??????

本文详细介绍了外呼语音录音文件的上传与维护过程，并对格式规范及使用规则进行了全面阐述。

????

录音文件用于自动外呼任务中播放预录话术（如通知、提醒）。通过上传标准音频文件，系统将其纳入素材库，供外呼任务调用。

????

登录呼叫中心控制台，在左侧导航栏选择 语音 > 语音资源 > 录音文件管理 ，进入管理页面。

????

??????

1.在录音文件管理页面，点击 添加 按钮；



2.在弹出窗口中填写以下信息:

- 语音名称: 必填项，建议包含业务场景与版本（如 “3月还款提醒 _V2”），1–20 个字符;
- 音频文件: 点击 选择文件，上传本地 .mp3 或 .wav 文件;
- 备注: 可选，用于说明适用渠道或有效期，最多 100 个字符; 点击 确定 完成上传。

⚠ 格式要求:

- 音频格式: MP3（推荐）或 WAV
- 采样率: 8000 Hz
- 声道: 单声道
- 时长: 不超过 60 秒
- 文件大小: 不超过 1MB

不符合要求的文件将上传失败。

????????

1.在录音文件列表中，找到目标文件，点击操作列的 编辑；

2.在编辑窗口中，可修改:

- 语音名称
- 描述

点击　确认　保存更改。

⚠ 注意：已上传的音频文件内容不可替换，仅支持修改元数据（名称、描述）。

??????

1.在录音文件列表中，点击目标文件操作列的　播放　按钮;







2.系统将在页面内嵌播放器中播放该录音；

可通过播放器控制暂停、播放速度以及下载。

建议上传后立即试听，确认音质、语速、内容无误后再用于外呼任务。

??????

1.在录音文件列表中，点击目标文件操作列的 删除；

2.在弹出的确认对话框中，点击 确认；

若删除成功，文件将从列表中移除。

⚠ 重要：仅当该录音文件

未被任何自动外呼或预测式外呼任务引用时，才允许删除。若已被使用，系统将提示：“

该录音正在被使用，无法删除”。

版本号 #9

由 Admin 创建于 4 三月 2026 06:50:40

由 sunny 更新于 2 七月 2026 08:51:09