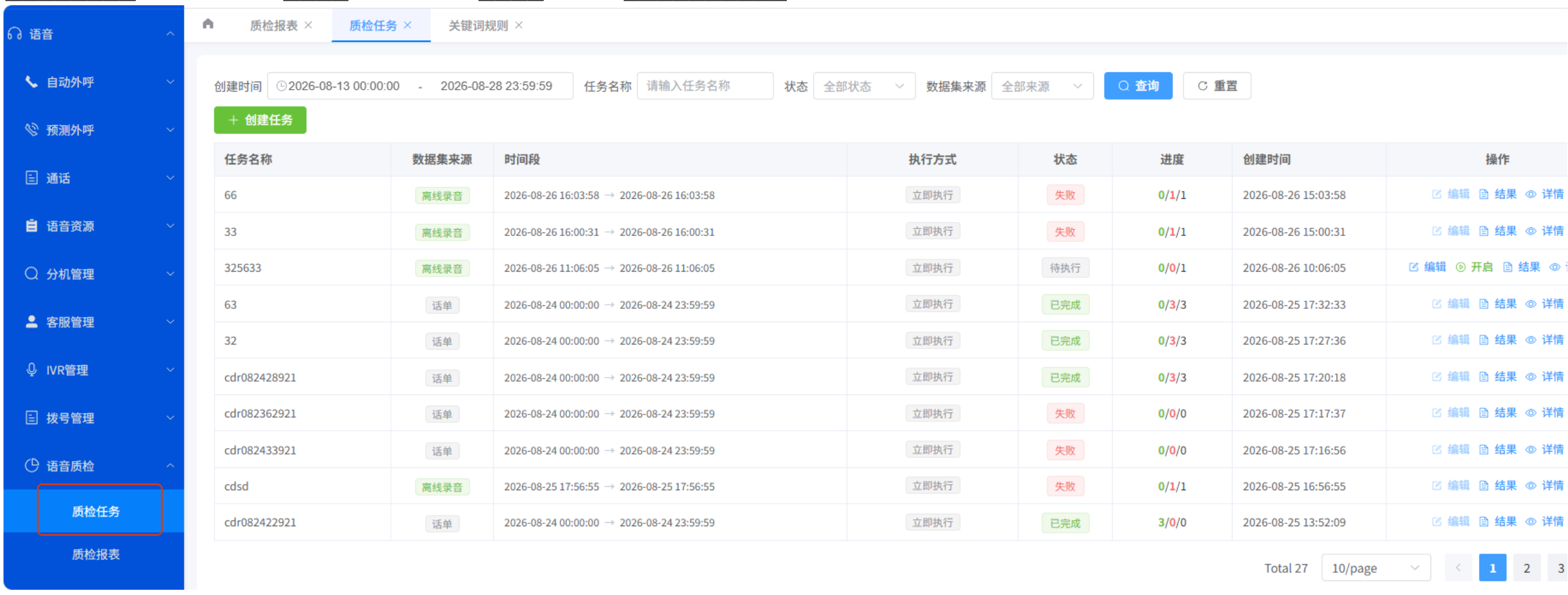


????

本文档详细介绍了语音质检模块中质检任务的创建、配置、执行监控及结果分析全流程。系统支持基于话单与离线录音两种数据源，提供精细化的任务调度机制，并通过可视化的进度反馈与深度的转写详情，帮助管理员高效完成业务质检与复盘。

????

质检任务是执行语音分析的核心载体。管理员可灵活指定待分析的录音范围（自动拉取话单或手动上传文件），配置执行策略（立即或定时）。任务执行后，系统实时反馈成功 /
失败进度，并提供从列表概览到单通电话时间轴分析的多层级结果查看功能，支持对通话内容进行深度挖掘。

????

1. 登录后台管理系统。
2. 在左侧导航栏选择 语音质检 > 质检任务 ，进入任务管理页面。

????

1. ??????

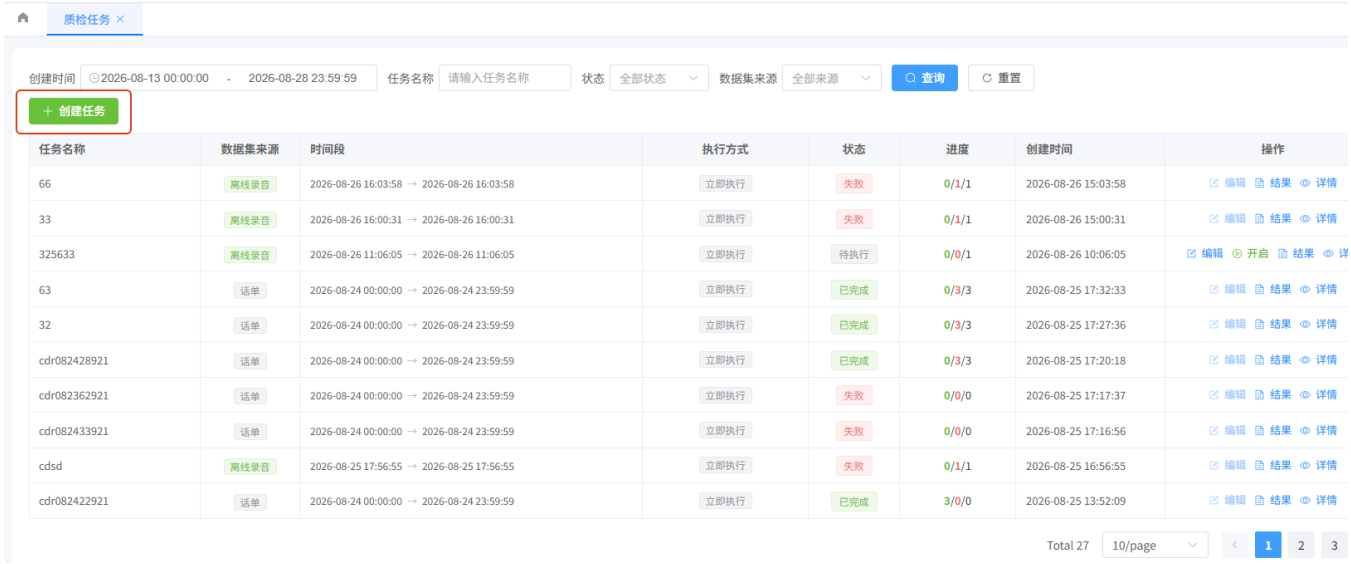
在质检任务列表中，可通过顶部筛选栏（创建时间、任务名称、状态、数据集来源）快速检索任务。列表核心字段含义如下：

- 任务名称 ：自定义的任务标识。

- [illegible] [illegible] “[illegible]”、“[illegible]”。
- [illegible] [illegible]
- [illegible] [illegible] “[illegible]”、“[illegible]”。
- [illegible] [illegible]
  - [illegible] [illegible] “[illegible]”
  - [illegible] [illegible]
  - [illegible] [illegible]
  - [illegible] [illegible]
- [illegible] [illegible] `[illegible/illegible/illegible]` [illegible] `0/3/3` [illegible] 3[illegible] 0[illegible] 3[illegible] `0/1/1` [illegible] 1[illegible]
- [illegible] [illegible]

2. ??????

1. [illegible] + [illegible]。





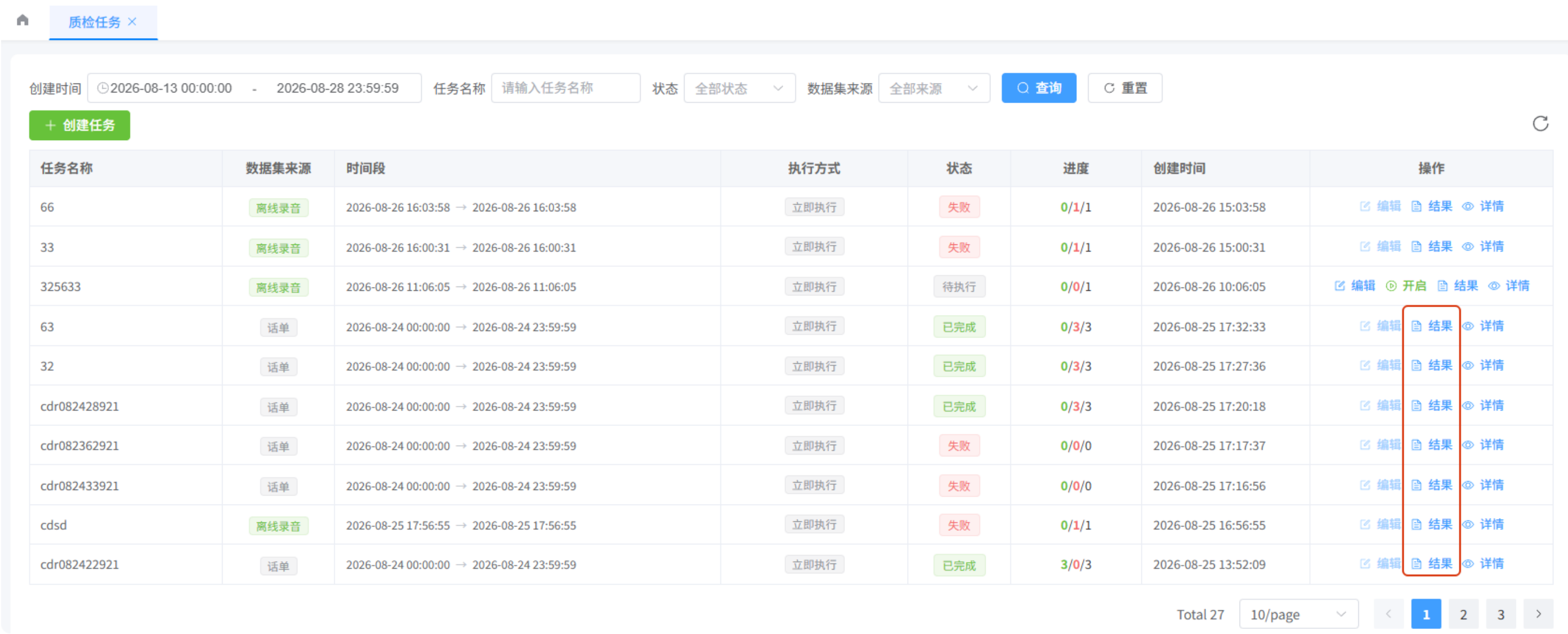
2. 在弹出的对话框中，填写基础信息：

- 任务名称：输入易于辨识的名称。
- 语言：选择录音对应的语种（如“印尼语”）。
- 执行方式：
  - 立即执行：任务创建后进入“待启动”状态，需在列表页手动点击“开启”方可开始分析（以便修改确认）。
  - 定时执行：设定未来的触发时间，系统将自动按时启动。

3. 根据业务需求选择数据集来源：
   - 场景一：选择“话单”
     - 话单时间段：设置起始时间与结束时间，系统将自动拉取该时间段内的所有通话记录作为质检对象。
   - 场景二：选择“离线录音”
     - 上传录音：支持手动上传本地录音文件（格式支持 .wav, .mp3），适用于模型测试或特定案例复盘。

3. ??????

对于状态为“已完成”或包含部分成功数据的任务，点击操作列的结果按钮，可弹出该任务下的录音处理清单。







结果列表字段说明:

- 被叫号码 /分机号码 ：通话双方的号码信息。
- 文件名 ：原始录音文件的名称。
- 录音时长 ：通话持续的秒数。
- 来源：区分数据来源（如 “自动 ”拉取或 “手动 ”上传）。
- 识别类型 ：显示语音识别的技术类型（如 “只识别到一方 ”、“正常双向对话 ”）。
- 通话标签 ：系统根据关键词命中的业务标签（如 “正常通话 ”、“意向客户 ”、“回访客户 ”）。
- 内容：转写后的文本摘要预览。
- 录音文件 ：点击 播放 可直接试听原始录音。

4. ??????

在结果列表中点击 详情

，进入单通电话的深度分析页面。该页面还原了通话全过程，并提供了精细化的时间轴分析。

质检记录

被叫号码	[redacted]	录音时长	14 s
来源	自动	识别类型	只识别到一方
识别耗时	12.41 s	创建时间	2026-08-28 10:07:17

通话标签

意向客户

命中关键词

tertarik

录音文件

播放 (origin)

内容

坐席 坐席内容

该通道暂无识别内容

客户 客户内容

halo. saya tertarik.

对话时间轴

客户 00:02.600 1.0s 2ms

halo.

客户 00:08.900 1.7s 5ms

saya **tertarik**.

核心信息区：

基础数据 ：展示被叫号码、录音时长、来源、识别耗时、创建时间等元数据。
通话标签 ：高亮显示该通电话命中的业务分类标签（如 “意向客户 ”）。
命中关键词 ：列出触发标签的具体词汇（如截图中的 "tertarik"）。

对话时间轴分析：

页面底部以时间轴形式逐句展示对话内容，支持精细化复盘：

角色区分 ：明确标识发言者为 “坐席 ”或 “客户 ”。
静音检测 ：每句话旁边标注了静默时长（如 1.0s）和语音时长（如 2ms
），帮助分析对话中的停顿与反应时间。
关键词高亮 ：在转写文本中，命中的关键词会以高亮颜色显示，便于快速定位关键信息。

版本号 #4
由 sunny 创建于 28 八月 2026 02:12:18
由 sunny 更新于 28 八月 2026 06:18:00