?????

本文详细介绍了语音质检模块中关键词匹配规则的配置与管理机制，重点阐述了系统默认词库与自定义规则的协同工作逻辑，确保质检分析能够精准覆盖通用场景及特定业务需求。

????

关键词规则是语音质检进行意图识别与内容分析的基础依据。系统采用 “系统默认 + 用户自定义 ” 的叠加匹配策略：

- 系统默认规则：平台预置的通用关键词库（如语音信箱识别词），无需配置即可生效，保障基础质检能力。
- 自定义规则：支持管理员根据实际业务场景添加特定的业务术语或敏感词。

当用户配置自定义规则后，系统将同时加载默认词库与自定义列表进行综合匹配，实现对录音内容的全面覆盖。

????

1. 登录后台管理系统，在左侧导航栏选择 语音质检 > 关键词规则 ，进入规则配置页面。

????

??????

页面顶部提供两种规则来源的展示与配置入口：

- 系统默认
  ：显示平台统一维护的基础关键词库。该部分内容为只读状态，旨在提供通用的业务识别能力（例如
  自动识别印尼语等语种的 “语音信箱 ”、“反垃圾 ”等常用术语），用户无需自行配置即可直接使用。
- 自定义 ：支持用户完全使用自己的关键词列表。在此处配置的词条将与系统默认词库 共同生效
  （即：最终匹配逻辑 = 系统默认词库 +
  自定义词库），用于覆盖特定的业务场景或个性化质检需求。

??????????

在 “系统默认词 ”区域，可查看当前平台预置的所有基础关键词信息，主要包含以下字段：

- 标签分类 ：关键词所属的业务类别（如 “语音信箱 ”），右侧数字代表该类别下的词条数量。
- 语言：关键词所属的语种（如 “印尼语 ”），用于区分多语言环境下的匹配逻辑。
- 关键词 ：具体的匹配文本内容（如 "tekan", "anti spam" 等）。

???????

1. 在 “自定义 ”区域，点击 添加，进入编辑状态。

2. 输入需要新增的业务关键词，并选择对应的语言或分类。



3. 点击 保存 ，新规则将立即加入匹配队列，与系统默认词库并行工作。



重要： 自定义规则采用 增量叠加 模式，而非覆盖模式。配置自定义规则 不会 “
导致系统默认的基础识别能力失效，请放心配置特定业务词汇以增强质检效果。

版本号 #4
由 sunny 创建于 28 八月 2026 01:54:31
由 sunny 更新于 28 八月 2026 03:31:22