

青岛云慧天诚科技有限公司服务费汇总

结算单位：中国人民财产保险股份有限公司驻马店分公司			批次号：ZMDRB-YHTC-2023051705		
月份	服务项目	服务项目类型	服务数量	单价	结算金额
2023.05	语音质检	回访电话	0	5元/通	0
2023.05		语音质检	9522	5元/通	47610
总计：	肆万柒仟陆佰壹拾元整				47,610.00
公司盖章： 日期：2023/05/16					

序号	姓名	呼叫序列号	被呼叫号码	开始时间	结束时间	录音时长	通话类型	语音质检评分	扣分项	语音质检费用
1	郭瑞	2023040718411728415112	136****7892	2023/4/7 18:41:29	2023/4/7 18:42:30	0:01:01	呼出	100	/	5.00
2	张梦娜	2023040718411356615105	015****37230	2023/4/7 18:41:20	2023/4/7 18:42:33	0:01:13	呼出	98	A2 A10	5.00
3	郭瑞	2023040718390873615135	137****0106	2023/4/7 18:39:15	2023/4/7 18:39:28	0:00:13	呼出	98	A1 A6	5.00
4	张梦娜	2023040718383049415069	131****4446	2023/4/7 18:38:38	2023/4/7 18:38:39	0:00:01	呼出	100	/	5.00
5	罗雨晴	2023040718374805515012	150****2094	2023/4/7 18:37:54	2023/4/7 18:38:57	0:01:03	呼出	100	/	5.00
6	王平平	2023040718360473215037	139****7227	2023/4/7 18:36:12	2023/4/7 18:41:08	0:04:56	呼出	90	B1 B12 A3 A2 A4	5.00
7	崔四喜	2023040718354137515010	132****2685	2023/4/7 18:35:53	2023/4/7 18:36:18	0:00:25	呼出	99	A14	5.00
8	刘灿灿	2023040718342162615090	139****0487	2023/4/7 18:34:41	2023/4/7 18:42:53	0:08:12	呼出	95	A1 A6 A9 B10	5.00
9	崔四喜	2023040718342737715097	159****9726	2023/4/7 18:34:35	2023/4/7 18:35:23	0:00:48	呼出	95	B1	5.00
10	郭瑞	2023040718334577515048	136****8557	2023/4/7 18:33:56	2023/4/7 18:34:09	0:00:13	呼出	98	A4 A10	5.00
11	高源	2023040718332379215020	155****0558	2023/4/7 18:33:30	2023/4/7 18:37:12	0:03:42	呼出	100	/	5.00
12	朱生	2023040718304576615172	177****5263	2023/4/7 18:31:24	2023/4/7 18:32:05	0:00:41	呼出	93	A3 B9 B11 B10	5.00
13	崔四喜	2023040718300387715131	135****4151	2023/4/7 18:30:22	2023/4/7 18:31:17	0:00:55	呼出	99	A5	5.00
14	刘灿灿	2023040718293060515101	139****8705	2023/4/7 18:30:20	2023/4/7 18:30:38	0:00:18	呼出	98	A12 A7	5.00
15	高源	2023040718292226915089	152****4807	2023/4/7 18:30:13	2023/4/7 18:30:25	0:00:12	呼出	99	A14	5.00
16	彭亚南	2023040718293086415102	159****0773	2023/4/7 18:29:53	2023/4/7 18:30:57	0:01:04	呼出	98	A2 A12	5.00
17	张亚丽	2023040718290496015059	139****3621	2023/4/7 18:29:23	2023/4/7 18:29:58	0:00:35	呼出	96	B11 A8 A7	5.00
18	曹玲玲	2023040718284121915012	177****2801	2023/4/7 18:28:54	2023/4/7 18:31:24	0:02:30	呼出	98	A2 A4	5.00
19	张梦娜	2023040718282104215167	015****37230	2023/4/7 18:28:27	2023/4/7 18:31:22	0:02:55	呼出	99	A14	5.00
20	朱莉	2023040718274984515123	156****3668	2023/4/7 18:28:23	2023/4/7 18:28:35	0:00:12	呼出	98	A4 A8	5.00
21	彭亚南	2023040718274338315116	131****4973	2023/4/7 18:27:58	2023/4/7 18:28:10	0:00:12	呼出	98	A9 A14	5.00
22	王贞贞	2023040718261829615174	151****3320	2023/4/7 18:26:34	2023/4/7 18:28:48	0:02:14	呼出	96	B7 A8 A3	5.00
23	郭瑞	2023040718260175915158	184****7490	2023/4/7 18:26:17	2023/4/7 18:26:20	0:00:03	呼出	100	/	5.00
24	彭亚南	2023040718233740615089	152****1050	2023/4/7 18:24:09	2023/4/7 18:24:41	0:00:32	呼出	90	B1 B12 A3 A2 A4	5.00
25	王畅	2023040718225140415014	017****81663	2023/4/7 18:23:20	2023/4/7 18:28:35	0:05:15	呼出	95	D2	5.00
26	陈会芳	2023040718220774815119	139****9933	2023/4/7 18:22:18	2023/4/7 18:23:37	0:01:19	呼出	99	A12	5.00
27	朱生	2023040718215877915093	158****7193	2023/4/7 18:22:10	2023/4/7 18:22:33	0:00:23	呼出	98	A6 A8	5.00
28	王平平	2023040718215121115076	136****9135	2023/4/7 18:22:05	2023/4/7 18:22:22	0:00:17	呼出	94	A1 A9 B11 B10	5.00
29	郭瑞	2023040718211328315188	152****3899	2023/4/7 18:21:25	2023/4/7 18:22:54	0:01:29	呼出	92	B2 A1 B12	5.00
30	王畅	2023040718191288015143	158****0317	2023/4/7 18:19:42	2023/4/7 18:20:40	0:00:58	呼出	99	A9	5.00
31	王平平	2023040718191870515161	177****2166	2023/4/7 18:19:33	2023/4/7 18:19:51	0:00:18	呼出	94	A1 A9 B14 B10	5.00
32	郭楠楠	2023040718191532515152	018****69471	2023/4/7 18:19:32	2023/4/7 18:25:51	0:06:19	呼出	91	B1 B14 A5 A3	5.00
33	彭亚南	2023040718181886015040	138****9575	2023/4/7 18:18:36	2023/4/7 18:21:09	0:02:33	呼出	97	A4 A1 A14	5.00
34	曹玲玲	2023040718180571515008	131****4626	2023/4/7 18:18:10	2023/4/7 18:18:12	0:00:02	呼出	98	A1 A5	5.00
35	曹玲玲	2023040718172871215130	131****4626	2023/4/7 18:17:38	2023/4/7 18:17:52	0:00:14	呼出	98	A14 A4	5.00
36	彭亚南	2023040718170036915064	134****5041	2023/4/7 18:17:04	2023/4/7 18:17:19	0:00:15	呼出	97	A1 A5 A1	5.00
37	王平平	2023040718161320615158	159****9955	2023/4/7 18:16:39	2023/4/7 18:16:54	0:00:15	呼出	98	A6 A2	5.00
38	彭亚南	2023040718150687315033	155****2893	2023/4/7 18:15:14	2023/4/7 18:15:30	0:00:16	呼出	97	A14 A5 A7	5.00
39	张玲玲	2023040718144566015166	151****9448	2023/4/7 18:14:58	2023/4/7 18:16:44	0:01:46	呼出	97	A5 A12 A9	5.00
40	高源	202304071813278015006	135****6555	2023/4/7 18:13:38	2023/4/7 18:14:30	0:00:52	呼出	93	B1 A1 A2	5.00
41	罗雨晴	2023040718121804515107	150****4821	2023/4/7 18:13:07	2023/4/7 18:13:24	0:00:17	呼出	94	A1 A9 B11 B10	5.00
42	王畅	2023040718125590115148	131****1631	2023/4/7 18:13:01	2023/4/7 18:14:37	0:01:36	呼出	93	A2 B9 B11 B10	5.00
43	刘灿灿	2023040718112010515000	136****9721	2023/4/7 18:11:39	2023/4/7 18:24:32	0:12:53	呼出	94	A1 A6 B9 B10	5.00
44	王平平	2023040718111321815179	013****61328	2023/4/7 18:11:23	2023/4/7 18:12:42	0:01:19	呼出	97	A2 A8 A14	5.00
45	王畅	2023040718095840115037	135****7736	2023/4/7 18:10:15	2023/4/7 18:12:26	0:02:11	呼出	96	B13 A7 A11	5.00
46	王平平	2023040718085622215099	183****6325	2023/4/7 18:09:07	2023/4/7 18:09:26	0:00:19	呼出	97	A6 A13 A12	5.00
47	曹玲玲	2023040718080722415178	187****1671	2023/4/7 18:08:16	2023/4/7 18:10:31	0:02:15	呼出	90	B1 B13 A4 A1 A2	5.00
48	曹玲玲	2023040718065171215022	152****0585	2023/4/7 18:07:42	2023/4/7 18:07:52	0:00:10	呼出	98	A4 A4	5.00
49	彭亚南	2023040718072137915081	151****8816	2023/4/7 18:07:25	2023/4/7 18:11:57	0:04:32	呼出	99	A9	5.00
50	郭瑞	2023040718063225215177	180****2228	2023/4/7 18:06:40	2023/4/7 18:08:24	0:01:44	呼出	99	A1	5.00
51	张亚丽	2023040718060892315106	139****3621	2023/4/7 18:06:15	2023/4/7 18:20:59	0:14:44	呼出	90	B2 B10 B8 A2	5.00
52	陈会芳	2023040718053724315039	181****4654	2023/4/7 18:05:56	2023/4/7 18:06:34	0:00:38	呼出	90	B1 B14 A5 A3 A1	5.00
53	郭楠楠	2023040718054086415051	139****9772	2023/4/7 18:05:53	2023/4/7 18:08:17	0:02:24	呼出	91	B1 B12 A3 A2	5.00
54	王畅	2023040718050239915154	139****0109	2023/4/7 18:05:10	2023/4/7 18:05:20	0:00:10	呼出	99	A2	5.00
55	彭亚南	20230407180444931615113	015****26911	2023/4/7 18:04:58	2023/4/7 18:06:16	0:01:18	呼出	98	B10 A6 A1	5.00
56	曹玲玲	2023040718043220715074	138****9131	2023/4/7 18:04:50	2023/4/7 18:05:26	0:00:36	呼出	91	B2 B10 B13	5.00
57	罗雨晴	2023040718041254215050	184****0999	2023/4/7 18:04:38	2023/4/7 18:06:26	0:01:48	呼出	97	A10 A4 A4	5.00
58	刘灿灿	2023040718040261715030	013****76164	2023/4/7 18:04:28	2023/4/7 18:05:02	0:00:34	呼出	98	A9 A7	5.00
59	胡瑞	2023040718032425415133	013****02687	2023/4/7 18:03:33	2023/4/7 18:09:42	0:06:09	呼出	90	B1 B14 A5 A3 A1	5.00
60	彭亚南	2023040718025587715045	135****7299	2023/4/7 18:03:20	2023/4/7 18:03:32	0:00:12	呼出	100	/	5.00
61	张玲玲	2023040718030263115073	138****6047	2023/4/7 18:03:10	2023/4/7 18:04:03	0:00:53	呼出	94	B2 B8 B14	5.00
62	曹玲玲	2023040718025422815039	156****8752	2023/4/7 18:03:01	2023/4/7 18:03:23	0:00:22	呼出	94	A1 A6 B9 B10	5.00
63	崔四喜	2023040718020437815025	013****88103	2023/4/7 18:02:16	2023/4/7 18:19:40	0:17:24	呼出	97	A10 A1 A6	5.00
64	朱生	2023040718014930215137	152****4005	2023/4/7 18:02:00	2023/4/7 18:08:41	0:06:41	呼出	100	/	5.00
65	曹玲玲	2023040718010315415177	191****1310	2023/4/7 18:01:34	2023/4/7 18:02:37	0:01:03	呼出	92	B2 A1 A2 A3	5.00
66	郭楠楠	2023040718011635315023	159****1543	2023/4/7 18:01:32	2023/4/7 18:03:26	0:01:54	呼出	94	B2 A2	5.00
67	高源	2023040718011129515011	132****6955	2023/4/7 18:01:24	2023/4/7 18:06:02	0:04:38	呼出	97	A14 A4 A11	5.00
68	朱莉	2023040718011635715024	137****4932	2023/4/7 18:01:22	2023/4/7 18:23:23	0:22:01	呼出	97	A3 A11 A12	5.00
69	张梦娜	2023040718005355015158	175****8066	2023/4/7 18:01:14	2023/4/7 18:13:14	0:12:00	呼出	98	A5 A4	5.00
70	陈会芳	2023040718003874015106	158****8168	2023/4/7 18:00:47	2023/4/7 18:02:43	0:01:56	呼出	93	B1 A1 A2	5.00
71	朱生	2023040718003179215086	018****98751	2023/4/7 18:00:43	2023/4/7 18:01:08	0:00:25	呼出	99	A7	5.00
72	王平平	20230407180021123415059	176****5327	2023/4/7 18:00:29	2023/4/7 18:01:02	0:00:33	呼出	93	A1 B9 B11 B10	5.00
73	朱莉	2023040718001736215053	136****6821	2023/4/7 18:00:25	2023/4/7 18:00:45	0:00:20	呼出	96	B10 A12 A3	5.00
74	张玲玲	2023040717595613015003	017****91087	2023/4/7 18:00:02	2023/4/7 18:01:01	0:00:59	呼出	93	A2 B9 B11 B10	5.00
75	郭瑞	2023040717593078315135	159****3619	2023/4/7 17:59:45	2023/4/7 18:02:50	0:03:05	呼出	97	A9 A7 A1	5.00
76	陈会芳	2023040717590323815087	185****1288	2023/4/7 17:59:17	2023/4/7 17:59:34	0:00:17	呼出	94	A1 A6 B11 B10	5.00
77	王贞贞	2023040717574980015117	157****1368	2023/4/7 17:58:04	2023/4/7 18:02:49	0:04:45	呼出	94	A1 A9 B14 B10	5.00
78	张梦娜	2023040717564247415143	183****7502	2023/4/7 17:56:52	2023/4/7 17:57:45	0:00:53	呼出	100	/	5.00
79	高源	2023040717554279615041	156****5331	2023/4/7 17:56:04	2023/4/7 17:56:39	0:00:35	呼出	99	A9	5.00
80	刘灿灿	2023040717550412015150	150****9667	2023/4/7 17:55:21	2023/4/7 17:56:36	0:01:15	呼出	91	B2 B9 B12	5.00
81	王畅	2023040717543989915105	138****6588	2023/4/7 17:54:56	2023/4/7 17:55:28	0:00:32	呼出	92	B1 B13 A1	5.00
82	王平平	2023040717541672615044	139****1101	2023/4/7 17:54:30	2023/4/7 17:55:11	0:00:41	呼出	94	A1 A9 B11 B10	5.00
83	张梦娜	2023040717541105215035	018****							

序号	项目类别	扣分编码	扣分标准	分值
1	个人用语	A1	语速过快、过慢或不流畅	1
2		A2	缺乏礼貌和尊重客户	1
3		A3	使用口音或方言影响客户理解	1
4		A4	没有介绍自己和人保	1
5		A5	多次重复同样的话语	1
6		A6	语气不当	1
7		A7	长时间的停顿或沉默	1
8		A8	说话风格过于咄咄逼人	1
9		A9	语言干涉和不尊重客户意见	1
10		A10	滥用权益或影响他人利益	1
11		A11	没有开头语	1
12		A12	使用过于专业化的词汇，以至于消费者难以理解	1
13		A13	过于使用口头禅	1
14		A14	没有充分向客户介绍与产品有关的费用	1
15	使用违规词	B1	沟通中出现：现金	5
16		B2	沟通中出现：返现	5
17		B4	涉及到疫情、公共卫生等问题	2
18		B5	沟通中出现：讨论政治相关	2
19		B6	沟通中出现：宗教相关	2
20		B7	沟通中出现：引导客户投诉	2
21		B8	沟通中出现：透露其他客户身份及隐私	2
22		B9	沟通中出现：过于绝对的保障（例如：保证不会上涨）	2
23		B10	沟通中出现：打折的价格	2
24		B11	沟通中出现：比市场上普通保险便宜	2
25		B12	沟通中出现：就可以从中获利	2
26		B13	沟通中出现：无风险的	2
27		B14	沟通中出现：无论如何都会受益	2
28		C1	沟通中出现：诋毁同业（例如：XX保险不好）	10
29		C2	沟通中出现：涉及赌博	10
30		C3	沟通中出现：聊天中带有色情或暴力	10
31		C4	沟通中出现：偏见或带有煽动性的言辞	10
32		D1	涉及贪污、欺诈等违法活动	5
33		D2	沟通中出现：对公司品牌或相关方面进行毁损	5
34		D3	涉及医疗、药品、食品及其它具有安全隐患的话题	5
35		D4	涉及过度消费、鼓励透支、诱惑消费等问题	5
36		D5	对于客户提出的投诉或者意见无积极反应或者过于消极	5
37		D6	涉及涉嫌传销、网络兼职等非法活动的话题	5
38		E1	沟通中出现：负面用语（例如：侮辱性词汇）	40