

CEC  
8.15.0

# 价格说明

文档版本 01  
发布日期 2022-01-21



版权所有 © 华为技术有限公司 2022。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

## 商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

## 注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

# 华为技术有限公司

地址： 深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编： 518129

网址： <https://www.huawei.com>

客户服务邮箱： [support@huawei.com](mailto:support@huawei.com)

客户服务电话： 4008302118

---

## 目录

---

1 概述.....	1
2 计费项.....	2
3 计费方式.....	3
4 变更配置.....	5

# 1 概述

云客服有两种付费类型，一种是包月，按照订购产品的数量，每个月收取固定费用；另一种是按量付费，每个月按照实际使用量收费。不同产品的付费类型不同。

## 说明

产品总费用还需考虑网络连接等方面影响的总报价。如果客户云上转存通话记录，也需要购买云OBS等。

# 2 计费项

---

云客服的费用组成包括：

- 云客服服务使用费。指使用云客服平台上包括座席和机器人服务的费用，不同产品费用不同，可根据企业的业务场景需求来决定订购的产品，也可叠加订购。

# 3 计费方式

1. 计费方式：仅支持按需计费模式，计价单位为：元/坐席/月。
  - 按需计费：先使用后付费，企业在购买后，系统根据使用量按月计算费用并出账单，从企业华为云账户中扣除。
  - 计费方式更改：计费周期内不支持计费方式更改。
2. 计费周期：以月为计费周期，计费周期以UTC+8时区的时间为准。计费周期的起点是资源开通的时间点（精确到秒），终点是指定使用时长后的第一个00:00:00。以按需计费的方式购买座席产品，则按自然月为计费周期，使用1天收取1天费用。
3. 计费量纲：资源不同，计费单位不同。下表为各种资源的计费单位。

表 3-1 云客服计费说明

资源	功能介绍	计费单位
云客服基础版	提供如下功能： <ul style="list-style-type: none"><li>● 语音呼入</li><li>● 路由排队</li><li>● 录音</li><li>● 软电话</li><li>● 联系人管理</li><li>● 同等座席数量的IVR（Interactive Voice Response）通道</li><li>● 手工外呼</li></ul>	按需，按每座席计费
云客服专业版	在基础版基础之上，另提供自动外呼功能。	按需，按每座席计费
云客服升级版	在专业版基础之上，另提供Web聊天和社交媒体座席功能。	按需，按每座席计费

资源	功能介绍	计费单位
语音机器人	语音机器人服务包括 ASR ( Automatic Speech Recognition ) 、 TTS ( Text-To-Speech ) 、 OIAP ( Online Intelligent Assistant Platform ) 。	按需，按通道数计费
文本机器人	文本机器人平台包括 OIAP ( Online Intelligent Assistant Platform ) 。	按需，按通道数计费

- 扣费：对于按需方式订购的座席产品，在每月1日00:00，系统将自动统计上月的使用量，根据产品单价计算账单金额，自动从企业华为云账号扣费，如该账号已经申请了商务折扣，会按照折扣价计算。

# 4 变更配置

---

不支持按需转包周期。