

CEC
2.6.0.0

价格说明（中国站）

文档版本 01
发布日期 2023-12-01



版权所有 © 华为技术有限公司 2023。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

客户服务电话： 4008302118

安全声明

漏洞声明

华为公司对产品漏洞管理的规定以“漏洞处理流程”为准，该政策可参考华为公司官方网站的网址：<https://www.huawei.com/cn/psirt/vul-response-process>。

如企业客户须获取漏洞信息，请访问：<https://securitybulletin.huawei.com/enterprise/cn/security-advisory>。

目录

1 云客服服务开通.....	1
2 费用组成.....	2
3 计费方式.....	3
4 变更配置.....	7
5 FAQ.....	8

1 云客服服务开通

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；另一种是按需付费，非号码资源（例如座席、IVR等）的按需计费是根据订购天数来计算最终费用，号码通话时长的按需计费是根据呼叫产生的分钟数来计算最终费用。不同产品的付费类型不同。

2 费用组成

云客服的费用组成包括：

1. 云客服服务使用费。指使用云客服平台上包括座席、IVR、TTS、ASR、录音等各项服务的费用，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。
2. 通信费。
 - 95号码通信费：云客服提供95号码，无月租，收取呼入呼出通话费，费用为0.3元/分钟。
 - 固定号码月租和通信费：云客服提供全国范围的固定号码，收取号码月租和呼出通话费，呼入免费。其中，月租为30元/月，呼出通话费用为0.22元/分钟。如企业客服中心以呼入业务为主，则有月最低消费120元，包500分钟外呼通话时长。
 - 如果使用企业自备号码，则无需支付通讯费用。

3 计费方式

1. 计费方式：支持周期计费（包月、半年或年）和按需计费两种计费模式。
 - 周期计费：先购买再使用，企业在购买时，系统会根据企业所选的周期套餐金额，从企业云账户中扣除。
 - 按需计费：先使用后付费，企业在购买后，系统根据订购天数或者呼叫产生的分钟数来计算费用并出账单，从企业云账户中扣除。
 - 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：以年或月为计费周期，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。
 - 周期计费：举例：假设企业购买1个月的坐席，在2020年1月4日13:23:56开通资源，计费周期终点是2020年2月5日00:00:00。
 - 按需计费：如以按需计费的方式购买坐席产品，则按自然月为计费周期，使用1天收取1天费用。举例：假设企业在2020年1月4日选择按需计费购买10个基础语音坐席，并且在2020年1月16日再次购买2个基础语音坐席，在1月28日又删除1个语音坐席，则2020年1月31日需扣取的费用包括：10个基础语音坐席*使用天数28天+2个基础语音坐席*使用天数16天-1个基础语音坐席*使用天数4天，每坐席每天费用=每坐席每月价格/当月实际日历天数。
 - 通话费用：按天收取，每天00:00统计前一天累计通话分钟数*每分钟单价收取，不足一分钟按一分钟收取。
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 计费项说明

资源	功能介绍	计费单位
基础型座席	适用于以语音服务为主的中小企业呼叫中心，包括如下功能： <ul style="list-style-type: none"> • 呼入 • 呼出 • IVR（每座席含1路IVR） • 话务监控 • 录音 • 排队路由 提供呼叫中心平台API用于二次开发。	按需，或包年包月，按每坐席计费
电销型座席	适用以外呼为主的电销型企业。包括如下功能： <ul style="list-style-type: none"> • 外呼任务管理 • 外呼号码导入 • 人工外呼 • 录音 • 外呼结果统计等 提供API用于外呼应用开发。	按需，或包年包月，按每坐席计费
全能型座席	适用于全业务型企业呼叫中心，包括如下功能： <ul style="list-style-type: none"> • 电销型座席全部功能 • 基础型座席全部功能 • 在线客服 提供呼叫中心平台API用于二次开发。	按需，或包年包月，按每坐席计费
在线客服座席	适用于需要通过多种渠道为客户提供在线客服的企业，包括如下功能： <ul style="list-style-type: none"> • 支持通过网页、手机APP、H5小程序、微信、微博等渠道接入 • 支持文字、图片、表情、语音、视频、图文、链接等多种消息形式 • 支持与企业门户网站或第三方应用快速对接集成 提供SDK用于二次开发。	按需，或包年包月，按每坐席计费
智能座席助手	提供辅助座席进行音视频呼叫业务，为座席提供话术指导、知识支持等功能。	按需，或包年包月，按每坐席计费

资源	功能介绍	计费单位
预测外呼座席	适用于企业自行开发业务系统，调用平台预测外呼接口实现预测外呼功能。不包括呼入功能。 提供呼叫中心平台API用于二次开发。	按需，或包年包月，按每坐席计费
移动APP座席	适用于企业开发web业务系统或移动app应用，调用平台双呼接口，实现外呼。不包括呼入功能。 提供呼叫中心平台API用于二次开发。	按需，或包年包月，按每坐席计费
基础IVR	基础放音+收号+转座席，流程播放指定语音文件。	包年包月，按每并发路数计费
高级IVR	基础IVR+TTS接口（文字转语音）。	包年包月，按每并发路数计费
智能IVR	高级IVR+ASR接口，用于智能语音导航业务。	包年包月，按每并发路数计费
TTS	Text to Speech，文本转化成语音。	包年包月，按每并发路数计费
ASR	Automatic Speech Recognition，自动语音识别。	包年包月，按每并发路数计费
普通固话号码月租	-	按需或包年包月，按每个号码计费
普通固话号码月租（仅呼入）	-	按需或包年包月，按每个号码计费，如企业申请的号码主要用于呼入场景，每个月外呼通话时长少于50分钟，则需订购该类型号码。在企业申请号码时，运营商有权根据企业外呼需求决定分配何种类型的固话号码。该类型号码包括每月500分钟免费外呼通话时长。
普通固话号码通话费	-	按需，按每分钟计费，不足1分钟按1分钟计费，只计算外呼时长，呼入免费

资源	功能介绍	计费单位
95号码通话费	-	按需，按每分钟计费，不足1分钟按1分钟计费，呼入呼出均需收费

- 续费：以包年包月方式订购的产品可续费，可按年或月为续费周期，一个计费周期到期后，您可以选择自动续费，继续使用资源，也可以选择中止服务。按需计费无需续费；
为了避免到期后忘记续订导致资源被冻结，如选择包月模式，建议在订购时选择自动续费。
举例：假设企业原套餐在2020年2月2日00:00:00资源到期，企业选择续费1年，续费周期起点是2020年2月2日00:00:00，终点是2021年2月3日00:00:00。
- 退订：支持退订，可咨询云管理员。
以包年包月方式订购具体退订规则请参考：https://support.huaweicloud.com/usermanual-billing/zh-cn_topic_0083138805.html。以按需方式订购的产品可直接在云客服Console中删除，删除后将不再扣费。
- 扣费：对于按需方式订购的坐席产品和号码月租，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。对于号码通信费用，则是每天00:00统计前一天通话时长后计算费用，自动从企业云账号扣费。

4 变更配置

不支持包周期转按需，或按需转包周期。

5 FAQ

如您有进一步的问题，欢迎您在官方论坛["侃"价专栏](#)交流反馈。