

ALIBABA CLOUD

阿里云

智能联络中心  
产品定价

文档版本：20211220

 阿里云

## 法律声明

阿里云提醒您在阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。如果您阅读或使用本文档，您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

1. 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档，且仅能用于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息，您应当严格遵守保密义务；未经阿里云事先书面同意，您不得向任何第三方披露本手册内容或提供给任何第三方使用。
2. 未经阿里云事先书面许可，任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部，不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
3. 由于产品版本升级、调整或其他原因，本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利，并在阿里云授权通道中不时发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠道下载、获取最新版的用户文档。
4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引，阿里云以产品及服务的“现状”、“有缺陷”和“当前功能”的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引，但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的，阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害，包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失，承担责任（即使阿里云已被告知该等损失的可能性）。
5. 阿里云网站上所有内容，包括但不限于著作、产品、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计，均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意，任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外，未经阿里云事先书面同意，任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称（包括但不限于单独为或以组合形式包含“阿里云”、“Aliyun”、“万网”等阿里云和/或其关联公司品牌，上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司）。
6. 如若发现本文档存在任何错误，请与阿里云取得直接联系。

# 通用约定

格式	说明	样例
 危险	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 危险 重置操作将丢失用户配置数据。
 警告	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 警告 重启操作将导致业务中断，恢复业务时间约十分钟。
 注意	用于警示信息、补充说明等，是用户必须了解的内容。	 注意 权重设置为0，该服务器不会再接受新请求。
 说明	用于补充说明、最佳实践、窍门等，不是用户必须了解的内容。	 说明 您也可以通过按Ctrl+A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击设置> 网络> 设置网络类型。
粗体	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在结果确认页面，单击确定。
Courier字体	命令或代码。	执行 <code>cd /d C:/window</code> 命令，进入Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	<code>bae log list --instanceid</code> <i>Instance_ID</i>
[] 或者 [a b]	表示可选项，至多选择一个。	<code>ipconfig [-all -t]</code>
{ } 或者 {a b}	表示必选项，至多选择一个。	<code>switch {active stand}</code>

# 目录

1.资费说明	05
--------	----

# 1.资费说明

智能联络中心为您提供语音通信、人工坐席、AI坐席服务、智能语音交互呼入、智能语音交互呼出和智能外呼机器人，不同功能计费模式不同。

## 语音通信

使用智能联络中心为您提供语音通信前，需购买专属号码，调用接口通过购买的号码发送语音通信。语音通信的计费方式是后付费。

- 号码月租：按月扣费，单个普通号码月租费35元/个号码/月，靓号月租以控制台展示的实际价格为准。号码开通当月开始扣费，不满一月按一月扣费。
- 语音通信费用：

语音使用量阶梯（分钟数/月）	单价（元/分钟）
分钟数≤5万	0.110
5万 < 分钟数≤10万	0.108
10万 < 分钟数≤50万	0.104
50万 < 分钟数≤100万	0.100
100万 < 分钟数≤500万	0.096
500万 < 分钟数≤1000万	0.092
分钟数 > 1000万	0.088

### ② 说明

- 按分钟后付费是根据当月后付费业务量确定阶梯。当月业务量到达新阶梯后，当月全部话费以最新阶梯扣费，月底统一出账时会自动以最终阶梯价实际扣费。不满一分钟按一分钟扣费。
- 语音号码服务审批通过当天开始计费，不会因为人工坐席或AI坐席产品失效而自动停止计费。如果需要停止语音号码服务，请在[智能联络中心控制台](#)的号码管理页面选择对应号码进行注销。

## 软件坐席

软件坐席按月订购，支持增购和续费，暂不支持退款。

- 增购是指原有N个坐席，新增M个坐席，但到期时间和原有坐席保持一致。
- 续费是指坐席数不变，仅延长到期时间。

商品	阶梯（坐席数）	标准价（元/坐席/月）	折扣（包年折扣）
人工坐席	坐席数 < 100	199	1年8.5折
	100≤坐席数 < 300	159	
	300≤坐席数	129	

商品	阶梯（坐席数）	标准价（元/坐席/月）	2年7.5折 折扣（包年折扣） 3年6.5折
AI坐席	坐席数 < 50	699	
	50≤坐席数 < 100	599	
	100≤坐席数	499	

#### ② 说明

- 一个坐席支持1个并发，即一个人工坐席同时仅支持一个账号登录，一个AI坐席同时仅支持一通电话外呼。
- 购买人工坐席或AI坐席时，购买时长即为产品有效期。在过期之前请及时续费和变更坐席配置。产品失效的当天，原产品实例将被注销，无法继续使用。
- AI坐席的购买数量，即AI坐席发起呼叫任务时的呼叫并发数，您可以在[智能联络中心控制台](#)的[智能外呼机器人 > 任务管理](#)界面创建任务使用或调用[机器人外呼任务接口](#)使用。

## 智能语音交互

智能语音交互费用包括智能语音交互呼入费用、智能语音交互呼出费用和录音费用。

- 号码月租：按月扣费，单个普通号码月租费35元/个号码/月，靓号月租以控制台展示的实际价格为准。号码开通当月开始扣费，不满一月按一月扣费。
- 录音费用：0.050元/分钟，不满一分钟按一分钟扣费。
- 语音通信费用：

语音使用量阶梯（分钟数/月）	智能语音交互呼入单价（元/分钟）	智能语音交互呼出单价（元/分钟）
分钟数 < 1分钟	0.100	0.150
分钟数≤5万	0.110	0.110
5万 < 分钟数≤10万	0.108	0.108
10万 < 分钟数≤50万	0.104	0.104
50万 < 分钟数≤100万	0.100	0.100
100万 < 分钟数≤500万	0.096	0.096
500万 < 分钟数≤1000万	0.092	0.092
分钟数 > 1000万	0.088	0.088

### ② 说明

- 按分钟后付费是根据当月后付费业务量确定阶梯，当月业务量到达新阶梯后，当月全部话费以最新阶梯扣费，月底统一出账时会自动以最终阶梯价实际扣费。不满一分钟按一分钟扣费。
- 智能语音交互呼入功能，调用[智能语音交互呼入接口](#)使用。
- 智能语音交互呼出功能，调用[智能语音交互呼出接口](#)使用。

## 智能外呼机器人

智能外呼机器人费用包括智能外呼语音通信费用和录音费用。

- 号码月租：按月扣费，单个普通号码月租费35元/个号码/月，靓号月租以控制台展示的实际价格为准。号码开通当月开始扣费，不满一月按一月扣费。
- 录音费用：0.050元/分钟，不满一分钟按一分钟扣费。
- 语音通信费用：

语音使用量阶梯（分钟数/月）	单价（元/分钟）
分钟数 < 1分钟	0.150
分钟数 ≤ 5万	0.110
5万 < 分钟数 ≤ 10万	0.108
10万 < 分钟数 ≤ 50万	0.104
50万 < 分钟数 ≤ 100万	0.100
100万 < 分钟数 ≤ 500万	0.096
500万 < 分钟数 ≤ 1000万	0.092
分钟数 > 1000万	0.088

### ② 说明

- 按分钟后付费是根据当月后付费业务量确定阶梯，当月业务量到达新阶梯后，当月全部话费以最新阶梯扣费，月底统一出账时会自动以最终阶梯价实际扣费。不满一分钟按一分钟扣费。
- 智能外呼机器人功能，调用[机器人外呼接口](#)使用。