

ALIBABA CLOUD

阿里云

语音服务
常见问题

文档版本：20201215

 阿里云

法律声明

阿里云提醒您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.公共号池FAQ	05
2.企业资质FAQ	06
3.语音号码FAQ	07
4.语音通知和验证码FAQ	09
5.语音模板审核标准	10

1.公共号池FAQ

本章节介绍了公共号池的常见问题及解决办法。

什么是公共号池？

相比企业购买专属号码的才能开展业务的模式，公共号池是阿里云为了方便企业快速使用语音通知、语音验证码服务提供的一种全新的业务模式，企业可无需购买号码，仅上传资质和模板即可使用。在公共号码池中我们提供各大运营商、各地市的语音号码，客户发起语音通知或语音验证码时，系统会根据一定的逻辑对外呼号码进行调度，提升业务触达率。

公共号池目前支持哪些业务？

公共号池目前仅支持语音通知、语音验证码业务，其他业务企业必须申请企业专属号码。

公共号池有什么优势？

- 业务接入更加快捷，仅需提交资质、创建模板即可使用。
- 多重调度逻辑确保业务触达率，通常情况下响铃率高达99%以上。

公共号池怎么计费？

公共号池提供套餐包和后付费两种模式，详细计费模式请参见[中国内地（大陆）语音定价](#)。

公共号池套餐包和原有语音通知套餐包可以互用吗？

公共号池套餐包和原有语音通知套餐包不可互用，两者计费逻辑不通，用户使用时系统会根据模板类型来判断扣除哪一类套餐包。

怎么使用公共号池？

1. 提交资质：企业需在语音控制台页面提交资质，选择“语音通知”或“语音验证码”类用途场景时，下方的供应商需勾选公共号池资源的供应商。（已有资质的客户仅需在资质后方拓展供应商时候勾选“阿里云公共号池”）
2. 创建模板：创建模板时，外呼号码类型选择“公共号池号码外呼”。
3. 发起外呼：调用SingleCallByVoice或SingleCallByTts时，主叫号码为空，模板ID使用公共号池号码外呼的模板。

完整业务流程：[语音通知使用流程](#)，[语音验证码使用流程](#)

2.企业资质FAQ

本章节介绍了当您提交企业资质时可能遇到的问题及解决办法。

Q1：为什么让我在申请公函上填写管理员身份证号码？

A：号码申请公函落款处需要填写管理员身份证号码以及日期和加盖企业公章。

Q2：“请提供话术和业务场景”是什么意思？

A：运营商需要对号码的使用场景话术进行审核，请在申请说明中详细提供话术以及号码使用的业务场景。

Q3：为什么告诉我实际用户名称填写不对？

A：入网承诺书落款处实际用户名称请与提供的营业执照上的企业名称一致，请勿填写管理员姓名。

Q4：为什么告诉我身份证照片不规范？

A：管理员手持身份证请保持有照片的一面向前，注意拍照不要用自拍照，证件请勿拿反。

Q5：可以选择主叫号码的归属地吗？

目前线上售卖的号码会根据实时资源余量存在变动，请您以控制台可选的号码归属地为准。

Q6：驳回原因“申请说明栏请备注业务用途及话术”是什么意思？

运营商需要对号码的使用场景话术进行审核，请在申请说明中详细提供话术以及号码使用的业务场景。

Q7：驳回原因“号码申请公函信息不完整，请重新提供”是什么意思？

请检查企业管理员姓名、管理员身份证号、企业公章是否完整，填写完成后再重新提交即可。

Q8：驳回原因“电信入网承诺书信息不完整，请重新提供”是什么意思？

检查入网承诺书落款处实际用户名称是否正确，请与提供的营业执照上的企业名称一致，请勿填写管理员姓名。

Q9：驳回原因“请在外呼话术中体现使用的产品名称（平台名称）、业务使用场景等，以便审核人员核实”是什么意思？

“某某”APP/网站注册会员的注册验证码，外呼被叫对象为：“会员”/“企业员工”/其他，外呼内容为“某某”。如果相关业务内容涉及其他企业，请提供该业务所属企业的相关证件并申请语音资质。

3. 语音号码FAQ

本章节介绍了当您购买语音号码时可能遇到的问题及解决办法。

Q1：号码申请后为什么不能立即注销？

A：号码的使用周期最少为3个月，因此号码申请后3个月后，可以通过控制台进行手动注销

Q2：注销当月是否会收取号码的月租费用？

A：号码注销当月会收取整月的号码占用费用，月末开通也要收取整月月租

Q3：为什么在控制台中只能申请10个号码？

A：相同的企业资质，在同一个地区最多申请10个号码。

Q4：用户在使用语音类产品时，语音号码如何获取？

A：阿里云语音服务为用户提供独享号码，独享号码每月缴纳月租，不与他人共用。独享号码获取流程：用户可以在“语音服务控制台”→进入“语音号码”页面购买号码。

Q5：个人或企业用户可以购买400、95开头的号码吗？

A：目前个人或企业用户暂不支持购买400、95号码。

Q6：个人或企业用户支持独享号码的申请吗？

A：个人用户不支持申请购买独享号码，企业用户可以申请购买独享号码。

Q7：独享号码怎么收费？

A：独享号码按月收取月租费，靓号的月租费会相对提高，具体参见[选号页面](#)。目前可以提供全国近300多个城市号码，覆盖一线、二线所有城市、及大部分三线城市、后续会不断完善。号码呼出产生的语音通话费用，详见[价格页面](#)。

Q8：购买独享号码后，欠费会怎么处理？

A：上线这个功能，客户欠费3个月后冻结号码，停止收费，冻结当月会扣除月租费，下月停止扣除月租费（若冻结当月继续充值，则自动取消冻结，继续扣除月租费）；如您有无需使用的号码，建议主动注销号码，这样系统会在次月收回该号码。

Q9：语音号码怎么注销？

A：语音号码在购买后可以在控制台-号码管理内进行号码注销，注销后该号码当月月租正常收取，次月不再收费。

Q10：拨打电话时，可以显示在其他渠道购买的主叫号码吗？

A：不支持，请在语音服务控制台购买号码并使用。

Q11：语音服务内的号码有哪几种类型？

A：目前语音服务内提供的号码共有3种，普通号码、虚拟号码、400号码。

Q12：什么是虚拟号码？

A：您可以将您购买的多个真实号码绑定一个虚拟号码，在拨打外呼时选择这个虚拟号码，系统会根据您配置的虚拟号码的规则（归属地优先等），自动帮您择优选择一个与这个虚拟号码有绑定关系的真实号码拨打出去。

如果需使用虚拟号码功能，您需要申请并购买虚拟号码，虚拟号码会收月功能费用35元/个/月。请注意，直接单独购买虚拟号码无法直接外呼，请谨慎购买。

Q13：号码的数字不满意，是否有更好的选择？

目前语音服务内可以选择普通号码和靓号，靓号的尾号会比一般号码更加好记，请到语音服务控制台选购。

4. 语音通知和验证码FAQ

本章节介绍了当您使用语音通知和语音验证码时可能遇到的问题及解决办法。

语音验证码可否支持自定义文本转语音模版？

支持自定义文本转语音模板，个数不限。

语音文件/TTS模板审核时间是多长？

预计2小时内审核完成，审核通过后可使用。工作时间：9:00-23:00（法定节日顺延），建议您尽量在18:00前提交申请。

语音通知服务，如果用户挂线，会不会重拨？

不会重拨。如果需要重拨，企业可通过订阅语音通知消息记录后判断是否需要重拨，自行调用语音通知接口再次进行外呼。

语音验证码，如果用户接电话后一直不挂，持续多久会停止播报？

系统默认播报3遍，3遍结束后会自动停止播放，并挂断电话；您可以在SDK调用时进行设置参数Playtimes，最多三次。

文本转语音模板中如何填验证码数字1234？

如果要播报为一二三四，阿拉伯数字中间请用英文逗分隔开，写成1,2,3,4，如不分开会变成一千二百三十四。

语音流控频率规则是怎么样的？

- 语音通知业务：同一个被叫。流控规则：1次/分钟、15次/小时、30次/天。
- 语音验证码业务：同一个被叫。流控规则：1次/分钟、5次/小时、30次/天。（非自然日，即为当下的时间往后推算24小时，该时间段为一日的计算周期）。
- 企业生产类业务：同一个被叫。流控规则：15次/小时、30次/天。
- 其他类型业务：同一个被叫。流控规则：3次/天、5次/月。

为什么我上月25号购买的号码，收取了我整月的月租费用？

目前月租费用统一在月底扣除，当月开通的号码，会收取整月的月租费用，建议在月初购买新号码。

5. 语音模板审核标准

本文为你介绍了在创建语音模板时需要注意的一些规范和要求，以及常见问题的说明。

一、语音模版是什么

语音模板是向终端用户发起呼叫后，用户接起电话时听到的音频内容。

语音模板分为：文本转语音模版、语音通知文件。

文本转语音模板指模板的内容是文本，在播放时自动转化为语音

例：尊敬的阿里云用户您好，您的验证码是\${vericode}。变量是：\${vericode}。

语音通知文件指预先录制好的音频文件（mp3/wav格式），在接听后直接播放该文件。

例：您的快递已经送达，请注意查收。

二、模板规范

语音模板需明确表述语音发送的实际内容，板可以包含变量，变量前后需加文字说明，以体现模板使用者的商业意图，不支持仅为变量或多个变量的组合，如：你好：\${content}，或：你好：\${name}，\${content}

变量表示实际发送语音时，用户希望自定义变化的内容，固定格式如：\${name}、\${content}等，中间字母应代表变量属性；{}内变量命名规则：首字母必须为英文字母、只支持字母、数字和下划线组成，不能为纯数字，同时不能为email、mobile、id、nick、site等。

语音验证码格式：

模板必须含验证码，注册码，校验码，动态码这4个词其中之一；模板必须包含使用平台，失效时间，用途其中之一模板只支持一个变量单位。

语音通知格式：

模板不允许出现相同的变量名称，例如：您家宝贝\${name}已经到达\${name}现场！

模板不支持短链接与变量直接组合的格式。例如:t.cn\${code}，t.cn为短链接，\${code}为变量。

请勿在变量中添加特殊符号,如: # / : - % ¥ [] 等。

请勿在变量中包含敏感词汇、IP地址等。

三、内容规范

模板变量实际内容：必须小于20字符以内，不支持传入链接；验证码模板变量实际内容仅支持数字和英文字母格式。

禁止发送互联网金融相关的所有内容，包括语音验证码和语音通知。

不支持发送未经许可的发送行为，主要指邀请注册、邀请成为会员的商业性信息。

金融、地产、留学、招聘等行业暂只支持语音验证码。

禁止发送涉及：色情、赌博、毒品、党政、维权、众筹、慈善募捐、宗教、迷信、股票、移民、面试招聘、博彩、贷款、催款、信用卡提额、投资理财、中奖、抽奖、一元夺宝、一元秒杀、A货、整形、烟酒、交友、暴力、恐吓、皮草、返利、代开发票、代理注册、代办证件、加群、加QQ或者加微信、贩卖个人信息、运营商策反、流量营销、保险、房地产、教育、培训、游戏、美容、医疗、会所、酒吧、足浴、助考、商标注册、装修、建材、家私、会展、车展、房展等信息的语音。

注意：如出现违法违规或者损害到相关他人权益的,平台将保留最终追究的权利！请各会员严格遵守规范要求，加强自身业务安全，健康发送语音。

四：FAQ

1、如何提交文本转语音模版？

文本转语音模版提交方式：登录语音服务控制台→文本转语音模版直接提交即可。

2、如何提交语音通知文件？

语音通知文件提交方式：登录语音服务控制台→语音文件管理提交即可。

3、我提交的工单为什么还没有审核完？

模版审核工单在2个小时内审核完（9点-23点之间提交的），如出现超过2个小时未审核的工单，建议联系我们[售后小二](#)帮助催促工单。

4、为什么告诉我不支持此模版内容？

您需要检查一下您模版内是否有违禁的内容，具体违禁行业和内容参照审核标准。

5、怎么细化变量使用场景？

细化变量的意思是需将模板中变量使用范围明确，这样就能知道这两个变量后期传入内容的范围，这个就是细化。

因为审核小二无法判断变量内的内容，所以审核小二需要通过工单所展示的文字来进行判断大概的内容，如果小二全文联系起来无法判断模版内容的意思就会对模版内容进行驳回，建议在上传模板前先当自己不了解产品读一下内容，整个模版内容是否可以大概清晰的了解，如果不够清晰建议细化了以后再进行上传。

6、正确文本转语音模板案例展示：

文本转语音模板：验证码\${number}，您正进行身份验证，打死不告诉别人！\${number}为变量格式，后期可传入自定义内容，其他内容为平台固定模板内容，无法修改。

7、为什么需要我提供使用场景，这个和我语音内容有什么关系？

审核小二对于不清晰的语音内容会需要您提供相应的使用场景，以此判断内容是否合规。