

一、参与条件

1. 投放方式：百度搜索【使用 oCPC 进入二阶】或信息流【使用：feed oCPC】；
2. 转化目标：oCPC 转化目标含“表单提交成功”、“电话拨通”、“三句话”、“有效咨询”、“留线索”；
3. 线索收集：通过营销通组件中的表单、咨询、智能电话组件收集到的线索，在营销通内有线索可查。

二、回访要求

1. 回访阶段

满足参与条件的线索，需要使用营销通外呼开放平台的“中间号”能力对线索进行回访，并且需要线索产生后 48 小时内，分别按照三个阶段要求，完成共计四次回访，阶段说明如下：

- 阶段一：线索产生 12 小时内，必须完成首次中间号回访；
- 阶段二：线索产生 24 小时内，至少对网民进行 3 次中间号回访（包含首次回访）；
- 阶段三：线索产生 24 小时至 48 小时内，至少对网民进行 1 次中间号回访。

三、无效线索判定

在满足“拨打时间”与“拨打频次”要求的基础上，若出现以下情况，则可被标记为“参与赔付核算”，具体规则如下：

- 首次拨打，被判定为“异常号码”，则直接对该线索打上“参与赔付核算”标记；
- 首次接通，被判定为“通话内容异常”，则直接对该线索打上“参与赔付核算”标记；
- 若在正常拨打过程中，被叫在 48 小时内持续出现“无法接通”等情形，且在 48 小时内，未出现任何一通“有效通话”，即可在 48 小时过后，对该线索打上“参与赔付核算”标记。

状态对应关系	
异常号码	停机、空错号
通话内容异常	辱骂、竞对
无法接通	关机、拒接、忙线、不在服务区、35s未接听、秒挂、机器人语音接听
<p>停机：首次回访，识别出该号码为停机状态，直接将该线索判定为无效线索；</p> <p>空错号：首次回访，识别出该号码为空错号状态，直接将该线索判定为无效线索；</p> <p>关机：在规定时间内，按要求拨打足够次数，且多次接通后均为无法接通（关机），将该线索判定为无效线索；</p> <p>拒接：在规定时间内，按要求拨打足够次数，且多次接通后均为无法接通（拒接），将该线索判定为无效线索；</p> <p>忙线：在规定时间内，按要求拨打足够次数，且多次接通后均为无法接通（忙线），将该线索判定为无效线索；</p> <p>不在服务区：在规定时间内，按要求拨打足够次数，且多次接通后均为无法接通（不在服务区），将该线索判定为无效线索；</p> <p>35s无人接听：在规定时间内，按要求拨打足够次数，且多次接通后均为无法接通（35s无人接听），将该线索判定为无效线索；</p> <p>秒挂：在规定时间内，按要求拨打足够次数，且多次接通后均为无法接通（接通3s内挂机），将该线索判定为无效线索；</p> <p>机器人语音接听：在规定时间内，按要求拨打足够次数，且多次接通后均为无法接通（机器人语音接听），将该线索判定为无效线索；</p> <p>（机器人语音接听：网民在真人客服接起前挂断电话、通话过程中在播放固定的机器语音）</p> <p>辱骂：首次回访，识别出该号码为空错号状态，直接将该线索判定为无效线索；</p> <p>（辱骂定义：网民在沟通过程中对客服进行辱骂）</p> <p>竞对：首次回访，接通后判断为竞对状态，直接将该线索判定为无效线索</p> <p>（竞对定义：未就服务/产品进行沟通，网民直接向客服推销竞媒或广告优化项目，如头条抖音推广、搜狗推广、腾讯推广等）</p>	

四、 结算规则

1. 返款计算规则：

参考：搜索/信息流返款金额 = (实际消费 / 目标转化量) * 无效线索数量；

注：该公式按照每日进行计算，月度返款金额为每日返款金额的加和。该公式为参考公式，最终具体返款金额以广告侧为准。

2. 返款时间：

每月5日，赔付上一个自然月内判定的“无效”且“满足条件”的线索，可在账户、财务中心中【查看付款记录】查询返款结果。

3.返款上限:

最高赔付线索为总体有效线索量 10%