1. 数据集，需要大量标好标签的语音数据，搜索数据集（难点1）
2. 利用调用api接口等方式，将语音数据转换为文本数据
3. 利用关键词检索技术，利用关键词库的加分减分项对客服人员进行第一步打分
4. 分析可能的各种情况，设计几种特殊情况以及几种普遍情况并为各种情况下的客服人员的应对方式打分（难点2）
5. 利用word2vec模型将文本对话转换成向量
6. 训练打分分析模型，