FN

被预测为负的正样本（原本评价为1，我们预测为5）

**本身正确：**

#136#3

2016-03-19 14:53:51:329 | Visitor:您好

2016-03-19 14:54:02:134 | Agent:您好

2016-03-19 14:54:54:310 | Visitor:我是首开智慧社2号楼1单元303的租户，我隔壁房间的门不小心锁上了

2016-03-19 14:55:17:362 | Agent:稍等，小如查一下您的信息

2016-03-19 14:55:20:715 | Visitor:能麻烦您帮忙给联系下开锁师傅么

2016-03-19 14:55:22:586 | Visitor:好的

2016-03-19 14:55:25:212 | Agent:嗯嗯

2016-03-19 14:55:26:147 | Visitor:麻烦您了

2016-03-19 14:55:31:863 | Agent:不麻烦的，小如应该做的

2016-03-19 14:56:26:853 | Agent:可以提供一下您的签约手机号码吗？

2016-03-19 14:56:47:440 | Visitor:18611449106

2016-03-19 14:56:52:067 | Agent:收到

2016-03-19 14:57:15:412 | Agent:北京昌平回龙观首开智慧社2号楼号楼1单元单元3层303吗？

2016-03-19 14:57:20:689 | Visitor:对

2016-03-19 14:57:30:256 | Agent:几号卧室的客户锁了呢

2016-03-19 14:57:36:968 | Visitor:03

2016-03-19 14:57:41:051 | Visitor:卧室

2016-03-19 14:57:53:892 | Agent:锁类维修，维修工程师上门都会进行鉴定，如果是由于人为原因导致的，需要您付费哦，反之公司付费维修哦！

2016-03-19 14:58:20:009 | Visitor:好的

2016-03-19 14:58:31:382 | Agent:师傅上门联系您哪个电话呢？

2016-03-19 14:58:42:717 | Visitor:18611449106

2016-03-19 14:58:54:942 | Agent:好的

2016-03-19 14:59:04:124 | Agent:03卧室房门是机械锁吧

2016-03-19 14:59:18:762 | Visitor:对

2016-03-19 14:59:32:584 | Agent:好的，还有其他可以帮您的吗？

2016-03-19 15:00:07:842 | Visitor:没有了，谢谢

#142#54

2016-03-12 19:06:54:720 | Agent:怎么了亲？

2016-03-12 19:07:05:106 | Agent:请您提供一下签约手机号码。

2016-03-12 19:07:09:492 | Visitor:为什么提交的报修显示取消了

2016-03-12 19:07:15:411 | Agent:请您提供一下签约手机号码。

2016-03-12 19:07:15:886 | Visitor:15010394952

2016-03-12 19:07:18:541 | Agent:请您稍等

2016-03-12 19:07:29:063 | Agent:北京通州长桥园公寓6号楼号楼四单元单元1层0413

2016-03-12 19:07:44:059 | Visitor:是

2016-03-12 19:08:07:048 | Agent:这个都反馈给别的同事处理了

2016-03-12 19:08:30:333 | Agent:油盒的问题反馈给：张远明 18610678191 壁挂炉的问题反馈给：黄曼 18311490825

2016-03-12 19:08:40:248 | Agent:同事会尽快的联系您处理的

2016-03-12 19:09:00:990 | Agent:请问您还有什么需要帮助的吗？

2016-03-12 19:09:08:981 | Visitor:那里显示取消也会处理的是吧？

2016-03-12 19:09:20:183 | Agent:是的亲

2016-03-12 19:09:29:616 | Agent:只不过是转成了别的工单呢

2016-03-12 19:09:32:342 | Agent:不用担心

2016-03-12 19:10:03:486 | Visitor:好的，因为之前报修灯流程不一样，就问问，谢谢！

2016-03-12 19:10:26:041 | Agent:请问您还有什么需要帮助的吗？

2016-03-12 19:10:34:430 | Visitor:没了

**问题未解决:**

#147#117

2016-03-01 18:41:40:209 | Visitor:你好！

2016-03-01 18:42:13:234 | Visitor:家里需要安装水泵！自如有师傅可以装嘛？

2016-03-01 18:42:44:765 | Agent:是自如给配置的水泵么

2016-03-01 18:44:45:318 | Visitor:不是！自如有水泵嘛！

2016-03-01 18:45:32:340 | Agent:稍等

2016-03-01 18:45:44:258 | Visitor:家里的水压不够！需要专业的师傅上门查看！如需要望给予安装！

2016-03-01 18:47:03:350 | Agent:亲 小区水压不够 是要联系物业维修的

2016-03-01 18:51:44:054 | Visitor:所以要暗中安水压泵！

2016-03-01 18:52:50:077 | Agent:要是让自如师傅安装水泵是要付费的

2016-03-01 18:53:16:767 | Visitor:自如有水泵嘛！能按嘛！花钱！如果有师傅能安装没有水泵的话！我来购买再约师傅安装！自如可以提供服务吗？

2016-03-01 18:53:25:853 | Visitor:没问题！

2016-03-01 18:53:38:876 | Visitor:那你们有水泵嘛？

2016-03-01 18:54:01:338 | Agent:自如是没有水泵的 亲

2016-03-01 18:54:09:186 | Visitor:好的

2016-03-01 18:54:14:547 | Agent:嗯

2016-03-01 18:54:53:649 | Visitor:那就先约师傅上门查看是否需要按！我在定！

2016-03-01 18:55:39:525 | Agent:水压的问题 自如的师傅是不会维修的 需要您联系下物业上门查看一下

2016-03-01 18:57:37:207 | Visitor:算了不用你们了！一点都不明白！

**对其他问题不满：**

#147#122

2016-03-14 19:57:08:415 | Visitor:网速太慢

2016-03-14 19:57:29:188 | Visitor:网速太慢

2016-03-14 19:57:38:843 | Agent:提供下签约手机号 亲

2016-03-14 19:57:42:734 | Visitor:请处理

2016-03-14 19:57:53:953 | Visitor:15010753907

2016-03-14 19:58:12:207 | Agent:北京海淀永金里小区14号楼号楼5单元单元7层701 核实下地址

2016-03-14 19:58:17:345 | Agent:签约手机号可以联系到您 么

2016-03-14 19:58:21:451 | Visitor:是的

2016-03-14 19:58:25:741 | Visitor:可以

2016-03-14 19:58:35:882 | Agent:好的 那小如现在给您报修 后续宽带运营商会联系您处理的

2016-03-14 19:59:41:215 | Visitor:你们接入的宽带只有六兆，四家人咋用嘛

2016-03-14 20:00:24:042 | Agent:亲 这边小如已经反馈报修 后续宽带运营商会联系您处理的哦

2016-03-14 20:00:36:252 | Visitor:现在哪里还有六兆宽带啊，一样的钱，都三十兆了

**回答不及时:**

#151#159

2016-03-20 15:52:00:824 | Visitor:我在自如APP上下了个个维修单，明明看着约着今天，怎么找历史和进行订单都找不到了？

2016-03-20 15:52:53:753 | Visitor:/:?

2016-03-20 15:53:08:270 | Visitor:我在自如APP上下了个个维修单，明明看着约着今天，怎么找历史和进行订单都找不到了？是说还要重新下单么？

2016-03-20 15:56:28:972 | Visitor:没事了，我重新下订单了

2016-03-20 16:09:11:104 | Visitor:没问题了

2016-03-20 16:09:20:621 | Agent:感谢您的关注，欢迎您下次再来呦！！

**信息不足:**

#159#246

2016-02-20 15:22:04:938 | Visitor:安排在下周二早上把

2016-02-20 15:22:21:179 | Visitor:不要再这样了，太不靠谱了

2016-02-20 16:14:30:465 | Agent:收到，已经反馈维修部协调，请问还有木有其他可以帮到您的？

2016-02-20 16:15:12:243 | Visitor:没有

FP

被预测为正的负样本(原来评价为5的我预测为1)

**信息不足：**

句意信息不足，对话不完整，评分受某几特征影响太大

#164#7558

2016-03-03 16:41:40:689 | Visitor:我想了解下如果因此问题我被投诉 是无效投诉吗？

2016-03-03 16:41:50:007 | Visitor:我想了解下如果因此问题我被投诉 是无效投诉吗？

2016-03-03 17:22:38:877 | Agent:您好，由于您不在线超过5分钟，小Z无法核实具体信息帮您解决问题，暂时关闭会话窗口，您看到信息之后可及时与小如联系，我们会尽快为您处理，感谢您的配合~

#142#2032

2016-02-24 21:40:08:778 | Visitor:你好

2016-02-24 21:40:10:292 | Visitor:你好

2016-02-24 21:40:12:255 | Visitor:你好

2016-02-24 21:40:17:708 | Visitor:你好

2016-02-24 21:40:18:728 | Visitor:你好

2016-02-24 21:40:20:356 | Visitor:你好

2016-02-24 21:40:22:124 | Visitor:你好

2016-02-24 21:40:24:159 | Visitor:你好

2016-02-24 22:03:28:952 | Agent:您好，由于您不在线超过5分钟，小如无法核实具体信息帮您解决问题，暂时关闭会话窗口，您看到信息后可及时与小如联系，我们会尽快为您处理，感谢您的配合~

#164#7603

2016-03-09 18:00:06:717 | Visitor:是的

2016-03-09 18:00:15:536 | Visitor:1

2016-03-09 18:00:20:563 | Visitor:抱歉

2016-03-09 18:26:28:909 | Agent:您好，由于您不在线超过5分钟，小如无法核实具体信息帮您解决问题，暂时关闭会话窗口，您看到信息后可及时与小如联系，我们会尽快为您处理，感谢您的配合~

**原本正确：**

评分不标准，句子表现为负面情绪

#151#4338

2016-03-19 15:17:52:285 | Visitor:投诉：昨天客服告知我有人会来上门维修，但是结果今天打电话不接，也没有告知不会过来。

2016-03-19 15:19:11:026 | Visitor:浪费了我一个早晨的时间，刚刚和服务管家沟通就说没有办法过来了要改到明天。服务管家告知明天会有人过来更换热水器以及管道，我已经不需要人来维修或是告诉我自己拧开了。

2016-03-19 15:19:30:188 | Visitor:自如的态度就是这样吗，一句解释也没？？

2016-03-19 15:22:17:329 | Agent:非常抱歉，给您造成不便。

2016-03-19 15:22:23:297 | Agent:请您提供一下签约手机号码。

2016-03-19 15:22:27:634 | Visitor:15800942915

2016-03-19 15:22:43:746 | Visitor:我现在就想问一句现在能不能有句解释

2016-03-19 15:23:41:124 | Agent:小如查看一下什么情况造成的，非常抱歉给您造成不便。

2016-03-19 15:24:06:543 | Visitor:如果不能做到就不要答应，这是最基本的

2016-03-19 15:25:28:691 | Agent:好的，您的已经小如一定转达。

2016-03-19 15:25:36:827 | Agent:意见

2016-03-19 15:28:51:504 | Visitor:我希望给个解释！

2016-03-19 15:29:02:428 | Visitor:刚刚已经这样就没有然后了！！

2016-03-19 15:30:24:836 | Agent:亲，小如已经联系供应商师傅，师傅会联系的，请再耐心等待一下

2016-03-19 15:30:36:516 | Agent:联系您的

2016-03-19 15:31:33:102 | Visitor:已经联系了，我现在就想问自如这是为什么放鸽子

2016-03-19 15:35:15:920 | Agent:可能是供应商单子太多，小如会反馈按时上门的

2016-03-19 15:37:29:877 | Agent:非常抱歉给您带来不便，小如会如实反馈，让供应商给您解释。

2016-03-19 15:41:58:422 | Agent:请问还有什么可以帮您的吗？

2016-03-19 15:53:24:805 | Agent:亲，您离开小如已经超过五分钟，小如将要关闭会话窗口，如有问题可在9:00-22:00联系小如进行反馈，感谢您对自如微信的关注和支持。

**识别错误**

识别错误，识别时出现错误

#146#3352

2016-02-27 09:26:18:404 | Visitor:您好

2016-02-27 09:28:01:145 | Visitor:刚才预约了今天上午师傅来疏通厨房下水道 可以改为明天上午么

2016-02-27 09:28:41:849 | Visitor:抱歉今天上午临时有其他安排 明天上午可以三个师傅一起来家里维修吧？

2016-02-27 09:47:02:894 | Agent:您好 亲 请您提供签约手机号 小如帮您更改哦

2016-02-27 09:48:08:515 | Agent:上海浦东花木牡丹路186弄10号楼10单元02层0203是这个地址对么

2016-02-27 09:53:40:501 | Agent:亲 小如已经帮您改约到明天上午了哦

2016-02-27 09:56:58:455 | Agent:请问还有什么能帮助您的吗