**套餐：查绑定号码**

（文档1）询问用户想查询哪个号码。

话术：您是想查询哪个号码？

判断：A.宽带编码 B. 手机号码/固话号

（文档2）查询宽带编码用户：询问用户是否是本机号码.

话术：您是要查询本机号码绑定的宽带编码吗？

判断：A.本机来电 B.非本机来电

（文档3）本机来电用户：通过CBSS系统查询用户绑定宽带编码告知用户

话术：您方便记录一下您的宽带编码（等待用户回复），您的宽带编码为010xxxxxx。

系统查询路径：

CBSS系统查询套餐内容路径：CBSS系统-营业受理-综合查询-用户资料综合查询-输入号码，点查询-优惠信息

（文档7）报结束语，挂机。

话术：那您还有其他问题需要咨询吗（等待用户回应）？好的，那就不打扰您了，祝您生活愉快，再见。

（文档4）非本机来电用户：与用户核实信息

话术：请问您有修改后的6位服务密码么？

【注】信息核实：

（有修改后的服务密码用户）

话术：那我这边给您转接语音，您听提示输入一下密码，输入完以后按#号键结束。

（无修改后的服务密码用户）

话术：那您提供一下机主姓名，这边给您转接语音，您听语音提示输入一下身份证号，输入完以后按#号键结束。

判断：A.核实通过 B.核实未通过

（文档5）核实通过：信息与用户核实正确

话术：好的，信息核实通过。我帮您查询一下。

（文档6）核实未通过：建议用户找一下信息再来电。

话术：核实信息不通过，您可以找一下证件信息，稍后再来电。

（文档8）查询手机号码/固话号的用户：告知用户无法查询，只能核对是否认可。

话术：为了保护机主的个人隐私，目前客服只能与您核对号码，无法直接告知，您可以跟我说一下号码，我为您核对是否正确，您看可以吗？

【注】

手机号码和固话号码可以告知用户后四位给与提示。

判断：A.认可 B.不认可

（文档9）同意核对认可的用户：根据用户提供的号码告知用户是否正确。

判断：A.正确 B.多次核实不正确

（文档10）核实正确的用户：告知用户号码正确。

话术：先生/女士，您提供的手机号码正确，是您套餐绑定在一起的号码。

（文档7）报结束语，挂机。

话术：那您还有其他问题需要咨询吗（等待用户回应）？好的，那就不打扰您了，祝您生活愉快，再见。

（文档11）

**多次核实不正确的用户：告知用户可以携带身份证原件机主本人通过营业厅查询。**

话术：非常抱歉，验证还是没有通过，您可以机主本人携带身份证原件到营业厅查询绑定的号码。

**不认可只能核对的用户：告知用户可以携带身份证原件机主本人通过营业厅查询。**

话术：确实非常抱歉，目前人工这边是无法告知您全部号码的，您可以机主本人携带身份证原件到营业厅查询绑定的号码。