**套餐：查询费用**

（文档1）询问用户是否是本机号码。

话术：您是要查询本机号码的费用情况吗？

判断：A.本机来电 B.非本机来电

（文档2）本机来电用户：通过前台系统看套餐余量，再查询CBSS系统看用户的实时月结账单情况。

【注】

实时月结账单路径：CBSS系统-账务管理-账管查询-实时月结账单查询-输入号码点查询。（注意查询月份）

2.0实时月结账单路径：CBSS系统-2.0体验版-账管查询-实时月结账单查询-输入号码点查询。（注意查询月份）

（文档3）非本机来电用户：询问用户要查询的号码与用户核实信息。

话术：您要查询的号码是多少？（等待用户回应）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4）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5）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6）根据查询内容与用户正常解释，是否认可。

话术：

用户流量/分钟未超出解释话术：

我这边为您查询了一下，截止目前为止您本月号码一共产生了XX元费用。

用户流量/分钟有超出解释话术：

我这边为您查询了一下，您当月/之前月份有流量超出XX流量/分钟数超出XX分钟，建议您后续留意我方短信通知。

用户有欠费未停机：

我帮您查询了一下，您目前号码有往月欠费XX元，本月产生费用XX元，截止目前为止您一共欠费XX元（往月+本月的费用），因为您的号码内有信用额度XX元，如您当月不超过信用额度不会停机，但需要提示您，您需要在本月底之前结清往月欠费。不然有信用额度仍然会停机。

用户本月有欠费，未超信用额度：

我帮您查询了一下，您目前号码有本月产生费用XX元，因为您的号码内有信用额度XX元，如您当月不超过信用额度不会停机，但需要提示您，您需要在下月底之前结清本月欠费。不然有信用额度仍然会停机。

用户有增值业务：

您这边当月/之前月份订购了XX业务，扣费XX元。

用户询问超出多少钱：

您本月一共超出XX流量/分钟，截止目前产生了XX元费用。

判断：A.认可 B.不认可

（文档7）认可：报结束语，挂机。

（文档8）不认可：询问用户对哪里资费不认可，针对资费再解释。

用户对费用有疑问：

您是对本月/之前月份流量/分钟/增值/通话费用有疑问吗？

判断：A. 流量费用 B. 增值费用 C. 通话费用

（文档9）流量费用：查询用户上网详单，搭配上网日志，根据查询使用流量较高的记录与用户解释是否认可

针对流量有疑问：

话术：您套餐内流量超出按XX元收取，这边显示扣费正常，您要是有疑问的话也可以通过手机营业厅/网上营业厅查询上网详单。

判断：A. 认可 B.不认可

（文档7）认可：报结束语，挂机。

（文档10）不认可：转流量费争议流程

（文档11）增值费用：通过业务受理历史查询业务办理时间，办理方式与用户解释，是否认可。

针对增值费有疑问：

话术：您XX业务是在XX时间通过XX渠道办理的，您在仔细回想一下。

用户对增值费不认可：

话术：因为咱们这边为您办理业务都是经过您本人同意之后才会为您办理，如果您不需要的话，我这边可以帮您取消，下个月就不会收取您的费用了。

用户对增值费解释后仍不认可：

话术：如果您对订购的业务有疑问的话，我这边可以为您记录反馈后台核查，后续会有人员联系您，您后续留意电话。

判断：A. 认可 B.不认可

（文档7）认可：报结束语，挂机。

话术：那您还有其他问题吗？感谢您的来电，请您稍后帮我按两个1

（文档12）不认可：根据为用户办理的渠道进行记录。

判断：A. 办理渠道：外呼 B. 办理渠道：热线 C. 办理渠道：手/网厅

（文档13）办理渠道：外呼：记外呼模版投诉工单

记录内容：用户来电反映称接到我方外呼电话为其推荐XX业务，但实际与当时宣传不符，称我方存在欺诈行为，我方正常按照业务规则向用户解释，用户对此强烈不认可，要求我方为其上报进行投诉并处理，烦请处理，谢谢

（文档14）办理渠道：热线：记人员投诉倾向回拨单

记录内容：用户来电称xx时间来电办理了xx业务，但当时人员告知与实际不符，我方正常按照业务规则向用户解释，用户不认可，现要求我方投诉当时办理人，经核实办理人工号为xx，我方致歉无效，烦请后台处理，谢谢

（文档15）办理渠道：手/网厅：记网手厅业务办理问题投诉工单

记录内容：用户来电反馈自己手机号码里有xx业务产生费用，但是自己并无订购此业务，对此毫不知情，我方按照用户受理历史告知用户是自己再xx时间通过网/手厅办理，向用户解释，用户不认可，要求我方上报后台核查，谢谢

（文档16）通话费用：建议用户查询详单，是否认可

针对分钟有疑问：

您套餐内分钟超出按XX元收取，这边显示扣费正常，您要是有疑问的话也可以通过手机营业厅/网上营业厅查询通话详单。

用户对分钟费不认可：

如果您对超出的费用有疑问的话，我这边可以为您记录反馈后台核查，后续会有人员联系您，您后续留意电话。

判断：A. 认可 B.不认可

（文档7）认可：报结束语，挂机。

话术：那您还有其他问题吗？感谢您的来电，请您稍后帮我按两个1

（文档17）不认可：记通用模版工单

记录内容：用户来电反馈自己对手机号码内费用存有疑问，我方正常按照实时账单向用户解释，用户不认可，称自己不可能超出这么多费用，要求我方上报后台核查，烦请处理，谢谢