**套餐：查询内容**

（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套餐情况吗？

判断：A.本机来电 B.非本机来电

（文档2）本机来电用户：通过360视图/CBSS系统查询用户套餐内容。

系统查询路径：

360视图查询套餐内容路径：可通过360视图-优惠信息-查询

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

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-产品信息

（文档3）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4）核实通过：信息与用户核实正确

话术：好的，信息核验通过。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：：非常抱歉，核验不通过，您可以先找一下证件信息，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.

判断：A.认可 B.不认可

（文档7）认可：告知用户可正常使用，有问题再来电，报结束语，挂机。

话术：那您正常使用就可以，有问题随时来电，那就不打扰您了，祝您生活愉快，再见。

（文档8）不认可：用户对订购的业务不认可，针对业务再解释。

话术：您的意思是，这个业务不是您本人办理的对吗？

（文档9）用户针对流量包/增值业务不认可，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。

系统查询路径：

查询业务受理历史路径：CBSS系统-营业受理-综合查询-用户业务受理历史查询-输入号码，点查询

话术：您XX业务是在XX时间通过XX渠道办理的，您再仔细回想一下。

判断：A.认可 B.不认可

（文档7）认可：告知用户可正常使用，有问题再来电，报结束语，挂机。

话术：那您正常使用就可以，您还有其他问题吗，（等待用户回复）那就不打扰您了，感谢您的来电，请稍后帮我按两个1，再见。

（文档10）不认可：查询是否有权限为用户取消。

【注】

无权限取消的业务：

折扣类的业务需要记录回拨单。

赠送类的业务需要记录业务办理问题投诉工单。

判断：A.有权限 B.无权限

（文档11）有权限/无权限为用户取消：询问用户是否还需要此业务。

话术：请问您是尾号XXX号码要取消XX业务对吗？

判断：A.需要 B.不需要

（文档7）用户需要：告知用户可正常使用，有问题再来电，报结束语，挂机。

话术：那您正常使用就可以，您还有其他问题吗，（等待用户回复）那就不打扰您了，感谢您的来电，请稍后帮我按两个1，再见。

（文档12）用户不需要，同时有权限取消：通过CBSS系统为用户取消业务。

系统取消路径：

取消业务路径1.：CBSS系统-营业受理-业务变更-移网产品服务变更-输入号码，点查询-找到业务订购页面，将对勾点没-确定，提交订单。

取消业务路径2.：CBSS系统-营业受理-业务变更-SP查询/退订/订购-输入号码，点查询-双需取消的业务名称-点击确定，提交订单。

（文档13）用户不需要，同时无权限取消：告知用户通过自助取消业务是否认可。

话术：非常抱歉，您的XX业务，我这边无权为您在线取消，建议您联系办理方自助取消。

【注】

根据业务规则，通过联通自有营业厅、网手厅均可取消。

判断：A.认可 B.不认可

（文档14）认可：告知用户取消方式。

话术：您可以通过XX方式进行取消XX业务，当月取消月底失效，您后续留意变动情况。

（文档15）不认可：记录业务办理问题投诉工单。

（文档16）询问用户是否还有其他问题。

话术：您看还有其他问题能帮到您的吗？

判断：A.费用问题 B. 其他问题

（文档17）费用问题：转费用问题流程。

（文档18）其他问题：根据用户问题为用户解决。

（文档19）告知用户可正常使用，有问题再来电，报结束语，挂机。

话术：那您正常使用就可以，有问题随时来电，那就不打扰您了，祝您生活愉快，再见。