**套餐：查询余量**

（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余量情况吗？

判断：A.本机来电 B.非本机来电

（文档2）本机来电用户：通过前台首页查看流量/分钟/短信。

（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）根据首页与用户正常解释是否认可。

话术：我这边为您查询了一下，您当月流量/分钟数剩余XX兆/分钟。

判断：A.认可 B.不认可

（文档7）认可：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，感谢您的来电，请您稍后帮我按两个1，再见。

（文档8）不认可：询问用户针对什么不认可。

话术：您是对本月/之前月份哪个地方产生的费用存有疑问呢？

判断：A.流量 B.分钟

（文档9）针对流量不认可：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。

判断：A.认可 B.不认可

（文档7）认可：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，感谢您的来电，请您稍后帮我按两个1，再见。

（文档10）不认可：转流量费争议流程。

（文档11）针对分钟不认可：建议用户查询详单，是否认可。

判断：A.认可 B.不认可

（文档7）认可：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，感谢您的来电，请您稍后帮我按两个1，再见。

（文档12）不认可：记通用模版工单。