**流量类：流量费争议**

（文档1）要用户号码，与用户核实信息

个人用户：

本机：直接查询

非本机：修改后服务密码或辅助认证（机主姓名+机主有效身份证件号码

）

单位用户：

本机：直接查询

非本机：修改后服务密码或辅助认证（单位名称及营业执照号或组织机构代码证号）

（文档2）根据实时月结账单配合上网日志向用户正常解释是否认可.

话术：请问您需要查询几月份的费用？

根据用户回应，查询实时月结账单和上网日志进行解释，（判断是否是国内流量）

（根据用户实际情况，判断场景，使用对应话术）

场景1：我这个月我没用那么多流量啊，怎么产生这么多费用/我流量都用到哪去了，超了这么多

话术：我给您查了一下，您确实有这个流量使用情况，咱们流量不使用不会扣费的，您可以下载登录手机营业厅或者登录网上营业厅查询一下上网详单，会有时间和应用的显示。场景2：我这个是孩子乱点用的流量，超了这么多怎么办，能不能减

话术：咱们流量不使用不会扣费的，使用的话就会产生费用，目前的话咱们无法直接调减，建议您之后关注使用情况。

场景3：我流量用完你们也没有提示，超了这么多钱

话术：这边看了一下，在您套餐内流量快使用完、使用完、超出之后都是有短信提示的，您手机上是不是设置了短信屏蔽，所以没有显示呢。建议您之后关注一下使用情况。

场景4：我xxx应用不是免流的吗，怎么还走的我自己的流量啊

话术：咱们这个免流是针对应用内免流，比如您在应用内跳转到了第三方，那这种情况就不免流，免流的话接入点需要设置在3gnet下，一般情况下，咱们正常是可以免流的。

判断：A.认可 B.不认可1 C。不认可2

（不认可1.满足三项条件，个人用户，国内流量，6个月之内无核减记录）

（不认可2.单位用户，国际流量，非首次争议）

（文档3）解释用户认可：报结束语，挂机。

话术：您还有其他问题吗（等用户回复）？好的，那就不打扰您了，祝您生活愉快，再见。

（文档4）解释用户不认可：用户同时满足三项条件，1.个人用户 2. 国内流量 3. 六个月之内无核减记录

（文档6）系统是否支持快速调账

支持：

1.cbss用户6个月之内无核减记录

2.且费用户小于等于150元

不支持：

1.cbss用户6个月之内有核减记录

2.且费用户大于等于150元

判断：A.支持 B.不支持

（文档7）系统支持快速调账：用户是否同意承担套包金额。

话术：考虑您的实际情况，我们对您超出套餐产生的流量费按照\*\*元收取，其他费用给予核减，您看这样可以吗？

判断：A.同意 B.不同意

（文档9）用户同意承担套包金额：通过系统一键调账。

话术：先生/女士，我们对您超出套餐产生的流量费按照\*\*元收取，其他费用给予核减，所退费用不能开据发票。请您关注后续使用情况，今后如果再次发生同类问题将不再做核减处理。我们将在3个工作日内完成费用处理，处理完毕后，我们将以短信的方式通知您。

系统操作路径：前台-常用功能-流量争议快速调账-一键调账

（文档10）用户不同意承担套包金额：用户费用金额是否大于150元。

判断：A.＞150元 B.≤150元

（文档9）用户费用金额≤150元：通过系统一键调账。

话术：先生/女士，我们对您超出套餐产生的流量费按照\*\*元收取，其他费用给予核减，所退费用不能开据发票。请您关注后续使用情况，今后如果再次发生同类问题将不再做核减处理。我们将在3个工作日内完成费用处理，处理完毕后，我们将以短信的方式通知您。

系统操作路径：前台-常用功能-流量争议快速调账-一键调账

（文档13）用户费用金额＞150元：转接流量专席是否成功。

话术：我帮您转接到专业人员处理，请稍候，不要挂机。

判断：A.成功 B.不成功

（文档3）转接成功：报结束语，挂机。

话术：您还有其他问题吗（等用户回复）？好的，那就不打扰您了，请您稍后帮我按两个1，再见。

（文档14）转接不成功：记录流量费用争议投诉工单。

话术：您先别着急，那我这边针对您这个问题给您记录上报一下，后续会有咱们专人处理。

（文档8）系统不支持快速调账：按知识库费用核减表与用户承诺减免，用户是否认可。

话术：考虑您的实际情况，我们对您超出套餐产生的流量费按照\*\*元收取，其他费用给予核减，您看好吧？

判断：A.认可 B.不认可

（文档11）用户认可承担部分费用，其他费用减免：记仅调账投诉工单。

系统操作路径：前台-菜单-工单-投诉受理-仅调账投诉工单

（文档12）用户不认可承担部分费用，其他费用减免：用户费用金额是否大于150元。

判断：A.＞150元 B.≤150元

（文档11）用户费用金额≤150元：记仅调账投诉工单。

系统操作路径：前台-菜单-工单-投诉受理-仅调账投诉工单

（文档13）用户费用金额＞150元：转接流量专席是否成功。

话术：我帮您转接到专业人员处理，请稍候，不要挂机。

判断：A.成功 B.不成功

（文档3）转接成功：报结束语，挂机。

话术：您还有其他问题吗（等用户回复）？好的，那就不打扰您了，请您稍后帮我按两个1，再见。

（文档14）转接不成功：记录流量费用争议投诉工单。

话术：您先别着急，那我这边针对您这个问题给您记录上报一下，后续会有咱们专人处理。

（文档5）解释用户不认可：用户为单位用户或是国际流量或是非首次争议。

（文档16）记录流量费争议投诉工单

话术：您先别着急，那我这边针对您这个问题给您记录上报一下，后续会有咱们专人处理。