**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，咱们流量是被动计费的，不使用不会计费的，您可以下载登录咱们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：咱们流量是属于被动计费的，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

（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. 首次争议

（文档6）系统是否支持快速调账

支持：

1.每月2日至月末前一天来电

2.cbss用户反映历史月

3.北六用户反映流量费用争议

不支持：

1.每月1日及月末最后一天来电

2.cbss用户反映当月

3.cbss用户反映当月+历史月

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，您看好吧？

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，祝您生活愉快，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，祝您生活愉快，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。