**电话回访内容模板：**

先生/女士，您好！我是联想懂的通信服务代表，了解到您笔记本内置的免费流量没有领取成功，请问是否遇到什么问题。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 问题 | 回复 |
| 1 | 实名失败 | 一、建议客户将小程序全部退出重新进入实名制认证  二、建议客户按照新步骤SIM卡实名制步骤：1、打开手机上微信APP小程序搜索“联通物联网服务运营平台”。2、微信授权登录。3、授权完毕开始进入身份证证件认证。4、认证完成后点击卡包，添加物联网卡。5、手动输入自己的物联网卡卡号（ICCID：8986... 只需输入19位，最后一位不需要输入哦），再进行一次活体认证，即可绑定成功，实名成功 。6、打开电脑端“移动套餐”，会提示你进行实名认证，点击“已完成实名认证”即可 客户已操作 已完成实名制认证。 |
| 2 | 嫌麻烦，不想实名 | 国家工信部规定使用流量卡上网必须实名，实名激活后可享用15GB\*12个月流量，套餐有效期一年，建议您尽快实名使用。 |
| 3 | 其他 | 套餐有效期为一年，建议您尽快实名使用。 |

后续如果有流量使用问题，请随时联系我，我将竭诚为您服务，再见~