销号

（文档1）询问用户销户原因

话术：您是在使用当中遇到什么问题了吗？

判断：A. 信号差 B. 资费高 C. 号卡多，用不到

（文档2）用户反映信号差：询问是否为所有位置信号都差

话术：您是在所有位置信号都差吗，还是只是在这一个位置？

判断：A.是 B.否

（文档5）用户是所有位置信号都差：建议用户换卡，换手机尝试

话术：您可以到联通自有营业厅换一张新的号卡或您可以更换其他的手机试试。

判断：A.认可 B.不认可

（文档12）认可换卡/手机的用户：报结束语，挂机。

话术：那您还有其他问题需要咨询吗（等待用户回应）？好的，那就不打扰您了，祝您生活愉快，再见。

（文档7）不认可换卡/手机的用户：告知用户可通过手机营业厅、线下营业厅办理销户

话术：您可以登录手/网厅或线下营业厅办理销户业务，但需要提示您手/网厅月末最后两天无法办理销户业务

（文档6）用户不是所有位置信号都差：为用户通过GIS排障并上报后台部门处理

话术：我这边为您查看了一下您所在的区域信号XX情况，我这边需要记录上报反馈到后台为您处理。

判断：A.认可 B.不认可

（文档7）不认可记录工单的用户：告知用户可通过手机营业厅、线下营业厅办理销户

话术：您可以登录手/网厅或线下营业厅办理销户业务，手/网厅月末最后两天无法办理销户业务

（文档8）认可记录工单的用户：为其生成投诉工单。

通过GIS排障认可记录后台的：

话术：那我这边为您记录反馈到相关部门处理，后续会有专人回复您，您保持电话畅通。

路径：通过前台常用功能-网优支撑平台-按提示填写-填写完毕生成工单。

需详细记录具体门牌号，(拒绝提供、无门牌) 的需要在备注信息内注明

（文档3）用户反映资费高：为用户推荐低档位套餐

话术：目前我方还有多种低档位套餐，比如XX元套餐您可以考虑一下。

判断：A.认可 B.不认可

（文档10）认可变更套餐的用户：为用户变更套餐转变更套餐流程。

（文档9）不认可变更套餐的用户：告知用户可通过手机营业厅、线下营业厅办理销户

话术：您可以登录手/网厅或线下营业厅办理销户业务，手/网厅月末最后两天无法办理销户业务

（文档4）用户反映号卡多，用不到：建议用户办理停机保号或考虑其他低档位套餐

话术：您要是用不到的话这边可以为您办理停机保号，停机当月和复机当月收取套餐费，停机期间一个月5元。还能保留住您的号码，您考虑下。

判断：A.认可 B.不认可

（文档11）用户认可办理停机保号或变更套餐

停机保号话术：这边为您办理成功，办理成功后立即生效，您手机号就无法使用了，建议您及时留意话费情况。

变更套餐话术：这边为您办理成功，办理成功后次月生效，套餐为XXX，XXX分钟， XXX流量，超出按照XXX元收取，您后续留意使用情况。

路径：CBSS系统-营业受理-业务变更-移网停机保号

（文档9）不认可办理停机保号/变更套餐的用户：告知用户可通过手机营业厅、线下营业厅办理销户

话术：您可以登录手/网厅或线下营业厅办理销户业务，但需要提示您手/网厅月末最后两天无法办理销户业务