**临时开机**

（文档1）询问用户是否是本机号码办理

话术：您是本机号码要办理临时开机业务吗？

判断：A.本机来电 B. 非本机来电

（文档5）本机来电用户：通过系统为其办理

话术：好的，我帮您办理一下。同时提醒您一下，您每月最多开机XX次，开机时限为XX元小时，透支额度为XX您稍后关机重启就能用了，请您尽快交费

信息通过办理路径：

前台常用功能-CBSS-信用控制-临时保护性开机

规则

星级开机次数，开机时限，透支额度：

（1）五星客户、贵宾客户

①每月保护性开机不超过2次；

②可为客户办理临时保护性开机的时间为120小时；

③客户可在原欠费基础上再发生100元的费用；

④在超出时间或费用上限时，立即恢复客户原停机状态。

（2）忠诚客户、四星客户

①每月保护性开机不超过2次；

②可为客户办理临时保护性开机的时间为72小时；

③客户可在原欠费基础上再发生100元的费用；

④在超出时间或费用上限时，立即恢复客户原停机状态。

（3）三星客户、二星客户、一星客户、普通客户

①每月保护性开机不超过1次；

②可为客户办理临时保护性开机的时间为24小时；

③客户可在原欠费基础上再发生50元的费用；

④在超出时间或费用上限时，立即恢复客户原停机状态。

【注：欠费停机状态无法办理停机保号】

（文档2）非本机来电用户：与用户核实信息

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。您提供一下身份证地址（等待用户回应），好的，您稍等。

（如无法提供身份证地址，可提供预留的联系电话）

判断：A. 核实通过 B. 核实未通过

（文档3）核实通过的用户：信息与用户核实正确

核实信息通过：

话术：好的，信息核实通过。我帮您办理一下。

核实信息未通过：

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4）核实未通过的用户：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5）通过系统为其办理同时提示规则

话术：好的，我帮您办理一下。同时提醒您一下，您每月最多开机XX次，开机时限为XX元小时，透支额度为XX您稍后关机重启就能用了，请您尽快交费

信息通过办理路径：

前台常用功能-CBSS-信用控制-临时保护性开机

规则

星级开机次数，开机时限，透支额度：

（1）五星客户、贵宾客户

①每月保护性开机不超过2次；

②可为客户办理临时保护性开机的时间为120小时；

③客户可在原欠费基础上再发生100元的费用；

④在超出时间或费用上限时，立即恢复客户原停机状态。

（2）忠诚客户、四星客户

①每月保护性开机不超过2次；

②可为客户办理临时保护性开机的时间为72小时；

③客户可在原欠费基础上再发生100元的费用；

④在超出时间或费用上限时，立即恢复客户原停机状态。

（3）三星客户、二星客户、一星客户、普通客户

①每月保护性开机不超过1次；

②可为客户办理临时保护性开机的时间为24小时；

③客户可在原欠费基础上再发生50元的费用；

④在超出时间或费用上限时，立即恢复客户原停机状态。

【注：欠费停机状态无法办理停机保号】

（文档6）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。