**宽带类-变更套餐**

（文档1）询问用户需求为其介绍

话术：您要更改为多少速率的宽带呢

【注】

据套餐名字在知识库直接搜索，看对应的转套餐是否在售，10010热线能否办理。

如有：10010热线就可以变更。

如无：10010热线就无法变更，需要建议用户通过其他渠道办理。

（文档2）询问用户是否为本机绑定宽带需要变更套餐

话术：请问您是本机来电号码绑定的宽带要办理变更套餐吗？

判断：A. 本机 B. 非本机

（文档11）本机来电的用户：判断用户新套餐资费是否高于原套餐

判断：A. 等于/大于 B. 小于

（文档12）小于原套餐的用户：建议用户包年期最后一个月进行变更或到营业厅办理提前解约

话术：我刚才为您查询了一下，您宽带到期时间为XXX，您要降低套餐的话建议您包年期最后一个月在进行变更。或者您可以带身份证件到营业厅办理提前解约，但需要提示您需要缴纳违约金，具体金额以营业厅为准。

（文档3）等于/大于原套餐的用户：与用户核实信息

话术:那您有修改后的6位服务密码吗？

信息核实：

（有修改后的服务密码用户）

话术：这边给您办理业务需要核实信息，您有修改后的服务密码吗（等待用户回复）-那这边给您转接，您输入验证一下

（无修改后的服务密码用户）

话术：您可以提供机主姓名证件号码还有完整的证件地址吗（等待用户回复）-那您提供一下机主姓名（等待用户回复）-证件号码给您转接，您输入验证）-验证通过-证件地址您再提供一下（等待用户回复）-验证通过，您稍等。

判断：A. 通过 B. 未通过

（文档5）核实信息通过的用户：通过沃易售下单

话术：好的，信息核验通过。我帮您登记一下。

（文档7）根据沃易售显示询问用户信息

话术：请您提供一下XXX信息，我帮您通过后台登记下单。

（文档8）为用户选择号码

话术：您是要把本机号码与宽带绑定在一起吗（同时查询用户号码套餐内含不含合约，有合约无法绑定）。

（文档9）与用户预约上门时间，告知用户已下单，后续会有师傅联系

话术：这边已经为您成功下单，后续会有师傅联系您，请您保持电话畅通。

（文档10）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6）核实信息未通过的用户：建议用户核实信息之后再来电为其办理或通过手网厅办理

话术：非常抱歉，核验不通过，您可以先找一下证件信息，稍后再来电或您可以通过手/网厅进行办理。

（文档4）非本机来电的用户：询问用户宽带编码或者绑手机号

话术：那您要办理变更宽带套餐绑定的手机号码您知道吗？

（文档11）判断用户新套餐资费是否高于原套餐

判断：A. 等于/大于 B. 小于

（文档12）小于原套餐的用户：建议用户包年期最后一个月进行变更或到营业厅办理提前解约

话术：我刚才为您查询了一下，您宽带到期时间为XXX，您要降低套餐的话建议您包年期最后一个月在进行变更。或者您可以带身份证件到营业厅办理提前解约，但需要提示您需要缴纳违约金，具体金额以营业厅为准。

（文档3）等于/大于原套餐的用户：与用户核实信息

话术:那您有修改后的6位服务密码吗？

信息核实：

（有修改后的服务密码用户）

话术：这边给您办理业务需要核实信息，您有修改后的服务密码吗（等待用户回复）-那这边给您转接，您输入验证一下

（无修改后的服务密码用户）

话术：您可以提供机主姓名证件号码还有完整的证件地址吗（等待用户回复）-那您提供一下机主姓名（等待用户回复）-证件号码给您转接，您输入验证）-验证通过-证件地址您再提供一下（等待用户回复）-验证通过，您稍等。

判断：A.通过 B. 未通过

（文档5）核实信息通过的用户：通过沃易售下单

话术：好的，信息核验通过。我帮您登记一下。

（文档7）根据沃易售显示询问用户信息

话术：请您提供一下XXX信息，我帮您通过后台登记下单。

（文档8）为用户选择号码

话术：您是要把本机号码与宽带绑定在一起吗（同时查询用户号码套餐内含不含合约，有合约无法绑定）。

（文档9）与用户预约上门时间，告知用户已下单，后续会有师傅联系

话术：这边已经为您成功下单，后续会有师傅联系您，请您保持电话畅通。

（文档10）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6）核实信息未通过的用户：建议用户核实信息之后再来电为其办理或通过手网厅办理

话术：非常抱歉，核验不通过，您可以先找一下证件信息，稍后再来电或您可以通过手/网厅进行办理。