**套餐：续费**

（文档1）询问用户宽带编码。

话术：请您提供一下宽带编码/绑定的手机号码。，我帮您查询一下。

(可以通过绑定的手机号码查询宽带编码，办理时必须通过宽带编码办理)

判断：A.单宽带 B.融合产品

（文档2）用户为单宽带：通过360视图查询用户是否已经到期。

系统查询路径：

360视图查询路径：可通过360视图-优惠信息-查询

判断：A.未到期 B.已到期转为包月

（文档4）未到期的用户：通过沃易售选择原续原，直接下单。

系统查询路径：

沃易售下单路径：前台“菜单”-支撑系统-沃易售，点开-页面，右侧选择“宽带融合”-选择“宽融续费（原续原）”-录入用户信息，点确认下单

（文档8）告知用户已为用户下单成功。

话术：先生/女士，我这边已为您成功下单，您后期关注即可。

（文档12）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5）已到期转为包月的用户：建议用户到营业厅办理包年续趸业务。

话术：我这边为您查询了一下，您的宽带已经在XX时间到期，后续没有续约，已转为包月，如果您需要办理新的包年，需要您携带身份证原件到营业厅办理。

（文档12）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3）用户为融合产品：是否为套餐内号码来电查询。

判断：A. 套餐内号码 B. 套餐外号码

（文档6）用户为套餐内号码: 通过CBSS系统查询用户套餐是否已到期。

系统查询路径：

融合套餐查询是否已到期：CBSS系统-营业受理-综合查询-用户资料综合查询-输入号码，点查询-融合用户优惠信息

判断：A.未到期 B.已到期转为包月

（文档9）未到期的用户：通过沃易售选择原续原，直接下单。

系统查询路径：

沃易售下单路径：前台“菜单”-支撑系统-沃易售，点开-页面，右侧选择“宽带融合”-选择“宽融续费（原续原）”-录入用户信息，点确认下单

话术：先生/女士，我这边已为您成功下单，您后期关注即可。

（文档12）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10）已到期转为包月的用户：建议用户到营业厅办理包年续趸业务。

话术：因您的宽带已转为包月，需要您携带身份证原件到营业厅办理。

（文档12）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7）用户为套餐外号码: 询问用户号码，与用户核实信息。

话术：您提供一下宽带编码/绑定的手机号码。

如提供宽带编码/绑定的手机号码：

您有修改后的服务密码吗？

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（等待用户回复），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。

判断：A.核实通过 B.核实未通过

（文档6）信息核实通过的用户：通过CBSS系统查询用户套餐是否已到期。

系统查询路径：

融合套餐查询是否已到期：CBSS系统-营业受理-综合查询-用户资料综合查询-输入号码，点查询-融合用户优惠信息

判断：A.未到期 B.已到期转为包月

（文档9）未到期的用户：通过沃易售选择原续原，直接下单。

系统查询路径：

沃易售下单路径：前台“菜单”-支撑系统-沃易售，点开-页面，右侧选择“宽带融合”-选择“宽融续费（原续原）”-录入用户信息，点确认下单

（文档12）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10）已到期转为包月的用户：建议用户到营业厅办理包年续趸业务。

话术：我这边为您查询了一下，您的宽带已经在XX时间到期，后续没有续约，已转为包月，如果您需要办理新的包年，需要您携带身份证原件到营业厅办理。

（文档12）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11）信息核实未通过的用户：建议用户本机来电或核实信息后再来电。

话术：核实信息未通过，建议您本机来电查询，或您核实完信息后再来电查询。

（文档12）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。