**套餐：到期时间**

（文档1）询问用户是想查询什么的到期时间。

话术：您是想查询宽带的到期时间还是手机号码的到期时间？

判断：A.宽带 B.手机

（文档2）用户要查询宽带到期时间：询问是否查询本机号码的宽带到期时间。

本机号码：您是要查询本机号码绑定的宽带到期时间吗？

非本机号码：那麻烦您提供一下绑定宽带的固话号/手机号，如果都不清楚机主姓名与身份证号也可以。

（文档4）查询宽带到期时间：通过360视图/CBSS系统查询到期时间

查询单宽带到期时间路径：360视图-优惠信息-查询

查询融合宽带到期时间路径：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-优惠信息与产品信息

（文档6）与用户正常解释。

用户到期时间大于3个月话术：

您宽带套餐合约到期时间为XXX时间。到期之前会有短信通知，您后续留意，及时办理续费。

用户到期时间小于等3个月话术：

您宽带套餐合约到期时间为XXX时间。您到期若不及时办理续费，套餐按照原价XX元每月收取。

（文档7）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）用户要查询手机到期时间：询问是否本机号码查询到期时间。

话术：您是要查询本机号码的合约到期时间吗？

判断：A.本机号码 B.非本机号码

（文档4）本机号码来电查询手机到期时间：通过360视图/CBSS系统查询到期时间。

查询手机单卡合约路径：可通过360视图-优惠信息-查询

（文档6）与用户正常解释。

用户到期时间大于3个月话术：

您手机套餐合约到期时间为XXX时间。到期之前会有短信通知，您后续留意，及时办理续费。

用户到期时间小于等3个月话术：

您手机套餐合约到期时间为XXX时间。您到期若不及时办理续费。套餐按照原价XX元每月收取。

（文档7）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）非本机号码来电查询手机到期时间：询问号码与用户核实信息。

话术：请您提供一下要查询的号码。（提供后核实信息）

您有修改后的6位服务密码么？

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。

判断：A.通过 B.不通过

（文档8）验证不通过的用户：建议用户核实信息后再来电查询或通过手/网厅/线下营业厅查询。

话术：非常抱歉验证没有通过，您可以核实信息后，再来电为您查询，或您可以登录手/网厅进行查询，也可以带着有效身份证件去营业厅查询。

（文档4）验证通过的用户：通过360视图/CBSS系统查询到期时间。

查询手机单卡合约路径：可通过360视图-优惠信息-查询

（文档6）与用户正常解释。

用户到期时间大于3个月话术：

您手机套餐合约到期时间为XXX时间。到期之前会有短信通知，您后续留意，及时办理续费。

用户到期时间小于等3个月话术：

您手机套餐合约到期时间为XXX时间。您到期若不及时办理续费。套餐按照原价XX元每月收取。

（文档7）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。