**固话、宽带、IPTV报修**

（文档1）询问用户是否是本机号码。

话术：是您本机来电的这个号码绑定的宽带/固话/IPTV吗？

判断：A.本机号码 B.非本机号码

（文档2）非本机号码来电的用户：询问用户绑定的号码。

话术：请您提供一下出现问题的号码，我帮您查询一下。

（文档3）本机号码来电的用户：询问用户是出现了什么问题。

话术：您是在使用当中遇到什么问题了呢？

判断：A.固话 B. 宽带 C. IPTV

（文档4）用户是固话故障：通过宽辅分析是否有弹窗提醒。

判断：A.有提醒 B.无提醒

（文档7）有弹窗提醒：按照口径与用户正常解释，无需派单。

（文档8）无弹窗提醒：通过宽辅生成障碍单，进行派单处理。

【注】

障碍单必填项：联系人与联系电话。

如用户固话为双固话，需要核实用户故障固话的装机地址，避免派错。

IPTV派单时需要输入IPTV账号。

需注意IPTV账号只要01-和-01之间的数字。

（文档9）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）用户是宽带故障：根据用户提供的故障，通过宽辅分析，看是否需要派单。

判断：A.需要派单 B.无需派单

（文档11）需要派单的用户：通过宽辅生成障碍单，进行派单处理。

【注】

障碍单必填项：联系人与联系电话。

如用户宽带为双宽带，需要核实用户故障宽带的装机地址，避免派错。

IPTV派单时需要输入IPTV账号。

需注意IPTV账号只要01-和-01之间的数字。

（文档12）无需派单的用户：转宽专队列是否成功。

【注】

符合宽专10大类问题同时满足早8至晚24时间段内可转宽专处理

判断：A.成功 B.不成功

（文档14）转换宽专成功：告知宽专处理人员故障类型与业务号码后点释放。

（文档15）转换宽专不成功：记录回拨单。

【注】

回拨单内容：

1.用户问题。

2.指导用户做了哪些操作。

3.用户仍存在的问题。

回拨单记录模版：用户无法上网/XXX问题，已指导用户重启光猫/XXX操作，但无效，用户还是无法上网/XXX问题，请尽快联系处理。

话术：您的问题我们已经反馈到相关工作人员为您处理，您保持电话畅通。

用户询问回复时限：

我们帮您记录后，稍后会有工作人员与联系您处理，您保持电话畅通。

（文档9）报结束语，挂机。

话术：话术：那您正常使用就可以，有问题随时来电，那就不打扰您了，感谢您的来电，请您稍后帮我按两个1，再见。

（文档6）用户是IPTV故障：通过宽辅分析后，按照页面处理建议指导用户操作，用户问题是否成功恢复。

判断：A.成功 B.不成功

（文档12）指导用户成功恢复：告知用户正常使用，有问题再来电。

话术：先生/女士，您正常使用就可以，有问题您再随时来电，好吧？

（文档13）指导用户不成功恢复：通过宽辅生成障碍单，进行派单处理。

障碍单必填项：联系人与联系电话。

如用户IPTV为双IPTV，需要核实用户故障IPTV的装机地址，避免派错。

IPTV派单时需要输入IPTV账号。

需注意IPTV账号只要01-和-01之间的数字。

（文档9）报结束语，挂机。

话术：话术：那您正常使用就可以，有问题随时来电，那就不打扰您了，感谢您的来电，请您稍后帮我按两个1，再见。