**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：您是出现了什么故障问题了？

判断：A.固话 B. 宽带 C. IPTV

（文档4）用户是固话故障：通过宽幅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：通过宽幅生成障碍单，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。

（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，通过宽幅分析，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：通过宽幅生成障碍单，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。

（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：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6）用户是IPTV故障：通过宽幅分析后，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，有问题您再来电10010，好吧？

（文档13）指导用户不成功恢复：通过宽幅生成障碍单，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。

（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。