光宽带流量王

热点问题：

1. 查询光宽带流量王到期时间。

话术：

用户到期时间大于3个月：

您号码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：

您号码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。

系统查询路径：

查询到期时间路径：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

1. 能否续办原合约

【注】

如用户目前处于包年期间内，可以通过沃易售进行办理或营业厅。

如用户目前处于包月资费，需要去营业厅办理包年续趸。

话术：

用户目前处于包年期间内：帮您查询了一下，您的套餐可以续趸，如果您需要续趸的话，我这边可以帮您下单续趸。

用户目前处于包月资费：帮您查询了一下，您的套餐可以续趸，如果您需要续趸的话，可以机主本人带身份证原件到联通自有营业厅进行办理。

系统下单路径：

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

1. 询问套餐资费

话术：

0元号卡版：您使用的是我们的光宽带流量王套餐，一条XX兆的包年宽带，X年X月X日到期，一个手机号每月10个G国内流量，600分钟语音，超出后打电话每分钟1毛5，流量每兆2毛7

移网老号码转入版：您使用的是我们的光宽带流量王套餐，一条XX兆的包年宽带，X年X月X日到期，一个手机号每月基本套餐XX元，XX流量XX分钟，还有0元叠加包10个G国内流量，600分钟语音，超出后打电话每分钟1毛5，流量每兆2毛7

1. 变更其他融合产品怎么变更

根据用户想更改的套餐判断通过沃易售还到联通自有营业厅变更。