1.288的组网费用分2年收完，2年后，还有没有费用了？路由器是不是可以继续使用？另外客户已经付过288了，后期不用宽带了，这个路由器还要还给移动吗？

答：2年后无费用，路由器可以继续使用，宽带不用路由器不需要归还，相当于客户花288购买的设备。

2.为什么会有100元的拆机费，如果客户注销宽带，自己拆除了宽带，还有没有拆机费？

答：客户销户称为拆机，需要到营业厅办理，办理则需要100元的拆机费。并不是指客户自己把宽带拆除就算销户。

3.客户提供的地址在系统里找不到，但是找到了同一栋楼，不同楼层的其他地址有端口，可不可以下单，然后备注上正确的安装地址？

答：装机手册已经明确，同一楼栋不管哪一个楼层有端口，都可以开户。即：标准小区到楼栋就近选择有端口办理（不需要客户所在楼层有端口，同一栋不同楼层有多余端口都可以装），非标准小区到村、灣、组、街有覆盖就近选择端口。

4.如果客户在的地方不是小区，是乡镇或自建房，周围500米以内有端口，是否可以下单安装？

答：此点同第3个问题，非标准小区，到村、灣、组、街有覆盖就近选择端口。

5.减免的调试费200元，是不是宽带跟和TV各100？客户仅办理宽带，不办理和TV，是不是还是减免了宽带的100元调试费，相当于没有其他的收费？

答：调试费是宽带和和TV各100元，共200元，如客户不办理和TV只办宽带原则上也可减免，但不主动说明可不办和TV。（此政策仅限该项目，有部分项目要求必须办宽带+和TV+智能组网才可减免调试费，不办其中任意一个业务则不减免调试费，如马上将上的升档加推宽带项目）

6.在线办理成功，就是成功单，至于客户是否实际安装成功，跟我们没有关系？

答：跟平台核算量是按自主开户量，实际是否安装成功暂不作为结算条件，但不排除后期有调整。