运营支撑系统业务流程手册（业务人员版）

项目	内容
版本	v3.0（2026–11–10）
面向对象	运营、渠道、运维、财务对账等一线业务人员
本手册讲什么	每件事该谁办、在哪里办、办完是什么结果；只讲使用者需要知道的
怎么用	第一部分了解系统与流程，第二部分查具体怎么操作，第三部分查常见疑问
特别说明	本手册为独立文档，可单独阅读和分发；配图位于同目录 `images/` 文件夹内

目　录

运营支撑系统业务流程手册（业务人员版）

第一部分　流程索引

- 1. 先了解三件事
- 2. 流程一览
- 3. 你会接触到的角色

第二部分　流程怎么做

- P1　客户建档
- P2　客户激活
- P3　签合同、建订阅
- P4　新客户开户
- P5　加人、升级、叠加
- P6　停机
- P7　报故障、办售后
- P8　每月出账与对账
- P9　账做错了怎么办

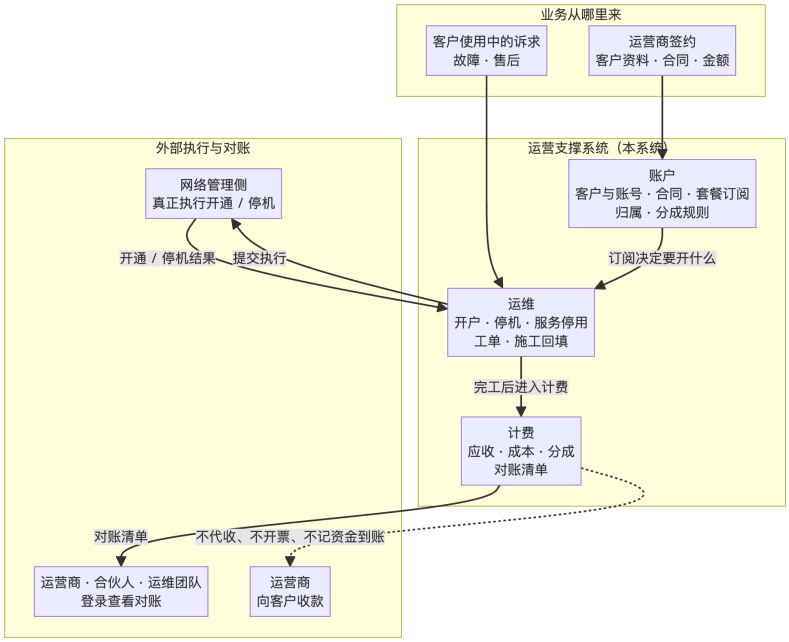
第三部分　常见问答

附录　速查

- A. 状态一看就懂
- B. 常用名词

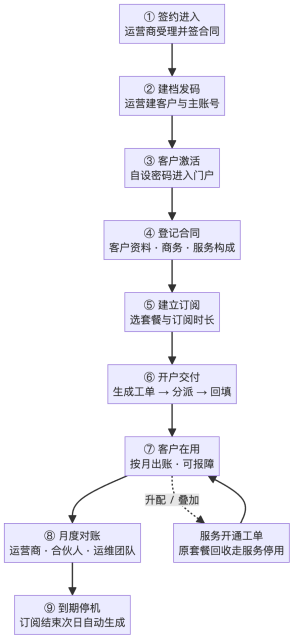
第一部分　流程索引

1. 先了解三件事



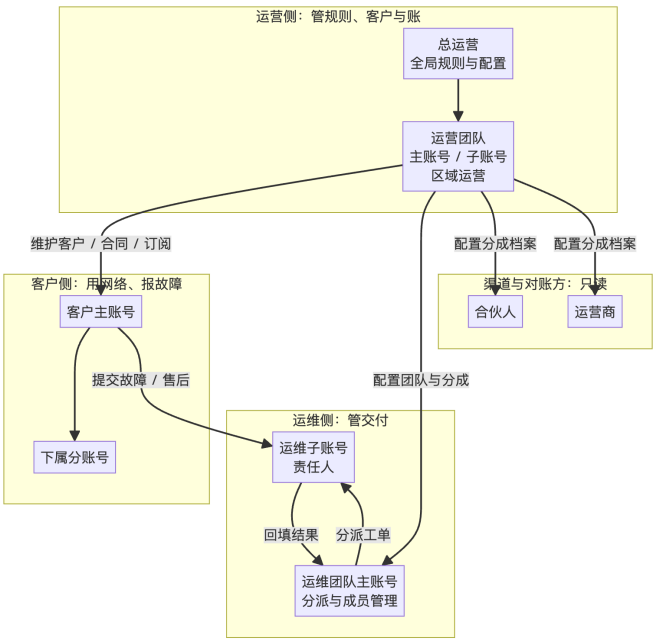
- **系统帮你管客户、管订阅、管工单和对账，但不收款、不开票。** 客户的钱由运营商收取，网络开通与停机由网络管理侧执行，系统只把任务发出去、把结果收回来。
- **一条主线串起全部工作。** 建档 → 客户激活 → 签合同 → 建订阅 → 开户 → 客户在用 → 每月出账对账 → 到期停机。客户要加人、升级，走「服务开通」；客户报障，走「故障 / 售后」。
- **系统里只有四样东西。** 客户（谁在用）、订阅（买了什么、多久、多少钱）、工单（要运维干的活）、对账批次（分成方的月度账）。

2. 流程一览



编号	流程	什么时候办	谁办	从哪里进
P1	客户建档	新客户进系统	运营	客户管理 → 新增客户
P2	客户激活	客户要开登录账号	客户本人	免登录激活页
P3	签合同、建订阅	客户签约、确定套餐	运营	合同管理；客户管理 → 套餐订阅
P4	新客户开户	客户首次开通网络	系统出单、运维执行	工单管理
P5	加人、升级、叠加	客户已在用，要新增服务	系统出单、运维执行	工单管理
P6	停机	客户到期或要求停用	系统 / 运营、运维执行	客户详情、订阅详情
P7	报故障、办售后	客户报障或需售后	客户 / 运维	客户门户；工单管理
P8	每月出账与对账	每月核算应收、出对账清单	系统自动	无需操作
P9	账做错了	已出账数据有误	运营 / 总运营	出账更正记录

3. 你会接触到的角色

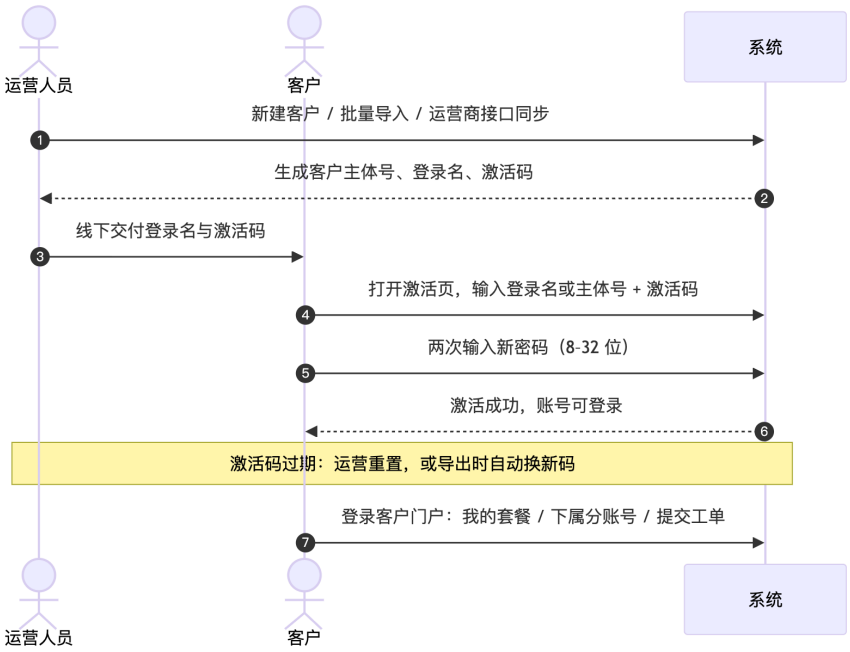


角色	一句话职责
总运营	维护全局规则（区域、运营商、合伙人、运维团队、套餐、成本、分成、对账日），可看全部业务
运营账号（主 / 子）	在负责范围内建客户、录合同、建订阅、办停机、登记更正
运维团队主账号	维护团队成员与负责范围、分派工单、确认运营商回执
运维人员	处理分派给自己的工单，回填施工结果
客户主账号	客户方管理员：看本客户套餐与分账号、提交故障 / 售后
客户下属分账号	实际上网的人：使用网络、提交故障 / 售后
运营商	签约、向客户收款；持只读账号看本方对账、客户与合同
合伙人	渠道；持只读账号看负责范围内的客户、合同与本方对账

> 运营管客户、合同、订阅和账；运维管交付、施工和工单，两者不是上下级。客户主账号只是管理身份，真正上网的是下属分账号。

第二部分　流程怎么做

P1　客户建档



要做的事： 给新客户建档案，同时开好登录账号，把激活码交给客户。

步骤	谁办	在哪里办	得到什么
① 建档	运营	客户管理 → 新增客户（也可批量导入）	客户主体号、登录名、客户主账号、激活码
② 交付	运营	客户管理 → 导出激活码	登录名与激活码清单，线下交给客户
③ 激活	客户	免登录激活页	见 P2

要知道的：

- 建客户**必须同时建客户主账号**，没有"先建档案、以后再开账号"的做法。
- 查重看客户识别号：企业看统一社会信用代码，个人 / 个体工商户看身份证号。客户名称允许重名。
- 激活码 **7 天有效**，一码一客户、一码用一次，由运营线下交付；系统不发短信或邮件。
- 客户**激活不等于开通**，激活只表示能登录门户，能不能上网看服务开通状态。

P2　客户激活

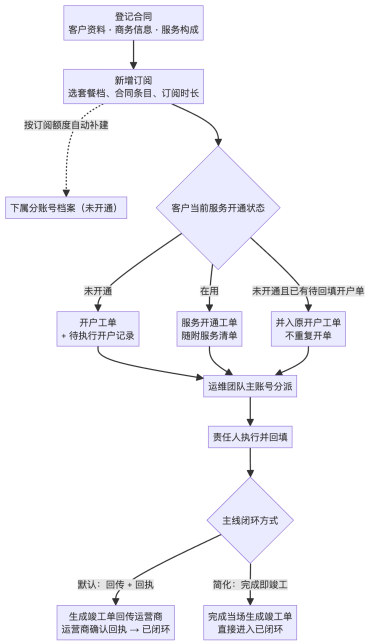
要做的事： 客户自己设密码，然后可以登录门户。

1. 客户打开免登录激活页。
2. 输入运营给的登录名（或客户主体号）+ 激活码。
3. 自设 8–32 位密码，激活码随即失效。
4. 用登录名和新密码登录客户门户。

要知道的：

- 已激活的账号**不能重置激活码**；要换人接手，走客户自助改密或运营换绑手机号。
- 激活码过期或遗失，运营在客户详情页重置即可。
- 客户门户只能提交「故障」和「售后」，开户、停机等要联系运营办理。

P3　签合同、建订阅



要做的事： 合同记录买了什么，订阅记录从哪天起、多少钱、用多久。

合同要填三段：

合同段	填什么
客户资料	客户主体号 / 识别号、名称、联系人、联系方式、地址（已有客户自动带出）
商务信息	合同编号、外部单号、合同总额、付款周期、生效日、结束日、经办人、合同附件
服务构成	套餐式或自定义式条目；线路出口、带宽、账号数、需分配 IP

然后建订阅： 客户管理 → 套餐订阅，选套餐档、合同条目、订阅时长，保存。

要知道的：

- **合同总额只用于与运营商核对，不等于每月账单。**
- 套餐价格选定后即冻结，要改价只能另签合同、另建订阅。
- 订阅时长按年 / 季 / 月选一个，保存后**不能改**，要改就新建订阅。
- **升降配**：新套餐替换原套餐，原订阅到新订阅开始前一天为止；**叠加**：两个套餐同时生效，各算各的。
- 同一用途分类、同一线路出口下，同时只能有一份生效订阅。
- 套餐里约定的分账号额度，系统会自动开好分账号档案（状态为未开通）；额度减少只降额度，不会删账号。

常见情况： 建订阅时找不到合同 → 先到合同管理录合同；提示同分类同出口已有生效订阅 → 只能做升降配。

P4　新客户开户

要做的事： 系统自动出工单，运维上门开通，回填成功后客户状态变成"在用"。

环节	谁办	做什么
① 出单	系统	保存订阅后自动生成开户工单，状态「待派单」
② 分派	运维团队主账号	分给本团队负责该客户的成员，状态转「待处理」
③ 登记交接单	运维人员	登记开通应用及数量、境外 IP、运营商经办人
④ 回填	运维人员	填执行结论（成功 / 部分成功 / 失败）和施工信息
⑤ 竣工回传	团队主账号 / 总运营 / 运营	生成竣工单回传运营商
⑥ 确认回执	团队主账号 / 总运营	确认运营商回执，工单「已闭环」

要知道的：

- **出了工单不等于网络已通**；真正开通由网络管理侧执行，回填成功后客户状态才转「在用」。
- **回填成功不等于工单结束**，还要竣工回传并确认运营商回执；只有总运营把闭环方式改为"完成即竣工"时才当场结束。
- 回填信息不齐或回填失败：工单保持「处理中」，补齐后重新回填即可。
- 工单若不办了要关闭，必须填原因，客户仍是「未开通」。
- 待执行满 7 天未回填，系统会每天提醒责任人或团队主账号。

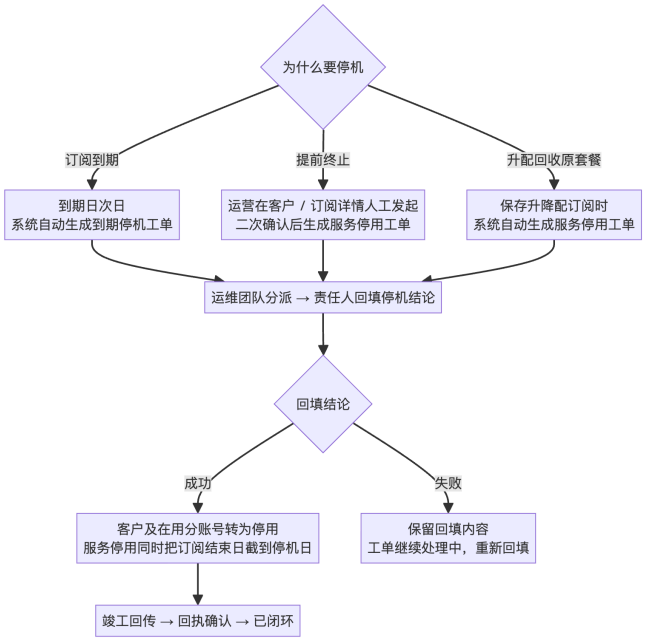
P5　加人、升级、叠加

要做的事： 客户已在用时保存新订阅，系统自动出「服务开通工单」。

要知道的：

- 这类工单不带开停记录、不改客户状态，把服务清单勾完、填上实际开通日即可完成。
- 工单完成即锁定，要再变更只能新建订阅、生成新工单。
- 分账号按套餐额度自动补建，但只有被回填为「在用」的账号才真正上网，可能少于额度。

P6　停机



要做的事： 到期停机由系统自动发起；没到期而客户要求停用，由运营发起。

类型	怎么发起	成功后
到期停机	订阅结束日次日，客户或分账号仍在用时系统自动生成	客户及在用分账号停用
服务停用	运营在客户 / 订阅详情页发起（需二次确认）	客户及在用分账号停用，订阅结束日截到停机当天，此后不再产生应收

两种停机都走：出工单 → 运维回填 → 竣工回传 → 确认回执。

要知道的：

- **到期停机不能人工提前发起**，只能等系统自动出单。
- 停机当月按实际在网天数算；**已出过账的月份不重算**，差额线下处理。
- 客户不能自己停用或恢复分账号，需要时联系运营。
- 到期后客户又想用了，走新订阅、新工单；系统不会撤销已经生成的停机工单。

P7　报故障、办售后

要做的事： 客户报障或要售后，建单、派人处理，客户确认后结束。

客户怎么提： ① 客户在门户提交（可带文字、图片、语音）；② 客户通过企业微信联系，运维代建；③ 客户找运营商客服，转交后运维代建。

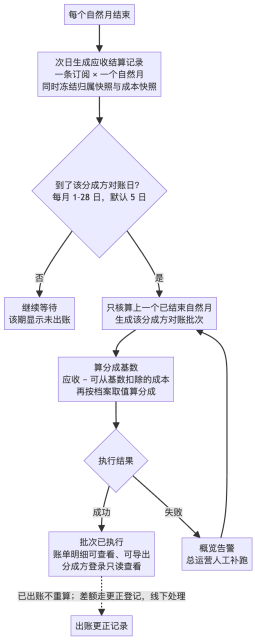
处理过程： 建单 → 团队主账号分派 → 运维处理并标记完成 → 客户点"确认完成，关闭工单" → 客户 7 天未确认则系统自动关闭。

要知道的：

- 同一客户、同一类型已有未完成的单时，不会重复建单。
- 客户自己提的单要客户确认才算完；**运维代建或系统生成的单，标记完成即结束**。
- 工单还在待派单 / 待处理 / 处理中时，客户可以填原因撤回。

- 故障和售后**不影响客户的使用状态，也不参与计费。**

P8　每月出账与对账



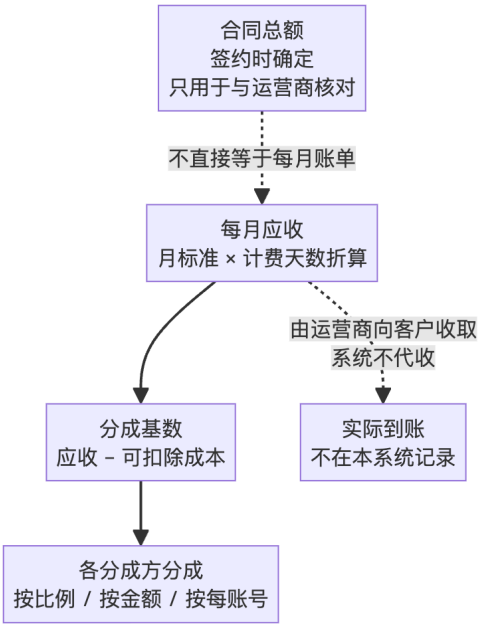
要做的事： 系统自动算钱出账，人工一般不需要操作。

时点	系统做什么
自然月结束后次日	算出每份订阅当月的应收
各分成方对账日	生成该分成方的对账清单，账单明细可查看、可导出
出账失败	概览页告警，由总运营人工补跑

每月收多少： 计费从「实际开通日」和「合同生效日」中较晚的那天开始。

```
当月应收 = 月结算标准金额 × 当月实际计费天数 ÷ 当月天数
例：月结算标准 1000 元，3 月 20 日开通，3 月应收 = 1000 × 12 ÷ 31 = 387.10 元
```

三个金额别搞混：



金额	是什么	不等于什么
合同总额	合同上约定的总金额	不等于每月账单，只用于与运营商核对
每月应收	客户按订阅当月该付的钱	不等于合同总额，按天折算
分成金额	各分成方当月该分到的钱	不等于客户付款，系统不代收

分成怎么算： 分成基数 = 当月应收 − 可从基数扣除的成本，再按分成方档案上的方式计算——按比例（基数 × 比例）、按金额（约定固定额）、按每账号（在期分账号数 × 每账号金额）。

要知道的：

- 一条对账清单 = 一个分成方 × 一个已结束自然月；同一客户同月可同时出现在运营商、合伙人、运维团队的清单里，各算各的。
- 对账日只能是每月 1–28 日，默认 5 日；运营商可单独约定，其他方跟随默认。付款周期只是记录，不扣款。
- **客户不参与对账**，不设对账日，也不接收对账清单。
- 月中改了归属（换区域、运营商、合伙人、运维团队），**当月仍按原归属算**，下月起按新归属。
- 成本未配置的地区和运营商组合按 0 元计，出账照常不报错。

P9　账做错了怎么办

要做的事： 登记一条「出账更正记录」，写明关联账单与错误内容，差额线下处理。

要知道的： 已出账的**不重算、不打回、不冲红**；公式或比例由总运营修正后，从下个月开始生效。

第三部分　常见问答

Q1：新客户开通要走几步？ 建档发码 → 客户激活 → 签合同 → 建订阅 → 系统自动出开户工单。前四步由运营办，最后一步由运维执行。

Q2：客户重名会不会被挡住？ 不会。查重看客户识别号：企业看统一社会信用代码，个人 / 个体工商户看身份证号。

Q3：激活码怎么给客户？会发短信吗？ 不会。由运营导出激活码清单**线下**交给客户；7 天有效，一码用一次。

Q4：客户激活了，网络就能用吗？ 不能。激活只表示能登录门户，能不能上网看服务开通状态（未开通 / 在用 / 停用）。

Q5：合同总额就是每月账单吗？ 不是。合同总额只用于与运营商核对，每月收多少由订阅的月结算标准按天折算。

Q6：客户要加人、升级、叠加服务怎么办？ 在套餐订阅里保存新订阅，系统自动出服务开通工单并按额度补建分账号。同分类同出口已有生效订阅时，只能做升降配。

Q7：客户要改价格怎么办？ 不在原订阅上改。价格随套餐档冻结，只能另签合同、另建订阅。

Q8：工单一直没人接怎么办？ 由团队主账号手工分派或重试自动分派。本团队没有可接单的人时，工单留在本团队，不会派到团队外。

Q9：工单完成后还能改吗？ 不能。主线工单结束后即只读；确需变更要新建订阅、生成新工单。

Q10：到期后客户又想续订怎么办？ 续订走新订阅、新工单；系统不会撤销已经生成的到期停机工单，旧工单照流程办完。

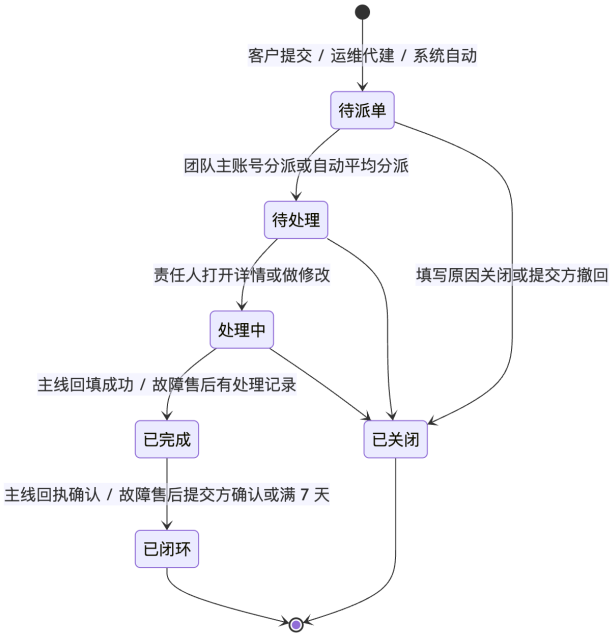
Q11：每月什么时候出账？账做错了能改吗？ 自然月结束后次日出应收，各分成方对账日出对账清单。已出账不重算，登记「出账更正记录」留痕，差额线下处理。

Q12：系统能收款、开票吗？ 不能。钱由运营商收取，系统只做对账核算，不代收、不开票、不记录资金到账。

Q13：哪些事首期不做，沟通时不能承诺？ 收款 / 发票 / 欠费策略 / 税费 / 违约金；停户、复开、提前到期；自动开停与自动对账；可配置工单流程、网络质量监控；客户自助开户与自助停用 / 恢复分账号；与运营商的系统直连接口；按带宽 / 账号数 / 应用类别的计价规则引擎；合伙人上下级逐级分成；运维小程序与轮班；短信验证码登录与激活码短信投递。

附录　速查

A. 状态一看就懂



工单状态	含义	谁推动
待派单	已建单，还没责任人	团队主账号分派或系统自动分派
待处理	已分派，责任人还没接手	责任人接手后转「处理中」
处理中	已接手，还没完成	责任人回填或标记完成
已完成	处理结束，等回执（主线）或等客户确认（故障 / 售后）	确认回执，或客户确认、满 7 天自动
已闭环	全部结束，只读	不再流转
已关闭	没办完就终止，必须填原因	团队主账号 / 总运营 / 运营关闭，或客户撤回

服务开通状态	含义
未开通	资料已建好，网络还没开通；不计订阅应收
在用	已开通，应收从实际开通日起算
停用	已停机；账号保留可登录看历史，不能继续使用权益

> 订阅状态（待生效 / 生效中 / 已到期）由起止日自动决定，不能手工改。

B. 常用名词

名词	白话解释
客户主体号	系统给客户编的唯一编号，形如 KL-2026-000024，建档时自动生成
客户识别号	企业为统一社会信用代码，个人 / 个体工商户为身份证号
激活码	客户首次设密码用的一次性凭证，10 位，7 天有效，线下交付
归属	客户挂在哪个区域、归哪个运营商、哪个合伙人、哪些运维团队

名词	白话解释
套餐档	我们卖什么：公共套餐，或只给某一个客户的自定义套餐
订阅	某个客户买了哪档套餐、从哪天到哪天、按什么价格
工单	要运维去干的活：开户、服务开通、停机、故障、售后
开停记录	开户和停机必须带的执行凭据，不是工单本身
回填	运维施工完成后，把结果和施工信息填回工单
竣工单 / 回执	开通、停机完成后的交付凭证；运营商确认收到即回执，确认回执后主线工单才闭环
对账清单	一个分成方在一个已结束自然月的对账结果，按对账日出
分成方	参与分成的对象：运营商、合伙人、运维团队（客户不是）
对账日	每月 1–28 日中的某一天，用于核算上一个已结束自然月，默认 5 日