

## 固網語音/簡訊繳費結果通知服務 Q & A

### 一、何謂語音/簡訊繳費結果通知服務？

A：本公司為響應環保愛護地球，並提供客戶更即時之繳費結果通知服務，針對目標客戶，主動將現行紙本轉帳代繳繳費結果通知，改以「語音/簡訊」方式發送。

### 二、何時開始實施語音/簡訊繳費結果通知服務？

A：106 年 12 月 26 日起。

### 三、語音/簡訊繳費結果通知之內容為何？

A：依金額區分如下：

#### 1. 語音：

金額	語音內容
非 0 元	XXX 年 XX 月電信費 XXXXXXXXXX 元已於 XXX 年 XX 月 XX 日扣款成功，中華電信特此通知您，XXXXXXXXXX 已繳清。如需查詢詳細之繳費資料，請上本公司網路客服中心或電子帳單系統查詢，或者，請您掛斷電話後，以市內電話撥打 123 或以手機撥打 0800080123 本公司客服專線查詢，感謝您。
0 元	XXX 年 XX 月 XXXXXXXXXXXX 電信費通知，帳單金額 0 元，中華電信特此通知您。如需查詢詳細資料，請上本公司網路客服中心或電子帳單系統查詢，或者，請您掛斷電話後，以市內電話撥打 123 或以手機撥打 0800080123 本公司客服專線查詢，感謝您。

#### 2. 簡訊：

金額	簡訊內容
非 0 元	中華電信通知您：XXX 年 XX 月 XXXXXXXXXXXX 帳單 XXXXXXXXXX 元，已於 XX 月 XX 日繳訖，如需查詢詳細之繳費資料，請上 <a href="http://123.cht.com.tw">123.cht.com.tw</a> 或電子帳單系統 <a href="http://cht.tw/c/u400y">cht.tw/c/u400y</a> 查詢，感謝您。
0 元	中華電信通知您：XXX 年 XX 月 XXXXXXXXXXXX 帳單 0 元，如需查詢詳細資料，請上 <a href="http://123.cht.com.tw">123.cht.com.tw</a> 或電子帳單系統 <a href="http://cht.tw/c/u400y">cht.tw/c/u400y</a> 查詢，感謝您。

#### 四、語音/簡訊繳費結果通知發送時程？

A：本公司於收到金融機構/中華郵政回傳扣款成功資料起三天內發送，每張帳單發送一次。

#### 五、語音/簡訊繳費結果通知發送時間為何？

A：每日上午 9 時至 12 時及下午 2 時至 9 時。

#### 六、語音/簡訊繳費結果通知顯示之發話號碼為何？

A：1. 語音顯示號碼：北區「02-23411440」、中區「04-24830143」、南區「07-2011544」

2. 簡訊號碼顯示「0911510432」。

#### 七、萬一我的帳戶存款不足，也會接到語音/簡訊通知嗎？

A：如果您的帳戶存款不足，我們會改以紙本帳單通知您繳費。

#### 八、我的帳戶存款不足，延誤繳費會被停話嗎？

A：若您的帳戶存款不足，我們會補寄紙本帳單，並延後繳費期限方便您於期限內繳費。

#### 九、除了電話語音通知外，我還會接到別的通知嗎？

A：除了帳單上的市內電話號碼會收到語音通知外，合併帳單內所有的行動電話號碼也會收到簡訊通知。

#### 十、我只有市內電話，又不方便接聽語音通知，可以不接受語音通知服務嗎？

A：建議您辦理電子帳單，不但省掉整理單據的麻煩，還可以 24 小時線上查詢、單據下載、帳單分析；繳費後還有發票開立通知服務。

另外您也可以利用本公司 24 小時服務不打烊的網路客服中心

(<https://123.cht.com.tw>) 或下載本公司「中華電信APP」查閱出帳及繳費資料，免除保存紙本的麻煩。

如果您有紙本繳費結果通知之需要，請惠撥本公司客戶服務專線 123 申請，我們將竭誠為您服務。

#### 十一、我收到簡訊繳費結果通知後，直接點選簡訊內網址，是否需要額外付費？

A：否，本服務免收費。

#### 十二、實施語音/簡訊繳費結果通知服務是否事先通知？

A：是，本公司於 106 年 10 月 26 日至 106 年 12 月 25 日，以帳單夾寄、單據版面及語音、簡訊方式通知客戶。

#### 十三、我如何查詢費用明細及發票資訊？

- A：1. 本公司網路客服中心(<https://123.cht.com.tw>)查詢。
2. 本公司「中華電信APP」查詢。
3. 手機直撥 0800080123 查詢。

#### 十四、我如何查詢通話明細？

- A：1. 以電腦登入本公司網路客服中心(<https://123.cht.com.tw>)認證，申請單次通話明細。
2. (1)行動電話通話明細：手機直撥 800 查詢。
- (2)固網類通話明細：市話撥 123 查詢。