

# 行動簡訊帳單服務 FAQ

## 一、何謂行動簡訊帳單服務？

A：本公司為響應環保愛護地球，並提供更即時之繳費通知服務，將現行行動紙本繳費通知(帳單)，改以「簡訊」方式發送。

## 二、何時開始實施行動簡訊帳單服務？

A：自 107 年 6 月起。

## 三、行動簡訊帳單服務通知之內容為何？

A：依帳單金額區分如下：

帳單金額	簡訊內容
單筆帳單金額 >0	中華電信通知您：YYY 年 MM 月 09xxxxxxxx 電信費為 XXXXXXXX 元，請 MM/DD 前登入 <a href="http://cht.tw/c/0un94">cht.tw/c/0un94</a> ，(續下則) (承上則) 繳費或查詢明細，謝謝。(如已繳費請忽略)
單筆帳單金額 =0	中華電信通知您：YYY 年 MM 月 09xxxxxxxx 電信費 0 元(無須繳費)，查詢費用明細請登入 <a href="http://cht.tw/c/u400y">cht.tw/c/u400y</a> ，謝謝。
兩筆以上	中華電信通知您：YYY 年 MM 月 09xxxxxxxx 電信費共 X 筆，金額 XXXXXXXX 元，請於 MM/DD 前(續下則) (承上則)登入 <a href="http://cht.tw/c/0un94">cht.tw/c/0un94</a> 繳費或查詢明細，謝謝。(如已繳費請忽略)

## 四、行動簡訊帳單服務通知之發送時程？

A：本公司於原紙本帳單寄送期間的每日上午 9 時至 12 時及下午 14 時至 20 時發送簡訊帳單。

## 五、行動簡訊帳單服務顯示之發訊號碼為何？

A：顯示的號碼為「0911513580」。

## 六、行動簡訊帳單服務傳送簡訊認證碼之發訊號碼為何？

A：顯示的號碼為「0911511134」。

七、我於收到簡訊帳單後，直接點選簡訊內的網址查詢電信費或繳費，是否需要額外付費？

A：否，您於國內點選簡訊內網址免收費。

八、貴公司實施行動簡訊帳單服務是否有事先通知我？

A：1. 本公司於 107 年 5 月 16 日至 107 年 9 月 10 日期間，以帳單文字宣導、專函說明及雙向簡訊等方式事先通知您。

2. 您如不同意，可於收到雙向簡訊後回傳「2」（免付費）通知本公司。本公司會儘速為您恢復為紙本帳單寄送。

九、簡訊帳單條碼取得、線上繳費與查詢費用的步驟為何？登入與認證方式為何？

A：1. 簡訊帳單條碼取得、線上繳費與查詢費用的步驟如下：

直接點選簡訊上網址連結即出現前導頁面，請於該頁面點選「簡訊驗證碼 OTP」進行驗證取得條碼，或利用「中華電信 APP」取得繳費條碼或線上繳費，亦可直接於 Hami+「線上繳費」。

(1). 「簡訊驗證碼 OTP」：點選後畫面顯示「手機號碼驗證服務」：

(a). 進行簡訊驗證碼認證，查閱繳費條碼或線上繳費。

(b). 以簡訊驗證碼登入電子帳單系統查閱費用明細。(以上簡訊驗證碼認證方式，登入成功後，10 分鐘內有效，不需重複認證。但若您的手機畫面閒置超過 3 分鐘，系統會自動斷線，需重新以簡訊驗證碼/中華電信會員認證，登入電子帳單系統查詢費用明細)。

(c). 即使逾時三分鐘被系統斷線，只要您尚未跳出條碼頁，仍可持條碼繳費或使用手機螢幕快照(截圖)，留存繳費條碼畫面。

(2). 「中華電信 APP」：請您安裝中華電信 APP，若原已安裝 APP，步驟請詳參第十二頁[以中華電信 APP 取得繳費條碼或線上繳費]之操作畫面。

2. 登入與認證方式：

## 帳單狀態

## 認證方式

單筆帳單金額>0

[檢視繳費條碼或線上繳費]

1. 簡訊帳單內容，如下圖：



2. 點選網址：[cht.tw/c/0un94](http://cht.tw/c/0un94) 會出現前導頁面，如下圖：

3. 點選前導頁面中的「簡訊驗證碼 OTP」會出現「手機號碼驗證服務」，相關操作詳如步驟 4 至步驟 8。



單筆帳單金額>0

4. 請您按「取得簡訊驗證碼」如下圖：



系統自動判斷您的行動號碼。如您以wifi連網或是系統繁忙時需自行輸入手機號碼

5. 系統將傳送簡訊認證碼六碼至您的手機，簡訊認證碼發送後「10分鐘內」有效。



1. 簡訊認證碼發送後「10分鐘內」有效。
2. 您取得驗證碼後，若於3分鐘內重新點選「取得驗證碼」，系統會提示「很抱歉，簡訊認證碼三分鐘內僅可發送一次，請稍後再試。」

單筆帳單金額>0

6. 網頁於發送「簡訊認證碼」後，自動切換至「驗證您的手機號碼」的畫面，請您輸入簡訊認證碼。



7. 認證通過後，出現條碼繳費通知畫面，請您以手機顯示條碼至本公司門市/神腦或統一(ibon)、全家、萊爾富、OK 超商繳費，亦可點選「應繳金額」後的金額（阿拉伯數字）進行線上繳費。
8. 手機顯示畫面如下：(實際發送時電話號碼以全碼顯示)



單筆帳單金額>0

### 9. 點選「應繳金額」後的「金額(阿拉伯數字)」顯示線上繳費的畫面如下:



單筆帳單金額>0

[查詢費用明細]

1. 開啟繳費條碼頁面後，請您點選頁面上之費用明細，於10分鐘內再登入不需再認證(持續使用沒有閒置)，即可查詢當月費用明細。手機顯示畫面如下：



2. 「費用明細清單」和「通話明細」選項會依當月有無該資料而顯示，提供您點選。若當月無「費用明細清單」或「通話明細」資料，只會顯示「帳單」之費用明細資料供查閱。手機顯示畫面如下：



3. 若您手機畫面閒置被系統斷線後，又點選繳費條碼頁面上之費用明細，需重新以中華電信會員登入或進行簡訊驗證碼認證，如下圖：



4. 如您有會員帳號者，可選擇「中華電信會員」。由您鍵入會員帳號及密碼登入，如下圖：





單筆帳單金額=0

1. 手機畫面直接顯示出帳金額=0 簡訊。
2. 請您點選 [cht.tw/c/u400y](http://cht.tw/c/u400y) 以會員登入或進行簡訊驗證碼認證進入「電子帳單服務」查詢費用明細，如下圖：



兩筆以上

1. 請您點選 [cht.com.tw/c/0un94](https://cht.com.tw/c/0un94)，選擇「簡訊驗證碼 OTP」以簡訊驗證碼認證方式登入查詢多筆費用明細。

2-1. 若您有多筆帳單未繳手機顯示畫面如下：



2-2. 依您的選擇顯示繳費條碼如下：



兩筆以上

3. 如您當期帳單已付款兩筆以上，手機顯示畫面如下：



單筆帳單金額>0  
或兩筆以上

[以中華電信 APP 取得繳費條碼或線上繳費]

1. 若您有下載中華電信 APP，以會員帳號或簡訊登入後畫面如下圖：



2. 我的帳單/繳費去或 e 櫃檯/前往繳費顯示的選擇畫面如下圖：



單筆帳單金額>0  
或兩筆以上

3. 您可以點選：(1). 我的帳單/繳費去/線上繳費或  
(2). e 櫃檯/前往繳費/線上繳費  
直接上網繳費。顯示「線上繳費」如下圖：



4. 您也可以點選：(1). 我的帳單/繳費去/條碼繳費或  
(2). e 櫃檯/前往繳費/條碼繳費  
運用顯示的條碼持至中華電信門市/神腦或統一(ibon)、  
全家、萊爾富、OK 超商繳費。顯示「條碼繳費」如下圖：



## 十、我收到行動簡訊帳單如何繳交費用？

A：經由本公司寄送的簡訊，透過簡易的身份認證，您可即時查閱帳單費用明細，並進行線上繳費；也可以經由手機取得帳單條碼，就近至本公司各服務據點/神腦或統一(ibon)、全家、萊爾富、OK 超商秀出手機條碼直接繳費。方式如下：

1. 請登入簡訊上的 [cht.tw/c/0un94](http://cht.tw/c/0un94) 網址後，點選「簡訊驗證碼 OTP」，依程序認證(詳上題)，出現條碼繳費通知畫面後，可由下述二個管道繳交費用：
  - (1). 點選「應繳金額」後的「金額 (阿拉伯數字)」進行線上繳費。
  - (2). 持繳費條碼或使用手機螢幕快照(截圖)至中華電信門市/神腦或統一(ibon)、全家、萊爾富、OK 超商繳費。
2. 請下載「中華電信 APP」，可由下述二個管道繳交費用：
  - (1). 登入 APP/我的帳單/繳費去/條碼繳費或 e 櫃台/前往繳費/條碼繳費，請您持「條碼繳費」畫面至中華電信門市/神腦或統一(ibon)、全家、萊爾富、OK 超商繳費。
  - (2). 登入 APP/我的帳單/繳費去或 e 櫃台/前往繳費，請您使用「線上繳費」功能上網繳費。

## 十一、收到簡訊帳單，如何於手機記存繳費條碼以利持至中華電信門市或超商繳費？

- A：1. 建議您可以下載簡訊條碼 PDF 檔備用(手機操作方式因不同手機廠牌、型號、版本而異)。
2. 利用手機截圖功能將簡訊條碼頁照相備用(手機螢幕截圖解析度可能影響條碼可否正常讀取)。

## 十二、若已透過「簡訊驗證碼 OTP」驗證完成，但手機卻無法正常顯示繳費通知的條碼頁面，應該如何處理？

- A：建議貴客戶使用符合標準之 PDF 閱讀工具，以免非最佳相容性而無法正常開啟。
1. 若您使用的是 iPhone 手機：其內建蘋果瀏覽器(safari)，可正常開啟。
  2. 若您使用的是 Android 作業系統手機：該內建瀏覽器內如無 PDF 顯示功能，建議安裝「Adobe Acrobat Reader」或「Google PDF 檢視器」APP。安裝 APP 步驟如下：
    - (1). 至 GooglePlay 商店



(2). 搜尋「Adobe Acrobat Reader」或「Google PDF 檢視器」



(3). 安裝上述其中任一 APP

(4). 檢視 PDF 時，透過該 APP 開啟即可

3. 因手機廠牌、型號、作業系統版本及下載環境各異，貴客戶若已下載符合標準之 PDF 閱讀工具後，仍無法順利開啟繳費條碼頁面，除可至中華電信/神腦門市補單繳費外，亦可安裝「中華電信 APP」運用其提供的繳費管道繳費(詳題十、2)，或至統一超商 ibon 機台補單繳費(詳題十五)。

### 十三、我如何查詢費用明細？

A：本公司提供以下管道供您查詢費用明細。

1. 手機安裝「中華電信 APP」：登入 APP 點選我的帳單輸入您的設備號碼即可查詢該設備的費用明細。
2. 如果您的應繳金額大於 0 元：請您開啟簡訊帳單上網址：[cht.tw/c/0un94](https://cht.tw/c/0un94) 點選「簡訊驗證碼 OTP」，經驗證開啟繳費條碼後再點選費用明細字樣，連結至本公司電子帳單系統查詢。
3. 如果您的應繳金額為 0 元：請您開啟簡訊帳單上網址：[cht.tw/c/u400y](https://cht.tw/c/u400y) 以會員登入或進行簡訊驗證碼認證，進入本公司電子帳單系統查詢。
4. 登入本公司電子帳單系統([https://www.cht.com.tw/ou\\_web/chtn/ebill](https://www.cht.com.tw/ou_web/chtn/ebill)) 點選我的電子帳單 e-Bill 查詢。
5. 進入本公司網路客服中心(<https://123.cht.com.tw>)由我的帳單登入查詢。
6. 手機直撥 800 查詢。

### 十四、我如何查詢與取得通話明細？

A：1. 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. 登入本公司電子帳單系統([https://www.cht.com.tw/ou\\_web/chtn/ebill](https://www.cht.com.tw/ou_web/chtn/ebill))

或 [cht.tw/c/u400y](http://cht.tw/c/u400y))查詢(說明：1. 有申請通話明細者可查詢 2. 未申請通話明細者，如當月有市話撥打國際電話、市話小額付款服務費用明細，亦可查詢)。

3. 行動電話通話明細：手機直撥 800 查詢，由客服協助補寄。

#### 十五、我如何在統一超商(7-11)ibon 補單繳交費用？

A：統一超商 ibon 機台補單繳費的操作路徑與步驟如下：「儲值/繳費->電信服務->中華電信->繳費->同意服務須知->輸入手機號碼->輸入身分證字號->選擇->確認->列印->櫃檯繳費」。

#### 十六、我在繳費期限前尚未繳清費用，中華電信會發送提醒繳費簡訊通知我嗎？

A：1. 會。接近繳費期限尚未繳清費用者，本公司會發送提醒繳費簡訊通知您繳費。提醒繳費簡訊依發送日期分成下列二種：如您已於本公司申請過「取消發送繳費提醒簡訊」，則不會通知您。

(1). 「繳費提醒簡訊」：繳費期限前 3 個營業日尚未繳費者，系統會發送「繳費提醒簡訊」通知您繳費。

(2). 「到期提醒簡訊」：自 107 年 8 月 9 起，加強服務簡訊帳單客戶若於「繳費期限前一日(日曆日)」尚未繳費銷帳者，再加發一則「到期提醒簡訊」提醒您繳費。

2. 「繳費提醒簡訊」與「到期提醒簡訊」之內容：

中華電信關心您，XX 年 XX 月帳單 XXX 元繳費期限為 XX 年 XX 月 XX 日，敬請撥冗繳費，如已繳款無需理會此通知。謝謝您！

#### 十七、提醒繳費簡訊顯示之發話號碼為何？

A：「繳費提醒簡訊」與「到期提醒簡訊」顯示的發話號碼為「0911513466」。