

通信紀錄及帳務紀錄查詢申請方式

實施日期：109年9月30日

申請管道	辦理單位	服務內容	注意事項
臨櫃	各營運處服務中心 (不含特約服務中心)	發信通信紀錄 (單次申請/包月制)	一、臨櫃申請應檢附證明文件如下： (一)用戶本人申請者，應出示身分證明文件正本，並於申請書上親自簽章。 (二)委託代理人申請時，除需檢附用戶本人身分證正本外，代理人應出示身分證明文件正本及委託書(用戶本人簽名或蓋章)。 (三)法人、非法人團體、商號或政府機關(構)等應出示政府主管機關核發之法人證明文件、商業登記證明文件或其他證明文件及代表人、負責人之身分證明文件，由其代表人、負責人或其授權之代理人親自出示身分證明文件正本及提出申請書，代理人另附委託書，並於申請書上蓋公司章、負責人章。 (四)若用戶為無行為能力人或限制行為能力人時，應得其法定代理人之書面同意，或由其法定代理人親自出示身分證明文件正本並提出申請。 二、受信通信紀錄查詢： (一)僅可至本公司各地服務中心(不含特約服務中心)申請。 (二)於申請書上載明查詢之電話號碼、通信起訖日期等。 (三)申請受信通信紀錄之取件方式，可分為臨櫃親取及掛號郵寄。 (四)「行動預付卡」、「欠費拆機」或「已退租」用戶，限臨櫃親取。
		網際資訊網路與 <u>加</u> 值業務通信紀錄	
		受信通信紀錄	
		帳務紀錄	
電話/書面	客服單位、各營運處	發信通信紀錄 (單次申請/包月制)	一、用戶需提供查詢之電信設備號碼、用戶名稱、身分證字號/統一編號、申請事項及申請人姓名與聯絡電話，供受理人員查核相關資料確認。 二、申請資料一律以平信郵寄用戶本人之帳單地址，如用戶要求郵寄方式郵資高於平信郵資，則須加收郵資費用。
		網際資訊網路與 <u>加</u> 值業務通信紀錄	
		帳務紀錄	
網路	網路門市	發信通信紀錄 (單次申請)	一、通信紀錄： (一)僅提供自然人電子帳單用戶申請，並一律以電子郵件寄送至用戶電子帳單寄送之信箱。 (二)申請紀錄之電話號碼與認證方式(中華電信會員或內政部自然人憑證)登記之證號需相同。 二、帳務紀錄： (一)帳務紀錄提供補寄待繳費帳單、補寄繳費證明。 (二)申請紀錄之電話號碼與認證方式(中華電信會員、內政部自然人憑證或工商憑證)登記之證號需相同。
		網際資訊網路與 <u>加</u> 值業務通信紀錄	
		帳務紀錄	

註 1. 網際資訊網路與加值業務通信及帳務紀錄：

請洽臨櫃服務人員、0800-080-412、0800-080-365 或 HiNet 網站(網址如下)：

(1)HiNet 撥接式：<https://bill.0800080412.com.tw/bill/stelcom3.jsp>

(2)留言板、貼圖區、部落格：<https://xuite.net>

(3)企業簡訊：https://sms.hinet.net/new/sent_refer.htm

(4)HiNetFax：<https://hinetafax.hinet.net/myfax.html>

(5)消費加值帳務紀錄：<https://aaaservice.hinet.net/User/user.html>

2. 提供期限：

發信通信紀錄：應於受理查詢之次日起七個工作日內依客戶申請方式以書面或電子郵件提供。

受信通信紀錄：應於受理查詢之次日起十個工作日內以書面提供。

帳務紀錄：應於受理查詢之次日起七個工作日內依客戶申請方式以書面或電子郵件提供。