

## 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	中華電信電信費扣款成功通知：XXXXXXXXXX XXX年XX月電信費XXXXXXXXXX元，已於XXX年XX月XX日扣款成功，發票號碼：XX99999999。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	中華電信電信費扣款成功通知：XXXXXXXXXX XXX年XX月電信費帳單金額0元，發票號碼：XX99999999。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XXXXXXXXXX帳單XXXXXXXXXX元，已於XX月XX日繳訖，發票號碼：XX99999999（續下則） （承上則）如需查詢詳細之繳費資料，請上 my.cht.com.tw/Bill 或電子帳單系統 cht.tw/c/u400y 查詢，感謝您。
0 元	中華電信通知您：XXX年XX月XXXXXXXXXX帳單 0元，發票號碼：XX99999999（續下則） （承上則）如需查詢詳細資料，請上 my.cht.com.tw/Bill 或電子帳單系統 cht.tw/c/u400y 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。現在申請還可以享有歡樂點贈點優惠，歡迎採用。

另外您也可以利用本公司 24 小時服務不打烊的「我的服務中心」(<https://my.cht.com.tw/Bill>) 或下載本公司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. 登入「我的服務中心」(<https://my.cht.com.tw/Bill>)查詢。  
2. 本公司APP 查詢。  
3. 手機直撥 0800080123 查詢。

### 十四、 我如何查詢通話明細？

- A：1. 登入「我的服務中心」(<https://my.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。