

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、應提供證明文件如下： (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) 法人、非法人團體、商號或政府機關(構)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以及代表人、負責人之身分證明文件，代理人另附身分證明文件正本及委託書，並於申請書上蓋公司章、負責人章。 (三) 無行為能力人或限制行為能力人查詢者，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書。 (四) 委託代理人申請帳務紀錄時，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。 二、受信通信紀錄服務/取件方式： (一) 含臨櫃親取及掛號郵寄二種。 (二) 「行動預付卡」、「欠費拆機」或「已退租」用戶，限臨櫃親取。 (三) 臨櫃取件應提供與申請時相同之證明文件供本公司核對。
		網際資訊網路業務 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、確認。 二、申請資料一律以平信郵寄至用戶本人之帳單地址，如用戶要求高於平信郵資之方式寄送，郵資差額應由用戶補足。
		網際資訊網路與增值業務通信紀錄	
		帳務紀錄	
網路	網路門市	發信通信紀錄 (單次申請/包月制)	一、通信紀錄： (一) 僅提供自然人用戶申請： 1. 單次申請：一律寄送至用戶電子郵件信箱。 2. 包月制申請：每月隨帳單寄送至申請電話號碼之帳單寄送地址或電子帳單信箱。 (二) 申請電話號碼與登入身分認證(中華電信會員或內政部自然人憑證)二者之證號需相同。 二、帳務紀錄： 申請電話號碼與登入身分認證(中華電信會員、內政部自然人憑證或工商憑證)二者之證號需相同。
		網際資訊網路與增值業務通信紀錄	
		帳務紀錄	

說明：

一、自然人用戶查詢本人通信紀錄(含發、受信)時，限本人辦理。

二、帳務紀錄係指提供補開帳單、繳費證明及網際資訊網路業務增值服務消費紀錄服務。

註1. 網際資訊網路與增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) hiBox：<https://www.hibox.hinet.net/>

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

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

(5)消費增值帳務紀錄：<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。