

## 電子化客戶服務指南

您現可透過以下途徑使用CSL自動化客戶服務：

### 1. csl 網頁

步驟一：用手機致電 \*777或使用網上登記服務設定我的個人網頁密碼

步驟二：登入網址：www.hkcsl.com

步驟三：輸入流動電話號碼及密碼，選擇客戶服務，並選取有關服務

我的賬單		
查閱及繳付賬單	查詢我的使用量	查詢我的增值服務
查詢我的通話詳情	查詢我的繳費紀錄	查詢本地流動數據用量增值紀錄
查詢我的賬戶結餘	查閱我的服務計劃	
選用 / 更改服務		
選用 / 更改電子賬單	更改賬單地址	設立用量提示
選用 / 取消郵寄通話詳情	更改郵寄賬單語言	更改登入密碼
選用增值服務	增值本地流動數據用量	更改註冊客戶名稱
選用國際長途及漫游服務	更新本地流動數據用量提示聯絡資料	設定 / 更改遙距來電轉駁
更改直接促銷表格		設定電郵 / 數據 / WAP
實用資料		
客戶服務使用貼士	繳費方法	維修服務
電子賬單介紹	iPhone 4 貼士	增值服務使用貼士及短碼
查閱賬單示範	Home Call	聯絡客戶服務
賬單指南	郊野公園網絡覆蓋範圍	

### 3. 以手機上網

步驟一：於手機設定MyNet首頁連結

步驟二：登入[客戶服務]

步驟三：選取有關服務：

查詢我的賬戶
查詢我的使用量
查詢我的服務
查詢我的賬戶及合約到期日
查詢我的繳費紀錄
查閱賬單
我的賬戶設定
更新直接促銷表格
索取信用卡自動轉賬表格
選用 / 取消郵寄通話詳情
預設用量提示
更改賬單語言
增值本地流動數據用量
其他資料
通訊及私隱管理
IDD / 漫游服務資料
服務熱線
csI專門店地址及電話號碼
客戶服務使用貼士
有用貼士

### 4. 以手機致電#100#

步驟一：於手機按#100#再按打出鍵

步驟二：選取有關服務：

1. 我的使用量
2. 我的賬單
3. 繳費記錄及方法
4. 國際長途及漫游服務
5. 其他
1. 回撥方法及收費
2. 設定語言
3. 熱線、店址及電話
4. 傳真賬單/服務指南

### 5. 客戶服務熱線

步驟一：致電客戶服務熱線：2512 3123

步驟二：輸入流動電話號碼

步驟三：選取有關服務：

0. 聯絡客戶服務主任
1. 報失及暫停服務
2. 賬項查詢
1. 查詢應付款項及賬戶號碼
2. 索取賬單副本
3. 查詢使用量及設立定時下載用量
4. 更改賬單語言及申請通話詳情
5. 信用卡繳費, 繳費方法及地點
3. 銷售服務
4. 更改, 增值服務及其他查詢
1. 更改服務及增值服務
1. [估你唔到] 接駁鈴聲
2. SMS轉存及SMS組合
3. 好朋友組合
5. 其他增值服務
2. 技術支援
3. 手機維修中心及csI專門店地址
4. 漫游及IDD服務
5. 自動增值流動電話儲值卡
6. 電子化客戶服務指南
7. 電子推廣訊息查詢
8. 操作遙控來電轉駁, 留言信箱及我的個人網頁密碼
0. 聯絡客戶服務主任
5. 公平使用政策
6. iPhone 服務計劃及使用貼士

### 2. Service App for iPhone & Android

步驟一：iPhone 客戶經 iTunes > App Store 下載 service App / Android 客戶經 Android Market 下載

步驟二：使用 [我的csI網頁]密碼登入

