

通 知

中華民國 115 年 3 月 11 日

聯絡人: 李駿宏

聯絡電話: 2717131

主旨：為加速校內各單位直撥電話及專線之維修時效，如有電話故障情形請各單位逕行至「中華電信網路客服中心」進行線上報修，敬請查照配合。

說明：

- 一、為提升通訊設備障礙排除之效率，減少公文或內部系統轉報之時間落差。若各單位桌上型電話機之門號發生桌上型電話機無撥號音、雜訊、無法撥出或受話等故障情形，請各單位保管人或使用人直接透過中華電信管道進行報修，由中華電信專員直接與您聯繫並安排檢修。
- 二、檢附中華電信故障報修操作手冊一份。

此 致

本校各單位



總務處營繕組 敬啟

中華電信故障報修網報修步驟：

1. 申請人先進入中華電信故障報修網(<https://my.cht.com.tw/Trouble>)，選擇免登入報修後，登記故障校內電話門號、學校統一編號末四碼(學校統一編號為66019206)並輸入驗證碼後，按查詢進行報修動作。

The screenshot shows the '故障報修' (Trouble Report) page on the Chunghwa Telecom website. The page is titled '故障報修' and has two tabs: '登入報修' (Login Report) and '免登入報修' (Report without Login), with the latter being selected. Below the tabs is a form titled '報修他人設備' (Report for Others' Equipment) with the subtitle '輸入行動、市話、寬頻、MOD號碼' (Enter mobile, landline, broadband, or MOD number). The form contains three input fields: '*設備號碼' (Equipment Number) with the value '021**45678/12Y**34/3W45**8/092', '*申請人身分證字號/統一編號後四碼' (Applicant's ID Number/Last four digits of Unified Number) with the value '0000', and '*驗證碼' (Verification Code) with the value '55964'. A CAPTCHA image showing the number '55964' is also present. A blue '查詢' (Search) button is located below the form. Below the form is a '服務說明' (Service Notice) section with four points:

1. 故障報修功提供障礙報修登記
2. 市話/寬頻/MOD除線上報修外，報修中設備提供維修進度資訊
3. 市話/寬頻/MOD提供電路測試結果、重置訊號(需登入會員)及常見寬頻/MOD障礙檢查說明，登記報修障礙前可參考說明自行檢測。
4. 若對本公司市內電話/專線之障礙與品質尚有其他問題，請立即撥打服務專線洽客服人員協助處理

The footer of the page includes logos for Chunghwa Telecom 5G, HiNet 光世代, MOD, and HamiVideo. It also contains links for '中華電信APP', '服務據點', '服務使用條款', and '隱私權保護政策'. The copyright notice is '中華電信股份有限公司個人家庭分公司(統一編號：96979949) © 2023'.

2. 之後會出現此圖示，此時請按市話問題。

故障報修 | 中華電信我的服務中心

個人專區 帳單繳費 資費合約 我的VIP 我的點數 服務總覽

故障報修

登入報修 免登入報修

我要報修:052*1*1*2

市話問題

報修他人設備 輸入行動、市話、寬頻、MOD號碼

服務說明

1. 故障報修功提供障礙報修登記
2. 市話/寬頻/MOD除線上報修外，報修中設備提供維修進度資訊
3. 市話/寬頻/MOD提供電路測試結果、重置訊號(需登入會員)及常見寬頻/MOD障礙檢查說明，登記報修障礙前可參考說明自行檢測。
4. 若對本公司市內電話/專線之障礙與品質尚有其他問題，請立即撥打**服務專線**洽客服人員協助處理

中華電信 5G HiNet 光世代 MOD HamiVideo

中華電信APP | 服務據點 | 服務使用條款 | 隱私權保護政策

中華電信股份有限公司個人家庭分公司(統一編號：96979949) © 2023

21°C 多雲 下午 02:04 2023/12/28

3. 接下來中華電信會遠端測試線路

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `my.cht.com.tw/Trouble`. The page header includes the Chunghwa Telecom logo and the text "我的服務中心". Below the header is a navigation bar with icons for "個人專區", "帳單繳費", "資費合約", "我的VIP", "我的點數", and "服務總覽". The main content area features a left-pointing arrow and the title "市話問題". In the center, there is a blue mobile phone icon and the text "正在為您測試線路。請您稍候...". The footer contains logos for Chunghwa Telecom 5G, HiNet 光世代, MOD, and HamiVideo, along with links for "中華電信APP", "服務據點", "服務使用條款", and "隱私權保護政策". The system tray at the bottom shows the date and time as "下午 02:04 2023/12/28".

4. 測試完成後，若有故障，不論其結果是否正常，申請人皆須按下「下一步」登記報修

The screenshot shows a web browser window with the URL my.cht.com.tw/Trouble. The page title is "市話問題" (Landline Issues). A progress indicator shows two steps: "1 線路測試" (Line Test) and "2 報修登記" (Report Repair). The test result is "測試正常" (Test Normal), accompanied by a green checkmark icon and the text: "您好，若您的電話仍無法正常使用，建議完成報修登記，預約技術人員為您服務。" (Hello, if your phone still cannot be used normally, we recommend completing the repair registration to schedule a technician for your service). Two buttons are visible: "重新測試" (Retest) and "下一步" (Next Step). The "Next Step" button is highlighted with a red rectangular box. The footer contains logos for Chunghwa Telecom 5G, HiNet, MOD, and HamiVideo, along with links to the app, service points, terms of use, and privacy policy. The system tray at the bottom shows the date and time as 2023/12/28 at 2:16 PM.

5. 填寫下列資料。故障情況描述越詳細越好。申請人務必指定約修時間才能確保中華電信的人排時間到學校，還有必須要能夠讓中華電信聯絡到申請人並進入故障電話所在位置。

報修表單

1 線路測試 2 報修登記

故障報修 (052*1*1*2)

類型
市話問題

* 障礙情況
--選擇障礙描述--

住家環境
--選擇環境描述--

障礙說明(限制100字以內), 還有100字
請輸入障礙情形(非必填)

指定約修時間(含尚可約條件數)
--不約修日期--

聯絡資訊
* 聯絡人
王大明先生
* 聯絡電話
0912345678

6. 填好後按確定即完成報修

個人專區 帳單繳費 資費合約 我的VIP 我的點數 服務總覽

故障報修 (052*1*1*2)

類型

市話問題

*障礙情況

--選擇障礙描述--

住家環境

--選擇環境描述--

障礙說明(限制100字以內), 還有100字

請輸入障礙情形(非必填)

指定約修時間(含尚可約修件數)

--不約修日期--

聯絡資訊

*聯絡人

王大明先生

*聯絡電話

0912345678

聯絡電話2

092345678

取消 確定

服務說明

1. 本公司就申請聯絡人填具之上開資料, 僅作服務聯繫之用。
2. 本公司非經 貴客戶書面同意或依法律規定, 不得將上開個人資料提供予第三人。若 貴客戶欲請求本公司停止繼續處理、利用, 得隨時填具「中華電信股份有限公司客戶個人資料申請暨處理回覆單」, 透過本公司各地服務中心請求停止處理、利用或刪除。
3. 本公司得依個人資料保護法第8條, 於營運地區範圍及營運期間內, 基於「消費者、客戶管理與服務」之特定目的範圍內, 蒐集、處理及利用 貴客戶於本網頁所填之個人資料。貴客戶就留存在本公司之個人資料, 得依個人資料保護法第3條規定行使相關權利。

21°C 多雲 下午 02:05 2023/12/28