

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. 1010網頁

步驟一：用手機致電 *777或使用網上登記服務設定「我的1010網頁」密碼

步驟二：登入網址：www.1010.com.hk

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	查詢我的服務計劃	

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
選用國際長途及漫遊服務	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	1010私人助理服務
查閱賬單示範	Home Call	增值服務使用貼士及短碼
賬單指南	郊野公園網絡覆蓋範圍	聯絡客戶服務

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
查詢我的繳費記錄
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 / 漫遊服務資料
1010 私人助理服務
服務熱線
1010 Centre 地址及電話號碼
1010 Centre預約服務
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. 國際長途及漫遊服務 |
| 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：2888 1010

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. 賬單查詢 |
| 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. 繳費方法及地點 |
| 3. 銷售服務 |
| 4. 漫遊及IDD服務 |
| 5. BlackBerry, 增值服務及其他 |
| 1. 留言信箱, 其他增值服務及更改服務 |
| 2. 1010 ClubBest, 私人助理及儲值卡 |
| 3. 技術支援 |
| 4. 電子化客戶服務指南及客戶服務中心 |
| 5. 電子推廣訊息查詢 |
| 6. 操作遙控來電轉駁; 留言信箱及我的個人網頁密碼 |
| 7. BlackBerry |
| 0. 聯絡客戶服務主任 |
| 6. 公平使用政策 |
| 7. 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1010網頁]密碼登入

