



DHL MYBILL

常見問題

帳號管理

如何管理我的帳號及使用者設定？

您可以在「我的帳號」(My Account)頁面中修改帳號設定，以及密碼和使用者設定。若登入受到限制，使用者需聯絡「AR Manager」尋求協助。「AR Manager」可見於「我的帳號」頁面的底部。如需更多詳情，請前往「幫助」(Help)頁面。

如何於「我的帳號」(My Account)內管理額外使用者名單？

當權限允許，可在「我的帳號」(My Account)頁面底部找到「管理」(Manage)按鈕。「管理」(Manage)按鈕可讓使用者新增及管理個別帳號的額外使用者。若登入受到限制，使用者需聯絡「AR Manager」尋求協助。

新增使用者：

第1步

前往「我的帳號」(My Account)頁面，向下捲動，在您欲新增使用者之帳號旁，選取「管理」(Manage)按鈕。

第2步

點擊「新增使用者」(Add New User) (綠色方格)，輸入電子郵件地址並儲存。

第3步

再次點擊「管理」(Manage)，並選取功能允許權限及傳送方式。

管理現有的使用者：

第1步

前往「我的帳號」(My Account)頁面，向下捲動，選取您要調整之帳號旁的「管理」(Manage)按鈕。

第2步

於相關的使用者享有權限功能旁的方格內，點擊新增或移除。

第3步

選取「儲存」(Save)按鈕以儲存變更。

我可以自訂電子郵件通知主旨嗎？

可以。請發電子郵件至 tw.ebilling@dhl.com 向 DHL 尋求協助。

首次註冊後，我所有 DHL 帳號都可以自動透過 DHL MyBill 使用嗎？

- **AR Manager 角色:** 可以。您的註冊獲得批准後，即可管理「Account Receivable 群組」內所有相關的帳號。
- **Billing Manager 角色:** 不可以。您會收到通知，告知您必須聯絡所屬公司內獲委任為「AR Manager」的使用者。必須由他們來授予您相關權限。如有其他權限問題，請發電子郵件至 tw.ebilling@dhl.com。

我如何在現有註冊中新增帳號?

要在現有帳號的基礎上新增帳號，您可於登入頁面的「登記 MyBill」(Sign-up to MyBill)功能，以新帳號形式註冊。當建立額外帳號的電子郵件地址與現有註冊帳號相符時，於 MyBill 內將自動予以聯繫。若客戶擁有兩個或以上帳號，應全部註冊，以確保能檢視所有相關帳單。

第 1 步 前往 <https://mybill.dhl.com/login>.

第 2 步 點擊「註冊 MyBill」(Sign-up to MyBill)圖標。

第 3 步 跟從螢幕指示操作。

如需註冊多於 5 個額外帳號，您可以將帳號清單，以及現有登入資料和電子郵件地址(請勿包含密碼)提交至：
tw.ebilling@dhl.com

如何更改 MyBill 密碼?

您可以在「我的帳號」(My Account)頁面修改密碼、使用者資料和帳號設定。如需更多詳情，請前往「幫助」(Help)頁面。

重要提示: 經 MyBill 直接更改密碼，不會變更您目前使用的 DHL.com 線上寄件平台(MyDHL+) 的密碼。

如果我忘記密碼該怎麼辦?

如果您知道帳號註冊的電子郵件地址，可前往 <https://mybill.dhl.com/login> 並點擊「忘記密碼」(Forgot Password)連結。

如果您找不到現有帳號的電子郵件地址，請發電子郵件至 tw.ebilling@dhl.com 與 DHL 聯絡。

如何更改傳送給我之帳單檔案的格式?

第 1 步

前往「我的帳號」(My Account)頁面，向下捲動至頁底，查看註冊帳號清單。

Step 2

點選您要更新之帳號旁的「管理」(Manage)按鈕。

Step 3

在「郵件傳送偏好設定」(Mail Delivery Preference)下方，會出現一個下拉式選單。

Step 4

點擊「儲存」(Save)按鈕以儲存變更。

付款

您可透過以下方式付款給 DHL：

- Taiwan Pay QR code – 台灣 Pay QR code 行動支付

請注意 MyBill 線上付款僅適用於選定的客戶，其餘付款方式請參閱我們帳單上的說明。

如需協助，請致電 (02) 2182-6868 或發電子郵件至 tw.financequery@dhl.com 與我們聯絡。

帳單

可以在哪裡檢視我的未付款帳單?

所有未付款帳單均會在「MyBill 資訊主頁」(MyBill Dashboard) 中顯示：

「未付款帳單」(Open Transactions): 顯示所有未付款的帳單。

「待釐清帳單」(Disputed Invoices): 顯示所有已提出查詢的帳單。

「已逾期帳單」(Due Now): 顯示所有今天或更早前已到期的帳單。

為何「MyBill 資訊主頁」(MyBill Dashboard)的總額與所有帳單顯示的總額不同?:

「MyBill 資訊主頁」(MyBill Dashboard)只顯示已到期應繳帳單的總額。

我可以收到什麼格式的帳單?

您可選擇下載不同檔案格式的帳單，包括 CSV 檔案(用於匯入至 Excel 等試算表)、PDF(列印或以附件形式傳送之理想之選)和 XML。

我所有的帳單都有支援文件嗎?

附有支援文件的帳單可於 DHL MyBill 中查看。如需協助，請發電子郵件至 tw.ebilling@dhl.com 與 DHL 聯絡。

如何下載及列印原帳單的副本？

如需下載 PDF，請將滑鼠游標放在「MyBill 資訊主頁」(MyBill Dashboard)或「資料庫」(Archive)頁面右側的帳單數據上。此時會出現「PDF 帳單」(PDF Invoice)按鈕。點擊按鈕，頁面底部隨即會出現彈出式選單。要立即列印，點擊「開啟」(Open)並使用 Adobe Reader 程式的列印功能。

其他格式？

在「MyBill 資訊主頁」(MyBill Dashboard)或「資料庫」(Archive) 頁面，勾選項目左側的方格，以選取帳單。此時，帳單清單上方會出現「下載」(Download)按鈕。點擊此按鈕，然後選擇想要的檔案格式。選好後，點擊頁面右側的「下載」(Download)按鈕。頁面底部隨即會彈出選項視窗。如要列印，點擊開啟。此操作會建立一個臨時壓縮檔案，您可從中開啟及列印個別文件。

我可否在 MyBill 中獲悉誰曾存取我的帳單或貨件？

可以，請直接點擊欲查閱的帳單，接著您會被導引至帳單的頁面，再點選「帳單歷史紀錄」，您便可以看到詳細的資訊。

帳單繳付後會怎麼樣？

當帳單完成付款，便不會在「MyBill 資訊主頁」(MyBill Dashboard)顯示。您可在「資料庫」(Archive)頁面中找到已付帳單。

未出帳貨件 (RBNI)

「未出帳貨件」欄在資訊主頁看不到。

在資訊主頁看不到 RBNI 的原因有兩個：

原因 1

您的帳號尚未啟用 RBNI 功能。如欲登入 RBNI，請發電子郵件至 tw.ebilling@dhl.com 申請啟用。

原因 2

沒有任何可供檢視的貨件。

當有貨件後，方可於 RBNI 頁面顯示。

RBNI的定價是否為最終收費？

不是。在RBNI功能看到定價並非最終收費，一切以帳單上的金額為準。

價格查詢

查詢結果是否僅適用於指定帳號？是。選擇帳號後，您會看到該帳號的價格查詢結果。

我不知道貨物的尺寸，是否仍可進行搜尋？是。貨件尺寸並非價格查詢的必要資料，然而提供貨件尺寸可提高搜尋結果的準確度。

備註：儘管貨件尺寸非必要資料，貨物重量卻是必要的。

請注意：依據DHL全球總部的規定，貨件重量計算方式為單箱實際重量或單箱材積重量，取較重者為主。

帳單查詢

如何就我的帳單提出查詢？

在「MyBill 資訊主頁」(MyBill Dashboard)中，點擊項目左側的方格以選取帳單。點擊「提出查詢」(Dispute)按鈕。系統會要求您輸入查詢詳情，然後提交。有關提出查詢的操作指示，請前往「幫助」(Help)頁面，並跟從「提出查詢」部分的步驟操作。

我如何知道查詢是否得到解決？

當帳單提出查詢後，該帳單狀態會轉為「查詢案件」。而當查詢解決後，該帳單狀態則會更新以反映目前狀態。您亦可到「查詢案件歷史記錄」(Dispute History)欄，選擇「檢視查詢案件」(View Dispute)來取得進一步詳情。

如何檢視我的查詢？

- 在「MyBill 資訊主頁」(MyBill Dashboard)頁面，選擇「待釐清帳單」。
- 點擊一張帳單，然後點擊「查詢案件歷史記錄」(Dispute History)。
- 前往「報表」(Reports)頁面，下載「查詢案件報表」。

應收帳款 (Account Receivables)

「AR Manager」扮演著甚麼角色？

這是一種登入權限等級，可讓獲委派的使用者以管理員身份，為客戶處理同一相關「群組」的所有帳號。

如何決定誰是AR Manager？

此角色會自動委派予「Accounts Receivable群組」內第一位註冊帳號的使用者。

若您是已註冊的現有客戶，則註冊日期最早的使用者電子郵件地址已被設定為「AR Manager」。如您擁有「管理使用者」(Manager User)權限，可在「我的帳號」(My Account)頁面中更改/新增使用者。

為甚麼我的資訊主頁(Dashboard)顯示了其他帳號？

如您的資訊主頁顯示了其他帳號，即代表您的使用者電子郵件地址獲委派為「AR Manager」，負責管理所有相關指定「Accounts Receivable群組」的帳號。

其他事項

如何取消我的DHL MyBill服務？

如欲取消DHL MyBill帳號，請發電子郵件至 tw.ebilling@dhl.com 與DHL聯絡。

DHL Express (Taiwan) Corp.

洋基通運股份有限公司

10416台北市建國北路二段82號1樓

dhl.com.tw/express

生效日期：01/2020