



DHL MYBILL

常見問題

帳戶管理

如何管理我的帳戶及使用者設定?

您可以在「我的帳戶」(My Account) 頁面中修改帳戶設定，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「我的帳戶」頁面的底部。如需更多詳情，請前往「需要協助」(Help) 頁面。

如何於「我的帳戶」(My Account) 內管理額外使用者名單?

當權限允許，可在「我的帳戶」(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戶的額外使用者。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)，輸入電郵地址並儲存。

第3步

再次點擊「管理」(Manage)，並選取功能允許權限及付運方法。

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，點擊新增或移除別號。

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 HK.MyBill@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」內所有相關的帳單帳戶。
- **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，請電郵至 HK.MyBill@dhl.com。

我如何在現有註冊中新增帳號?

要在現有帳戶的基礎上新增帳戶，您可於登入頁面的「登記 MyBill」(Sign-up to MyBill)功能，以新帳戶形式註冊。當建立額外帳戶的電郵地址與現有註冊帳戶相符時，於MyBill內將自動予以聯繫。若客戶擁有兩個或以上帳戶，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 個額外帳戶，您可以將帳戶編號清單，以及現有登入資料和電郵地址(請勿包含密碼)提交至:

HK.MyBill@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網上付運平台(MyDHL+)的密碼。

如果我忘記密碼該怎麼辦?

如果您知道帳戶註冊的電郵地址，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戶的電郵地址，請電郵至 HK.MyBill@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。

第 2 步

點選您要更新之帳號旁的「管理」(Manage)按鈕。

第 3 步

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

第 4 步

點擊「儲存」(Save)按鈕以儲存變更。

付款

您可透過以下選項向 DHL付款：

- 銀行轉帳
- PPS 繳費靈
- 支票
- 直接付款
- MyBill 網上付款

詳情請參閱我們帳單上的付款指引。

如需協助，請致電2400 3377或電郵至 hkbillinghotline@dhl.com 與我們聯絡。

帳單

可以在哪裡檢視我的未付款帳單?

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

「未付交易」(Open Transactions): 所有未付款的帳單。

「帳單爭議」(Disputed Invoices): 所有已提出爭議的帳單。

「應繳帳項」(Due Now): 所有今天或以前到期須繳付的帳單。

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。

我收到的帳單是什麼格式?

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的最佳之選)和 XML。

我所有的帳單都有支援文件嗎?

附有額外文件的帳單可於 DHL MyBill 中查看。如需協助，請致電2400 3377 或電郵至 HK.MyBill@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「存檔」(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「存檔」(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付運?

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的理想之選)和 XML。

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「存檔」(Archive)頁面中找到已付帳單。

已定價但未發出帳單 (RBNI)

「已定價但未發出帳單」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，請電郵至 HK.MyBill@dhl.com 申請啟用。

原因 2

沒有任何可供檢視的運件。
當有運件後，方可於 RBNI 頁面顯示。

RBNI的定額是否最終收費?

不是。RBNI內的費用並非最終收費，一切以帳單發出為準。

價格查詢

查詢結果是否僅適用於指定帳戶?

是。選擇帳戶號碼後，您會看到該帳戶號碼的價格查詢結果。

我不知道貨物的尺寸，是否仍可進行搜尋?

是。運件尺寸並非價格查詢的必需資料，然而提供運件尺寸可提高搜尋結果的準確度。

備註: 儘管運件尺寸非必需資料，貨物重量卻是必要的。

請注意: *DHL Express* 會根據體積重量或實際重量(淨重)來收費，以較高者為準。

爭議

如何就我的帳單提出爭議?

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「提出爭議」(Dispute)按鈕。系統會要求您輸入查詢詳情，然後提交。有關提出爭議的操作指示，請前往「需要協助」(Help)頁面，並跟從「提出爭議」部分的步驟操作。

我如何知道爭議是否得到解決?

當帳單提出爭議後，該帳單狀態會轉為「已提出爭議」。而當爭議解決後，該帳單狀態則會更新以反映目前狀態。您亦可到「爭議記錄」(Dispute History)欄，選擇「檢視爭議」(View Dispute)來取得進一步詳情。

如何檢視我的爭議？

- 在「MyBill 資訊主頁」(MyBill Dashboard) 頁面，選擇「爭議帳單」欄。
- 點擊一張帳單，然後點擊「爭議記錄」(Dispute History) 欄。
- 前往「報告」(Reports) 頁面，下載「爭議報告」(Dispute Report)。

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」的所有帳戶。

如何決定誰是AR Manager？

此角色會自動委派予「Accounts Receivable 群組」內第一位註冊帳戶的使用者。若您是已註冊的現有客戶，則註冊日期最早的使用者電郵地址已被設定為「AR Manager」。如您擁有「管理使用者」(Manager User) 權限，可在「我的帳戶(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戶，即代表您的使用者電郵地址獲委派為「AR Manager」，負責管理所有相關指定「Accounts Receivable 群組」的帳戶。

其他事項

如何取消我的DHL MyBill服務？

如欲取消DHL MyBill帳戶，請致電2400 3377 或電郵至 HK.MyBill@dhl.com 與DHL聯絡。

DHL Express (Hong Kong) Limited
敦豪國際速遞(香港)有限公司
香港九龍觀塘觀塘道348號20樓

dhl.com.hk/express

生效日期：03/2024