

MyDHL⁺

MYDHL+

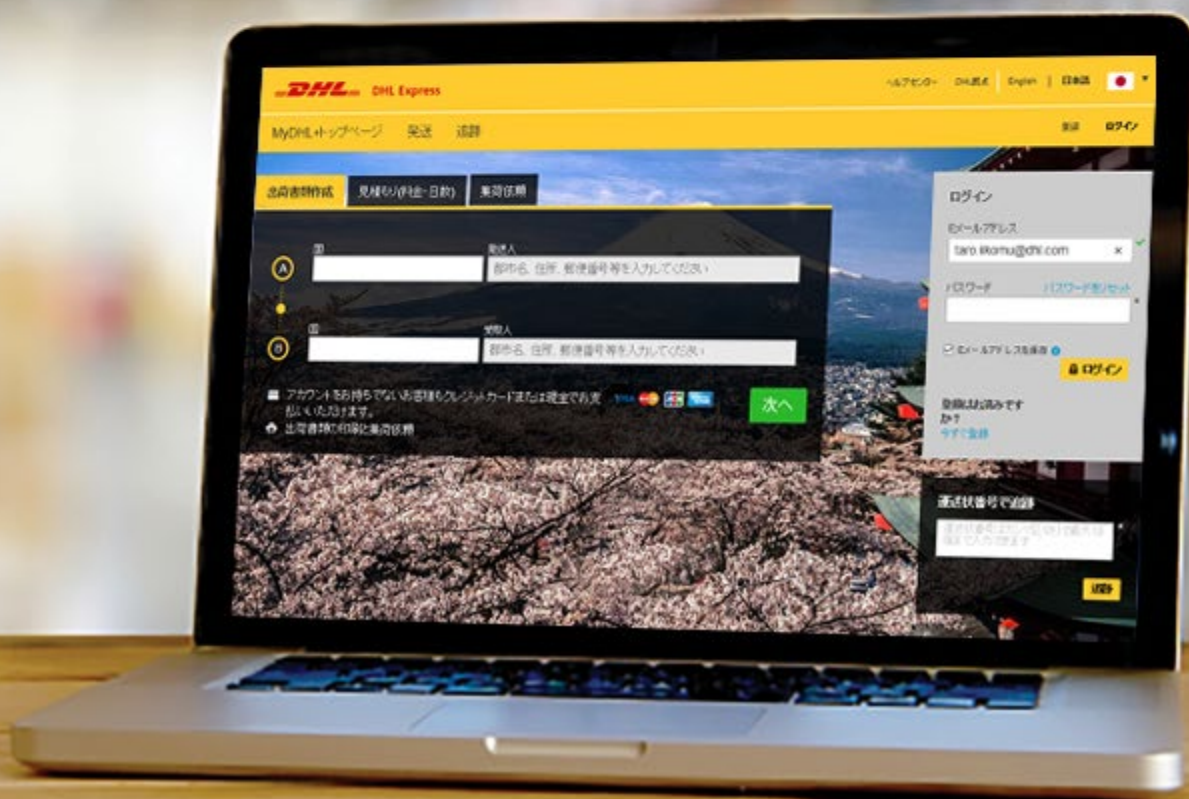
常見問答

DHL Express – Excellence. Simply delivered.



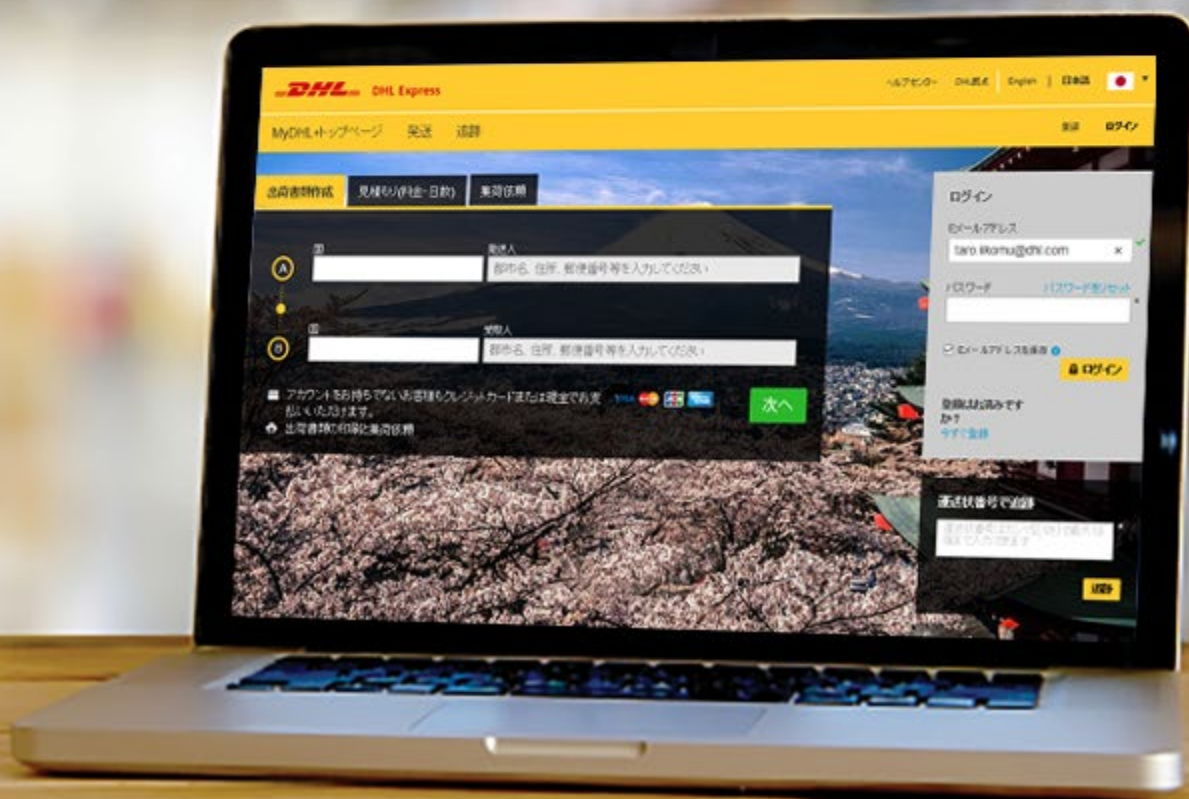
MYDHL PLUS 升級前須知

-
- Q1.** 什麼是MyDHL+ ? P.5
- Q2.** MyDHL+ 與MyDHL 有什麼差異? P.5
- Q3.** MyDHL+ 有瀏覽器版本的限制嗎? P.5
- Q4.** 為什麼要升級MyDHL+ ? P.5
- Q5.** 我要如何將資料從MyDHL 轉到MyDHL+ ? P.5
- Q6.** 遲遲等不到MyDHL+ 的升級，我可以自己註冊MyDHL+ 嗎? P.6
- Q7.** 我可以提早升級到MyDHL+ 嗎? P.6
- Q8.** 一定要註冊才能使用MyDHL+ 嗎? P.6
-



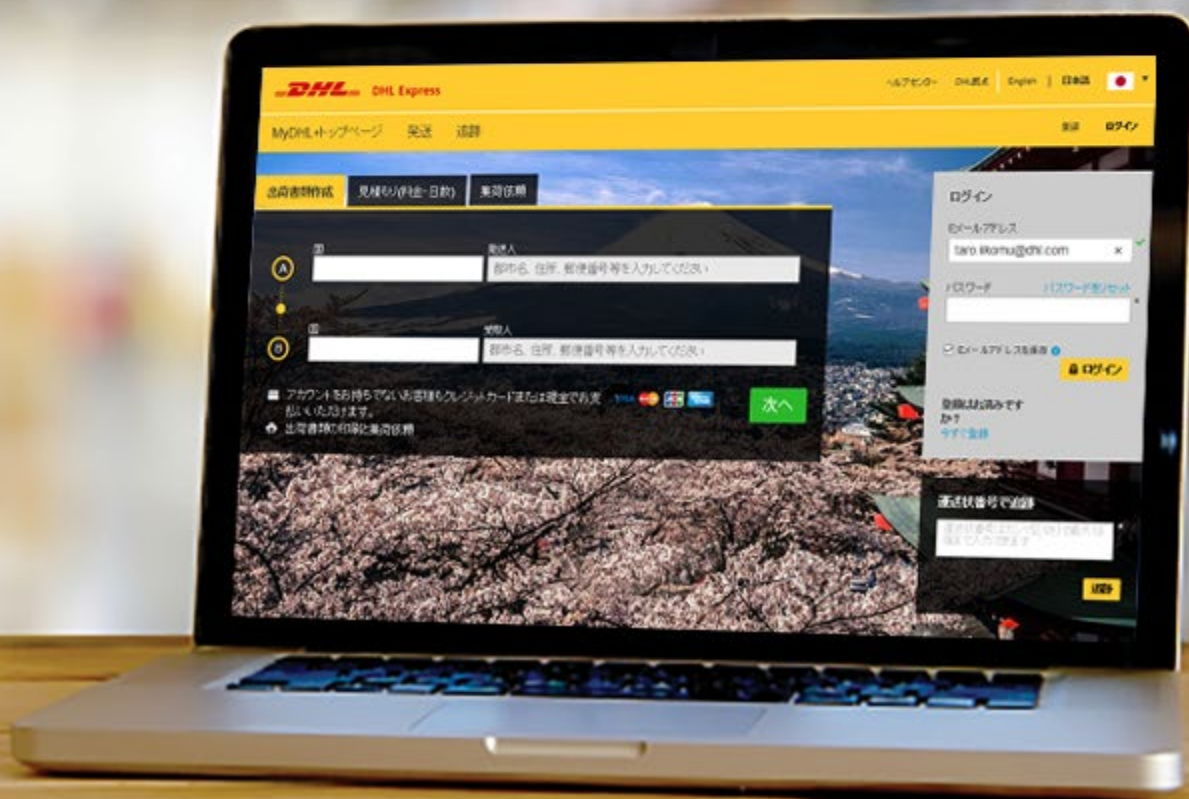
MYDHL PLUS 常見Q&A

- Q9.** 我可以更改登入的帳號嗎? P.6
- Q10.** 我要如何變更登入的密碼? P.7
- Q11.** 密碼有規則嗎? 為什麼驗證密碼的欄位會反灰無法輸入? P.8
- Q12.** 登入時顯示「帳號異常」無法登入? P.8
- Q13.** 登入時顯示「帳號被鎖定」無法登入? P.8
- Q14.** MyDHL+ 的地址欄位可以輸入多少字? P.8
- Q15.** 可以輸入促銷代碼(Promocode) 享受寄件優惠嗎? P.9
- Q16.** 為什麼寄件時會出現「郵遞區號」或「電話格式不符」的錯誤訊息? P.9
- Q17.** 貨件資料打到一半可以暫時存檔離開座位嗎? P.10
- Q18.** 網頁閒置時間過長導致系統自動登出MyDHL+，登入後還可以繼續編輯提單嗎? P.10
- Q19.** MyDHL+ 可以做裝箱單(Packinglist)嗎? P.10
- Q20.** 如果是多箱數包裹，每一箱的材積重都要輸入嗎? P.10
- Q21.** 寄件時出現「沒有可用的遞送選項」或「找不到可選的服務選項」? P.11
- Q22.** 我沒有台灣的DHL 帳號，可以使用對方指定的帳號寄件嗎? P.11



MYDHL PLUS 常見Q&A

- Q23.** 我可以使用95/96帳號當作出口帳號嗎? P.12
- Q24.** MyDHL+ 可以設定進口帳號長期授權嗎? P.12
- Q25.** 隱藏帳號的設定有分進、出口嗎? P.12
- Q26.** 進口件指派給對方，對方做完貨件會通知進口商嗎? P.12
- Q27.** 已經操作到最後一個步驟但無法列印提單? P.13
- Q28.** 提單列印後還可以修改資料嗎? P.13
- Q29.** 印出的提單、收據及商業發票要怎麼使用? P.13
- Q30.** MyDHL+ 能支援歷史提單列印嗎? P.13
- Q31.** 怎樣知道預約取件有沒有成功呢? P.13
- Q32.** 使用預約取件功能的限制有哪些? P.13
- Q33.** 已經安排好的預約取件可以取消或更改時間嗎? P.14
- Q34.** MyDHL+ 可以做兩地取件或委託海外取件嗎? P.14
- Q35.** 貨件查詢功能可以查詢其他人的提單號碼嗎? 會不會不安全? P.14





Q1. 什麼是MYDHL+ ?

MyDHL+ 是滿足客戶不同寄件需求的線上寄件工具，提供客戶進口提單製作、出口提單製作、預約取件、查詢貨件、帳單管理服務，帶給您更快速、更簡潔的線上寄件體驗。全面升級的功能更大幅提升您的寄件效率，無論您是小型企業還是跨國公司，MyDHL+ 讓您輕鬆處理複雜的國際快遞業務。

Q2. MYDHL+ 與MYDHL 有什麼差異?

MyDHL+ 是MyDHL 的升級版，是DHL 歷時兩年多，以使用者使用經驗為基礎所開發出的整合貨件管理工具，強調更友善的使用者界面及導引式的作業流程，幫助使用這更快速的完成快遞文件的準備作業。

Q3. MYDHL+ 有瀏覽器版本的限制嗎?

MyDHL+ 並無特殊的瀏覽器限制，但我們建議使用Google Chrome 或 IE 11 以上版本以取得更完整的功能支援。

Q4. 為什麼要升級MYDHL+ ?

升級MyDHL+ 是為了提供更好的系統服務，讓客戶能以更簡單、更快速的方式完成手邊的作業，我們強調了MyDHL+ 的四個特性：

- **Simply Intuitive 直觀的：**實際邀請客戶參與 MyDHL+ 的開發，直覺式的界面及輔助提醒功能來協助使用者完成貨件提單的準備。
- **Simply Efficient 效率的：**透過Table Cookie 技術，系統能記憶客戶曾經輸入過的資訊，加速資料填寫的速度。
- **Simply Transparent 一目了然的：**使用者從MyDHL+ 首頁中，就能完整看到所有貨件的訊息。
- **Simply Flexible 有彈性的：**MyDHL+ 允許使用者調整系統功能及制定常用資訊。

Q5. 我要如何將資料從MYDHL 轉到MYDHL+ ?

您無需執行任何操作，所有的MyDHL or WebShipping 用戶將會陸續自動完成升級，升級前您將會收到MyDHL+ 的升級通知信件，並且在移轉完成後收到系統通知。

Q6. 遲遲等不到MYDHL+ 的升級，我可以自己註冊MYDHL+ 嗎？

不建議，這樣MyDHL+ 會視該筆email 為全新帳號，等到MyDHL 升級時，舊的MyDHL 帳號及資料將不會自動移轉到新的MyDHL+ 。

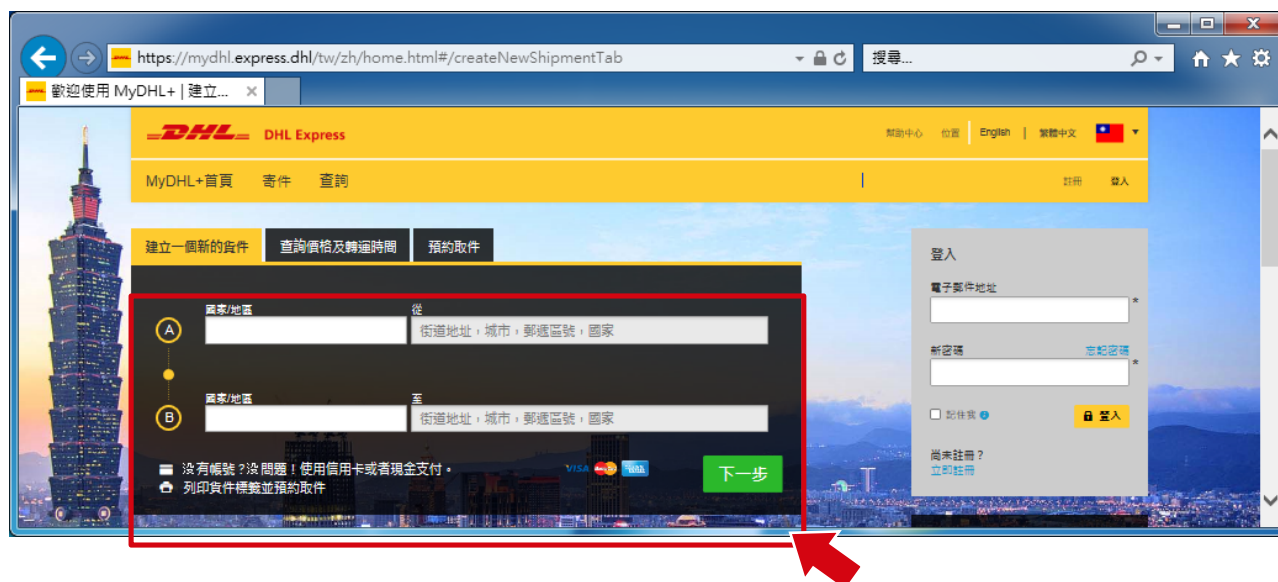
Q7. 我可以提早升級到MYDHL+ 嗎？

您可以請發送信件至 ecom.tw@dhl.com 提出需求，我們將為您申請提前升級。

Q8. 一定要註冊才能使用MYDHL+ 嗎？

您可以選擇一次性使用MyDHL+，無須註冊。請進入臺灣的MyDHL+ 網站直接開始製作提單，但僅限以台灣出口貨件並使用信用卡或現金付費。

<https://mydhl.express.dhl/tw/zh/home.html#/getQuoteTab>



Q9. 我可以更改登入的帳號嗎？

MyDHL+ 登入帳號只能為email 格式，而且是使用您註冊的 email 作為登入帳號，若您需要變更 email，請聯絡我們的客服專線 0800-769-888 (Toll free)，+886-2-2503-8378 (overseas)。

Q10. 我要如何變更登入的密碼?

下列三種情況下您可能會需要變更密碼：

- ① 從MyDHL升級到MyDHL+後，您會收到一封升級成功的通知信件，此時您需要點選email內的「建立新密碼/Create New Password」連結，為第一次登入MyDHL+前建立新的密碼。



- ② 忘記原本的密碼：請從MyDHL+登入畫面點選「忘記密碼」，系統將會指引您完成操作，並將新的密碼寄到原本的email信箱內。



- ③ 變更密碼：請從「我的帳號」內點選「更改密碼」即可。



- ④ 每隔90天，系統會要求使用者變更登入密碼(若您是共用帳號，變更密碼後請記得通知其他同仁)

Q11. 密碼有規則嗎? 為什麼驗證密碼的欄位會反灰無法輸入??

MyDHL+ 隱私權政策及資訊安全聲明符合歐盟 GDPR 通用資料保護規範，故對於使用者的資料保護將更為嚴謹，您設定的登入密碼須符合以下條件，若不符合密碼規則時，則驗證密碼的欄位會反灰，此時您只需修改密碼符合規範即可。(成功的密碼例如 Abc!1234)

- 至少包含8位字元
- 包含1位小寫字母
- 包含1位大寫字母
- 包含1位數字
- 包含1位特殊字元，比如 :!@#%*?



Q12. 登入時顯示「帳號異常」無法登入?

這是由於轉移至MyDHL+ 後第一次登入並未重設過密碼，此時您只需要從MyDHL+ 登入畫面點選「忘記密碼」，系統將會指引您完成操作，並將新的密碼寄到您原本的email 信箱內。

Q13. 登入時顯示「帳號被鎖定」無法登入?

這是由於您的密碼輸入錯誤次數太多導致帳號被鎖定，此時您只需要從MyDHL+ 登入畫面點選「忘記密碼」，系統將會指引您完成操作，並將新的密碼寄到您原本的email 信箱內。

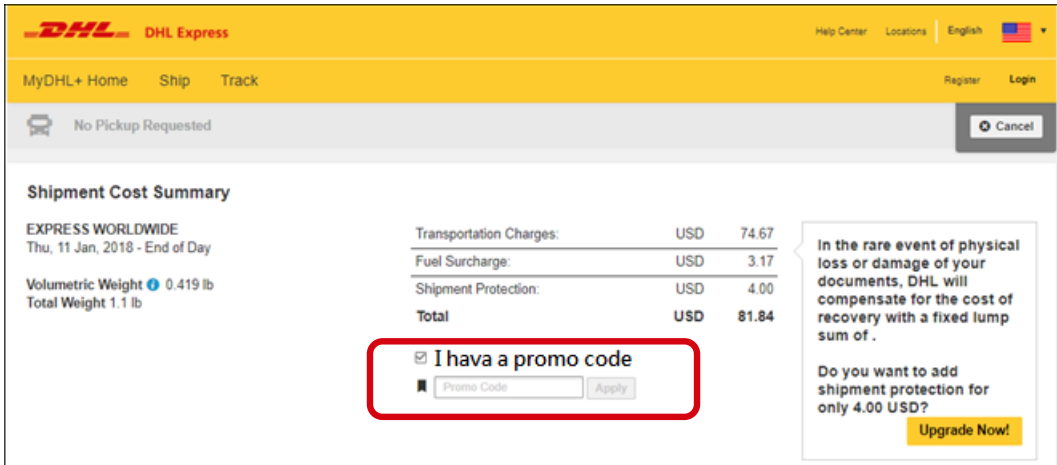
Q14. MYDHL+ 的地址欄位可以輸入多少字?

新版的MyDHL+ 將地址長度從原本的35+35+35 個字元增加最大支援到45+45+45 個字元 (依當地國家規定)。若您的地址長度太長，請將國名、州名、城市名稱及郵遞區號從地址中拿掉，並將上述資料填入到相對應的欄位內即可。

姓名	公司	國家/地區	地址	地址2	地址3	郵遞區號	城市	州
Nick	DHL Express TW	Taiwan	1F. No.84, Sec.2	Jian Guo N.rd		10416	TAIPEI CITY	TAIPEI
Louise	DHL Express JP	Japan	Address 1	Address 2	Address 3	100-0001	TOKYO-TO C	TOKYO

Q15. 可以輸入促銷代碼(PROMOCODE) 享受寄件優惠嗎?

在促銷期間，如果您有DHL 的促銷代碼，在MyDHL+ 提單製作過程中會有 Promo Code 欄位讓您輸入。



Q16. 為什麼寄件時會出現「電話格式不符」或「郵遞區號格式不符」的錯誤訊息?

為了確保您的貨件能正確的送達到收件人手上，新版的MyDHL+ 加入了智能判斷功能，能協助使用者判斷輸入的電話或郵遞區號格式是否正確，請參考以下建議方式修改。

- 出現「電話格式不符」時：

造成原因：舊版MyDHL 並不會驗證電話號碼格式是否正確，但新版MyDHL+ 則會驗證。您的舊資料有可能是電話號碼格式錯誤或是多填寫了國碼，升級後因為驗證失敗而出現錯誤訊息。

解決方式：請確認是否多填寫了國碼或是額外的區碼，並檢查電話號碼長度是否正確，或與您的收件人再次確認電話號碼。



The screenshot shows a form with four fields: '電話類型' (Office), '國家代碼' (886), '電話號碼' (886 221 826838), and '分機' (empty). A red box highlights the '電話號碼' field, and a red error message '電話號碼無效' (Invalid phone number) is displayed below it. A red 'X' is placed to the left of the form.



The screenshot shows the same form as above, but the '電話號碼' field now contains '22 182 6838' and has a green checkmark next to it. The '分機' field is also empty. A blue 'O' is placed to the left of the form.

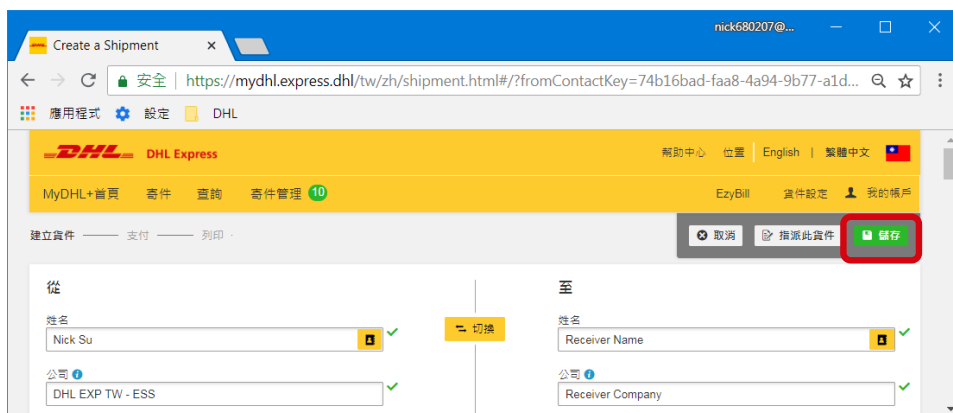
- 出現「郵遞區號格式不符」時：

由於MyDHL+ 會驗證您輸入的郵遞區號格式及對應的城市是否正確，若升級後出現「郵遞區號格式不符」的錯誤訊息時，請重新輸入郵遞區號並從系統出現的下拉式選單中選擇即可。

The screenshot shows a form with three fields: '郵遞區號' (100), '城市' (TOKYO), and '省' (TOKYO). A red box highlights the '郵遞區號' field, and a dropdown menu is open below it, showing three options: '100-0000 TOKYO-TO CHIYODA KU', '100-0001 TOKYO-TO CHIYODA KU', and '100-0005 TOKYO-TO CHIYODA KU'. A red arrow points from the dropdown menu to the '郵遞區號' field. A green checkmark is visible to the right of the '省' field.

Q17. 貨件資料打到一半可以暫時存檔離開座位嗎？

可以，您可以隨時按下「儲存」稍後繼續填寫。

**Q18. 網頁閒置時間過長導致系統自動登出MYDHL+，登入後還可以繼續編輯提單嗎？**

可以，重新登入後系統會記憶上一次輸入的畫面，或者在您要離開座位前，可以先按一下右上角的「儲存」。如果您是非註冊用戶，因網頁閒置時間過久而被強制登出網頁時，此時系統將會發送 email 至您填寫的信箱，您只要開啟 email 內的連結即可回到網頁中繼續編輯提單。

備註：基於安全考量，當您網頁閒置時間過久，系統會強制登出MyDHL+。

Q19. MYDHL+ 可以做裝箱單(PACKINGLIST)嗎？

目前MyDHL+ 並未提供裝箱單功能，您可以使用自己的格式或向DHL 客服人員索取電子檔。

Q20. 如果是多箱數包裹，每一箱的材積重都要輸入嗎？

材積相同的多箱數貨件，可以直接在數量欄位內填上總箱數，並且可以複製已打過的箱數資訊。如果須要新增不一樣的箱數資訊，請點選右下角的「新增另一件包裹」按鈕。

Q21. 寄件時出現「沒有可用的遞送選項」或「找不到可選的服務選項」？

發生原因：

- MyDHL+ 會參考寄、收件地的地理限制及當地運送規定來判斷可提供的服務選項，出現此錯誤訊息代表您輸入的資料可能錯誤或不符當地運送規定(例如 P300 包裹限制)。



解決方式：

- 確認填寫的資料是否正確，如收、寄件人地址(國家、城市、郵遞區號、email、電話..等)。
- 確認是否超過P300限制(單箱重量300 kg 以下，每筆提單總上限1000 kg，長度300 cm以內的貨件)。
- 請同時注意Invoice 內填寫的相關重量及尺寸單位。

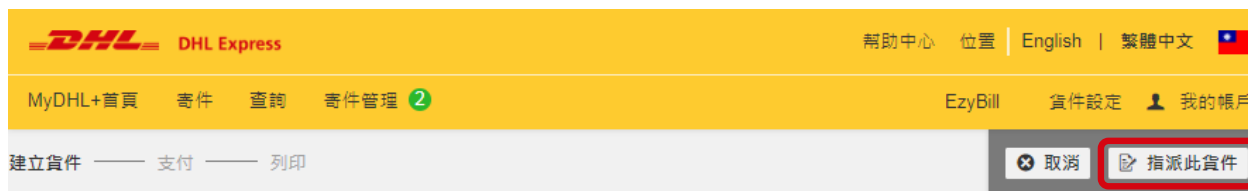


Q22. 我沒有台灣的DHL帳號，可以使用對方指定的帳號寄件嗎？

不行，為保護帳號的安全性不被誤用，您至少需要有一組62開頭的台灣DHL帳號當作寄件帳號，在寄件時才能選擇使用對方的95/96國際帳號來支付運費。

建議方式：

帳號持有人可以透過MyDHL+的「指派此貨件」功能將提單指派給您，由您來製作DHL出口提單。



Q23. 我可以將95/96帳號當作出口帳號嗎？

95/96 帳號預設為進口帳號，若您需要使用95/96 帳號當作出口帳號，須透過您的DHL 業務提出申請。

Q24. MYDHL+ 可以設定進口帳號長期授權嗎？

可以，除了長期授權之外，同時可以設定授權的條件，如指定地址、限制包裹重量...等。

The screenshot shows the '貨件設定' (Shipment Settings) page in MyDHL+. The left sidebar has '授權帳號使用權限' (Authorize Account Usage) highlighted. The main content area is titled '授權帳號使用權限' and includes the following text: '您可以授權其他人使用您的帳號建立貨件—例如經常給您發進口貨件的客戶。您也可以查看其他客戶給予您使用其帳號的權限。' Below this, there is a section for '授予其他人的授權' (Authorize Others) with a '+ 授予新的授權' (Grant New Authorization) button. A table below lists existing authorizations with columns for '帳號' (Account), '帳號持有人' (Account Holder), '授權' (Authorization), 'Hide Rates', and '限制' (Restrictions). There is also a section for '我的授權' (My Authorizations) with similar columns.

Q25. 隱藏帳號的設定有分進、出口嗎？

勾選隱藏帳號後，往後製作的所有提單不論進出口均會隱藏帳號部份字元。

Q26. 進口件指派給對方，對方做完貨件會通知進口商嗎？

可以自行設定啟動通知功能及時機，除了完成貨件時通知之外還能在如圖各種情況下通知進口商。

- ① 如果寄件人在如下期限內沒有操作貨件
- ② 當貨件被拒絕時
- ③ 當貨件完成時
- ④ 當預約取件完成時
- ⑤ 當DHL 運務員取走貨件時

The screenshot shows a notification settings form titled '您需要哪些提醒?' (Which reminders do you need?). It contains five checkboxes for different notification triggers:

- 如果寄件人在如下期限內沒有操作貨件 (If the sender does not operate the shipment within the following period)
- 當貨件被拒絕時 (When the shipment is refused)
- 當貨件完成時 (When the shipment is completed)
- 當預約取件完成時 (When the scheduled pickup is completed)
- 當DHL運務員取走貨件時 (When the DHL staff picks up the shipment)

 There is also a dropdown menu labeled '請選擇' (Please select) next to the first checkbox.

Q27. 已經操作到最後一個步驟但無法列印提單?

- ① 點擊「接受並繼續」後無反應：此問題是必填欄位未填寫或欄位格式錯誤導致無法完成提單，尤其是以單頁方式製作提單時，往往很容易忽略。此時請檢查是否所有必填欄位都有輸入資料(有 * 符號)，及注意畫面中的提示訊息即可。
- ② 選預約取件後無法到下一頁：這通常發生在當您有修改預約取件地址時，您必須先點選「儲存」按鈕才能到下一頁。

電話類型 辦公室
國家代碼 886
電話號碼 225
分機

新增其他

儲存 取消 設置為預設取件地址

- ③ 列印提單時並未跳出選擇印表機的視窗：此問題通常發生在 IE 瀏覽器，原因是 IE 瀏覽器的 Java 功能失效，無法找到您控制台內的印表機，請通知貴公司的 MIS 工程師檢查 IE Java 設定，或使用其它的瀏覽器來列印提單(例如 Google Chrome)。

Q28. 提單列印後還可以修改資料嗎?

已儲存的提單在尚未列印前，您都可以隨時修改內容，但提單只要列印後便不能再修改資料，這是為了確保提單資料的正確性，如有必要請重新製作新的提單。

Q29. 印出的提單、收據及商業發票要怎麼使用?

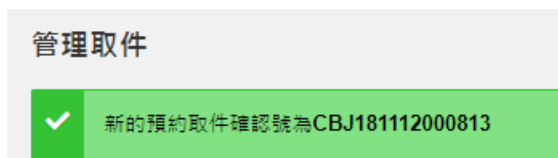
請使用 A4 紙印出您的提單、收據及商業發票(請單面列印，不要雙面列印)。外箱提單通常有三段條碼，印出後請黏貼在每一箱外箱上面，其餘文件放入防水袋內即可，外務簽收後會將收執聯簽還給您。

Q30. MYDHL+ 能支援歷史提單列印嗎?

只要您的提單尚未被外務員取件，MyDHL+ 都支援過去90天內的提單列印，一但外務取件後，您只能列印該筆提單的收據，請從「寄件管理」的「歷史貨件」功能進入，並選擇重印提單或收據即可。

Q31. 怎樣知道預約取件有沒有成功呢?

預約取件成功後，您會得到一組15碼的取件編號(3個英文字母+12個數字)，代表預約成功。



Q32. 使用預約取件功能的限制有哪些?

MyDHL+ 會自動偵測您輸入的郵遞區號及城市，提供可取件的時間範圍給您，您無須在擔心各地的取件、結件時間不同而煩惱。



Q33. 已經安排好的預約取件可以取消或更改時間嗎?

可以，請從上方的「寄件管理」→「預約查詢」功能內查看所有的預約記錄，點選右下角的「編輯」或「取消」即可。

The screenshot shows the DHL Express MyDHL+ interface. The top navigation bar includes 'MyDHL+首頁', '寄件', '查詢', '寄件管理 15', 'EzyBill', '貨件設定', and '我的帳戶'. The main content area is titled '預約查詢' and contains a table of appointments:

取件編號	狀態	取件日期	取件窗	地址
CBJ180720003549	cancelled	Friday, July 20, 2018	10:30 - 17:15	Address Line 01 TAIPEI CITY, TAIPEI 10416 Reception
CBJ181112000813	scheduled	Monday, November 12, 2018	10:30 - 20:00	Address Line 01 TAIPEI CITY, TAIPEI 10416 Reception

Buttons for '快速瀏覽', '下載全部', and '建立新的預約取件' are visible. The '編輯' and '取消' buttons for the scheduled appointment are highlighted with a red box.

Q34. MYDHL+ 可以做兩地取件或委託海外取件嗎?

MyDHL+ 不支援兩地取件及海外取件，如有須要請撥打DHL 客服電話。

Q35. 貨件查詢功能可以查詢他人的提單號碼嗎? 會不會不安全?

DHL 提單號碼只能查詢貨件的運送狀況，並不會顯示提單資訊及商品的內容，且提單號碼是由DHL 主機隨機分派給全球的客戶使用，故您無須擔心資訊外流風險，如有任問題請洽詢DHL 客服或致電您的業務人員。



