



臺中市假日安心午餐券Q&A

報告製作：2023/08



悠遊卡股份有限公司
EASYCARD CORPORATION



常見問題整理Q&A (5-1)

項次	問題	處理方式
1	轉學_市外轉學(轉出)	學校午餐秘書至多元兌換平台「停用」轉出學生資格，作業方式可參考「臺中餐食券_說明手冊(後台)」
2	轉學_市外轉學(轉入)	學校午餐秘書至多元兌換平台「新增」轉入學生資格，作業方式可參考「臺中餐食券_說明手冊(後台)」
3	轉學_市內轉學	step1. 「轉出學校」午餐秘書至多元兌換平台「停用」學生資格。 step2. 「轉入學校」午餐秘書至多元兌換平台「新增」學生資格。 作業方式可參考「臺中餐食券_說明手冊(後台)」
4	卡片靠卡感應沒反應怎麼辦？	可能是因為讀卡機異常所以無法正常感應卡片，請你改用手動輸入兌領，限7-11、全家、萊爾富這三家超商，操作流程跟卡片兌領一樣，最後改選手動輸入，輸入內容為「學號+卡號」。



常見問題整理Q&A (5-2)

項次	問題	處理方式
5	我的卡片不見了或卡片壞掉了，餐券還沒領怎麼辦？	<ul style="list-style-type: none">● 學生處理 1. 請您改用手動輸入兌領，限7-11、全家、萊爾富這三家超商，操作流程跟卡片兌領一樣，最後改選手動輸入，輸入內容為「學號+卡號」。2. 同時請您申請卡片掛失，並通知學校取消卡片兌領功能，在領到新卡前僅可用手動輸入。 <ul style="list-style-type: none">● 學校處理 學校午餐秘書至多元兌換平台停用該卡片，並改僅能手動兌領，作業方式可參考「臺中餐食券_說明手冊(後台)」
6	拿到換發的新卡後，我應該怎麼申請換新卡兌領？	<ul style="list-style-type: none">● 學生處理 請您通知學校需要換新卡兌領。 <ul style="list-style-type: none">● 學校處理 學校午餐秘書至多元兌換平台新增卡片，作業方式可參考「臺中餐食券_說明手冊(後台)」



常見問題整理Q&A (5-3)

項次	問題	處理方式
7	為什麼店員告訴我沒有餘額？	<ol style="list-style-type: none">1. 數位餐食券之發放方式是依據後台已開通之卡片資料進行領餐資格設定，合作商店會根據悠遊卡告知可領餐與否進行指定金額的折抵，故餐食卡本身不會因此產生金額，僅作為領餐資格之辨識。2. 如學生不知如何使用，可明確告知欲使用臺中市安心午餐券，並請店員協助後續領餐流程。3. 如店員有服務不周或任何超商議題，請直接與悠遊卡聯繫，悠遊卡將與五大超商共同立案辦理。
8	兌餐餐食總金額不夠65元，超商店員拒絕兌餐或要求一定要兌領超過65元怎麼辦？	超商不應拒絕兌餐，請聯繫悠遊卡客服告知此狀況並提供門市資訊、時間，悠遊卡客服會協助與超商總部反應此問題
9	在兌領時，發現顯示已兌領	請聯繫悠遊卡客服告知此狀況，若悠遊卡客服確認問題無誤，將會協助處理



常見問題整理Q&A (5-4)

項次	問題	處理方式
10	在兌領時，發現資格不符或非餐食卡	<ol style="list-style-type: none">1. 請先確認使用的卡片是否正確，如是使用手動輸入，請學生確認「學號+卡號」是否正確。2. 若卡片正確無誤，請聯繫悠遊卡客服反應此狀況，確認你的領餐資格。3. 若「學號+卡號」資料正確無誤，請聯繫悠遊卡客服反應此狀況，確認你的領餐資格
11	機台出現卡片本日非兌領日或卡片本日非可兌領時段	請確認兌餐時間是否為例假日上午11:00~下午02:00
12	我依數位餐食券領餐流程印出小白單後，可以到別的商店使用嗎？	可至同品牌之商店兌領使用，不可跨不同品牌的商店使用(如全家印製之小白單不可拿至統一超商使用)
13	如遇到超商設備問題導致逾期該怎麼辦？	<ol style="list-style-type: none">1. 若是設備卡紙或無紙卷，請參考各超商兌餐流程排除。2. 請聯繫悠遊卡客服反應此狀況，將由悠遊卡客服協助。



常見問題整理Q&A (5-5)

項次	問題	處理方式
14	臨時卡應用	<p>提供學生未取得數位學生證前，可以提供臨時卡供學生使用</p> <ul style="list-style-type: none">● 新生入學/市外轉入 學校午餐秘書至多元兌換平台「新增」學生資格，並以臨時卡卡號進行匯入。● 取得數位學生證後 學校午餐秘書至多元兌換平台「停用」臨時卡，並「新增」數位學生證卡號。