

數位安心餐券 領餐流程



學生至超商領取流程



7-ELEVEN
FamilyMart
HiLife 萊爾富

*至7/11
全家及萊爾富
富領餐

* 7-11-ibon, 全家 FAMI port, 萊爾富-LIFE ET

數位安心餐券 常見問題



常見問題處理：適用對象及合作商店

[適用對象]

- 1、設籍本市且就讀本市公立國中、國小或完全中學高中部(瑞祥高中、中正高中、鼓山高中、新興高中、林園高中、仁武高中、路竹高中、文山高中、六龜高中、福誠高中)之本市社會局列冊之低收入戶家庭子女。
- 2、於例假日及寒、暑假可持票卡至合作店家靠卡產置單據兌餐使用。

[合作商店]

- 1、111學年度第一學期聯合招標合作店家為：統一(7-11)、全家、萊爾富及OK便利商店。
- 2、全臺及離島(臺、澎、金、馬)地區之三大超商門市據點，皆可以持安心餐食票兌餐使用，並不侷限於高雄市地區(OK超商僅限高雄)。

常見問題處理：領餐規則(1)

[系統設定]

- 1、限當日領餐，領餐資格限當日 23:59 前領取完畢。
- 2、**超過期限，沒有補領機制**，請老師們詳加宣導。
- 3、於超商靠卡感應完，產製小白單後，如當日未在期限內完成兌換，不補發兌餐。
- 4、如遇到**超商設備問題導致逾期**，請個案聯絡一卡通及教育局。
- 5、兌換交易完成後，不提供退、換貨服務。
- 6、可使用超商為全台之便利商店，部分特殊店鋪可能無法兌領，請依超商公告為主。(如台鐵門市、部分學校、廠辦及商場店鋪) 及雖使用超商發票但為集團關係企業門市。



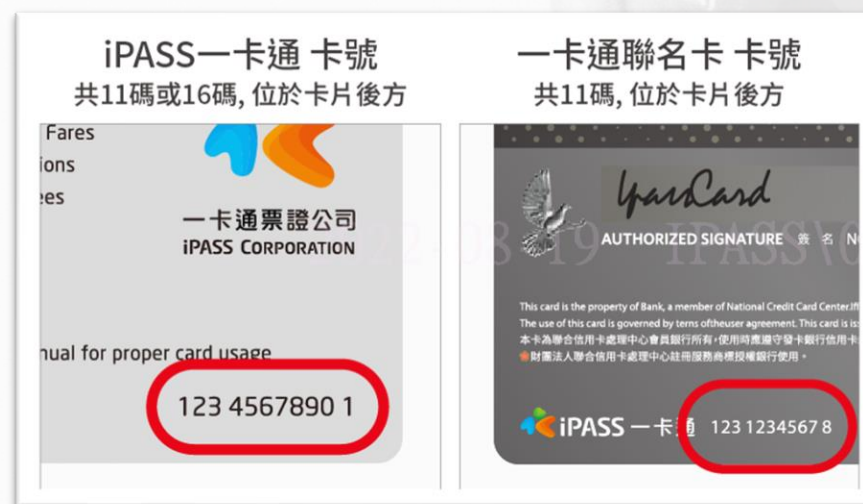
常見問題處理：領餐規則(2)

[領餐商品限制]

- 1、應有主食，不得單一領取飲品。
- 2、不得兌換食物以外之商品(如:菸、酒、遊戲點數)。
- 3、不得兌換含糖飲料(如汽水、奶茶、可樂等)。
- 4、不得兌換咖啡因飲品(如:咖啡、茶)。

常見問題處理：卡片功能

1. 可使用一卡通所發行之**電子票證卡片** 進行登錄，包含但不限一卡通普通卡片、一卡通學生證、一卡通造型卡片 等。皆可透由登入卡片外觀卡號至數位餐食券管理系統進行卡片登錄。
2. 卡片於後台登錄為數位餐食券後，除可至上述商店進行兌餐外，仍可正常使用一卡通電子票證功能如交易、儲值、乘車等功能。



常見問題處理：領用資格及審查期間

| 期間 | 資格審核時間 | 可兌餐之時間 | 注意事項 |
|-----------------------------------|---------------------|---|------------------------|
| 上學期+隔年寒假 (111.8.30 – 112.2.12) | 開學前1周至隔年 寒假最後一天 | 自審核通過日至隔年寒假 最後一天之例假日、休 假日及學校停課時間。 | 審核通過日以前的餐食 兌餐資格恕不補發 |
| 下學期+暑假 (112.2.13 – 112.8.29) | 開學前1周至當年度暑 假最後一天 | 自審核通過日至當年度暑 假最後一天之例假日、休 假日及學校停課時間。 | |
| 應屆畢業生 | 畢業離校前一日 | 1.另可領取畢業離校後平 日及例假日之兌餐資格 2.畢業後之當年度暑假 | 審核通過日以前的餐食 兌餐資格恕不補發 |



常見問題處理：學生無法領餐原因

[優先確保領餐]

如學生反應無法領餐，**請學生至7-11**使用“手輸卡號、學號”方式領餐。

[機台卡紙或其他]

請參考補印小白單程序。

[超商機台問題]

請提供一卡通客服1.操作時間 2.卡片卡號 3.超商店名

常見問題處理：卡片遺失

[優先確保領餐]

如發生卡片遺失，老師請學生**至7-11超商**使用“手輸卡號、學號”方式領餐。

[卡片補發]

1. **請學生再尋找一周**，或確定卡片確實已遺失。如確認卡片已遺失則請學生繳交90元卡片工本費，並將費用繳回教育局承辦窗口。
2. **學生自行提供**一卡通票證公司發行的卡片，電洽學校教師後，於平臺系統以新增卡片之流程，完成新卡登錄作業。

[後台操作]

確認學生已遺失卡片，再提供新卡片前將遺失卡片狀態設定為“**遺失**”(靠卡功能取消，**只可使用手輸方式領餐**)，待提供學生新卡片後將原卡片“**移除**”，新增新卡片號碼至餐食券後台。

常見問題處理：卡片異常

[優先確保領餐]

如發生卡片異常，老師請學生**至7-11超商**使用“手輸卡號、學號”方式領餐。





[卡片補發]

1. 請學生至其他超商靠卡使用，如確認卡片確實無法感應，請老師提供備用卡片予學生，學生**無需繳交卡片工本費**。
2. **學生也可自行提供**一卡通票證公司發行的卡片，電洽學校教師於平臺系統以新增卡片之流程，完成新卡登錄作業。

[後台操作]

確認學生新卡片資訊，並將舊卡片“**移除**”，新增新卡片號碼至餐食券後台。

常見問題處理：卡紙/紙券用罄

| 超商 | 小白單異常處理方式 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|---|---|------|----|------|----------|----------|--------------------------|----------|----------|--------------------------|----------|----------|-----|----------|----------|--------------------------|----------|----------|-----|
| 7-11 | <ol style="list-style-type: none"> 1.使用iBON機檯旁之電話(如右圖紅框所示) 2.電話聯繫iBON客服人員 3.告知對方時間、位置(紅利>政府>高雄安心餐食券) 4.客服人員會提供一組兌換序號依畫面左上方進行輸入後 5.重新產製小白單。 |   | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 全家 | <p>如確認發生小白單相關問題，請直接連絡全家客服專線：0800-221-363，專案協助學生處理問題。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 萊爾富 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 點選紅利>高雄餐食券>餐食券補印 2. 依流程操作 3. 點選要補印之餐券資料(依該兌換日期) 4. 小白單補印完成 |   <table border="1"> <thead> <tr> <th>兌換日期</th> <th>卡號</th> <th>列印註記</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20211221</td> <td>01D1D3D4</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>20211222</td> <td>01D1D3D4</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>20211223</td> <td>01D1D3D4</td> <td>已列印</td> </tr> <tr> <td>20211224</td> <td>01D1D3D4</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>20211225</td> <td>01D1D3D4</td> <td>已列印</td> </tr> </tbody> </table> | 兌換日期 | 卡號 | 列印註記 | 20211221 | 01D1D3D4 | <input type="checkbox"/> | 20211222 | 01D1D3D4 | <input type="checkbox"/> | 20211223 | 01D1D3D4 | 已列印 | 20211224 | 01D1D3D4 | <input type="checkbox"/> | 20211225 | 01D1D3D4 | 已列印 |
| 兌換日期 | 卡號 | 列印註記 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20211221 | 01D1D3D4 | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20211222 | 01D1D3D4 | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20211223 | 01D1D3D4 | 已列印 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20211224 | 01D1D3D4 | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20211225 | 01D1D3D4 | 已列印 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OK | 櫃台直接兌餐，無須補印小白單。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



常見問題處理：卡片記名

- 如學生欲儲值餘額至卡片內，可至一卡通官方網站進行記名作業可至連結 <https://www.ipass.com.tw/Miss> 並依照指示上傳相關資料。
- 卡片記名與餐食券資格“**沒有關聯**”。

簡報結束 敬請指教

一起將愛心傳遞到每一位孩童上

