

臺鐵會員制旅客服務系統常見問答

100年3月24日

◎加入臺灣鐵路管理局會員服務需要什麼條件？

臺灣鐵路管理局會員服務歡迎任何人申請加入會員，並經本局定後成為會員（未滿20歲者需獲父母或合法監護人同意；當未滿20歲會員使用本服務時，則視為您的父母或監護人已經閱讀、了解並同意本服務條款之內容及其後之修改變更）。

◎若是註冊會員後未收到密碼通知時之處理方式？

1. 若無即時收到寄送密碼的郵件時，可能為網路延遲問題，請稍待幾分鐘再至信箱確認。
2. 寄送郵件之信件可能被郵件伺服器誤認為垃圾郵件，請至垃圾郵件內查看。
3. 若還無法收到寄送的郵件，請您更換電子郵件地址重新申請。

◎如何修改會員 E-mail 帳號？

您需先於[會員服務網站](#)登入後，點選「個人資料管理」選項，選擇您欲修改之 E-mail 帳號，修改完成後按「送出」鍵，即可完成修改。

◎會員服務有何功能及會員權利為何？

會員服務提供三大功能「委託訂位媒合」、「消費累積」及「酬賓兌換」會員之基本權利如下：

- (1) 參加本局之消費積點活動。
- (2) 會員線上消費記錄查詢。
- (3) 本局將以電子郵件不定期寄送相關列車資訊、會員活動與優惠方案通知會員。
- (4) 會員使用網路訂票功能無法訂到座位時，可透過本局會員系統提供委託訂位媒合服務，以增加會員訂票成功之機會。

◎忘記密碼怎麼辦？

您可透過會員服務區之「密碼查詢」功能來查詢，輸入您的身份證字號、姓名及生日按下「送出」鍵，系統會寄發密碼通知信予您註冊之 E-mail 信箱中。

◎如何修改密碼？

您需先於會員服務登入後，點選「密碼變更」選項，在「新密碼」欄位輸入您欲變更之新密碼，並於「確認新密碼」欄位重新輸入一次相同的密碼，按下「送出」鍵，即可於下次登入時使用新的密碼。

◎何謂委託訂位媒合服務？

會員於網路訂票系統開放訂票後，無法訂到所需班次，又無法經常上網查詢預訂時，可藉由會員制服務系統，於夜間將剩餘可售座位（即旅客逾期未取及退票後之剩餘座位），進行媒合，於媒合成功時，以電子郵件方式通知會員媒合成功之訊息，儘可能滿足旅客訂票需求，以提升滿意度，同時作為列車加掛、加開規劃之參考。

◎何謂會員酬賓兌換？

- (1) 會員於累積消費換算達一定點數後，可使用點數兌換車票。每筆兌換限兌換 1 張車票，一經兌換不得退換。
- (2) 會員於售票系統購票累計消費金額時，須主動告知會員代號，並主動出示會員身分證件。
- (3) 會員於網路付款時，須於付款網站上登入會員代號，以進行消費累計。
- (4) 會員購票可享有積點服務，累計消費金額換算之點數每消費 30 元換算為 1 點。

註：上述車票限於本局所售之車票，範圍包含 (1) 售票窗口售票系統 (2) 網路付款部份 (3) 郵局取票 (4) 對號列車自動售票機。

◎何時可以知道委託訂位媒合的結果？

電腦於會員確定委託的隔日凌晨兩點時，依照會員委託訂票的日期及時間作為條件自動進行系統排程，會員最快可於隔日系統開放時間查詢委託訂位媒合結果。

◎為什麼使用媒合功能還是訂不到想要的票？

媒合服務係於每日夜間將剩餘可售座位(旅客逾期未取及退票後之座位)，系統自動進行媒合動作，總票數有限故本局不保證每筆待媒合資料皆可媒合成功。查詢訂票結果除了請您於會員服務系統查看外，訂票結果系統會以電子郵件通知您。

◎如何修改會員資料及查詢累積消費金額及點數？

(1) 臺鐵局會員服務網站：

您需先於會員服務區登入後便可使用以下服務

- a. 修改會員資料：點選「個人資料管理」選項，選擇您欲修改的會員資料項目，修改完成後按「送出」鍵，即可完成修改。
- b. 查詢累積消費金額及點數：
 - (1) 點選交易累計優惠措施內「交易查詢」選項，即可以乘車日期查詢。
 - (2) 電洽會員服務中心免付費電話：0800-765-888 市話專線：02-2191-0096

◎會員消費累計及點數換算規定，其存續及喪失期限為何？

會員出示身分證明文件於車站售票窗口、網路付款購買本局車票，或於訂妥車票後利用本局對號列車自動售票機、郵局取票，可累計消費金額以享點數回饋酬賓兌換，所兌換之商品或服務，每筆兌換限兌換 1 張車票，一經兌換不得退換。累計消費金額換算之點數每消費 30 元換算為 1 點，各站營業里程請至[本局官方網站](http://service.tra.gov.tw/tw/CP/16324/mileages-1.aspx)（網址為 <http://service.tra.gov.tw/tw/CP/16324/mileages-1.aspx>）查詢或於會員服務系統會員酬賓兌換專區查詢可兌換區間。

- (1) 會員的消費金額於實際乘車後翌日累計，自累計完成時生效，每筆消費金額紀錄有效期間為 2 年。
- (2) 會員資格終止或累計消費有效期間屆滿時，其未換算使用之累計消費積點將於隔日自動失效，不另行通知。
- (3) 累計消費到期前一個月寄發累計消費到期通知至會員指定電子郵件信箱，敬請自行定期檢閱，並請隨時登錄本局會員網站查詢累計消費狀況，以避免累計消費過期失效情形發生。
- (4) 為確保消費金額累計正確，於辦理購票/取票手續時，請主動告知會員卡號（身分證字號），以確享會員專屬優惠及消費金額累計正確無誤。
- (5) 下列車票不適用於消費金額累計：
 - a. 租用專開列車、郵輪式列車、中小學優惠乘車、IC 電子票證（例如悠遊卡、臺灣通等）、團體票、及一般非車站售票窗口發售之各級乘車票均不列入累計。
 - b. 會員酬賓禮兌換之免費車票或遇不可抗拒之天然外力因素導致本局列車取消時不得累計消費金額。
 - c. 會員因故無須支付金額或經本局減免之消費金額。
- (6) 會員酬賓禮兌換之免費車票為不找零方式，例如使用 1000 點可兌換乘車區間 200 公里內乘車票一張，若兌換 200 公里以內之乘車票，其餘可兌里程視同放棄。

◎會員購票後之乘車票是否屬於記名車票？遺失後是否可以補發或停用？

經查本局會員服務系統，所提供會員購票消費累計積點，係屬本局提供民眾消費後之無償贈與，所購車票記載資訊，僅供系統作為點數累計或扣減之用，因此會員所購買之車票，仍屬不記名之有價證券，一經發售若有遺失或毀損，本局不負補發或停用責任，請旅客妥善保管。