

# 會員服務系統常見問答(Q&A)

114年2月17日更新

## ※會員個人資料部分:

### 一、會員申請資格？

(一)自然人會員(限以身分證字號申請)：須年滿18歲，且具中華民國國籍者(本公司員工得申請會員資格，惟無相關會員服務)。

(二)法人會員(限以統一編號申請)：以公司行號或機關身分申請。

### 二、如何註冊會員？

旅客於本公司官網或官方APP申請註冊會員並將資料送出後，系統將立即寄送帳號開通驗證信至註冊之電子信箱，收到驗證信後30分鐘內點選啟動連結完成開通；逾時可依指示重新寄發驗證信。

### 三、如何修改/變更會員資料？

因涉及個人資料保護法及會員權益維護，身分證字號/出生年月日開通後無法再修改，其餘個人資料請登入本公司官網或於APP之「會員資料」中修改。

### 四、如何修改密碼？

請先於官網或APP登入會員。

(一)官網:請於「會員基本資料」項下→「基本資料」→「密碼」點選“重設密碼”，依系統指示操作即可完成重設動作。

(二)APP:請於「會員專區與設定」項下→「個人資料」→「密碼」，依系統指示操作即可完成重設動作。

## 五、如何查詢密碼？

忘記密碼時，可於會員服務系統登入畫面點選"忘記密碼"，完成身分檢核後至會員資料填寫之信箱收取驗證信，收到驗證信後30分鐘內點選啟動連結完成開通；逾時可依指示重新寄發驗證信。

## 六、忘記密碼但原註冊信箱失效，如何設定新密碼？

### (一)透過「旅客諮詢平台」申請更新

為利確認身分，請協助提供以下資料：

1. 身分證明影本（請註明僅供確認台鐵會員身份用）
2. 欲修改的電子信箱

請將上述資料透過本公司官網「關於臺鐵」項下→「意見信箱」→「我要諮詢」→「旅客諮詢平台」，由本公司專人協助修改。

### (二)聯繫客服協助

撥打本公司客服電話：

1. 免費客服專線：0800-765-888
2. 手機用戶：02-2191-0096

## 七、如何查詢交易紀錄？

(一)官網請於登入會員後點選「訂票/交易紀錄」。

(二)APP請於登入會員後點選「歷史訂票紀錄」。

## 八、如何申請註銷會員？

(一)會員得隨時以書面方式申請終止會籍，一經通知，其會籍及本服務規約相關權利亦同時終止，恕無法重新恢復會員帳戶，本公司無任何補償或給付之義務。

(二)本公司APP提供自行刪除會員功能，可於本公司APP登入會員，點選「會員專區與設定-個人資料與設定-刪除會員帳號」，即可刪除會員資料。

## ※會員權利部分:

### <點數累積>

#### 一、點數累積生效日？

(一)乘車票：經系統確認無退票紀錄，單一品項消費金額可換算累積之點數，將於乘車日翌日自動匯入會員帳戶。

(二)網路購買鐵路商品：經系統確認無退貨紀錄，單一品項消費金額可換算累積之點數，將於系統退貨期限(商品寄送次日起10日內)屆滿翌日自動匯入會員帳戶。

(三)網路購買台鐵便當：經系統確認無退票或退餐紀錄，單一品項消費金額可換算累積之點數，將於確認交易後翌日自動匯入會員帳戶。

(四)其他：經系統確認紀錄無退票或退貨紀錄，單一品項消費金額可換算累積之點數，將於使用後翌日自動匯入會員帳戶。

#### 二、消費金額如何換算點數？

(一)會員購買可累積點數之項目，且單一品項實付金額達50元(含)以上。

(二)單一品項實付金額每50元換算累積1點(計算至個位數，採無條件捨去)。

#### 三、可累積點數之通路？

(一)對號列車車票：

1. 個人(自然人)會員：車站售票窗口、網路付款、郵局取票、超商取票、自動售票機。

2. 法人會員：車站售票窗口、網路付款。

(二)鐵路商品：臺鐵夢工場(網路商店)。

(三)便當商品：官網(線上訂餐)及隨票訂購之便當(票訂便當)。

#### 四、消費可累積點數之項目？

##### (一)個人(自然人)會員：

1. 個人對號列車乘車票(含無座票、異級票)。
2. 對號列車團體車票(含一般專開列車)。
3. 於官網進行線上訂餐及票訂便當，但實體門市恕無法累積。
4. 臺鐵夢工場(網路商店)訂購之鐵路商品，但實體門市恕無法累積。

##### (二)法人會員：

1. 對號列車團體車票(含一般專開列車)。
2. 於官網進行線上訂餐及票訂便當，但實體門市恕無法累積。
3. 臺鐵夢工場(網路商店)訂購之鐵路商品，但實體門市恕無法累積。

#### 五、不適用於累積之品項？

(一)非對號列車車票(含個人、兩鐵、團體及專開列車)。

(二)中小學優惠乘車(含團體及專開列車)。

(三)兩鐵專開列車(含對號及非對號列車)。

(四)記帳票、電子票證、聯運票、定期票、TR PASS及郵輪式列車等享有優惠之票券均不列入累計。

(五)實體門市銷售之台鐵便當及鐵路商品。

(六)免費車票或辦理退票(退貨)之車票(商品)不得累積消費金額。

(七)因故無須支付金額或經本公司減免之消費金額。

(八)於網路訂購商品所支付之運費。

## 六、可否補登加入會員前之消費金額？

因會員權益需於加入會員後方能行使，若購票交易係發生於加入會員之前，因交易時尚未具備會員身份，恕無法受理補登。

## 七、購(取)票後，才發現無登錄到會員，是否可以補登錄？

會員於本公司官網或APP訂購車票、便當及鐵路商品時，請先登入會員；現場購票時，請出示會員身分證明文件，以確保會員之各項禮遇與登錄消費金額。

若未登入會員、無法出示證明及無事先告知之前提下，則無受理補登服務。

## <點數折抵>

### 一、會員點數折抵方式？

- (一)每2點可折抵消費金額1元，每一品項至多可折抵單價30%(除網路商品外)。
- (二)每日折抵點數上限(2,000點)。

### 二、可使用點數折抵之項目？

(一)對號列車一般車票(團體車票不適用)。

#### (二)鐵路商品

1. 每2點折抵1元，單一品項最高折抵售價15%(計算至個位數，採無條件捨去)。
2. 部分特殊商品、指定商品或是特價商品等不適用點數折抵，特定商品折抵比例低於15%，請以實際結帳畫面顯示為主。
3. 僅適用於臺鐵夢工場【網路商店】，恕無法於實體門市使用。
4. 點數無法折抵運費。

#### (三)禮賓候車室消費

1. 會員專屬優惠：會員身分可享餐飲9折優惠，需登入官網並出示會員編號。
2. 套餐折扣券：
  - (1). 每100點兌換1張50元套餐折扣券，一份套餐僅限使用1張。
  - (2). 餘額再享9折優惠。
  - (3). 詳細兌換及使用方式請參考「臺鐵禮賓候車室之『臺鐵會員專屬-套餐折扣券』兌換使用說明」)。

### 三、不開放點數折抵項目？

- (一)例假日全線對號團體車票。
- (二)中小學優惠乘車(含一般團體及專開列車)。
- (三)各級專開列車。
- (四)非對號列車乘車票(含一般車票及團體車票)。
- (五)台鐵便當於實體門市、線上訂餐及票訂便當等皆無法使用點數折抵。
- (六)已享有優惠之車票、票券或商品不提供重複優惠。
- (七)於網路訂購商品所支付之運費。

### 四、使用點數折抵之一般車票可否辦理退票或乘車變更？

- (一)一般車票請於列車出發前30分鐘辦理；若不足30分鐘方辦理退票，該筆已折抵之點數不予退還。
- (二)已付款欲退票者，請持車票正本至本公司各車站辦理。
- (三)欲變更車票者，請持車票正本至本公司各車站辦理，一般車票限變更乘車日期或車次(須相同起訖站、相同等級列車且票價相同)一次。
- (四)於乘車日列車出發前依規定辦理之取消或退票，退票手續費依原始票價計收，不得使用點數減免；點數將於取消或退票日當日退回會員帳戶；若辦理退票時，點數已逾期失效者，該筆點數恕不退還。

### 五、使用點數折抵之鐵路商品如何退貨？

須於退貨期限(商品寄送次日起10日)內登入本公司官網夢工場訂購紀錄之頁面辦理退貨申請，點數將於訂單狀態變更為「已退貨」時退回會員帳戶(自退貨日翌日起約14個工作天)；若點數到期日後辦理退貨者，該筆點數恕不退還。退貨日以該



筆訂單「退貨申請完成」之日為準，須依頁面指示完成填寫並送出，才為有效之退貨申請。

#### 六、點數是否有使用期限？

有的。

- (一)會員於每一點數累積週期(首次週期自會員生效日首日起算2年，週期結束翌日為新週期起始日)所累積之點數需於週期結束前(例：某甲會員資格於114年1月20日生效，點數累積週期為114年1月20日至116年1月19日止，116年1月20日即為下一週期起始日)使用完畢，若未使用將會自動歸零重新計算，恕無法展延使用、折算現金或給予其他給付。
- (二)現行於前一點數週期結束後提供已到期點數1個月的彈性使用時間。(以上述某甲會員為例，首次點數累積週期為114年1月20日至116年1月19日止，週期結束後之到期點數於116年1月20日至116年2月20日期間仍可使用)。
- (三)會員資格終止或點數累積有效期間屆滿時，其未使用之點數即視同放棄。

## ※增值服務部分：

### <車位候補媒合服務>

#### 一、何謂「車位候補」媒合服務？

本公司會員服務系統之「車位候補」媒合服務，係提供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，可藉由會員服務系統，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。

由於媒合服務並非本公司主要訂票功能，仍請先至本公司網路訂票系統預訂車票，待預訂不到理想車次車票，再透過會員系統來尋求媒合。

#### 二、「車位候補」媒合可申請天數？

受理媒合申請期間為申請日後3至28天(例如：1/3當天可申請1/6~1/31乘車之車票)，遇網路訂票天數延長時，得申請媒合服務亦比照訂票延長時間。委託時間均為3天，以申請日的隔天開始計算3天。

#### 三、會員申請媒合限制？

會員等級需達黃金會員(會員週期內累積點數達100點以上)，方能使用車位候補之媒合服務。

#### 四、會員等級區分？

一般會會：新加入會員或會員週期內累計點數未滿100點。

黃金會員：會員週期內累計點數達100點以上(含)且未滿24,000點。

白金會員：會員週期內累計點數達24,000點以上。

## 五、會員等級效期？

會員等級係依會員於每一點數累積週期內(自會員生效日首日起算2年)累積之點數認定，不受尚可使用點數增減影響。

## 六、會員可申請媒合期間？

受理媒合申請期間與本公司網路訂票開放時間同步。

## 七、媒合結果通知及查詢？

會員提出申請翌日，系統將以電子郵件通知媒合結果。為避免電子郵件遺漏造成旅客未如期取票，建請於翌日09：00後至會員服務系統查看媒合結果。