

# 會員服務系統常見問答

111年 12 月 13 日更新

## ※新舊系統移轉

### 一、 新會員服務正式上線日？

(一)新會員服務108年4月23日正式啟用，可用點數及累積點數將於108年4月23日正式移轉後更新。

(二)108年4月9日至108年4月22日新入口網及新版APP開放期間，因三代會員之有效點數尚未正式移轉，暫不開放使用點數折抵。

### 二、 已申請之團體會員及一般會員需要重新註冊嗎？

(一)已申請過會員帳號：請直接於新系統輸入原申請之身分證號(個人)/統一編號(企業)及密碼即可登入(原申請資料將直接轉入新系統，並產生一組新會員編號)。

(二)尚未申請會員帳號：

1. 108年4月8日前須於舊版網頁申請帳號，惟申請後須待隔日註冊生效始能登入新網頁使用。

2. 108年4月9日起可至新入口網或新版APP註冊，但僅登載乘車日為108年4月23日以後之交易紀錄。

### 三、 現行會員服務系統(一般會員)所累積的點數如何使用？

(一)乘車日為108年4月22日(含)前之車票仍可使用會員點數兌換車票。

(二)會員點數於108年4月23日系統移轉作業時尚未過期之點數，將還原為購票金額後再依每張車票交易金額進行換算(每50元換算1點，計算至個位數，採無條件捨去)。

(例：旅客購買臺北至花蓮全票1張計440元，舊系統為 $440/30=14.6666$ 點，移轉至新系統為 $440/50=8$ 點)，且舊制即期點數移轉後點數效期係依新制重新設定為2年，延長點數使用效期。

### 四、 會員資料移轉作業時間？

(一)108年2月23日：僅移轉會員基本資料供會員於新系統訂票。

(二)108年4月23日：正式移轉會員資料及有效點數(不含歷次交易明細)，並於108年4月24日起開放點數折抵對號列車一般車票(限車站售票窗口使用)。

### 五、 已註冊會員但無法登入者？

(一)使用忘記密碼但原登載信箱已無法使用者，請致電本局客服中心0800-765-888 (限市內電話)或02-2191-0096協助修改，或請再來信提供會員帳號(身分證字號)、姓名、出生年月及可使用的電子信箱，以俾查復及修正。

(二)曾於本局個人會員及團體會員均申請註冊者，請以另一組密碼登入，若仍無法登入，請再使用忘記密碼重新設定後登入。

## ※新會員服務

### 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，惟本局員工不得加入。

(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？

旅客於本局官網或官方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，請於收到驗證信30分鐘內，點選指定啟動連結即可完成帳號開通；若逾時點選將顯示驗證碼失效，請再依系統提示重新寄發驗證信以完成驗證程序。

### 三、如何修改會員資料？

如需變更會員資料，請先登入本局官網會員服務自行修改(APP僅開放E-mail、手機及居住地等欄位)，部分項目(例：身分證字號、出生年月)未開放線上變更，如欲變更，請以書面方式申請並提供會員基本資料，以利驗證會員身分。

### 四、如何修改密碼？

請於登入會員後，點選「重設密碼」，依系統指示操作即可。

### 五、如何查詢密碼？

會員如忘記密碼，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，請於收到驗證信30分鐘內，點選指定啟動連結並重新設定密碼後即可登入；若逾時點選將顯示驗證碼失效，請再依系統提示重新寄發驗證信。

#### 如何查詢交易紀錄？

請於登入會員後點選「訂票/交易紀錄」，依序選擇查詢條件後即可查詢。

### 六、會員權利？

(一)享有購買本局指定項目之消費金額換算累積會員點數等服務；累積點數可折抵本局消費金額，可折抵項目及額度請依本局公告說明辦理。

(二)依所屬會員等級享有本局提供之會員專屬福利。

(三)線上查詢消費紀錄及點數累積紀錄。

#### 七、可否補登加入會員前之消費金額？

(一)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。

(二)會員於本局官方網站訂購車票、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，若未登入會員或無法出示證明，本局得不受理服務。

#### 八、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)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

#### 九、會員消費可累積點數之通路？

(一)對號列車車票：

1. 自然人會員：(1)車站售票窗口(2)網路付款(3)郵局取票(4)超商(訂)取票(5)自動售票機，購買之對號列車車票可換算消費金額累積會員點數。
2. 法人會員：(1)車站售票窗口(2)網路付款，購買之對號列車車票可換算消費金額累積會員點數。

(二)網路訂購鐵路商品或網路訂便當(含訂票訂便當)。

#### 十、會員消費可累積點數之項目及換算點數基準？

(一)個人會員(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. 網路訂便當(含訂票訂便當)
4. 網路訂購鐵路商品

(二)法人會員：

1. 對號列車團體車票(含一般專開列車)
2. 網路訂便當(含訂票訂便當)
3. 網路訂購鐵路商品

(三)會員消費金額換算點數基準：

1. 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。
2. 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)

#### 十一、會員使用點數折抵方式？

每2點可折抵消費金額1元，每一品項至多可折抵單價30%。

#### 十二、不適用會員點數累積項目

(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(含非對號及對號列車)
- (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)會員非網路訂購之鐵路商品及便當。
- (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)會員因故無須支付金額或經本局減免之消費金額。

### 十三、不開放點數折抵項目？

- (一)例假日東部幹線(含跨線)對號列車乘車票(含一般車票及團體車票)。
- (二)例假日全線對號團體車票。
- (三)中小學優惠乘車(含一般團體及專開列車)。
- (四)各級專開列車。
- (五)非對號列車乘車票(含一般車票及團體車票)。
- (六)非網路訂票訂便當之便當。
- (七)已享有優惠之車票、票券或商品不提供重複優惠。
- (八)本局保有調整不可折抵項目之權利，請以公告說明為準。

### 十四、使用點數折抵之一般車票可否辦理退票或乘車變更？

1. 一般車票請於列車出發前30分鐘辦理。
2. 已付款欲退票者，請持車票正本至本局各車站辦理。
3. 欲變更車票者，請持車票正本至本局各車站辦理，一般車票限變更乘車日期或車次(須同等級列車且票價相同)一次。
4. 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。

### 十五、會員點數有效期限？

- (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107年10月1日生效，點數累積週期為107年10月1日至109年9月30日止，109年10月1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107年10月1日至109年9月30日止，週期結束後之到期點數於109年10月1日至109年10月31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。

### 十六、何謂「車位候補」媒合服務？

本局會員服務系統之「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局主要訂票功能，仍請先至本局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。

十七、「車位候補」媒合可申請天數？

開放乘車日(含當日)前3至14(16)天，遇網路訂票天數延長時亦可申請開放訂票期間之車位候補媒合服務。

## 十八、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。

## 十九、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。

## 二十、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。

## 二十一、會員可申請媒合期間？

受理媒合申請期間與本局網路訂票開放時間同步。

## 二十二、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。

## 二十三、如何申請註銷會員？

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，本局無任何補償或給付之義務。