

【政策目的與補助資格】

Q1：臺北市「鮮奶週報-生生喝鮮奶」政策之目的？

A：臺北市「鮮奶週報-生生喝鮮奶」政策是臺北市政府自 114 年 4 月起推動的政策，提供臺北市公私立國小及幼兒園學童每週 1 瓶優質乳品，快速補充學童成長與發育所需之蛋白質、鈣質與多元營養素，讓孩子長得高又壯，憑卡週週領，鮮奶、健康週週報到！

Q2：什麼資格的學生可以兌領乳品？

A：本政策補助資格為就讀臺北市公私立國小及幼兒園學童，或設籍臺北市但未就讀臺北市國小或幼兒園之 2 至 12 歲學齡兒童，皆可享受本政策補助。

Q3：非學校型態實驗教育的學生也可以領取嗎？

A：可以。非學校型態實驗教育的學生也有「臺北市」數位學生證，有「臺北市」數位學生證即可領取。

Q4：特殊情形隨班附讀或寄讀學生也可以領取乳品嗎（如：持居留證短期在臺學生）？

A：不一定可以。本政策的實施對象為就讀臺北市公私立國小及幼兒園學童，或設籍臺北市但未就讀臺北市國小或幼兒園之 2 至 12 歲學齡兒童。本市公私立國民小學學生，需具本市學籍並辦理「本市」數位學生證。設籍臺北市但未就讀臺北市國小或幼兒園之 2 至 12 歲學齡兒童，家長需至區公所申請「兒童優惠卡」或「幼兒數位卡證」。隨班寄讀學生如未入學籍，需視是否已設籍臺北市並領有已開通「鮮奶週報」功能之卡證，始可兌換乳品。

Q5：設籍臺北市但就讀外縣市國小及幼兒園的學生可以兌領乳品嗎？

A：可以。本政策自 114 年 9 月 1 日起擴大升級為 2.0 版，設籍臺北市但未就讀臺北市國小或幼兒園之 2 至 12 歲學齡兒童，也可享有每週 1 瓶鮮奶（或豆漿）的補助，打造更全面的健康城市。。

【兌換方式與程序】

Q6：要用什麼卡證去兌領乳品？

A：國小學生憑「臺北市」數位學生證兌領，數位學生證領卡、失卡、補發方式說明如下：

- 1.領卡方式：新生入學時，學校會向家長收取學童資料及照片，由教育局製卡中心統一製卡後發給各校，由學校轉發予學生。
- 2.掛失：可至臺北市數位學生證整合平臺「學生證遺失」項下進行掛失(<https://ecard.tp.edu.tw/ecard/html/systemhome2/index.jsp>)。若是在捷運站遺失，掛失前，可先至臺北捷運公司網頁查詢是否被拾獲(<https://www.metro.taipei/cp.aspx?n=928115B7D5B514D5>)。
- 3.補發方式：
 - (1) 家長向學校註冊組或導師提出補卡需求，並繳交卡證工本費 113 元。
(註：含學生資料及照片印製費)
 - (2) 學校送件申請製卡，約 5 個工作日後可領到卡證，由學校開卡後再發給學生，新卡於開卡隔日凌晨兩點後生效。當新領取的數位學生證在通路門市第一次兌領乳品後，舊卡卡號即無法再領取乳品。

Q7：我遺失了數位學生證且已經向學校申請補卡，但還沒領到新的數位學生證，我可兌領乳品嗎？

A：兌換乳品，系統需讀取學生學號及數位學生證卡號，請務必先將自己的學生證正反兩面拍照留存，在已申請補卡、尚未領到新卡的期間，攜帶原有數位學生證之照片（正反面兩張）可到各通路兌換。兌換方法如下：

- (1) 萊爾富：萊爾富 LifeET 的多媒體事務機 (Kiosk) 提供以手動輸入「學號+卡號」方式，即可印出小白單兌領。若是遇到設備卡紙或無紙卷而未印出小白單，請務必請門市人員協助排除紙卷問題後，並透過多媒體事務機的補列印功能補印出小白單，僅限萊爾富通路兌領。
- (2) 7-ELEVEN、OK、全家、全聯、家樂福超市（部分門市適用）及美廉社：請出示數位學生證照片給店員，並報出「學號+卡號」，請門市人員以 POS 機手動輸入「學號+卡號」兌領。

Q8：我要去哪裡領取鮮奶？兌換方式是什麼？

A：國小學生可持「臺北市」數位學生證，幼兒園幼童（家長）持教育局配發的「幼兒數位卡證」，至指定通路商（7-ELEVEN、OK、全家、全聯、美廉社、家樂福超市、萊爾富），於通路商結帳櫃檯靠卡兌換乳品，每週可兌換 1 瓶。詳細兌換流程將透過學校與教育局網站公告。

Q9：只能在臺北市的通路商門市兌換嗎？

A：不限於臺北市內，可在本政策合作通路商的全臺門市兌換。家樂福超市僅部分門市可提供兌換服務，若要到家樂福超市兌換，請於門市入口處留意該門市是否提供兌換服務。

Q10：我如果忘記兌換，上週的份額還能補領嗎？

A：不能補領。本政策採每週兌換制，若未於當週（星期一 0 時 00 分起至星期日 23 時 59 分止）兌換，則無法累積至下週，請務必記得在星期一至星期日之間領取當週的乳品。（註：每週兌換係為學生均衡營養之實施。）

Q11：靠卡有限制本人兌換嗎？可否由家長或親屬代為兌換？

A：沒有限制本人兌換，可由家長或親屬代為靠卡兌換，無須學生本人到場。

【可兌換品項與使用規定】

Q12：臺北市「鮮奶週報-生生喝鮮奶」政策除了鮮奶，有沒有其他品項可以兌換？

A：有。為確保學童獲得純粹的營養來源，本政策提供原味鮮奶或豆漿，乳糖不耐的學童可選擇兌換豆漿。（保久乳或調味乳不在提供範圍。）

Q13：家中有 1 位以上學童，可以用多張數位學生證直接兌換家庭號鮮奶嗎？

A：不行。每張數位學生證限兌換 1 瓶教育局公告的可兌換品項，無法累積多張數位學生證換家庭號鮮奶。

Q14：我兌換乳品時需要注意什麼事項？

A：（1）請先注意當週有沒有兌換過，如果有兌換過，則會從卡證的儲值金額中扣款。可以先到悠遊卡多元兌換平台查詢當週是否兌換過。（平台網址為 <https://mepweb.easycard.com.tw/portal/about>）

（2）在通路拿取乳品時，請注意有效期限，兌換後請儘速飲用，開瓶後請在 30 分鐘內飲用完畢。

Q15：可以補差價兌換其他品牌或容量的乳品嗎？

A：不可以。臺北市「鮮奶週報-生生喝鮮奶」政策僅限兌換公告的品項與規格，無法補差價更換其他品牌或容量的乳品。

Q16：兌換後可以退貨嗎？會重新獲得該週的兌換券嗎？

A：不可以。兌換後不得退貨，數位學生證及幼兒數位卡證中的兌換券亦不予補發，請確認需求後再行兌換。

Q17：我如果忘記我領過了沒，要如何確認？

A：可至悠遊卡多元兌換平台(<https://mepweb.easycard.com.tw/portal/about>)查詢，只要選擇學校和輸入數位學生證卡號，即可查詢過去 4 週的兌換情形。

Q18：每週都可以領鮮奶嗎？

A：可以。本政策全年（包含寒暑假）每週補助 1 瓶鮮奶或豆漿，自 114 年 9 月 1 日起開放領取。學齡為國小六年級即將升國中的孩子可領到 7 月 31 日當週週日。

【轉學與學籍變動影響】

Q19：從臺北市公私立國小轉學至臺北市公私立國小的學童乳品兌換資格？

A：原就讀學校之數位學生證（舊卡）兌換乳品資格於辦理轉出手續後之次週週日失效（例如：4 月 17 日星期四辦理轉出，原學生證可兌換至 4 月 27 日星期日 23 時 59 分止，4 月 28 日起就不能再兌換鮮奶）。

轉學入新學校，學校送件申請製發數位學生證，約 5 個工作日後可領到卡證，乳品兌換資格於學生領到學生證隔日凌晨 2 時生效。

Q20：從外縣市公私立國小轉學至臺北市公私立國小的學童乳品兌換資格？

A：轉學入本市公私立國小，學校送件申請製發數位學生證，約 5 個工作日後可領到卡證，乳品兌換資格於學生領到學生證之隔日凌晨 2 時生效。

Q21：從臺北市公私立國小轉學至外縣市學校的學童乳品兌換資格？

A：原就讀學校之數位學生證（舊卡）兌換乳品資格於辦理轉出手續後之次週週日失效（例如：4 月 17 日星期四辦理轉出，原學生證可兌換至 4 月 27 日星期日 23 時 59 分止，自 4 月 28 日星期一 0 時 00 分起就不能再兌換鮮奶）。

Q22：我是國小六年級即將畢業的學生，可以領到什麼時候？

A：可以領到學期結束。~~可以領到 7 月 31 日當週週日。~~（8/18 後以紅字取代黑字）

【其他相關問題】

Q23：我的數位學生證中有儲值，在兌換乳品時，會在我的卡證中扣款嗎？

A：兌換臺北市「鮮奶週報-生生喝鮮奶」政策的乳品是由臺北市政府付費，使用數位學生證或幼兒數位卡證兌換乳品時，系統會依據補助資格進行兌換券抵用，不會您的卡片中進行乳品費用之扣款，即不會影響您卡片內的儲值金額。

Q24：如果我到通路門市兌換乳品時，門市缺貨，怎麼辦？

A：遇到缺貨時，可與門市人員溝通，他們會根據各通路的應變機制協助您處理，以確保您的兌換權益不受影響。

- (1) 7-ELEVEN、全家及萊爾富：三大通路的 APP 提供各門市存貨查詢，建議可先查詢想兌換的商品是否仍有存貨，再前往有存貨的門市兌換。
- (2) OK：可在門市櫃檯登記資料，隔天再前往領取。
- (3) 萊爾富：可在門市櫃檯登記資料，待補貨後再通知前往領取。
- (4) 全聯、美廉社：推薦您兌換其他品項，或者前往其他門市兌換。
- (5) 家樂福超市：建議兌換其他品項或留聯絡方式，貨到通知。

【各類問題洽詢窗口】

Q25：如果有兌換乳品品項的相關問題，可以詢問的窗口？

A：7-ELEVEN 0800-008-711（服務時間：週一至週五 8:30-12:00、13:00-19:00 ／ 六日與國定假日除外）

OK 0800-212-683（服務時間：24hrs）

全家 0800-221-363（服務時間：24hrs）

全聯 0800-010-178（服務時間：每日 9:00-21:00）

美廉社 0800-42-6666（服務時間：每日 8:30-24:00）

家樂福超市 0809-001-365（服務時間：每日 9:00-21:00）

萊爾富 0800-022-118（服務時間：週一至週五 8:30-12:15、13:30-17:30）

Q26：如有卡片及系統異常問題，可以詢問的窗口？

A：請洽悠遊卡客服專線電話：(02)412-8880。

Q27：如果有學生學籍問題，可以詢問的窗口？

A：請與就讀學校教務處註冊組或幼兒園所聯繫。

Q28：如果有兌領情形的問題，可以詢問的窗口？

A：請至「悠遊卡多元兌換平台」網頁查詢（選擇學校和輸入數位學生證卡號後即可查詢）（<https://mepweb.easycard.com.tw/portal/about>）。