


## 臺北市「鮮奶週報 - 生生喝鮮奶」QA (擴大補助對象/市民版)

114.8.4V2

 適用對象：自 114 年 9 月 1 日起新納入之「設籍臺北市、未在臺北市國小／幼兒園就讀的 2 至 12 歲學齡兒童」。

### 【政策目的與補助資格】

Q1：我家孩子沒有在臺北市的學校或幼兒園就讀，也可以申請鮮奶補助嗎？

A：可以。自 114 年 9 月起，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。

Q2：政策目的是什麼？

A：提供孩子成長發育所需的優質蛋白質與鈣質，養成均衡營養飲食習慣，並藉由每週鮮奶兌換，落實營養補給、健康促進，讓孩子長得高又壯。憑卡週週領，健康週週報到！

### 【申請卡證與使用方式】

Q3：我家孩子沒有在臺北市的國小或幼兒園就讀，我要怎麼幫孩子申請「鮮奶週報」卡證？小孩已滿 2 足歲，但因學期制的關係仍收托於托嬰中心，是否可以領取？

A：未就讀本市學校（園）者到區公所申請。學齡 2-5 歲申請「幼兒數位卡證」，6-12 歲申請「兒童優惠卡」或「愛心卡」。6-12 歲已經領有「兒童優惠卡」或「愛心卡」者，要到區公所申請開通「鮮奶週報」功能；學齡 2-5 歲領有「愛心卡」者，仍需申請「幼兒數位卡證」兌換鮮奶或豆漿，「愛心卡」不另外開通兌換服務。

收托於托嬰中心者不一定可以！「生生喝鮮奶」以學年度為週期，每週一瓶，採學齡制判斷資格，並非個人的生理年齡。本（114）學年度之 2 歲學齡者（111 年 9 月 2 日至 112 年 9 月 1 日出生）得於本學年度（114 年 8 月 1 日至 115 年 7 月 31 日）領取完整一學年度的鮮奶，以此類推，如為 112 年 9 月 2 日至 113 年 9 月 1 日出生者，即為 115 學年度的 2 歲學齡幼兒，得於 115 年 8 月 1 日至 116 年 7 月 31 日領取完整一學年度的鮮奶。本（114）學年度之鮮奶領取資格條件為設籍臺北市之 2 至 5 歲學齡幼兒

(也就是 112 年 9 月 1 日 (含當日) 前出生者)。

Q4：要怎麼知道孩子的「學齡」可不可以申請「幼兒數位卡證」兌換鮮奶呢？

A：幼兒學齡計算係依幼兒教育及照顧法施行細則第 2 條規定，以幼兒入教保服務機構當學年度 9 月 1 日滿該歲數者，簡單來說，學齡是看孩子每年 9 月 1 日當天滿幾歲來算的。例如以 114 學年度為例，學齡 2 歲的幼兒，出生日期需落在 111 年 9 月 2 日至 112 年 9 月 1 日之間；以此類推，115 學年度的學齡 2 歲幼兒，則為 112 年 9 月 2 日至 113 年 9 月 1 日出生者。只要孩子設籍在臺北市，而且年齡介於學齡 2 歲到未入國民小學前，就可以辦理「幼兒數位卡證」，每週免費兌換 1 瓶鮮奶喔！

Q5：我的孩子學齡 2-5 歲，沒有就讀臺北市幼兒園，我要怎麼幫孩子申請「幼兒數位卡證」？

A：學齡 2-5 歲「幼兒數位卡證」說明如下：

1.領卡方式：

(1) 現場申請：由幼兒之監護人或法定代理人，親自或委託代理人至區公所臨櫃申請。監護人或法定代理人親自申請者請攜帶申請書、戶口名簿或近 3 個月內申請之戶籍謄本、個人資料同意書（須由監護人或法定代理人簽署）及申請人身分證明文件。委託代理人申請者需另外準備代理人身分證明文件及委託書（或以監護人或法定代理人之身分證明文件及印章取代委託書）。

(2) 線上申請：由幼兒之監護人或法定代理人以「台北服務通」線上申請（並指定領卡之區公所），3 個工作日後，憑申請人身分證明文件至區公所取卡。惟若戶籍設於戶政事務所地址，須另檢附實際居住臺北市之書面證明。

2. 掛失及補發：至本市區公所申請，並繳交 100 元的卡證工本費。補卡後，請持新領取之卡證至合作通路門市兌換乳品，舊卡卡號當日即無法再領取乳品。若已將本卡證辦理悠遊卡記名，且有儲值金額，可循悠遊卡掛失程序進行掛失

(<https://ezweb.easycard.com.tw/eccl2/apply!reportloss.action>)

。

Q6：我的孩子 6-12 歲，沒有就讀臺北市國小，我要怎麼幫孩子申請「兒童優惠卡」？

A：6-12 歲「兒童優惠卡」說明如下：

1. 已領有兒童優惠卡或愛心卡者：由法定代理人親自或以書面委託代理人檢具原卡片、申請書、兒童戶口名簿或近 3 個月內申請之戶籍謄本、代理人身分證明文件，向本市任一區公所提出申請開通「鮮奶週報」功能。
2. 新申請兒童優惠卡者領卡方式：
  - (1) 現場申請：設籍臺北市，未領有本市教育局所發放數位學生證之 6 歲以上兒童，可由法定代理人親自或以書面委託代理人檢具申請書、戶口名簿或近 3 個月內申請之戶籍謄本、身分證明文件（國民身分證、中華民國護照、汽機車駕駛執照或其他由政府機關核發且載有相片、姓名、出生年月日、身分證統一編號等足資辨識文件）及兒童之二吋彩色照片一張，向本市任一區公所提出申請。但設籍戶政事務所者，應提出實際居住本市之書面證明。
  - (2) 可於申請卡證時，同步開通「鮮奶週報」功能。
  - (3) 線上申請：由兒童之監護人或法定代理人以「台北服務通」線上申請（並指定領卡之區公所），3 個工作日後，憑申請人身分證明文件至區公所取卡。
3. 掛失：向悠遊卡股份有限公司辦理掛失及註銷手續，連絡電話 02-4128880。或上網(<https://ezweb.easycard.com.tw/eccl2/apply.action>)掛失卡片。
4. 補發方式：與領卡方式相同，另需繳交製卡費用 100 元。

Q7：我的孩子 6-12 歲，沒有就讀臺北市國小，但是孩子持有身心障礙證明，我要怎麼幫孩子用「愛心卡」兌換鮮奶？

A：6-12 歲「愛心卡」說明如下：

1. 已領有愛心卡者：由法定代理人親自或以書面委託代理人檢具原卡片、申請書、兒童戶口名簿或近 3 個月內申請之戶籍謄本、代理人身分證明文件，向本市任一區公所提出申請開通「鮮奶週報」功能。
2. 新申請愛心卡者：
  - (1) 現場申請：設籍臺北市，未領有本市教育局所發放數位學生證之 6 歲以上兒童，可由法定代理人親自或以書面委託代理人檢具申請書、戶

口名簿或近 3 個月內申請之戶籍謄本、身分證明文件（國民身分證、中華民國護照、汽機車駕駛執照或其他由政府機關核發且載有相片、姓名、出生年月日、身分證統一編號等足資辨識文件）及兒童之身心障礙證明、2 吋彩色照片 1 張，向本市任一區公所提出申請。

(2) 可於申請卡證時，同步開通「鮮奶週報」功能。

(3) 線上申請：由身心障礙兒童之監護人或法定代理人以「台北服務通」線上申請（並指定領卡之區公所），3 個工作日後，憑申請人身分證明文件至區公所取卡。

3. 掛失：向悠遊卡股份有限公司辦理掛失及註銷手續，連絡電話 02-4128880。或上網 (<https://ezweb.easycard.com.tw/eccl2/apply.action>) 掛失卡片。

4. 補發方式：與領卡方式相同，另需繳交製卡費用 100 元。

Q8：我的孩子學齡為 2 至 5 歲，具有身心障礙身分，目前未就讀臺北市幼兒園，請問是否符合申請「愛心卡」兌換鮮奶的資格？

A：學齡 2-5 歲具身心障礙身分之幼童，請向本市各區公所申請「幼兒數位卡證」兌換鮮奶或豆漿，申請卡證與使用方式請參閱 Q3、Q4 及 Q5，「愛心卡」不另外開通兌換服務。

Q9：卡證多久可以領？可以代辦嗎？

A：(1) 持相關文件至區公所現場申請，於完成申請後，現場等候製卡完成即可領卡。線上申請 3 個工作日後，憑申請人身分證明文件至區公所取卡。可以領卡。

(2) 可以代辦，有委託書就可以。

Q10：若向區公所申請幼兒數位卡證，請問辦理後約需多久可領取？此外，是否可由他人代辦？

A：(1) 現場申請者請持相關身分證明文件至區公所辦理，需現場等候製卡完成後即可領取，（應備文件請參閱 Q5）。線上申請者，請於 3 個工作日後至指定領卡之區公所領取，並請攜帶申請人身分證明文件或委託書，以利查核身分。

(2) 可以代辦，委託代理人申請者需準備代理人身分證明文件及委託書（或

以監護人或法定代理人之身分證明文件及印章取代委託書)。

Q11：拿到卡證就可以馬上去換鮮奶或豆漿嗎？

A：不可以。卡證資料於發卡後隔日凌晨 2 時匯入多元兌換平台，於區公所領到實體卡證隔日凌晨 2 時以後，就可開始兌領鮮奶或豆漿。

Q12：我的孩子 6-12 歲，已經領有「兒童優惠卡」，拿「兒童優惠卡」就可以到通路領鮮奶嗎？

A：不一定可以。

(1) 如果已經領有「兒童優惠卡」，但就讀臺北市公私立國小，則必須以學校發的「數位學生證」兌領鮮奶或豆漿，其所持有的「兒童優惠卡」不會有「鮮奶週報—生生喝鮮奶」的兌換功能。(有向區公所申請開通，也會自動失效。)

(2) 如果不是就讀臺北市公私立國小，在申請「兒童優惠卡」時沒有開通「鮮奶週報—生生喝鮮奶」的功能，須再到區公所申請開通「鮮奶週報—生生喝鮮奶」功能，才可以領鮮奶或豆漿。

Q13：我已經向區公所申請「幼兒數位卡證」，如果之後有就讀臺北市的公私立幼兒園，我孩子的「幼兒數位卡證」還可以繼續領鮮奶嗎？

A：可以！如果已經向區公所申請幼兒數位卡證，可持原幼兒數位卡證請就讀之幼兒園將幼兒資料登錄於園務管理系統，該卡證即可以繼續兌領鮮奶，毋須重複申請新卡證。

Q14：我已經向區公所申請「兒童優惠卡」，如果之後有就讀臺北市的公私立國小，我孩子的「兒童優惠卡」還可以繼續領鮮奶嗎？

A：不可以。國小有「數位學生證」，請使用「數位學生證」兌領鮮奶或豆漿。相關卡證系統將定期進行比對勾稽，如果確認兒童已經取得數位學生證，則其他卡證的「鮮奶週報」功能將自動失效。

Q15：孩子離開臺北市的幼兒園到外縣市就讀或改由家長自行照顧、就讀補習班等其他照顧方式，但戶籍仍設籍在臺北市，可以領取鮮奶嗎？

A：可以。請持原「幼兒數位卡證」至本市區公所重新辦理「鮮奶週報」註

冊，符合資格者可繼續兌換。

Q16：孩子從臺北市幼兒園轉至外縣市就讀，或改由家長自行照顧、就讀補習班等其他照顧方式，且戶籍已遷出臺北市，還能領取鮮奶嗎？

A：不可以。若未就讀臺北市幼兒園，則必須設籍臺北市才符合領取鮮奶的資格；一旦戶籍遷出，即不符資格，無法領取。

### 【兌換方式與程序】

Q17：孩子憑卡去哪裡兌換？每週幾瓶？

A：可持卡到以下任一合作通路的門市靠卡兌換，每週可免費兌換 1 瓶：

7-ELEVEN、OK、全家、全聯、美廉社、家樂福超市（部分門市）、萊爾富。

Q18：只能在臺北市的通路門市兌換嗎？

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。

Q19：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。）

Q20：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】

Q21：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。）

Q22：家中有 1 位以上有領取資格的學童，可以用多張卡證直接兌換家庭號鮮奶嗎？

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

Q23：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。

Q24：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。

Q25：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，幼兒數位卡證、兒童優惠卡、愛心卡中的兌換券亦不予補發，請確認需求後再行兌換。

Q26：我怎麼知道孩子這週領過了沒？

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「縣市」、「行政區」，並輸入「卡號」(卡證背面的 16 碼)，即可查詢過去 4 週的兌換情形。平台各項欄位之選擇及說明如下：

(1) 縣市：選擇「臺北市」。

(2) 行政區：依卡證類別選擇「區公所辦理幼兒數位卡證」或「兒童優惠卡及愛心卡」。

(3) 學校：本欄位不必選擇。

(4) 卡號：請輸入卡證背面的 16 碼卡號。

Q27：每週都可以領鮮奶嗎？

A：~~可以~~。本政策自 114 年 9 月 1 日起全年(包含寒暑假)每週補助 1 瓶鮮奶或

豆漿。~~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。~~(紅字待 8/18 再呈現)

### 【掛失、補卡及兌換權益】

Q28：如果卡證遺失怎麼辦？

A：請洽悠遊卡公司（電話：02-412-8880）或上網申請掛失。另至區公所辦理補發，並繳納補卡費用。流程與首次申請相同。

Q29：幼兒數位卡證如果卡證遺失怎麼辦？

A：請至本市區公所申請補發，並繳交 100 元的卡證工本費。若就讀本市幼兒園者，遺失卡證者請洽幼兒園辦理；已將本卡證辦理悠遊卡記名，且有儲值金額，可循悠遊卡掛失程序進行掛失（<https://ezweb.easycard.com.tw/eccl2/apply!reportloss.action>）或可洽悠遊卡公司（電話：02-412-8880）或上網申請掛失。流程與首次申請相同。

Q30：在卡證遺失到尚未辦理補卡期間是否可兌換？

A：可拍照留存原卡證正反面照片，於各通路（7-ELEVEN、OK、全家、全聯、美廉社、家樂福超市、萊爾富）以卡證正面的編號（識別碼）+卡證背面 16 碼（卡號）以手動輸入仍可兌換。（兒童優惠卡和愛心卡請參見 Q31；幼兒數位卡證識別碼已印製於卡證正面左下方）

Q31：我孩子的卡證是兒童優惠卡（愛心卡），卡證正面沒有編號（識別碼），怎麼辦？

A：持有兒童優惠卡（愛心卡）者，請先至「悠遊卡多元兌換平台」（<https://mepweb.easycard.com.tw/portal/about>）查詢，選擇「縣市」、「行政區」，並輸入「卡號」（卡證背面的 16 碼），即可於查詢結果頁面看到卡證的「識別碼」。

### 【其他相關問題】

Q32：我孩子的卡證中有儲值，在兌換乳品時，會在我孩子的卡證中扣款嗎？

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，使用已開通「鮮奶週報—生生喝鮮奶」功能的兒童優惠卡、愛心卡或幼兒數位

卡證兌換乳品時，系統會依據補助資格進行兌換券抵用，不會從您孩子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。

Q33：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】

Q34：如果有申請卡證的相關問題，可以詢問的窗口？

A：兒童優惠卡、愛心卡、幼兒數位卡證申請問題（如申請進度、領取時間）可洽詢各行政區窗口。

- (1) 臺北市松山區公所社會課岳小姐，電話：(02)8787-8787 分機 721。
- (2) 臺北市信義區公所社會課翁小姐，電話：(02)2723-9777 分機 401。
- (3) 臺北市大安區公所社會課楊小姐，電話：(02)2351-1711 分機 8414。
- (4) 臺北市中山區公所社會課鍾小姐，電話：(02)2503-1369 分機 575。
- (5) 臺北市中正區公所社會課林小姐，電話：(02)2341-6721 分機 272。
- (6) 臺北市大同區公所社會課黃小姐，電話：(02)2597-5323 分機 404。
- (7) 臺北市萬華區公所社會課程小姐，電話：(02)2306-4468 分機 233。
- (8) 臺北市文山區公所社會課曾小姐，電話：(02)2936-5522 分機 274。
- (9) 臺北市南港區公所社會課錢小姐，電話：(02)2783-1343 分機 221。
- (10) 臺北市內湖區公所社會課許小姐，電話：(02)2792-5828 分機 267。
- (11) 臺北市士林區公所社會課黃小姐，電話：(02)2882-6200 分機 6104。
- (12) 臺北市北投區公所社會課林小姐，電話：(02)2891-2105 分機 338。

Q35：若有幼兒數位卡證幼兒申請資格及學籍方面問題，可以詢問的窗口？

A：可洽詢教育局學前教育科蔡先生或闕小姐，電話：1999 轉 6389 及 1415。

Q36：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)

Q37：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。

Q38：如果有兌領情形的問題，可以處理的方式？

A：如果對於卡證兌領情形有疑問，請先至「悠遊卡多元兌換平台」網頁查詢 (<https://mepweb.easycard.com.tw/portal/about>) 卡證的兌領狀況，瞭解該卡證是否有兌換過。選擇「縣市」、「行政區」，並輸入「卡號」(卡證背面的 16 碼)，可查詢卡證過去 4 週的兌領情形。多元兌換平台各項欄位之選擇及說明如下：

(1) 縣市：選擇「臺北市」。

(2) 行政區：依卡證類別選擇「區公所辦理幼兒數位卡證」或「兒童優惠卡及愛心卡」。

(3) 學校：本欄位不必選擇。

(4) 卡號：請輸入卡證背面的 16 碼卡號。