口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
身分認證篇		
1	如何以網路預購口罩?	1.網路實名制購買口罩，需認證購買者的身分，目前網路身分認證的方式可用「健保卡」及「自然人憑證」，在電腦上透過讀卡機，進行身分認證後，即可網路預購成人口罩。 2.或可用手機下載健保行動快易通|健康存摺 APP 認證身分後，預購成人口罩。
1.1	手機認證的方式有哪些呢?	1.本人手機門號：進行行動電話認證，完成後登入健康存摺即可預約。 2.非本人手機門號(如公務機、預付卡、WiFi）：先用電腦至【健保卡網路服務註冊】網頁插入健保卡註冊再綁定手機登入健康存摺預約 https://cloudicweb.nhi.gov.tw/cloudic/system/Login.aspx 3.無法使用手機預約：可攜帶本人健保卡、身分證、戶口名簿到健保署服務據點臨櫃註冊及綁定手機。 註：民眾只需在智慧型手機下載「全民健保行動快易通|健康存摺 APP」，在點選健康存摺後輸入手機門號、身分證號、圖形驗證碼後，再輸入健保卡號後4碼及設定密碼。
2	手機認證一定要用自己手機嗎?	提醒民眾手機認證的條件須符合所有條件：須為本國人、自己的手機(非公司手機)、在4G環境(非預付卡、關閉 WiFi)。忘記密碼的民眾，只要重新進行認證便可以獲得新的密碼，進行預購口罩。
3	密碼忘了怎麼辦?	只要重新進行認證，便可以獲得新的密碼。
4	我的手機為什麼不能註冊健康存摺?	請確認手機已關閉WiFi功能,且使用本人申辦之月租型門號及個人行動網路4G進行註冊。 註：如有手機掛失、門號退租等情形，或使用預付卡及公司門號將無法完成註冊。 如果都無法註冊成功，可以電洽健保署諮詢服務專線

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
身分認證篇		
		0800-030-598，或4128-678(免加區域碼)，手機請撥打(02)4128-678，將有專人解決問題。
5	外國人可以用網路預購口罩嗎?	目前健保卡註冊手機快速認證限本國籍人士使用本人申辦之月租型手機門號。
5.1	外國人如何用手機認證?	因外國人於各電信業者申辦門號之身分證件有多種方式，故無法提供外國人門號身分識別服務，外國人僅可使用健保卡網路(或臨櫃)註冊並綁定行動裝置，即可使用全民健保行動快易通APP之健康存摺及行動櫃檯各項服務。 1. 電腦: 外國人需準備「健保卡」及「晶片居留證」及讀卡機，至【健保卡網路服務註冊】網頁完成註冊，取得「註冊密碼」，再至【eMask口罩預約系統】用「健保卡」及「註冊密碼」，登錄預約購買口罩。 2. 手機: 外國人需準備「健保卡」及「晶片居留證」、讀卡機，使用電腦至【健保卡網路服務註冊】網頁完成註冊，取得「裝置碼」，再至健保行動快易通APP 的「健康存摺(My heath bank)」裝置碼認證掃描電腦畫面上的QR-Codec 或輸入裝置碼，以綁定手機，即可登入健康存摺預約\購買口罩。 1. 臨櫃: 外國人可帶「健保卡」及「晶片居留證」至健保署各分區業務組服務櫃台由專人協助註冊並綁定行動裝置，即可使用全民健保行動快易通APP之健康存摺及行動櫃檯各項服務。 註: 1.【健保卡網路服務註冊】網頁連結: https://cloudicweb.nhi.gov.tw/cloudic/system/Login.aspx 2.健保署各分區業務組服務據點:

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA 109.7.9		
身分認證篇		
		https://www.nhi.gov.tw/AreaData.aspx?q=0&n=163B8937FBE0F186 3.【eMask 口罩預約系統】網頁連結: https://emask.taiwan.gov.tw/
5.2	哪些人無法透過行動電話進行網路口罩預購身分認證?	行動電話認證限本國籍人士使用本人申辦之月租型門號及個人行動網路(4G)，如您使用以下門號，請準備「健保卡」或「晶片居留證」及讀卡機，至【健保卡網路服務註冊】網頁完成註冊，並在該系統產製認證碼後，於認證碼有效時限內將手機開啟健保行動快易通 APP 進行裝置認證： 1.親子卡門號 2.預付卡門號 3.外國人士申辦之門號（申請方式參考 5.1） 4.企業門號 5.二類電信門號(虛擬行動網路業者） 6.未正常繳費門號(如:停話、欠費） 7.非本人申辦之門號 8.非臺灣五大電信公司之門號(中華電信、遠傳電信、台灣大哥大、台灣之星、亞太電信）
6	手機認證有問題要找誰洽詢?	如果身分認證操作上有任何問題，民眾可以電洽健保署諮詢服務專線 0800-030-598，或 4128-678(免加區域碼)，手機請撥打(02)4128-678，將有專人解決問題。
7	如果不會用電腦、也不會用手機，要怎麼註冊健康存摺?	民眾可攜帶健保卡、身分證及戶口名簿，至健保署各分區業務組及聯絡辦公室臨櫃申請註冊，完成手機綁定。

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA 109.7.9		
身分認證篇		
8	我的手機是公司門號怎麼辦?	非本人手機門號(如公務機、預付卡、WiFi)->先用電腦至【健保卡網路服務註冊】網頁->插入健保卡註冊再綁定手機登入健康存摺預約購買口罩。 https://cloudicweb.nhi.gov.tw/cloudic/system/Login.aspx
9	網路註冊需要的健保卡卡號在哪裡?	在健保卡正面左下角 12 碼數字。
10	手機認證的條件?	全民健保行動快易通 APP 手機認證的條件，須為本國人、自己的手機(非公司手機)、在 4G 環境(非預付卡、關閉 WiFi)。
11	為什麼要身分認證?	購買採口罩實名制，以確保公平性。
12	以本人手機門號認證時，一直收不到簡訊、驗證碼？	認證過程中不會寄送任何認證碼或簡訊，因認證是透過門號向電信業者確認，過程會出現輸入密碼、指紋或畫出圖形等，是螢幕解鎖，再依平常習慣解鎖即可。
13	沒有讀卡機的人怎麼辦?	沒有讀卡機沒關係，可以用手機下載健保快易通 APP，因為是實名制，所以使用的手機(不只是號碼)，必需是您本人申辦的，這樣就不用讀卡機，可以用全民健保快易通 APP 進行認證後就可以買。
14	什麼是裝置碼?	手機非本人門號時，要做以下 2 個步驟： 步驟 1：請先用電腦至健保署「健保卡網路服務註冊」網頁，插入健保卡進行註冊，完成註冊後，請點選行動裝置認證，產生裝置認證碼（QR code 或數字碼)。 步驟 2：手機下載健保快易通 APP，登入健康存摺，點選裝置碼認證，掃描步驟 1 的 QR code 或手動輸入數字碼，即可完成手機綁定；之後就可以用手機登錄健康存摺預購口罩。

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
身分認證篇		
15	如果登錄健保快易通APP，點選健康存摺出現「連線逾時，請重新登錄」怎麼辦?	1. 解決方式：請先進行以下3種方式 (1)請確認手機是否為最新版本 (2)請清除APP快取資料 (3)請更新Google Chrome後，再次試用。 2. 您也可以在「eMask口罩預購系統」網站，以讀卡機及健保卡加註冊密碼或自然人憑證等方式登錄，查詢訂單明細。
16	爸爸媽媽如何用手機預購兒童口罩？	需準備電腦+讀卡機+您的手機+16歲以下孩童健保卡 以媽媽幫小寶預購口罩為例： 1. 媽媽請先使用電腦，至「健保卡網路服務註冊網站」，用小寶的健保卡 插入讀卡機完成註冊（註冊需輸入戶口名簿戶號等資料並設定健保卡密碼） 2. 註冊完請重登點選「行動裝置認證」，再選「產生裝置認證碼」，會出現QR Code及裝置認證碼，請停留在此頁。 3. 媽媽拿自己的手機，打開「健保快易通 App」，點選首頁下方「裝置認證」，再選「裝置碼裝置」，掃描或輸入剛剛電腦畫面上的「裝置認證碼」，完成綁定。 4. 再以剛剛用小寶健保卡註冊的帳號及密碼，登入首頁「eMask口罩預購」即可；此外，還可以登入健康存摺 查看就醫資料、預防接種等健康資料。 以此類推，家中還有其他幼童的爸爸媽媽，請先註冊小朋友的健保卡，再以爸爸媽媽自己的手機綁定即可。

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA

109.7.9

身分認證篇

		◦

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA 109.7.9		
身分認證篇		
17	如何幫家中長輩預購口罩？	請準備電腦+讀卡機+您的手機+家中長輩的健保卡 以小美幫爸爸綁定為例 1 先使用電腦，請爸爸至「健保卡網路服務註冊」網頁，插入健保卡註冊完成，再點選行動裝置認證，畫面會產生【裝置認證碼】。 2 小美使用自己的手機，點選 APP 首頁下方【裝置認證】，掃描或輸入剛剛電腦畫面上的【裝置認證碼】，完成綁定。 3 小美再以爸爸剛剛註冊的帳號及密碼，登入 eMask 口罩預購，進行預約口罩即可。 >>以此類推，先幫家人註冊健保卡，再用你自己的手機綁定，登入家人的帳號即可；此外，還可以登入健康存摺 查看就醫資料、預防接種等健康資料。 註：多組身份證字號可綁定同一支手機。請小心個資安全!

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA

109.7.9

身分認證篇

18	我要怎麼樣透過健康存摺去買口罩?	請參考健保署全球資訊網(www.nhi.gov.tw)/主題專區/健康存摺，民眾可利用電腦、手機（健保快易通APP）或臨櫃等三種方式，完成身分認證後，登錄「健康存摺」並預購成人口罩：

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
1	網路預購口罩的價格、數量及限制等規定？	1. 從4月9日開始，每一張16歲(不含)以上健保卡，可預購一筆訂單，價格為1片5元購買9片成人口罩之規定，但須另付每筆訂單物流費7元，共52元，且有14天內不能重複購買之限制。 每一張 16 歲(含)以下健保卡，可預購一筆訂單，價格為1片5元購買9片成人口罩之規定，但須另付每筆訂單物流費7元，共52元，且有14天內不能重複購買之限制；從4月15日起，試辦網路預購4至8歲小童立體口罩10片，且有14天內不能重複購買之限制。自5月18日起，系統新增可預購幼幼平面口罩，數量及費用規定同小童立體口罩。 註1：以網路預購方式，不受身分證末碼單雙號限制。
1.1	網路預購能夠買兒童口罩嗎?	從4月15日起，「eMask口罩預購系統」開放限制16(含)歲以下健保卡，試辦網路預購4至8歲小童立體口罩10片（50元），但須另付每筆訂單物流費7元，共57元，且14天內不能重複購買。自5月18日起，系統新增可預購幼幼平面口罩，數量及費用規定同小童立體口罩。 註1:若要挑選幼幼平面口罩，請等5/18至5/20再預購，5/11續購沒有幼幼平面口罩。 註2：幼幼平面口罩尺寸約為長度在12.7公分以下、寬度在8公分以下。 註3：小童立體口罩尺寸約為對折長度在8公分以下、寬度在12公分以下。 註4：民眾登入「eMask口罩預購系統」，會自動辨認年齡，符合16(含)歲以下年齡，才會

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
		出現成人或兒童口罩的選項，購買前務必確認符合家中孩童需求的尺寸。 註5：訂購前請先確認eMask網站公告尺寸符合家中孩童需求，繳費後就不能再修改預購的口罩尺寸及取貨門市。 註6：花色款式不一，尺寸略有差異，恕無法挑選。
1.2	網路預購口罩注意事項	1. 因成人口罩與兒童口罩可購買的片數不同，預購付款金額不同，以信用卡方式付款，可以合併結帳，但各筆訂單運費仍要支付，且一旦完成繳費，即無法更換口罩品項。 2. 因兒童口罩製作廠商眾多，花色款式及實際尺寸皆略有差異，恕無法提供挑選，除非在門市領取現場發現有破損短缺，須立即反映更換；一旦離開，無法提供退換貨服務。
1.3	可以重複登記預購，提高抽中機率嗎?	不論重複登記幾次，在口罩預購系統截止時，將以最後一筆訂單為主。
2	有哪些付款管道?	可用網路銀行、信用卡、ATM(實體、網路)轉帳付款。
2.1	是否須負擔手續費?	1. 本次因網路預購作業時程緊迫，有部分金融機構即時減免手續費之作業因應不及，民眾如有「口罩實名制 2.0」轉帳付款被扣收手續費者。金融機構最遲將在該筆轉帳交易日的次月底前，將扣收的手續費撥回至民眾的帳戶。 2. 此外，「口罩實名制2.0」ATM轉帳付款「免手續費」措施，不與ATM小額轉帳每日每帳

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
		戶第一筆免收跨行手續費之交易併計。如有被扣情形，同上，將於期程內返還。
3	哪些人適合網路預購口罩?	針對沒有時間排隊購買口罩的上班族或習慣網路消費的族群，透過網路預購同樣可以取得口罩。
4	可以在哪裡取貨?	網路預購口罩成功及付款後，可在 4 大超商（7-11、全家、萊爾富、OK)、全聯福利中心及美廉社取貨。
5	什麼時候可以取貨?	依照網路預購所規定的期間內，到超商取貨。 註：如逾期未取貨，不可補領，亦無法退款。
6	到超商取貨時，需要帶什麼證件呢?	身分證、健保卡或駕照等身分證明證件擇一領取。
7	如何知道可以再次購買口罩的日期?	手機登入「健保快易通行動APP」→健康存摺→口罩購買紀錄，裡面會記載最近一次購買記錄，及下一次可購買日期。
8	目前購買口罩的通路有哪些?	1. 實體：健保特約藥局、衛生所及健康服務中心。 2. 網路：eMask 口罩預購系統，目前採預購抽籤方式。 註：網路預購的方式，讓無法或不方便排隊的人多一個選擇
9	可以幫忙代領口罩嗎?	可以。只要攜帶被代領人的證件（身分證、健保卡或駕照等身分證明證件)及代領人身分證明證件，就可以去超商幫忙代領。
10	幫家人、朋友取貨的流程	民眾如果要幫家人朋友代取貨，請記得要購買人的取貨序號及相關個人身份資料，才能列印取貨單取貨。

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
10.1	可以把訂單合併，只付一次運費嗎?	不行。依目前規定每筆訂單的運費要個別計算。
11	為什麼網路預購數量不能多一點?	目前網路預購跟藥局或衛生所排隊購買，二者的片數及週期都相同，以符合公平性。
12	如果用手機預購口罩時，資料輸入錯誤怎麼處理?	如果資料已送出，請重新登錄再預購一次，就可以修正基本資料及指定超商。
13	如果發現口罩有破損的情形，如何處理?	請民眾於領貨現場，務必檢查口罩有無破損，若有破損務必當場在現場換貨。 註1：更換必須一次大人9片或兒童10片為單位，不可只更換破損的口罩。 註2：取貨時請現場檢查，若沒有污損情況，則無法換貨。
14	如果忘記當時選定哪家超商取貨怎麼辦？	1. 民眾使用電腦插「健保卡」、「自然人憑證」預購口罩，可在eMask官網，利用查詢功能，查詢自己選取哪家超商領貨。 2. 使用健保行動快易通APP預購口罩者，3月19日起可至eMask口罩預購系統查詢。
14.1	如何查詢預購訂單?	民眾可以至eMask口罩預購系統(https://emask.taiwan.gov.tw)輸入身分證字號和手機末三碼，查詢繳款帳號及取貨門市。
15	如果想退貨、換貨或挑選款式、花色？	在使用約定服務條款已經事先告知，防疫口罩是政府徵用，採隨機出貨方式，無法挑選款式、花色，也無法退貨、退款。
16	口罩預購完成後，想再取消資格，如果「不付款」，是否等同於取消?	目前沒有取消機制，如果不付款就不會收到領貨通知，民眾就不能到超商領貨，但可以直接到藥局或衛生所排隊購買。

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
17	如果不想購買可以取消預定嗎?	目前尚未提供已成功預購者,取消預購的功能。
18	為什麼在健保快易通 APP 查不到「健康存摺」個人資料?	為降低系統負載壓力,目前健保快易通APP暫時關閉健康存摺其他功能;僅提供「口罩預購」及「口罩購買紀錄」查詢,待系統流量穩定後,於3月19日起陸續恢復部分功能,供民眾查詢。
19	我可以用健康存摺的「眷屬管理」功能,幫家人網路預購口罩嗎?	目前健康存摺有眷屬管理功能,但未開放以本人帳號替代眷屬網路預購口罩。
20	透過健保行動快易通 APP 預購口罩,如何提示是否預購成功?	於健保行動快易通 APP 完成預購,畫面會出現「預購成功」。
21	一、關於健保卡詐騙,類型如下: (一)騙取民眾個資: 1.謊稱民眾健保卡被盜用。 2.謊稱民眾健保卡被鎖卡。 3.謊稱健保資訊系統出現問題。 (二)詐財: 1.聲稱民眾積欠健保費。 2.謊稱民眾健保卡違規使用(例如重複用藥稽核),需藉由「ATM」退錢。 3.以口罩預購成功為由,要求民眾匯款。	如有疑問,請撥165反詐騙專線查證,或撥打健保署服務專線諮詢:市話 0800-030-598 或4128-678(不須加區域碼),手機改撥02-4128-678。
22	《詐騙電話》 預購口罩會打電話通知民眾嗎?	一、 不會。此為詐騙訊息,預購成功將以電子郵件通知至eMask口罩預購系統查詢個人專屬匯款帳號,並不會以電話通知,請民

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
		眾多加留意。 二、 近來民眾接獲詐騙電話常見態樣： 1.以口罩預購系統出現問題為由，向民眾騙取個人資料。 2.以口罩預購成功，要求民眾匯款。 三、 如有疑問，請撥165反詐騙專線查證，或請撥打健保署服務專線諮詢：市話0800-030-598 或 4128-678(不須加區域碼)，手機改撥02-4128-678。
23	《詐騙電話》 民眾會收到通知繳費簡訊嗎?	不會。簡訊僅通知取貨。 民眾如果有收到繳費簡訊,請撥165反詐騙專線查證，或請撥打健保署服務專線諮詢：市話0800-030-598 或 4128-678(不須加區域碼)，手機改撥02-4128-678。
24	為什麼不改由村里長發送就好？	因為有很多人離家工作，沒有住在戶籍地址，若是透過村里長發送，會有領不到的狀況。
25	旅客入境如何購買口罩?	1. 限入境旅客(本國人或外國人)，持有護照和登機證，在機場免稅商店可以購買口罩，每人可以新臺幣150元或美金6元，購買成人口罩9片；或新臺幣100元或美金4元，兒童口罩10片。 2. 旅客如為本國籍或有居留證，其口罩購買紀錄將併入口罩實名制,在 14 天內不能重複購買規定，避免重複購買。 註1：每人限購1份。 註2：限16歲(含)以下，才可購買兒童口罩。
26	簡訊通知取貨資訊	1. 3月22日起，將收到簡訊取貨通知及序號，請認明以下 5 大電信專線號碼才是正確的簡訊。 中華電信代表號：

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
		☎０９１１－５１６６２２ 遠傳電信代表號： ☎０９５４－０００３６２ ☎０９０３－４４８０８４ 台灣大哥大代表號： ☎０９３５－１２０１８８ ☎０９６１－５９１５１２ 亞太電信代表號： ☎０９０６－１７４７９７ 台灣之星代表號： ☎０９７１－８８６０１９ 2. 如果沒有收到簡訊，可直接至 eMask 口罩預購系統官方網站查詢繳款紀錄及取貨序號。 3. 如果收到手機簡訊或電子郵件，「直接註明」個人專屬匯款帳號，或提供連結網址與 eMask 系統網址不符，可能是詐騙訊息！請撥 165 反詐騙專線查證，或至 eMask 口罩預購官方網站查詢文字客服 (https://emask.taiwan.gov.tw)。
27	如果沒有在期限內繳費，能夠補繳嗎?	不行。未於繳費期間完成繳費者視同放棄，將無法領取口罩。
28	如果匯錯帳戶怎麼辦?	目前匯錯帳戶，並不會退款，請務必確認匯款帳號。
29	如何查詢口罩購買紀錄?	手機登入「健保快易通行動 APP」→健康存摺→口罩購買紀錄，裡面會記載最近一次購買記錄，及下一次可購買日期。

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
30	透過健保快易通 APP 網路預購成功，是否開放用信用卡繳費?	目前透過健保快易通APP，可以使用信用卡、網路銀行及ATM（實體、網路)繳費。
31	如果以讀卡機插健保卡或自然人憑證方式預購成功，能否使用他人信用卡繳款?	可以使用他人信用卡付款。

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
32	4 大超商列印取貨單(小白單)操作畫面	民眾繳費完成後，請於 3 月 26 日至 4 月 1 日至預約的超商門市(如：ibon、FamiPort、Life-ET、OK・go)，列印取貨單。 1. 7-11 2. 全家

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA

109.7.9

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
		3. 萊爾富 4. OK

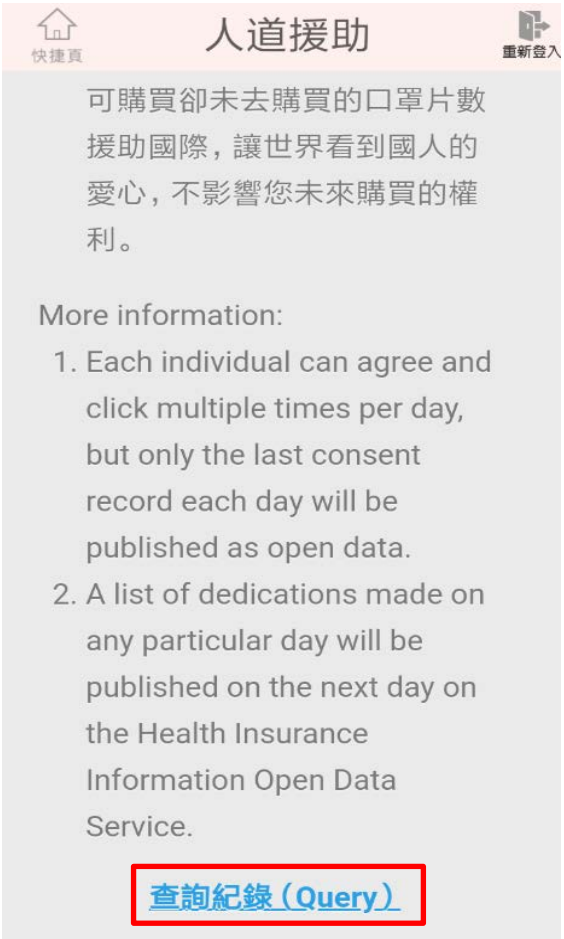
口罩實名制 2.0&3.0 版 QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
33	如果網路預購時，填寫資料有錯誤怎麼辦?	您可以在健保行動快易通|健康存摺 APP->「eMask 口罩預購系統」，點選「預購登錄」，修改個人基本資料和指定超商。
34	如何查詢訂單明細及購買紀錄?	您可以在「eMask 口罩預購系統」網站，點選「繳費查詢」，可以查詢訂單明細及購買紀錄。

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
35	透過健保快易通 APP 網路預購口罩成功的繳費方式有哪些?	可用網路銀行、信用卡、ATM(實體、網路)轉帳付款。 註：透過信用卡方式付款，可一次代繳有預購成功之個人口罩費用，但運費仍為分開計算；本系統不退款，刷卡時請確認無重複繳款。
36	如果以讀卡機插健保卡或自然人憑證方式預購成功，能否使用他人信用卡繳款?	可以使用他人信用卡付款。
37	如果已經完成預購，能變更取貨超商嗎?	民眾僅能夠於「開放登錄預購期間」，在健保行動快易通|健康存摺 APP->「eMask 口罩預購」，點選「預購登錄」，修改指定超商。 註：若在非預購期間，則無法更改。
38	如果預購指定的超商，有歇業或暫停營業，怎麼領到口罩?	請至「eMask 口罩預購系統」網站查詢更改的指定超商領取。
39	是否同第1期一樣不用抽籤?	須視本次預購人數是否超過提供數量決定。
40	本次電子郵件通知是否中籤及簡訊取貨通知方式?	1. 會先以電子郵件通知是否中籤，並請依限繳款，再以簡訊取貨通知，二種通知方式和第1期相同。 2. 如果沒有收到通知，請至「eMask 口罩預購系統」網站查詢。
41	口罩2.0超商取貨問題	請洽各超商客服專線： 1.統一超商：0800-008-711 2.全家：0800-221-363 3.萊爾富：0800-022-118

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
		4.OK: 0800-212-683 5.全聯福利中心：0800-010-178，手機另撥02-2533-7700 6.美廉社：0800-42-6666 7.屈臣氏：0800-051-148 8.康是美：0800-005665
42	有關「繳款」問題	請撥打「財金公司」客服電話：02-2630-1400
43	口罩2.0eMask網站預購系統問題(預購系統操作錯誤/繳費帳號/取貨序號)	請洽「eMask口罩預購系統」線上客服https://pdis.tw/emask
44	口罩2.0健保快易通APP及健保卡註冊問題	請撥打健保署服務專線諮詢：市話0800-030-598或4128-678(不須加區域碼)，手機改撥02-4128-678。
45	為什麼在系統輸入e-mail會顯示格式錯誤?	本次e-mail檢核條件較嚴格，希望民眾都能收到電子郵件通知，所以e-mail字串不能有空白，以符合e-mail格式；eMask口罩預購系統已於4月1日放寬檢查，仍請民眾自行確認e-mail格式，避免無法收到通知。
46	如何查詢口罩購買歷史紀錄?	民眾手機下載健保行動快易通|健康存摺APP->點選健康存摺->口罩購買紀錄,即可顯示歷次購買找口罩紀錄。

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
47	捐贈國外口罩流程 (Android)	民眾可利用健保快易通|健康存摺 APP 響應口罩的人道救援活動。 【口罩響應-簡單 3 步驟】 1.進入「健保快易通|健康存摺 APP」 2.點選「助世界 Taiwan Can Help」 3.點選「我願意」並選擇公開姓名或默默行善

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
47-1	捐贈國外口罩流程 (ios)	民眾可利用健保快易通|健康存摺 APP 響應口罩的人道救援活動。 【口罩響應-簡單 4 步驟】 1.進入「健保快易通|健康存摺 APP」 2.點選「健康存摺」圖示 3.點選「響應人道援助」 4.按下「我願意」並選擇公開姓名或默默行善
47.1	捐贈口罩要付錢嗎?	不用付錢。
47.2	我捐贈口罩後，會影響我未來購買口罩的權益嗎?	不會影響您購買口罩的權益。 本次捐贈口罩在 3 月 12 日至 6 月 3 日期間，未領取的口罩片數援助國際，所以您點選捐贈不會影響您未來購買口罩的權益。
47.3	如果已經點選捐口罩，可以取消或刪除嗎?	不行。本系統無取消機制，一旦點選就無法撤回。

<table>
<tr><th colspan="3">口罩實名制 2.0&3.0 版 QA
109.7.9</th></tr>
<tr><th colspan="3">網路預購及操作篇</th></tr>
<tr><th>序號</th><th>問題</th><th>回復</th></tr>
<tr><td>47.4</td><td>如果已經點選「我願意，並同意將姓名加入開放資料」，想修改怎麼辦?</td><td>當日可多次點選，但只會將最後 1 次同意援助紀錄納入開放資料。
註：如果資料已送出，請重新登錄改點選「我願意，但默默行善就好」，系統會以最後一次填報的資料為主。</td></tr>
<tr><td>47.5</td><td>民眾如何查詢捐贈口罩紀錄?</td><td>1. 當日同意援助紀錄，次日會公布於「健康保險資料開放服務」網站之「口罩響應人道援助之前 1 日同意援助明細清單」。
2. 民眾也可利用健保快易通|健康存摺 APP 查詢個人捐贈紀錄。
 
</td></tr>
</table>

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
48	口罩何時可在市場自由買賣?	預計從6月1日起，在排除既定庫存量、戰備存量、民生用量等數量外，剩餘的產量將回歸市場機制，供民眾自由買賣。
48.1	口罩實名制是否取消?	沒有取消。預計從6月1日起，口罩實名制與市場自由買賣雙軌並行，政府徵用口罩政策將進行調整，採放寬口罩徵收方式，但仍維持口罩實名制政策，民眾持健保卡每隔14天可購買9片成人口罩或10片兒童口罩，價格仍維持每片5元，確保民眾公平合理購買口罩的權利。
48.2	目前市場口罩價格?	目前市場口罩價格依照市場機制決定。

<table>
<tr><td colspan="3">口罩實名制2.0&3.0版QA
109.7.9</td></tr>
<tr><td colspan="3">網路預購及操作篇</td></tr>
<tr><td>序號</td><td>問題</td><td>回復</td></tr>
<tr><td>49</td><td>有關查詢取貨序號</td><td>無論有無收到簡訊，每輪取貨時間到時，皆可主動查詢「取貨序號」，方式如下：到「eMask 口罩預購網頁」查詢「取貨序號」(用電腦或手機開啟皆可)。
註：請保持手機開機狀態，以利簡訊送達。
</td></tr>
</table>

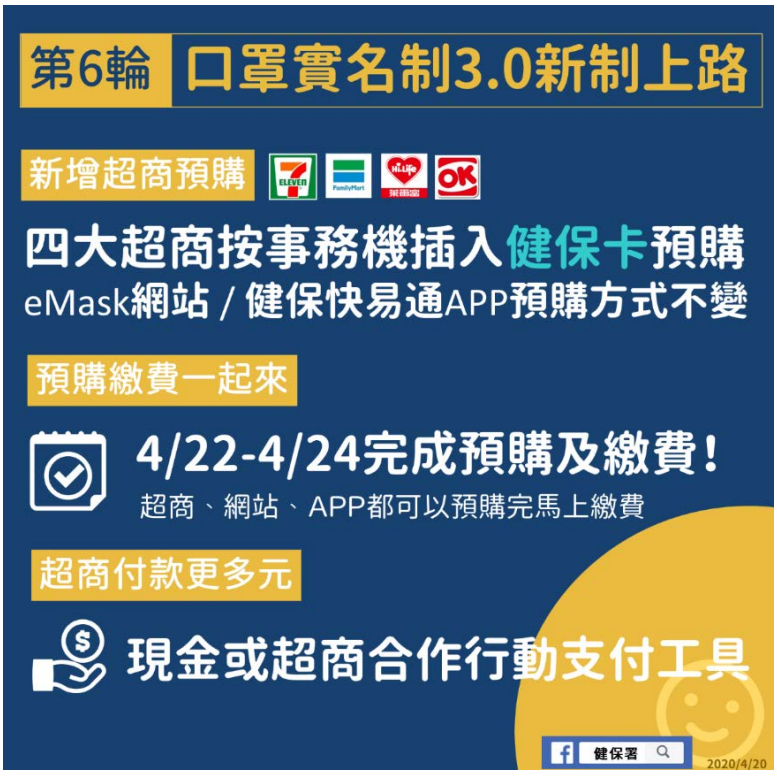
口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
50	口罩徵用期限為何?	中央流行疫情指揮中心於6月30日宣布，為讓民眾順利取得口罩，實名制政策繼續辦理，且口罩徵用也將延長到今年12月底。同時民眾亦可於市場自由購買口罩。
51	預購口罩已付款，但逾時未領如何處理?	口罩實名制於今年3月12日上線時，顧及疫情嚴峻及人力、物力調配困境，於eMask上線的服務條款上已明確表明逾期未領口罩喪失領取資格。惟考量現階段疫情稍為穩定，顧及民眾當初基於多重不確定因素，致未依約定領取口罩，指揮中心於7月1日表示，將朝讓這些民眾可再至原上網預定取貨之超商門市補領口罩之方向規劃，詳細補領方式，將待指揮中心確定後擇期宣布。

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
第6輪網路及超商預購(口罩實名制3.0)		
1	第6期網路預購口罩時程 (訂購可立即付款)	1. 4月22日(三)上午8：00至4月24日(五)晚上20:00登記預購，同時，透過電腦或健保快易通|健康存摺APP完成訂購後，可以立刻前往進行線上信用卡繳費或網路轉帳繳費，避免民眾忘記或錯過繳費時間。 2. 4月30日(四)至5月13日(三)四大超商（7-11、全家、萊爾富、OK），並新增全聯福利中心及美廉社通路取貨。 註:本次第六輪的訂購日期與繳費日期與時間相同，都是4月22(三)至4月24日(五)，請大家記得在時間內完成訂購與繳費。
1.1	何謂口罩實名制3.0?	從4月22日開始，除了藥局排隊及健保快易通APP，新增可以到「超商」預購並繳費的管道，民眾只要攜帶健保卡，到四大超商任一門市，利用超商的多功能事務機(KIOSK)，點選「防疫大作戰」，插入健保卡，可以簡單完成預訂口罩，並且會有一張白色收據（小白單），請持收據立刻到超商櫃台繳費，就可以完成訂購。 註1：小白單請在期限內完成繳費，逾期未繳費小白單將失效。 註 2：原本網路訂購（透過電腦或健保快易通|健康存摺APP「eMask口罩預購系統」）一樣可以訂購。

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA

109.7.9

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
		  

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
1.2	口罩實名制 3.0(超商)預購及繳款程序	1. 預購：去超商用健保卡進行預購，並列印小白單。 2. 繳款：有 2 張小白單；1 張拿去櫃台繳費，另 1 張收據留存,須在超商指定期限內繳費。(預購最慢 4 月 24 日 20：00 前完成繳費) 3. 簡訊：手機會收到取貨序號簡訊，如果沒有收到請至「eMask 口罩預購系統」查詢。 4. 領貨：如果收據不見了，請用簡訊的序號至超商多功能事務機列印，或打給超商客服專線詢問。
1.3	小白單不見了怎麼辦?	方法 1：保留手機簡訊序號，到超商事務機再次列印小白單。 方法 2：打電話給超商客服。請洽各超商客服專線： 1.統一超商：0800-008-711 2.全家：0800-221-363 3.萊爾富：0800-022-118 4.OK: 0800-212-683
1.4	口罩實名制 3.0(超商)預購兒童口罩規定	民眾在超商事務機插入健保卡，會自動辨認年齡，符合 16(含)歲以下年齡，才會出現成人或兒童口罩的選項。本次兒童口罩僅提供 4 至 8 歲小童立體口罩 10 片，且 14 天內不能重複購買。自 5 月 18 日起，系統新增可預購幼幼平面口罩，數量及費用規定同小童立體口罩。 註 1:若要挑選幼幼平面口罩,請等 5/18 至 5/20 再預購，5/11 續購沒有幼幼平面口罩。 註 2：幼幼平面口罩尺寸約為長度在 12.7 公分以下、寬度在 8 公分以下。 註 3：小童立體口罩尺寸約為對折長度在 8 公分

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
		以下、寬度在12公分以下。 註4：民眾登入「eMask口罩預購系統」，會自動辨認年齡，符合16(含)歲以下年齡，才會出現成人或兒童口罩的選項，購買前務必確認符合家中孩童需求的尺寸。 註5：訂購前請先確認eMask網站公告尺寸符合家中孩童需求，繳費後就不能再修改預購的口罩尺寸及取貨門市。 註6：花色款式不一，尺寸略有差異，恕無法挑選。
1.5	口罩購買的方式有哪些?	目前有4種通路：藥局及衛生所、eMask網站、健保快易通|健康存摺APP、4大超商。 1. 藥局及衛生所：須帶健保卡，直接付款並現場取貨。 2. eMask網站:須使用讀卡機插健保卡或自然人憑證進行預購並付款；但須等到領貨期間才可領口罩(4大超商、全聯和美廉社)。 3. 健保快易通|健康存摺APP：直接進行預購並付款；但須等到領貨期間才可領口罩(4大超商、全聯和美廉社)。 4. 4大超商：須帶健保卡，在超商事務機進行預購，並持小白單到櫃台付款；但須等到領貨期間攜帶收據才可領口罩(限4大超商)。
1.6	超商事務機故障怎麼辦?	若超商的讀卡機故障或民眾的健保卡異常,即無法在該店使用該項服務,民眾可改至其他超商分店，或使用手機或電腦網路進行預購。

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA

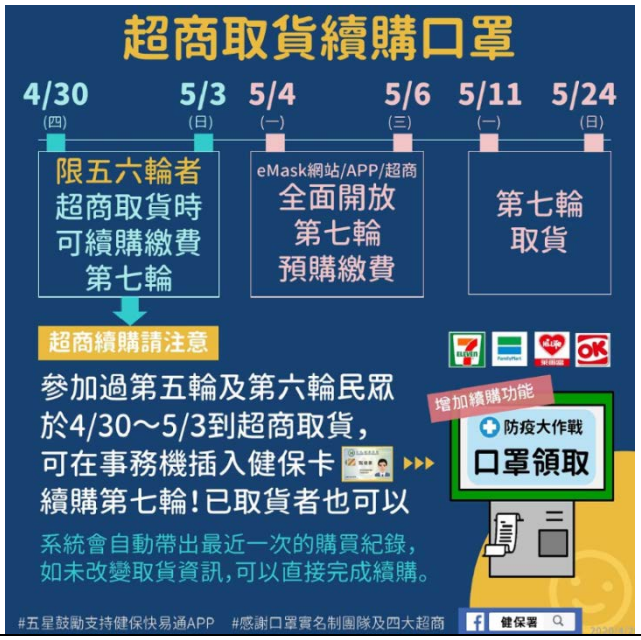
109.7.9

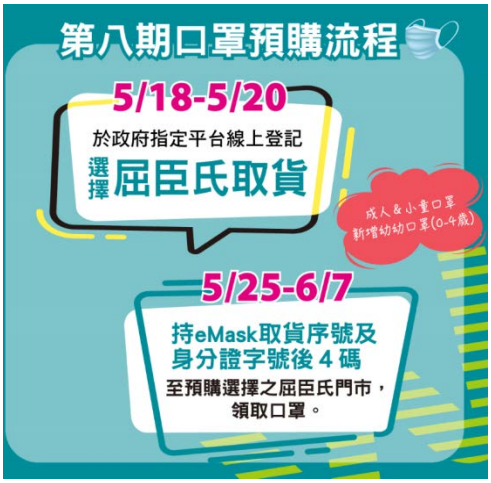
網路預購及操作篇

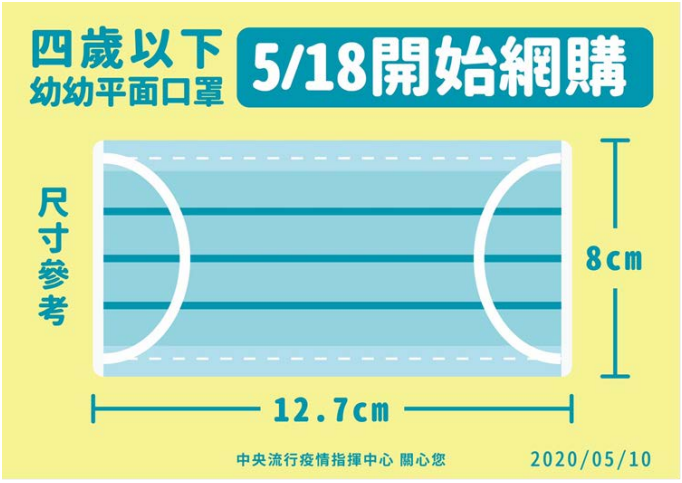
序號	問題	回復
1.7	口罩實名制 1.0、2.0、3.0 之比較	
1.8	民眾在超商預購完並繳費後，是否能夠修改資料？	民眾只要在付款前，都可以重新輸入修改資料，系統將以最後一次輸入的資料為主;但如果已經完成繳費，訂單資料就不能再修改。
1.9	口罩實名制 3.0 在超商預購有沒有繳費期限?	有繳費期限。因為預購及繳費後，需要時間進行物流配送。有關繳費期限請見健保署網頁(https://www.nhi.gov.tw/Default.aspx)/ 口罩實名制/口罩預購時程懶人圖。因為預購及繳費後，需要時間進行物流配送。
1.10	口罩實名制 3.0 超商是否只收現金?	4 大超商都可以收現金，但其他支付方式(例如：信用卡付款)須視各家超商的配置而定。

第 7 輪網路及超商預購

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
1	第7輪網路、APP及4大超商預購口罩時程(訂購可立即付款)	自第7輪(5月4日)起，改成每兩週為一輪，第一週的禮拜一至禮拜三(僅3天)為預購日，且預購日即繳費日，領貨日為第二週起的14天內(預購後隔週取貨)。 1. 5月4日(一) 上午8:00至5月6日(三) 晚上20:00期間，進行預購並繳費。 2. 5月11日(一)至5月24日(日) ，14天內都可到四大超商(7-11、全家、萊爾富、OK)、全聯福利中心及美廉社通路取貨。 註:第5輪與第6輪有預購過者，皆能參加續購。
2	未來口罩預購規則？	未來口罩預購調整為每兩週一個週期，第一週的週一到週三預購與繳費，第二週週一起14天可取貨，前 7 天可取貨並完成下一輪續購(含繳費)。
3	什麼是「續購」？	為提供民眾更便利購買口罩的方式，民眾可以在4大超商領取本期口罩時，同時「續購」下一期口罩。
4	第5、6輪口罩預購民眾可「續購」第7輪口罩的期間？	有參加第5輪(4/15~17)及第6輪(4/22~24)口罩預購民眾，可於4/30(四)至5/3(日)至7-11、全家、萊爾富、OK等4大超商取貨時，攜帶健保卡到事務機續購第7輪口罩與繳費。
5	第7輪口罩預購、繳費期間？	第7輪口罩預購與繳費期間為5月4日(一)上午8點至5月6日(三)晚上8點。

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
6	第7輪口罩取貨期間？	第7輪口罩取貨期間為5月11日(一)至5月24日(日)。
7	第7輪4大超商「續購」口罩功能(續購可立即付款)	為節省民眾時間，有參加第5輪和第6輪口罩預購的民眾，可在4月30日(四)至5月3日(日)的期間，到4大超商領取第5輪或第6輪的口罩時，可一併在超商事務機「續購」第7輪的口罩。 註1：同一序號的小白單需間隔10分鐘才能再列印，避免重複繳費 註2：超商事務機(7-11：ibon、全家：FamiPort、萊爾富：Life-ET、OK・Go) 
第8輪網路及超商預購		
1	第8輪網路、APP及4大超商預購口罩時程(訂購可立即付款)	1. 5月18日(一) 上午8:00至5月20日(三) 晚上20:00期間，進行預購並繳費。 2. 5月25日(一)至6月7日(日) 到四大超商(7-11、全家、萊爾富、OK)、全聯福利中心、美廉社及屈臣氏通路取貨。

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
1.1	第 8 輪新增屈臣氏取貨	民眾於「eMask 口罩預購系統」登記預購後，於取貨期間，以取貨序號及身分證字號末 4 碼，可至選定的屈臣氏門市領取口罩。 屈臣氏客服電話：0800-051-148 
2	第 8 輪 4 大超商「續購」口罩功能(續購可立即付款)	限有參加第 7 輪的口罩預購的民眾，可在 5 月 11 日(一)至 5 月 17 日(日)的期間至 4 大超商領取第 7 輪的口罩並續購第 8 輪的口罩。 註 1：同一序號的小白單需間隔 10 分鐘才能再列印，避免重複繳費 註 2:超商事務機(7-11:ibon、全家:FamiPort、萊爾富：Life-ET、OK．Go)
3	第 8 輪預購可選擇兒童口罩尺寸	5 月 18 日(一)至 5 月 20 日(三)第 8 輪預購，持 16 歲以下健保卡，系統新增可選擇以下 2 種兒童口罩尺寸: 1. 0-4 歲:幼幼平面口罩 2. 4-8 歲:小童立體口罩 註 1:若要挑選幼幼平面口罩,請等 5/18 至 5/20 再預購，5/11 續購沒有幼幼平面口罩。 註 2：幼幼平面口罩尺寸約為長度在 12.7 公分以下、寬度在 8 公分以下。

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
		註 3：小童立體口罩尺寸約為對折長度在 8 公分以下、寬度在 12 公分以下。 註 4：訂購前請先確認 eMask 網站公告尺寸符合家中孩童需求，繳費後就不能再修改預購的口罩尺寸及取貨門市。 註 5：花色款式不一，尺寸略有差異，恕無法挑選。 

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA

109.7.9

網路預購及操作篇

序號	問題	回復

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA

109.7.9

網路預購及操作篇

序號	問題	回復

口罩實名制 1.0 / 2.0 / 3.0 超級比一比

-	購買通路	購買時間	繳費時間	繳費方式	領取時間	領取方式	購買類型	物流處理費	備註
1.0 實體	藥局、衛生所、健康中心	周一到周日 ※購買時間視藥局營業時間而定	現場付款	現金	當場領	當場領	大人口罩、兒童口罩(持16歲以下健保卡)	0元	可代買1人大人口罩、3人兒童口罩
2.0 網路	eMask、健保快易通APP	5/4起每兩周為一輪,每輪第一周的周一到周三為預購日。	預購日即繳費日	ATM轉帳 信用卡刷卡	每輪第二周起的14日內	四大超商、全聯、美廉社	大人口罩、小童立體口罩(4~8歲)(持16歲以下健保卡)	每筆7元	每個完成認證帳號可買1份
3.0 超商	超商插卡	【預購】 同上2.0	預購日即繳費日	現場繳費(現金、行動支付)	同上2.0	四大超商	同上2.0	每筆7元	1.每張健保卡可買1份 2.繳費後請領取小白單,或記好取貨序號(可至eMask網站查)隔週領貨 3.超商事務機若有問題,可至其他超商或更改其他通路預購
		【續購】 5/4起每兩周為一輪,每輪第二周的周一至周日為續購日(與上一輪取貨日重疊日可取貨順便續購) ※4/30~5/3為讓第七輪的購買日切齊做不同的處理)	續購日即繳費日						

2020/5/1

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
第9輪網路預購		
1	第9輪網路、APP及4大超商預購口罩時程(訂購可立即付款)	1. 6月1日(一) 上午8:00至6月3日(三) 晚上20:00期間，進行預購並繳費。 2. 6月8日(一)至6月21日(日) 到四大超商(7-11、全家、萊爾富、OK)、全聯福利中心、美廉社、屈臣氏及康是美通路取貨。
1.1	第9輪新增康是美取貨	民眾於「eMask口罩預購系統」登記預購後，於取貨期間，以取貨序號及身分證字號末4碼，可至選定的康是美門市領取口罩。 康是美客服電話：0800-005665

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
2	第 9 輪預購可選擇兒童口罩尺寸	本次預購兒童口罩的尺寸分為2種,「幼幼立體」適合2至4歲的幼童；「小童立體」適合4至8歲的小孩。
第10輪網路預購		
1	第10輪網路、APP及4大超商預購口罩時程(訂購可立即付款)	1. 6月15日(一) 上午8:00至6月17日(三) 晚上20:00期間，進行預購並繳費。 2. 6月22日(一)至7月5日(日) 到四大超商（7-11、全家、萊爾富、OK）、全聯福利中心、美廉社、屈臣氏及康是美通路取貨。
2	第10輪預購可選擇兒童口罩尺寸	本次預購兒童口罩的尺寸分為2種,「幼幼立體」適合2至4歲的幼童；「小童立體」適合4至8歲的小孩。
第11輪網路預購		

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
1	第11輪網路、APP及4大超商預購口罩時程(訂購可立即付款)	1. 6月29日(一) 上午8:00至7月1日(三) 晚上20:00期間，進行預購並繳費。 2. 7月6日(一)至7月19日(日) 到四大超商（7-11、全家、萊爾富、OK）、全聯福利中心、美廉社、屈臣氏及康是美通路取貨。
2	第11輪預購可選擇兒童口罩尺寸	本次預購兒童口罩的尺寸分為2種,「幼幼立體」適合2至4歲的幼童；「小童立體」適合4至8歲的小孩。
第12輪網路預購		
*1	第12輪網路、APP及4大超商預購口罩時程(訂購可立即付款)	1. 7月13日(一) 上午8:00至7月15日(三) 晚上20:00期間，進行預購並繳費。 2. 7月20日(一)至8月2日(日) 到四大超商（7-11、全家、萊爾富、OK）、全聯福利中心、美廉社、屈臣氏及康是美通路取貨。
*2	第12輪預購可選擇兒童口罩尺寸	本次預購兒童口罩的尺寸分為2種,「幼幼立體」適合2至4歲的幼童；「小童立體」適合4至8歲的小孩。

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
第 4 輪網路預購		
1	全聯福利中心取貨流程	1. 線上預購口罩：民眾可透過 2 個方式進行網路預購口罩 (1) 透過「健保快易通|健康存摺 APP」進網路預購。 (2) 透過電腦使用「eMask 口罩預購系統」進行預購。 2. 指定取貨門市：選擇住家附近的全聯福利中心當成取貨據點，等待付款通知。 3. 線上繳費：完成線上刷卡、網路轉帳或 ATM 轉帳後，確認取得預購號碼取貨序號（共）10 碼。 4. 領取口罩：至全聯指定門市領取口罩 (1) 民眾攜帶身分證或告知門市人員身分證字號，由門市人員查出訂購資料。 (2) 民眾提供口罩預購取貨序號後 3 碼，由門市人員進行資料核對。 註：免印小白單。

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
1.1	美廉社取貨流程	1. 線上預購口罩：民眾可透過 2 個方式進行網路預購口罩： (1) 透過「健保快易通|健康存摺 APP」進網路預購。 (2) 透過電腦使用「eMask 口罩預購系統」進行預購。 2. 指定取貨門市：選擇住家附近的美廉社為取貨據點，等待付款通知。 3. 線上繳費：完成線上刷卡、網路轉帳或 ATM 轉帳後，確認取得預購號碼取貨序號（共）10 碼。 4. 領取口罩：至美廉社領取口罩，民眾攜帶身分以證末 4 碼及取貨序號告知門市人，由門市人員查出訂購資料。 註：免印小白單。
第 5 輪網路預購		

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA

109.7.9

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
1	第 5 輪網路預購口罩時程	4 月 15 日(三)上午 8：00 至 4 月 17 日(五)晚上 20:00 登記預購。 4 月 18 日(六) 上午 8：00 至 4 月 20 日(一) 晚上 20:00 繳費帳號查詢(付款期限)。 4 月 21 日(二)至 4 月 22 日(三)簡訊通知取貨序號。 4 月 23 日(四)至 5 月 6 日(三)四大超商(7-11、全家、萊爾富、OK)，並新增全聯福利中心及美廉社取貨通路。
1.1	第 5 期網路預購兒童口罩	從 4 月 15 日起，「eMask 口罩預購系統」開放限制 16(含)歲以下健保卡(可取貨日 4 月 23 日至 5 月 6 日)，試辦網路預購 4 至 8 歲小童立體口罩 10 片（50 元)，但須另付每筆訂單物流費 7 元，共 57 元，且 14 天內不能重複購買。 註 1：小童立體口罩尺寸約為對折長度在 8 公分以下、寬度在 12 公分以下。 註 2：民眾登入「eMask 口罩預購系統」，會自動辨認年齡，符合 16(含)歲以下年齡，才會出現成人或兒童口罩的選項，購買前

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
		務必確認符合家中孩童需求的尺寸。
1.2	爸爸媽媽如何用手機預購兒童口罩？	請準備電腦+讀卡機+您的手機+16 歲以下孩童健保卡 以媽媽幫小寶預購口罩為例： 1. 媽媽請先使用電腦，至「健保卡網路服務註冊網站」，用小寶的健保卡 插入讀卡機完成註冊（註冊需輸入戶口名簿戶號等資料並設定健保卡密碼） 2. 註冊完請重登點選「行動裝置認證」，再選「產生裝置認證碼」，會出現QR Code及裝置認證碼，請停留在此頁。 3. 媽媽拿自己的手機，打開「健保快易通App」，點選首頁下方「裝置認證」，再選「裝置碼裝置」，掃描或輸入剛剛電腦畫面上的「裝置認證碼」，完成綁定。 4. 再以剛剛用小寶健保卡註冊的帳號及密碼，登入首頁「eMask口罩預購」即可；此外，還可以登入健康存摺 查看就醫資料、預防接種等健康資料。 以此類推，家中還有其他幼童的爸爸媽媽，請先註冊小朋友的健保卡，再以爸爸媽媽自己的手機綁定即可。

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA

109.7.9

網路預購及操作篇

序號	問題	回復

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
網路預購及操作篇		
序號	問題	回復
1.3	如何幫家中長輩預購口罩？	請準備電腦+讀卡機+您的手機+家中長輩的健保卡 以小美幫爸爸綁定為例 1 先使用電腦，請爸爸至「健保卡網路服務註冊」網頁，插入健保卡註冊完成，再點選行動裝置認證，畫面會產生【裝置認證碼】。 2 小美使用自己的手機，點選APP首頁下方【裝置認證】，掃描或輸入剛剛電腦畫面上的【裝置認證碼】，完成綁定。 3 小美再以爸爸剛剛註冊的帳號及密碼，登入eMask口罩預購，進行預約口罩即可。 >>以此類推，先幫家人註冊健保卡，再用你自己的手機綁定，登入家人的帳號即可；此外，還可以登入健康存摺 查看就醫資料、預防接種等健康資料。 註：多組身份證字號可綁定同一支手機。請小心個資安全!

口罩實名制 2.0&3.0QA

109.7.9

藥局及衛生所規定

序號	問題	回復
1	口罩購買時間、數量與期間限制？	一、 民眾自 4 月 9 日起，持本人「健保卡」可前往健保特約藥局或衛生所購買成人口罩 9 片或兒童口罩 10 片，且 14 天內不能重複購買；從 4 月 23 日起改為成人僅可購買大人口罩 9 片。 二、 從 4 月 23 日起，限制 16(含)歲以下健保卡，可購買兒童口罩 10 片或成人口罩 9 片，且 14 天內不能重複購買。 三、 從 4 月 19 日開始，全台藥局及衛生所每週日休息，可以不販售口罩；如果藥局或衛生所還有剩餘庫存口罩，仍可在週日販售。 備註 1：大人可以選購兒童口罩 10 片，僅適用至 4 月 22 日止;兒童可選購大人口罩 9 片。 備註 2：非全部健保特約藥局及衛生所均販售防疫口罩，建議請先查詢再購買。 備註 3：不限單雙號限制
1.1	4 月 9 日新制計算方式	

口罩實名制 2.0&3.0QA 109.7.9		
藥局及衛生所規定		
序號	問題	回復
1.2	口罩品質及更換問題	實名制所販售之口罩均為統一徵用，其大小、顏色及款式等無法進行更換。惟口罩若有數量不對、破損或汙損等瑕疵，則請民眾於現場檢查並立即向購買通路反映，依消費者保護相關規定辦理更換事宜。
2	如果有收到「包裹已派發，請您及時查收」還附帶網路連結的簡訊怎麼辦? 	1. 「口罩實名制 2.0」繳費完成後，今天已開始發送簡訊取貨通知及序號，因為這是釣魚詐騙訊息，一旦按下去，很可能就會被詐騙集團騙取帳號、密碼，開通手機小額付款，造成金錢損失。警政署建議民眾可以先打電話給門號電信業者，關閉「小額付費」功能。可以直接透過 eMask 口罩預購系統查詢訂單資訊。 2. 健保署不會主動以電話語音、簡訊及 LINE，通知民眾有關健保欠費、鎖卡或違規使用的情形，更不會要求民眾匯款、回電、或點選連結，目前健保欠費也不會導致民眾被鎖卡或影響就醫權利，當接到疑似詐騙電話，請立即掛斷，或撥打防詐騙專線：165、健保諮詢服務專線：0800-030-598 或 4128-678(不須加區域碼)，手機請撥 02-4128-678。
3	民眾防疫宣導	連假至人潮擁擠處出遊，請自主健康管理 14 天，避避免出入公共場所，外出請佩戴口罩，保持室內 1.5 公尺、室外 1 公尺之社交距離。如有不適症狀請撥 1922，請立即就醫並告知醫護人員旅遊史。

口罩實名制 2.0&3.0 版 QA 109.7.9		
國外寄送口罩		
*1	解除口罩出口限制	經濟部公告自 109 年 6 月 1 日起解除口罩出口限制，民眾寄送口罩到海外全面開放，無需向國際貿易局申請輸出許可證，且出口不限數量、不限次數、不限收件人、不限親等與國籍，可以直接到郵局或快遞公司交寄口罩，亦即解除民眾每人每 2 個月寄送 30 片口罩予海外二親等親屬之限制。
2	如何查詢寄送進度?	透過中華郵政寄送口罩的民眾，可以至中華郵政全球資訊網：https://ezpost.post.gov.tw/查詢寄件進度。

口罩實名制2.0&3.0版QA 109.7.9		
販賣機販售口罩		
1	試辦日期	從109年4月12日起開始試辦。
2	販賣時間	平日：上午8：30至晚上18：30 假日：上午8：30至中午12：00 註：每日數量有限，售完為止。
3	販賣地點	僅限臺北市信義區健康服務中心(臺北市信義路5段15號)，假如試辦案成效不錯，未來可能將逐步推廣到全臺北市12區健康服務中心。 註：販賣機據點新增萬華(臺北市萬華區東園街152號)、文山區(臺北市文山區木柵路三段220號)健康服務中心。
4	購買方式	1. 插入健保卡。請注意，兩週內無法重複購買。 2. 按按鈕來選擇口罩種類。 3. 付款。
5	付款方式	提供行動支付及電子票證二種付款方式。 行動支付：Apple Pay、Google Pay、Line Pay、街口支付。 電子票證：悠遊卡、icash。
6	口罩種類	提供成人口罩與兒童口罩二種選擇。
7	販賣口罩數量	視中央配給數量及銷售情形，調整機台口罩數量，目前暫定900組(一組9片)。