


身分認證篇

1	如何以網路預購口罩?	<p>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。</p> <p>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。</p>
1.1	手機認證的方式有哪些呢?	<p>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。</p> <p>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</p> <p>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。</p>
2	手機認證一定要用自己手機嗎?	<p>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。</p>
3	密碼忘了怎麼辦?	<p>只要重新進行認證，便可以獲得新的密碼。</p>
4	我的手機為什麼不能註冊健康存摺?	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>如果都無法註冊成功，可以電洽健保署諮詢服務專線</p>

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	外國人如何用手机認證?	<p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 health 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。 <p>註：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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：

身分認證篇

		 <p>https://www.nhi.gov.tw/AreaData.aspx?q=0&n=163B8937FBE0F186</p> <p>3. 【eMask 口罩預約系統】網頁連結： https://emask.taiwan.gov.tw/</p>
5.2	<p>哪些人無法透過行動電話進行網路口罩預購身分認證?</p>	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<p>手機認證有問題要找誰洽詢?</p>	<p>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。</p>
7	<p>如果不會用電腦、也不會用手機，要怎麼註冊健康存摺?</p>	<p>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。</p>
8	<p>我的手機是公司門號怎麼辦?</p>	<p>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</p>

身分認證篇

		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。
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	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

身分認證篇

錄」怎麼辦?

- (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。

身分認證篇

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：



16

我要怎麼樣透過健康存摺去買口罩？

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？	<p>目前網路預購口罩僅限「成人口罩」：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 從 4 月 9 日開始，每一張健保卡(16 歲(不含)以上)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。 2. 每一張兒童健保卡(16 歲(含)以下) 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；<u>但不開放預購兒童口罩。</u> <p>註 1：以網路預購方式，不受身分證末碼單雙號限制。</p>
1.1	能夠網路預購兒童口罩嗎？	<p>不行。</p> <p>目前僅能夠至藥局或衛生所等實體通路購買兒童口罩，從 3 月 19 日開始，兒童口罩購買年齡放寬至 16 歲以下，從 4 月 9 日開始，只要持有 16 歲(含)以下健保卡，可購買成人口罩 9 片(45 元)或兒童口罩 10 片(50 元)，且 14 天內不能重複購買。</p>
1.2	可以重複登記預購，提高抽中機率嗎？	<p>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。</p>
2	有哪些付款管道？	<p>可用網路銀行、信用卡、ATM(實體、網路)轉帳付款。</p>

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
2.1	是否須負擔手續費?	<p>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。</p> <p>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。</p>
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紀錄，及下一次可購買日期。
8	目前購買口罩的通路有哪些?	<p>1. 實體：健保特約藥局、衛生所及健康服務中心。</p> <p>2. 網路：eMask 口罩預購系統，目前採預購抽</p>

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
		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。
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	如果用手机預購口罩時，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：更換必須一次以 3 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。

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
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。
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。	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。

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
	<p>3. 謊稱健保資訊系統出現問題。</p> <p>(二)詐財:</p> <p>1. 聲稱民眾積欠健保費。</p> <p>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。</p> <p>3. 以口罩預購成功為由,要求民眾匯款。</p>	
22	<p>《詐騙電話》</p> <p>預購口罩會打電話通知民眾嗎?</p>	<p>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,請民眾多加留意。</p> <p>二、近來民眾接獲詐騙電話常見態樣:</p> <p>1. 以口罩預購系統出現問題為由,向民眾騙取個人資料。</p> <p>2. 以口罩預購成功,要求民眾匯款。</p> <p>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。</p>
23	<p>《詐騙電話》</p> <p>民眾會收到通知繳費簡訊嗎?</p>	<p>不會。簡訊僅通知取貨。</p> <p>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。</p>
24	<p>為什麼不改由村里長發送就好?</p>	<p>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。</p>

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
25	旅客入境如何購買口罩?	<p>1. 從 3 月 21 日開始，機場免稅商店可以購買口罩，每人可以新臺幣 50 元或美金 2 元，購買成人口罩 3 片或兒童口罩 5 片。</p> <p>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 7 天內不能重複購買規定，避免重複購買。</p> <p>註：每人限購 1 份。</p>
26	簡訊通知取貨資訊	<p>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。</p> <p>中華電信代表號： ☎0911-516622</p> <p>遠傳電信代表號： ☎0954-000362 ☎0903-448084</p> <p>台灣大哥大代表號： ☎0935-120188 ☎0961-591512</p> <p>亞太電信代表號： ☎0906-174797</p> <p>台灣之星代表號： ☎0971-886019</p> <p>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。</p> <p>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</p>

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
		(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。
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	<p>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。</p> <p>1. 7-11</p>  <p>2. 全家</p> <p>1 至FamiPort點選口罩領取</p> 


網路預購及操作篇

序號	問題	回復
		<p>3. 萊爾富</p>  <p>4. OK</p> 

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
第 2 期網路預購		
33	第 2 期網路預購口罩時程	<p>登記期間：3 月 25 日（三）上午 8:00 至 3 月 27（五）日晚上 20:00</p> <p>繳費期間：3 月 28 日（六）上午 08:00 至 3 月 30 日（一）晚上 20:00</p> <p>簡訊通知：3 月 31 日（二）至 4 月 1 日（三）</p> <p>取貨日期：4 月 2 日（四）至 4 月 8 日（三）</p> <p>註：請於 3 月 28 日自行上網使用繳費查詢功能，確認中籤結果並依據結果完成繳費。</p>
33.1	要進行第 2 期網路預購口罩時 APP 登錄時，無畫面顯示怎麼辦？	<p>使用 APP 進行第 2 期「口罩預購」時，先下載「更新」最新版本的健保快易通 健康存摺 APP，主頁面才會出現 eMask 口罩預購」。</p> 

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
33.2	如果網路預購時，填寫資料有錯誤怎麼辦？	<p>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。</p> 
33.3	如何查詢訂單明細及購買紀錄？	<p>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。</p> 


網路預購及操作篇

序號	問題	回復
33.4	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。
33.5	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。
33.6	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。
33.7	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。
33.8	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。
33.9	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。

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
33.10	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 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
33.11	有關「繳款」問題	請撥打「財金公司」客服電話：02-2630-1400
33.12	口罩 2.0 eMask 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
33.13	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。
33.14	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。
33.15	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。
第 3 期網路預購		


網路預購及操作篇

序號	問題	回復
34	第 3 期網路預購口罩時程	<p>4 月 1 日(三)至 4 月 3 日(五)登記預購。 4 月 4 日(六)至 4 月 6 日(一)繳費帳號查詢(付款期限)。 4 月 7 日(二)至 4 月 8 日(三)簡訊通知取貨序號。 4 月 9 日(四)至 4 月 22 日(三)四大超商(7-11、全家、萊爾富、OK) 列印單取貨。</p> 
第 4 期網路預購		
*35	第 4 期網路預購口罩時程	<p>4 月 8 日(三)上午 8:00 至 4 月 10 日(五)晚上 20:00 登記預購。 4 月 11 日(六) 上午 8:00 至 4 月 13 日(一) 晚上 20:00 繳費帳號查詢(付款期限)。 4 月 14 日(二)至 4 月 15 日(三)簡訊通知取貨序號。 4 月 16 日(四)至 4 月 29 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。</p>


網路預購及操作篇

序號	問題	回復
		
*35.1	全聯福利中心取貨流程	<p>1. 線上預購口罩：民眾可透過 2 個方式進行網路預購口罩</p> <p>(1) 透過「健保快易通 健康存摺 APP」進網路預購。</p> <p>(2) 透過電腦使用「eMask 口罩預購系統」進行預購。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 領取口罩：至全聯指定門市領取口罩</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>註：免印小白單。</p>


網路預購及操作篇

序號	問題	回復
		 <p>Step 1 線上預購口罩 消費者透過兩個渠道進行線上口罩預購作業： ① 上網使用「eMask 口罩預購系統」進行預購 ② 透過「健保快易通」APP 進行口罩預購</p> <p>Step 2 指定取貨門市 選擇居家附近全聯，當成取貨的據點，等待付款通知。</p> <p>Step 3 線上繳費 完成線上刷卡、網路轉帳、ATM轉帳後，確認取得預購號碼取貨序號（共10碼）。</p> <p>Step 4 領取口罩 至全聯指定門市領取口罩 ① 消費者可攜帶身分證或者告知門市人員身分證字號，由門市人員叫出訂購資料 ② 消費者提供口罩預購取貨序號後3碼，由門市人員進行資料的核對</p>
*35.2	美廉社取貨流程	<p>1. 線上預購口罩：民眾可透過 2 個方式進行網路預購口罩：</p> <p>(1) 透過「健保快易通 健康存摺 APP」進網路預購。</p> <p>(2) 透過電腦使用「eMask 口罩預購系統」進行預購。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 領取口罩：至美聯社領取口罩，民眾攜帶身分證末 4 碼及取貨序號告知門市人員，由門市人員查出訂購資料。</p> <p>註：免印小白單。</p>

原則規定

序號	問題	回復																																																																																												
1	<p>口罩購買時間、數量與期間限制？</p>	<p>民眾自 4 月 9 日起，持本人「健保卡」不限單雙號限制，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。</p> <p>備註 1：大人可以選購兒童口罩 10 片；兒童可選購大人口罩 9 片。</p> <p>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。</p>																																																																																												
1.1	<p>4 月 9 日新制計算方式</p>	 <p>4/9 新制後 未來領口罩日</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>日期</th> <th>卡類</th> <th>數量</th> <th>間隔</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4/9</td> <td>大人雙號</td> <td>3片</td> <td>+7</td> </tr> <tr> <td>4/10</td> <td>大人單號</td> <td>3片</td> <td>+7</td> </tr> <tr> <td>4/11</td> <td>大人雙號</td> <td>3片</td> <td>+7</td> </tr> <tr> <td>4/12</td> <td>大人單號</td> <td>3片</td> <td>+7</td> </tr> <tr> <td>4/13</td> <td>不分單雙</td> <td>3片</td> <td>+7</td> </tr> <tr> <td>4/14</td> <td>大人雙號</td> <td>3片</td> <td>+7</td> </tr> <tr> <td>4/15</td> <td>大人單號</td> <td>3片</td> <td>+7</td> </tr> <tr> <td>4/16</td> <td>不分單雙</td> <td>9片</td> <td>+14</td> </tr> <tr> <td>4/17</td> <td>不分單雙</td> <td>9片</td> <td>+14</td> </tr> <tr> <td>4/18</td> <td>不分單雙</td> <td>9片</td> <td>+14</td> </tr> <tr> <td>4/19</td> <td>不分單雙</td> <td>9片</td> <td>+14</td> </tr> <tr> <td>4/20</td> <td>不分單雙</td> <td>9片</td> <td>+14</td> </tr> <tr> <td>4/21</td> <td>不分單雙</td> <td>9片</td> <td>+14</td> </tr> <tr> <td>4/22</td> <td>不分單雙</td> <td>9片</td> <td>+14</td> </tr> <tr> <td>4/23</td> <td>不分單雙</td> <td>9片</td> <td>+14</td> </tr> <tr> <td>4/24</td> <td>不分單雙</td> <td>9片</td> <td>+14</td> </tr> <tr> <td>4/25</td> <td>不分單雙</td> <td>9片</td> <td>+14</td> </tr> <tr> <td>4/26</td> <td>不分單雙</td> <td>9片</td> <td>+14</td> </tr> <tr> <td>4/27</td> <td>不分單雙</td> <td>9片</td> <td>+14</td> </tr> <tr> <td>4/28</td> <td>不分單雙</td> <td>9片</td> <td>+14</td> </tr> <tr> <td>4/29</td> <td>不分單雙</td> <td>9片</td> <td>+14</td> </tr> <tr> <td>4/30</td> <td>不分單雙</td> <td>9片</td> <td>+14</td> </tr> </tbody> </table>	日期	卡類	數量	間隔	4/9	大人雙號	3片	+7	4/10	大人單號	3片	+7	4/11	大人雙號	3片	+7	4/12	大人單號	3片	+7	4/13	不分單雙	3片	+7	4/14	大人雙號	3片	+7	4/15	大人單號	3片	+7	4/16	不分單雙	9片	+14	4/17	不分單雙	9片	+14	4/18	不分單雙	9片	+14	4/19	不分單雙	9片	+14	4/20	不分單雙	9片	+14	4/21	不分單雙	9片	+14	4/22	不分單雙	9片	+14	4/23	不分單雙	9片	+14	4/24	不分單雙	9片	+14	4/25	不分單雙	9片	+14	4/26	不分單雙	9片	+14	4/27	不分單雙	9片	+14	4/28	不分單雙	9片	+14	4/29	不分單雙	9片	+14	4/30	不分單雙	9片	+14
日期	卡類	數量	間隔																																																																																											
4/9	大人雙號	3片	+7																																																																																											
4/10	大人單號	3片	+7																																																																																											
4/11	大人雙號	3片	+7																																																																																											
4/12	大人單號	3片	+7																																																																																											
4/13	不分單雙	3片	+7																																																																																											
4/14	大人雙號	3片	+7																																																																																											
4/15	大人單號	3片	+7																																																																																											
4/16	不分單雙	9片	+14																																																																																											
4/17	不分單雙	9片	+14																																																																																											
4/18	不分單雙	9片	+14																																																																																											
4/19	不分單雙	9片	+14																																																																																											
4/20	不分單雙	9片	+14																																																																																											
4/21	不分單雙	9片	+14																																																																																											
4/22	不分單雙	9片	+14																																																																																											
4/23	不分單雙	9片	+14																																																																																											
4/24	不分單雙	9片	+14																																																																																											
4/25	不分單雙	9片	+14																																																																																											
4/26	不分單雙	9片	+14																																																																																											
4/27	不分單雙	9片	+14																																																																																											
4/28	不分單雙	9片	+14																																																																																											
4/29	不分單雙	9片	+14																																																																																											
4/30	不分單雙	9片	+14																																																																																											

原則規定

序號	問題	回復
2	<p>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？</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>民眾防疫宣導</p>	<p>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。</p>

國外寄送口罩

1	實施日期	從 109 年 4 月 9 日起開始實施。
1.1	線上申請輸入許可證流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 登錄系統：4 月 9 日 9 時起，寄件人登錄經濟部貿易局所設專屬網站： https://emaskep.trade.gov.tw。 2. 輸入資料：寄件人及收件人姓名、身分證字號、雙方親屬關係、手機號碼(接收許可證號碼)、口罩數量(30 片以內)及金額等資料。 3. 身分檢核：透過經濟部與內政部電腦系統，檢核寄件人與收件人為配偶或二親等內親屬，收件人居住國外，及雙方均有中華民國國籍。 4. 核發輸出許可證：身分檢核及數量無誤，即核發許可證，並即時簡訊通知申請人。
1.2	書面申請輸入許可證	寄件人無法線上申請時，可填妥資料或親臨貿易局辦理，貿易局專人協助將資料登入「許可證申請系統」，其餘流程均相同。
2	寄送方式	透過郵局或快遞公司。
2.1	寄送流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過郵局寄送：寄件人提供許可證號碼或身分證字號，郵局人員登錄經濟部貿易局所設專屬網站查驗屬實後，列印許可證標籤，貼在郵包上辦理郵寄。 2. 透過快遞寄送：寄件人提供許可證號碼，由快遞公司辦理簡易報關(報關系統比對許可證)及寄送。
2.2	目前郵局已經暫停收寄許多國家的航空郵件，有哪些國家可以寄送呢？	請於寄送前洽詢中華郵政或其他快遞業者(如：DHL 國際快遞、FedEx 聯邦快遞、UPS 國際快遞等)。

國外寄送口罩

3	收件人和寄件人條件	收件人及寄件人必須具中華民國國籍且限制二親等以內親人。
4	二親等範圍	1. 本人之祖父母、外祖父母、父母、兄弟姊妹及其配偶、子女及其配偶、孫子女及其配偶、外孫子女及其配偶。 2. 配偶之祖父母、外祖父母、父母、兄弟姊妹及其配偶、配偶與其前配偶所生之子女及其配偶、孫子女及其配偶、外孫子女及其配偶。
5	親等判定方式	政府會根據戶政系統，查核寄件人與收件人的親等關係；另外，出入境資料可以辨識收件人是否在國外，政府會做好相關管理工作。
6	數量規定	收件人及寄件人每 2 個月均只能 30 片。 亦即收件人每 2 個月僅能收到 30 片；寄件人則每 2 個月只能寄送 30 片。
7	寄送程序	目前規劃郵包免出口報關、快遞寄送得以簡易報關申報，由寄件人上網申請輸出許可證及身分證字號、民眾持口罩、輸出許可證號碼及寄送所需文件等到郵局或快遞公司寄送。
8	限制出口的口罩，現在可以寄哪一種？	只要是自己的口罩，沒有限制類型，但全部總計只能 30 片。
9	30 片口罩去哪裡領？	寄送的口罩可以是實名制所購買或家裡原本就有的口罩。
10	同一國外收件地址有數個收件人或數個寄件人，可以合併寄送嗎？	如寄件人取得輸出許可證，可以合併寄送。

國外寄送口罩

11	口罩超額寄送會有問題嗎？	民眾如果超額寄送口罩會被海關沒入 註：如果將輸出許可證一證多用，海關將依緝私條例移送法辦。
----	--------------	--

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：目前提供 3 台販賣機。
*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。
*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)。