

「臺南公共運輸月票」問答集

2023.0614 版本

推廣說明：

臺南大家長黃偉哲市長於 5 月 29 日宣布「臺南公共運輸」月票 5 月 31 日在 MeNGo 平台正式開賣，每月可享臺南市內公車無限搭，以及 YouBike 不限次數前 30 分鐘免費騎乘，較現行優惠省更大！7 月也將加入臺南境內台鐵推出「公車+台鐵 399 無限搭」及「南高屏公共運輸走透透 999」月票，未來更將分階段推出手機 QR Code 虛擬票乘車碼。

關於月票

1	購買「大臺南公車 299 無限搭」月票，可搭乘哪些運具？	<p>無限次搭乘</p> <ul style="list-style-type: none">①市區/幹支線公車②厝邊公車③高鐵快捷④觀光公車⑤小黃公車 <p>*可搭乘之路線規範，詳列於附件 1。</p> <p>附贈臺南 YouBike 2.0(包含 YouBike 2.0E)不限次數前 30 分鐘免費。</p> <p>*另倘 YouBike 騎乘超過 30 分鐘，則依 YouBike 收費方式採電子錢包扣款。</p> <p>*欲騎乘 YouBike，請先註冊成為 YouBike 會員，並綁定購買月票之卡片(TPASS 卡)才可騎乘，詳列於附件 2。</p>
2	購買月票有身分限制嗎？	凡本國籍國民或持有居留證之外國人皆可持 TPASS 卡申辦 MeN Go 會員。成為會員後，購買月票無任何限制。
3	有哪些管道可以購買行政院通勤月票卡(TPASS 卡)？	<p>◎112/5/31 起販售通路(空卡售價 100 元/張)</p> <ul style="list-style-type: none">• TPASS 服務處(臺南/新營火車站) <p>◎112/6/15 起新增販售通路</p> <ul style="list-style-type: none">• 轉運站<ul style="list-style-type: none">臺南、新營、麻豆、關廟• 客運業者場站<ul style="list-style-type: none">興南客運:新化站、佳里站、玉井站新營客運:新營總站、白河站• 臺南市區公所(全 37 區) <p>◎112/6/19 起新增販售通路(同店預購及取貨，下列超商全台門市皆可預購不同縣市之 TPASS 卡)</p> <ul style="list-style-type: none">• 7-11(預購)• 全家(預購)• OK 超商(預購)

		• 萊爾富(預購)
4	「大臺南公車 299 無限搭」可以在哪裡購買？購買後要如何啟用？	<p>「大臺南公車 299 無限搭」月票將於 5 月 31 日正式開賣，請民眾購買行政院通勤月票卡(TPASS 卡)後，於 MeN Go APP/官網註冊帳號，綁定「卡片背面 16 碼卡號」並提交「身分證」等基本資料完成會員申辦，即可購買 299 月票。</p> <p>① 現金購買 299 月票：持卡至 TPASS 服務處(臺南/新營火車站)購買，可指定月票啟用日，購買時同時過卡，啟用日當天生效。</p> <p>② 線上購買 299 月票：於 APP/官網購買，可指定月票啟用日，啟用日前需持卡片至 7-11 ibon 或 TPASS 服務處(臺南/新營火車站)過卡。如未完成過卡設定，將依照一般電子錢包方式扣款，須由使用者自行負擔。</p>
5	購買「大臺南公車 299 無限搭」月票時，可用何種方式支付？	<p>① 現金支付，現場購買： 持卡至 TPASS 服務處(臺南/新營火車站)，以現金支付直接購買月票。</p> <p>② 線上支付，APP/官網購買： 於 MeN Go APP/官網選擇月票，可線上刷卡 (接受各家銀行 VISA、MasterCard、JCB 信用卡)或 LINE Pay(含一卡通 Money)付款購買，並於效期啟用日前至 7-11 ibon 或 TPASS 服務處(臺南/新營火車站)過卡。如未完成過卡設定，將依照一般電子錢包方式扣款，須由使用者自行負擔。</p> <p>③ 購買月票(方案)免開統一發票(交通運輸事業客票收入屬免開統一發票範圍)；在臺南/新營火車站 TPASS 服務處購買行政院通勤月票卡(TPASS 卡)100 元需開立統一發票或收據。另客運業者場站、轉運站及區公所為代售卡片單位，且非營業機構，免開立統一發票，惟可依政府機關規費方式開立收據。</p>
6	月票可使用之有效期間如何計算？	<p>月票為 30 天制，有效期間從購買時所選擇的啟用日起算，啟用日加計 29 天(D+29)為月票效期迄日，可使用至迄日當天各運具營運結束截止。</p> <p>例如：5/31 購買月票，選擇 6/1 為啟用日，月票效期則為 6/1 至 6/30 營運結束截止。</p>

7	月票到期日前，可以提早續購月票嗎？	<p>月票到期前 3 天，可再續約下一次的月票，續約僅限同一月票，效期啟用將從原效期最後 1 天之隔日起算 30 天，無法指定其他啟用日。</p> <p>例:月票到期日為 6/30， 6/28~6/30 皆可續約同一月票，續約月票效期為 7/1~7/30。</p> <p>月票續約方式：</p> <p>① 持卡至 TPASS 服務處(臺南/新營火車站)以現金支付續約月票。</p> <p>② 於 MeN Go APP/官網登入會員後，以線上刷卡(接受各家銀行 VISA、MasterCard、JCB 信用卡)或 LINE Pay 付款續約月票並於啟用日前至 7-11 ibon 或 TPASS 服務處(臺南/新營火車站)過卡。如未完成過卡設定，將依照一般電子錢包方式扣款，須由使用者自行負擔。</p>
8	我可以拿自己的一卡通或悠遊卡綁定 MeN Go 會員嗎？	不行，目前僅適用一卡通發行之二代卡，因此欲購買月票，僅可用行政院通勤月票卡(TPASS 卡)、MeN Go 卡(僅於高雄販售)。
9	如果使用 MeN Go APP 時發生閃退或被登出的情況該怎麼辦？	<p>使用 APP 時發生閃退或「被登出」的情況，建議您可依以下方式進行手機操作排除以下狀況：</p> <p>(1)確認手機儲存空間。</p> <p>(2)更新 MeN Go APP 至最新版本。</p> <p>(3)開啟飛航模式後關閉，重啟行動訊號環境。</p> <p>(4)將手機重啟。</p> <p>補充說明：因一個帳號僅能登入一個裝置，若同時有兩個以上裝置登入系統，系統將會強制登出，僅保留最後登入系統之裝置的登入狀態。</p>
MeN Go 平台註冊及申辦會員流程		
1	MeN Go 平台有哪些？	<p>① 手機下載 MeN Go APP</p> <p>IOS：https://apps.apple.com/tw/app/id1415685647</p> <p>Android：https://reurl.cc/MRGxak</p> <p>② 開啟網頁，搜尋「MeN Go 官網」https://men-go.tw/#/</p>

2	註冊帳號	<p>操作步驟</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 至首頁【會員登入】進入。 ② 點選【手機號碼註冊】或點選「第三方」如 Google、Facebook、LINE 驗證登入。 ③ 點選【手機號碼註冊】者，輸入手機驗證碼後，接續設定密碼，選填會員相關資訊(居住地區/統編/學校/電子信箱)後提交。 ④ 點選「第三方」驗證方式登入者，無需設定密碼，驗證成功即完成註冊。 <p>註：登入方式無法任意切換，如以 LINE 登入成功並完成綁定，後續皆需以 LINE 登入才會是相同帳號。</p>
3	會員卡資料提交	<p>操作步驟</p> <ol style="list-style-type: none"> ①至首頁下方，【立即申請卡片綁定】進入。 ②選擇會員卡類型：TPASS 卡 (填入背面卡號，拍卡片背面照片上傳) ③上傳身分證/居留證資訊及連絡電話。 ⑤ 再次確認資料無誤後提交。
4	申辦時填寫基本資料，需上傳身分證照片，但我還沒有身分證。	<p>未滿 14 歲尚無身分證者，基本資料填寫身分證欄位時，請手動輸入姓名、出生日期、發證日(輸入當下日期)、發證地點(點選出生地)、領補換證類別(選擇初發)，並上傳健保卡正面照片。</p>
5	已提交會員卡綁定資料後，首頁下方會員審核狀態為：審核中，要多久才會審核通過？	<p>新會員於會員卡片綁定資料提交後，會員審核狀態即為「審核中」，此時可立即購買月票方案一次，無需等待審核通過才能買月票。</p> <p>如收到審核失敗通知，請民眾依通知內容，提交補件資料即可再次提交。</p>

<p>6 選擇以手機號碼註冊，遲遲未收到驗證碼怎麼辦？</p>	<p>由於驗證簡訊通常為系統大量發送訊息，很可能被判為廣告，建議民眾嘗試以下方法：</p> <p>(1) 請確認是否有設定來電攔截 APP(如 Whoscall)，如果有設定到黑名單，請解除攔截或封鎖，避免驗證簡訊接收失敗。</p> <p>(2) iOS 用戶，請確認設定→訊息→封鎖聯絡人，是否設定到黑名單。安卓手機用戶，請確認是否設定到阻擋訊息及來電功能。</p> <p>(3) 請確認手機是否開啟「勿擾模式」導致驗證簡訊接收失敗，如有設勿擾模式，請自行調整手機設定。</p> <p>(4) 請確認是否申請到通訊商「拒收企業簡訊」功能。各家電信公司有提供拒收企業簡訊之服務，可能導致無法正常接收驗證簡訊。解除、查詢、關閉此功能請自行洽詢所屬電信商。</p> <p>除了上述情況外，若仍收不到驗證簡訊，請於服務時間進線專線 (02)4498399，由客服人員協助開通驗證手機號碼。</p> <p>如民眾有 FB/LINE/Google 帳號，亦可改選第三方登入方式註冊。並留意後續需維持相同方式登入。</p>
---------------------------------	---

關於購卡 100 元退費？

<p>1 TPASS 實體卡片如何退購卡費 100 元？</p>	<p>卡片於 MeN Go 完成記名 3 個工作後，可持卡至四大超商的收銀櫃台靠卡領退費(跟店員說，由櫃台 pos 機台加值)。</p> <p>(1) 購入 TPASS 卡後，請至 MeN Go APP/網站註冊並完成綁定，資料提交後會員狀態呈現【審核中】。</p> <p>(2) 後台審核會員資料，審件通過→系統會拋送 IP 聯徵，聯徵成功才算記名成功，。如後台審件時資料異常/有缺漏→會員狀態呈現【審核失敗】，民眾需依 APP 上顯示訊息重新提交資料，即可再進入審查程序。</p> <p>(3) 民眾於 APP 首頁下方可查看會員卡片審核狀態，</p> <p>記名: 處理中 (尚未完成記名)</p> <p>記名: 已完成 (完成記名)</p> <p>記名: 失敗 (聯徵結果失敗，可與客服確認原因)</p> <p>(4) 112.6.15 後可開始領 100 元退費，將自動匯入卡片內電子錢包：</p> <p>① 若民眾 6.15 前已完成記名，則 6.15 當天至四大超商櫃台靠卡即可馬上辦理。</p> <p>② 若民眾 6.15 後才記名，則記名成功 3 個工作天後，持卡去四大超商櫃台靠卡辦理。</p>
----------------------------------	---

關於月票退費？

<p>1 實體卡月票如何申請退費？</p>	<p>實體卡片月票方案欲退費，請持卡至 TPASS 服務處(臺南/新營火車站)，如核算後仍有殘值可退，當下可辦理退款，並抹除卡片方案，後續可再重新購買月票方案。</p> <p>*人為因素退費計算：</p>
-----------------------	---

		<p>退費算法：方案售價 299 - (經過天數 x 80 元) - 手續費 20 元。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>方案名稱</th> <th>售價</th> <th>每日扣款金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大臺南公車 299 無限搭</td> <td>299 元</td> <td>80 元/日</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：「經過日數」係指方案效期生效日起算至「申請退票日」之日數，含退票當日。(以客服電話或指定通路服務時間為準，非服務時間不受理)</p>	方案名稱	售價	每日扣款金額	大臺南公車 299 無限搭	299 元	80 元/日
方案名稱	售價	每日扣款金額						
大臺南公車 299 無限搭	299 元	80 元/日						
2	啟用日期設定錯誤怎麼辦?	月票啟用日期設定錯誤，依規定將以人為方式認列，依據經過天數計算退費，並另收手續費 20 元。						
3	退費會退到哪裡？	將依原訂單購買支付方式退費。 如現金購買方案，則退現金；如 LINE Pay 購買，則 LINE Pay 退款。						
4	信用卡付款欲申請退費 (購買日當天)	如使用信用卡付款，會受入帳時效性影響而無法當天申請退款，請於隔日再於線上操作申請退款。						
卡片遺失/毀損/無法使用，怎麼辦？								
1	綁定好的 TPASS 卡若遺失，該如何掛失？月票仍有效期該怎麼處理？	<p>TPASS 卡掛失流程</p> <p>【步驟 1】 至 MeN Go APP/網站上自行掛失。 路徑: 我的會員->卡片資料->卡片掛失 註：卡片掛失後無法取消，後續尋回亦無法使用。</p> <p>【步驟 2】 月票退費/結算。 如掛失之卡片內月票仍在效期中，請進線 MeN Go 客服結算月票。月票依啟用天數核算退費，結算後方可購買新月票。(如核算無殘值可退，月票仍需結算)。</p> <p>【步驟 3】 新卡綁定。 掛失後，請進線 MeN Go 客服，由專人協助民眾新卡綁定操作。 操作: 於 APP/網站首頁下方會員審核狀態【審核失敗】處，再次確認個資後快速提交，待【審核通過】後可直接綁定新卡，或選擇不綁卡。 上述步驟需搭配民眾自行操作 APP/網站，或至 TPASS 服務處(臺南/新營火車站)亦可現場協助辦理掛失及月票退費/結算。</p>						
2	TPASS 卡若卡片毀損或異常無法使用該怎麼處理？	請持卡片至 TPASS 服務處(臺南/新營火車站)現場辦理問題票處理及月票結算。						
3	卡片掛失及毀損，卡片內電子錢包儲值金怎麼退費？	<ol style="list-style-type: none"> 毀損票卡內如仍有電子票值，民眾於指定地點後送票卡後，後續將由一卡通公司連繫民眾餘額退費事宜(約 10 個工作日)。 票卡完成掛失手續後，如卡片內仍有電子票值，後續將由一卡通公司連繫民眾餘額退費事宜(約 10 個工作日)。 <p>卡片內之餘額皆由一卡通公司處理相關退費，民眾亦可逕洽一卡通公司 07-7912000 詢問餘額退款相關進度。</p>						

如何聯絡 MeN Go 客服或詢問月票？

1 服務專線：4498399 手機撥打請加 02
服務時間：07:00-12:00/14:00-19:00 (即日起每天服務至 7/15)

2 TPASS 服務處 (臺南/新營火車站) **(5/31 啟用)**
服務時間：11:00-19:00 (週日、週一休息)

附件 2

【MeN Go 使用 YouBike 綁定教學】

綁定卡片

MeN·Go 卡片套票方案 綁卡

1 註冊會員

下載  YouBike 2.0 APP，完成會員註冊。

2 綁定卡號

點選「會員管理」→「卡片管理」，新增「一卡通綁定」，輸入卡背16碼卡號即完成綁定。

3 靠卡租借

套票效期內，靠卡租借YouBike可享前30分鐘免費騎乘。