

基北北桃都會通常見問答

114 年 5 月 28 日公告

一、產品內容

Q：基北北桃都會通可使用範圍？

A：基北北桃都會通在票卡有效期間（30 日）內可不限次數搭乘基北北桃地區之公共運輸運具，適用範圍如下：

1. 捷運與輕軌：新北大眾捷運股份有限公司及臺北捷運公司所營運之捷運與輕軌路線、桃園大眾捷運股份有限公司所營之機場捷運線。
2. 市區公車：基隆市區公車路線、新北市區公車路線、臺北市聯營公車路線及桃園市區公車路線，詳細路線以基北北桃市政府之公告為準。
3. 臺灣鐵路(以下簡稱臺鐵)：起訖站均位於縱貫線基隆站至桃園市新富站，宜蘭線八堵站至福隆站，以及支線深澳線及平溪線各車站間、不限車種之列車。但具專屬性及不發售無票座之對號列車(如觀光、團體、太魯閣、普悠瑪、EMU3000 列車等)不適用。
4. 公路及國道客運：適用路線詳「基北北桃都會通使用須知」附件 1。

5. YouBike：新北市及臺北市 YouBike 站點，借車前 30 分鐘免費。桃園市 YouBike 站點，借車前 60 分鐘免費。
YouBike2.0E 電輔車型不適用。

Q：基北北桃都會通可以搭乘那些公車、國道及公路路線？

A：基北北桃都會通可搭乘之公車路線包含基隆市區公車路線、新北市區公車路線、臺北市聯營公車路線及桃園市區公車路線，國道及公路客運詳細路線詳「基北北桃都會通使用須知」附件 1。其適用範圍限以路線核定售票區間，核定之售票區間可至「公路客運即時動態資訊網」查詢。（網址：
<https://www.taiwanbus.tw/>）

Q：基北北桃都會通使用範圍是否包含各運具所提供之特殊服務票種？

A：基北北桃都會通不包含各運具所提供之特殊服務票種，如攜帶自行車單程票、攜帶寵物車單程票及攜帶低音提琴單程票等。

Q：假如起訖站有一端不在基北北桃範圍內(如：新竹到桃園)，可否使用基北北桃都會通？

A：旅客使用基北北桃都會通搭乘台鐵、國道及公路客運，乘車起、訖站點皆須位於基北北桃地區境內，且經主管單位公告可使用區間始符合使用資格，若任一起、訖站點不在範圍內，則無法使用都會通，且該趟車資依原票價扣款，詳細可搭乘範圍請參考「基北北桃都會通使用須知」規定。

Q：TPASS 行政院通勤紀念票卡購買管道有哪些？

A：TPASS 已於 112 年 5 月 18 日上午 11 時在四大超商及博客來開放預購，首批於 112 年 6 月 15 日開始取貨，後續請依取貨聯上指定日期至原購買門市取貨。7/1 起超商將於門市現場販售，實際數量依門市現貨為準，若無現貨可請店員協助訂貨。另台北捷運各站、新北捷運有詢問處之車站（詳「基北北桃都會通使用須知」附件 2）、桃園捷運各車站(除 A20 興南站外)及臺北市政府轉運站悠遊卡客服中心亦自 112 年 6 月 15 日開始販售。

Q: TPASS 行政院通勤紀念票卡領取 100 元加值金的方式？

A：民眾購買 TPASS 紀念卡後到悠遊卡官網登錄專區(<https://ezweb.easycard.com.tw/eccl2/applyThb.action>)完成「TPASS 悠遊卡」資料登錄(需輸入身分證字號、生日、手機號碼、TPASS 悠遊卡外觀卡號與檢查碼等)，待收到悠遊卡公司簡訊通知或 3 天後，可至統一超商、全家便利商店、萊爾富、OK 超商或美廉社由店員靠卡領回購卡的 100 元悠遊卡加值金，每人限領 1 次。購買 TPASS 卡且於 113 年 12 月 31 日前完成登錄的民眾，均可於 114 年 1 月 31 日前領取 100 元加值金。

二、購票

Q：可以購買設定基北北桃都會通的載具有哪些？

A：

1. 一般實體悠遊卡 (包含普通卡、悠遊聯名卡、悠遊 Debit 卡、Samsung Wallet 悠遊卡、SuperCard 超級悠遊卡、電信悠遊卡)、學生卡、數位學生證(悠遊卡公司與縣市政府或學校合作發行滿 12 歲以上學生使用之數位學生悠遊證票卡)。其中，悠遊聯名卡及悠遊 Debit 卡之票卡效期需 60 日以上。
2. 悠遊付：透過 EasyWallet 悠遊付 App(3.1.1(含) 以上版本) 申請下載之電子支付工具。目前僅限具備 NFC 功能 Android 手機可透過悠遊付購買都會通 (iOS 尚未開放囉乘車功能)。

Q：如何購買基北北桃都會通？

A：

1. 持可設定基北北桃都會通之悠遊卡至新北捷運有詢問處之車站 (詳「基北北桃都會通使用須知」附件 2)、臺北捷運各車站、桃園捷運各車站、臺鐵車站指定之售票窗口 (詳「基北北桃都會通使用須知」附件 3)、臺北市政府轉運站悠遊卡客服中心、國光客運(基隆站、臺北站、新北板橋轉運站、南港轉運站、桃園機場站及中壢站) 悠遊卡售票加值機、全家便利商店多媒體事務機 (FamiPort)、統一超商 (ibon 便利生活站)、基隆市二信循環站東岸廣場 1 樓及基隆轉運站之自助售票機購買。

- 2.使用 SuperCard 超級悠遊卡、Samsung Wallet 悠遊卡等，亦可利用悠遊卡公司授權之支付 App 購買。
- 3.悠遊付：於 EasyWallet 悠遊付 App 購買。

Q：使用車站自動售票機購買基北北桃都會通時，如果悠遊卡電子錢包之儲值金額不足時，該如何處理？

A：使用車站自動售票機購買基北北桃都會通時，請依畫面指示操作。悠遊卡電子錢包之儲值金額如果足夠支付基北北桃都會通票價，自動售票機將直接由悠遊卡電子錢包扣除基北北桃都會通票價並完成基北北桃都會通之設定。

如果悠遊卡電子錢包之儲值金額不足，會先出現加值畫面，並計算須加值金額。待您以現金投入足夠金額後，自動售票機將扣除基北北桃都會通票價並完成基北北桃都會通之設定（多投入之金額會自動轉為電子錢包之儲值金額，不予找零）。

除前述現金加值方式外，如果使用悠遊聯名卡或悠遊 Debit 卡(含帳戶連結之悠遊卡)並已開啟自動加值功能，則可另外選擇自動加值方式購買基北北桃都會通：

1. 悠遊聯名卡

自動售票機將依電子錢包餘額，自動計算差額並以 500 元倍數為單位，完成最低金額加值（例如：不足 1,050 元時，即自動加值 1,500 元）。加值後扣除基北北桃都會通票價並完成基北北桃都會通之設定後，餘額將轉為電子錢包之儲值金額。

2.悠遊 Debit 卡(含帳戶連結之悠遊卡)

自動售票加值機將依電子錢包餘額，自動計算差額並以 500 元倍數為單位，計算加值金額 (例如：不足 850 元時，加值金額為 1,000 元)，惟卡片連結之銀行帳戶餘額須超過加值金額，方可以自動加值方式購買基北北桃都會通。加值後扣除基北北桃都會通票價並完成基北北桃都會通之設定後，餘額將轉為電子錢包之儲值金額。

Q：悠遊付購買基北北桃都會通時，如果悠遊付電子支付帳戶儲值金額不足時，該如何處理？

A：悠遊付購買都會通時，購票金額直接由悠遊付之電子支付帳戶儲值金扣除，若餘額不足，須先加值補足儲值金額：

1.自動儲值

當餘額不足時，將觸發從連結的合作銀行帳戶進行自動儲值並讓扣款完成後的悠遊付餘額高於自設金額。

2.手動加值

悠遊付電子支付帳戶未綁定銀行帳戶自動儲值，將顯示餘額不足，引導前往手動加值。

Q：基北北桃都會通為什麼只能設定在悠遊卡？

A：因應 7/1 基北北桃都會通上線時程，目前僅悠遊卡公司來得及在期限內完成上線的準備作業，後續待其他票證公司完成上線準備後，會陸續開放使用。

Q：基北北桃都會通為何無法用敬老卡、愛心卡及優待卡等特殊票種設定？

A：考量敬老、愛心及優待卡等已依法提供大眾運輸搭乘優惠，故無法於該票卡設定基北北桃都會通。

Q：基北北桃都會通是否限制購買者之身分(如身障人士或外國人)？

A：基北北桃都會通並未限制購買者之身分，凡持可設定基北北桃都會通之悠遊卡，均可至新北捷運有詢問處之車站(詳「基北北桃都會通使用須知」附件 2)、臺北捷運各車站、桃園捷運各車站、臺鐵車站指定之售票窗口(詳「基北北桃都會通使用須知」附件 3)、臺北市政府轉運站悠遊卡客服中心、國光客運(基隆站、臺北站、新北板橋轉運站、南港轉運站、桃園機場站及中壢站)悠遊卡售票加值機、全家便利商店多媒體事務機(FamiPort)、統一超商(ibon 便利生活站)、基隆市二信循環站東岸廣場 1 樓及基隆轉運站之自助售票機購買。

Q：基北北桃都會通是否和停車場月票或圖書館設定衝突？

A：基北北桃都會通不會與停車場月票或圖書館設定衝突。

Q：基北北桃都會通是否和其他地區或運輸業者定期票設定衝突？

A：

1. 每張票卡同時僅能存在一種定期票，待基北北桃都會通有效期間屆滿或完成退票作業後，該張票卡才能再次購買設定其他定期票。
2. 國光客運回數票悠遊卡無法設定於使用基北北桃都會通。

Q：購買基北北桃都會通後，如何開立收據？

A：

1. 在新北捷運有詢問處之車站（詳「基北北桃都會通使用須知」附件 2）、臺北捷運之車站詢問處及桃園捷運之車站詢問處(除 A20 興南站外)、臺鐵車站指定之售票窗口(詳「基北北桃都會通使用須知」附件 3)、臺北市政府轉運站悠遊卡客服中心購買基北北桃都會通，均可向服務人員索取並開立收據。
2. 在新北捷運環狀線各車站、臺北捷運各車站之自動售票加值機購買，或者國光客運(基隆站、臺北站、新北板橋轉運站、南港轉運站、桃園機場站及中壢站) 悠遊卡售票加值機購買時，點選列印收據按鍵，即可列印收據。
3. 使用 SuperCard 超級悠遊卡、Samsung Wallet 悠遊卡者，利用悠遊卡公司授權之支付 App 購買基北北桃都會通，請至悠遊卡公司官網查詢交易紀錄。
4. 悠遊付：於 EasyWallet 悠遊付 App 查詢交易紀錄。

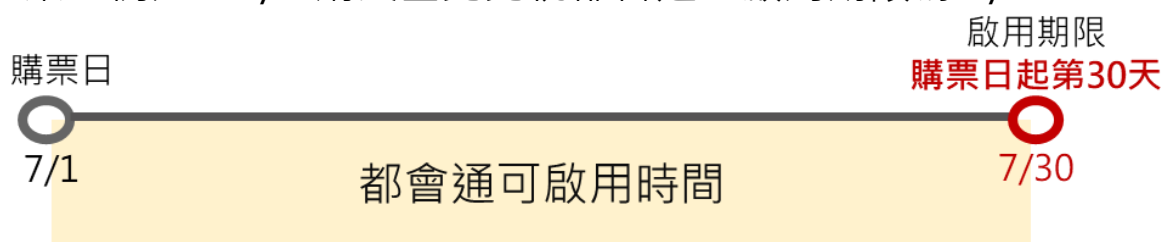
三、使用方式

Q：基北北桃都會通如何啟用？

A：基北北桃都會通購買設定後，於首次使用時，持卡輕觸捷運或臺鐵車站自動收費閘門，或公車、國道客運、公路客運或輕軌驗票機，即可啟用基北北桃都會通。其中搭乘臺鐵、國道客運或公路客運，起、訖站點均須在基北北桃四市範圍內才可啟用，若任一起、訖站點不在範圍內，則無法啟用或使用都會通，且該趟車資依原票價扣款。

Q：基北北桃都會通購買後有規定啟用期限嗎？

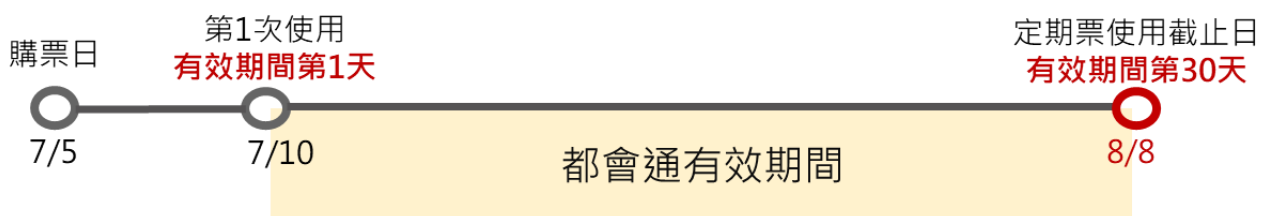
A：基北北桃都會通自購買當日起 30 日內必須啟用，逾期未啟用，基北北桃都會通即失效，持卡人可至新北捷運有詢問處車站(詳「基北北桃都會通使用須知」附件 2)、臺北捷運各車站、桃園捷運各車站、臺鐵車站指定之售票窗口(詳「基北北桃都會通使用須知」附件 3)及臺北市政府轉運站悠遊卡客服中心辦理退票。例如：7/1 購買基北北桃都會通，啟用期限為 7/30。



Q：基北北桃都會通可使用之有效期間如何計算？

A：基北北桃都會通有效期間為第一次於捷運、輕軌、臺鐵、公車或國道及公路客運啟用當日起算連續 30 日，至第 30 日之營運時間結束截止。

例如：7/5 持悠遊卡設定基北北桃都會通，7/10 啟用，則有效期間為自 7/10 當日起算至 8/8 為止。



Q：如何查詢基北北桃都會通有效期間？

A：基北北桃都會通之有效期間可透過下列方式查詢：

1.悠遊卡：

- (1) 臺北捷運車站車票查詢機。
- (2) 每次進出台鐵、捷運閘門時，閘門螢幕將顯示有效期限。
- (3) 搭乘輕軌或公車靠卡感應時，驗票機螢幕也可顯示有效期限。

2.悠遊付：於 EasyWallet 悠遊付 App 嗶乘車功能畫面將顯示有效期限。

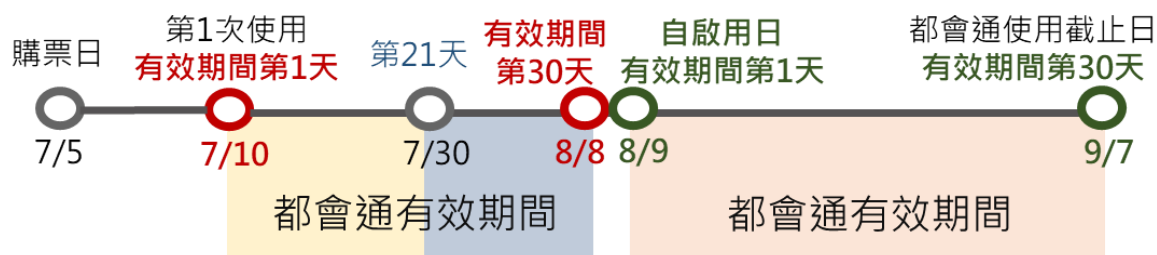
Q：基北北桃都會通如何辦理續購？

A：

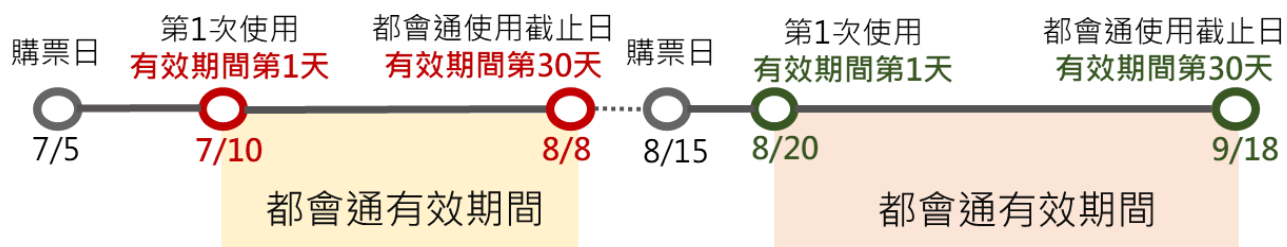
- 1.悠遊卡：持原票卡於基北北桃都會通有效期間屆滿前 10 日起辦理續購。另使用 SuperCard 超級悠遊卡、Samsung Wallet 悠遊卡等，亦可利用悠遊卡公司授權之支付 App 辦理續購。
- 2.悠遊付：原都會通有效期間屆滿前 10 日，於 EasyWallet 悠遊付 App 辦理續購。

例如：

- 7/10 第一次使用基北北桃都會通，可自 7/30 起辦理續購，續購之基北北桃都會通將於 8/9 自動啟用，延長使用至 9/7。



- 7/10 第一次使用基北北桃都會通，有效期間至 8/8，於 8/15 重新購買基北北桃都會通，8/20 第一次使用，有效期間至 9/18。



Q：基北北桃都會通購買時票卡屆期前續購與屆期後購買有何不同？

A：

1. 基北北桃都會通政策係由基北北桃 4 市政府所規劃實施，為使民眾能接續使用基北北桃都會通，並分散基北北桃都會通到期續購人潮，開放到期前 10 天可續購基北北桃都會通。若基北北桃都會通票卡尚未到期即續購，系統會將原基北北桃都會通使用期限往後展期 30 天；若票卡到期後再重新購票，則視為新購的基北北桃都會通，使用期限為重新購買後首次使用當日起算 30 天內有效，使用者可依基北北桃都會通使用情形選擇提前續購或到期後再重新購票。
2. 由於 YouBike 車柱無法提供基北北桃都會通啟用功能，對於每日第一趟使用運具為 YouBike 之使用者而言，提供基北北桃都會通在未到期前續購之功能，可維持民眾使用基北北桃都會通享有雙北市前 30 分鐘免費優惠、桃園市前 60 分鐘免費優惠(YouBike2.0E 電輔車型不適用)。

Q：基北北桃都會通可否提供其他人使用？

A：基北北桃都會通每次搭乘僅限一人使用，不得多人共用，如經查證有多人共用情形，共用旅客將依各運輸業者「無票乘車」之相關規定處理。

Q：基北北桃都會通到期後仍可繼續使用嗎？

A：基北北桃都會通使用期限屆滿後，仍可持原票卡搭乘運具，惟將恢復以原電子票證計費方式，由電子錢包中扣款。

Q：基北北桃都會通是否可連續續購 2 個月或是更長的月數？

A：基北北桃都會通效期為第一次使用後連續 30 日，因此每次購買或續購之基北北桃都會通效期均為 30 日，無法一次購買 2 個月以上之基北北桃都會通。

Q：持基北北桃都會通可享有轉乘停車場停車費率優惠嗎？

A：旅客於捷運轉乘停車場停車仍可享有轉乘停車場停車費率優惠。

Q：以聯名卡購買基北北桃都會通後，若票卡餘額不足，經過適用基北北桃都會通運具閘門或驗票機時是否還會自動加值？

A：

1. 使用聯名卡設定基北北桃都會通且仍在有效期間內，搭乘臺鐵進站時，若聯名卡已設定自動加值，且進站時電子錢包餘額少於 100 元，該卡片將啟動自動加值功能，但出站時不會扣款；搭乘其他適用基北北桃都會通運具之閘門或驗票機時，則不會自動加值。

2. 若基北北桃都會通屆期未辦理續購，票卡餘額不足時才會由閘門或驗票機自動加值。

Q：已購買基北北桃都會通但悠遊卡電子錢包/悠遊付電子支付帳戶餘額為負值是否可以使用？

A：搭乘臺鐵、國道客運跨區路線或使用 YouBike 時，餘額需大於或等於 0 元，其他運具則可以使用。

四、租用 YouBike

Q：基北北桃都會通租用 YouBike 費率如何計算？

A：

1. 使用者於臺北市及新北市 YouBike 站點租車，享每次前 30 分鐘免費優惠，超過 30 分鐘依 YouBike 費率計算。
2. 使用者於桃園市 YouBike 站點租車，享每次前 60 分鐘免費優惠，超過 60 分鐘依 YouBike 費率計算。
3. YouBike2.0E 電輔車型不適用。

Q：基北北桃都會通是否可在 YouBike 場站或停車柱啟用？

A：基北北桃都會通須在購買後 30 日內持卡輕觸捷運或臺鐵車站自動收費進站閘門，及公車、國道客運、公路客運或輕軌驗票機以完成啟用，YouBike 場站或停車柱未提供基北北桃都會通啟用之服務。

Q：我已購買基北北桃都會通但為何不能騎乘 YouBike？

A：持基北北桃都會通者欲租用 YouBike，須加入 YouBike 會員並以該悠遊卡卡號註冊，且租用時卡片餘額需大於或等於 0 元，

並透過捷運或臺鐵車站自動收費進站閘門，及公車、國道客運、公路客運或輕軌驗票機完成啟用基北北桃都會通後，始可享臺北市及新北市 YouBike 站點借車前 30 分鐘免費之優惠，桃園市 YouBike 站點借車前 60 分鐘免費之優惠(YouBike2.0E 電輔車型不適用)。

Q：如果持基北北桃都會通之民眾租用臺北市、新北市及桃園市 YouBike，並於基北北桃都會通效期過後才還車，租借費用怎麼計算？

A：因借車時是在基北北桃都會通有效期間內，故還車扣款時仍可享受當次臺北市、新北市 **YouBike** 租借前 30 分鐘免費之優惠、桃園市 **YouBike** 租借前 60 分鐘免費之優惠(YouBike2.0E 電輔車型不適用)。

Q：持基北北桃都會通租用 YouBike 之優惠有地區限制嗎？

A：

1. 使用者須於臺北市及新北市 YouBike 站點租用 YouBike，並於臺北市、新北市及桃園市境內歸還，可享受租借前 30 分鐘免費之優惠。
2. 使用者須於桃園市 YouBike 站點租用 YouBike，並於臺北市、新北市及桃園市境內歸還，可享受租借前 60 分鐘免費之優惠(YouBike2.0E 電輔車型不適用)。

Q：持基北北桃都會通租用 YouBike 有無續借限制？

A：使用者於 YouBike 站點還車後，如欲於該站續借並享有雙北市前 30 分鐘免費優惠、桃園市前 60 分鐘免費優惠，新北市及臺北市站點須等候 10 分鐘、桃園市站點須等候 15 分鐘，續借限制請至微笑單車官網查詢。YouBike2.0E 電輔車型不適用前述優惠。

五、退票

Q：票卡故障無法感應如何申請基北北桃都會通退費？

A：

1. 普通卡/學生卡/已畢業之數位學生證：

請至臺北捷運各車站、新北捷運有詢問處之車站（詳「基北北桃都會通使用須知」附件 2）及臺北市政府轉運站悠遊卡客服中心辦理後送處理或至悠遊卡公司官網「悠遊卡退費相關業務」申請。經查驗前述情形若屬人為因素造成，將依「基北北桃都會通使用須知」之退票規定，計算退票金額後退還持卡人。

2. 在學中之數位學生證：請逕洽學校(發卡單位)申請。

3. 悠遊聯名卡/悠遊 Debit 卡：

(1) 仍可感應，可至臺北捷運車站及新北捷運環狀線車站悠遊卡公司設置的悠遊卡售卡加值機(GAVM)或全家便利商店(FamiPort)操作退卡。操作退卡後，悠遊卡功能無法再使用。

- (2) 無法感應，請至新北捷運有詢問處之車站 (詳「基北北桃都會通使用須知」附件 2)及臺北捷運各車站詢問處辦理後送處理(票卡不需交給站務人員)或至臺北市政府轉運站悠遊卡客服中心辦理。
4. 電信悠遊卡(SIM 卡)/悠遊手錶：可自行將 SIM 卡/手錶郵寄至悠遊卡公司處理，或請親洽悠遊卡市府轉運站客服中心辦理退費。
5. 以上退費申請，除聯名卡及 Debit 卡須於悠遊卡售卡加值機(GAVM)或全家便利商店(FamiPort)操作退卡，該筆退費金額(基北北桃都會通及電子錢包餘額)將透過發卡銀行返還至持卡人指定帳戶中外，其餘退費申請皆由悠遊卡公司郵寄退費通知單，若有相關退費問題，請洽悠遊卡公司客服專線 02-412-8880 詢問。
6. 悠遊付：使用 EasyWallet 悠遊付 App 辦理，退票金額存入悠遊付之電子支付帳戶。

Q：基北北桃都會通退票期限？

A：基北北桃都會通退票限於有效期間內辦理，持卡人至新北捷運有詢問處之車站(詳「基北北桃都會通使用須知」附件 2)、臺北捷運各車站、桃園捷運各車站、臺鐵車站指定之售票窗口(詳「基北北桃都會通使用須知」附件 3)、臺北市政府轉運站悠遊卡客服中心及基隆市二信循環站東岸廣場 1 樓及基隆轉運站之自助售票機辦理退票，逾期不予受理。

如基北北桃都會通有效期間至 2023/7/9，須於 2023/7/9 前至車站辦理退票。(基北北桃都會通係以經過日數計算退費金額，如確定不繼續使用，建議儘早辦理退票，以免損失)

Q：基北北桃都會通退票金額計算方式？

A：基北北桃都會通退票金額將以基北北桃都會通票價扣除經過日數之單日扣減基準金額(每日 300 元)及退票手續費 20 元後，退還餘額至票卡電子錢包。經過日數係指基北北桃都會通啟用當日起算至退票當日止之日數，如不敷扣除者將不予退費。

例如：

- 7/11 第一次使用基北北桃都會通，於 7/13 辦理退票(經過日數 3 天)：

退票金額=1200 元-300 元×3 日-20 元(退票手續費)=280 元。

- 7/11 第一次使用基北北桃都會通，於 7/16 辦理退票(經過日數 6 天)：

退票金額=1200 元-300 元×6 日-20 元(手續費)=-620 元<0 元，不敷扣除，故不予退費，建議您繼續使用至基北北桃都會通有效期間截止。

六、票卡異常

Q：票卡毀損要如何處理？

A：票卡應妥善保管，如有折、刮、暴露高溫及扭曲等人為破壞情形致票卡資訊無法讀取，恕不受理搭乘。持卡人持票卡至新北捷運有詢問處之車站(詳「基北北桃都會通使用須知」附件 2)、臺北捷運各車站及臺北市政府轉運站悠遊卡客服中心辦理後送處理或至悠遊卡公司官網「悠遊卡退費相關業務」申請。經查驗若為前述人為因素造成，將依「基北北桃都會通使用須知」之退票規定，計算基北北桃都會通退票金額後退還持卡人。

Q：票卡不明原因故障要如何處理？

A：票卡在無人為破壞情況下，請連絡票證公司或持票卡至新北捷運有詢問處之車站(詳「基北北桃都會通使用須知」附件 2)、臺北捷運各車站及臺北市政府轉運站悠遊卡客服中心辦理後送處理或至悠遊卡公司官網「悠遊卡退費相關業務」申請。經查驗若非屬人為因素造成，退票金額以基北北桃都會通票價扣除「40 元/日*經過日數」之優惠價計算(不足 1 元之數值採無條件捨去)，並以故障卡申請處理時間視為退票申請時間。

例如：7/10 第一次使用基北北桃都會通，票卡於 7/16 因不明原因故障，至 7/17 至捷運車站詢問處辦理退費（經過日數 8 天），經後送查驗確認非人為因素造成，退費金額計算如下：
 $1200 \text{ 元} - (40 \text{ 元} \times 8 \text{ 天}) = 880 \text{ 元}$ 。

七、票卡遺失

Q：基北北桃都會通遺失如何處理？

A：基北北桃都會通設定在無記名票卡恕無法辦理掛失，建議基北北桃都會通持卡人辦理記名設定，以降低基北北桃都會通遺失的損失與風險，記名申辦方式可至票證公司網站查詢。記名基北北桃都會通遺失處理方式如下：

1. 記名悠遊卡：請儘速連絡悠遊卡公司客服專線 412-8880(手機及金馬地區請加 02)辦理掛失(悠遊聯名卡請聯絡各發卡行)。
2. 數位學生證：請洽所屬學校辦理掛失。臺北市及新北市學校之數位學生證亦可分別至臺北市政府教育局數位學生證服務整合入口網(<http://ecardlost.tp.edu.tw>)及新北市政府教育局校務行政系統(<https://esa.ntpc.edu.tw>)掛失。另若數位學生證有向悠遊卡公司辦理記名，亦可聯絡悠遊卡公司客服專線 412-8880 辦理掛失停用手續。
3. 因悠遊卡非線上即時交易，持卡人需承擔自辦理掛失確認後 3 小時內之損失。

Q：基北北桃都會通記名卡遺失如何退費？

A：票證公司受理記名票卡掛失後，退費方式如下：

1. 當年度（期間為 1 月 1 日起至 12 月 31 日止）辦理第 1 次記名卡掛失時，退票金額以都會通票價扣除「40 元/日*經過日數及退票手續費 20 元」之優惠價計算(不足 1 元之數值採無條件捨去)，經過日數以啟用日起算至掛失當日，並循票證公司之票卡退費管道退款，每人每年度 1 次為限。

2. 當年度第二次起辦理記名卡掛失時，將依伍、一之退票規定，自啟用日起算至掛失當日，計算都會通退票金額後，並循票證公司之票卡退費管道退款。

八、票卡鎖卡及解卡

Q：使用基北北桃都會通搭乘，若該運具上下車皆須刷卡但下車刷卡未感應成功，致使卡片鎖卡影響下次搭乘，如何解決？

A：持基北北桃都會通乘車應遵守各運具乘車刷卡規定，若該運具上下車皆須刷卡，但下車刷卡未感應成功，致使票卡鎖卡，將影響其他運具正常使用，持卡人應回原交易運具業者進行解卡，解卡不會額外扣電子錢包餘額。鎖卡後其他運具受影響情形請參閱「基北北桃都會通使用須知」附件 4。若要詢問遭鎖卡之交易紀錄，請洽詢悠遊卡客服(02-412-8880)，或至悠遊卡公司官網及 App 查詢交易紀錄，後續可洽詢遭鎖卡之運具業者如何解卡。

例如：旅客無法搭乘統聯客運，可能因為票卡遭鎖卡，經洽詢悠遊卡公司客服人員，發覺係因前次搭乘國光客運時未完成上下車刷卡遭鎖卡，故旅客另洽詢國光客運客服人員，依指示至國光客運有服務窗口之場站辦理解卡。

九、 客服聯繫

Q：使用基北北桃都會通搭乘如遇其他使用票卡及搭乘問題時，如何聯繫詢問？

A：持基北北桃都會通乘車除須遵守「基北北桃都會通使用須知」規定外，並應遵守各運具之乘車規定，如遇其他搭乘及使用票卡上之問題，可向下列窗口詢問：

序次	聯繫單位	客服專線
1	各地區市政專線	1999
2	三重客運	0800-090-607
3	大有巴士	(02)8663-9000
4	大南汽車	0800-089-456
5	大都會客運	0800-053-434
6	中興大業巴士	0800-002-277
7	中壢客運	(03)425-5722
8	日豪汽車客運	(02)2975-3868
9	光華巴士	0800-002-277
10	亦捷科際公司	02-27606069
11	亞通客運	0800-889-116
12	亞聯客運	0800-010-668
13	和欣客運	0800-002-377
14	東南客運	0800-616-688
15	欣欣客運	0800-032-159
16	金台通運	(03)553-8866#657
17	汎航通運	0800-888-112
18	指南客運	0800-002-279
19	首都客運	0800-000-866
20	桃園客運	0800-053-808
21	桃園捷運公司	(03)286-8789

序次	聯繫單位	客服專線
22	泰樂客運	(02)2433-1669 (02)2798-9996
23	國光客運	0800-010-138
24	基隆客運	0800-002-279
25	基隆市公車處	(02)2462-2171
26	悠遊卡公司	(02)412-8880
27	淡水客運	0800-002-279
28	捷乘客運	08-8218166
29	統聯客運	0800-241-560
30	微笑單車 YouBike	1.0 系統(02)8978-5522 2.0 系統:(02)8979-1122
31	新北客運	0800-002-277
32	新北捷運公司	(02)2805-9877
33	新店客運	(02)2666-0678
34	新竹客運	(03)522-5151
35	葛瑪蘭客運	0800-220-899
36	臺北客運	0800-003-307
37	臺北捷運公司	(02)218-12345
38	臺聯客運	(03)-480-3885
39	臺鐵公司	0800-765-888 (限市內電話) (02)21910096(手機)

註：運具業者依筆畫順序排列