

一、常見 Q&A

(一) 民眾篇

1. 申請階段

可能問題	擬答
Q1. 誰可以參加領券？	<p>1. 凡持有身分證的我國國民或持有居留證之非本國籍配偶等都可登錄參加抽籤，抽中即可以領取 800 元電子票券，惟限一人一證(身分證或居留證)一機(手機)限領 1 次，並分為敬老家庭票券與一般票券。</p> <p>2. 敬老家庭票券係鼓勵民眾帶家中至多 2 位 65 歲以上長輩共同出遊，並於 109 年 7 月 15 日至 7 月 19 日優先登錄。</p>
Q2. 要怎麼申請？	<p>加入客家委員會 LINE 官方帳號(ID: @hakka_gov)，點選「浪漫客庄旅遊券專區」，並於公告之開放登錄時間內選取並完成登錄即可參加抽籤：</p> <p>(1) 敬老家庭：國民輸入自己及至多 2 位長輩的身分證號碼、手機號碼及戶籍地，並掃描長輩身分證正面上傳即可。</p> <p>(2) 一般登錄：國民輸入身分證號碼(非本國籍配偶輸入居留證號碼)、手機號碼及戶籍地等相關資訊即可。</p>
Q3. 什麼時候開放登錄抽籤？	<p>「敬老家庭」自 109 年 7 月 15 日上午 9 時起至 7 月 19 日晚間 24 時止開放登錄抽籤；「一般民眾(含非本國籍配偶)」自 109 年 7 月 22 日上午 9 時起至 7 月 28 日晚間 24 時止開放登錄抽籤。</p>
Q4. 敬老家庭的抽籤方式為何？	<p>敬老家庭以家庭為單位抽籤，不是以個人為單位抽籤。</p>
Q5. 什麼時候抽籤及公布得獎名單？	<p>1. 「敬老家庭」券於 109 年 7 月 20 日下午 5 時前抽籤並公布得獎名單；「一般票券」於 109 年 7 月 29 日下</p>

可能問題	擬答
	<p>午 5 時前抽籤並公布得獎名單。</p> <p>2. 「敬老家庭」券及「一般票券」中獎者會以簡訊通知，客委會官網亦開放所有登錄者查詢。</p>
Q6. 採用什麼方式抽籤？	採電腦隨機亂數方式抽取中獎名單。
Q7. 幾歲以上的長輩有資格申領敬老券家庭？	65 歲以上(民國 44 年 8 月 1 日以前出生)之長輩。
Q8. 敬老券家庭券的申請人和長輩戶籍地不同，登錄時以誰為主？	以申請人戶籍地為主。
Q9. 發放數量為何？	敬老家庭票券及一般票券均為 14 萬份(人次)。
Q10. 家中有長輩不善使用手機，怎麼辦？	可由家屬代為領取，於公告之開放領券時間，於活動 LINE 官方帳號中選取「敬老家庭」，輸入家屬自己及至多 2 位 65 歲以上長輩之身分證及手機號碼，並掃描長輩的身分證正面等即可完成登錄。
Q11. 65 歲以上長輩可否於 7 月 15 日單獨登錄敬老家庭券？	不行，敬老家庭推動目的希望家人侍親共遊，故除了自己至少還要幫 1 位長輩領取，所以 65 歲以上長輩無法於 7 月 15 日單獨登錄敬老家庭券，惟仍可於 7 月 22 日登錄參加一般票券抽籤。
Q12. 請問小孩沒有手機能申請客庄旅遊券嗎？	考量本案係配合振興三倍券的加碼方案，囿於資源有限，且為降低發送成本，爰採用電子票券方式發送，並限一人(我國國民或非本國籍配偶)一手機(惟敬老家庭之老人可代為申請)一證(身分證或居留證)限領一次。因此小孩只要具備我國國籍並有手機號碼即可登錄參加抽籤領券。

可能問題	擬答
Q13. 非本國籍配偶如何參加？	如已領有身分證者，其申請方式與一般民眾相同，惟尚未取得身分證之非本國籍配偶，必須輸入居留證號碼供查驗無誤後才具抽籤資格，非本國籍移工不可申領。
Q14. 外國觀光客可以領券嗎？	外國觀光客不可申領。
Q15. 國外的家人也可以領嗎？	需具備身分證及手機號碼才能領取。
Q16. 如果沒有 LINE 還有其他方式可以領券嗎？	本次領券及後續使用需搭配 LINE，還有 HAKKA SPOT 店家查詢服務，建議儘早下載 LINE 開始使用。
Q17. LINE 個資安全性如何？	民眾所填寫的個人資訊均保存於雲端伺服器中，並有資安監控機制確保安全無虞。
Q18. 資料填寫完畢確認送出可以修改嗎？	資料填寫完畢確認送出後不可以修改，請民眾自行確認資料無誤後再送出。
Q19. 已經領過的人可以再領嗎？	一人一證(身分證字號或居留證)一機(手機號碼)限領一次。
Q20. 萬一我登錄或抽中票券後換了手機怎麼辦？	「浪漫客庄旅遊券」綁定的是您個人的 LINE 帳號，所以只要能登入 LINE 就不用擔心換手機。
Q21. 用同一個 LINE ID 重複登錄多個身分證號和手機號碼後，後端如何認定和排除？	如屬同一身分證字號(或居留證)登錄多筆手機號碼，或屬同一手機號碼登錄多筆身分證字號(或居留證)，將認定最後一筆為有效登錄，其餘由系統端排除。

可能問題	擬答
Q22 「一般登記」中獎分派通知	<p>7月29日下午5點前發簡訊通知中獎者，</p> <p>7月29日下午5-7點，身分證號尾數1、2、3</p> <p>7月29日下午7-9點，身分證號尾數4、5、6</p> <p>7月29日下午9點後，身分證號尾數7、8、9、0，7月30日至12月31日，天天可領券。</p>
Q23. 如何查詢抽籤結果？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由「浪漫客庄遊」活動官網(369hakka.com.tw) 2. 「浪漫客庄遊」LINE@官方帳號 3. 客委會、「浪漫客庄遊」FB粉絲頁 4. 臺灣客家等路大街網站 5. 客委會全球資訊網(hakka.gov.tw)查詢。
Q24. 中獎者如何領券？	<p>至「浪漫客庄遊」專區點選「我要使用」，填寫申請時之身分證號碼及手機號碼，並取得簡訊驗證碼，即可取得票券。</p>
Q25. 同一個LINE帳號可以同時幫多人領券嗎？及如何幫未使用LINE領券？	<p>至「浪漫客庄遊」專區點選「我要使用」，選擇「使用其他帳號」，填寫被代領人(中獎人)申請時之身分證號碼及手機號碼，並取得簡訊驗證碼，即可取得票券。</p>
Q26. 原有在「我要使用」的票券不見了，該怎麼辦？	<p>如果您已完成票券領請（敬老票或是一般票），您可不用理會。請於8月1日至「浪漫客庄遊電子旅遊券」活動專區點選「我要使用」，即可使用您的票券，或洽詢客服專線 0800898369。</p>
Q27. 票券顯示「已被領取」資訊，該怎麼辦？	<p>別擔心，如果您已完成「浪漫客庄遊電子旅遊券」驗證領票程序，系統畫面出現「此票券已被領取」，您可不用理會。請於8月1日至「浪漫客庄遊電子旅遊券」活動專區點選「我要使用」，即可使用您的票券，或請洽客服專線 0800898369。</p>

可能問題	擬答
中獎民眾無法領券？已領取票券消失問題？	只要您確實為得獎名單，票券一定不會遺失，請民眾放心。有關中獎資訊，可上「浪漫客庄遊」專區查詢，如有其他相關問題，歡迎撥打諮詢服務專線：0800-898369。
Q28. 為什麼我收到中獎簡訊、上網查詢卻說我沒有中獎？	請確認參加「浪漫客庄遊」的登錄之查詢的手機號碼與身分證字號，是否與申請時填寫的資料相符。

2. 消費階段

可能問題	擬答
Q1. 我要去哪裡消費？	至「浪漫客庄遊」活動官網或 LINE 官方帳號中「找店家」欄位，即可於全國 11 個縣市 70 個客庄貼有「浪漫客庄遊指定店」專用貼紙之合作店家使用。
Q2. 要怎麼使用？	中獎後，點選「我要使用」並完成驗證後，取得「浪漫客庄旅遊券」，並前往客庄合作店家消費，於結帳時點「我要使用」，請商家開啟系統掃描完成，即可完成交易。
Q3. 票券可以重複使用嗎？	每位中獎者票券均有專屬票號，每張票號碼均不同，無法重複使用。
Q4. 票券遺失了怎麼辦？	只要進入「浪漫客庄旅遊券」活動專區，「我要使用」即可查詢及使用票券。
Q5. 需要異地消費？	施政目的考量消費者與店家交易的便捷性，已取消必須前往非戶籍地之客庄指定店家使用之限制。
Q6. 可以找零或兌換成現金嗎？	「浪漫客庄旅遊券」不提供找零亦不可兌換現金。
Q7. 票券可以分次使用？	「浪漫客庄旅遊券」以 100 元為單元，可以自由選取張數，分次使用。
Q8. 票券使用效期	有效使用期限自 109 年 8 月 1 日起至 109 年 12 月 31

可能問題	擬答
為何？	止。
Q9. 票券過期怎麼辦？	票券過期即無法使用，請務必在使用期限內消費完畢。
Q10. 消費超過 800 元，差額部分只能使用現金嗎？	超過「浪漫客庄旅遊券」金額的消費，可以選擇使用現金，部分店家還可提供行動支付、信用卡等支付方式，也可以使用振興券。
Q11. 購買後，可以退換貨嗎？	如欲退換貨請依消費者保護法規定洽店家辦理。
Q12. 票券是否可以轉讓？	除「敬老家庭」票券可由申請人代為領取並使用外，其餘僅供手機持有者使用。

(二) 店家篇

1. 申請階段

可能問題	擬答
Q1. 店家如何申請成為浪漫客庄遊指定店？	凡位於全國 11 個縣市 70 個客家文化重點發展區內，且具稅籍之優質餐廳、零售商店、旅宿業、伴手禮等業者（不包括電商平臺、百貨公司、量販店及全國性連鎖商店），均可申請。
Q2. 稅籍登記文件遺失怎麼辦？	提供在經濟部商業司「商工登記公示資料查詢資料查詢」及財政部稅務入口網「稅籍登記資料公示查詢」查詢結果即可。
Q3. 申請店家需要添購什麼設施或設備嗎？	店家只要使用手機 LINE 進入活動官方帳號，登入「商家專區」開啟「掃描兌券」功能即可掃描票券，毋須添購其他設備。
Q4. 店家怎麼註冊？	加入客家委員會 LINE 官方帳號(ID:@hakka_gov)，點選「浪漫客庄旅遊券專區」前往活動帳號，進入「商家專區」後選擇「我要成為合作店家」，提供基本資料等，經審查通過即可加入服務行列。

可能問題	擬答
Q5. 店家已審核通過成為合作店家，但「浪漫客庄遊券」之「找店家」專區 (HAKKA SPOT)卻看不到?	確保各區店家服務品質及現地服務能力， 採 分批陸續上架， 已 於8月底前全數完成上架至「浪漫客庄遊」之「找店家」專區(HAKKA SPOT)，以提供民眾查詢，也歡迎客庄地區優質好店家踴躍加入服務行列。
Q6. 申請「浪漫客庄遊指定店」有什麼好處？需要付上架費嗎？要簽約嗎？	成為「浪漫客庄遊指定店」能額外收取「浪漫客庄遊旅遊券」款項，還提供相關平臺露出宣傳行銷， 毋 任何費用，只要完成申請，經審核通過及電子簽約程序即可。
Q7. 店家上架後有什麼識別嗎？	店家完成上架後，將於1週內提供宣傳「浪漫客庄遊指定店」識別貼紙，請張貼於明顯處宣傳周知。
Q8. 店家資訊會在這裡出現？	合作店家可在客委會官網、手機LINE中露出宣傳。
Q9. 店家不會操作怎麼辦？	本計畫規劃於北中南東設立服務處，就地協助店家處理後續相關問題，或於活動網頁上有教學影片供瀏覽。服務處及相關教學資訊會再另行公告。
Q10. 店家帳密可以變更？	店家帳密可以變更。

2. 核銷階段

可能問題	擬答
Q1. 如何收券？	於活動LINE官方帳號中點選「商家專區」進入後台輸入帳號密碼，選擇「掃碼對券」後掃描消費者出示的QRcode即可。
Q2. 部分手機掃描鏡頭	部分無法開啟鏡頭，建議將預設瀏覽器改為

可能問題	擬答
無法開啟及看不到領取的票券問題？	google chrome 或 FireFox，並信任相機之後即可開啟。 至於蘋果 IPHONE 6 商家掃描鏡頭無法開啟，則需要進行 ios 版本更新。
Q3. 同一筆消費可以收取不同人的浪漫客庄旅遊券嗎？	可以。
Q4. 需要找零給消費者嗎？	「浪漫客庄旅遊券」不提供找零。
Q5. 需要開發票給消費者嗎？	需開立全額之收據或發票給消費者(含「浪漫客庄旅遊券」抵用的金額)。
Q6. 如果遇到消費者要退換貨我該怎麼處理？	依據消費者保護法規定，實體店面僅能換貨不能做退貨，可自行決定是否提供退換貨服務。
Q7. 客人只要持券一定要讓他折抵所有品項嗎？	「浪漫客庄旅遊券」等同現金，並無其他限制。
Q8. 後續有關店家核銷流程作法及開立發票(或收據)問題？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 店家依消費金額開立全額的發票或收據給消費者。例：民眾消費 150 元，使用 100 元電子券，50 元現金，店家須開立 150 元發票或收據給消費者。 2. 109 年 9 月 1 日起，每月 1 日起由店家至活動 LINE 官方帳號中，點選「商家專區」進入後台輸入帳號密碼，即可查詢上月核銷紀錄，經檢視無誤後於每月 5 號前辦理核銷： <ul style="list-style-type: none"> (1) 紙本核銷：開立指定格式之領據並用印大小章後寄至計畫執行窗口(聚客資訊有限公司，地址：臺中市西區華美西街一

可能問題	擬答
	<p data-bbox="715 277 1225 315">段 137 號 11 樓之 1)辦理請款。</p> <p data-bbox="651 338 1369 506">(2) 電子授權核銷：進入專屬的商家專區系統，點選商家後台選項，即可申請線上授權由承商代為核銷。</p>
Q9. 沒有在時間內寄出收據或發票怎麼辦？	<p data-bbox="603 535 1369 703">本次配合客委會振興政策，希望能協助店家在最短時間獲得款項，因此務必在消費次月 5 日前將收據或發票寄出，以確保店家權益。</p>
Q10. 什麼時候撥款？	<p data-bbox="603 728 1225 766">規劃於請款當月底陸續完成撥款作業。</p>
Q11. 客委會匯款會扣手續費嗎？	<p data-bbox="603 792 703 831">不會。</p>