

客庄券Q&A
問答集
【店家篇】

111年04月28日

目錄

【申請階段】	3
一、如何成為「客庄券」的合作店家?	3
二、如何申請? 期程為何?	3
三、申請送出後可否進行修改?	4
四、申請送出後能否看到原填報資料?	4
五、我是去年客庄券的合作店家, 今年需要重新申請?	4
六、店家如何知道是否完成申請? 是否通過審核成為客庄券2.0的合作店家了?	4
【使用階段】	5
七、店家如何收取民眾之「客庄券」?	5
八、使用及開啟「客庄券核銷管理APP」需要何種設備?	5
九、若使用之設備無法打開攝像鏡頭時, 該如何處理?	5
十、合作店家如何開立發票或收據?	6
十一、民眾使用客庄券消費折抵後可以退貨嗎?	6
十二、合作店家上架後有什麼識別嗎?	6
十三、申請合作店家有什麼好處? 需要付上架費嗎? 要簽約嗎?	6
十四、審核通過成為合作店家, 但客庄券2.0活動官網的適用店家內卻看不到?	6
十五、民眾只要持客庄券消費, 一定要讓他折抵所有品項嗎?	6
十六、如果不小心收錯款項該怎麼退款?	7
十七、店家可以開立統編給民眾嗎?	7
【對帳及撥款階段】	7
十八、合作店家收受客庄券, 抵用款項如何對帳?	7
十九、合作店家如何請款?	7
廿、預計多久可收到款項?	8
廿一、合作店家對帳如發現和實際交易有差異情形, 如何處理?	8
廿二、合作店家如需要變更銀行帳戶資訊, 該如何變更?	8
【其他】	9
廿三、店家如何進一步了解客庄券相關訊息?	9
廿四、已加入之合作店家, 如何取得教育訓練手冊等相關資訊?	9

客庄券 Q&A 問答集【店家篇】

【申請階段】

一、如何成為「客庄券」的合作店家？

- (一)位於全國11縣市70個客家文化重點發展區或其他客家聚落，合法登記、具稅籍之餐廳、民宿及社區之零售商店，或是合法旅宿登記者等在地店家（不限業別，惟不包括百貨公司、量販店、各該縣市政府自治法規規定或認定的特定行業），均可申請成為合作店家。
- (二)位於70個客家文化重點發展區內之連鎖性店家，提出推辦與振興客庄產業相關之行銷活動企劃，經客家委員會審認後亦可申請為合作店家。

二、如何申請？期程為何？

一律採線上申請，有意願參與之店家，須自2021年10月8日起至2022年4月15日止，至「客庄券2.0」活動官網（www.hakka500.tw）註冊，並覈實登錄商業登記資料（含登記名稱、統一編號、公司登記地點、負責人、營業地址、店名）以及匯款資料，同時上傳金融機構存摺封面（公司一律採用公司戶，僅有商號方可填寫負責人之個人戶。存摺封面須含銀行名稱(或銀行代號)以及分行名稱(或分行代號)，如有缺者，請先至銀行換發存摺後始可申請）；若為旅宿業需同時上傳合法旅宿登記證照片。另提供店家照片、販售商品或服務照片，店家介紹及提供網站連結，經客家委員會審核通過後，即可成為合作店家。申請資料如有欠缺或不符規定，將通知申請者限期補正，逾期未補正或經補正仍不符規定者，得退回申請。

三、申請送出後可否進行修改？

商業登記資料以及匯款資料按下送出後則不可進行後續更改，如有欠缺或不符規定，執行廠商將以電子郵件通知申請者進行補正。店家照片、販售商品、服務照片、店家介紹，及網站連結，則可以在審核成為指定店家後，登入帳號後再行修改。

四、申請送出後能否看到原填報資料？

送出後因資安保密原則，無法看到已填寫之審核資料，因此請務必填寫正確。

五、我是去年客庄券的合作店家，今年需要重新申請？

為確保店家基本資料與營業資料的正確性，去年度已參與的合作店家請重新申請。

六、店家如何知道是否完成申請？是否通過審核成為客庄券2.0的合作店家了？

(一)店家完成申請之後，系統會自動跳出已完成申請的畫面，並寄送完成申請通知信至店家所填寫的e-mail。

(二)店家審查包含初審與複審兩個階段，通過初審後系統會發送初審通過通知信至店家所填寫的e-mail，店家可使用通知信中所附之帳號與密碼登入系統進行收款測試。

(三)店家通過複審後，便會收到系統寄出的複審成功通知信，正式成為「客庄券2.0合作店家」。

【使用階段】

七、店家如何收取民眾之「客庄券」？

- (一)合作店家須準備可連結網路及具備攝像鏡頭之智慧型手機或平板電腦等設備，以掃描民眾所持之客庄券QR Code。
- (二)開啟「客庄券核銷管理APP」、輸入帳號密碼登入後，點選客庄券2.0圖示，即可開啟掃描條碼功能、核銷民眾之客庄券QR Code。

八、使用及開啟「客庄券核銷管理APP」需要何種設備？

使用及開啟「客庄券核銷管理APP」，需搭配可連結網路及具有內建或外接攝像鏡頭之智慧型手機、平板使用（本機軟體版本Android 6.0以上，iOS版本10以上）

九、若使用之設備無法打開攝像鏡頭時，該如何處理？

請合作店家提醒店員打開「客庄券核銷管理APP」的方式，手機請使用安卓（除小米Redm 7、三星 Note 9、華為平板外）及蘋果 iOS系統內建之瀏覽器開啟，並同時確認設備項目功能完成開啟。

- (一)確認本機行動數據或現場WiFi是否已開啟
- (二)確認本機照相功能是否已開啟
- (三)確認客庄券核銷管理APP相機功能是否已開啟
- (四)確認民眾提供的QR Code是否為客庄券憑證

十、合作店家如何開立發票或收據？

合作店家應依據稅務法規，開立全額（含客庄券抵用金額）之發票或收據給消費者。

十一、民眾使用客庄券消費折抵後可以退貨嗎？

民眾出示之客庄券經合作店家掃碼完成確認消費抵用後，無法再退還，若有相關退換貨需求，請依各店家規定辦理。

十二、合作店家上架後有什麼識別嗎？

合作店家完成上架後，將於1週內提供「客庄券2.0指定店」識別貼紙與海報，請張貼於明顯處宣傳周知。

十三、申請合作店家有什麼好處？需要付上架費嗎？要簽約嗎？

成為「客庄券2.0指定店」除能收取「客庄券」款項外，還有機會享受相關平臺露出宣傳行銷機會，無須收取任何費用，只要完成申請，經審核通過及電子簽約程序即可。

十四、審核通過成為合作店家，但客庄券2.0活動官網的適用店家內卻看不到？

為確保各區合作店家資訊正確性與服務品質，審核通過之合作店家資訊採分批陸續上架，店家可於上架後至「客庄券2.0」活動官網的「哪裡可以用」進行查詢；歡迎客庄地區符合資格的優質好店家踴躍加入服務行列。

十五、民眾只要持客庄券消費，一定要讓他折抵所有品項嗎？

客庄券視同現金，並無其他使用限制。

十六、如果不小心收錯款項該怎麼退款？

客庄券不提供退款或修正抵用金額之服務，店家如不小心收錯款項，請依各店家既有的退款模式進行退費。

十七、店家可以開立統編給民眾嗎？

不行，民眾使用客庄券於票面額度內不得開立統編，如係大於客庄券面額之餘額需開發票或收據，始能開立統編。

【對帳及撥款階段】

十八、合作店家收受客庄券，抵用款項如何對帳？

客庄券2.0服務平台每月1日起提供合作店家前一個月之核銷資訊進行確認；店家需於每月10日（含）前完成確認，若店家未及於每月10日（含）前完成確認，則視同同意該筆核銷資訊。合作店家僅需進入客庄券2.0活動頁面中之「店家申請與登入」→合作店家登入→客庄券2.0→請款專區→交易紀錄→確認交易紀錄無誤→送出，即完成了對帳程序。

十九、合作店家如何請款？

店家於申請階段，即可選擇授權執行廠商代為開立領據向客家委員會進行電子請款或是自行開立紙本領據進行請款。選擇授權執行廠商進行電子請款的合作店家，僅需完成上述之對帳作業，執行廠商即可協助向客家委員會進行後續請款流程；若店家選擇自行開立紙本領據進行請款，則需依據「店家百寶箱」內所提供之領據範本進行領據製作，同時於每月10日（含）前將紙本領據送達至執行廠商處（地址：31057新竹縣竹東鎮中興路四段195號52館421室 豐趣科技客庄券2.0小組收），並由執行廠商協助轉交客家委員會，進行

後續請款作業。

廿、預計多久可收到款項？

每個月10日前（含）受理申請上個月款項，並於當月月底前撥款入帳。例如2021年11月之核銷金額，將於12月1日透過平臺提供參與店家11月之核銷資訊進行確認，店家須於12月10日前完成確認，並委託執行廠商進行相關請款作業，客家委員會將於12月底前完成撥款。

廿一、合作店家對帳如發現和實際交易有差異情形，如何處理？

請洽店家客服專線02-7752-7686（客服時間：每日 09:00-18:00），並提供發票、銷貨明細或消費存根聯（內含客庄券交易紀錄）等佐證資料，由專人處理。

廿二、合作店家如需要變更銀行帳戶資訊，該如何變更？

店家可至客庄券2.0活動官網，於「店家申請與登入」登入後，至「店家百寶箱」內下載「客庄券合作業者匯款帳戶變更申請書」，填寫完整資訊及蓋妥公司大小章，掃描後並E-mail至hakka500@fontrip.com，並來電通知客服中心處理（合作店家客服電話02-7752-7686）。經執行廠商豐趣科技確認無誤後，申請書正本郵寄至豐趣科技客庄券2.0小組收（31057新竹縣竹東鎮中興路四段195號52館427室）協助辦理。

【其他】

廿三、店家如何進一步了解客庄券相關訊息？

客庄券相關訊息可上「客庄券2.0」活動官網（www.hakka500.tw）查詢，或洽店家客服專線02-7752-7686（客服時間：2021年10月8日起至2022年6月30日止，每日09:00-18:00）；另也針對店家建立LINE群組（可搜尋@hakka500加入），提供客庄券相關消息。

廿四、已加入之合作店家，如何取得教育訓練手冊等相關資訊？

相關的教育訓練手冊、影片，皆可至「客庄券2.0」（www.hakka500.tw）活動官網，於「店家申請與登入」登入之後至「店家百寶箱」內進行查詢。