

「臺南公共運輸月票」問答集

2024.0206 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 1 日起也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」月票及「公車+台鐵 399 無限搭」月票，可搭乘哪些運具？	無限次搭乘 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 ⑥臺南境內臺鐵(399 方案) *可搭乘之路線規範，詳列於附件 1。 附贈臺南 YouBike 2.0(包含 YouBike 2.0E)不限次數前 30 分鐘免費。 *另倘 YouBike 騎乘超過 30 分鐘，則依 YouBike 收費方式採電子錢包扣款。 *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。
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)？	◎全國超商販售通路(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) .7-11(預購) .全家(預購) .OK 超商(預購) .萊爾富(預購) ◎一卡通蝦皮商城。 *一卡通官網： https://www.i-pass.com.tw/Page/SouthRegion

4	<p>「大臺南公車 299 無限搭」及「公車+台鐵 399 無限搭」可以在哪裡購買？購買後要如何啟用？</p>	<p>請民眾購買行政院通勤月票卡(TPASS 卡)後，於 MeNGo 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 及 399 月票。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 線上購買月票：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 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。 ● 7-11 ibon 購買 299 月票：可於 7-11 ibon 直接操作購買月票方案、過卡啟用。 *操作方式詳閱 MeNGo 官網：https://men-go.tw/#/Post/689 ● 台南境內台鐵車站：除拔林站外，其餘車站皆可購買含臺鐵之月票方案(399)及過卡。
5	<p>購買「大臺南公車 299 無限搭」及「公車+台鐵 399 無限搭」月票時，可用何種方式支付？</p>	<p>① 線上支付，APP/官網購買： 於 MeNGo 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 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>② 現金支付，現場購買： 至 7-11 ibon 操作購買並過卡，購票每筆酌收 25 元手續費。 註：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)。</p>
6	<p>月票可使用之有效期間如何計算？</p>	<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。 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	<p>月票到期日前，可以提早續購月票嗎？</p>	<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。 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。 月票續約方式： ① 於 MeNGo 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 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。 ② 至 7-11 ibon 操作續購月票並過卡。</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 TPASS 行政院通勤月票一卡通(臺南/高雄/屏東版)、MeN GO (一般卡/學生卡，僅高雄發行)或一卡通數位學生證二代卡（背面有 PLUS 字樣）。
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> <p>① 至首頁【會員登入】進入。</p> <p>② 點選【手機號碼註冊】或點選「第三方」如 Google、Facebook、LINE 驗證登入。</p> <p>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。</p> <p>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> <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> <p>① 至首頁下方，【立即申請卡片綁定】進入。</p> <p>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)</p> <p>③ 上傳身分證/居留證資訊及連絡電話。</p> <p>④ 再次確認資料無誤後提交。</p>
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。	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。

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？	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。 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。
6	選擇以手機號碼註冊，遲遲未收到驗證碼怎麼辦？	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： (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。 (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。 (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。 (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。 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。 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。
關於購卡 100 元退費？		
1	TPASS 實體卡片如何退購卡費 100 元？	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)。 (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】。 (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。 (3) 民眾於 APP 首頁下方可查看會員卡片審核狀態， 記名：處理中 (尚未完成記名) 記名：已完成 (完成記名) 記名：失敗 (聯徵結果失敗，可與客服確認原因) (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，記名成功 3 個工作天後，持卡去四大超商櫃台靠卡辦理。 *現已無領取期限，後續依一卡通官網公告資訊為主： https://www.i-pass.com.tw/Page/SouthRegion
關於月票退費？		

1	實體卡月票如何申請退費？	<p>實體卡片月票方案欲退費：</p> <p>① 線上辦理：於服務時間進線專線(02)4498399，由客服人員協助核算方案殘值及終止方案，並依客服指示至鄰近 7-11 ibon 辦理卡片方案抹除。後續可再重新購買月票方案。</p> <p>② 實體辦理：至高雄捷運各車站服務台辦理。</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> <p>退費算法：方案售價 399 - (經過天數 x 150 元) - 手續費 20 元。</p> <table border="1" data-bbox="427 499 1374 645"> <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> <tr> <td>公車+台鐵 399 無限搭</td> <td>399 元</td> <td>150 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> <p>*MeNGo 官網月票退費標準：https://men-go.tw/#/Post/621</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	公車+台鐵 399 無限搭	399 元	150 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									
公車+台鐵 399 無限搭	399 元	150 元/日									
2	啟用日期設定錯誤怎麼辦？	<p>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。</p>									
3	退費會退到哪裡？	<p>將依原訂單購買支付方式退費。</p> <p>如現金購買方案，則退現金；如 LINE Pay 購買，則 LINE Pay 退款。</p>									
4	信用卡付款欲申請退費（購買日當天）	<p>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。</p>									
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。</p> <p>路徑：我的會員->卡片資料->卡片掛失</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>掛失後，請進線 MeN Go 客服，由專人協助民眾新卡綁定操作。</p> <p>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。</p> <p>上述步驟需搭配民眾自行操作 APP/網站，並至 7-11 ibon、高捷服務台或台鐵售票窗口辦理新卡過卡。</p> <p>*MeNGo 官網掛失流程：https://men-go.tw/#/Post/624</p>									

2	TPASS 卡若卡片毀損或異常無法使用該怎麼處理？	<p>倘仍於月票方案效期內，於服務時間進線專線(02)4498399，由客服人員協助終止方案及退費事宜。</p> <p>毀損卡片處理方式：</p> <p>① 郵寄辦理：至超商索取一卡通回郵信封，將問題票卡寄回一卡通公司。查詢最新進度可致電一卡通客服中心 (07)791-2000。</p> <p>② 實體辦理：持卡片至高雄捷運各車站服務台換購新卡。</p> <p>*一卡通官網卡片感應問題： https://www.i-pass.com.tw/Faq/Detail/7d50215f-5e56-4047-a36d-3336b433632c</p>
3	卡片掛失及毀損，卡片內電子錢包儲值金怎麼退費？	<p>如卡片內仍有電子票值：</p> <p>① 卡片掛失：民眾完成票卡掛失手續後，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> <p>② 卡片毀損：若已將毀損卡片郵寄回一卡通公司，欲查詢最新進度請致電一卡通客服中心 (07)791-2000；若已至高雄捷運各車站服務台後送毀損卡片，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> <p>*卡片內之餘額皆由一卡通公司處理相關退費，民眾可逕洽一卡通公司 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	<p>服務專線：4498399 手機撥打請加 02</p> <p>服務時間：週一至週日 07:00-12:00/14:00-19:00</p>	

附件 1

適用台南境內299/399/南高屏跨境通勤月票之路線

市區客運			幹支線公車(公路客運移撥路線)			高鐵快捷公車	台灣好行		
府城客運	興南客運	漢程客運	興南客運	新營客運	漢程客運	漢程客運	府城客運	興南客運	新營客運
0	70	77(代駛)	綠幹線	棕幹線	橘9	H31	88	山博線	臺灣好行33
1	62		綠1	棕1	橘9-1		99	梅嶺線	西濱快線61
2			綠2	棕2	橘13				菱波官田線
3			綠3	棕3	橘14				東山咖啡線
5			綠4	棕3-1					
6			綠5	棕4					
7			綠6	棕5					
9			綠7	棕6					
10			綠10	棕10					
11			綠11	棕11					
14			綠12	黃幹線					
15			綠13	黃1					
18			綠14	黃2					
19			綠15	黃3					
20			綠16	黃4					
21			綠17	黃5					
901			綠20	黃6					
902			綠21	黃6-1					
			綠22	黃7					
			綠23	黃9					
			綠24	黃10					
			綠25	黃11					
			綠26	黃11-1					
			綠27	黃11-2					
			藍幹線	黃12					
			藍1	黃12-2					
			藍2	黃13					
			藍3	黃14					
			藍10	黃15					
			藍11	黃16					
			藍13	黃16-1					
			藍20						
			藍21						
			藍22						
			藍23						
			藍24						
			藍25						
			棕幹線						
			橘幹線						
			橘1						
			橘2						
			橘3						
			橘4						
			橘4-1						
			橘5						
			橘10						
			橘10-1						
			橘11						
			橘11-1						
			橘12						
			橘20						
			黃幹線						
			黃20						
			紅幹線						
			紅1						
			紅2						
			紅3						
			紅3-1						
			紅4						
			紅10						
			紅11						
			紅13						
			紅14						

小黃公車	
台一大車隊	皇冠大車隊
綠2-1	綠12-1
綠20	綠12-2
綠20-1	綠28
綠21	綠30
綠29	綠30-1
藍4	綠31
藍14	綠32
藍15	黃10-1
藍26	黃10-2
藍27	黃12-1
藍28	紅11
藍29	紅12
橘6	紅13
橘21	
黃2	
黃2-1	
黃14-1	
黃15	

附件 2

【MeNGo 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**