

臺北市政府臺北卡服務作業要點(草案)

第一條

概要說明

臺北市政府(以下簡稱本府)為便利臺北市(以下簡稱本市)民眾使用市政服務、鼓勵積極參與市政活動，提升服務品質與利用率，乃辦理「臺北市政府臺北卡」(以下簡稱臺北卡)，結合現有卡證整併、個人化身分識別機制整併與集點兌換回饋機制，特訂定本作業要點。

第二條

本作業要點用詞定義如下：

- 一、 臺北卡：為一整合型身分識別服務，以市政服務總歸戶概念，整合各機關線上及線下個人化服務，並提供民眾以統一身分識別方式包含透過 IC 卡證、臺北卡行動應用軟體或以臺北卡線上帳號密碼等存取多項服務。
- 二、 臺北卡服務(以下簡稱服務)：需身分識別、驗證及授權之個人化服務，或臺北卡相關之管理服務，包含但不限于以下項目：
 - (一) 申辦會員：民眾可臨櫃至申辦窗口或線上至臺北卡官方網站申辦成為臺北卡會員(以下簡稱會員)，符合服務機關規定資格者皆可申請獲得。
 - (二) 卡證服務：會員於臨櫃需出示 IC 卡證或使用臺北卡應用軟體才得使用之服務，如愛心乘車證服務、敬老乘車證服務、圖書借閱證等。
 - (三) 線上服務：會員於線上使用臺北卡線上帳號密碼經過認證授權後才得使用之服務，如市民 e 點通申辦服務、Hello Taipei 陳情服務等。
 - (四) 個人資料變更：會員可臨櫃至申辦窗口或線上至臺北卡官方網站申請修改個人資料，並於臺北卡系統內進行個人資料變更。
 - (五) 服務開通：會員向服務機關申請提供服務，經審核通過並於臺北卡系統內進行服務註記，日後便可使用該項臺北卡服務。
 - (六) 中止服務：會員不需臺北卡之特定服務時，得申請中止該服務。會員申請中止服務，服務機關應刪除會員於該服務之有關資料，但因經費核銷或查證紀錄等需求而有保留全部或一部分個人資料之必要者，不在此限。
 - (七) IC 卡證綁定：會員可臨櫃至申辦窗口或線上至臺北卡官方網站申請將持有之 IC 卡證與會員資料進行關聯綁定，以便後續臨櫃使用卡證服務。

- 三、 服務機關：提供臺北卡服務之機關。
- 四、 申辦窗口：協助服務機關受理民眾辦理服務之機關。
- 五、 歸戶：由民眾向服務機關提出，並同意服務機關將所持有之會員資料，整併納入臺北卡會員，由臺北卡系統自動與各業務系統介接並統一進行會員管理。
- 六、 臺北卡系統：用於管理會員資料、管理臺北卡服務資料，提供臺北卡服務、集兌點服務之資訊系統。
- 七、 臺北點：由服務機關編列預算於推廣活動中提供給會員之獎勵點數。

第三條

歸戶

- 一、本府已發行卡證或提供線上/線下個人識別、驗證、授權服務之機關，應優先考量使用臺北卡系統，並協助既有之使用者辦理歸戶，但如遇特殊情形，由本府資訊局同意後，依個案情形處理。
- 二、機關應與本府資訊局確認歸戶流程、期程及針對未歸戶使用者設計落日機制，並於臺北卡官方網站公布施行。

第四條

申辦窗口之指定、委任或委託：

- 一、申辦窗口可由各服務機關指定、委任或委託之機關(構)擔任或由服務機關自行擔任，負責辦理以下事項：
 - (一)申請人身分驗證、受理或代收服務變更案件之申請與審核。
 - (二)辦理發卡、會員卡片綁定或解除綁定。
 - (三)辦理服務開通、中止服務、個人資料變更等申請。
- 二、服務機關應將申辦窗口及服務內容刊登於臺北卡官方網站。

第五條

人員及環境配置

- 一、服務機關及申辦窗口應設置電腦設備及讀卡設備以存取臺北卡系統及存取臺北卡資訊。
- 二、申辦窗口應設置至少一個服務櫃檯以提供民眾臺北卡相關諮詢及服務。

- 三、服務機關及申辦窗口應指派專責人員負責處理臺北卡相關業務，並定期參與臺北卡系統之教育訓練以熟稔系統之操作。

第六條

服務提供注意事項：

- 一、臺北卡服務限會員本人使用，如有違反者，得不予提供臺北卡各項優惠及服務功能。
- 二、服務機關可藉由臺北卡系統或臺北卡行動應用軟體確認會員身分之有效性。
- 三、服務機關得定期針對會員進行服務資格查核，如有資格不符，得中止該服務，並不另行通知。
- 四、本府機關應將臺北卡會員相關之服務內容及優惠公佈於臺北卡官方網站，並確保其正確性。

第七條

臨櫃受理注意事項：

- 一、申請人須填妥申請書，並攜帶身分證明文件及申辦服務項目所需繳驗之相關證明文件，未出示相關證明文件或申辦窗口無法驗證申辦資格者，不予受理或代收該項申請案件。
- 二、委託他人辦理者，受託人須攜帶申請人之委託書及申請人與受託人之身分證明文件。
- 三、申請人如欲申請服務機關所發行之卡證，該卡證若須於卡面印上可觀資訊，申辦窗口應注意可觀資訊須與申請人身分相符。
- 四、申請人所持之卡證，涉及補貼服務或卡面印有可觀資訊，如遇有滅失、遺失或被竊之情事，得填妥卡片更換申請書進行換卡作業。
- 五、申辦窗口應確認申請人至少綁定1張IC卡證或已安裝並登錄臺北卡行動應用軟體以確保日後可有效存取服務。
- 六、同一會員可開通多項服務，惟各服務之使用應遵守各服務機關之規定辦理。
- 七、卡片綁定與服務開通註記，依申辦類型分下列幾種：
 - (一)自持 IC 卡證辦理者：申請人可自行提供 IC 卡證登錄成為臺北卡，並進行卡面註記作業。
 - (二)申請核發新卡者：須符合服務機關規定資格，並由申辦窗口提供新卡登錄成為臺北卡，並進行卡面註記作業。

(三)申請核發新卡且卡面需印製個人資訊者：申請人須符合服務機關規定資格，並等待製卡完成且收獲通知後，再持身分證明文件至原申辦窗口領取卡片，並進行卡面註記作業；如申辦窗口提供郵寄等其他便民領卡方式者，則依申辦窗口提供方式辦理。

(四)持智慧型手機者：申請人可自持智慧型手機，並安裝臺北卡行動應用軟體，利用服務機關核發或自行註冊取得之帳密登入並取得虛擬卡。

八、會員可申請綁定多張 IC 卡證成為臺北卡，若有遺失或毀損，可申請重新綁定新 IC 卡證。部分卡證服務，依服務機關規定，須使用服務機關所發行之卡片，其遺失或毀損，得依各服務機關規定申請辦理補換發。

九、會員如忘記線上服務之帳號或密碼，可申請辦理查詢或重設。

十、申辦窗口應將新申請或變更、異動之資料登打至臺北卡系統，如會員辦理服務中止，應由服務機關通知本府資訊局辦理會員資料更新。

第八條

網路受理注意事項：

一、網路受理臺北卡申辦及服務變更作業程序：

(一)由臺北卡官方網站或臺北市民 e 點通提供民眾進行申辦。

(二)提供民眾閱讀瞭解並同意相關申辦規定。

(三)填寫申請資料，並依申辦規定上傳相關證明文件電子檔後確認送件。

(四)待接獲申辦窗口通知，攜帶相關證明文件正本至申辦窗口辦理領卡。

(五)由服務人員進行身分查驗後，領取卡片並進行卡面註記作業。

二、申請綁定多張 IC 卡證成為臺北卡，若有遺失或毀損，可臨櫃至申辦窗口或線上至臺北卡官方網站重新綁定。

三、前項各款之服務申辦工作天數由各服務機關定之，並刊登於臺北卡官方網站。

第九條

為保護個人資料使用，本府資訊局定期針對服務機關及申請窗口辦理稽核作業，機關應配合辦理。

第十條

臺北點集兌點注意事項：

- 一、服務機關可利用臺北卡系統所設計之集兌點機制辦理推廣活動，惟活動規劃目標與方向以推廣本市各項市政服務為主。
- 二、服務業管機關所發之卡證如另有提供補助相關點數者，依該機關相關使用規定辦理，不得用於臺北卡集點兌換活動。
- 三、服務機關辦理集兌點活動應設計活動規定，並刊登於臺北卡官方網站。
- 四、會員可將累積之臺北點兌換為悠遊卡儲值金或其他項目，相關資訊應刊登於臺北卡官方網站。
- 五、中止之服務如有未兌點數，則先停止服務，待點數兌畢或逾期後再中止；服務機關另有規定者依機關規定辦理。
- 六、臺北點 1 點等值新臺幣 1 元，民眾得依此比值兌換等值之悠遊卡儲值金或其他兌換項目。

第十一條

集點兌換活動規則如下說明：

- (一) 會員若符合臺北卡集點活動參與資格，即可參與集點活動，並於達成給點條件後獲得臺北點；所有集點紀錄須彙整至臺北卡系統，經系統判定資格有效後才可兌換。
- (二) 會員可依活動規定於開放查詢點數期間，使用臺北卡官網線上查詢功能查看集點紀錄。
- (三) 經臺北卡系統判定認可有效之點數，不因服務中止或遷出戶籍等事由而失其效力。
- (四) 會員如經查未符合活動集點資格或未達成活動給點條件，仍有獲取點數時，服務機關得取消該未兌點數；如經查會員以詐欺或偽造身分等方式獲取點數時，本府亦得視情節輕重限制該會員臺北卡帳戶之使用權，使其不得使用臺北卡服務或參與集點兌換活動。
- (五) 服務機關應確實查核持卡人之獲點資格，或是否達成給點條件，如查核不實且持卡人已完成兌換點數之動作，其點數經費須由服務業管機關自行吸收。
- (六) 會員有義務於參與活動前瞭解活動相關規定，未符合活動相關規定者，即使完成活動集點條件，亦為無效，點數將不予發放，且不得以任何理由要求補償。
- (七) 會員應於各活動開放兌換點數期間，持臺北卡至申辦窗口或服務機關指定之窗口進行兌換。兌換期限截止後，逾期點數不得

兌換，會員亦不得以任何理由要求延期或補償。

(八) 為配合機關會計年度，所有集點兌換活動須於當年度內執行完畢。

(九) 會員每年從單一服務業管機關中所獲臺北點並經兌換，其已兌換點數之金額超過新臺幣 1,000 元者，須列入所得稅扣繳，並由該服務業管機關負責相關扣繳申報作業。

第十二條

臺北卡集點兌換活動參加條件、資格之訂定，由本府資訊局及服務機關共同負責，其活動之執行由各服務業管機關或其合作機關負責。