

## 乘車碼(QR Code)常見問答

115年01月02日公告

### 一、 如何使用

#### Q1：乘車碼適用範圍？

- A：1. 臺北市聯營公車及新北市區公車：悠遊付、iPASS MONEY、icash Pay、街口支付、全支付。(皇家客運1717路僅開放悠遊付)
2. 臺北捷運及新北捷運環狀線：悠遊付、iPASS MONEY、icash Pay、街口支付、全支付、台新 Pay、全盈+Pay、玉山支付及 TWQR(臺灣銀行、臺灣土地銀行、合作金庫商業銀行、第一商業銀行、華南商業銀行、彰化商業銀行、兆豐國際商業銀行、臺灣中小企業銀行、中華郵政公司)，另新北捷運輕軌僅開放 iPASS MONEY、台新 Pay 及 TWQR(臺灣銀行、臺灣土地銀行、合作金庫商業銀行、第一商業銀行、華南商業銀行、彰化商業銀行、兆豐國際商業銀行、臺灣中小企業銀行、中華郵政公司)。

#### Q2：乘車碼之收費標準？

- A：1. 臺北市聯營公車及新北市區公車：全票每段次15元，優待票(65歲以上)每段次8元。(皇家客運1717路僅開放悠遊付，全票上車收基本票價25元，優待票65歲以上上車收基本票價13元，下車依搭乘里程票價扣除基本票價收費)。

2. 臺北捷運及新北捷運：以單程票原價計算。若欲享有身分優惠車資，需持相對應之電子票證搭車(如：敬老卡、愛心卡等)，或出示證件至詢問處購買優惠單程票。

**Q3：使用乘車碼會支援敬老愛心免費點數？**

A：乘車碼不支援敬老愛心免費點數，倘欲使用敬老愛心免費點數搭乘公車或捷運，請持市政府核發的敬老悠遊卡或愛心悠遊卡搭車。

**Q4：如何使用乘車碼搭乘公車或捷運？**

A：欲使用乘車碼搭車，需先於手機下載安裝各電子支付業者 APP（如悠遊付、iPASS MONEY 或其他經臺北市公車聯營管理委員會與臺北捷運公司公告的支付業者 APP），並開通乘車碼功能（完成連結帳戶等步驟），公車上下車或進出捷運閘門前請於手機 APP 點開「乘車碼」（非付款 QR 碼），於公車或捷運閘門 QR 掃碼。

悠遊付：

1.首頁點選乘車碼	2.輸入密碼或生物辨識
 <p>1.首頁點選乘車碼</p>	 <p>2.輸入密碼或生物辨識</p>
 <p>3.開啟乘車碼</p>	

## iPASS MONEY：

### 1. 首頁點選乘車碼



### 2. 輸入密碼或生物辨識

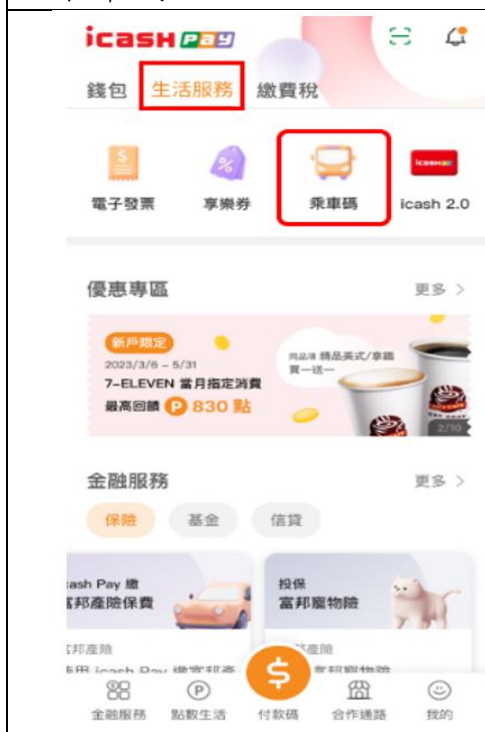


### 3. 開啟乘車碼



icash Pay：

1.首頁點選生活服務，再選  
乘車碼



2.輸入密碼或生物辨識



3.開啟乘車碼



全支付：

1.首頁點選乘車碼	2.輸入密碼或生物辨識
	
3.開啟乘車碼	
	

## 街口支付：

<p>1. 首頁點選全部服務</p> 	<p>2. 在「交通旅遊」點選乘車碼</p> 
<p>3. 輸入密碼或生物辨識</p> 	<p>4. 開啟乘車碼</p> 

**Q5：如何查詢乘車碼之交易紀錄？**

A：請使用電子支付業者 APP 查詢(如：使用街口支付乘車碼搭車，請以街口支付 APP 查詢搭乘紀錄)，另臺北捷運及新北環狀線可洽捷運詢問處查詢最後6筆捷運交易紀錄。

**Q6：使用乘車碼搭乘公車或捷運，若電子支付帳戶可使用金額不足，能完成公車上下車或進出捷運閘門嗎？**

A：1. 搭乘捷運或以段次計費的公車，倘電子支付帳戶餘額不足以支付當趟車資（須為0元以上），不足車資可由電子支付公司代墊1次（代墊金額請上各電子支付業者網站查詢），乘客須於下次使用前補足代墊車資才可繼續使用。倘電子支付帳戶餘額為負值，將無法由電子支付公司代墊，且無法掃碼上下車或進出捷運閘門，需先將帳戶餘額補足後才能繼續使用。

2. 搭乘皇家客運1717路僅開放悠遊付，上車時，電子支付帳戶餘額須不小於100元（全票）或80元（優待票），倘電子支付帳戶餘額不足，不足車資可由電子支付公司代墊1次（餘額為負值無法代墊）。

**Q7：使用乘車碼搭乘公車或捷運，未完成公車上下車掃碼或進出捷運閘門掃碼該怎麼辦？**

A：1. 搭乘公車：未完成上下車掃碼，因無完整上下車交易資訊，將影響轉乘優惠權益，惟無其他額外扣款。另請注意，搭乘皇家客運1717路僅開放悠遊付，倘未完成上下車掃碼扣款，該公車班次結束後，將逕行傳送補扣解鎖手續費50元。

2. 搭乘捷運：未完成進出閘門掃碼，下次掃碼時將無法進出捷運閘門，請洽詢捷運詢問處查詢捷運進出閘門交易紀錄，進行補票及票證資料調整。

**Q8：使用乘車碼搭乘捷運，進出捷運閘門掃碼逾時出站該怎麼辦？**

A：搭乘捷運逾時出站，依「臺北捷運系統旅客須知」及「新北大眾捷運股份有限公司旅客須知」，除因可歸責於捷運公司之事由外，經驗票閘門進入付費區至離開付費區之停留時限規定如下：不同一車站進出最大時限為2小時；同一車站進出最大時限為15分鐘，違反前項規定者，除應付之票價外，應由驗票閘門自動扣除車站公告之單程票最低票價之金額。

**Q9：使用乘車碼是否有手機廠牌、型號限制？**

A：幾乎所有智慧型手機都能使用，建議手機作業系統及使用之電子支付業者 APP 更新至最新版，如果已更新至最新版仍不能使用，建請洽詢手機業者。詳細說明請參閱各電子支付業者網站。

**Q10：乘車碼是否可享有公車及捷運雙向轉乘優惠？**

A：僅悠遊付、iPASS MONEY 及 icash Pay 支援捷運及公車雙向轉乘優惠，乘客須有完整運具進出紀錄（公車上下車/捷運進出站），並於1小時內搭乘捷運直接轉乘公車或搭乘公車直接轉乘捷運（中間不可搭乘其他運具，例如淡海輕軌、安坑輕軌、國道客運及公路客運等，形成中斷轉乘）才能享有轉乘優惠，另持乘車碼搭乘公車、捷運以原票價全額扣款，並以公車段次票價半額（全票

8元、優待票4元)回饋，回饋方式按月結算，實際入帳  
期程依電子支付業者作業時程再行匯入電子支付帳戶。

**Q11：乘車碼是否能設定基北北桃都會通定期票？**

A：乘車碼無法設定基北北桃都會通定期票。倘欲使用基北  
北桃都會通定期票，請以悠遊卡、悠遊付、Samsu ng Wallet 悠遊卡購買設定。另請注意，若以悠遊付  
乘車設定基北北桃都會通定期票，僅限使用悠遊付乘車搭乘時方可享有定期票優惠；若以悠遊付乘車碼搭  
乘公車或捷運，將會扣款。

詳細說明請參閱基北北桃都會通定期票使用須知  
(<https://www.metro.taipei/cp.aspx?n=CEF54168B23F73B4&s=BB3631329CC1A297>)

**Q12：乘車碼是否適用 TPASS 2.0或 TPASS 2.0+公共運輸常  
客優惠？**

A：悠遊付、iPASS MONEY 及 icash Pay 乘車碼適用 TPASS  
2.0或 TPASS 2.0+公共運輸常客優惠，但街口支付、全  
支付、台新 Pay、全盈+Pay、玉山支付及 TWQR (臺灣  
銀行、臺灣土地銀行、合作金庫商業銀行、第一商業銀  
行、華南商業銀行、彰化商業銀行、兆豐國際商業銀行、  
臺灣中小企業銀行、中華郵政公司) 乘車碼不適用  
TPASS 2.0或 TPASS 2.0+公共運輸常客優惠。

**Q13：乘車碼搭乘臺北捷運是否享有捷運常客優惠？何時回饋？  
為什麼我沒收到常客優惠回饋金？**

A：1. 乘車碼搭乘捷運可享捷運常客優惠，回饋方式為次月  
5日由電子支付業者返還，實際入帳期程視電子支付  
業者系統匯入時間而定。倘同一人持有多個電子支付

帳戶，捷運常客優惠將依各電子支付帳戶之乘車紀錄分別計算。

- 2.若符合資格但次月5日尚未收到回饋，可能是電子支付帳戶儲值額度過高（電子支付儲值額度加上當月回饋之常客優惠金額須小於5萬元），請先將電子支付帳戶餘額提領後，隔日系統會再自動入帳。若仍無法入帳，請洽詢電子支付業者客服詢問。

**Q14：是否可使用信用卡搭乘公車？**

A：不行，但由發卡銀行及票證公司合作發行之聯名卡仍可使用該卡的電子票證功能搭乘公車(如：悠遊聯名卡)。

**Q15：乘車碼是否可使用信用卡付款？**

A：乘車碼不能使用信用卡付款，僅支援電子支付帳戶餘額付款，部分電子支付業者提供自動儲值功能(如：悠遊付、iPASS MONEY、icash Pay、街口支付、全支付等)，建議開啟自動儲值功能。詳細說明請參閱各電子支付業者網站。

**Q16：使用乘車碼搭乘捷運，會額外收取手續費嗎？**

A：使用乘車碼搭乘捷運均為單程票原價，車資依照臺北捷運公司票價表計算，臺北捷運公司不會收取額外手續費。

## 二、異常情形

**Q1：搭乘公車或捷運，下車或出站前發現手機遺失、故障或沒電等狀況，無法開啟乘車碼該怎麼辦？**

- A：1. 搭乘公車，請乘客改以投現或使用電子票證支付下車車資。
2. 搭乘捷運，請乘客改以其他方式補票出站，並於下次進站前持補票收據至詢問處更改乘車碼進出資料。

**Q2：在捷運或公車掃描乘車碼沒反應怎麼辦？**

- A：請先調整手機與公車驗票機或捷運閘門掃描區的距離、位置或亮度（建議為最亮狀態），避免手機 NFC 功能與公車驗票機或捷運閘門感應區互相干擾，請盡量將手機遠離電子票證感應區，避免掃碼失敗。

**Q3：在捷運或公車掃描乘車碼，無法進出閘門或上下車怎麼辦？**

- A：1. 請確認電子支付帳戶餘額，倘電子支付帳戶餘額不足，須先將帳戶餘額補足後才能使用，或建議開啟自動儲值功能。
2. 請確認網路環境與電子支付 App 版本是否正常，或嘗試重新開啟 App 後再次使用。
3. 倘搭乘捷運無法掃碼進出閘門，請洽詢捷運詢問處查詢捷運進出閘門交易紀錄。
4. 倘仍無法正常掃碼交易，請洽詢電子支付業者客服。

**Q4：手機無法產生乘車碼怎麼辦？**



- A：當手機未連網時可能無法產生乘車碼，請先確認手機連網狀態，並根據頁面提示進行操作或前往車站服務台洽詢服務人員。若仍無法排除，請洽詢電子支付業者客服。

**Q5：為什麼乘車碼掃碼完成後，電子支付帳戶的餘額未減少？**

A：公車驗票機或捷運閘門可能因為掃碼時網路異常或其他因素，致掃碼後未即時回傳扣款資訊，電子支付帳戶會於當日結班時進行補扣款。倘有疑慮，請洽詢電子支付業者客服詢問。

### 三、各電子支付業者客服資訊

業者	服務電話	服務信箱	網址	
悠遊付 Easy Wallet	412-8880 (手機及金馬 地區請加02)	service@easycard.com.tw	<a href="https://chat-bot.easycard.com.tw/Webhook/#/robotchat?platform=P">https://chat-bot.easycard.com.tw/Webhook/#/robotchat?platform=P</a>	
一卡通 iPASS MONEY	(07)791-2000	Service@i-pass.com.tw	<a href="https://www.i-pass.com.tw/cht">https://www.i-pass.com.tw/cht</a>	
愛金卡 icash Pay	0800-233888 02-2657-6388	service@mail.icash.com.tw	<a href="https://www.icashpay.com.tw/index/faq">https://www.icashpay.com.tw/index/faq</a>	

業者	服務電話	服務信箱	網址	
街口 JKOPAY	02-8771-7212	service@jaopay.com	<a href="https://www.jkopay.com/application/faq">https://www.jkopay.com/application/faq</a>	
全支付 PXPay Plus	02-2278-5200	service@pxpayplus.com	<a href="https://www.pxpay-plus.com/FAQ/%E8%A8%BB%E5%86%8A">https://www.pxpay-plus.com/FAQ/%E8%A8%BB%E5%86%8A</a>	

#### 四、電子支付業者 APP 使用說明

Q1：如何於悠遊付 App 快速取得常見問題？

A：首頁點選乘車碼，開啟乘車碼畫面，點選需要協助。



Q2：如何於悠遊付 App 快速進入悠遊卡官網查詢常見問題？

A：「其他」點選客戶服務，點選常見問題，進入悠遊卡官網查詢常見問題。

