

身分認證篇

<p>1</p>	<p>如何以網路預購口罩?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網路實名制購買口罩，需認證購買者的身分，目前網路身分認證的方式可用「健保卡」及「自然人憑證」，在電腦上透過讀卡機，進行身分認證後，即可網路預購成人口罩。</li> <li>2. 或可用手機下載健保行動快易通 健康存摺 App 認證身分後，預購成人口罩。</li> </ol>
<p>1.1</p>	<p>手機認證的方式有哪些呢?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本人手機門號：進行行動電話認證，完成後登入健康存摺即可預約。</li> <li>2. 非本人手機門號(如公務機、預付卡、Wifi)：先用電腦至【健保卡網路服務註冊】網頁插入健保卡註冊再綁定手機登入健康存摺預約 <a href="https://cloudicweb.nhi.gov.tw/cloudic/system/Login.aspx">https://cloudicweb.nhi.gov.tw/cloudic/system/Login.aspx</a></li> <li>3. 無法使用手機預約：可攜帶本人健保卡、身分證、戶口名簿到健保署服務據點臨櫃註冊及綁定手機。</li> </ol>
<p>2</p>	<p>手機認證一定要用自己手機嗎?</p>	<p>提醒民眾手機認證的條件須符合所有條件：須為本國人、自己的手機(非公司手機)、在 4G 環境(非預付卡、關閉 Wifi)。忘記密碼的民眾，只要重新進行認證便可以獲得新的密碼，進行預購口罩。</p>
<p>3</p>	<p>密碼忘了怎麼辦?</p>	<p>只要重新進行認證，便可以獲得新的密碼。</p>

身分認證篇

4	<p>我的手機為什麼不能註冊健康存摺?</p>	<p>請確認手機已關閉 Wifi 功能，且使用本人申辦之月租型門號及個人行動網路 4G 進行註冊。</p> <p>註：如有手機掛失、門號退租等情形，或使用預付卡及公司門號將無法完成註冊。</p> <p>如果都無法註冊成功，可以電洽健保署諮詢服務專線 0800-030-598，或 4128-678(免加區域碼)，手機請撥打(02)4128-678，將有專人解決問題。</p>
5	<p>外國人可以用網路預購口罩嗎?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 目前健保卡註冊手機快速認證限本國籍人士使用本人申辦之月租型手機門號。</li> <li>2. 外國人可使用健保卡網路(或臨櫃)註冊並綁定行動裝置，即可使用全民健保行動快易通 APP 之健康存摺及行動櫃檯各項服務。</li> </ol>
6	<p>手機認證有問題要找誰洽詢?</p>	<p>如果身分認證操作上有任何問題，民眾可以電洽健保署諮詢服務專線 0800-030-598，或 4128-678(免加區域碼)，手機請撥打(02)4128-678，將有專人解決問題。</p>
7	<p>我不會用電腦、也不會用手機，註冊健康存摺怎麼辦?</p>	<p>可以問已經註冊成功的人，或攜帶健保卡及身分證，至健保署各分區業務組及聯絡辦公室申請，</p>
8	<p>我的手機是公司門號怎麼辦?</p>	<p>非本人手機門號(如公務機、預付卡、wifi) -&gt;先用電腦至【健保卡網路服務註冊】網頁-&gt;插入健保卡註冊 再綁定手機登入健康存摺預約。</p> <p><a href="https://cloudicweb.nhi.gov.tw/cloudic/system/Login.aspx">https://cloudicweb.nhi.gov.tw/cloudic/system/Login.aspx</a></p>

身分認證篇

9	網路註冊需要的健保卡卡號在哪裡?	在健保卡正面左下角 12 碼數字。
10	手機認證的條件?	全民健保行動快易通 APP 手機認證的條件，須為本國人、自己的手機(非公司手機)、在 4G 環境(非預付卡、關閉 WIFI)。
11	為什麼要身分認證?	購買採口罩實名制，以確保公平性。
12	以本人手機門號認證時，一直收不到簡訊、驗證碼?	認證過程中不會寄送任何認證碼或簡訊，因認證是透過門號向電信業者確認，過程會出現輸入密碼、指紋或畫出圖形等，是螢幕解鎖，再依平常習慣解鎖即可。
13	沒有讀卡機的人怎麼辦?	沒有讀卡機沒關係，可以下載健保快易通 app，因為是實名制，所以要使用的手機(不只是號碼)，必需是您本人申辦的，這樣就不用讀卡機，可以用全民健保快易通 APP 進行認證後就可以買。
14	什麼是裝置碼?	<p>手機非本人門號時，要做以下 2 個步驟：</p> <p>步驟 1：請先用電腦至健保署「健保卡網路服務註冊」網頁，插入健保卡進行註冊，完成註冊後，請點選行動裝置認證，產生裝置認證碼 (QR code 或數字碼)。</p> <p>步驟 2：手機下載健保快易通 app，登入健康存摺，點選裝置碼認證，掃描步驟 1 的 QR code 或手動輸入數字碼，即可完成手</p>

身分認證篇

機綁定；之後就可以用手機登錄健康存摺預購口罩。

請參考健保署全球資訊網 (www.nhi.gov.tw)/主題專區/健康存摺，民眾可利用電腦、手機（健保快易通 App）或臨櫃等三種方式，完成身分認證後，登錄「健康存摺」並預購成人口罩：

15

我要怎麼樣透過健康存摺去買口罩？

**口罩實名制2.0 身分認證預購方式**

**2 步驟 手機預購 - 非本人手機門號**

1. 以健保卡插卡登入 → 2. 完成手機認證綁定

健保卡網路服務註冊網頁  
<https://cloudnweb.nhi.gov.tw/cloudn/system/Login.aspx>

方法1 掃描QR code  
 方法2 手動輸入認證碼

1. 健保卡登入  
 2. 點選行動裝置註冊網頁  
 3. 產生裝置認證碼

1. 手機下載  
 2. 開啟健康存摺 APP  
 3. 點選裝置認證

首次使用請先註冊健保卡  
 註冊需輸入下列資料

- 戶號 (戶口名簿內規定上角)
- 戶籍地址
- 聯絡電話、E-mail
- 設定一組健保卡密碼

**手機預購 - 本人手機門號**

步驟一 打開健保快易通APP 點選健康存摺  
 步驟二 輸入手機門號 及身分證號  
 步驟三 輸入健保卡號後 4碼 再註冊密碼  
 步驟四 完成手機認證 綁定裝置與手機

全民健保行動快易通「健康存摺APP」  
 1. 本人月租搭配行動上網門號可使用「行動電話認證」  
 2. 認證完成，以「已註冊健保卡」輸入「身分證號」及「密碼」後登入「健康存摺」

全民健保行動快易通「健康存摺APP」  
 1. 本人月租搭配行動上網門號可使用「行動電話認證」  
 2. 認證完成，以「已註冊健保卡」輸入「身分證號」及「密碼」後登入「健康存摺」

全民健保行動快易通「健康存摺APP」  
 1. 本人月租搭配行動上網門號可使用「行動電話認證」  
 2. 認證完成，以「已註冊健保卡」輸入「身分證號」及「密碼」後登入「健康存摺」

**口罩實名制2.0 手機預購方式**

本人手機門號  
 全民健保行動快易通「健康存摺APP」  
 1. 本人月租搭配行動上網門號可使用「行動電話認證」  
 2. 認證完成，以「已註冊健保卡」輸入「身分證號」及「密碼」後登入「健康存摺」

非本人手機門號  
 健保卡網路服務註冊網頁  
 1. 健保卡  
 2. 自然人憑證  
 下載APP進行「裝置碼認證」完成手機綁定

臨櫃申請  
 健保卡、身分證、戶口名簿至健保署服務據點使用電腦註冊後綁定手機

口罩實名制 2.0 版 QA

109.3.11

網路訂購篇

序號	問題	回復
1	誰可以用網路購買口罩? 購買條件為何?	可 7 天購買 3 片成人口罩，但不能重複購買，針對上班族、沒時間可以排隊買口罩的網路使用族群，可以直接用網路預購口罩，且不受身分證末碼單雙號分流限制。 註：現階段網路預購無法購買兒童口罩、也不行以兒童身分購買大人口罩。
2	預計什麼時候上路?	網路購買口罩在 3 月 12 日上午 9:00 起開始實施。
3	可以在哪裡購買?	完成線上訂購後，在 4 大超商取貨（7-11、全家、萊爾富、OK）。
4	如果我跟家人都已有網路購買到，可以幫忙代領嗎?	可以。只要攜帶被代領人的證件（身分證、健保卡及駕照等身分證明證件），可以去超商幫忙代領。
5	網路訂購可以買大人跟兒童口罩嗎?	網路預購僅限開放成人口罩。
6	口罩預約、何時可以拿到?	3/12~3/18 上網預購。 3/19 繳費通知簡訊，並依限繳費。 3/26~4/1 超商取貨。如未取貨，視為放棄。
7	1. 預購期間 3/12 到 3/18 可以再去藥局購買口罩嗎? 2. 3/19 到 3/26 已收到簡訊通知中籤並付款，還可以去藥局買口罩嗎?	1. 可以，預購期間如果沒有重複購買的情形就可以去藥局購買口罩。 2. 須符合七天購買一次的原則。
8	請問 7 日內不可重複購買如何計算?	已經在網路預購成人口罩，並在收到簡訊通知付款後，以取貨日第 1 天開始隔 7 日計算。 說明：您在 3 月 12 日至 18 日間，已經在網站上登記預購口罩，並於 3 月 19 日收到簡

網路訂購篇

序號	問題	回復																																																	
		<p>訊通知付款，取貨日在 3 月 26 日至 4 月 1 日之間，而您不論哪一天至超商領貨，一律視為 3 月 26 日為取貨日，下次可購買日期自 4 月 2 日開始。</p> <table border="1" data-bbox="715 566 1490 958"> <thead> <tr> <th>週四</th> <th>週五</th> <th>週六</th> <th>週日</th> <th>週一</th> <th>週二</th> <th>週三</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>03/12</td> <td>03/13</td> <td>03/14</td> <td>03/15</td> <td>03/16</td> <td>03/17</td> <td>03/18</td> </tr> <tr> <td>系統上線登記預約</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>登記截止</td> </tr> <tr> <td>03/19</td> <td>03/20</td> <td>03/21</td> <td>03/22</td> <td>03/23</td> <td>03/24</td> <td>03/25</td> </tr> <tr> <td>公布抽籤結果開始付款</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>03/26</td> <td>03/27</td> <td>03/28</td> <td>03/29</td> <td>03/30</td> <td>03/31</td> <td>04/01</td> </tr> <tr> <td>超商取貨開始(7日計算起始日)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>超商取貨截止</td> </tr> </tbody> </table>	週四	週五	週六	週日	週一	週二	週三	03/12	03/13	03/14	03/15	03/16	03/17	03/18	系統上線登記預約						登記截止	03/19	03/20	03/21	03/22	03/23	03/24	03/25	公布抽籤結果開始付款							03/26	03/27	03/28	03/29	03/30	03/31	04/01	超商取貨開始(7日計算起始日)						超商取貨截止
週四	週五	週六	週日	週一	週二	週三																																													
03/12	03/13	03/14	03/15	03/16	03/17	03/18																																													
系統上線登記預約						登記截止																																													
03/19	03/20	03/21	03/22	03/23	03/24	03/25																																													
公布抽籤結果開始付款																																																			
03/26	03/27	03/28	03/29	03/30	03/31	04/01																																													
超商取貨開始(7日計算起始日)						超商取貨截止																																													
9	<p>如果在 3 月 12 日在網站上登記預購，且 3 月 20 日已經付款，我還可以去藥局排隊買嗎？</p>	<p>3 月 26 日到 4 月 1 日的預購提早到 3 月 12 日就開始登記。所以 3 月 26 日前，不論你是否登記或是已付款，你還是可以用健保卡，依據現行 7 日一次 3 片成人口罩的規則，在實體藥局或衛生所購買。</p>																																																	
10	<p>3 月 20 日成功付款，又在 3 月 22 日至藥局排隊購買成人口罩，幾號可以領取預購的成人口罩？</p>	<p>可於 3 月 29 日領取網路預購的成人口罩。無論排隊或網路預購都須遵循購買日加 7 日的原則計算。(3 月 22 日起再加 7 日為 3 月 29 日)</p>																																																	
11	<p>可以合併訂單付一次運費就好嗎？</p>	<p>目前不行，成人口罩一次購買 3 片且每次運費個別計算。</p>																																																	
12	<p>資訊會不會爆量？</p>	<p>因預購制度有一個星期的時間，訂購人潮可以較為分散，所以資料較不會有一下大量湧入的問題。</p>																																																	
13	<p>預購口罩價格？</p>	<p>口罩價格維持 1 片 5 元不變，需另付 7 元物流處理費及轉帳手續費。</p>																																																	
14	<p>付款的管道</p>	<p>目前有網路銀行、信用卡、ATM 轉帳三種管道付款。 註：手機訂購只能用 ATM 轉帳付款。</p>																																																	

網路訂購篇

序號	問題	回復
15	取件需要什麼證件呢?	取件需身分證、健保卡或駕照等身分證件擇一領取。
16	為什麼不包裝好再出貨?	這次的口罩原則上將會先在四大超商各自的物流中心，有專門的環境，專人分包裝好，再由各自物流依據消費者選擇的門市訂購量配送，是已包裝好的 3 片，也減少超商店員希望能減輕負擔。
17	為什麼不量多一點？一個月買一次就好？	每週都會滾動檢討，線上預購跟藥局排隊目前週期頻率、片數及規則都一致，比較公平。同時，目前口罩還是優先提供醫護人員使用。
18	藥局機制為什麼要改？改了不會網路購物的人不就買不到？	網路預購上線後，大家仍然可以在藥局購買。預購只是讓無法排隊的人多一個選擇。