

身分認證篇

1	如何以網路預購口罩?	<p>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。</p> <p>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。</p>
1.1	手機認證的方式有哪些呢?	<p>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。</p> <p>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 https://cloudicweb.nhi.gov.tw/cloudic/system/Login.aspx</p> <p>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。 註：民眾只需在智慧型手機下載「全民健保行動快易通 健康存摺 APP」，在點選健康存摺後輸入手機門號、身分證號、圖形驗證碼後，再輸入健保卡號後 4 碼及設定密碼。</p>
2	手機認證一定要用自己手機嗎?	<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>
3	密碼忘了怎麼辦?	<p>只要重新進行認證，便可以獲得新的密碼。</p>
4	我的手機為什麼不能註冊健康存摺?	<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</p>

身分認證篇

		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。
5	外國人可以用網路預購口罩嗎?	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。
5.1	外國人如何用手机認證?	<p>因外國人於各電信業者申辦門號之身分證件有多種方式，故無法提供外國人門號身分識別服務，外國人僅可使用健保卡網路(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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電腦：外國人需準備「健保卡」及「晶片居留證」及讀卡機，至【健保卡網路服務註冊】網頁完成註冊，取得「註冊密碼」，再至【eMask 口罩預約系統】用「健保卡」及「註冊密碼」，登錄預約購買口罩。 2. 手機：外國人需準備「健保卡」及「晶片居留證」、讀卡機，使用電腦至【健保卡網路服務註冊】網頁完成註冊，取得「裝置碼」，再至健保行動快易通 APP 的「健康存摺(My health bank)」裝置碼認證掃描電腦畫面上的 QR-Code 或輸入裝置碼，以綁定手機，即可登入健康存摺預約\購買口罩。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 臨櫃：外國人可帶「健保卡」及「晶片居留證」至健保署各分區業務組服務櫃台由專人協助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。 <p>註：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 【健保卡網路服務註冊】網頁連結： https://cloudicweb.nhi.gov.tw/cloudic/system/Login.aspx

身分認證篇



2. 健保署各分區業務組服務據點：
<https://www.nhi.gov.tw/AreaData.aspx?q=0&n=163B8937FBE0F186>

3. 【eMask 口罩預約系統】網頁連結：
<https://emask.taiwan.gov.tw/>

5.2

哪些人無法透過行動電話進行網路口罩預購身分認證?

行動電話認證限本國籍人士使用本人申辦之月租型門號及個人行動網路(4G)，如您使用以下門號，請準備「健保卡」或「晶片居留證」及讀卡機，至【健保卡網路服務註冊】網頁完成註冊，並在該系統產製認證碼後，於認證碼有效時限內將手機開啟健保行動快易通 APP 進行裝置認證：

1. 親子卡門號
2. 預付卡門號
3. 外國人士申辦之門號（申請方式參考 5.1）
4. 企業門號
5. 二類電信門號(虛擬行動網路業者)
6. 未正常繳費門號(如:停話、欠費)
7. 非本人申辦之門號
8. 非臺灣五大電信公司之門號(中華電信、遠傳電信、台灣大哥大、台灣之星、亞太電信)

6

手機認證有問題要找誰洽詢?

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。

7

如果不會用電腦、也不會用手機，要怎麼註冊健康存摺?

民眾可攜帶健保卡、身分證及戶口名簿，至健保署各分區業務組及聯絡辦公室臨櫃申請註冊，完成手機綁定。

身分認證篇

8	我的手機是公司門號怎麼辦?	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購買口罩。 https://cloudicweb.nhi.gov.tw/cloudic/system/Login.aspx
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，可以用手機下載健保快易通 APP，因為是實名制，所以使用的手機(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?	手機非本人門號時，要做以下 2 個步驟： 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)。 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，即可完成手機綁定；之後就可以用手機登錄健康存摺預購口罩。
*15	如果登錄健保快易通	1. 解決方式：

身分認證篇

APP，點選健康存摺出現「連線逾時，請重新登錄」怎麼辦？

- (1)請確認手機是否為最新版本
 - (2)請清除 APP 快取資料
 - (3)請更新 Google Chrome 後，即可查詢健康存摺內
口罩預購與口罩購買紀錄等資料。
2. 您也可以在「eMask 口罩預購系統」網站，以讀卡機及健保卡加註冊密碼或自然人憑證等方式登錄，查詢訂單明細。

身分認證篇

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：



16

我要怎麼樣透過健康存摺去買口罩？

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
1	網路預購口罩的價格、數量及限制等規定？	<p>目前網路預購口罩僅限「成人口罩」：</p> <ol style="list-style-type: none"> 每一張健保卡(16 歲(不含)以上)可預購一筆訂單，價格為 1 片 5 元購買 3 片成人口罩之規定，但須另付每筆訂單物流費 7 元，共 22 元，且仍有 7 天內不能重複購買之限制。 每一張兒童健保卡(16 歲(含)以下)可預購一筆訂單，價格為 1 片 5 元購買 3 片成人口罩之規定，但須另付每筆訂單物流費 7 元，共 22 元，且仍有 7 天內不能重複購買之限制；<u>但不開放預購兒童口罩。</u> <p>註 1：以網路預購方式，不受身分證末碼單雙號限制。</p>
1.1	能夠網路預購兒童口罩嗎？	<p>不行。目前僅能夠至藥局或衛生所等實體通路購買兒童口罩，從 3 月 19 日開始，兒童口罩購買年齡放寬至 16 歲以下，只要持有 16 歲(含)以下健保卡，可購買成人口罩 3 片(15 元)或兒童口罩 5 片(25 元)，且 7 天內不能重複購買。</p>
1.2	可以重複登記預購，提高抽中機率嗎？	<p>不論重複登記幾次，在口罩預購系統截止時，將以最後一筆訂單為主。</p>
2	有哪些付款管道？	<p>可用網路銀行、信用卡、ATM(實體、網路)轉帳付款。</p> <p>註：以手機預購的方式，只能用 ATM(實體、網路)轉帳付款。</p>
2.1	是否須負擔手續費？	<p>1. 本次因網路預購作業時程緊迫，有部分金融機構即時減免手續費之作業因應不及，民眾如有「口罩實名制 2.0」轉帳付款被扣收手續費者，請不用擔心！金融機構最遲將在該筆轉帳交易日的次月底前，將扣收的手續費</p>

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
		<p>撥回至民眾的帳戶。</p> <p>2. 此外，「口罩實名制 2.0」ATM 轉帳付款「免手續費」措施，不與 ATM 小額轉帳每日每帳戶第一筆免收跨行手續費之交易併計。如有被扣情形，同上，將於期程內返還。</p>
3	<p>哪些人適合網路預購口罩？</p>	<p>針對沒有時間排隊購買口罩的上班族或習慣網路消費的族群，透過網路預購同樣可以取得口罩。</p>
4	<p>可以在哪裡取貨？</p>	<p>網路預購口罩成功及付款後，可在 4 大超商（7-11、全家、萊爾富、OK）取貨。</p>
5	<p>什麼時候可以取貨？</p>	<p>依照網路預購所規定的期間內，到超商取貨。 註：如逾期未取貨，不可補領，亦無法退款。</p>
6	<p>到超商取貨時，需要帶什麼證件呢？</p>	<p>身分證、健保卡或駕照等身分證明證件擇一領取。</p>
7	<p>如何知道可以再次購買口罩的日期？</p>	<p>手機登入「健保快易通行動 APP」→健康存摺→口罩購買紀錄，裡面會記載最近一次購買紀錄，及下一次可購買日期。</p>
8	<p>目前購買口罩的通路有哪些？</p>	<p>1. 實體：健保特約藥局、衛生所及健康服務中心。</p> <p>2. 網路：eMask 口罩預購系統，目前採預購抽籤方式。</p> <p>註 1：實體通路購買口罩，仍有身分證末碼單雙號限制；網路通路預購口罩，不受身分證末碼單雙號限制。</p> <p>註 2：網路預購的方式，讓無法或不方便排隊的人多一個選擇</p>



網路預購及操作篇

序號	問題	回復
9	可以幫忙代領口罩嗎?	可以。只要攜帶被代領人的證件（身分證、健保卡或駕照等身分證明證件）及代領人身分證明證件，就可以去超商幫忙代領。
10	幫家人、朋友取貨的流程	民眾如果要幫家人朋友代取貨，請記得要購買人的取貨序號及相關個人身份資料，才能列印取貨單取貨。
10.1	可以把訂單合併，只付一次運費嗎?	不行。依目前規定每筆訂單的運費要個別計算。
11	為什麼網路預購數量不能多一點?	目前網路預購跟藥局或衛生所排隊購買，二者的片數及週期都相同，以符合公平性。
12	如果用手机預購口罩時，資料輸入錯誤怎麼處理?	如果資料已送出，請重新登錄再預購一次，系統會以最後一次填報的資料為主。
13	如果發現口罩有破損的情形，如何處理?	請民眾於領貨現場，務必檢查口罩有無破損，若有破損務必當場在現場換貨。 註 1：更換必須一次以 3 片為單位，不可只更換破損的口罩。 註 2：取貨時請現場檢查，若沒有污損情況，則無法換貨。
14	如果忘記當時選定哪家超商取貨怎麼辦?	1. 民眾使用電腦插「健保卡」、「自然人憑證」預購口罩，可在 eMask 官網，利用查詢功能，查詢自己選取哪家超商領貨。 2. 使用健保行動快易通 APP 預購口罩者，3 月 19 日可至 eMask 口罩預購系統查詢。

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
14.1	如何查詢預購訂單?	民眾可以至 eMask 口罩預購系統 (https://emask.taiwan.gov.tw) 輸入身分證字號和手機末三碼，查詢繳款帳號及取貨門市。
15	如果想退貨、換貨或挑選款式、花色?	在使用約定服務條款已經事先告知，防疫口罩是政府徵用，採隨機出貨方式，無法挑選款式、花色，也無法退貨、退款。
16	口罩預購完成後，想再取消資格，如果「不付款」，是否等同於取消?	目前沒有取消機制，如果不付款就不會收到領貨通知，民眾就不能到超商領貨，但可以直接到藥局或衛生所排隊購買。
17	如果不想購買可以取消預定嗎?	目前尚未提供已成功預購者，取消預購的功能。
18	為什麼在健保快易通 APP 查不到「健康存摺」個人資料?	為降低系統負載壓力，目前健保快易通 APP 暫時關閉健康存摺其他功能；僅提供「口罩預購」及「口罩購買紀錄」查詢，待系統流量穩定後，於 3 月 19 日起陸續恢復部分功能，供民眾查詢。
19	我可以用健康存摺的「眷屬管理」功能，幫家人網路預購口罩嗎?	目前健康存摺有眷屬管理功能，但未開放以本人帳號替代管眷屬網路預購口罩。

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
20	<p>口罩預購及口罩購買紀錄兩者有什麼不同?</p> 	<p>口罩預購：申請網路預購口罩。 口罩購買紀錄：查詢上次購買口罩的日期。</p>
21	<p>透過健保行動快易通 APP 預購口罩，如何提示是否預購成功?</p>	<p>於健保行動快易通 APP 完成預購，畫面會出現「預購成功」。</p> <p>如圖示：</p> 
22	<p>一、關於健保卡詐騙，類型如下： (一)騙取民眾個資： 1. 謊稱民眾健保卡被盜用。 2. 謊稱民眾健保卡被鎖卡。 3. 謊稱健保資訊系統出現問題。 (二)詐財： 1. 聲稱民眾積欠健保費。 2. 謊稱民眾健保卡違規使用(例如重複用藥稽核)，需藉由「ATM」退錢。</p>	<p>如有疑問，請撥 165 反詐騙專線查證，或撥打健保署服務專線諮詢：市話 0800-030-598 或 4128-678(不須加區域碼)，手機改撥 02-4128-678。</p>

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
	3. 以口罩預購成功為由，要求民眾匯款。	
22.1	《詐騙電話》 預購口罩會打電話通知民眾嗎？	<p>一、不會。此為詐騙訊息，預購成功將以電子郵件通知至 eMask 口罩預購系統查詢個人專屬匯款帳號，並不會以電話通知，請民眾多加留意。</p> <p>二、近來民眾接獲詐騙電話常見態樣：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以口罩預購系統出現問題為由，向民眾騙取個人資料。 2. 以口罩預購成功，要求民眾匯款。 <p>三、如有疑問，請撥 165 反詐騙專線查證，或請撥打健保署服務專線諮詢：市話 0800-030-598 或 4128-678(不須加區域碼)，手機改撥 02-4128-678。</p>
22.2	《詐騙電話》 民眾會在 3 月 19 日至 21 日間，收到通知繳費簡訊嗎？	<p>從 3 月 19 日上午 9：00 開始，會分批以「電子郵件」通知預購成功，並不會以簡訊通知；民眾如果有收到繳費簡訊，請撥 165 反詐騙專線查證，或請撥打健保署服務專線諮詢：市話 0800-030-598 或 4128-678(不須加區域碼)，手機改撥 02-4128-678。</p>
23	為什麼不改由村里長發送就好？	<p>因為有很多人離家工作，沒有住在戶籍地址，若是透過村里長發送，會有領不到的狀況。</p>
24	第 1 輪網路預購口罩時程	<p>3 月 12 日至 3 月 18 日上網預購。</p> <p>3 月 19 日寄發通知繳費，並依限繳費。</p> <p>3 月 26 日至 4 月 1 日超商取貨。</p>
24.1	本次口罩預購系統開放及截止時間？	<p>eMask 口罩預購系統，在 3 月 12 日上午 9：00 開始至 3 月 18 日晚上 8：00 截止；在預購期間內，任一天均可上網登記預購。</p>

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
		<p>註：網路預購非先搶先贏，只要在預購期間內上網登記即可；如果預購量超過供應量，將於 3 月 19 日將以電子郵件通知民眾至 eMask 口罩預購系統查詢個人專屬匯款帳號，請民眾繳費。</p>
24.2	eMask 口罩預購系統會不會爆量塞車？	<p>因本次預購期間有一個星期，可以使預購人潮平均分散，所以系統比較不會有一下大量湧入預購資料的問題。</p>
24.3	本次取貨期間？	<p>請務必在 3 月 26 日至 4 月 1 日到超商取貨。 註：如未在 3 月 26 日至 4 月 1 日期間取貨，不可補領，亦無法退款。</p>
24.4	本次網路預購口罩須要抽籤嗎？	<p>一、目前口罩產能已逐步提升，仍優先以提供給第一線醫護人員使用為主，給一般民眾約 700 萬片，以成人口罩 3 片 1 組計算約等於 233 萬組；目前網路預購人數約 86 萬人(3 月 12 日至 15 日)，本次網路預購人數少於口罩產量，網路預購的民眾可以免抽籤，直接購得口罩。</p> <p>二、3 月 18 日晚上截止時，如果民眾預購數量大於提供數量，則仍以原本規劃抽籤的方式處理。</p>

網路預購及操作篇

序號	問題	回復																																																	
21.5	網路成功預購口罩的民眾仍可再至實體藥局購買，兩種機制併行要如何計算購買日期？	<p>本次試辦成功於網路預購口罩之民眾，可於 3 月 26 日至 4 月 1 日期間任一天至 4 大超商領取口罩，口罩購買日期以下列 2 種方式記錄：</p> <p>情況 1：3 月 26 日前 7 日「未曾」至藥局購買口罩者，一律以 3 月 26 日登記為本次口罩購買日期。</p> <p>情況 2：3 月 26 日前 7 日「曾」至藥局購買口罩者，以上次至藥局購買日加 7 日登記為本次口罩購買日。</p> <p>*範例說明：</p> <p>情況 1 說明：在 3 月 12 日至 18 日期間網路預購成人口罩，並在收到通知付款後，可在 3 月 26 日至 4 月 1 日期間領貨，系統將記錄 3 月 26 日為口罩購買日，下次可購買日為 4 月 2 日。(3 月 26 日再加 7 日計算)。</p> <table border="1" data-bbox="719 1395 1490 1850"> <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>寄發通知繳費</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	寄發通知繳費							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																																													
寄發通知繳費																																																			
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																																													

網路預購及操作篇

序號	問題	回復																																																	
		<p>情況 2 說明：在 3 月 12 日至 3 月 18 日網路訂購成功，3 月 24 日至藥局排隊購買成人口罩，可於 3 月 26 日至 4 月 1 日間領貨，領取網路所預購的口罩，但口罩購買記錄為 3 月 31 日(3 月 24 日再加 7 日為 3 月 31 日)，下次可購買日為 4 月 7 日(3 月 31 日再加 7 日為 4 月 7 日)。</p> <table border="1" data-bbox="719 891 1495 1391"> <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 colspan="7" style="text-align: center;">3/12-3/18 網路預約期間</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 colspan="5"></td> <td colspan="2" style="text-align: center;">藥局排隊(下次口罩購買記錄加 7 日為 3/31)</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 colspan="6" style="text-align: center;">3/26-4/1 皆可到超商領取網路預訂口罩</td> <td style="text-align: center;">口罩購買記錄</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	3/12-3/18 網路預約期間							03/19	03/20	03/21	03/22	03/23	03/24	03/25						藥局排隊(下次口罩購買記錄加 7 日為 3/31)		03/26	03/27	03/28	03/29	03/30	03/31	04/01	3/26-4/1 皆可到超商領取網路預訂口罩						口罩購買記錄
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																																													
3/12-3/18 網路預約期間																																																			
03/19	03/20	03/21	03/22	03/23	03/24	03/25																																													
					藥局排隊(下次口罩購買記錄加 7 日為 3/31)																																														
03/26	03/27	03/28	03/29	03/30	03/31	04/01																																													
3/26-4/1 皆可到超商領取網路預訂口罩						口罩購買記錄																																													
22	<p>1. 預購期間 3 月 12 日到 3 月 18 日可以再去藥局購買口罩嗎?</p> <p>2. 3 月 19 日到 3 月 25 日收到通知付款並以經付款，還可以去藥局買口罩嗎?</p>	<p>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。</p> <p>2. 須符合七天購買一次的原則。</p>																																																	
23	<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</p>																																																	

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
		生所購買。
24	我已經上網預購口罩，要如何才能拿到口罩？	<p>1. 【電子郵件預購成功通知】 預購民眾會在 3 月 19 日將收到「eMask 口罩預購系統」名義寄出「[請勿回覆]衛福部口罩預購成功通知」的 email，收到後可至 eMask 口罩預購系統 (https://emask.taiwan.gov.tw) 查詢個人專屬匯款帳號。</p> <p>2. 【繳費期限】 請於 3 月 19 日上午 8:00 至 3 月 21 日下午 20:00 繳費期間內完成繳費。 透過手機 APP 預購者，僅可採用 ATM(實體、網路)轉帳；從 eMask 系統登錄預購者，可採信用卡、網路銀行或 ATM(實體、網路)轉帳等形式完成付款。</p> <p>3. 【簡訊取貨通知】 3 月 22 日起，將收到簡訊取貨通知及序號。</p> <p>4. 【4 大超商取貨】 請務必於 3 月 26 日至 4 月 1 日任一天至預約的超商門市取貨，至超商事務機輸入資料，列印取貨單(小白單)後領貨。</p> <p>注意：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未於繳費期間完成繳費者，將無法領取口罩。 2. 逾期未領，不可補領，亦無法退款。 3. 取貨時請現場檢查，有損壞或汙損情況，請於現場更換，更換必須一次以 3 片為單位；若沒有汙損情況，則無法換貨。
24.1	如果已經預購成功，但沒有收到電子郵件通知怎麼辦？	網路預購成功的民眾，不論有無收到電子郵件通知，都可以至 eMask 口罩預購系統

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
		(https://emask.taiwan.gov.tw) 輸入身分證字號和手機末三碼，查詢繳款帳號及取貨門市。
24.2	如果來不及在 3 月 18 日更正錯誤怎麼辦?	民眾預購時輸入手機號碼格式錯誤，已於 3 月 18 日下午緊急 email 通知當事人更新資訊，若未及於登記截止前更新電話號碼的民眾，亦可上 eMask 系統查詢繳費資訊。
24.3	如果在 3 月 22 日以後，收到簡訊通知取貨是真的嗎?	<p>1. 3 月 22 日起，將收到簡訊取貨通知及序號，請認明以下 5 大電信專線號碼才是正確的簡訊。</p> <p>中華電信代表號： 0911-516622</p> <p>遠傳電信代表號： 0954-000362 0903-448084</p> <p>台灣大哥大代表號： 0935-120188 0961-591512</p> <p>亞太電信代表號： 0906-174797</p> <p>台灣之星代表號： 0971-886019</p> <p>2. 如果沒有收到簡訊，可直接至 eMask 口罩預購系統官方網站查詢繳款紀錄及取貨序號。</p> <p>3. 如果收到手機簡訊或電子郵件，「直接註明」個人專屬匯款帳號，或提供連結網址與 eMask 系統網址不符，可能是詐騙訊息！請撥 165 反詐騙專線查證，或至 eMask 口罩預購官方網站查詢文字客服</p>

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
		(https://emask.taiwan.gov.tw)。
24.4	如果沒有在期限內繳費，能夠補繳嗎？	不行。未於繳費期間完成繳費者視同放棄，將無法領取口罩。
24.5	如果匯錯帳戶怎麼辦？	目前匯錯帳戶，並不會退款，請務必確認匯款帳號。
24.6	如何查詢口罩購買紀錄？	手機登入「健保快易通行動 APP」→健康存摺→口罩購買紀錄，裡面會記載最近一次購買紀錄，及下一次可購買日期。
24.7	透過健保快易通 APP 網路預購成功，是否開放用信用卡繳費？	目前透過健保快易通 APP 預購僅能用 ATM(實體、網路)繳費；如果使用信用卡繳費，必須在「eMask 口罩預購系統」網站，以讀卡機及健保卡加註冊密碼或自然人憑證等方式，才能夠使用信用卡付款。
24.8	如果以讀卡機插健保卡或自然人憑證方式預購成功，能否使用他人信用卡繳款？	可以使用他人信用卡付款。
24.9	如果已經完成預購，能變更取貨超商嗎？	不行。目前僅能以預購所指定超商，作為取貨超商。請至「eMask 口罩預購系統」網站查詢指定超商等訂單資訊。
24.10	如果預購指定的超商，有歇業或暫停營業，怎麼領到口罩？	請至「eMask 口罩預購系統」網站查詢更改的指定超商領取。

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
24.11	如果網路預購時，手機號碼填錯怎麼辦？	目前不能修改錯誤資料，但您可以在「eMask 口罩預購系統」網站，以讀卡機及健保卡加註冊密碼或自然人憑證等方式登錄，查詢訂單明細。
24.12	透過健保快易通 APP 或電腦進行網路預購，是否會簡訊通知預購成功？	不會以簡訊通知預購成功。本次是以寄發電子郵件的方式，通知民眾預購成功。建議請至「eMask 口罩預購系統」網站查詢訂購資訊。
24.13	如果已經預購口罩，但在「eMask 口罩預購系統」網站查無訂單資訊怎麼辦？	如查無訂單資訊，表示您沒有預購成功。 1. 下次預購從 3 月 25 日開始，請務必確認所填列資料是否正確。 2. 仍保留 7 天可到藥局及衛生所，購買成人口罩 3 片。
25	旅客入境如何購買口罩？	1. 從 3 月 21 日開始，機場免稅商店可以購買口罩，每人可以新臺幣 50 元或美金 2 元，購買成人口罩 3 片或兒童口罩 5 片。 2. 旅客如為本國籍或有居留證，其口罩購買紀錄將併入口罩實名制，在 7 天內不能重複購買規定，避免重複購買。 註：每人限購 1 份。
*26	第 2 期網路預購口罩時程	登記期間：3 月 25 日上午 8:00 至 3 月 27 日晚上 20:00 繳費期間：3 月 28 日上午 08:00 至 3 月 30 日晚上 20:00 簡訊通知：3 月 31 日至 4 月 1 日 取貨日期：4 月 2 日至 4 月 8 日

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
*27	要進行第 2 期網路預購口罩時 APP 登錄時，無畫面顯示怎麼辦？	使用 APP 進行第 2 期「口罩預購」時，先更新健保快易通 健康存摺 APP，主頁面才會出現「口罩預購」功能。
28	4 大超商列印取貨單(小白單)操作畫面	<p>民眾繳費完成後，請於 3 月 26 日至 4 月 1 日至預約的超商門市(如：ibon、FamiPort、Life-ET、OK·go)，列印取貨單。</p> <p>1. 7-11</p>  <p>2. 全家</p> <p>1 至FamiPort點選口罩領取</p> 

網路預購及操作篇

序號	問題	回復
		<p>3. 萊爾富</p>  <p>4. OK</p> 