

常見問題集 (Traditional Chinese)

1. 什麼是 Fair Fares NYC (FFNYC)?	4
2. FFNYC 是否將從 MetroCard 轉換為 One Metro New York (OMNY)?	4
3. 我是否必須將我的 FFNYC MetroCard 折扣轉換為 OMNY?	4
4. 我是否可以將 FFM 的餘額轉移至我的 FFNYC OMNY 卡 (FFOC)?	5
5. FFNYC 折扣如何運作?	5
6. 哪些人符合計畫參與資格?	6
7. 我目前參加 MTA Reduced-Fare 計畫。我是否有資格獲得 FFNYC 折扣?	6
8. 我的移民身分是否會影響我參與 Fair Fares NYC 的資格?	6
9. 如何申請 FFNYC 折扣?	7
10. 如何知道我的申請是否已獲核准?	7
11. 獲得核准之後，我能參與 FFNYC 計畫的時間是多久?	7
12. 我何時能開始享有 FFNYC 折扣?	8
13. 我的 FFNYC 申請已核准，但未收到郵寄的 OMNY 卡。我該怎麼辦?	8
14. 我在造訪 nyc.gov/accessfairfares 網站時遇到了問題，該如何取得協助?	8
15. 我需要協助以完整填寫 FFNYC 申請表。應該向誰尋求幫助?	8
16. 我使用郵政總局 (P.O.) 信箱收取郵件。要如何領取我的 Fair Fares OMNY 卡?	9
17. 我要如何更新我的郵寄地址?	9
18. 我的 Fair Fares 申請遭駁回，如何取得詳細資訊?	9
19. 我需要哪些文件來驗證我的年齡、紐約市住所與收入?	9
20. 我如何提交我的申請文件?	9
21. 我嘗試提交文件，但是失敗了。該如何取得協助?	10
22. 我如何確認你們已收到我的文件?	10
23. 是否有提交文件的截止日期?	10
24. 如果我沒有及時提交文件，會怎樣?	10
25. 我是否應建立 OMNY 帳戶?	11

26. 我可以在哪裡找到我的 FFOC 序號？	11
27. 什麼是 OMNY 交通帳戶號碼？我該在何處查找？	12
28. 我的家人或朋友是否可以使用我的 FFOC 、金融卡、信用卡，或是已綁定折扣的行動裝置？	12
29. 我是否可以在紐約市的所有公共運輸系統使用我的 Fair Fares 折扣？	13
30. 如何為我的 FFOC 加值？	13
31. FFOC 的封頂票價是多少？	13
32. 如果我被收取全額票價而非折扣票價，該怎麼辦？	14
33. 如果我對 OMNY 卡的消費有疑問（除收取全額票價外），我應該向誰致電？	14
34. 我是否可以將個人信用卡、金融卡或行動裝置綁定 FF 折扣使用？	14
35. 我是否可以同時將兩張不同的信用卡或行動裝置綁定 FF 折扣使用？	14
36. 我是否可以同時使用多張交通卡？	15
37. 如果我的信用卡或金融卡無法使用，應該向誰致電？	15
38. 我的個人資訊是否會被保密？	15
39. 我收到通知稱，因為我不再符合資格，我的註冊即將終止。但我認為這其中有誤，可以聯絡誰反映？	15
40. 我必須在多長時間內提出複審資格決定的申請？	15
41. 如果我收到通知稱我的 FFNYC 折扣由於濫用或欺詐行為而終止，該怎麼辦？	16
42. 如果我收到餘額不足通知，該怎麼處理？	16
43. 我可以補發遺失或是遭竊的 FFOC 幾次？	16
44. 如果我的 FFOC 遺失、遭竊或損壞，我該怎麼辦？	16
45. 如果我已綁定折扣的信用卡、金融卡或行動裝置遺失，該怎麼辦？	17
46. 如何將遺失、遭竊、損壞、過期或即將過期的 OMNY 卡餘額轉移至新卡？	17
47. 我要多久續約一次 FFNYC 參與資格？	17
48. 我要如何續約 FFNYC 參與資格？	18
49. 我是否會在需要續約時接到通知？	18
50. 續約是否有截止日期？	18
51. 如果我錯過了續約的截止日期，會怎樣？	18
52. 我如何知道自己是否仍符合 FFNYC 的資格？	18
53. 如果我的新地址不在紐約市，該怎麼辦？	18
54. 申請續約時需要提交哪些文件？	19

55. 續約後是否會獲得新的 Fair Fares NYC OMNY 卡?	19
56. 續約申請獲批後, 我是否能繼續使用當前的 FFNYC 折扣?	19
57. 如何知道我的 FFNYC OMNY 卡何時到期?	19
58. 如果我的 FFOC 將在 30 天內到期, 該怎麼辦?	19
59. 如果我已綁定折扣的金融卡或信用卡到期, 該怎麼辦?	20
60. 如果已過期的 FFOC 上還有餘額, 我是否可以使用?	20

關於本計畫

1. 什麼是 **Fair Fares NYC (FFNYC)**?

Fair Fares NYC 是一項旨在協助低收入紐約市民管理交通運輸成本的城市計畫。透過 FFNYC，符合資格的紐約市居民可享受地鐵及符合資格的公車票價 50% 的折扣，或享受 Access-A-Ride Paratransit (AAR) 出行 50% 的折扣。

[返回頁首](#)

2. FFNYC 是否將從 **MetroCard** 轉換為 **One Metro New York (OMNY)**?

FFNYC 已停止發行 Fair Fares MetroCards (FFM)。如果您有 FFM，在以下情況發生之前，您仍可以使用 FFM（以先發生者為準）：

- a) 卡片到期（卡片背面有到期日期）；
- b) 卡片不再有效；
- c) 卡片遭停用；或
- d) 您不再參與 Fair Fares 計畫。

您可以透過下列任一方式轉換為 OMNY：

- 1. 辦理計畫參與資格續約。
- 2. 報告您的 MetroCard 遺失、遭竊或損壞。
- 3. 隨時造訪 ACCESS HRA，將 MetroCard 轉換為 OMNY。

辦理轉換時，您可選擇申領一張 OMNY 卡，或使用個人信用卡、金融卡或電子錢包。

[返回頁首](#)

3. 我是否必須將我的 **FFNYC MetroCard** 折扣轉換為 **OMNY**?

是的。OMNY 是新的車費支付方式，且將取代 MetroCard。您需要使用 OMNY 搭乘 NYC Transit 地鐵和當地、有限公車服務以及 Select Bus Service (SBS) 公車、Staten Island Railway、Roosevelt Island Tram 和 Hudson Rail Link 公車服務。

[返回頁首](#)

4. 我是否可以將 FFM 的餘額轉移至我的 FFNYC OMNY 卡 (FFOC)?

您不能將 FFM 餘額轉至 FFOC 卡。但是，您 FFM 上的餘額仍然可用，可以用來搭乘地鐵和當地、有限公車服務以及 **Select Bus Service (SBS)** 公車、**Staten Island Railway**、**Roosevelt Island Tram** 和 **Hudson Rail Link** 公車服務。

您必須在 FFM 到期或取消之前使用其餘額。只需與目前一樣，刷您的 FFM 卡即可。您無法將全價 MetroCard 或全價 OMNY 帳戶的任何剩餘金額轉移到 FFM 或 FFOC。

[返回頁首](#)

5. FFNYC 折扣如何運作?

透過 FFNYC，您可享地鐵、符合條件的公車或 **Access-A-Ride** 票價 50% 的折扣。

- **地鐵和公車**

您可以使用 FFNYC 折扣，以半價搭乘地鐵和符合條件的公車！

如果您提出申請並符合 FFNYC 資格，且選擇地鐵與公車折扣方案，市政府將為您的 FFOC 或您指定的信用卡、金融卡、智慧型裝置綁定折扣。FFOC 沒有預存資金。您必須先充值，然後才能使用 FFOC 支付車費。

您可以透過以下方式向 FFOC 充值：

1. 在地鐵站使用 OMNY 自動儲值機（只需使用卡片輕觸螢幕即可開始）；
2. 您附近的商店、藥房或支票兌現地點（請造訪 omny.info/retail 查找您附近的地點）；
3. 使用 OMNY 帳戶線上或透過電話充值。造訪 omny.info/register 建立免費帳戶或撥打 877-789-6669。

搭乘公車或地鐵時，將您的 OMNY 卡、信用卡、金融卡或行動裝置輕觸 OMNY 讀卡機，系統將自動扣除當前票價的半價金額。每次刷卡時，僅需支付單程票價的半價。

- **Access-A-Ride (AAR)**

AAR 使用者無須使用 FFOC。其折扣將自動套用！AAR 卡由大都會運輸署 (Metropolitan Transportation Authority, MTA) 分發。如果您對 AAR 有任何疑問，請造訪[網站](#)或撥打 877-337-2017。

[返回頁首](#)

資格條件

6. 哪些人符合計畫參與資格？

紐約市 (New York City, NYC) 居民如果符合下列條件，可能有資格享受 FFNYC：

1. 年齡介於 18 歲和 64 歲之間。
2. 家庭收入符合 FFNYC 計畫的規定。
3. 並未領取社會服務局 (Department of Social Services, DSS)/人力資源管理局 (Human Resources Administration, HRA) 或任何其他紐約市機構發放的全額車費；以及，
4. 如果選擇 FFNYC 地鐵和公車折扣，您尚未參與或沒有資格參與其他任何交通折扣計畫。

[返回頁首](#)

7. 我目前參加 MTA Reduced-Fare 計畫。我是否有資格獲得 FFNYC 折扣？

否。如果您已經參與或有資格參與其他 MTA 票價減免計畫，則您不符合享受 FFNYC 地鐵及公車折扣的資格。如果您為 Access-A-Ride 服務使用者，可申請將 FFNYC 折扣用於支付 AAR 票價。

如需進一步瞭解相關計畫，請造訪 <https://mta.info/reduced-fare>。

[返回頁首](#)

8. 我的移民身分是否會影響我參與 Fair Fares NYC 的資格？

否。Fair Fares NYC 不會詢問您的身分或記錄有關您移民身分的任何資訊。

[返回頁首](#)

申請和獲取 Fair Fares NYC 折扣

9. 如何申請 FFNYC 折扣？

所有紐約市居民都能申請 FFNYC 折扣。請造訪 nyc.gov/accessfairfares 以瞭解更多資訊並申請。

可能會要求您提供關於下列項目的個人資訊：

- 身分證明；
- 住所；以及
- 收入

可能會要求您提交證明文件。請造訪 nyc.gov/fairfares 查看 Fair Fares NYC 建議文件清單。

[返回頁首](#)

10. 如何知道我的申請是否已獲核准？

在您提交申請表格和上傳所有必要文件之後，審查申請可能需要 30 天的時間，請耐心等待。您可登入 nyc.gov/accessfairfares 帳戶來檢查自己的申請狀態。對您的申請進行審查之後，您將收到郵件通知。

[返回頁首](#)

11. 獲得核准之後，我能參與 FFNYC 計畫的時間是多久？

如果您持續符合資格標準，從您的申請獲得核准之日起，您參與計畫的時間為一年。

[返回頁首](#)

12. 我何時能開始享有 FFNYC 折扣？

Fair Fares OMNY 卡：您的申請獲得核准之後，透過美國郵政署 (United States Postal Service, USPS) 郵寄 FFOC 給您大約需要 2 至 3 週，請耐心等待。

個人金融卡、信用卡或 OMNY 卡：申請獲得核准之後，折扣將立即生效。Fair Fares 計畫將於折扣生效後通知您。如果您已將卡片綁定至個人 OMNY 帳戶，您也可在帳戶資料頁面查詢折扣狀態。折扣通常會在 24 小時內生效。

Access-A-Ride：如果您選擇了 AAR 折扣，您將不會收到 Fair Fares 發放的 OMNY 卡。但您將收到 MTA 寄送的 AAR OMNY ID 卡。

[返回頁首](#)

13. 我的 FFNYC 申請已核准，但未收到郵寄的 OMNY 卡。我該怎麼辦？

如果您在獲得核准之後超過 3 週仍未收到您的 FFOC，請撥打 311 或是透過 [Access HRA](#) 報告卡片「郵寄遺失」。

[返回頁首](#)

14. 我在造訪 nyc.gov/accessfairfares 網站時遇到了問題，該如何取得協助？

如果您造訪 nyc.gov/accessfairfares 時遇到技術問題，請造訪 [ACCESS HRA 幫助](#) 頁面查找常見問題解答，或致電 311 以取得詳細資訊。

[返回頁首](#)

15. 我需要協助以完整填寫 FFNYC 申請表。應該向誰尋求幫助？

請造訪 Fair Fares NYC 的其中一個地點，FFNYC 的工作人員將協助您完成申請。請造訪 www.nyc.gov/fairfares 並點按「[Contact Us](#)」（與我們聯絡）以查看 Fair Fares NYC 辦事處地點列表。您也可以致電 311 以取得詳細資訊。

[返回頁首](#)

16. 我使用郵政總局 (P.O.) 信箱收取郵件。要如何領取我的 Fair Fares OMNY 卡？

如果您的申請或續約獲准，且您的郵政總局信箱位於紐約市五大行政區範圍內，我們將把 FFOC 寄送至該信箱地址。

[返回頁首](#)

17. 我要如何更新我的郵寄地址？

請造訪 [nyc.gov/accessfairfares](https://www.nyc.gov/accessfairfares)，在個人帳戶資料中更新您的郵寄地址。

[返回頁首](#)

18. 我的 Fair Fares 申請遭駁回，如何取得詳細資訊？

如果您未能符合計畫資格要求，我們可能會駁回您的申請。您可造訪 www.nyc.gov/accessfairfares 查閱申請遭拒的原因。您收到的通知會說明您不符合 FFNYC 資格的原因。如果您認為我們的決定有誤，請造訪 Fair Fares NYC 官網 <https://www.nyc.gov/site/fairfares/contact-us/contact-us.page> 查詢辦公室地點或致電 311 要求複審您的申請。

[返回頁首](#)

如何提交申請文件與其他相關問題

19. 我需要哪些文件來驗證我的年齡、紐約市住所與收入？

請參考 [Fair Fares NYC 建議文件清單](#)。

[返回頁首](#)

20. 我如何提交我的申請文件？

您可以使用 ACCESS HRA 行動應用程式上傳 FFNYC 的文件。前往 [nyc.gov/ffdocs](https://www.nyc.gov/ffdocs) 下載 ACCESS HRA 應用程式，登入您的帳戶並提交您的文件。如果您無法使用行動應用程式，您可以前往 FFNYC 辦公室地點尋求上傳文件的協助。

[返回頁首](#)

21. 我嘗試提交文件，但是失敗了。該如何取得協助？

您可嘗試登出帳戶，再重新登入。文件提交狀態可能需要最長 15 分鐘才會顯示更新。如果您仍有使用上的問題，請前往 [Fair Fares NYC 辦公室](#) 尋求上傳文件的協助。

[返回頁首](#)

22. 我如何確認你們已收到我的文件？

如果您的申請不完整，Fair Fares 將向您發送簡訊。您可造訪 nyc.gov/accessfairfares 重新登入您的帳戶，以查看還需要提交哪些文件以及您提交的最後期限。

[返回頁首](#)

23. 是否有提交文件的截止日期？

在您提交申請表後，有 10 天時間可以提交您的文件。您可造訪 nyc.gov/accessfairfares，登入您的帳戶，以確認您的申請狀態，並查看您還有多少時間可以提交文件。

[返回頁首](#)

24. 如果我沒有及時提交文件，會怎樣？

如果我們沒有及時收到您的文件，您將需要提交新的申請表。

[返回頁首](#)

使用您的 Fair Fares NYC 折扣

25. 我是否應建立 OMNY 帳戶？

是，建立 OMNY 帳戶雖非強制要求，但我們強烈建議您這樣做。OMNY 帳戶安全可靠，並提供多項實用功能：

- 使用 7 天封頂票價來追蹤您達成免費乘車目標的進度
- 重新為卡片充值
- 您還可以設置自動充值，這樣就再也不必擔心餘額不足
- 管理您的付款方式
- 獲取帳戶通知
- 在卡片遺失或是遭竊時立即暫停使用
- 其他更多服務！

如需註冊 OMNY 帳戶，請造訪 <https://omny.info/register>。如果您在建立 OMNY 帳戶時需要協助，可參考本 [YouTube 教學影片](#)。

如果您需要幫助註冊 OMNY 帳戶，請撥打 877-789-6669 聯絡 OMNY 客戶服務部。

[返回頁首](#)

26. 我可以在哪裡找到我的 FFOC 序號？

您的 FFOC 序號為一組 18 位數數字，標示於 OMNY 卡背面。您應將卡號記錄下來。

[返回頁首](#)

27. 什麼是 **OMNY** 交通帳戶號碼？我該在何處查找？

OMNY 交通帳戶號碼與您在 **OMNY** 帳戶中的所有資訊綁定。當您聯絡 **OMNY** 客服尋求協助時，客服人員可能會要求您提供此號碼。

您可透過以下四種方式查詢交通帳戶號碼：

1. 登入您的 **Access HRA** 帳戶。
2. 造訪 omny.info/register 註冊 **OMNY** 帳戶，並綁定您的 **FFOC**、金融卡或信用卡；
3. 撥打 311 查詢。
4. 使用 **Access HRA** 中的交通帳戶查詢工具，此工具僅於辦理業務時開放使用。
 - a. 這是什麼工具？這是一種安全可靠的交通帳戶號碼查詢方式。
 - b. 在此工具中輸入信用卡資訊是否安全？安全。這是一個安全可靠的網站。
 - c. 如果我收到錯誤訊息該怎麼處理？如果您收到錯誤訊息，請關閉網站後重新嘗試查詢。

[返回頁首](#)

28. 我的家人或朋友是否可以使用我的 **FFOC**、金融卡、信用卡，或是已綁定折扣的行動裝置？

不可以。您的 **FFNYC** 折扣僅供您個人使用。您不得將 **FFOC** 借予家人、朋友或其他任何人使用。已綁定折扣的金融卡、信用卡或行動裝置亦不得分享或借予他人。您不能出售該卡，也不能出售刷卡次數給任何人。違反此規則將被視為卡片濫用或欺詐，將導致您的 **FFOC** 被暫停 60 天。如果您第二次違反此規則，您將被永久禁止參與 **Fair Fares NYC** 計畫。

[返回頁首](#)

29. 我是否可以在紐約市的所有公共運輸系統使用我的 **Fair Fares** 折扣？

您可使用 **Fair Fares** 折扣搭乘以下交通工具：

1. 紐約市地鐵和符合條件的公車；
2. Staten Island Railway；
3. Roosevelt Island Tram； 以及
4. Hudson Rail Link。

當 OMNY 可用於 Westchester Bee-Line (WBL) 和 Nassau Inter-County Express (NICE) 公車時，您將能夠使用您的 FFNYC 折扣獲得這些服務。

以下交通工具不適用 **Fair Fares** 折扣或 OMNY：

1. MetroNorth Railroad
2. Long Island Rail Road
3. Port Authority Trans-Hudson (PATH)

您的卡片或行動裝置可在 MTA 的特快巴士或 AirTrain JFK 使用，但須支付**全額票價**。

[返回頁首](#)

30. 如何為我的 **FFOC** 加值？

獲得 **FFOC** 後，您可以透過以下方式加值：

- 在位於 NYC Transit 地鐵站的 OMNY 卡自動儲值機上加值。
- 在本市各地的參與計畫的零售店加值。請造訪 <https://omny.info/retail-locations> 查詢零售店；
- 致電 OMNY 客戶服務部，電話：877-789-6669； 或
- 透過您註冊的 OMNY 帳戶 (omny.info/register) 線上加值。您還可以透過 OMNY 帳戶設置自動加值，這樣就再也不必擔心餘額不足。

[返回頁首](#)

31. **FFOC** 的封頂票價是多少？

如果您在連續 7 天內使用同一張 **FFOC** 完成 12 次付費乘車，則該周內的其餘乘車將自動免費。每次付費乘車您都必須使用 **FFOC**。換乘時也必須使用您的卡，但由於換乘是免費的，因此不計入 12 次付費乘車次數。瞭解更多封頂票價資訊，請造訪 <https://omny.info/fares>。

[返回頁首](#)

32. 如果我被收取全額票價而非折扣票價，該怎麼辦？

如果您認為自己被錯收全額票價，請造訪 <https://omny.info/register>，登入 OMNY 個人資料頁面查詢。您的乘客類別應顯示為「Fair Fares」，同時可查閱搭乘紀錄和扣款明細。您也可撥打 877-789-6669 向 OMNY 客戶服務部確認。如果未顯示您的乘客類別，請撥打 311。如果您乘客類別顯示正確，但被收取全額票價，請聯絡 OMNY 客戶服務部。

[返回頁首](#)

33. 如果我對 OMNY 卡的消費有疑問（除收取全額票價外），我應該向誰致電？

請致電 877-789-6669 聯絡 OMNY 客戶服務部。

[返回頁首](#)

金融卡、信用卡及行動裝置使用方式

34. 我是否可以將個人信用卡、金融卡或行動裝置綁定 FF 折扣使用？

可以。您可將個人信用卡、金融卡或行動裝置綁定 FF 折扣。辦理方式：登入 Access HRA (AHRA)，選擇「Change Discount Selection」（變更折扣方案）選項。接著在線上工具中輸入您的信用卡或金融卡號碼。完成設定後，折扣將立即綁定至信用卡或金融卡的交通帳戶中。您可登入 nyc.gov/accessfairfares 網站查詢 AHRA 的折扣綁定狀態。

下次搭乘交通工具時，只需輕觸該信用卡、金融卡，或與其綁定的行動支付錢包即可享折扣。折扣僅能擇一綁定實體卡片或行動裝置，無法同時使用。首次選擇的付款工具將優先綁定折扣。

[返回頁首](#)

35. 我是否可以同時將兩張不同的信用卡或行動裝置綁定 FF 折扣使用？

不可以。您無法同時為兩張不同的卡片綁定折扣。您在 OMNY 讀卡機上輕觸的第一個卡片或裝置將成為唯一綁定工具。請注意，與該卡片號碼相關的其他所有卡片或裝置，均無法再透過 OMNY 使用折扣。例如，如果您先選擇實體信用卡或金融卡，則無法再選擇該卡對應的行動支付錢包進行綁定。如需更換綁定的付款工具，請撥打 877-789-6669 聯絡 OMNY 客戶服務部。

[返回頁首](#)

36.我是否可以同時使用多張交通卡？

不可以。僅限一張交通卡可綁定並使用 **FF** 折扣。

[返回頁首](#)

37.如果我的信用卡或金融卡無法使用，應該向誰致電？

您可以致電發行您信用卡或金融卡的信用卡公司或銀行。如果卡片在其他場所均可正常使用，僅無法在 **OMNY** 讀卡機使用，請撥打 **877-789-6669** 聯絡 **OMNY** 客戶服務部。

[返回頁首](#)

38.我的個人資訊是否會被保密？

會的。我們承諾嚴格保護您的個人資訊安全與機密。

[返回頁首](#)

喪失資格

39.我收到通知稱，因為我不再符合資格，我的註冊即將終止。但我認為這其中有誤，可以聯絡誰反映？

1. 如果您不再符合計畫資格要求，您可能會喪失資格。您可以造訪 www.nyc.gov/accessfairfares 查看失去資格的原因。
2. 您收到的通知會說明您不符合 **FFNYC** 資格的原因，並註明折扣結束的日期。此日期之後，您使用 **FFOC** 進行的任何乘車都將收取全額票價。
3. 如果您認為我們的決定有誤，請前往辦公室地點或致電 **311** 要求複審您的申請。

[返回頁首](#)

40.我必須在多長時間內提出複審資格決定的申請？

您必須在收到表示您的資格終止通知後的 **14** 天內提出複審要求。如果我們未接到您的回覆，您的折扣將於通知上註明的日期結束。

[返回頁首](#)

41. 如果我收到通知稱我的 FFNYC 折扣由於濫用或欺詐行為而終止，該怎麼辦？

第一次出現濫用或欺詐行為時，您的 FFNYC 折扣將被暫停。如果您有 FFOC，票價將恢復為全額。您將會失去參與 FFNYC 的資格，而且您在 60 天內將無法參與 Fair Fares NYC。您必須在 60 天後重新申請，並且必須有資格再次獲得 Fair Fares NYC 折扣。如果第二次出現濫用或詐欺行為，您將永久失去參與該計畫的資格，並且您的折扣將終止。如有任何疑問，請致電 311。

[返回頁首](#)

卡片遺失、遭竊或受損

42. 如果我收到餘額不足通知，該怎麼處理？

當卡片餘額低於 \$1.05 時，系統將發送餘額不足通知。您必須為卡片充值，才能繼續搭乘地鐵或公車。

[返回頁首](#)

43. 我可以補發遺失或是遭竊的 FFOC 幾次？

FFNYC 在每個註冊年度僅為您補發一次遺失、遭竊或損壞的 FFOC。如果達更換次數上限後卡片再度遺失，您可自行購買一張 OMNY 卡，或將折扣綁定至個人信用卡或金融卡使用。

[返回頁首](#)

44. 如果我的 FFOC 遺失、遭竊或損壞，我該怎麼辦？

請造訪 nyc.gov/accessfairfares 並登入 Fair Fares 帳戶，然後點按「Report FFOC Lost, Stolen or Damaged」（報告 FFOC 遺失、遭竊或損壞）。按照螢幕上的說明進行操作。

您也可以撥打 311。報告完成後，如果您仍符合 FFNYC 資格，可選擇申請更換一張新的 OMNY 卡，或將折扣轉移至個人金融卡、信用卡使用。

如果您首先透過 OMNY 帳戶或電話向 OMNY 報告了您的卡片情況，您需要再次向 Fair Fares 報告，才能申請更換新卡或轉移折扣至其他付款工具。

[返回頁首](#)

45. 如果我已綁定折扣的信用卡、金融卡或行動裝置遺失，該怎麼辦？

如果遺失信用卡或金融卡，請立即聯絡發卡銀行或信用卡公司報告卡片遺失或遭竊。這將使卡片失效。如果遺失行動裝置，請依照裝置廠商說明停用裝置。

完成上述操作後，請登入 **Access HRA**，選擇「**Change your Discount Selection**」（變更折扣方案）選項，將折扣轉移至新的卡片或裝置。辦理折扣轉移前，請先準備好新卡片的卡號資訊。

[返回頁首](#)

46. 如何將遺失、遭竊、損壞、過期或即將過期的 OMNY 卡餘額轉移至新卡？

如果由 **Fair Fares** 為您更換新的 OMNY 卡，您無須自行操作，舊卡餘額將自動轉移至新卡。

如果您自行購買新的 OMNY 卡更換，須聯絡 OMNY 客戶服務部，申請將舊卡餘額轉移至新卡。您可撥打 **877-789-6669** 與 OMNY 客戶服務部聯絡。撥打電話時，須提供與 OMNY 帳戶綁定的電子郵件地址或郵遞區號。如果您沒有 OMNY 帳戶，則須提供遺失、遭竊、損壞、過期或即將過期的 OMNY 卡號或交通帳號。您可以在 **Access HRA** 帳戶中或撥打 **311** 查找交通帳號。

請注意，遺失或遭竊的 OMNY 卡不提供現金退費服務。僅能將剩餘金額轉移至更換後的新卡。

[返回頁首](#)

續約

47. 我要多久續約一次 FFNYC 參與資格？

您需要一年續約一次 FFNYC 參與資格。續約時您必須符合當時的計畫資格，才能繼續使用 FFNYC 折扣。

[返回頁首](#)

48. 我要如何續約 FFNYC 參與資格？

收到 Fair Fares 續約通知後，請登入 nyc.gov/accessfairfares 帳戶來續約您的 FFNYC 註冊。請至少在註冊結束前 30 天進行續約，以避免折扣中斷。

[返回頁首](#)

49. 我是否會在需要續約時接到通知？

會的。當您需要續約時，我們會透過郵件或簡訊的方式通知您。我們將使用您提供給 Fair Fares NYC 的郵寄地址。您可以隨時造訪您的 Fair Fares NYC 首頁查看最新消息與截止日期。

[返回頁首](#)

50. 續約是否有截止日期？

有。續約通知將會註明您的續約截止日期。如果您未能在截止日期前續約，則必須提交新的申請。請查看您的 FFNYC 帳戶以獲取有關您的註冊的資訊。

[返回頁首](#)

51. 如果我錯過了續約的截止日期，會怎樣？

如果您錯過了續約截止日期，您必須提交新的申請。在此期間，您的折扣將暫停使用。折扣暫停期間，如果您使用卡片搭乘交通工具，將被收取全額票價。在續約或重新申請，並且申請獲得核准後，您將重新開始獲得折扣。

[返回頁首](#)

52. 我如何知道自己是否仍符合 FFNYC 的資格？

請造訪 nyc.gov/fairfares 查看您的資格。您必須仍然符合 FFNYC 資格標準才能續約您的 FFNYC 計畫。

[返回頁首](#)

53. 如果我的新地址不在紐約市，該怎麼辦？

Fair Fares NYC 計畫僅面向紐約市居民開放。

[返回頁首](#)

54. 申請續約時需要提交哪些文件？

請參考 [Fair Fares NYC 網站上的文件要求清單](#)。

[返回頁首](#)

55. 續約後是否會獲得新的 Fair Fares NYC OMNY 卡？

您將繼續使用先前發送給您的 FFOC，除非您的卡丟失或被盜，或者即將過期。您的 FFOC 可使用數年。

[返回頁首](#)

56. 續約申請獲批後，我是否能繼續使用當前的 FFNYC 折扣？

可以。您將能夠繼續使用當前的 FFNYC 折扣，直到您的註冊到期。即使您的註冊到期（即不再符合計畫條件），您也可以繼續使用 OMNY 卡支付全額票價。

[返回頁首](#)

失效卡片

57. 如何知道我的 FFNYC OMNY 卡何時到期？

有效期顯示在卡片背面。

[返回頁首](#)

58. 如果我的 FFOC 將在 30 天內到期，該怎麼辦？

由於 FFOC 的使用期限遠長於 FFMC，您的 FFOC 可使用數年。您可繼續使用您的卡，直至到期。如果您仍參與該計畫，並且您當前的 OMNY 卡即將過期，FFNYC 將在您當前卡過期前約 30 天自動向您郵寄一張新卡。當您收到替換的 OMNY 卡時，可以撥打 877-789-6669 聯絡 OMNY 客戶服務部，將過期卡中的餘額結轉到新的 FFOC 卡上。

[返回頁首](#)

59. 如果我已綁定折扣的金融卡或信用卡到期，該怎麼辦？

不會有任何影響。該卡片及綁定的折扣可繼續透過 OMNY 正常使用。

[返回頁首](#)

60. 如果已過期的 FFOC 上還有餘額，我是否可以使用的？

不可以。您的 OMNY 卡在到期日之後將不再有效。FFOC 過期後，原卡內剩餘金額將自動轉移至您收到的新卡中。

[返回頁首](#)

如果您對 **Fair Fares NYC** 計畫有任何疑問，請撥打 **311**。您也可以造訪 nyc.gov/fairfares，以取得關於 **Fair Fares NYC** 計畫的詳細資訊。