

# 加州 電子福利 轉帳 (EBT) 卡



為您提供容易，  
安全和方便的獲取  
食品券和現金福利的方法。

請將本手冊放置於安全地方

諮詢問題？請電告顧客服務部  
一周7天，一天24小時免費服務

**1-877-328-9677**

**TTY: 1-800-735-2929**

(為聽力/說話有障礙的人士提供電訊傳送服務)

[www.ebtproject.ca.gov](http://www.ebtproject.ca.gov)

如果閱讀完本手冊後，  
您希望接受額外培訓，  
請與您的個案工作人員聯繫。

## 須知

### POS（銷售點）機器

銷售點 (POS) 機器讀您的電子福利轉帳 (EBT) 卡，並允許您使用食品券福利購買食品。您可以在某些商店用您的現金福利購買食品類或非食品類商品，並因您的現金福利購買而提取現金。有些商店也可能允許您不購物就在銷售點 (POS) 機器上提取現金。



### ATM（自動取款機）

ATM（自動取款機）是一種在銀行，商店和其它許多地方設置的允許您提取現金福利的現金機器。



### PIN（個人身份號碼）

個人身份號碼 (PIN) 是一組四位數密碼，它可以確保除您之外的其他人都不能使用您的電子福利轉帳 (EBT) 卡。除非您輸入您的個人身份號碼 (PIN)，否則銷售點 (POS) 機器不會運作。您了解並記住您的個人身份號碼 (PIN) 是很重要的。這裡展示了您的個人身份號碼 (PIN) 在銷售點 (POS) 機器上是如何顯現的：



### Quest®（標記）

QUEST®標記是您在商店門口，收銀台通道和銷售點 (POS) 機器上所發現的標記，該標記將告訴您您的電子福利轉帳 (EBT) 卡可以在該商店或機器使用。在QUEST®標記上有特殊圖案以告知您可以使用何種福利。請在購物前在商店門口查找QUEST®標記和這些圖案。



## 在哪些地方使用您的電子福利轉帳 (EBT) 卡

您可以在加州和全國任何一個標有 QUEST® 標記的場所使用電子福利轉帳 (EBT) 卡。



## 您可以在下列場所使用您的電子福利轉帳 (EBT) 卡：

在銷售點 (POS) 機器上借助該卡，您可以：

- 使用您的食品券福利購買食品
- 使用您的現金福利購買食品類或非食品類商品，諸如嬰兒尿布和衣物
- 在您購買某些商品（不同商店有不同規定）後可以從您的現金帳戶裡提取現金
- 不購物（不同商店有不同規定）而從您的現金帳戶裡提取現金



在ATM（自動取款機）上得到您的現金福利



您可以在下列地點發現銷售點 (POS) 機器和/或ATM（自動取款機）：

- 雜貨店
- 百貨商場
- 小型日用品商店
- 銀行
- 加油站

## 有關您的個人身份號碼 (PIN) 的有關事項

- 您的四位數密碼被稱為個人身份號碼或被縮寫為PIN。
- 您每次使用您的卡時，都須使用您的個人身份號碼 (PIN)，否則您的卡將無法被使用，您也不能得到您的福利。
- 沒有任何其他人知道您的個人身份號碼 (PIN)，其中包括你的個案工作人員和顧客服務部熱線代表。



## 如何確保您的個人身份號碼 (PIN) 的安全

- 不要將您的個人身份號碼 (PIN) 寫在您的卡上，卡套上或任何與您的卡在一起的物品之上。
- 對您的個人身份號碼 (PIN) 保守秘密。一定不要將您的個人身份號碼 (PIN) 告訴給您的個案工作人員，家人，商店收銀員或者其他人，除非您想讓他們得到您所有的福利。

- 如果您認為有人在觀察您，請一定不要使用您的個人身份號碼 (PIN)。
- 您使用您的電子福利轉帳 (EBT) 卡時，您最多有四次機會輸入您的個人身份號碼 (PIN)。如果您的第四次輸入都不正確，您在午夜之前都不能再次使用您的卡。如果您記不住您的個人身份號碼 (PIN)，請給顧客服務部打電話（電話號碼在您的卡的背面）。顧客服務部並不知道您的個人身份號碼 (PIN)，但該部會幫助您變更您的個人身份號碼 (PIN)。
- 如果有人未經您的許可就得知了您的個人身份號碼 (PIN)，請馬上給顧客服務部打電話，或者訪問您的公共事務協助辦公室以變更您的個人身份號碼 (PIN)。
- 如果有人得到了您的卡並知道您的個人身份號碼 (PIN)，他們就能夠使用您的福利！如果在您給顧客服務部打電話之前就有其他人提取了您的福利，[這些福利是不會被補償的](#)。請馬上給顧客服務部打電話以撤銷您的卡。

## 獲知您的余額

要想保持記錄下你的食品券和/或現金帳戶裡還有多少可供花費的福利，最好的辦法是知道您的余額。而獲知您的余額的最佳方式是保存好您最近一次的收據。

STORE NAME		
100 ANY STREET ADDRESS		
CITY, STATE ZIP		
TERM ID 258407		
MERCH TERM ID 258407ABC		
SEQ# 289		
CLERK 107		
06/02/99 10:25		
CASE # C1234567890		
	TRAN AMT	END BAL
CASH	\$ 0.00	\$ 125.00
FS	\$ 45.20	\$ 229.80
FS PURCH	\$ 45.20 APPROVED	
*** DO NOT DISPENSE CASH ***		

如果您丟失了您最近一次的收據而又想查詢您的余額，請：

- 按照您的卡背面的電話號碼致電顧客服務部，或
- 在銷售點 (POS) 機器上查詢您的食品券帳戶余額，或
- 在ATM（自動取款機）或銷售點 (POS) 機器上查詢您的現金帳戶余額。(如果在ATM（自動取款機）上查詢您的余額，您將被收費25美分。)

**在您使用您的卡之前，請一定知道您的余額！**

# 如何在銷售點 (POS) 機器上使用您的電子福利轉帳 (EBT) 卡

您所需採取的步驟可能因銷售點 (POS) 機器的不同類型而有所不同。可以向有關工作人員尋求幫助。

## 在銷售點 (POS) 機器上購買食品：

請獲知您的余額！在購物前檢查您最近一次的收據或者給顧客服務部打電話。



- 第一步** 選擇您所要購買的物品，然後到交款處。在某些商店，您可能需要將合格的食物類與不合格的商品分開。
- 第二步** 在銷售點 (POS) 機器終端刷您的卡，或者將您的電子福利轉帳 (EBT) 卡交給收銀員。
- 第三步** 在鍵盤上輸入您四位數的個人身份號碼 (PIN)。終端上將顯示 (\*\*\*\*) 而非您輸入的數字。
- 第四步** 按輸入 (ENTER) 鍵。
- 第五步** 收銀員輸入食品券的數額，如果數額是正確的話，請按“OK”鍵或者“YES”鍵。
- 第六步** 您將得到一張打印的收據，上面標明：
  - 商店名稱和地址
  - 您購物的金額
  - 您新的食品賬戶余額
- 第七步** 請保存好您的收據以便在下次購物時您能查詢您的新余額。

請記住：您使用食品券福利不會被收取費用，而您也不能從您的食品券帳戶中獲取現金或者找還的零錢。

當您使用您的電子福利轉帳 (EBT) 卡時，有關的郡並不知道您購買了什麼。

## 在銷售點 (POS) 機器上購買非食品類商品：

請獲知您的余額！在購物前檢查您最近一次的收據或者給顧客服務部打電話。

- 第一步** 選擇您所要購買的非食品物品，然後到交款處。
- 第二步** 在銷售點 (POS) 機器終端刷您的卡，或者將您的電子福利轉帳 (EBT) 卡交給收銀員。

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 第三步** 在鍵盤上輸入您四位數的個人身份號碼 (PIN)。終端上將顯示 (\*\*\*\*) 而非您輸入的數字。
- 第四步** 按輸入 (ENTER) 鍵。
- 第五步** 告訴收銀員如果您想提取現金。
- 第六步** 收銀員輸入要從您的帳戶提取的現金福利的數額 (這一數額可能是您購貨的準確數額，如果您想提取現金的話，也可能比您的購貨數額更大)。如果數額是正確的話，請按“OK” 鍵或者“YES” 鍵。
- 第七步** 您將得到一張打印的收據，上面標明：
- 商店名稱和地址
  - 您購物和/或提取的現金的數額
  - 您新的現金帳戶余額
- 第八步** 請保存好您的收據以便在下次購物時您能查詢您的新余額。

### 如何在銷售點 (POS) 機器上獲取現金

請獲知您的余額！在去商店前檢查您最近一次的收據或者給顧客服務部打電話。

- 第一步** 向收銀員查詢您是否可以在該店提取現金福利以及是否有手續費。
- 第二步** 在銷售點 (POS) 機器終端上刷您的卡，或者將您的電子福利轉帳 (EBT) 卡交給收銀員。
- 第三步** 在鍵盤上輸入您四位數的個人身份號碼 (PIN)。終端上將顯示 (\*\*\*\*) 而非您輸入的數字。
- 第四步** 按輸入 (ENTER) 鍵。
- 第五步** 告訴收銀員您想獲得的現金數額。
- 第六步** 收銀員輸入將要從您的帳戶裡提取的現金福利的數額，如果數額正確的話，請按“OK” 或“YES” 鍵。
- 第七步** 您將得到一份打印的收據，上面標明：
- 商店名稱和地址
  - 您所提取的現金的數額
  - 您新的現金帳戶余額
- 第八步** 請保存好您的收據以便在下次購物時您能查詢您的新余額。

**請記住，您不能從您的食品券帳戶裡提取現金。**

# 如果銷售點 (POS) 機器 不運作怎麼辦

CITICORP EFS OFFLINE FOOD STAMP VOUCHER		No.
<b>Important! Vouchers must be entered or cleared on the POS device (or mailed within 10 days if non-electronic) within 15 days of the sale or funds will not be reimbursed.</b>		Trans. Date/Time _____
Card Number: _____	Store FNS Number _____	Approval Number _____
Print Cardholder Name _____	Merchant ID _____	Purchase Amount _____
Cardholder Signature _____ Date _____	Print Store Name _____	<input type="checkbox"/> Purchase <input type="checkbox"/> Refund
In signing this voucher, I believe that food stamp funds are available for the full amount of this transaction.	Store Address _____	Store City/State/Zip Code _____
This voucher will be rejected if information in this section has been altered.	Store Supervisor/Clerk Signature _____	Food Stamp regulations prohibit representation of this voucher by merchant if voice authorization was denied.
White – Client/Customer Copy; Yellow – Merchant Copy; Pink – Non-Electronic Retailer Mail-In Copy to Retail Support Operations	Date Entered ___/___/___	Operator's Initials _____
NOTE: Electronic Retailers to Retain the Pink copy Citicorp EFS Retail Support Operations • P.O. Box 30220 • Tampa, FL 33630-3220		

如果您想購買符合條件的食品，而銷售點 (POS) 機器不運作，或者在商店裡沒有銷售點 (POS) 機器，收銀員就會填一張被稱為食品券憑證的表格。有些商販諸如流動售貨機沒有銷售點 (POS) 機器。收銀員將填寫您的電子福利轉帳 (EBT) 卡的卡號以及您所花費的費用。請不要告訴收銀員您的個人身份號碼 (PIN)。收銀員將打電話以確認您的帳戶裡是否有足夠買食品的福利。如果您的帳戶足以支付的話，您將被要求簽署這一憑證並將被給一張憑證的複印件。保存好這張憑證複印件是非常重要的，因為這樣您可以從您最近一次的電子福利轉帳 (EBT) 收據所顯示的余額中扣除您這次的花費。由此您可以獲知您的帳戶的當前余額。

**您不能用手寫的憑證從您的現金福利帳戶中獲取現金。**



**STATE OF CALIFORNIA**  
*Arnold Schwarzenegger, Governor*  
**HEALTH AND HUMAN SERVICES AGENCY**  
*Kimberly Belshé, Secretary*  
**DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES**  
*Cliff Allenby, Interim Director*

# 怎樣在自動取款機 (ATM) 上使用您的 電子福利轉帳 (EBT) 卡

**第一步** 在自動取款機 (ATM) 上插入或刷您的卡。

**第二步** 在鍵盤上輸入您的四位數個人身份號碼 (PIN) 並按“OK”或“ENTER”鍵。



**第三步** 選擇“提取現金”(“Withdraw Cash”)條目，然後選擇“支票帳戶”(“Checking”)條目。(有些自動取款機(ATM)可能使用不同字樣的條目。)

**第四步** 用美元整數(例如20美元，200美元或者其他數目)輸入您想提取的現金數額。一般而言，十和二十是最小的金額數。

**第五步** 有些自動取款機(ATM)會收取附加費用。如果有附加費用，自動取款機(ATM)會顯示一個屏幕以提示您附加費用的數目。如果您同意交納這筆費用，請按“繼續”(Continue)鍵。如果您不想支付附加費用，請按“撤銷”(Cancel)鍵。

**第六步** 自動取款機(ATM)會給您現金和收據。

**第七步** 保存好您的收據以便在下次您需要現金時確知您的余額。

**請記住，您不能從您的食品券帳戶裡提取現金。**

## 自動取款機 (ATM) 的安全須知

- 取出您的卡。
- 在您感覺安全的場所(諸如商場裡面)選擇一個亮度好的自動取款機(ATM)。
- 站著以便其他人不能看見您所使用的個人身份號碼(PIN)(密碼)。
- 當您感到安全時才數您的現金。
- 儘快將您的現金，卡和收據放好。

## 如何保管您的電子福利轉帳 (EBT) 卡

**不要**將您的卡和個人身份號碼 (PIN) 放在一起。

**不要**損壞或彎曲您的卡。

**不要**在您的卡的背面的黑色條上塗寫或刮寫。

**不要**弄濕您的卡。

**不要**將您的卡放在磁鐵，電視，DVD機，CD播放機，音響或者錄像機附近。

**不要**將您的卡放置在陽光下，諸如放在汽車的儀表板上，因為這樣的話，卡會卷起並因此不能運作。

**不要**將您的卡放在外面---用完以後請一定將其放在安全地方。

**不要**丟棄您的卡---只要您接受福利，您每月就會用同一張卡。同時，您可以在加州和全國任何一個標有QUEST® 標記的場所使用您的電子福利轉帳 (EBT) 卡。

如果您的卡丟失或被竊，請馬上給顧客服務部打電話通知此事。他們會凍結您的福利，並告訴您如何得到新卡。您儘快給顧客服務部打電話是重要的！得到一張新卡可能會需要三個工作日的時間。

## 附加收費

附加收費是指您每次使用您的電子福利轉帳 (EBT) 卡提取現金福利時，有些商店和銀行可能會收取您一定的服務費。在您使用您的卡之前，請在自動取款機 (ATM) 屏幕上或者商店裡的銷售點 (POS) 機器附近的告示上查閱有關此費用的通知。如果您不願意支付附加費，您可以另行選擇地點。請與您當地的公共事務協助辦公室接洽以了解您可以在哪些地方不付附加費獲取現金。

## 交易費

交易費系指您在自動取款機 (ATM) 上提取現金時可能被收取的額外費用。您每月被允許從自動取款機 (ATM) 或者銷售點 (POS) 機器上不交納交易費而提取四次現金。在四次提取完現金後，您在自動取款機 (ATM) 上每額外提取一次現金將被從您的帳戶裡扣除85美分的交易費。購物以及帶有提取現金的購物不被算作頭四次的現金提取。您在銷售點 (POS) 機器上使用您的卡不會被收取交易費。您若在自動取款機 (ATM) 上查詢您的余額將被收取25美分的費用。

## 直接存款

在大多數郡，您都能夠選擇每月將您的現金福利直接存入您現有的個人銀行或者信用工會帳戶，而不使用電子福利轉帳 (EBT)。請諮詢您的個案工作人員以獲知在您所在的郡是否有這項業務，並查詢有關直接存款的更多詳情。

## 何時撥打顧客服務部的免費電話 1-877-328-9677

這是一個免費電話。

顧客服務部一周7天，一天24小時都開放回答您提出的有關您的電子福利轉帳 (EBT) 卡的問題。您可以打電話給自動回答單位，大多數的問題都可以不必通過與顧客服務部代表直接交談就可得到解答。有關的問題用英語，西班牙語，東亞美尼亞語，柬埔寨語，中文，法兒斯語，苗族語，寮國語，俄語和越南語解答。

如果遇到下列情況請撥打電話：

- 您的卡丟失了或被竊。
- 您的卡不能運作。
- 因為您忘記了或者別人知道了您的個人身份號碼 (PIN)，您想改變您的個人身份號碼 (PIN)。您的公共事務協助辦公室也可以幫助您變更您的個人身份號碼 (PIN)。
- 您想得知您的所有帳戶的余額是多少。
- 您為某項購買支付了貨款但您並沒有得到有關貨品，或者您為您所購買的貨品被要求支付超過應支付數額的貨款。
- 您想知道合時須付費用以提取現金。
- 您有其他疑問或問題。

一天24小時/一周7天

**1-877-328-9677**

TTY: 1-800-735-2929

## 您何時接收到您的福利

您收到您的食品券和/或現金福利的日子是依據您個案編號的最後一個數字而定的。

### 食品券福利

如果您個案編號的  
最後一個數字是：

您的食品券福利將在  
下列日子得到：

1	當月 1 號
2	當月 2 號
3	當月 3 號
4	當月 4 號
5	當月 5 號
6	當月 6 號
7	當月 7 號
8	當月 8 號
9	當月 9 號
0	當月 10 號

### 現金福利

如果您個案編號的  
最後一個數字是：

您的現金福利將在  
下列日子得到：

1, 2, 3	當月 1 號
4, 5, 6, 7	當月 2 號
8, 9, 0	當月 3 號

- 週末和節假日福利也發放。
- 您的月末余額將被增添至您下月的福利裡。

請填寫您的食品券福利的入帳日期：

---

(當月的 1 至 10 號)

請填寫您的現金福利的入帳日期：

---

(當月的 1, 2 或 3 號)

# 須記住事項

## 關於您的卡/個人身份號碼 (PIN)

- 如果您的卡丟失或被竊，請馬上電告顧客服務部。
- 小心保管好您的卡。
- 請將您的卡放在安全的地方。
- 請不要讓其他人未經允許使用您的卡。
- 除非使用食品券的憑證，否則，每次使用您的卡時，都請用您的個人身份號碼 (PIN)。
- 請不要將您的卡遺忘在ATM（自動取款機）或銷售點 (POS) 機器上。
- 如果搬家，請電告您的公共事務協助辦公室。在新的郡您也可以使用您的福利。

## 關於您的余額

- 請保管好您的收據以便您查閱您的帳戶余額。
- 在購物前請檢查您的帳戶余額。
- 您可以一天在ATM（自動取款機）或銷售點 (POS) 機器上提取您的全部現金帳戶。但是，由於ATM（自動取款機）或銷售點 (POS) 機器的提款限額不同，您可能需要進行一次以上的交易。

## 關於銷售點 (POS) 機器

- 在銷售點 (POS) 機器上使用您的食品券帳戶或者現金福利購買食品。
- 您使用食品券福利時不會被收取任何費用。
- 如果您不購物的話，商店可能會因您提取現金而收取附加費用。請向有關商店諮詢有關政策。

## 關於ATM (自動取款機)

- 使用ATM (自動取款機) 來提取現金福利。
- 有些ATM (自動取款機) 會收取附加費用。請與您的公共事務協助辦公室接洽以了解您可以在哪些地方免費使用您的卡。
- 您一個月可以在ATM (自動取款機) 或銷售點 (POS) 機器上免費提取四次現金，此後，每一次提取額外現金將收取85美分的費用。

根據聯邦法律和美國農業部的有關政策，禁止本協會因種族，膚色，出生民族，性別，年齡，宗教，政治傾向或殘疾等因素而採取歧視行為。如果您有這方面的申訴，請致信 USDA，其地址為：USDA, Director, Office of Civil Rights, Room 326-W, Whitten Building, 1400 Independence Avenue SW, Washington, DC 20250-9410; 您也可以電話聯係，電話號碼為 (202) 720-5964 (語音信箱和TDD)。USDA將為您提供均等機會。