

歡迎使用華盛頓州電子福利金轉帳系統(EBT)和華盛頓州Quest EBT福利卡—安全、方便和容易使用的方法，便於您使用您的福利金。

如果您有資格享受基本食品補助福利，您可以使用您的華盛頓州Quest EBT福利卡在任意簽約商店購買合資格的商品，包括提供線上購買的食品。

如果您有資格享受現金補助福利，您可以使用您的華盛頓州Quest EBT福利卡在簽約商店提取現金或支付您購買的商品，也可以在ATM機提取您的福利金。

就是這麼簡單！



如何在商店使用華盛頓州QUEST EBT福利卡

1. 通過造訪www.ebtedge.com或致電客戶服務，在購物之前瞭解您的餘額。
2. 通過銷售點(POS)終端刷您的華盛頓州Quest EBT福利卡，或者將您的福利卡遞給店員/收銀員。
3. 務必要告訴店員收費的帳戶（食品或現金）。
4. 在小鍵盤上輸入您的四位元個人識別密碼(PIN)。終端將顯示****。
5. 按 **OK** 或 **ENTER** 鍵。
6. 店員輸入購物金額，如果正確，您按下 **YES** 鍵。
7. 店員會將收據遞給您。確保收據上的資訊正確。
8. 保管好此收據，這樣在您下次購物時，您將知道您的新餘額。

針對您使用的每種POS機類型或結賬系統，步驟可能有所不同。如需幫助，請詢問店員。

只會從您的食品補助福利金帳戶中扣除確切的食品購買金額。對於食品補助福利金購物，商店將不會給您找零錢。

您可以在商店使用您的現金補助福利金進行僅現金提款，或購買食品和非食品商品（肥皂、尿布等）。當您通過現金帳戶進行購物時，商店可能也會提供現金返還。如果您有任何疑問，請詢問店員。



如何在自動取款機(ATM)上使用華盛頓州QUEST EBT福利卡

(僅限現金補助福利金的提取；食品補助福利金無法通過ATM獲得)

1. 插卡或刷卡。
2. 輸入您的PIN碼並按 **OK** 或 **ENTER** 鍵。
3. 選擇標記為 **WITHDRAW CASH** 的鍵，然後選擇 **CHECKING**。
4. 以整數美元金額輸入您想要提取的金額，例如，\$20、\$40、\$60等。
5. 如果有手續費：
 - 選擇 **YES** 接受，並繼續交易。
 - 如果您不想支付手續費，選擇 **NO** 取消交易。
6. 拿好您的卡、收據和現金。如果自動取款機扣留了您的福利卡，請致電888-328-9271與客戶服務處聯絡。
7. 數一下您的現金並與收據進行比較。
8. ATM收據將會顯示仍可用的現金餘額。

如果ATM機對每次可提取的金額有限制，則可能需要多次交易，才能從ATM機中提取所有現金補助福利金。對於每次交易，ATM可能會收取手續費。

關於華盛頓州QUEST EBT的問題解答

如何通過華盛頓州Quest EBT福利卡領取我的福利金？

每個月，您的福利金將自動存入您的帳戶。您將在每個月使用同一張華盛頓州Quest EBT福利卡領取您的福利金。當您使用您的福利金提取現金或購買商品時，您的帳戶餘額將減少。無需替換您的福利卡，除非它遺失、失竊或損壞。

我將在什麼時候獲得我的福利金？

福利金將在每個月的同一天存入您的EBT帳戶，即使當天是週末或假期。所有福利金將在太平洋時間上午9點提供。每個月月底時剩餘的任何福利金都將被轉入下一個月。

我可以在哪裡使用我的華盛頓州Quest EBT福利卡？

您可以在全國的簽約商店和ATM機（僅限現金補助福利使用）上使用您的華盛頓州Quest EBT福利卡。您也可以在任何標有Quest徽標的地點使用您的福利卡。如果您沒有看到Quest徽標，詢問商店經理是否可以在店內使用福利卡購買食品或提取現金補助福利金。



如果我的福利卡丟失，我該怎麼辦？

如果您的華盛頓州Quest EBT福利卡遺失、失竊或損壞，您應立即與客戶服務處聯絡以停用它並要求給您郵寄一張替換卡，免費電話號碼是888-328-9271。

什麼是我的卡號？

卡號是指福利卡上列印的16位數字。

如果我的福利卡無效，該怎麼辦？

致電客戶服務處，他們將協助您。免費電話號碼位於您的福利卡背面。客戶服務處全天候提供服務。

如果我的帳戶上出現錯誤的交易，該怎麼辦？

當零售商因電腦系統問題而從您的EBT帳戶中扣除過多或過少金額時，可對您的餘額進行更正。此更正可影響您的當前或下月餘額。如果餘額減少，我們將向您寄送一份EBT調整更正通知。

如何保管我的福利卡？

1. 在福利卡的背面簽名。
2. 切勿將個人識別密碼寫在卡上。
3. 保持您的福利卡安全乾淨。
4. 切勿彎折您的福利卡。

5. 保持您的福利卡遠離磁鐵和電子設備，如電視機、微波爐等。
6. 切勿將福利卡放在陽光直射的地方，例如，汽車的儀錶板上。
7. 切勿丟棄您的福利卡；只要領取福利金，您每個月使用的是同一張卡。
8. 太過頻繁地更換福利卡可能會遭致欺詐使用調查。

什麼是個人識別密碼(PIN)？

PIN是一個四位元數的密碼，僅允許您使用您的華盛頓州Quest EBT福利卡。EBT卡必須有PIN才有效。千萬不要將您的密碼告訴任何人！如果其他人知道您的密碼，他們可以使用您的福利卡提取所有福利金，這些福利金將不予補發。

我如何選擇PIN？

要選擇您的四位數PIN，請聯絡客戶服務處或親自前往您當地的DSHS社區服務辦公室(CSO)。切勿使用易猜的PIN（如「1234」或「0000」）或任何易猜的形式。

如果我忘記密碼，該怎麼辦？

如果您忘記了密碼或想更改密碼，請撥打電話與客戶服務處聯絡。

如果我輸入的密碼錯誤，該怎麼辦？

如果您輸入的密碼錯誤，您有另外三次機會輸入正確的數字。如果第四次仍未輸入正確的PIN，卡將會被鎖定以保護您的帳戶。您直到午夜過後方能再次使用卡，除非您到當地的DSHS社區服務辦公室解除卡鎖定。在某些情況下，自動取款機可能會扣留您的卡。如果自動取款機扣留了您的福利卡，請與客戶服務處聯絡。

如果其他人得知我的密碼，我該怎麼辦？

立即致電客戶服務處選擇新密碼，或者於www.ebtedge.com或**ebtEDGE**行動程式線上更改您的密碼。

如何瞭解我的帳戶餘額？

瞭解帳戶餘額最簡單的方法是保管好您的收據。如果您沒有收據，您可以於www.ebtedge.com或**ebtEDGE**行動程式查看餘額，或者您可以致電客戶服務處。在購物之前應始終瞭解您的帳戶餘額。

如果銷售點(POS)機器出現問題，會發生什麼？

如果您想要使用您的食品補助福利金購買符合條件的食品，而POS機出現問題或者商店裡沒有POS機，收銀員將填寫一份名為食品補助福利金憑單的紙質表格。收銀員將填寫您的華盛頓州Quest EBT福利卡卡號和您消費的金額。切勿向收銀員提供您密碼。收銀員將撥打電話瞭解您的食品補助福利金帳戶是否有足夠的福利金來購買食品；他們不會檢查您的現金福利帳戶。如果您的食品補助福利金帳戶有足夠餘額，將要求您簽署該憑單，並將為您提供該憑單的副本。一定要保管好該副本，這一點非常重要，因為您可以從上次的EBT收據上顯示的餘額中減去您的消費金額。這樣您將得出帳戶的當前金額。商店無法處理現金補助福利金的手工憑單。

我可以在銀行出納員處提款或詢問我的EBT帳戶嗎？

不可以，您只能從ATM機或通過簽約商店中提供返現的POS機提現。如對您的現金或食品福利金帳戶有疑問，請致電客戶服務處。

如果我的華盛頓州Quest EBT福利卡上的現金補助福利金少於\$10，我該如何取出這筆錢？

您可以在簽約商店進行POS機購物或現金返還交易，以獲得這些款項。

使用華盛頓州Quest EBT福利卡是否會收取任何交易費或手續費？

通過華盛頓州Quest EBT福利卡，使用您的食品補助福利金購買食品時不會收取交易費。使用現金補助福利金購買食品或在POS機上提取現金時也不會收取交易費。

或會有手續費。手續費是ATM機或POS機所有者因使用該機器提取現金而收取的額外費用。手續費（如果有）也將自動從您的現金帳戶扣除。如果您不想要支付手續費，只需取消交易，前往另一個處不收手續費的ATM機或POS機地點。

關於如何使用我的EBT現金補助福利金，是否有任何限制？

依據法律，不得使用EBT福利卡或從EBT福利卡中提取的現金在酒館、酒吧、烈酒店、保釋機構、成人娛樂場所、任何禁止未成年人入內的場所賭博、紋身或人體穿孔或購買煙草、大麻或大麻製品。

如果我不使用我的福利金，會發生什麼？

在發放當月未使用的福利金將轉入下一個月。如果您在274天之內未使用至少部分福利金，則該福利金將被取消。在某些情況下，這些福利金將不會再補發。

我可以在EBT帳戶存錢嗎？

不可以。您只能從您的現金帳戶提款。

什麼是直接存儲？

您可以選擇每個月將現金補助福利金直接存入您的個人銀行帳戶，而非使用EBT。針對食品補助福利金，不能使用直接存儲。聯絡DSHS，瞭解更多資訊，或撥打免費電話888-235-2954。

什麼是替代持卡者？

您可以選擇一個人，稱為替代持卡者，為您領取您的福利金。替代持卡者必須前往當地辦事處獲得其自己的華盛頓州Quest EBT福利卡及個人識別密碼。如果您需要替代持卡者，請選擇您信任的人。切記，丟失或遭竊的福利金將不會再補發。您可以致電客戶服務處，取消替代持卡者的卡。

在什麼情況下致電客戶服務處？

- 如果您的福利卡遺失、失竊或損壞。
- 如果您忘記或遺失PIN。
- 想要選擇或變更您的PIN。
- 想要查看您的餘額。
- 想要瞭解最近10筆帳戶交易。
- 想要請求兩個月的交易歷史記錄。
- 如果您對交易有疑問。
- 如果對福利卡有疑問或需要幫助。

如果我計劃搬家或更改住址，該怎麼辦？

要報告任何變更，包括更新您的地址，請通過撥打877-501-2233聯絡DSHS，或使用 www.washingtonconnection.org 線上報告變更。

This pamphlet is available in your language at your local DSHS Office.

ይህ የህዝብ ምዕራፍ በድንገት በህዝብ ምዕራፍ የሚሰጡት ጽሑፍ በት ይገኛል። (Amharic)

إن هذه النسخة موفرة لك بلغتك في مكتب الـ DSHS في الضاحية التي تسكن بها. (Arabic)

កូនស្បែកក្រហមមានផ្តល់ជូនជាភាសាសំឡេងកម្ពុជាទៅនឹងការិយាល័យ DSHS ប្រចាំតំបន់របស់លោកអ្នក ។ (Cambodian)

本小冊備有您的語言版本，可向您當地的 DSHS 辦事處索取。(Chinese)

این جزوه در زبان شما در اداره خدمات اجتماعی و درمانی DSHS منقحه ایوان در دسترس می باشد. (Farsi)

Dlaim ntawv nuav muaj txhais ua koj yaam lug hab nwg nyob rua ntawm lub DSHS kws ze koj ko. (Hmong)

이 팜플렛의 한국어 팜플렛은 귀하지역 관할 보건사회부 (DSHS) 사무소에 비치돼 있습니다. (Korean)

ບັນລຸນິທິວິນິຍົມພາສາຂອງທ່ານເພື່ອທ້ອງຖານ DSHS ທ້ອງຖິ່ນຂອງທ່ານ. (Laotian)

ਇਹ ਪੈਂਡਲੈਟ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ ਆਪ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨੀ DSHS ਦਫਤਰ II (Punjabi)

Acest pamflet este disponibil în limba dumneavoastră la oficiul DSHS local. (Romanian)

Вы можете получить эту брошюру на своём языке в своём местном офисе DSHS. (Russian)

O lo'o mau le tusi lea i lau gagana i le ofisa o le Welfare (DSHS). (Samoan)

Ovaj pamflet je dostupan i na vašem jeziku u vašem mjesnom DSHS uredu. (Serbo-Croatian)

Waraaqahani waxaad ka helikartaa xafiiska Walfeerka, DSHS, ee kuu dhow, iyaga oo ku qorran afaaqa. (Somali)

Ang pamphlet na ito ay nakasulat rin sa Tagalog at makukuha sa tanggapan ng DSHS na pinakamalapit sa inyo. (Tagalog)

ዚህ የህዝብ ምዕራፍ በድንገት በህዝብ ምዕራፍ የሚሰጡት ጽሑፍ በት ይገኛል። (Tigrigna)

Ви можете одержати цю брошюру на своїй мові в своєму місцевому офісі DSHS. (Ukrainian)

Tập sơ liệu này hiện có bằng ngôn ngữ của quý vị tại văn phòng DSHS địa phương. (Vietnamese)

美國農業部是提供平等機會與平等就業的雇主。



©2021 FIS. 保留所有權利。

DSHS 22-310 CH (Rev.09/21) Chinese

使用華盛頓州Quest EBT福利卡



處罰警告：

依據法律，禁止銷售或試圖銷售EBT卡、以食品福利交換或試圖交換任何有價值的東西，如現金、毒品、武器，或除由授權零售商提供之合資格食品之外的任何東西。蓄意誤用可導致取消資格、罰款及法律措施，包括刑事起訴。

若需帳戶資訊，請瀏覽以下網站：

www.ebtedge.com
或使用ebtEDGE行動程式



或者致電

客戶服務處

888-328-9271

711 (TTY華盛頓州中繼轉接服務專線)
800-833-6385 (遠距離傳遞盲人用點字法)