

---

## 108 年 7 月份 95 無鉛汽油銅片測試超過標準理賠 Q&A

108 年 6 月 25 日公布

Q01：為什麼會發生油品品質超過標準？

A01：本公司桃園煉油廠於 107 年 10 月 1 日、9 日及 10 日工場操作異常，共產出三批之輕質摻配油料品質不穩定，造成苗栗以北部分中油加油站供應之 95 無鉛汽油經銅片測試超過標準。本公司本於誠信，積極進行處理及善後補救措施，除針對桃廠供貨範圍包括基隆、大台北地區、桃園、新竹及苗栗等地區中油直營及加盟加油站進行全面檢測、不符標準之油料進行換儲外，並基於保障消費者權益立場，選擇對外主動揭露訊息，並以從寬認定的原則，訂定理賠方案。

Q02：哪些顧客可以申請理賠？

A02：由於無法確認 107 年 10 月 1 日、9 日及 10 日工場操作異常產出之三批品質不穩定輕質摻配油料之影響實際範圍，本公司從寬認定，只要曾於 107 年 10 月 01 日至 10 月 21 日 (54 站延長至 10 月 22 或 23 日等)至本公司位於基隆、大台北地區、桃園、新竹、苗栗等地區，發生 95 無鉛汽油銅片測試超過標準之 159 站中油直營及加盟加油站(詳如公告)，加用 95 無鉛汽油之顧客均可辦理。

Q03：中油公司如何賠償？

A03：1.只要合乎理賠標準的顧客，本公司都將予以賠償，並採「賠二倍」方式辦理，例如申請理賠發票中之 95 無鉛汽油加油金額為 500 元，本公司將賠償 1,000 元(500 的 2 倍)，  
2.凡經本公司收件及審核確認合於理賠標準者，將依顧客選擇電匯或捷利卡的領取方式，將理賠金額匯入指定帳戶或由本公司系統自動儲值於免費提供的「中油捷利卡」空卡

---

內，如顧客同意儲值至原持有的「中油捷利卡」內，本公司將不另行發給空卡。

Q04：為什麼申請領取理賠金額時，理賠對象如為自然人需加填「身份證字號」、如為營業人需加填「公司統一編號」？

A04：為加速理賠時效讓消費者得以儘早收到理賠金額，請消費者(自然人)務必加填「身份證字號」、營業人則須加填「公司統一編號」，以維護自身權益。

Q05：顧客完成理賠申請程序後，如何知道中油公司匯款到指定帳戶或儲值到捷利卡？

A05：本公司將於匯款或捷利卡儲值後，以簡訊通知留有行動電話之顧客。

Q06：不在前述期間或前述 159 站或不是加用 95 無鉛汽油，可不可以申請理賠？

A06：不行；除中油公司官網公告之理賠認定期間及 159 站所加用之 95 無鉛汽油外，其餘本公司直營及加盟加油站所供應的各項油品皆經定期抽樣檢驗，符合國家品質規範，故不納入理賠範圍。

Q07：什麼是「中油捷利卡」？如何使用？

A07：1. 「中油捷利卡」是一張現金儲值卡；顧客可持「中油捷利卡」至中油直營及加盟加油站加油，亦可用於本公司直營站內商品之消費，等同現金使用，惟本公司加盟站內之商品及其他代收繳費服務等除外。

2. 因為「中油捷利卡」是在儲值時開立發票，持卡消費時就不再另外開立發票；如顧客選擇以「中油捷利卡」方式領取理賠金額，將由本公司系統自動儲值於卡片內，故已依

---

規定開立統一發票給中油公司，所以顧客持卡消費時不再另外開立發票給顧客。

Q08： 中油公司受理顧客申請理賠的地點？

A08： 1. 親送地點(最新資訊請上本公司官網查詢)：

本公司指定 112 座加油站，每日上午 08：00 至晚間 20：00 或全台 9 個營業處直銷櫃台於上班時間(08：00~17：00)受理顧客的申請。

2. 郵寄信箱

(1)將無發票理賠申請書及交易證明文件以掛號寄至本公司指定郵政信箱(戶名：中油 95 汽油理賠專用信箱；11099 台北永春郵局第 063 信箱)辦理。

(2)郵寄申請經本公司查詢符合理賠要件之發票號碼後，以掛號或電傳方式，請顧客簽章確認後回送本公司。

Q09： 顧客原於加盟站加油消費，但於申請的理賠地點卻無法查到交易資料時，如何申請理賠？

A09： 1.因少部分加盟站交易資料未能匯入系統，申請理賠如遇無法查得交易資料時，請消費者持相關足以證明之交易文件，回到原加油之加盟站查詢交易所對應的發票號碼。

2.消費者取得原加油加盟站之交易明細證明單(如附件一)後，請併理賠申請書至本公司理賠地點申請理賠；或交由原加油之加盟站代為收件後，轉送本公司當地營業處進行理賠審核作業。

Q10： 如果當時以信用卡支付油款，如何申請理賠？

A10： 申請理賠時應出示該張信用卡正本或影本，並將當筆刷卡簽單或向銀行申請之帳單黏貼於「無發票理賠申請書」，填妥

---

資料後即可至本公司理賠地點辦理理賠申請；簡易流程說明如【附件二】。

Q11：在信用卡部分，為什麼申請理賠要出示信用卡正本或影本？以郵寄方式申請時，所檢附的信用卡影本需注意什麼？

A11：基於個資保護，信用卡 16 碼卡號於本公司系統僅留有前 6 碼及後 4 碼資料(如 1234-56XX-XXXX-7890)，由於刷卡簽單及帳單亦僅有部分卡號資料且各銀行格式不一，為利審核後儘速撥款，請消費者出示信用卡正本或影本(卡號要清楚)，俾利核對後返還。以郵寄方式申請時，檢附之影本需要清楚的 16 碼卡號，其他如有持卡人姓名、卡片到期日或末 3 碼等資訊請予塗銷。

Q12：如果當時以會員卡累積點數，如何申請理賠？

A12：申請理賠時應出示該張會員卡正卡，由理賠人員於本公司系統輸入卡號、姓名、生日等與正卡個資核對相符後，始可申請理賠。另以會員卡申請理賠時，「無發票理賠申請書」不需黏貼證明文件；簡易流程說明如【附件三】。

Q13：在會員卡部分，為什麼申請理賠一定要出示會員卡正卡(不接受影本)且不能以郵寄方式申請？

A13：考量部分會員卡持有人會複印後將影本分送其他人共同積點至所持正卡，為確保正卡持卡人權益，請消費者於申請理賠時出示正卡，恕無法接受郵寄方式申請。

Q14：如果原交易的會員卡遺失，或已轉置新卡，或會員基本資料不符，如何申請理賠？

A14：請顧客進線本公司客服中心專線 1912，由專人服務。

---

Q15： 如果當時以電子票證支付油款，如何申請理賠？

A15： 電子票證包括悠遊卡、一卡通及 happy cash 有錢卡，消費者應依票證種類提供正確之票卡號碼：悠遊卡及一卡通請提供票卡內碼，happy cash 有錢卡請出示正卡或影本背面之 16 碼卡號。另以電子票證申請理賠時，「無發票理賠申請書」不需黏貼證明文件；簡易流程說明如【附件四】。

Q16： 為什麼以電子票證申請理賠要告知該票卡之卡片號碼？

A16： 1. 基於交易安全，悠遊卡及一卡通公司係以票卡內碼為交易規範(非票卡外觀顯示之卡號)，且本公司系統亦僅留該 2 電子票證之票卡內碼資料，故請消費者透過超商多媒體機(如 ibon)感應先取得卡片內碼，相關操作步驟請逕洽超商人員協助。  
2. 消費者如持 happy cash 有錢卡，請出示票卡正卡或影本(需可清楚辨識卡號)，由理賠人員輸入票卡背面 16 碼卡號。

Q17： 如果當時以載具存入雲端電子發票，如何申請理賠？

A17： 1. 如果是以手機條碼為載具，請消費者上網至「財政部電子發票整合服務平台」列印手機條碼查詢畫面，並黏貼於「無發票理賠申請書」，填妥資料後即可至本公司理賠地點辦理理賠申請；簡易流程說明如【附件五】。  
2. 如果是以自然人憑證為載具，請消費者申請理賠時應出示自然人憑證正卡或影本，影本請直接黏貼於「無發票理賠申請書」，填妥資料後即可至本公司理賠地點辦理理賠申請；簡易流程說明如【附件六】。  
3. 如果是以信用卡為載具，請參考Q10「以信用卡支付油款」方式申請。

---

4. 如果是以電子票證為載具，請參考Q15「以電子票證支付油款」方式申請。

Q18：在以手機條碼為載具存入雲端電子發票部分，為什麼申請理賠要出示至「財政部電子發票整合服務平台」列印的手機條碼查詢畫面？

A18：因手機條碼也有多人共同使用單一條碼情形，故為確保原持有人權益，其以手機號碼(或統一編號)通過驗證程序登入「財政部電子發票整合服務平台」所列印的查詢畫面，視為本人提出申請。

Q19：在以自然人憑證為載具存入雲端電子發票部分，為什麼申請理賠要出示正卡或影本？

A19：為確保持卡人權益，請消費者攜帶自然人憑證正卡或影本(影本請直接黏貼於「無發票理賠申請書」)，以利理賠人員確認。

Q20：如果當時以行動支付方式付款，如何申請理賠？

A20：1. 如果顧客提供交易證明文件為「信用卡交易簽單」，請黏貼於「無發票理賠申請書」，填妥資料後即可至本公司理賠地點辦理理賠申請。(因行動支付交易卡號為信用卡虛擬卡號，與實體信用卡之卡號不同，故申請書上卡號資料請填寫與信用卡交易簽單相同)

2. 如果顧客提供交易證明文件為「信用卡帳單」，請先黏貼於「無發票理賠申請書」及填妥資料，並一併提供該信用卡虛擬卡號末 4 碼及明確之交易日期、交易加油站名稱等資訊，直接以郵寄方式申請理賠。

---

3. 信用卡虛擬卡號末 4 碼可透過行動裝置(如：手機)查詢，查詢方式請參照各品牌、型號行動裝置功能與操作方式為主。

Q21：使用手機下載的統一發票 APP，並有留存符合理賠要件的發票號碼，是否可以接受理賠？

A21：顧客以財政部統一發票兌獎 APP 手機條碼截圖畫面(如【附件七】)，並經本公司查詢確認發票號碼未有人申請，即可依規定理賠。

Q22：到哪裡可以索取「無發票理賠申請書」？如何填寫？

A22：1.顧客可以到本公司指定受理地點索取申請書，或上本公司官方網站([www.cpc.com.tw](http://www.cpc.com.tw) 中油公司 95 無鉛汽油銅片測試超過標準理賠處理專區)自行印出申請書。  
2.顧客可以直接於印出或索取來的「無發票理賠申請書」上填寫相關基本資料，並選擇以電匯或捷利卡方式領取理賠金額，並將「證明文件」及存摺影本(僅勾選電匯者須檢附)黏貼於理賠申請書後簽名。  
3.另為加速後續審查流程，增設網路填寫個人資料功能，如有捷利卡號或選擇匯款方式辦理之顧客，建議可自行先上網登打帳戶等資料，確保匯款資訊正確性。

Q23：加到超過標準的九五無鉛汽油對車輛有甚麼影響？如造成車輛液位感知器相關零件故障，要如何申請理賠？

A23：1.九五無鉛汽油銅片測試超過標準對車輛引擎之供油並無直接影響，不至於對車輛造成立即危害，且多數顧客平均每 1~2 週加油一次，超過標準之九五無鉛汽油將因加入新的合格油料混合而稀釋；只有在長期使用下，才可能會造成車輛油錶不準的情形。

---

2.如顧客因加用超過標準之九五無鉛汽油造成車輛液位感知器相關零件故障，可依本公司理賠要點填寫「中油公司 95 無鉛汽油銅片測試超過標準車輛維修理賠申請書」，檢具黏貼發票、維修證明、存摺影本等文件，向本公司指定 112 座加油站受理收件送本公司車輛理賠專責單位審理，惟經由專業技術機構鑑定後，再行理賠；如有車輛維修相關問題請於上班時間 8:30~17:00 撥打 07-3632621 或 07-5829548，下班時間撥打 07-5824141 洽詢。

Q24：如有其他理賠相關問題，有何洽詢管道？

A24：請顧客至本公司官方網站「95 無鉛汽油銅片測試超過標準處理專區」瞭解相關資訊，或撥打 24 小時免付費 1912 客戶服務專線洽詢。