# FoodShare WISCONSIN

A Recipe for Good Health



## 您的威斯康星 QUEST 卡 YOUR WISCONSIN QUEST CARD

#### 什么是威斯康星 QUEST 卡?

威斯康星 QUEST 卡是您使用 FoodShare 福利安全和 便捷的方式。您可以在有刷卡终端并参加 FoodShare 的商店购买食品。它类似于塑料借记卡,并且上面有您的名字、卡号和威斯康星 QUEST 标志。



在商店用 FoodShare 福利购买食品时,您必须随身携带 QUEST 卡。

我如何使用 QUEST 卡?

您的 FoodShare 福利将通过电子福利转账(EBT)系统存入您的 FoodShare 账户。一旦您的福利进入您的账户,您就可以用 QUEST 卡在食品杂货店和一些接受 EBT 付款的农夫市场购买食品。在为您的食品付款时,请在收银处的刷卡终端上刷您的 QUEST 卡,然后输入您的个人密码(PIN)。

每个月,您都可以不限次数地使用您的 QUEST 卡。在您使用您的 QUEST 卡时:

- 没有最低消费金额。
- 购买不收取任何费用。

您可以用您的福利购买如下食品:

- 面包和谷类。
- 水果和蔬菜。
- 肉类、鱼类和家禽。
- 乳制品。
- 用来为自家生产食物的种子和作物。

#### 您不能用您的福利购买:

- 非食品类商品(宠物粮、纸制品、洗涤剂、家庭 用品、美容用品、牙膏、化妆品等)。
- 啤酒、葡萄酒、酒精、香烟或烟草。
- 将在商店内吃的食物。
- 热食(在店内烹制并趁热食用的食品)。
- 维生素和药物。

在 Wisconsin 州,您也不能使用您的福利来支付容器的押金,例如玻璃牛奶瓶和其他可回收软饮料罐或瓶。其他州的法律可能要求您支付押金。在那些州,您的福利可以用来支付押金的费用。

#### 什么是个人密码(PIN)?

当您收到邮寄给您的 QUEST 卡时,会附带说明,指导您选择个人密码(PIN)。使用 QUEST 卡时,您需要输入密码才能获取您的福利。选择密码时,请选择四个您容易记住但其他人难以猜到的数字。请对您的密码保密。请勿在您的 QUEST 卡或卡套上写下您的密码,也不要将您的密码放在钱包或手袋中。一旦您告诉别人您的密码,并给此人您的 QUEST 卡,他或她就可以使用您的任何或全部福利。这些福利不会给予补偿。

### 我忘记密码怎么办?

如果您想不起您的密码,请致电 QUEST 卡客户服务部 1-877-415-5164,并选择一个新密码。如果您认为别

人知道您的密码,您也应该选择一个新密码。如果您在食品杂货店内输入了错误的密码,那么您当天有两次机会输入正确的密码。如果您在第三次尝试时未输入正确的密码,您的卡会被锁定,直到第二天您才能使用您的卡。

#### 福利何时会存入我的账户?

在您参加 FoodShare 的每个月,您的福利将自动存入 您的 FoodShare 账户。您获得福利的日期取决于您的 社会安全号码(SSN)的第 8 位数字。

您的社会安全 号码的第 8 位数字	您的 FoodShare 福利存入您的 QUEST 卡的每月的日期
0	2 日
1	3 日
2	5 日
3	6 日
4	8 日
5	9 日
6	11 日
7	12 日
8	14 日
9	15 日

您的福利将在上述日期存入,即使当天是周末或假期。

#### 我如何查询余额?

在购物之前,您可以通过以下方式查询您的 FoodShare 余额:

- 致电 QUEST 卡客户服务部 1-877-415-5164(语音) 或 711(TTY)。
- 查看您最后一张收据。
- 访问 <u>www.ebtedge.com</u> (点击 "Cardholder Login" (持卡人登录),然后输入您的 QUEST 卡号)。

在使用 QUEST 卡购买食物时,您应该收到一张打印的收据。该收据将会显示您的账户余额。如果您没有收到打印的收据,请索取收据。

### 我可以将福利存起来在其他月份使用吗?

每个月,您都可以不限次数地使用您的 QUEST 卡,并无限额地使用您的福利。在每月月底您可以在帐户中保留无限额的福利,以在未来的月份中使用。请注意,如果您一年没有使用 QUEST 卡,那么超过 274 天的任何福利将从您的帐户中清除。

#### 什么是授权采购人和替代收款人?

您可以选择一名授权采购人来帮助您为家里购买食物。除了您获得的 QUEST 卡,授权采购人将获得他或她自己的 QUEST 卡,上面有他或她的名字,并且可以使用您的 FoodShare 福利和账户。

您也可以选择一名替代收款人代表您使用 FoodShare 福利。替代收款人将获得一张 QUEST 卡,上面有他或她的名字。当您选择了替代收款人,您将不会获得自己的 QUEST 卡。

请联系您的机构选择授权采购人或替代收款人。您可以随时取消您授予的使用权限,请致电 1-877-415-5164,联系 QUEST 卡客户服务部。

#### 如果我的卡无法使用怎么办?

如果您的 QUEST 卡无法使用,请致电 1-877-415-5164,联系 QUEST 卡客户服务部。如果您需要更多帮助,请联系您的机构。

# 如果我在商店使用 QUEST 卡时,出现错误提示,我该怎么办?

如果您在使用 QUEST 卡时,出现错误提示,请致电 QUEST 卡客户服务部 1-877-415-5164。以下是一些错误提示的示例和解决办法:

- **Card not on file.卡号无效**。请联系 QUEST 卡客户服务部 1-877-415-5164。
- Invalid PIN.密码错误。您输入的密码不正确。如果您在同一天三次输入错误的密码,您的卡会被锁定,直到第二天才会解除。
- **Insufficient balance.余额不足。**您账户中的福利不足以支付您购买的东西。把您要买的东西放回去一些,或用自己的钱支付差额。
- **Inactive card.卡未激活。**您没有选择密码。请致 电 QUEST 卡客户服务部 1-877-415-5164,并选择 密码。

#### 如果找不到我的卡该怎么办?

一旦您知道自己丢失了 QUEST 卡或卡已被盗,请拨打 1-877-415-5164,联系 QUEST 卡客户服务部。当您 打电话时,您的卡将被取消。如果有人在您致电取消 您的卡之前使用了它,您的福利将不会被补上。一旦 您报告了您的卡丢失或被盗,就没人能够使用您的卡。替换卡将在下一个工作日邮寄给您。

如果您帐户上的任何一张 QUEST 卡丢失或被盗,您可能需要为替换卡支付 2.70 美元的费用。该费用将从您的 FoodShare 福利中扣除。如果您的 FoodShare 账户没有足够的福利来支付此费用,那么当有足够的福利可以全额支付时,将从您的 FoodShare 福利中扣除此费用。每年从 1 月 1 日至 12 月 31 日期间,持卡人有资格免费获得一张 QUEST 替换卡。

#### 如果我的卡损坏该怎么办?

如果您的卡损坏,或者商店必须在每次使用卡时手动键入您的卡号,请致电 QUEST 卡客户服务部1-877-415-5164,索取一张替换卡。

#### 我可以得到多少张替换卡?

威斯康星州被要求监测发给每个 FoodShare 组的 QUEST 替换卡的数量。如果您在 12 个月内得到五张 或更多的 QUEST 替换卡,监察主任办公室 (Office of the Inspector General) 可能会检查您的 QUEST 卡帐户是否存在滥用 FoodShare 福利的可能。

#### 我应该如何保护我的 QUEST 卡?

下面列出的是一些有关使用 QUEST 卡的有用提示。这些提示可以帮您保护您的 QUEST 卡,并减少未来您对替换卡的需要:

- 将您的 QUEST 卡放在安全的地方。
- 保持您的 QUEST 卡的清洁。
- 像保护信用卡一样保护您的 QUEST 卡。
- 请勿弯折或扭曲 QUEST 卡。
- 不要使用 OUEST 卡擦刮挡风玻璃、打开门锁等。
- 保持磁条干净、无划痕。
- 将您的 QUEST 卡存放在钱包或手袋中。
- 让 QUEST 卡远离磁铁,如手袋或提包的扣钩, 以及电视机。
- 使用 QUEST 卡时,请按照店员的指示进行操作。
- 永远不要告诉任何人您的密码,包括店员。
- 请勿扔掉您的 QUEST 卡。您的 QUEST 卡不会过期。在您享受 FoodShare 福利期间,您可以一直每月使用同一张 QUEST 卡。
- 如果您停止得到 FoodShare 福利,请勿扔掉您的 QUEST 卡。如果您再次获得 FoodShare 福利,将 会存入您最近一张有效 QUEST 卡上。

#### 如何退回我用 QUEST 卡购买的东西?

如要退货,请将商品、商店收据和 QUEST 卡带到您购买商品的商店。商店会把您的福利退回到您的账户上。您可以马上使用这些福利。您不会得到现金退款。

#### 如何纠正我的帐户中的错误?

要更正您帐户中的错误,请拨打 1-800-415-5164,向 QUEST 卡客户服务部报告错误。您将收到一封有关对错误所做决定的信函。如果您不同意这个决定,您可以申请公平听证会。关于申请公平听证会的信息将在给您的信函中提供。

注意: 商店可能需要增加或减少您的 QUEST 卡购买金额以纠正错误(例如系统错误)。您会收到一封信件,解释为什么需要如此调整。如果您不同意该调整,您将从信件日期起有 15 个历日申请公平听证会。调整的金额可能会保留在您的账户中,直至做出公平听证决定。

#### 如果我搬家,需要做些什么吗?

如果您打算搬家,请联系您的机构报告您的新地址。邮寄到您的旧地址的卡将不会被转寄到您的新地址。

#### 如果我到外州该怎么办?

如果您搬到外州,请向您的机构报告。您应该仍然可以在您搬入的州使用威斯康星 QUEST 卡上的任何福利。如果您无法在搬入的州找到接受威斯康星 QUEST 卡的商店,请联系发出 FoodShare 福利的威斯康星州机构。要继续在搬入的州得到福利,您必须在那里提出申请。

#### 从哪里可以获得更多信息?

- 联系 QUEST 卡客户服务部 1-877-415-5164(语音) 或 711(TTY)。
- 访问 dhs.wisconsin.gov/foodshare/index.htm。

在此提供的信息是一般性信息。要查询有关 FoodShare 的更多信息,请联系您的机构。 与补充营养援助计划(SNAP)及印第安保护区食 品分配计划(FDPIR)相关的州或当地机构和其 次级受助人必须张贴以下非歧视声明: 按照联邦 民权法以及美国农业部(USDA)民权法规与政策 规定,本机构禁止出现基于种族、肤色、国籍、 性别(包括性别认同和性取向)、宗教信仰、残 疾情况、年龄、政治见解的歧视现象或因之前的 民权活动而进行报复。计划信息可以英语以外的 语言提供。存在残疾情况且需要其它交流方式以 获得计划信息(比如盲文、大字体、录音带、美 国手语(American Sign Language))的人应与申 请福利的机构(州或当地)联系。耳聋或存在听 力或语言障碍的人可拨打(800) 877-8339, 通过联 邦中继服务(Federal Relay Service)与 USDA 联 系。如需提交计划歧视投诉,投诉人应填写 AD-3027 表——USDA 计划歧视投诉表,该表可在以 下网站找到:

https://www.fns.usda.gov/sites/default/files/resource-files/ad3027-simplified-chinese.pdf。您也可从USDA办公室或拨打(833) 620-1071 获得该表或写信给USDA。信函必须包含投诉人姓名、住址、电话号码及歧视行为的书面细节以告知民权助理部长(ASCR)所称民权违法行为的性质及发生日期。完成的AD-3027 表或信函必须提交至:

#### (1)邮件:

Food and Nutrition Service, USDA 1320 Braddock Place, Room 334 Alexandria, VA 22314; 或

(2)传真:

(833)-256-1665 或(202)-690-7442; 或

(3)电子邮箱:

FNSCIVILRIGHTSCOMPLAINTS@usda.gov 本机构提供平等机会。