

# 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 [www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com) (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，并无限制地使用您的福利。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 365 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 帐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。这些提示可以帮助您保护您的 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 QUEST 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帐户上。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 个日历日申请公平听证会。调整的金额可能会保留在您的帐户中，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](https://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](mailto:FNSCIVILRIGHTSCOMPLAINTS@usda.gov)

本机构提供平等机会。

