

附件 4

“合肥通”卡线上充值常见问题解答

1. 领取工会补贴的线上（网上）渠道入口在哪里？

入口在“合肥通卡”APP 中，且是唯一入口。下载、安装、并注册后，在 APP 主页中会显示“工惠出行”入口。

2. 是否所有的手机都具备办理线上补贴领取业务？

不是。手机须具备 NFC 功能，领取时须要确保 NFC 功能开启。

怎样查看我的手机是否是带有 NFC 功能？

安卓手机：主界面-设置-找带有“连接”字样的按钮（如“更多连接”，“连接与共享”，“网络与无线连接”），点进去后就能看到“NFC”，再点击 NFC 按钮就可以开启或关闭该功能。

苹果手机：苹果 7 及以上机型且 IOS 版本为 13 以上，在“通用”中就能看到 NFC 标签。

主界面-设置-在搜索框中输入“NFC”，如果是 NFC 手机，就会找到“NFC”标签，没有出现则说明手机不带 NFC 功能。

3. 我的手机有 NFC 功能，而且也是开启状态，为什么读不到卡？

NFC 是有感应区的，不同手机可能位置会不一样，一般都会在手机屏幕的上半部分。打开“合肥通卡”APP 后进入主页，将合肥通卡放置手机后面，读到卡后界面会显示合肥通卡内信息，通过移动卡片后能确定 NFC 的感应区的大致范围，这个时候就可以进行业务操作了。极端的可能，就是卡芯片损坏导致无法读卡，需要到合肥通自有网点办理更换卡片业务。

4. 在哪里下载“合肥通卡”APP?

在华为、小米、应用宝、App Store 等主流手机应用商城中，搜索“合肥通卡”，找到带“合肥通卡”LOGO 的 APP，即可下载并安装。

5. 在“合肥通卡”APP 中找不到“工惠出行”入口怎么办?

检查“合肥通卡”APP 软件版本，看是否是 3.2.0 及以上版本，如果不是需要升级版本。通过手机应用市场，下载最新版本；在进入“合肥通卡”APP 后，系统会检测是否为最新版本，如果非最新版本会提示更新到最新版本，请用户直接点击更新即可。

6. 我的“合肥通卡”为什么不能在苹果手机上领取补贴?

卡号 92 或 62 开头的卡片，因 ios 系统原因，不支持该类合肥通卡在苹果手机上读卡，因此该类的合肥通卡不能在苹果手机上领取，该卡可选择在线下网点或者带 NFC 的安卓手机上领取。

7. 我以前在（华为等）手机钱包中开通了 NFC 虚拟卡，能否直接通过在线上将补贴充值到该卡中？

华为钱包中开通的 NFC 合肥通虚拟卡，在领取补贴时，系统会自动检测你是否有 NFC 虚拟卡，这个时候你就可以选择是充值到虚拟卡还是实体卡。

非华为钱包开通的 NFC 合肥通虚拟卡，则无法进行上述提示，因此按此方式无法进行充值到虚拟卡；但可以借用另外一台 NFC 手机，将自身带有 NFC 合肥通虚拟卡的手机当成一张普通实体卡进行线上补贴领取。

8. 我有华为钱包的 NFC 合肥通虚拟卡，领取补贴后在充值订单中看不到订单信息？

华为钱包开通的 NFC 合肥通虚拟卡的订单，在“手机一卡通”界面的订单中可查看。

9. 在合肥通卡 APP 点击“工惠出行”时，为什么要进行实名认证？

工会活动须实名领取，为保障每名普惠对象的自身利益，防止被他人冒领，选择线上领取补贴的用户，需进行实名认证，认证通过后才可进入“工惠出行”领取界面进行领取。

10. 我的实名认证为什么通不过？

一是确保输入的信息准确无误；二是输入身份证、姓名、手机号后，实名认证系统会对比办理手机号时用的身份证号和姓名，如果两者不一致则实名认证失败。比如你的手机号是家

里人的身份办理的，用你自己的身份信息就无法通过实名认证，这种情况建议您到线下网点进行补贴领取。

11. 线上领取后，发现合肥通卡内余额没有增加，但是在进入“工惠出行”时，显示已领取补贴了怎么办？

这种情况是由于最后一步写卡失败导致，失败的原因可能是卡片拿开了或者其他异常情况，遇到这种情况后，可以选择以下两种操作：

（1）第一步重新进入“合肥通卡”APP，主界面会提示你有一笔“异常”订单要处理；第二步选择进行处理后，会跳到充值订单页面；第三步可以看到有一笔订单是“圈存到卡”或者“订单存疑”，点击后再按照提示把卡放在手机的NFC感应区，按提示即可进行重新写卡。极端情况，操作后会仍无法正常充值的，这个时候拨打“合肥通”客服热线0551-62851595，由工作人员手工处理后再进行操作即可。

（2）进入“合肥通卡”APP-个人-“充值订单”，之后的操作与（1）第三步一致。