附件2

“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？

（1）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；

（2）扫描下方二维码进行下载。



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。