

## “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？

2023 年度新增了线上领取出行补贴，其入口在“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。

*偷偷告诉您，还有一种简便方法：*

*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。