



“常州人社” APP 操作指南



常州市人力资源和社会保障公共服务中心



智慧人社

CHANGZHOU



“常州人社”APP是常州市人力资源和社会保障局为广大市民打造的“互联网+人社”惠民服务平台。平台以“电子社保卡”为核心，通过移动互联网、大数据等信息化手段，提供就医购药、求职应聘、社保服务、就业创业等多项功能，是“电子社保卡”在人社系统的全应用示范项目。平台围绕市民关注的人社领域热点问题，及时发布政策法规、政策口径、办事指南等权威资讯，让广大市民随时随地享受“智慧人社”贴心服务！

“常州人社”APP 使用指南系列之——

下载注册

篇

下载

到华为应用市场或苹果应用市场中搜索“常州人社”并下载。下载时请认准“常州人社”以及右侧的官方图标！



图 1-1 “常州人社”官方图标



除了上述方式，还可以直接扫右侧的二维码下载。



图 1-2 “常州人社”下载二维码

注册

用户在登录页面点击【注册】后，输入姓名、身份证号、手机号码、短信验证码等信息，完成APP登录密码设置，即完成用户注册操作。

图 1-3 用户注册

1. 注册时如遇提示：“创建用户失败，原因是您已经是常州人社网上用户”，您可以用网厅登录密码登录“常州人社”APP。

如果忘记密码，可以点击登录页面的“忘记密码”，通过面部识别验证的方式重新设置网上登录密码：点击【面部识别验证】后，按照手机语音提示内容并配合肢体动作完成验证。如下图：



图 1-4 用户登录



图 1-5 重置密码



图 1-6 人脸识别

2. 注册手机号修改：如果系统中显示的手机号有误，请通过以下方法进行修改：

- 进入“我的”页面
- ▼
- 点击右上方的“账户管理”
- ▼
- 进入账户管理页面后点击“修改手机号码”即可

3. 用户在注册、添加家庭成员等操作过程中，请勿多次重复申请短信验证码。

“常州人社” APP 使用指南系列之——

实名认证

篇

为确保医保账户资金和信息安全，需要实名认证才能进行线上挂号、诊间缴费和扫码购药等操作。进行实名认证的用户目前必须为常州市本级职工医保及居民医保参保人。

实名认证操作方法

1. 点击【面部识别认证】，用户按手机语音提示内容并配合肢体动作完成实名认证，同时生成电子社保卡，然后跳转至“密码设置”页面进行电子社保卡支付密码设置。



图 2-1 实名认证



图 2-2 设置电子社保卡支付密码

2. 添加家庭成员

如果家里有老人和孩子不会使用手机怎么办？还可以把家庭成员信息绑定到我们的手机里！



点击【家庭成员添加】，在此页面按提示内容对参保人信息进行维护；

点击【保存】后进行该成员的“人脸识别认证”和“电子社保卡支付密码设置”，通过后即完成家庭成员添加。



图 2-3 添加家庭成员并实名认证

16 周岁以上参保人员通过人脸识别方式进行实名认证。

16 岁以下参保人进行实名认证时，按页面提示维护相关信息并保存，点击【面部识别认证】，按要求输入“社保卡人员识别号”和“社保卡支付密码”等信息，点击【提交】系统校验无误后即完成绑卡。

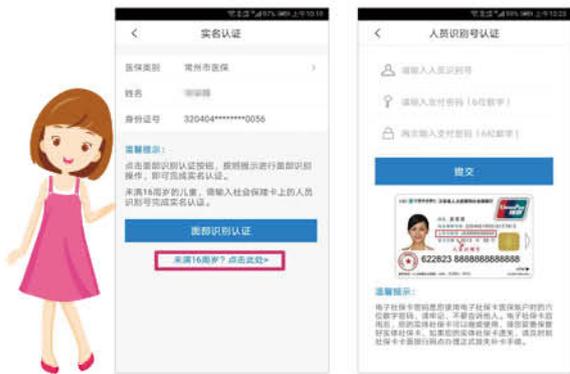


图 2-4 未满 16 周岁的家庭成员通过人员识别号进行实名认证

年满 16 周岁，社会保障卡没有照片不能通过人脸识别方式进行实名认证的参保人员，请到常州市本级社会保障卡服务网点（常州市政务服务中心 1-2 号楼 C 区）重新办理社会保障卡。

1. 账户的注册人及默认就诊人不可删除，其他家庭成员均可在家庭成员列表中删除。
2. 注册用户除本人外，还可以绑定 3 个家庭成员社保卡（即 1+3 的模式）。
3. 如果用户更换手机，需要在新手机上重新进行实名认证。

“常州人社” APP 使用指南系列之——

就医服务

线上挂号

1、已完成实名认证的参保人员，在首页点击【线上挂号】进入医院列表；选择就诊医院、就诊科室和就诊医生，根据出诊时间进行挂号。



图 3-1 线上挂号：选择医院→科室→医生

2、用户在核实挂号信息无误之后，点击【确认预约】跳转进入支付页面；用户可优先使用医保个人账户余额，输入电子社保卡支付密码支付挂号费；医保个人账户余额不足时可通过微信、支付宝等第三方支付方式进行挂号费支付。

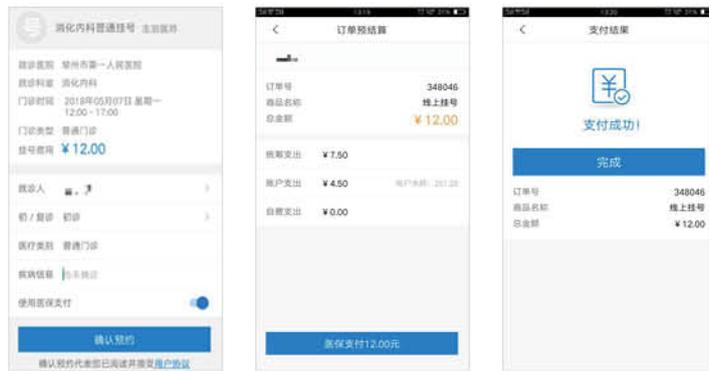


图 3-2 线上挂号付费

3、挂号成功后可以点击 APP 下方【我的】，在跳转页面中点击【订单管理】按键来查看订单挂号详情，并根据“就诊条码”和屏幕下方【温馨提示】的提示内容到院进行就诊；

如因其他原因不能按时就诊，必须在【订单管理】中进入“我的订单”页面后点击【取消预约】完成订单取消，已支付的挂号费会按原支付路径返还。

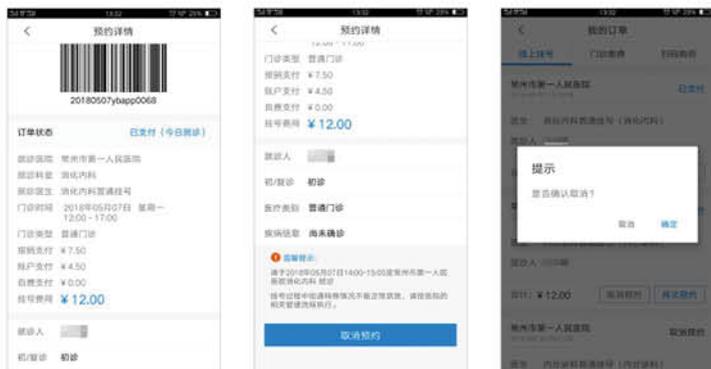


图 3-3 线上挂号订单查询及取消

小贴士



1、参保人员线上挂号成功后，如未能按挂号日期到院就诊记作违约，累计违约超过三次的将限制使用线上挂号功能。

2. 如遇挂号医生停诊，个人在收到短信和消息提醒后，需本人自行取消挂号，已支付的挂号费会按原支付路径返还。

3. 参保人员完成线上挂号之后，可在首页的【智能候诊】栏目了解就诊顺序，合理安排时间。

门诊缴费

1、用户在 APP 中点击【门诊缴费】，可对“待缴费列表”下的待缴费项目进行诊间支付。

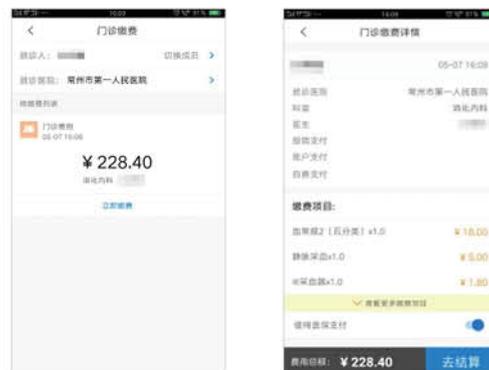


图 3-4 门诊待缴费详情

2、用户在“门诊缴费详情”页中对缴费项目及金额核实无误后，点击此页下方【去结算】，进入订单预结算页面。

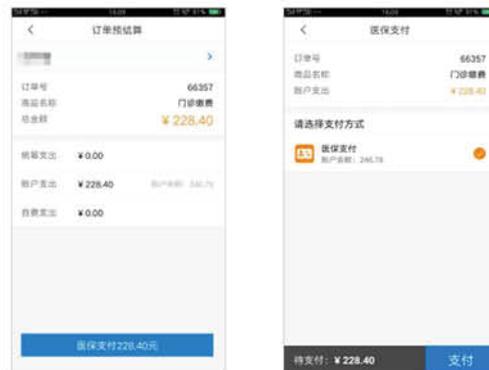


图 3-5 门诊缴费订单结算

3、点击屏幕下方【医保支付】按钮进入医保支付页面（默认支付方式为医保支付），通过电子社保卡支付密码完成医保账户结算；剩余部分订单费用可通过支付宝、微信等第三方进行后续支付。

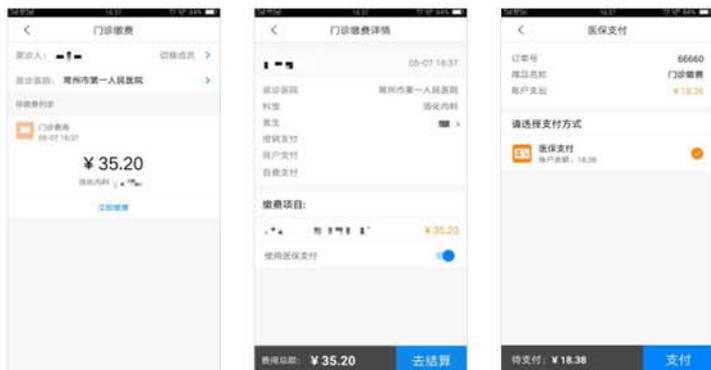


图 3-6 医保个人账户余额不足时仅支付部分门诊费用



图 3-7 自费支付（支付宝或微信）剩余门诊费用



4、在“常州人社”APP 中完成门诊缴费的用户如需打印纸质发票，可在就诊医院打印纸质发票，纸质发票只能打印一次。

门诊退费

在医生为您开出处方后，切记要认真核对缴费项目和金额，确认无误后再进行支付确认。万一您不小心进行了支付，但又发现其中有问题，也不要慌张，按照以下操作即可成功退费：

已付费的门诊缴费项目，患者如需全部或部分退费，请按就医医院院内流程先打印发票后办理退费手续，退费时患者仍须出具实体社会保障卡办理。

缴费确认

用户在“常州人社”APP 上完成门诊缴费后，点击【我的】进入【订单管理】页面，在“我的订单”页选中订单，医院的检验检查窗口或药房窗口工作人员将使用码枪对页面收费单条码 ID 进行扫描并核实该患者缴费信息。



图 3-8 向医院窗口出示门诊缴费订单条码

报告查询

用户可通过“常州人社”APP【报告查询】实时查询检验检查报告（部分社区医院未开通此项功能）。



图 3-9 检验报告查询

“常州人社” APP 使用指南系列之——

购药服务



图 4-1 药店收款台显示屏的订单详情及“结算二维码”

参保人员可以直接点击“常州人社”APP 右上方的扫码框，扫描药店收款台显示屏的“结算二维码”，确认无误后完成支付；

也可以点击 APP 首页底端中间的【扫码 / 支付】，点击【扫一扫】进行药品支付；或是进入【就医购药】，点击【购药扫码付】进行药品支付。



图 4-2 购药扫码付方法一



图 4-3 购药扫码付方法二



图 4-4 购药扫码付方法三

医保支付

参保人员医保个人账户内有足够余额时，可直接用医保个人账户进行线上结算。

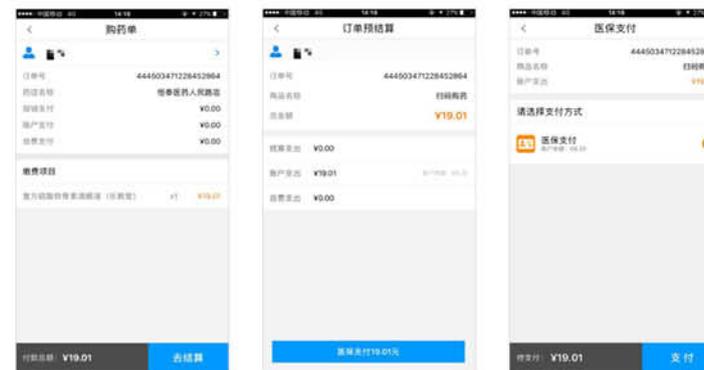


图 4-5 医保个人账户支付

用户在屏幕下方点击【医保支付】后，输入电子社保卡支付密码完成线上支付。

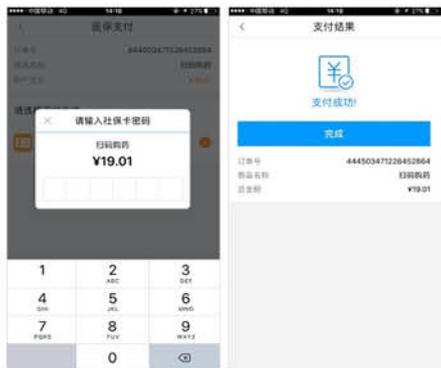


图 4-6 输入电子社保卡支付密码进行医保个人账户支付

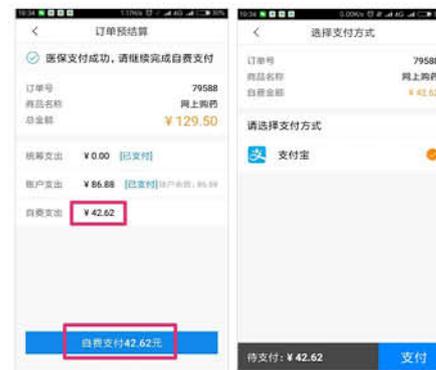


图 4-8 自费支付（支付宝或微信）剩余订单

自费支付

医保个人账户余额不足时，可通过微信或支付宝等第三方支付方式线上支付。

如果医保支付成功，但第三方支付（支付宝或微信）失败，无需任何操作，该订单超过半小时将自动退费。

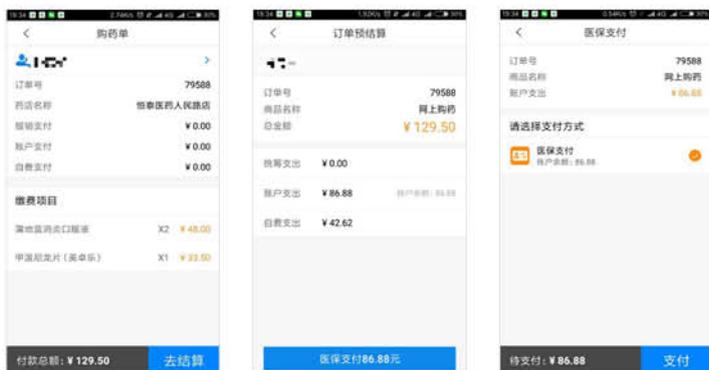


图 4-7 医保个人账户余额不足时仅支付部分订单

点击【去结算】后进入结算页面。在跳转的“订单预结算”页面选择【自费支付】后，选择相应的第三方支付方式输入第三方支付密码完成药品结算。

如果您在使用中遇到任何问题，欢迎拨打常州市人社服务热线 12333。

您也可以通过“常州人社”APP 的“12333 在线”提交问题或者建议，我们会为您做详细的解答。

