

1:网络请求异常

答：苹果手机下载应用后，需要点击允许使用 *WI-FI* 或者数据流量（不然会出现网络请求异常）。

在实名注册或者认证的时候出现网络请求异常，请检查自己的网络环境是否是在较好的情况下，因为此时需要比对照片的相似度，（对网络要求较高些，中途若出现网络不佳，可能会导致网络请求异常，比对结果不能返回给用户，需要重新登录后再次操作）。

如果确认自己网络环境较好，但依然出现网络请求异常等问题，请提供自己的注册信息给客服,以便解决问题。

2:我要认证功能相关问题

答：认证按钮为灰色，即不能进行认证，有以下几个原因引起：

一：此人不是待遇人员

二：本年度已经认证通过。可通过我要查询功能下的认证信息查询，选择要查询的人员，即可出现相关信息。只要查询到当年度认证成功（不管何种方式认证）的信息，即不能再次认证。（目前一个自然年度仅需要认证一次）

三：如果确认自己是待遇人员并且没有查询到相关信息但依然不能认证，有可能是数据迁移问题引起的，需要提供待认证人员的身份证和姓名信息给客服

（029-89393020）以便排查问题。（确认本年度认证通过了，但按钮为灰色，也查询不到结果，可能是业务系统的姓名和身份证上的姓名不一致导致的，需要去经办修改姓名后，第二天便可查询到结果）

3:关于实名注册和刷刷脸认证

答：根据提示操作，扫身份证和和刷脸要在光线好的环境下操作。（识别身份证的时候不能有反光）。

实名注册的时候若提示身份证姓名和注册时的信息不一致，需要仔细确认自己注册时姓名是否和身份证上的一致，不一致在-我的-里面可以修改（点击姓名或身份证即可修改），修改正确后继续操作。

4:我要证明相关

答：符合条件的即可办理相关证明，点击发送相关文件到邮箱后，只要提示发送成功，相关证明文件会立即发送至邮箱中。（邮件在邮箱中找不到，可能邮件被拦截，可在垃圾邮件中寻找，只要提示成功，邮件肯定是发送出去了（确保邮箱填写无误））

5:密码相关

答：密码输入错误三次，账户会被锁定，**24** 小时后解锁，或者通过忘记密码功能找回后，立即解锁。