**手机APP自助认证答疑小贴士**

一、规范手机拍照方式

1、认证时,如果自己认证不成功，可切换前置摄像头为后置摄像头,由他人帮助认证；

2、站立认证失败时，建议坐在光线明亮的地方再次操作；

3、拍摄时，避免衣帽、头发、墨镜、口罩、浓妆等遮挡面部；避免阳光直射；避免他人出现在拍摄画面中；避免仰头、低头、闭眼或仅露出侧脸的情况，确保脸部正面清晰完整的出现在提示框内；

4、背景是白墙的地方认证通过率较高，暗光、强光、逆光或角度过大等情况会导致通过率降低；

5、像素高的手机认证通过率较高；

6、Android(安卓系统)手机和IOS（苹果系统）手机均可尝试认证。

二、认证人员有纹眉、发型变化、微整形等情况，认证无法通过怎么办？

认证人员现在的相貌与身份证照片差异过大，会导致认证通过率降低。

请按规范进行拍照，仍旧认证失败的，可通过单位的线下设备重新建档认证，次年即可通过手机APP自行认证。

三、认证时如提示：“您没有需要认证的业务？”

出现此提示的原因及解决方法：

原因一：在手机认证时身份证信息输入错误。

解决方法：输入个人信息时仔细核对。

原因二：社会保险经办系统中的个人基本信息与认证人员的实际身份信息不符。

解决方法：请单位专管员在数字证书的【信息查询】中核实，如有不符，由单位专管员到社会保险经办窗口更正认证人员的基本信息，更正后认证人员则可通过手机APP自行认证。

原因三：未到退休年龄，不需要进行认证。

四、认证时如提示：“您的姓名或身份证号码有误？”

出现此提示的原因及解决方法：

原因一：退休人员的实际身份信息与社会保险经办系统中的个人基本信息不符。

解决方法：由单位专管员携带相关资料在社会保险经办窗口修改信息之后，退休人员再通过手机APP认证。

原因二：未到退休年龄，不需要认证。

五、认证时如提示：“抱歉，您的照片信息不完善，请联系专管员？”

1、此现象常出现于外省身份证认证比对，系统需要从外省身份证库获取认证人员的照片信息，请求较慢，容易出现网络请求失败的现象，需重新点击获取；

2、系统在获取照片信息时，网络中断导致照片信息未获取到，需重新点击获取；

3、认证人员的社保卡处于异常状态，比如社保卡挂失、冻结等，需保证社保卡处于正常状态；

4、排除以上条件，仍提示照片信息不完善，需通过单位的线下设备重新建档再做认证。

六、新退休人员如何认证？

新退休人员核定养老保险待遇前，需做一次资格认证以确认身份（使用手机APP刷脸认证），认证一次有效期一年。

七、供养人员（遗属）如何认证？新增加的供养人员（遗属）如何认证？

1、供养人员（遗属）与退休人员认证方式相同。

2、新增加的供养人员（遗属）需单位专管员携带相关资料到社会保险经办窗口办理人员新增，认证人员方可通过手机APP自行认证。

八、重复领取养老保险待遇的人员如何认证？

重复领取养老保险待遇的退休人员或供养人员（遗属）需由单位专管员携相关资料办理清退重复保险账户的手续，之后认证人员方可通过手机APP自行认证。

九、本年度已经采集的指纹是否可作为有效生存信息比对数据？采集过指纹的退休人员及供养人员（遗属）本年度是否还需要通过手机APP刷脸认证？

1、已通过指纹比对认证的人员，可作为有效生存信息比对数据，但需上报至社会保险经办的认证系统。

2、采集过指纹的退休人员及供养人员（遗属）应当再使用手机APP认证一次，以便完善个人信息。

十、退休人员及供养人员（遗属）注册时需要注意什么？如选错所属地区或参保险种是否影响认证？

1、注册时需完善基本资料，所属地区：省本级 ；参保险种：企业职工养老保险

2、如选错所属地区或者参保险种不影响认证，但会影响其它查询功能，请注册时认真选择。修改方法在【个人中心】的【基本资料】模块中重新选择【所属地区】或【参保险种】。

十一、手机APP认证通过的有效期？

认证一次，有效期为12个月。应于本次认证成功后的12个月内再次认证，依此类推。

十二、退休后移居港澳台地区的退休人员或供养人员（遗属）如何认证？

1、如持有大陆居民身份证的，可以持大陆身份证注册并认证。

2、没有大陆居民身份证的，若以港澳台居民身份证件申领社保卡的，可以持港澳台居民身份证件注册并认证，没有以港澳台居民身份证件申请社保卡的，需通过港澳台社会保险官方机构按年度出具生存状况证明，或者通过指纹、指静脉等比对认证。

十三、退休后移民（移居）国外的人员如何认证？

在境外居住人员如不能通过手机APP自助认证的仍按《关于出境定居离退休、退职人员办理健在证明有关问题的通知》（外领函【2007】21号）规定办理认证。

十四、单位用线下设备建档时，如何办理人证比对不通过的情况？

单位专管员如确认认证人员与身份证件相符但设备无法识别，应向社会保险经办机构发起申诉，后台审核通过即建模成功并记录认证成功一次，审核不通过则需要单位提供相关证明到社会保险经办保窗口办理。

十五、如何申请特殊认证业务？

参保人在所有认证方式都无法通过的情况下，或者社会保险经办机构结合相关政策及实际情况考虑确有必要的，可以申请办理特殊认证业务。

十六、手机注册时，身份证号或者名字录入错误，如何办理？

进入【个人中心】，在【基本资料】中可以修改身份证号或名字。

十七、如何查询人员是否通过认证？

单位专管员登录 “数字证书”后，在【建模认证查询】中的【信息查询】模块可以查询认证人员是否通过。