附件6：

**下载、注册、认证、登录常见问题及解决办法**

**1.身份证认证冲突（两个手机号使用了同一个身份证引起的）**

 身份认证冲突-是由于两个手机号认证同一个身份证引起的（严禁此类操作！）

 如其中一个手机号已经认证身份证，直接用此手机号及所设密码登录，做后续的报名及考试即可，不用更换手机号。另外一个手机号如因认证不通过而点击了申诉，请立即**咨询客服QQ：800180626**反馈请情况并要求取消此申诉。

注意：如因此问题而导致考生无法考试或被学校判断为多重认证视作作弊行为，考生及家长自负责任！

**2.身份证验证失败**

可能原因如下：

1) 上传的身份证照片文字是否拍摄清晰。

2) 网络异常，导致图片验证失败。

3) 身份证认证失败，请确认身份证信息有如下改动：

(1) 现役军人、武警官兵、特殊部门人员及特殊级别官员。

(2) 退役不到2年的军人和士兵（根据军衔、兵种不同，时间会有所不同，一般为2年）。

(3) 户口迁出，且没有在新的迁入地迁入。

(4) 户口迁入新迁入地，当地公安系统未将迁移信息上报到公安部（上报时间地域不同而有所差异）。

(5) 更改姓名，当地公安系统未将更改信息上报到公安部（上报时间因地域不同而有所差异）。

(6) 移民。

(7) 未更换二代身份证。

解决办法：

如遇到1）、2），请重新拍摄上传。

如遇到3）或其他原因，请联系小艺帮工作人员进行核实，**联络QQ：800180626**。

**3.身份证认证人脸验证失败**

可能原因如下：

1) 网络异常，导致图片验证失败。

2) 无法获取身份证信息，导致人脸和身份证匹配失败。

3) 人脸和身份证差异太大，导致一直失败。

解决办法：

3次失败后会有人工审核入口，请上传身份证（人像面）和自拍照（请拍摄实人，不要拍摄照片）进行人工审核。

工作时间：8：00-24：00，2小时内会有有审核结果，非工作时间请耐心等待。

**4.考试过程中人脸比对失败**

可能原因如下：

1) 认证过程中，人脸不在画面中。

2) 人脸对比差异太大，比对不通过。

解决办法：

连续3次不通过，会被退回到考试列表页面，点击红色区域，尽快进行人脸验证，紧急联系**客服QQ：800180626**

**5.手动输入身份证信息进行验证是否有影响**

 手动输入没有影响的，如果照片自动审核不通过，小艺帮平台是提供了手动验证信息入口。

**6.身份证认证都完成了，回到首页还是去认证，状态没有变化**

 关掉小艺帮app，再重新进入。

**7.身份证号中带有X应该怎么输入**

 X的问题需要用英文输入法输入大写的X；也可以在其他文档中输入，然后复制粘贴到小艺帮中。

**8.地区或姓名不匹配**

 显示地区或姓名不匹配的，这是学校导入的数据和考生认证的数据不一致，请联系学校在后台替换正确数据处理。

**9.第一次认证身份信息，为什么我的身份信息显示被认证过**

 可能被其他考生误填导致，可以联系小艺帮客服，提供相关信息，小艺帮协助查询后进行处理。

**10.为什么我填写的是自己的正确考生号，而最后那一项是显示的考生号重复**

 考生号重复一般是其他考生填写错误考生号导致的，可以联系小艺帮客服，提供相关信息，小艺帮帮忙查询后，协助考生处理。

**11.已经填写多次个人信息，依旧显示考生信息为空**

 可以尝试退出小艺帮APP再次进入看看。

**12.临时身份证可以用么**

 临时身份证只支持手动输入信息使用，当自动认证失败后可以通过手动认证进行身份信息认证。

**13.注册登录小艺帮APP发送验证码，手机收不到应该怎么办**

 请确认已经使用最新版本的小艺帮APP，重新发送验证码，如依旧无法收到验证码，请换一部手机用新一个手机号注册发送验证码，再换回原手机用注册成功的手机号码+密码登录。

**14.请问因为我填报用的手机号码是我父母的，但是我在家里登录小艺帮APP时使用的号码是我自己的手机号码，所以我想问一下需要换手机号码吗**

 不需要更换手机号码，可以直接使用父母的手机号码+密码登录即可。

**15. 通过苹果的Apple Store下载小艺帮提示需要认证**

 这个是苹果的app store需要验证，不是小艺帮可以控制的，建议考生换一部手机或者用安卓手机登录小艺帮官网下载app。

**16.登录后显示英文**

 请将手机系统语言切换成简体中文，如果还是无法解决，请先切换到系统语言为英文，再切换为中文。

**17.  为什么我在注册的时候提示登录失败**

 这种情况一般都是您的app版本较低导致的，请登录小艺帮官网www.xiaoyibang.com下载安装最新版的app，然后再尝试登录。

**18. 人工申诉多久能完成**

 申诉在工作时间一般会在2小时内处理完成，非工作时间一般会隔天完成。

**19.身份证过期或即将过期可不可以通过身份认证？**

 可以的。