

国家网络身份证 申领流程常见问题



常见问题

Q1：遇到网号、网证申领失败、使用异常等情况，该如何处理？

在使用国家网络身份认证服务过程中，若出现操作失败、功能报错或无法正常使用等问题，可通过以下官方渠道快速寻求专业支持与解决方案。



01 线上平台反馈

打开国家网络身份认证App，进入「我的」页面，通过「意见反馈」或「在线客服」功能，按提示提交问题描述与截图，技术团队将及时响应处理。



02 人工客服热线

直接拨打全国统一客服热线**400-117-1166**，接通人工坐席，可实时咨询申领、核验及使用中的各类疑难问题。

常见问题

Q2：苹果手机如何使用NFC功能？

在「通用」设置中找到NFC选项，开启后状态栏通常会显示NFC图标，表明功能已就绪。

提示：iOS系统NFC默认后台运行，无需手动打开App。



01 设备基础要求

需为 iPhone 7 及以上机型，且系统版本升级至 iOS 14.5 及以上，方可支持身份证NFC识读。



02 功能开启路径

打开手机「设置」，进入「通用」选项，找到「NFC」开关并确保其处于开启状态。



03 找准识别区域

NFC感应区位于手机背面上方，靠近后置摄像头的位置，此区域为识读核心点位。



04 高效识读技巧

将身份证紧贴感应区，可横向或竖向缓慢移动调整角度，保持稳定直至识别成功。



常见问题

Q3：手机已开启NFC功能，却无法识别身份证？

NFC识别区域一般在手机背面上半部分（靠近后置摄像头区域），手持身份证件紧贴机身，横向或竖向缓慢移动尝试。



01. 检查系统设置

进入手机设置，确认“NFC”或“触碰付款”功能已完全开启，部分机型需开启读卡权限。



02. 找准感应区域

NFC感应区通常在手机背面上方，靠近后置摄像头的位置，避免将身份证贴在屏幕或手机下半部分。



03. 调整贴合姿势

将身份证紧贴机身，缓慢横向或竖向移动，保持稳定，确保芯片与感应线圈充分耦合。



04. 清除干扰物品

取下金属材质的手机壳，移开周边的银行卡、公交卡等带磁或金属物品，减少信号干扰。

NFC识别区域一般在手机背面上半部分
(靠近后置摄像头区域)
手持身份证件紧贴机身，横向或竖向缓慢移动尝试



示意图：身份证感应示意

将身份证芯片面紧贴手机背部摄像头附近区域，保持静止或缓慢移动，直至手机出现识别提示。

提示：若仍失败可重启手机后重试

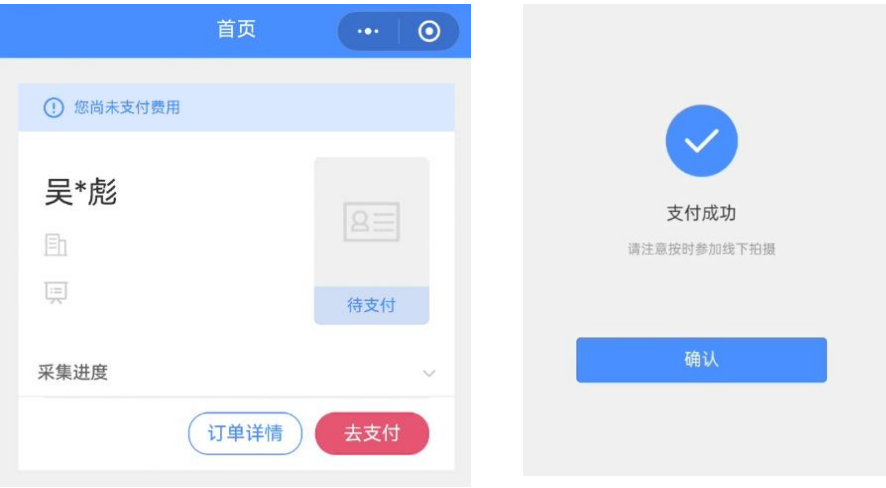
常见问题

Q4：未成年人（含家长已报网号后，人脸识别一直不通过）怎么办？

处理方式：未成年人可批量跳过网证，先完成拍照。

学生操作步骤

01 按「步骤二：集中采集小助手」流程注册缴费



02 完成后会收到一个「拍摄码」



03 用「拍摄码」替代「网证码」进行拍照

注：现正为学生批量设置跳过网证，设置完成后将及时通知确认。

常见问题

Q5：身份验证失败怎么办？

处理方式：联系网证客服，确认问题原因并协助后台查询。

学生操作步骤

01 点击右上角「耳机」图标，进入客服模块

02 联系网证客服，说明身份验证失败的情况



常见问题

Q6：忘记国家网络身份认证APP密码
该怎么办？

处理方式：在网证App内重置口令，按以下流程操作。

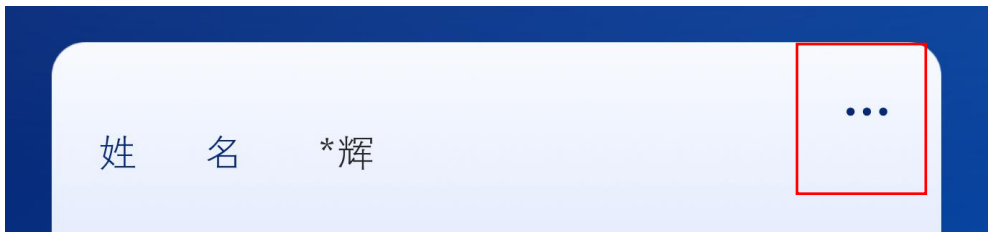
重置口令流程

01 打开网证App

02 进入「管理」



03 右上角「三个点」



04 选择「重置口令」

05 NFC刷身份证 → 06 活体验证 → 07 设置新口令

常见问题

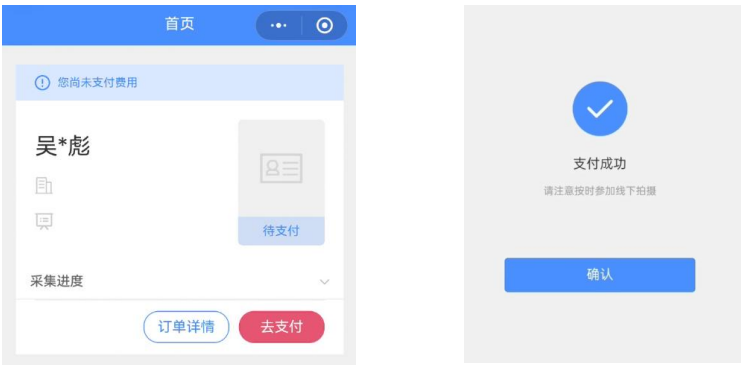
Q7：身份证过期怎么办？

处理方式：需先重新补办身份证；补办期间可先完成拍照，后续补充网证授权。

学生操作步骤

01 向工作人员提供学号，为学生设置「跳过网证」

02 按「步骤二：集中采集小助手」流程注册缴费



03 完成后收到一个「拍摄码」



04 用「拍摄码」替代「网证码」进行拍摄

后续：让学生补充网证授权。

常见问题

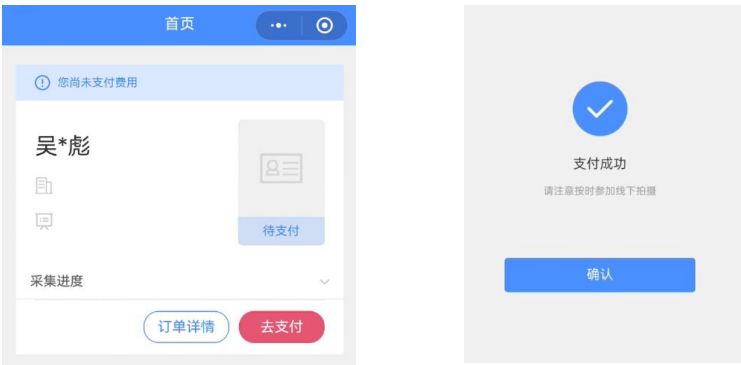
Q8：补办的身份证未收到原件怎么办？

处理方式：可先完成拍照，后续补充网证授权。

学生操作步骤

01 向工作人员提供学号，为学生设置「跳过网证」

02 按「步骤二：集中采集小助手」流程注册缴费



03 完成后收到一个「拍摄码」



04 用「拍摄码」替代「网证码」进行拍摄

后续：让学生补充网证授权。

客服联系方式

网证人工客服工作时间：

周一到周日

8:30-20:30

新华社客服工作时间：

周一到周五

(法定节假日除外)

9:00-17:00

网证人工客服热线：

400-117-1166

新华社电话客服：

0531-82024739

0531-82024793

网证线上平台客服：

打开首页后点击左上角

【耳机】图标,进入客服
模块

新华社在线客服：

小程序内点击

在线客服