

电子社保卡 扫码认证使用指南

目 录

一、使用指南	1
(一) 扫描二维码	1
1. 使用电子社保卡APP扫码	1
(1) 下载、安装电子社保卡APP	1
(2) 使用电子社保卡APP扫码	1
2. 使用电子社保卡支付宝小程序扫码	2
(1) 打开电子社保卡小程序	2
(2) 使用电子社保卡小程序扫码	3
3. 使用电子社保卡微信小程序扫码	3
(1) 打开电子社保卡小程序	3
(2) 使用电子社保卡小程序扫码	4
4. 使用支付宝或微信扫码	5
(二) 身份认证授权	5
1. 已领取电子社保卡	5
2. 未申领电子社保卡	7
(1) 使用电子社保卡APP申领	7
(2) 使用电子社保卡支付宝小程序申领	8
(3) 使用电子社保卡微信小程序申领	10
3. 无法领取电子社保卡用户	11
二、常见问题	12
1. 如何开始实名实人认证操作?	12
2. 如何扫描“电子社保卡实名认证”二维码?	13
3. “电子社保卡实名认证”二维码有效期多长时间?	13
4. 扫描“电子社保卡实名认证”二维码成功后, 如何完成实名实人认证?	13
5. 如何申领电子社保卡?	13
6. 申领电子社保卡提示“未查询到您的有效卡信息”, 怎么办?	13
7. 申领电子社保卡提示“您的社保卡是封存状态, 请先启用”, 怎么办?	14
8. 申领电子社保卡提示人脸识别认证失败, 怎么办?	14
9. 手机号认证不通过, 怎么办?	14

10. 银行卡认证不通过，怎么办？	14
11. 已领取电子社保卡，扫描专题网站二维码后，显示“去登录”按钮，如何登录？	15
12. 扫描专题网站二维码后，登录电子社保卡时忘记密码，怎么办？	15
13. 扫描专题网站二维码后，提示“当前电子社保卡用户与待认证用户信息不一致” 怎么办？	15
14. 考生正在补换社会保障卡，还未拿到社会保障卡，是否影响认证？	15
15. 使用银行卡认证进行实名认证时，银行卡号需要与社保卡银行卡号一致吗？ ...	16
16. 实名实人认证完成后，后续登录专题网站是否还需要再次认证？	16
17. 使用手机号认证进行实名认证时，手机一直收不到验证码，怎么办？	16
18. 扫描专题网站二维码后，页面一直转圈、白屏或提示网络异常怎么办？	16
19. 人脸识别认证、手机号认证、银行卡认证连续失败，提示无法认证，怎么办？	16
三、热线电话	16

一、使用指南

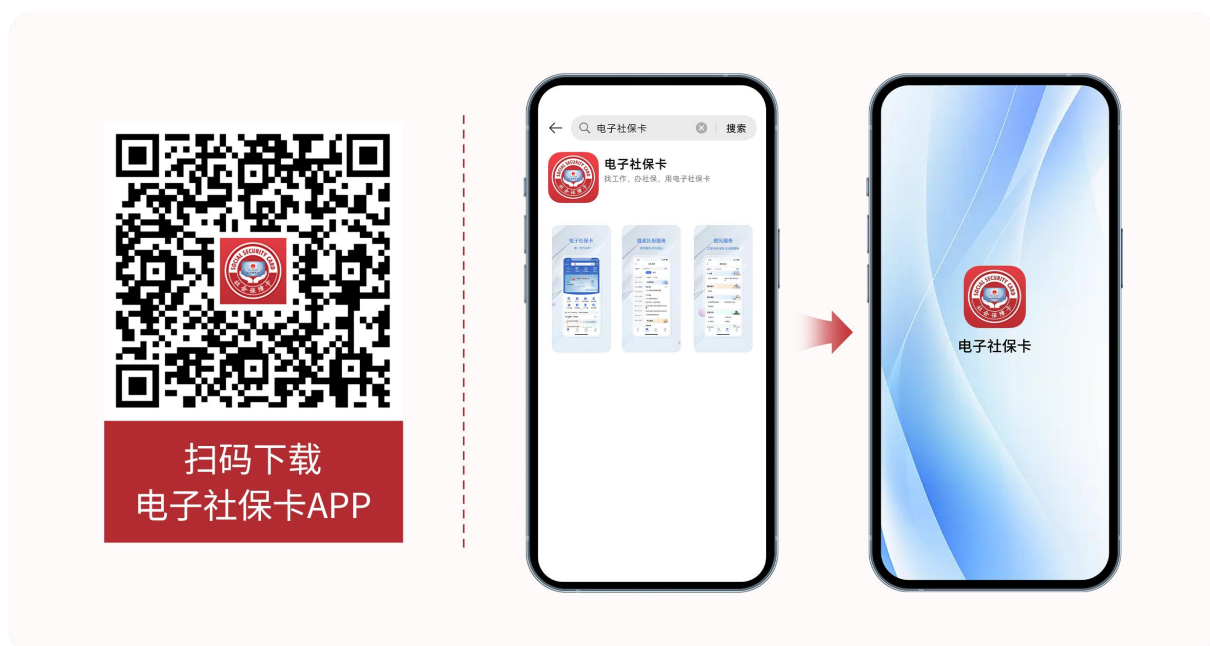
考生登录专题网站后，在弹出的对话框上点击“实名实人认证”按钮，页面弹出“电子社保卡实名认证”二维码。考生可使用电子社会保障卡（以下简称电子社保卡）APP、电子社保卡支付宝小程序、电子社保卡微信小程序的“扫一扫”或使用支付宝、微信“扫一扫”，扫描专题网站展示的二维码完成认证。

（一）扫描二维码

1. 使用电子社保卡APP扫码

（1）下载、安装电子社保卡APP

手机扫描下方二维码，或者苹果手机在“App Store”、安卓手机在“应用宝”“360手机助手”“百度手机助手”“华为应用商店”“小米应用商店”等应用市场中搜索“电子社保卡”下载安装。



（2）使用电子社保卡APP扫码

在电子社保卡APP首页点击“扫一扫”，扫描专题网站展示的二维码后进入电子社保卡认证页面。



2. 使用电子社保卡支付宝小程序扫码

(1) 打开电子社保卡小程序

使用支付宝“扫一扫”扫描下方二维码或通过支付宝搜索“电子社保卡”，进入电子社保卡小程序。



（2）使用电子社保卡小程序扫码

在电子社保卡小程序首页点击“扫一扫”，扫描专题网站展示的二维码后进入电子社保卡认证页面。



3. 使用电子社保卡微信小程序扫码

（1）打开电子社保卡小程序

使用微信“扫一扫”扫描下方二维码或通过微信搜索“电子社保卡”，进入电子社保卡小程序。



微信扫描二维码



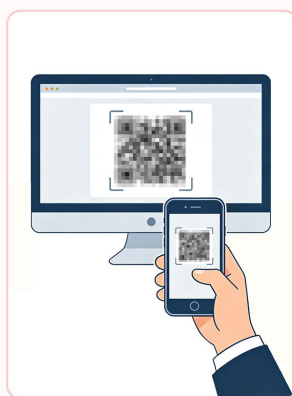
微信搜索“电子社保卡”

(2) 使用电子社保卡小程序扫码

在电子社保卡小程序首页点击“扫一扫”，扫描专题网站展示的二维码后进入电子社保卡认证页面。



第一步
点击“扫一扫”



第二步
扫描专题网站二维码



第三步
扫码后进入认证页面

4. 使用支付宝或微信扫码

可以使用支付宝、微信“扫一扫”，扫描专题网站展示的二维码后进入电子社保卡认证页面。



(二) 身份认证授权

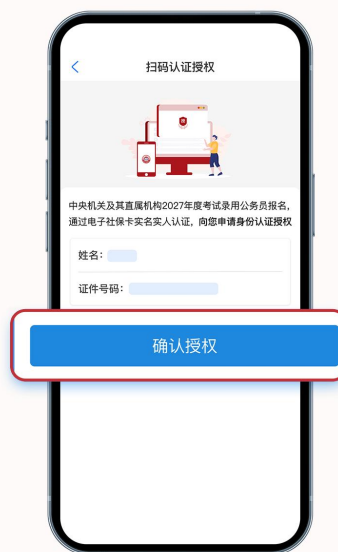
扫码后，请考生根据页面提示操作。

1. 已领取电子社保卡

若已申领电子社保卡，页面会出现2种情况：

情况1：页面展示“确认授权”按钮，请点击“确认授权”，即完成本次认证。完成后在专题网站二维码页面点击“查询认证结果”。

情况1-已领取电子社保卡，
点击“确认授权”



情况2: 如使用他人电子社保卡扫码, 页面将提示“当前电子社保卡用户与待认证用户信息不一致, 请使用本人电子社保卡进行扫码”, 请更换本人电子社保卡重新扫码。

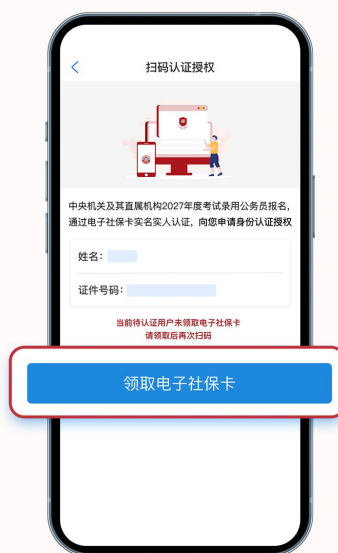
情况2-非本人电子社保卡
扫码, 更换本人电子社保
卡重新扫码



2. 未申领电子社保卡

如有社会保障卡（实体社保卡），尚未领取电子社保卡，页面将提示“当前待认证用户未领取电子社保卡，请领取后再次扫码”，请点击“领取电子社保卡”，完成电子社保卡申领。申领后刷新二维码，重新扫码认证。

**情况3-未领取电子社保卡，
点击“领取电子社保卡”**



（1）使用电子社保卡APP申领

打开电子社保卡APP，按照下述流程完成申领。

步骤1：在电子社保卡APP首页点击“登录”进入登录页面，点击下方“注册”，开始注册流程。

步骤2：在注册页面，填写姓名、社会保障号码（可查看本人实体社保卡上印制的社会保障号码，通常同公民身份号码），设置登录密码，阅读并同意相关协议后点击下一步，进入人脸识别认证页面。

步骤3：在人脸识别认证页面，按照指引完成人脸识别认证。

步骤4：人脸识别认证通过后，需选择银行卡或手机号完成实名认证。

完成后，即代表已成功领取电子社保卡，请同步设置电子社保卡密码。



(2) 使用电子社保卡支付宝小程序申领

打开电子社保卡小程序，按照下述流程完成申领。

步骤1：在电子社保卡小程序首页点击“登录”，进入授权页面。

步骤2：在授权页面，点击“同意”授权您的信息用于申领电子社保卡（如未在支付宝完成实名认证，则需先完成实名认证）。

步骤3：授权后，进入电子社保卡领取页面，点击“领取电子社保卡”。

步骤4：在人脸识别认证页面，按照指引完成人脸识别认证，若人脸识别认证未通

过，可使用支付宝支付密码完成认证。

完成后，即代表已成功领取电子社保卡，请同步设置电子社保卡密码。



第一步
点击登录



第二步
授权实名信息



第三步
领取电子社保卡



或



第四步
完成人脸识别认证或支付宝密码认证



领取成功

（3）使用电子社保卡微信小程序申领

打开电子社保卡小程序，按照下述流程完成申领。

步骤1：在电子社保卡小程序首页点击“登录”，进入领取电子社保卡页面。

步骤2：在领取电子社保卡页面，阅读并同意相关协议后点击“立即领取”进入微信密码验证页（如未在微信完成实名认证，需先完成实名认证）。

步骤3：在微信密码验证页面，完成密码验证。

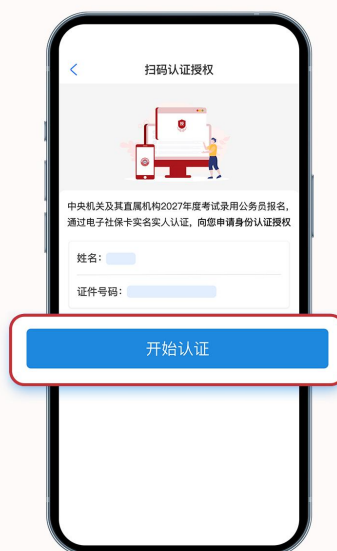
完成后，即代表已成功领取电子社保卡，请同步设置电子社保卡密码。



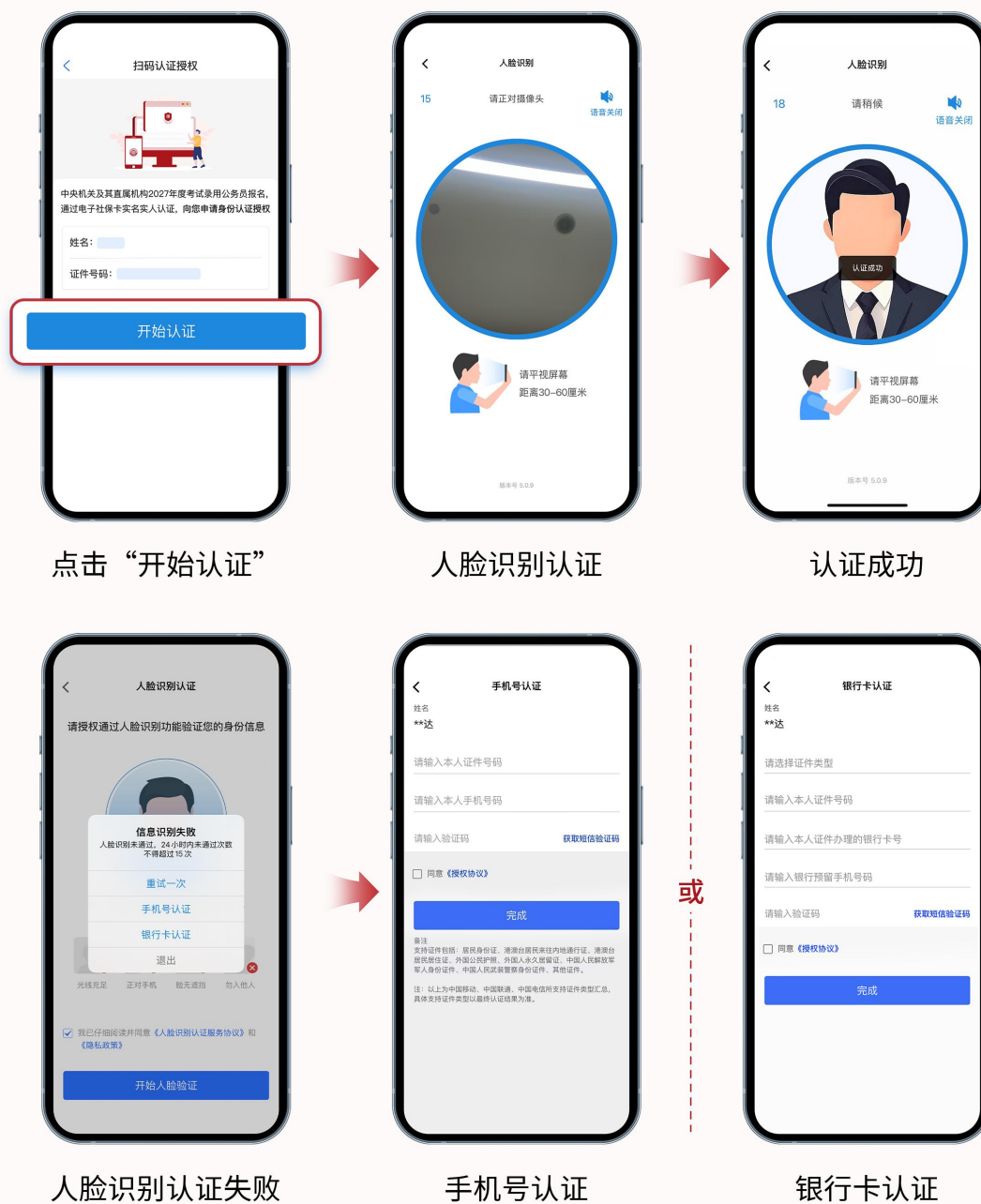
3. 无法领取电子社保卡用户

如没有社会保障卡（实体社保卡），则无法申领电子社保卡，页面将展示“开始认证”按钮，请点击“开始认证”后按照指引完成认证。

情况4-无法领取电子社保卡，点击“开始认证”



点击“开始认证”按钮，优先进行人脸识别认证，人脸识别认证通过的，即完成本次认证。人脸识别认证未通过的，可选用本人实名办理的手机号或者银行卡完成认证。完成后请在专题网站二维码页面点击“查询认证结果”。



二、常见问题

1. 如何开始实名实人认证操作？

答：登录后，在弹出的对话框上点击“实名实人认证”按钮，页面弹出“电子社保卡实名认证”二维码。

2. 如何扫描“电子社保卡实名认证”二维码？

答：考生使用手机上的电子社保卡APP、电子社保卡支付宝小程序、电子社保卡微信小程序的“扫一扫”，或使用支付宝、微信“扫一扫”扫描二维码。

3. “电子社保卡实名认证”二维码有效期多长时间？

答：“电子社保卡实名认证”二维码有效期为1分钟，请尽快扫码。扫码后，请在5分钟内按照页面提示完成认证，否则将超时。超时后，请点击“刷新二维码”按钮，重新扫描“电子社保卡实名认证”二维码。

4. 扫描“电子社保卡实名认证”二维码成功后，如何完成实名实人认证？

答：请考生根据页面提示操作。

（1）已申领电子社保卡的，考生扫码后，页面出现“确认授权”按钮，点击后完成实名实人认证。

（2）已持有社会保障卡（实体社保卡），但未申领电子社保卡的，考生扫码后，页面提示“当前待认证用户未领取电子社保卡，请领取后再次扫码”，请考生点击“领取电子社保卡”，完成电子社保卡申领。申领成功后，参照上条“已申领电子社保卡”情形操作，完成实名实人认证。

（3）考生没有社会保障卡（实体社保卡）的，无法通过申领电子社保卡完成实名实人认证，此时考生扫码后，页面出现“开始认证”按钮，点击后按照指引，进行人脸识别认证。认证失败的，按照指引选择再次人脸识别认证、本人实名手机号认证或本人实名银行卡认证三种方式完成实名认证。

完成上述操作后，请在专题网站“电子社保卡实名认证”二维码页面点击“查询认证结果”。如果页面显示“完善个人信息”按钮，表示实名实人认证已完成。如果页面显示“未获取到您的验证结果信息，请稍后再试”，表示实名实人认证未完成，请稍后重新查询认证结果，如多次操作仍无法完成实名实人认证，请拨打技术咨询电话。

5. 如何申领电子社保卡？

答：考生可通过电子社保卡APP、电子社保卡支付宝小程序、电子社保卡微信小程序，按页面指引完成申领并设置电子社保卡密码。

6. 申领电子社保卡提示“未查询到您的有效卡信息”，怎么办？

答：请确认以下情况：

(1) 确认本人名下是否有状态正常的社会保障卡（实体社保卡）。

(2) 确认申领电子社保卡时填写的姓名、社会保障号码与社会保障卡（实体社保卡）信息一致。

如手机页面提示“无有效卡信息”导致无法申领，请扫描专题网站“电子社保卡实名认证”二维码，通过人脸识别认证、手机号认证或银行卡认证方式完成认证。

7. 申领电子社保卡提示“您的社保卡是封存状态，请先启用”，怎么办？

答：可以通过电子社保卡APP、电子社保卡支付宝小程序、电子社保卡微信小程序点击“人社办事-社保卡-社保卡启用”，按提示完成社会保障卡（实体社保卡）启用，或前往当地社保服务大厅启用。若无法完成社会保障卡（实体社保卡）启用，请扫描专题网站“电子社保卡实名认证”二维码，通过人脸识别认证、手机号认证或银行卡认证其中一种方式完成认证。

8. 申领电子社保卡提示人脸识别认证失败，怎么办？

答：请确认以下情况：

(1) 确认本人手机网络正常；确认已开启访问相机和麦克风的权限。

(2) 确认人脸识别时光线充足、背景干净；摘掉帽子、口罩、墨镜，露出面部；人脸正对摄像头，按页面提示操作。

如以上均已确认，可能是社会保障卡（实体社保卡）照片与本人当前容貌相差较大，建议改用电子社保卡支付宝小程序进行领取。

9. 手机号认证不通过，怎么办？

答：请确认以下情况：

(1) 确认使用本人在国内实名办理的手机号认证，副卡、家庭共享号码一般无法通过认证。尚未办理的，建议尽快办理本人实名手机号。

(2) 确认使用中国移动、中国联通、中国电信运营商的手机号码进行认证。

如页面持续提示“认证失败”，请向运营商核实手机号实名信息，或改用银行卡认证方式完成认证。

10. 银行卡认证不通过，怎么办？

答：请确认以下情况：

(1) 确认使用本人实名办理的银行卡(借记卡)认证。尚未办理的,建议尽快办理银行卡(优先选择国有大型商业银行开立的银行卡)。

(2) 确认使用国内办理的已激活的银行卡(借记卡),并确认输入的姓名、证件号码、手机号码、银行卡号准确无误,手机号码须与银行预留的号码一致。

如页面持续提示“认证失败”,请向发卡行核实银行卡实名信息,或改用手机号认证方式完成认证。

11. 已领取电子社保卡,扫描专题网站“电子社保卡实名认证”二维码后,页面显示“去登录”按钮,如何登录?

答: 点击“去登录”后,请根据使用的电子社保卡渠道指引登录:

(1) 如使用电子社保卡APP登录: 完成电子社保卡APP登录密码验证以及短信验证码验证,即可登录成功。

(2) 如使用电子社保卡支付宝小程序登录: 完成人脸识别认证或电子社保卡密码验证,即可登录成功。

(3) 如使用电子社保卡微信小程序登录: 完成电子社保卡密码验证,即可登录成功。

12. 扫描专题网站“电子社保卡实名认证”二维码后,登录电子社保卡时忘记密码,怎么办?

答: 可以在密码认证页面点击“忘记密码”进入重置密码页面,选择人脸识别认证、手机号认证或银行卡认证任一认证方式完成认证后,重新设置密码。

13. 扫描专题网站“电子社保卡实名认证”二维码后,提示“当前电子社保卡用户与待认证用户信息不一致”怎么办?

答: 如使用他人电子社保卡扫码,页面将提示“当前电子社保卡用户与待认证用户信息不一致”,请更换本人电子社保卡重新扫码,以确保实名实人报名。

14. 考生正在补换社会保障卡(实体社保卡),还未拿到社会保障卡(实体社保卡),是否影响认证?

答: 不影响认证。考生可以直接扫码,如社会保障卡(实体社保卡)还未完成更换,页面会引导直接通过人脸识别认证、手机号认证或银行卡认证等方式完成认证;

如已完成更换，页面会引导领取电子社保卡，领取后需要在专题网站“电子社保卡实名认证”二维码页面点击“刷新二维码”按钮，重新扫码完成认证。

15. 使用银行卡认证进行实名认证时，银行卡号需要与社保卡银行卡号一致吗？

答：不需要，使用本人实名办理的任意一张银行卡（借记卡）均可进行实名实人认证。

16. 实名实人认证完成后，后续登录专题网站是否还需要再次认证？

答：不需要。

17. 使用手机号认证进行实名认证时，手机一直收不到验证码，怎么办？

答：请确认以下情况：

- （1）确认填写的证件号码与手机号码正确。
- （2）确认手机号码是使用本人证件办理。
- （3）确认手机号码正常使用，不存在欠费停机等情况。
- （4）确认手机网络信号正常。
- （5）确认短信未被拦截。
- （6）确认使用中国移动、中国联通、中国电信运营商的手机号码进行认证。

如以上都没有问题，可能是系统繁忙，请稍后再试或选择银行卡认证。

18. 扫描专题网站“电子社保卡实名认证”二维码后，页面一直转圈、白屏或提示网络异常怎么办？

答：该问题可能由网络波动、访问拥堵等原因导致。可先切换稳定网络，清理缓存后重试；如处于访问高峰时段，可稍后再试。

19. 人脸识别认证、手机号认证、银行卡认证连续失败多次，页面提示无法认证，怎么办？

答：请24小时后再试，或更换其他认证方式。

三、热线电话

如果上述内容无法解决您在公考报名遇到的实名实人认证相关问题，可拨打公考热线电话010-12370咨询。