

## 附件 2

# 新生学籍自查常见问题解答

## 一、找回用户名

**方式一（推荐）：**点击“找回用户名”

[\\_\(<https://account.chsi.com.cn/account/password!rtvlgname>\)](https://account.chsi.com.cn/account/password!rtvlgname)，自行尝试找回。

**方式二：**联系学信网客服找回。

（请优先使用系统提供的找回功能自行尝试找回用户名，如功能无法满足您的需要，可及时通过邮件或者电话与学信网客服联系。）

## 二、找回密码

**方式一（推荐）：**点击“找回密码”

[\\_\(<https://account.chsi.com.cn/account/password!retrive>\)](https://account.chsi.com.cn/account/password!retrive)，自行尝试找回。

**方式二：**全国征兵网用户，已进行兵役登记、应征报名的，可以联系应征地兵役机关协助找回。

**方式三：**联系学信网客服协助处理。客服电话：010-82199588，客服邮箱：kefu@chsi.com.cn。

（请优先使用系统提供的找回密码功能自行尝试找回密码，功能无法满足您的需要的，可及时与学信网客服邮件、电话反馈。）

## 三、身份证号重复的解决办法

[\\_\(<https://account.chsi.com.cn/account/help/sfzhcf.jsp>\)](https://account.chsi.com.cn/account/help/sfzhcf.jsp)

### ● 情况一：证件号码等待客服审核

填写身份证号后提示“证件号码重复待审核，不能再次注册此证件号码”

这种情况表示该身份证号存在被多个用户使用的情况，身份证信息正在等待客服的审核。如果您曾经使用该身份证号注册过账号，请通过原用户名登录并使用系统；如果忘记注册用户名的，可通过【找回用户名】完成用户名的找回并使用旧的用户名登录系统。

姓名 \*

证件类型 \* 居民身份证

证件号码 \*  证件号码重复待审核,不能再次注册此证件号码

友情提示：请用原注册账号登录系统,并及时上传身份证审核材料(身份证审核材料格式要求)

1. 本网站核对无误后将在三个工作日内处理完毕,请及时登录网站查看
2. 如果您忘记了注册信息,可以尝试 [找回密码](#)、[找回用户名](#)
3. 如果对此有疑问可邮件反馈我们 [联系我们](#)

### ● 情况二：证件号码已被注册

填写身份证号后提示“证件号码已被注册，查看【解决方法】”。

这种情况下表示该身份证号已被注册。如果您曾经使用该身份证号注册过账号，可通过原账号直接登录；如果忘记了原账号的，可通过【找回用户名】完成用户名。

如果您未曾使用此身份证号注册账号的，可以考虑勾选页面“我要重新注册”，正确填写信息后点击【完成注册】；系统会提示您当前注册的账号需要核验身份证信息，使用当前注册的账号登录系统，并选择下述途径中的任意一种来完成身份核验事宜。

姓名 \*

证件类型 \* 居民身份证

证件号码 \*  证件号码已注册

友情提示：如果选择“我要重新注册”,管理员审核给证件号码关联的旧账号将被注销,旧账号将不能用于征兵、研招报名。

1.  我要重新注册
2. 如果您用过 [图像比对](#)、[学籍档案](#)、[兵役登记或验证服务](#),可使用原账号登录
3. 如果您忘记了注册信息,可以尝试 [找回密码](#)、[找回用户名](#)

登录系统后，在个人信息页面，点击“【解决办法】”可以看到提供了以下三个途径来进行身份信息审核：

途径1：上传手持身份证照片      途径2：请求大学同学协助审核      途径3：提供学籍或学历信息

在解决办法页面，点击【提供学籍或学历信息】按钮，提交自己的学籍学历信息进行审核身份信息

学籍或学历信息核对正确后，将会注销使用了您当前证件号码的其他账号；如果您另有其他账号，请慎重此操作；注销账号暂时会影响您原填报研招推免和统考的信息操作。

1. 在校生可以通过自己的院校名称、学号、入学年份(4位数字)、学历层次这几项信息核对身份
2. 毕业生可以通过自己的院校名称、证书编号、毕业年份(4位数字)、学历层次这几项信息核对身份

此种情况建议使用“途径3：提供学籍或学历信息”解决，简单快捷。

## 四、常见问题

请点击网站查看：

<https://account.chsi.com.cn/account/help/index.jsp>。

五、以上仍无法解决，请联系学信网客服。

客服热线：010-67410388。

客服邮箱：kefu@chsi.com.cn。