

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”

[\(https://account.chsi.com.cn/account/password!retrieve\)](https://account.chsi.com.cn/account/password!retrieve)，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)

身份证号重复的解决办法

● 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码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码注册过账号，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。

The screenshot shows a registration form with fields for '姓名' (Name), '证件类型' (Document Type) set to '居民身份证' (Resident Identity Card), and '证件号码' (ID Number). The '证件号码' field has a red border and contains placeholder text. A red oval highlights this field and the error message: '证件号码重复待审核,不能再次注册此证件号码' (Duplicate ID number pending review, cannot register again with this ID number). Below the form, a yellow box contains a友情提示 (Friendship Hint): '友情提示：请用原注册帐号登录系统，并及时上传身份证件审核材料（身份证件核对格式要求）' (Tip: Please log in with your original registered account and upload identification documents for review (format requirements)). It also lists three steps: 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 (The website will handle it within 3 working days after verification, please check the website in time); 2. 如果您忘记了注册信息，可以尝试找回密码、找回用户名 (If you forgot the registration information, you can try to recover the password or the username); 3. 如果对此有疑问可邮件反馈我们联系我们 (If you have any questions, you can email us for feedback).

● 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码已被注册。如果您曾经使用该身份证号码注册过账号，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码注册账号的，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、并选择下述径中的任意一种来完成身份核验事宜。

The screenshot shows a registration form with fields for '姓名' (Name), '证件类型' (Document Type) set to '居民身份证' (Resident Identity Card), and '证件号码' (ID Number). The '证件号码' field has a red border and contains placeholder text. A red oval highlights this field and the error message: '证件号码已注册' (ID number is registered). Below the form, a yellow box contains a友情提示 (Friendship Hint): '友情提示：如果选择“我要重新注册”，辦理員审核后证件号码关联的旧账号将被注销掉，旧账号将不能使用于征兵、研招报名， 我要重新注册' (Tip: If you choose "I want to register again", after the staff handles it, the old account associated with the ID number will be deleted, and the old account cannot be used for conscription, postgraduate entrance examination, etc.). It also lists three steps: 1. 我要重新注册 (I want to register again); 2. 如果您用过 四维校对、学信档案、退役登记/应征报名 可使用原账号登录 (If you have used Four-dimensional verification, Xinxin file, Discharge registration/Enlistment application, you can log in with the original account); 3. 如果您忘记了注册信息，可以尝试找回密码、找回用户名 (If you forgot the registration information, you can try to recover the password or the username).

登录系统后，在个人信息页面，点击“【解决问题】”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。