

# “陕西养老保险”手机 APP 系统 生存认证操作指南

## 一、下载方式和地址

本人或者亲友通过百度搜索、手机应用商店或者直接扫描下面二维码下载“陕西养老保险”手机 APP 系统。



## 二、注册步骤

1、本人社保卡（社保功能）已激活的，可以免注册，直接选择“社保卡登录”。

2、非社保卡用户，首次使用 APP 必须进行注册（一个手机号码只可注册一次），注册步骤如下：

第一步：打开“陕西养老保险”APP，进入登录页面，点击“免费注册”，进入手机号码验证页面。

第二步：填写手机号码，在第二行的“验证码”栏输入图形验证码。点击“发送验证码”，收到验证短信后，在第三行的“验证码”栏输入 6 位短信验证码。全部输入完成后，点击“下一步”进入注册信息填写页面。

第三步：填写注册信息。姓名与身份证号码必须真实，需与身份证信息一致。需设置登录密码，输入两次同样的密码。全部信息填写完毕后，点击“注册”按钮，完成注册。

第四步：提示“恭喜您已经注册成功”，表示注册成功。点击“返回登录页面”，返回到登录页面。



### 三、登录步骤

“陕西养老保险”APP 登录方式有两种，分别是：

#### 1、用户登录

打开“陕西养老保险”APP，进入登录页面（默认登录方式为“用户登录”）。输入已注册的手机号码和密码，点击“登录”按钮（密码输错3次，账户会被锁定，24小时后自动解锁，或者通过忘记密码功能重置密码即可解锁）。

#### 2、社保卡登录

输入身份证号码和社保卡密码（即药店购药时的密码）即可登录。



用户登录



社保卡登录

## ☆实名认证

若使用“用户登录”，登录成功后，在使用任意功能前，必须进行实名认证。

第一步：点击“实名认证”，软件将自动跳转至实名认证页面。

第二步：填写姓名和身份证号。填写完毕后点击“开始实名认证”，进入扫描身份证页面。

第三步：将身份证正面放入框内，完成身份证照片采集。

第四步：完成身份证扫描后进入人脸识别页面，请竖直握紧手机，将面部置于人像空处，按照提示完成实名认证。



第一步



第二步



第三步



第四步

## 四、认证步骤

### 1、本人自助资格认证

第一步：打开“陕西养老保险”APP，点击“我要认证”，进入认证页面。

第二步：输入姓名和身份证号，点击蓝色“确认”按钮，进入人脸识别页面。

第三步：将脸部置于人像空处，按照提示完成操作。

第四步：人脸识别成功后，显示“认证成功”，表示资格认证完成。



### 2、替亲友办理资格认证

打开“陕西养老保险”APP，点击“点击替亲友办理业务”按钮，点击右上角图标添加联系人，将亲友添加到联系人列表后，点击选择需办理资格认证的亲友，按照“本人自助资格认证”的流程为亲友办理资格认证。



选择需办理资格认证的亲友

## 五、认证查询

打开“陕西养老保险”APP，点击“我要查询”；选择“认证信息查询”，查询历次认证的信息。

### 认证未成功如何处理

因各种原因无法使用手机APP人脸识别自助认证的核查对象，请尽快与所在参保单位联系，请求协助完成资格认证。

## 六、常见问题

1、用社保卡方式登录APP后，再点资格认证后，弹出“查无此人信息”，是怎么回事？

社保卡方式登录APP首先必须确保社保卡已激活并且保证正常使用才可以采用此方式登录APP。

如果已用社保卡方式登录APP但显示“查无此人信息”的，一般是由于个人信息与社保卡信息不一致引起的，请联系离退休时所在单位并在对应的养老保险经办机构，确认信息后再登录APP。

如果并未激活社保卡，只能用手机注册并使用APP。

2、认证登录密码错了 APP 锁住怎么办？现无法登录，咋解锁？

提示“密码输入错误”三次后，账户会被锁定，24 小时后会自动解锁，或者通过“忘记密码”功能找回后，即可解锁。

3、操作中出现该手机已注册什么原因？

有可能该号码在您使用前已被他人注册，或是您之前已使用该手机号码进行注册。

解决方法：请点击屏幕右下方“忘记密码”，系统将会给正在注册的手机号码发送一条验证短信，之后重新按操作流程进行登录即可。

4、认证失败，说查无此人的原因是什么？

出现“查无此人”的，可能是您的个人信息与系统内信息不一致，导致手机 APP 无法从后台提取相对应数据，请联系离退休时所在单位并在对应的养老保险经办机构，确认信息后再登录 APP。

注：输入个人信息时，请不要使用繁体输入法，会导致后台无法提取该数据。

5、老人无法完成认证的问题。老人因年事高，存在耳聋或痴呆，人像认证时不知道配合摇头和张嘴无法完成手机认证或长年生病卧床不起人面部变形，子女为其操作，但多次都认证不通

过,提示“人脸与对比照片相似度低,请确认是本人后重新操作”,请问这该怎么办?

有上述类似因病无法通过手机 APP 完成认证的,请将情况反馈给退休时所在单位,由单位将情况汇总并上报经办机构,后续将安排进行上门认证。

6、本人常年定居国外,无法收到验证码如何认证?请家人代替认证又无法刷脸怎么办?

此次养老保险待遇领取人员资格认证工作主要采用手机 APP 的方式进行认证,此方式必须使用本人的中华人民共和国居民二代身份证或社会保障卡,而且需要您居住在国内的亲友协助您用国内的手机号码进行注册或绑定。(因为手机 APP 账号注册或绑定时需填写短信验证码,但目前仅国内手机号码可以接收短信验证码,国外的手机号码无法接收,所以必须用国内的手机号码进行注册或绑定方可进行认证。)

(1) 如果您有居民二代身份证,可由居住在国内的亲友用国内手机号码注册,本人使用国内亲友注册的账号密码登录后,按操作流程进行认证。

(2) 如果您有社会保障卡,在首次使用社保卡登录时可绑定国内亲友的手机号码,完成绑定后即可使用社保卡登录,并按操作流程进行认证。

(3) 根据《关于进一步做好领取社会保险待遇资格认证工作的通知》(人社险中心〔2019〕46号)规定:对于境外居住人员,人社部联合外交部统一组织采集其基本信息,统一进行照片建模,引导境外居住人员进行人脸识别自助认证。各地经办机构将境外居住人员信息汇总报送省基金中心。

7、为什么我的姓名,身份证号,电话都对,而身份认证时"确认"按钮是灰色,无法认证?

认证按钮为灰色,即不能进行认证,有以下几个原因引起:

(1) 此人不是陕西机关事业单位基本养老保险待遇领取人员。

(2) 本年度已经认证通过。可通过我要查询功能下的认证信息查询,选择要查询的人员,即可出现相关信息。只要查询到当年度认证成功(不管何种方式认证)的信息,即不能再次认证。(目前一个自然年度仅需要认证一次)。

(3) 如果确认自己是陕西省机关事业单位基本养老保险待遇领取人员,但没有查询到认证信息,"确认"按钮又是灰色的无法进行认证,可能是业务系统的姓名/身份证号与身份证上的姓名/身份证号不一致导致的。您可以根据手机APP的提示信息,联系退休时所在的单位到所属机关事业单位养老保险经办机构修改信息,改完次日即可正常进行认证。