

附件 1：“高校学生图像采集”小程序二维码及预约注意事项

【注意事项】

1. 学信网账号、密码遗忘，如何处理？

没有采集码，采集照片无法与学籍档案关联；可尝试注册一个新账号，重新绑定本人学历信息。

学信网密码由教育部直接管理，学校无权限修改。尝试修改联系学信网客服邮箱 kefu@chsi.com.cn、客服电话 010-67410388。

2. 预约时提示“身份证图片识别失败”、“银行卡绑定失败”，如何处理？

根据系统提示进行下一步操作，正常填写信息完成预约。如按提示仍不能完成预约，在拍摄现场找工作人员现场预约。

3. 身份证遗失，如何处理？

如身份证遗失则不需要在小程序上预约，拍摄现场找工作人员现场预约即可。

4. 学历信息不对如何修改？

先完成预约，在拍摄现场找工作人员确认后处理。

5. 入学后改过名，如何处理？

改名会导致学历信息里的身份信息与国家人口库不一致。不用预约，在拍照前联系现场工作人员说明情况后现场预约。

6. 未在预约时段完成采集，其它采集时段能否采集？

原则上按照时间表安排的时段采集。确因特殊情况不能按时来，在学校安排的集中采集时间内可以补采集，采集前向现场工作人员说明所属班级。

7. 预约后没有完成采集怎么处理？

超过学校集中采集时间且没有完成采集的预约任务，会在校拍结束后统一取消并退款，预付费用将在 3 个工作日内原路返回。