

“粤信签”使用常见问题答疑

一、人脸识别不成功，提示“系统未包含该身份信息”“系统未包含该身份信息”



1、请核实是否有未办理实体身份证、身份信息已注销等情况。如未办理实体身份证或者办理了身份证注销的，需要重新办理实体身份证，再进行刷脸或扫码登录。

2、办理过身份证姓名变更、近期补换过身份证、或者刚刚办理实体身份证的，可能是公安系统数据存在延迟，未能及时同步。请尝试以下方法：

搜索“微警认证”小程序，进行刷脸认证。如果使用新的身份信息可以在“微警认证”小程序完成刷脸认证，则可以到“粤信签”小程序重新尝试刷脸。

“微警认证”小程序认证流程：下拉微信首页，在上方小程序搜索栏输入“微警认证”。进入“微警认证”小程序后点击左上角“请登录”，进入登录界面根据界面提示输入相关信息进入人脸识别环节。（注意：如用户身份信息存在问题会有报错提示，可记录报错提示内容，点击界面右下方的“咨询建议”反馈或拨打“微警认证”客服热线020-84688469 寻求帮助。）



二、人脸识别不成功，提示“姓名或证件号有误”“人脸与身份信息不匹配”



出现该提示的可能原因：姓名或证件号输入错误、本人与公安留底照片差异过大导致比对分数过低。请按以下指引排查：

- 1、确认填写的身份信息与证件的信息是否一致（常见出错情况：姓名部分字体简体、繁体没区分，输入的名字与身份证看似类似等）。
- 2、重试刷脸，如果本人与公安留底照片存在差异，则需要多次重试刷脸进行比对。

3、如果重试之后依然出现同样的报错提示，说明本人与公安留底照片差异过大导致比对分数过低（即本人与身份证的照片相差过大），无法通过核验。建议重新办理换领身份证。

三、人脸识别不成功，提示“因账号注册情况无法提供服务”



请按以下指引排查：

1、微信账号绑定的手机号是否中国大陆手机号？请绑定中国大陆地区手机号（+86）

后，等待 7 日后重新尝试刷脸，且需要在中国大陆境内操作。微信更改手机号指引：

进入微信--我--设--账号与安全--手机号--更换手机号。



2、是否在中国大陆以外地区进行刷脸认证？请在大陆地区使用人脸识别服务。

3、是否使用港澳台/国外版微信 APP 进行刷脸认证？请使用中国大陆地区版微信进行人脸识别。

4、是否使用了某种代理服务器服务登录？请关闭代理服务器服务后再试。

四、人脸识别不成功，提示“未能通过人脸检测”



1、请确认证姿势符合规范。正确认证姿势和环境：正对手机屏幕中的“脸部”圆圈，使用脸部将圆圈“填满”(安卓手机，尽量靠近);适用于室内、光线柔和的阴天室外，不适合光线强烈的室外、光源、正对显示器等;尽量避免在窗边、车内，或者逆光的位置；手持手机时，尽量与脸部保持水平，不建议低头对手机。

2、如尝试以上方法后仍然有此提示，可能是微信 ID 被腾讯识别为风险账号。建议尝试更换微信号登录重试刷脸。若更换微信号可以正常登录,考虑是原微信号人脸识别功能被封禁,可向腾讯客服申诉。

五、刷脸提示“操作过于频繁，请第二天 0 点后重试”



报错为腾讯方的提示，原因是微信方面安全策略监测到账号有风险。

请排除以下情况后再试：

- 1) 用户的微信号未经过手机验证；
- 2) 用户的微信异常，被冻结；
- 3) 用户的微信在非常用的设备上登录进行刷脸；
- 4) 用户的微信号提供给多人使用刷脸功能。

如排除以上情况后仍不能刷脸，请咨询微信客服。

六、刷脸提示 0 开头的错误码处理方式

如果人脸识别报错信息里面错误码是 0 开头为微信方的报错提示（如：

tartFacialRecognitionVerify:fail face detect not support(O-90001)，对应查看错误码

90001，为设备不支持，则需要更换手机设备进行人脸识别），错误码释义及对应处理方式

如下：

C端错误码以及对应释义		
0	人脸识别完成	人脸识别通过
10001	信息填写有误，请重试	可能是由于：1.信息填写或格式有误；建议：检查后重试
10002	人脸特征检测失败	可能是由于：1.非本人；2.身份证照片与本人差异较大；3.检测过程中未按照规定操作；建议：换个角度或更新身份证
10003	身份证号码与姓名不匹配	可能是由于：1.非本人；2.输入错误；建议：尝试再次核实输入
10004	人脸与身份证信息不匹配	可能是由于：1.非本人；2.身份证照片与本人差异较大；建议：换个角度或更新身份证
10005	当前光线过亮	可能是由于：1.当下环境亮度过强；建议：室内或环境重试
10010	照片清晰度不足，请重新尝试	可能是由于：照片清晰度不足；建议：1.靠近手机重试；2.更换设备重试；3.换个角度重试
10012	人脸与身份证信息不匹配	可能是由于：1.非本人；2.身份证照片与本人差异较大；建议：换个角度或更新身份证
10027	语音识别失败	可能是：用户进行人脸时读数字声音不够大声或读错数字；建议：增大音量或准确读出数字
10028	唇动检测失败	可能是：用户读数字时张嘴幅度不够大；建议：张嘴幅度增大
10031	该业务接入有误，请稍后再试	可能是：该业务接入权限未开通；建议：请联系微信人脸核身团队开通
10042	操作过于频繁，请第二天0点后重试	可能是：操作过于频繁；建议：请第二天0点后重试
10050	证件信息失效	建议：检查证件有效期
10052	目前使用人数过多，请稍后再试	目前使用人数过多，请稍后再试
10057	检测过程中人脸主体不一致	可能是由于：1.非本人；2.身份证照片与本人差异较大；建议：换个角度或更新身份证
10064	用户未绑定银行卡完成实名	用户未绑定银行卡完成实名
10066	目前使用人数过多，请稍后再试	目前使用人数过多，请稍后再试
10069	目前使用人数过多，请稍后再试	目前使用人数过多，请稍后再试
10077	服务维护中	服务目前暂维护升级，建议稍后再试
10009	系统未包含该身份证信息	可能是由于：库内无相关身份证信息；建议：关注公众号或与该小程序客服联系
10026		
10032		
10072		
10076		
10084		
10086		
10089		
10092		
10049		
10107		
10095		
10006	appid没有权限（后台验证部分）	未开通人脸识别权限
10018	用户信息过期	可能是用户信息超过期限
10019	用户信息不存在	可能是未查到该用户信息，建议联系业务方走备用渠道
10021	重复的请求	可能是重复请求，请稍后再试
10065	拉取的实名信息证件不是身份证	可能是实名信息的证件是其他证件；建议采用身份证进行实名信息
10101	获取用户设备失败	可能是用户设备未开启授权信息；建议：检查用户的授权信息是否授权
10008	系统繁忙	目前使用人数过多，请稍后再试
10013		
10014		
10015		
10020		
10029		
10045		
10048		
10071		
10075		
10081		
10083		
10088		
10091		
10094		
10106		
10100		
10153	为保障安全性，请升级微信最新版本后再试	当前微信版本过低，请升级微信版本
10155	因帐号注册情况无法提供服务	建议：人脸核身服务仅支持使用+86开头的手机号注册、且【注册地选择的服务器为中国大陆】的微信帐号，建议提示用户使用符合上述条件的微信帐号登录，以便使用人脸核身服务
90002	用户取消	可能是在刷脸过程中取消，建议用户走完刷脸流程
90003	用户取消	可能是在刷脸过程中取消，建议用户走完刷脸流程
90004	用户取消	可能是在刷脸过程中取消，建议用户走完刷脸流程
90005	用户取消	可能是在刷脸过程中取消，建议用户走完刷脸流程
90006	用户中断刷脸	可能是用户被系统或用户行为打断（如Home键、接电话），建议重试
90008	用户未授予相机权限，退出检测	用户未授予相机权限，退出检测，建议用户授权权限
90009	用户未授予录音权限，退出检测	用户未授予录音权限，退出检测，建议用户授权权限
90010	用户同时未授予相机和录音权限	用户同时未授予相机和录音权限，建议用户授权权限
90100	用户取消	可能是在刷脸过程中取消，建议用户走完刷脸流程
90024	用户取消	可能是在刷脸过程中取消，建议用户走完刷脸流程
90025	用户取消	可能是在刷脸过程中取消，建议用户走完刷脸流程
90023	没有检测到人脸	可能是用户刷脸时抖动，建议稳定摄像头或人像重试
90007	网络错误	可能是网络问题，请稍后重试
90012		
90020		
90021		
90001	设备不支持	可能是设备不支持，建议更换设备重试
90011	超时请重试	采集超时请重试
90013		
90014		
90016	相机预览失败	相机预览失败，建议稍后重试
90017	超时请重试	采集超时，请稍后重试
90018	系统错误	系统错误，请稍后重试
90019		系统错误，请稍后重试
90050		系统错误，请稍后重试