

# 服务平台登录操作手册

## 及常见问题清单

## 目录

服务平台登录操作手册及常见问题清单.....	1
一、 登录流程.....	3
1、 用户名登录.....	3
2、 手机验证码登录.....	4
3、 二维码登录.....	5
二、 常见问题.....	6
1、 登录时多次提示验证码错误该怎么办? .....	6
2、 登录时提示用户名或密码错误该怎么办? .....	6
3、 登录时一直提示密码强度不符合要求，并跳转到了找回密码的界面是怎么回事? .....	7
4、 已经重置过密码，但登录仍提示密码强度不符合要求，并强制要求修改，是怎么回事? .....	7
5、 手机验证码登录提示“您用户等级不符合要求，请先登录“北京残联”微信小程序刷脸认证提升等级。” .....	7
7、 手机验证码登录接收不到短信验证码怎么办? .....	8
三、 用户等级提升（L2 提升至 L3） .....	8

# 一、登录流程


## 1、用户名登录



The image shows a user login interface. At the top, it says '用户登录' (User Login) and 'USER LOGIN'. Below this, there are two radio buttons: '个人用户' (Personal User) which is selected, and '企业用户' (Corporate User). There are three tabs: '用户名登录' (Username Login), '手机验证码登录' (Mobile Verification Code Login), and '二维码登录' (QR Code Login). The '用户名登录' tab is active. The form contains three input fields: '身份证号' (ID Number) with a placeholder '请输入18位身份证号' (Please enter 18-digit ID number), '密码' (Password) with a placeholder '请输入密码' (Please enter password) and a toggle icon, and '验证码' (Verification Code) with a placeholder '请输入验证码' (Please enter verification code) and a CAPTCHA image showing 'MM8Y'. Below the verification code field is a '忘记密码?' (Forgot password?) link. At the bottom, there are two buttons: '注册' (Register) and '登录' (Login). Below the buttons, there is a note: '若注册登录操作有疑问, 请拨打4000511818进行咨询' (If you have any questions about registration and login operations, please call 4000511818 for consultation). Below that, it says: '本服务平台采用统一用户管理, 如已在辅具综合服务平台注册, 无需再注册, 请使用同样账号密码登录。' (This service platform uses unified user management. If you have already registered on the auxiliary comprehensive service platform, you do not need to register again. Please use the same account and password to log in.)

注册完成后，在登录页面，输入身份证号码时，如果最后一位是“X”，请务必切换成大写状态，输入大写的“X”。

密码请按照设置密码时的大小写进行输入，注意切换键盘大小写状态；

输入特殊字符时，需先按住 shift 键不松开然后再按特殊符号进行输入；特殊字符需要在英文输入法下输入，且除【!@#\$\$%^&\*】外的其他字符均为非法字符。（可点击密码框右侧的小眼睛图标 ，明文显示密码，更加方便密码输入）

如验证码（验证码不区分大小写）无法看清，可点击图片切换新

的验证码。

输入完成后，点击“登录”按钮即可登录成功。

## 2、手机验证码登录

手机验证码登录须提升用户等级（在“北京残联”微信小程序中做刷脸认证和指纹识别认证，具体操作流程可见【三、用户等级提升（L2 提升至 L3）】）。

用户等级提升后，可在登录页面输入手机号码、图形验证码后，点击“获取验证码”，将手机上收到的 6 位数字短信验证码输入到短信验证码框中，点击“登录”按钮，即可登录成功。

### 3、二维码登录

二维码登录须提升用户等级（在“北京残联”微信小程序中做刷脸认证和指纹识别认证，具体操作流程可见【三、用户等级提升（L2提升至L3）】）。

在“北京残联”微信小程序中“我的——证书管理——证书下载”中进行证书下载后，微信小程序的“我的”页面或者“证书管理”页面方可出现“扫码登录”按钮。




点击“扫码登录”扫描 PC 端二维码图片，在微信小程序端输入证书密码，PC 端即可登录成功。

## 二、常见问题

### 1、登录时多次提示验证码错误该怎么办？

答：建议使用谷歌浏览器或者 360 浏览器的极速模式，如果浏览器选择无误，建议用户清空浏览器缓存，重新打开浏览器尝试登录。

### 2、登录时提示用户名或密码错误该怎么办？

答：提示用户名或密码错误时，建议用户打开小眼睛图标  进行密码输入，同时区分好密码大小写和特殊符号的输入。如多次尝试仍无法成功登录，建议用户重置密码。

### 3、登录时一直提示密码强度不符合要求，并跳转到了找回密码的界面是怎么回事？

答：根据国家安全部门规定，密码必须在8位以上，且必须由字母、数字和特殊字符三种组成，如果密码强度不符合要求，须按要求重置密码。如果确定密码符合要求，输入后点击登录仍提示密码强度不符合要求，建议用户打开密码框右侧的小眼睛图标输入密码，同时需切换至英文状态下输入特殊符号。

### 4、已经重置过密码，但登录仍提示密码强度不符合要求，并强制要求修改，是怎么回事？

答：建议用户在输入密码时，打开密码框右侧的小眼睛图标，保证特殊字符输入正确；

输入特殊字符时，需先按住 shift 键再按特殊符号进行输入，如果不按住 shift 键，输入进去的将会是数字，而不是特殊字符。

### 5、手机验证码登录提示“您用户等级不符合要求，请先登录“北京残联”微信小程序刷脸认证提升等级。”

答：请根据提示登录“北京残联”微信小程序进行刷脸认证提升用户等级（注意：务必保证此手机号码只绑定了一个身份证号码，如绑定多个则无法使用手机验证码的方式登录）。

具体升级操作流程可见【三、用户等级提升（L2提升至L3）】

## 7、手机验证码登录接收不到短信验证码怎么办？

答：首先用户需要确认是否已发送成功；其次检查手机是否设置了短信拦截；最后检查网络连接是否正常，能否正常收发短信；如以上均已确定无误，建议用户更换手机号码或者联系网站技术支持进行处理。

## 三、用户等级提升（L2 提升至 L3）

第一步：登录“北京残联”微信小程序，如图 1.1、图 1.2 所示

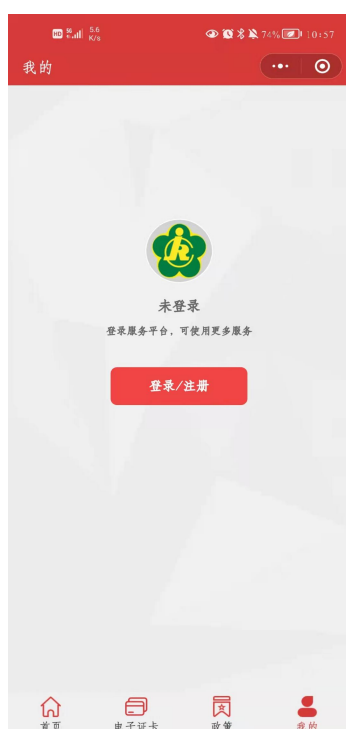


图 1.1 个人中心



图 1.2 登录页面

第二步：登录成功后，按照提示信息，如果选择“不，仍用账户、密码登录”则不进行刷脸认证，终止提升用户等级。选择“好的，进入刷脸认证”进行刷脸认证和指纹认证操作，如图 1.3 所示：





图 1.3 人脸识别（1）

第三步：在个人身份信息核验时，勾选“我已阅读并同意《个人生物识别信息保护声明、用户服务协议、个人信息保护政策》”，并在“个人生物识别信息保护声明”弹窗中，点击“同意”按钮，进入用户身份认证页面，如图 1.4、1.5、1.6 所示：



图 1.4 本人身份信息

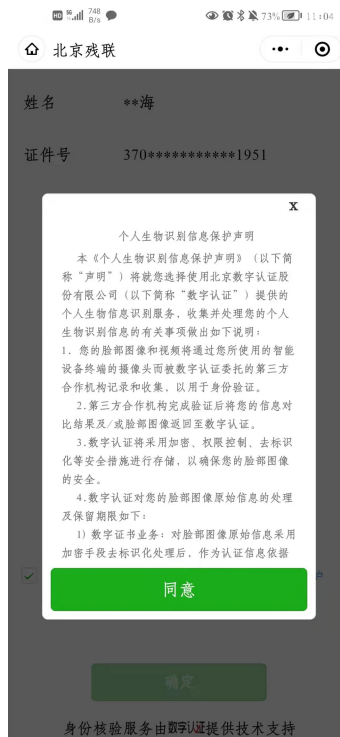


图 1.5 个人生物识别信息保护声明



图 1.6 快速验证

第四步：在用户信息认证页面，点击“快速验证”按钮，进入人脸识别身份验证页面，确保本人操作，并勾选“个人信息处理规则”

声明，根据页面提示要求，人脸面向屏幕，完成刷脸认证操作，如图 1.7、1.8 所示：



图 1.7 本人操作声明

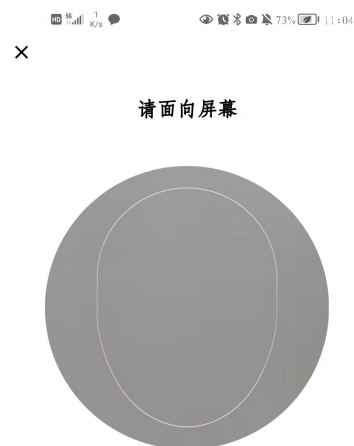
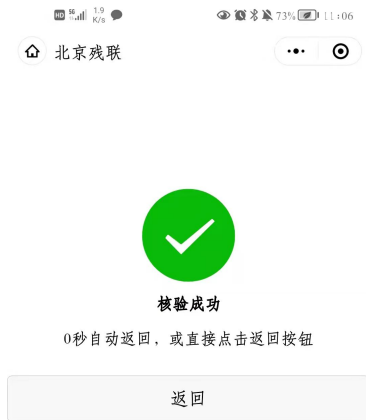


图 1.8 刷脸识别

第五步：完成人脸识别操作后，在弹出的“核验成功”页面直接点击“返回”按钮，也可等待读秒完成后，自动跳回到“北京残联”微信小程序首页。如图 1.9、1.10 所示：



身份核验服务由数字认证提供技术支持  
图 1.9 核验成功页面



图 1.10 北京残联首页

至此，刷脸认证完成。用户等级已从 L2 提升至 L3，可使用“手机验证码登录”。如要使用扫码登录，可继续阅读第六步至第九步操作。

第六步：完成前五步刷脸认证操作后，可选择“我的”进入个人中心页面，下载证书。

选择“我的”——“证书管理”进入选择证书下载，如图 1.11、图 1.12 所示。



图 1.11 个人中心



图 1.12 证书管理

第七步：选择“证书下载”后，进入证书下载页面，会自动发送短信验证码到绑定的手机号上，接收到手机验证码后，将6位数字短信验证码输入到验证码框中，并在下方设置证书口令，如图 1.13 所示。



图 1.13 证书下载

第八步：短信验证码和证书密码设置完成后，点击“激活”按钮，进行指纹验证或人脸识别认证（手机须支持指纹录入功能），如无指纹识别功能则自动切换至人脸识别验证登录方式。将手指放置在手机的指纹识别区，按照要求录入指纹。如图 1.14、图 1.15 所示。



图 1.14 指纹授权

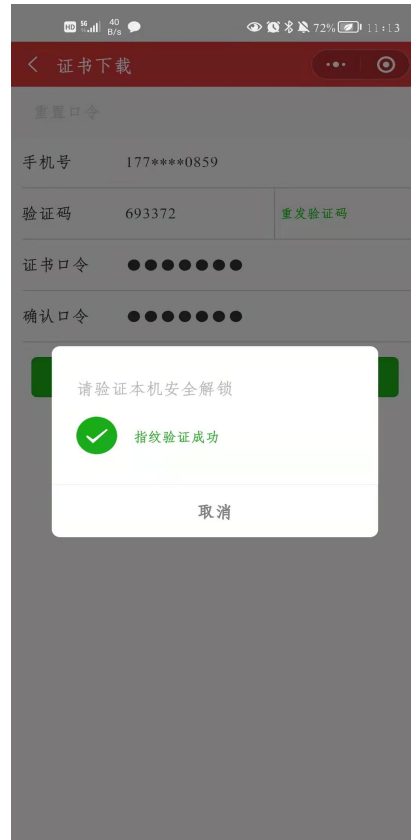


图 1.15 指纹识别

第九步：按照提示完成指纹验证或人脸识别认证后，在“请输入数字密码”弹窗中，输入第七步设置的口令密码，如图 1.16、图 1.17 所示。



图 1.16 证书密码

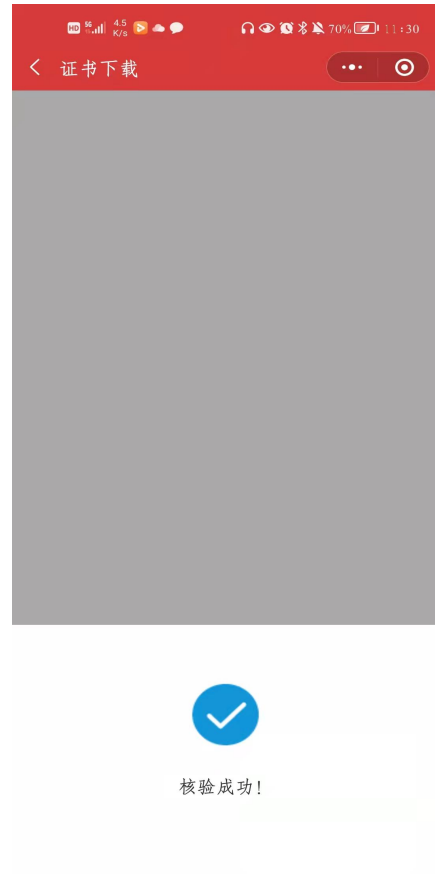


图 1.17 核验成功

证书下载完成，可在证书管理页面查看“我的证书”或者“删除证书”，也可选择“扫码登录 PC 端”，扫描 PC 端二维码，输入证书密码，直接登录 PC 端账户。