

注：以下很多问题在《网络游戏防沉迷实名认证系统企业接入操作手册》和《网络游戏防沉迷实名认证系统接口对接技术规范》中都有答案，请看此文件之前可以先看《操作手册》和《技术规范》。

## 一、 常见问题

### (一) 企业注册、登录过程中问题

1. 一款游戏，有游戏研发著作权人，运营单位，运营单位授权的渠道，渠道再分授权给下级渠道，这里边需要所有单位都接入系统吗？

答：运营商和渠道商需要接入系统。

2. 企业注册联系方式后续是可以修改的吗？

答：可以。

3. “未接入防沉迷系统运营游戏要停止运营”中未接入定义是？

答：未接入网络游戏防沉迷实名认证系统，不通过系统进行实名认证和数据上报工作。

4. 平台渠道上线 1000 多款游戏，每一个都要调试一遍吗？

答：不需要，只要调试一次，然后注册所有的游戏即可，可实现用户实名认证和数据上报工作即可。

5. 停止运营，这个有什么投诉举报的渠道，属于哪个部门监管或执法呢？

答：可以向各省新闻出版局或国家新闻出版署举报。

6. 请问这个运营单位接入，是具体只发行还是说研发商？

答：游戏运营商发行单位。

7. 作为运营方在渠道进行联运的是接入平台的实名认证即可还是要自己再去接一遍？

答：运营商和渠道商都需要接入，实名认证结果以网络游戏防沉迷实名认证系统的返回结果为准。

8. 请问在技术接入的过程中，如果遇到问题，去哪里咨询？

答：接入系统中有技术支持功能可以提问。

9. 游戏 ios 版本授权运营的是境外公司，境外公司是否可以接入防沉迷，如果可以该如何申请？

答：如果游戏的用户是大陆地区的，运营单位也可以接入。

**10. 请问研发中的，游戏虚拟货币交易平台需要接入系统吗？**

答：需要，提供虚拟货币交易的平台相当于游戏运营企业，需接入实名认证系统，不可以对未成年人提供服务。

**11. 运营商是指研发？渠道商是指发行方？**

答：运营商：指网络游戏获批版号时的游戏运营企业。

渠道商：在本文档中，特指取得网络游戏运营商直接或间接、全部或部分授权后，运营网络游戏的公司。

**12. 请问是不是只需要游戏运营商或拥有版号的游戏开发公司注册相关账号？**

答：游戏的运营单位、合作运营单位或者游戏渠道商需要注册企业账号。

**13. 防沉迷系统注册的时候，需要填写游戏版号；但是申请游戏版号的时候，没有接入防沉迷系统，会被拒绝。这里是不是有矛盾？**

答：当前阶段请先接入已经获取到版号的游戏，获得版号后游戏上线前正式接入防沉迷系统即可，申请版号时可以进行测试。

14. 公司做过名称变更，ICP 及 ISBN 还没完成变更，进行前置测试的时候完成测试却无法取得证书，请问这种情况怎么处理？

答：现在已经取消了前置测试要求，直接注册企业账号即可。

15. 目前看到的文档只是给“网络游戏运营商”对接使用，而“网络游戏渠道商”对接使用的是否是独立一份文档？“网络游戏渠道商”不太清楚自己需要接哪些？

答：运营商和渠道商的接入方法没有区别。

16. 接完这个系统，那 ov 华这些渠道的防沉迷系统还需要接入吗？

答：网络游戏防沉迷实名认证系统仅提供实名验证服务，并且采集用户的上下线信息，所有的平台内部时长控制策略仍需要保留，其他渠道的防沉迷系统接入工作，请与相关渠道方沟通确认。

17. 接口测试是运营商填写。还是渠道商填写呢？

答：接口测试功能是面向企业主体服务的，任何企业需要调用网络游戏防沉迷实名认证接口都需要通过接口测试功能，与游戏和企业身份均没有关系。

18. 企业有多个运营主体是否可以多写？

答：可以由一个运营主体接入，该主体向其他主体授权即可。

19. 操作看起来跟一些渠道后台差不多，接入途中如果遇到问题有客服对接嘛，还是需要添加其他对接人员的联系方式？

答：系统中提供提问功能。

20. 已完成 8 个接口的测试，但是没有看到证书获取路径，无法下载到证书。

答：现在完成八个接口测试即可调用接口，无需证书。

21. 获批版号后但暂无实际在线运营游戏，这运营企业也需要在 3.15 号前完成企业注册吗？

答：可先进行企业注册，运营游戏后再进行数据上报。

22. 游戏仍在申报中的运营单位，先完成注册工作但不走接入申请工作可不可以？

答：可以。

23. 后期如果需要技术支持收费吗？

答：不收费。

## (二) 添加游戏过程中问题

24. 4月1日前所有游戏完成注册，是指独代游戏注册，联运游戏要关联到运营商么。

答：需要关联。

25. 一款游戏可以授权给多个发行商去添加游戏吗？

答：可以选定一个发行商作为运营商，由该运营商可关联其他发行商作为渠道商，该运营商可以是当前游戏的实际掌控运营单位，例如软件著作权所有者（需要上传证明文件）。

26. 网络游戏的定义是什么？现在单机游戏不是官方也叫网络游戏吗？

答：统称网络游戏。

27. 已倒闭的运营单位如何进行接入游戏授权？

答：此企业应以运营商身份注册该游戏，需提供一些该游戏运营的授权证明，如授权企业已经倒闭，需提供说明文件。

28. 对于一个游戏这个接入是由哪方来接入？运营商？渠道商？还是双方其中一方接入即可？

答：运营商接入。

**29. 代理给渠道的游戏，实名跟上报游戏行为数据，由哪方来接入**

答：运营商和渠道商双方沟通进行实名数据和行为数据上报的分工。

双方确认后从在系统中进行分配相关上报权责。（目前主流渠道负责实名，行为数据由运营商上报）

**30. PC 单机游戏需要接入吗？**

答：如果是纯单机游戏，则在游戏购买时由平台统一接入。

**31. 无付费游戏需要接入吗？**

答：需要

**32. 版号上面的运营单位已经全权授权 B 公司独家运营这款游戏，ISBN 这个运营单位还要接入防沉迷系统吗？现在这个运营单位已经不研发游戏了。**

答：不要接入了。添加游戏时上传ISBN版号运营商授权给新运营商的相关证明材料。

33. 请问如果有游戏已经获得版号，但目前还在准备期间，没有确定正式上线时间，如何填写上线时间呢？

答：填写计划上线时间。

34. 游戏媒体网站这类需要接入吗？

答：只接入已经获取到版号的游戏。

35. 已倒闭的运营单位如何进行接入游戏授权？已完成实名认证的存量用户是否要重新接入认证？IP 白名单是针对每款游戏独立配置的吗？可否进行批量配置？

答：提供本单位作为实际运营单位的证明文件，如运营授权书等，如果实际运营单位已倒闭，请提供当前软件著作权所有者开具的证明文件；已完成实名认证的存量用户需要重新接入认证；IP白名单是面向企业维度的，与游戏无关，可以批量配置。

36. 运营商完成游戏添加审核后，是否一定要完成接口测试及接入，渠道商才可进行接口测试及接入？

答：运营商与渠道商属两不同的游戏企业，接口测试与接入并无关联，同一款游戏只有一个bizId，在系统是唯一的，运营商和渠道商上报数据都需要用到这个。

**37. 版号申请期间是否需要接入？**

答：申请期间也可以测试，拿到版号后需要接入。

**38. 请问在 2010-2012 年出版的端游，只有出版函，没有 ISBN 号，在系统中无法录入游戏，请问怎么处理呢？**

答：没有ISBN版号的联系管理方获取。

**39. 多层授权关系可不可以被允许？**

答：游戏接入允许多层授权关系，但是渠道绑定仅支持一层关系，不支持A绑定B，然后B绑定C的情况。

**40. 游客模式的定义是什么？未注册还是未认证的用户？技术规范文档里为什么只有类型 0 和 2？**

答：游客模式指，以设备标识为基础、无存档的标准游客模式下的游戏方式，只有游客与已认证用户才可进行数据上报。

**41. PS4 的游戏如何接入？是索尼平台统一做还是运营商要继续做？**

答：所有已经获得游戏版号的在运营游戏都需要接入，PS4游戏可由平台统一完成。

42. 版本号申报时提交的版本也需接入防沉迷，可是没有批文版本号资质，如何进行游戏接入？

答：当前阶段请先接入已经获取到版号的游戏，6月1日后申请版号的游戏在取得版号前可以先申请测试。

43. 作为拿到版号的运营单位，申请权限后，其它合作的发行商是否就可以直接使用该账号上报数据？

答：游戏运营单位获得的网络游戏防沉迷实名认证系统账号涉及重要的用户实名信息，不建议在企业之间进行账号共享。如果需要联合上报，可以由游戏运营商绑定游戏渠道商，游戏渠道商使用自己的账号和密码进行数据上报。

44. 版本号上的运营商和实际运营商不一致，属于独代，还需要版本号上的运营商去接入吗？

答：实际运营商接入游戏时需提供授权书或相关证明文件即可。

45. 问一下，系统后台-游戏接入-添加游戏，提交相关资质后审核。提交资质中，需要提交主界面和实名认证界面，请问：（1）2款游戏主界面相同，审核会被拒吗？（2）现在还没有对接完官方实名认证，所以这里的实名认证界面提供第三方的，会被拒吗？

答：（1）不会

(2) 不会

46. 网络游戏运营商的游戏是放在腾讯等平台上的，是否需要注册帐号并提交实名认证信息统计表。防沉迷系统接入是否由平台接入即可？

答：游戏申请版号时登记的运营单位负责接入游戏和开展防沉迷工作，如果贵司游戏已经通过独家代理或授权的方式转让运营权，可以由被转让方接入该游戏，被转让方接入时需要上传独家代理或授权的关键凭证。

47. 单机游戏的防沉迷系统是平台接入还是游戏接入？实名认证也是注册游戏平台而不是下载游戏需要吧？

答：可以由平台统一接入，同时没有版号的游戏请先申请游戏版号在接入后上线运营。

48. 系统后台-游戏接入（绑定渠道），添加游戏中需要提供：游戏资料图片-实名认证界面，这个是用我们现在第三方的实名认证界面，还是用官方的测试认证界面？

答：游戏中实际使用的实名认证界面。

49. 系统后台-游戏接入添加 2 款游戏，这 2 款游戏版号不同，但游戏主界面是一样的，那么系统后台提供的游戏资料图片-游戏主界面可以相同吗？

答：可以

50. 对于对接渠道 sdk 的游戏 如果渠道商未在期限内接入该系统整个防沉迷接入是否可由运营商处理？

答：原则上是游戏申请版号时登记的运营单位负责接入游戏和开展防沉迷工作，如果运营商有所有的用户数据，可以不用渠道商上报。

51. 我们是研发授权运营的企业，不是版号上的运营单位，原来版号的运营单位倒闭了，这种按我们的运营单位去上报吗？

答：此企业应以运营商身份注册该游戏，需提供一些该游戏运营的授权证明。

52. 如果版号核发单上的运营公司是 A 公司，授权给 B 公司独家代理运营。是否是由 B 公司来做系统接入呢？

答：是的，B公司做接入时需要A公司给B公司提供授权证明材料。

53. 同款游戏有两家运营企业（一家为版号上的运营单位，另一家为版号运营单位的授权运营单位），授权运营企业需要接入防沉迷是在版号运营公司在渠道管理这个部分添加授权运营公司的信息吗？

答：版号上运营单位作为该游戏运营商，绑定联运单位作为渠道商，如果运营单位有全部游戏用户实名数据等信息则也可以不用添加渠道商。

54. 我们是版号核发单上的运营单位，但我们将游戏授权给其他单位来实际运营，那么实际的运营单位是用户手册中的“网络游戏渠道商”这个角色吗？

答：不是，其他单位应作为网络运营商接入系统，游戏接入需要贵公司的授权证明。

55. “运营商”是不是就是研发商呀？ 答：

不是，是指负责游戏运营的企业。

56. 请问下纯广告的 h5 小游戏需要接入吗？不是付费的手游。我们是做纯广告 h5 小游戏集合的平台 sdk，sdk 是输出跟各种 APP 合作（非游戏 APP），这种 sdk 平台需要接入吗？

答：所有获得版号且在运营网络游戏都需要接入网络游戏防沉迷实名认证系统。

57. 我们现在上线的游戏在大改版，后台服务器也停止运营了，但是app store 上面并没有下架，只是用户下载下来后不能登录。在我们新版没有更新上线之前，之前这个无法登录的老版本需要接入防沉迷吗？

答：重新上线后，所有用户需要接入防沉迷系统做实名认证；在游戏重新上线前，可以先将游戏接入网络游戏防沉迷实名认证系统。

58. 游戏交易平台是否也需要接入？

答：需要。

59. 请问主机游戏是通过主机平台方式接入实名系统，不是单个游戏，没有版号，请问如何接入？

答：主机游戏可以由平台统一接入，没有版号的游戏请现申请游戏版号在接入后上线运营。

60. 请问一下，如果公司产品授权给别家公司继续研发和运营了，那么我公司是不是还需要申请？

答：原则上是游戏申请版号时登记的运营单位负责接入游戏和开展防沉迷工作，如果贵司游戏已经通过独家代理或授权的方式转让运营权，可以由被转让方接入该游戏，被转让方接入时需要上传独家代理或授权的关键凭证。

61. 请问一下，我们添加游戏通过审核后，在测试工具界面中，右上角没有测试码选择这一栏，请问是什么原因呢？

答：测试码作为接口请求地址中的一部分，点击开始测试后，按相关说明将测试码拼装进接口请求地址即可，详细规则请仔细阅读用例说明。

62. 版号上运营单位 A 把游戏给运营单位 B 独家代理了，那 B 公司接入游戏后，A 公司还需要接入游戏吗？

答：原则上是游戏申请版号时登记的运营单位负责接入游戏和开展防沉迷工作，如果贵司游戏已经通过独家代理或授权的方式转让运营权，可以由被转让方接入该游戏，被转让方接入时需要上传独家代理或授权的关键凭证。

63. 请问游戏接入的【核心凭证】上传了批复为何不能审核通过？

答：通常未审核通过的游戏存在问题，可以与审核部门联系沟通，或在**问题系统**里提问，我们会第一时间进行回复解决。

64. 接入渠道方的实名认证 SDK，还需要接入吗？

答：需要接入，所有的游戏用户实名认证结果以网络游戏防沉迷实名认证系统的返回结果为准。

65. 如果很旧版号《网络游戏出版物号（ISBN）核发单》遗失，怎么办？

答：针对这种情况可以同我们联系，我们帮助您查找ISBN，如果查不到我们想其他办法解决。

66. 在渠道商的游戏到底是运营企业自己接入上报还是渠道商接入上报？

答：原则上是游戏申请版号时登记的运营单位负责接入游戏和开展防沉迷工作，如果贵司游戏已经通过独家代理或授权的方式转让运营权，可以由被转让方接入该游戏，被转让方接入时需要上传独家代理或授权的关键凭证。如果数据均在运营商，不需要渠道商配合完成防沉迷相关工作，可以不绑定渠道商，由运营商、独家代理企业独家授权企业独立完成防沉迷相关工作。

67. 一个企业主体多个游戏是一套 appid、secretkey 吗？

答：是的。

68. 请问是不是游戏版号在哪家企业 就哪家企业自己的账号上注册游戏？

答：原则上是游戏申请版号时登记的运营单位负责接入游戏和开展防沉迷工作，如果贵司游戏已经通过独家代理或授权的方式转让运营权，可以由被转让方接入该游戏，被转让方接入时需要上传独家代理或授权的关键凭证。

69. 请问纯广告模式的 h5 小游戏（单机类，没有版号）需要接入这个防沉迷实名认证吗？不是付费充值模式的手游，h5小游戏里也没有付费充值的功能。

答：本次网络游戏防沉迷实名认证系统接入的是已经获得游戏版号且在运营的网络游戏。

70. 我们是做纯广告 h5 小游戏集合的平台 sdk，sdk 是输出跟各种 APP 合作（非游戏 APP），这种 sdk 平台需要接入防沉迷实名认证吗？

答：所有在线运营的网络游戏都需要获得游戏版号并且接入网络游戏防沉迷实名认证系统。

71. 游戏运营平台有独代，以及联运的游戏，只需要申请企业账号以后对独代游戏进行认证，联运的游戏进行关联就行了吧，不需要为每一个独代游戏都创建一个独立的账号？

答：游戏企业注册账号后可接入多款游戏，联合运营的游戏需关联游戏拥有实际运营权的企业，不需要为每一个独代游戏都创建一个独立的账号。

72. 游戏已发停服公告，拟在 6.1 之后停服，是否还需要接入防沉迷和实名认证系统？

答：如果平台后续还有其他游戏运营，需要接入。

### (三) 渠道管理过程中问题

73. 请问运营渠道是否针对 iOS、安卓和 PC?

答：都包含

74. 绑定渠道商有什么作用啊？由渠道提供参数吗

答：如果可以上传全部用户的实名数据则不需要渠道商配合完成防沉迷相关工作，可以不绑定渠道商，由运营商独立完成防沉迷相关工作。

75. 请问是不是游戏运营渠道商需要去向游戏版本所在公司/账号进行游戏申请关联

答：游戏运营商和相关的渠道商均需在系统中注册账号，运营商发起与渠道商的游戏关联并分配上报权限。

76. 这个密钥更换后，授权给渠道的会一起变更吗，还是要重新给渠道？

答：不会一起变更，密钥是颁发给企业的，与游戏授权业务没有任何关系。

77. 作为渠道商有没有批量对接调试？

答：请联系相关运营商绑定运营关系。

78. 如果某游戏的渠道商下面还有多级渠道商，那么是否都需要由运营商逐个添加？

答：如果用户实名信息数据、上下线信息在谁那就谁完成实名认证系统的接入。

79. OPPO, VIVO 算不算渠道？ 那岂不是每个游戏都要向 opvh 建立关系呀。

答：算渠道商，如果自己有用户实名信息则不需要渠道商配合，可以不绑定渠道商，由运营商独立完成防沉迷相关工作。否则需要由运营商逐个添加。

80. 华为、VO这些都是渠道商，我们需要一个一个绑定是吧？

答：如果不需要渠道商配合完成防沉迷相关工作，可以不绑定渠道商，由运营商独立完成防沉迷相关工作。否则需要由运营商逐个添加。

81. 同一个游戏授权给了多个运营公司，多个运营公司都要上报吗？

答：无论是哪个渠道产生的用户数据都需要上报，具体由哪一个或多个单位上报，系统没有限制。

#### (四) IP 白名单配置过程中问题

82. 纯渠道白名单需要配置吗，还是由运营商给我们配 ip 白名单

答：渠道商也需要接入系统，IP白名单自己配置，IP白名单是面向企业维度的，与游戏无关。

## (五) 接口通用性问题

83. 接口 qps ， 游戏方和渠道方共享限制， 还是独立限制？

答： 请求接口方独立限制， 以游戏为单位。

84. 游戏行为上报接口限流：“接口限流： 10 QPS（超出后会被限流 1 分钟），单批 128 条记录”。游戏行为 QPS 高峰值远大于此。

答： 可以在系统申请临时调整QPS限制。

85. 中宣部接口的可用性是多少？

答： 系统文档规定了默认情况下的QPS， 如果有特殊情况需要调整， 可在系统申请临时调整QPS限制。

86. QPS 的申请流程是什么？

答： 如确有需求， 请再联系系统人员。

87. 多个 ai 值会关联同一个身份证、名字吗？

答： ai为一次实名认证行为在游戏内部对应的唯一标识， 与身份证、名字并无直接对应关系。

88. 存量用户认证有批量认证接口吗？

答： 以文档给定的接口为准。

89. ai 值和设备号是否可小于 32? 必须刚好 32?

答：长度规定为32位，超过 32 位的建议使用哈希算法压缩，不足 32 位的建议按企业自定规则补齐。

90. 一个用户可以有多个游戏账号 ai 的生成对应关系是游戏账号的标识还是用户身份信息的标识?

答：ai是本次实名认证行为在游戏内部对应的唯一标识，生成策略可由企业根据自己的策略生成，ai值所关联的实名认证结果被查询成功后，该结果将在300秒之后被删除。

91. “接口限流：100 QPS（超出后会被限流 1 分钟）”，接口限流是否可以根据游戏扩容，游戏开服或其他高峰期限流100QPS 会严重影响游戏体验。

答： 如果存在开服等特殊情况，可以在系统申请临时调整QPS限制。

92. 接口密钥可以设置不定时更新吗？或者有接口进行密钥查询吗？是否可以自动更新

答：密钥相关操作只能在系统内进行，没有相应接口。系统会在旧的密钥过期前15天生成新的密钥，此时新旧密钥都可用；若手动更新密钥，旧的密钥会保留3天，此时新旧密钥都可用；只有对旧的密钥点击“立即失效”，旧的密钥才会立即失效。

93. 如果主动刷新接口密钥，老的密钥是立即失效吗？

答：不会，手动更新密钥，旧的密钥会在3天内有效；手动对旧的密钥点击“立即失效”，旧的密钥才会立即失效。

94. 对于请求的三个接口假如系统异常未按实际返回正确的信息 该玩家该如何处理。

答：系统如果出现异常，游戏用户可以进行正常的游戏行为，不需要做特殊处理，同时游戏运营单位应立即联系系统管理员处理技术问题。

95. 接口限流 10QPS 频率，是针对上报的 IP 还是上报的游戏 ID？

答：以每款游戏为单位。

96. 当服务器进入维护状态的时候，几十万的玩家同时掉线，这个时候 300QPS 是不够用的，因为绝对会超过 3 分钟这个限制，这个时候怎么办？

答：目前数据上报接口QPS是10，批量模式1秒可以上报1280条，如果存在服务器维护等异常情况，可以在系统申请临时调整QPS限制。

97. 请问备案识别码是什么？在哪里申请这个识别码？ 答：

游戏备案识别码，即bizId，添加游戏后会自动生成。

98. 文档中提到应用标识和密钥会定期下发或者手动强制更新，密钥定期更新自动下发是否有提供接口？旧密钥是否有缓冲有效时间？有效期是多少？

答：秘钥自动更新暂无接口，但会在系统提示秘钥已更新，缓冲期为15天，可手动销毁。

99. 请问接口是不是免费？

答：免费。

100. 请问是不是游戏游客登录时，需要调用上报接口，上报《设备标识》非手游，如何获取这个《设备标识》？用游客账号 ID 可行？

答：需要。游客模式需要上报设备标识符，设备标识可以沿用游戏企业系统中既有游客模式的设备标识符。

101. 修改基本信息后，状态为审核中期间，接口能正常调用吗？

答：可以按照原来的信息调用。

102. 是否需要对标某年龄段未成年人的游玩时长和充值限制？

答：防沉迷实名认证系统仅提供实名验证服务和用户上下线信息，所有用户的防沉迷规则企业需要在自己的平台中来实现。

103. 秘钥管理上，新旧秘钥是否可以同时使用。

答：可以，但有时间限制，详细参照系统操作手册说明。

104. 不同管理员帐号下的不同 APPID 获取到的 pi 是否一致？

答：一致，pi与自然人一一对应。

105. errcode：状态码，errmsg：状态描述 是指异常状态吗？会有些什么样的返回值，能列举一下吗？

答：详细请参考接口文档。

106. 我们是一个平台，一个游戏账号验证之后可以登陆个游戏，验证需要每个游戏单独做吗？

答：如果平台确定是同一个自然人信息且认证过，则无需进行实名认证，但用户上下线行为数据上报每款游戏都必须做。

#### (六) 实名认证接口业务问题

107. 通过实名认证的账号是否可以通过运营方在数据库中手动删除的方式，再次进行实名认证？

答：可直接重新上报实名数据，并且以网络游戏防沉迷实名认证系统返回值为准。

108. 可能存在他人操作或误操作情况，是否可以修改实名状态？

答：接口仅支持实名认证及查询，无法修改实名状态，实名状态可以在游戏平台修改。

109. 认证结果为“认证中”多少长时间再去查询认证结果呢？

答：无法立即返回实名认证结果的实名认证请求，可以在48小时之内查询结果，如果48小时之内无法查询到结果，请联系系统管理员处理。

110. AI 标识，已通过是 0，游客模式是 2，如果是认证中是什么？

答：请查看接口说明文档。

111. 用户用我们公司的同一个账号玩了多款游戏，需要在每一款游戏内都进行一次实名认证码？游戏时间的控制是按每一个游戏单独计算还是所有游戏合并计算？

答：只要确定是同一个自然人无需重复认证，游戏时间控制是按所有游戏合并时间计算。

112. 玩家提交实名信息时，如果接口验证首次返回结果为“认证中”或者“无响应”，此用户能否注册成功且进入游戏？

答：游戏用户实名处在“认证中”状态或接口异常时可以正常注册和登录。

113. 原已接入第三方实名认证的，现存用户也都已经实名并有留存数据。请问是否也需要接入这个系统？然后之前第三方的取消吗？但已实名的用户是不是需要重新实名操作？

答：全部数据都需要重新进行实名认证。

114. 游戏已经接入实名认证，还需要重新接入吗？

答：需要。

115. 认证结果为认证中的，游戏方要怎么办呢，允许用户继续玩么？

答：游戏用户实名处在“认证中”状态时可以正常登录使用。

116. 无法实时认证的用户是什么情况下的？这种情况多吗？

答：与系统内部数据存储有关，具体结果以系统返回值为准，情况很少。

117. 已经实名成功过的用户，需要用户再次认证，还是我们直接进行数据认证？

答：重新进行实名认证，可以由企业根据历史数据主动发起。

118. 什么情况下会出现“无法立即返回实名认证结果的实名认证请求”？

答：由于系统内部冷热数据各占一定比例，故部分实名数据无法在接口返回有效期内及时返回。可调用实名认证查询接口进行查询。

119. 无法立即返回实名认证结果的用户是否允许进游戏？如果允许进游戏，在 24 小时后能否继续进游戏？

答：游戏用户实名处在“认证中”状态时可以正常注册和登录。可以在48小时之内查询实名认证结果。

120. 实名认证接口是否支持同一账号标识重复认证？

答：支持。

121. 无法再次查询，那同一个人是否可以再次做实名认证？

答：支持。

122. 实名认证接口有没有限制同一身份证在同一款游戏中的认证次数？或者同一身份证在多款游戏中的认证次数？

答：没有限制。

123. 对一直处于认证中的用户 无法进行接下来正常的流程但又要考虑用户体验应该如何处理？

答：游戏用户实名处在“认证中”状态时可以正常注册和登录，建议后续通过实名认证查询接口查询用户认证状态后再进行逻辑处理。

124. 存量用户怎么认证，玩家不上线没法填写认证信息啊？

答：上线时进行认证，之前下发通知要求企业完成用户实名验证。

125. 同一个公司有多个产品，如果一个用户认证了其中一款产品，其它该公司游戏产品还需要再次认证吗？（企业没有账号系统）

答：如果确定是同一个自然人信息且认证过，则无需进行实名验证，但用户上下线行为数据上报每款游戏都必须做。

126. 实名认证结果查询接口、游戏用户行为数据上报接口能否提供 https 的。http 接口容易被劫持。

答：带有敏感信息的接口已更换为https。

127. 同一账号在旗下不同游戏中是否重复实名认证？

答：如果确定是同一个自然人信息且认证过，则无需进行实名验证，但用户上下线行为数据上报每款游戏都必须做。

128. 已经实名认证通过的，是否可以修改实名信息？（因为账号身份变动或者家长要求更改等情况会发生）

答：这种情况要谨慎处理，多半涉及账号交易或虚假身份信息登录。

129. 版号提审之前，游戏内的实名认证能力，是否可以使用这个后台能力，免去第三方的实名能力？

答：可以，申报时可以先测试，获批后正式接入。

130. 同一款游戏，A 渠道包完成实名认证后，换成 B 渠道包用户需要再次实名认证吗？

答：如果渠道商进行实名认证及数据上报，则不同渠道都需要实名认证。

131. 无法立即返回实名认证的结果，是否无法正常登陆游戏？

答：无法立即返回实名认证结果的用户，状态为“认证中”，可以正常注册和登录。

132. 已通过实名认证的游戏账号，发生使用人变更时（例如通过第三方交易平台账号过户），是否可以变更实名信息？

答：需要，账号交易不可以向未成年人提供。

133. 请问在 6 月 1 日前，历史存量用户没有通过实名认证。是先禁止使用游戏服务，再要求用户使用正确的身份信息重新认证吗？

答：如果用户没有通过实名认证，需要重新填报新的实名信息进行实名认证，如果不填报新的实名信息则应禁止该用户游戏登录行为。

134. 2021 年 5 月/20 日前-所有存量用户数据实名认证工作实名认证都是由用户发起如何做到？现存老账号是否与新账号一样，待用户发起实名认证？

答：所有用户都需要重新进行实名认证，老帐号如果有有用户的实名信息可以在系统完成重新认证，如果没有则在用户登录时认证。

135. 认证中的用户在数据上报时 collections[n].ct 取值是什么？

答：详情参见接口说明文档。

136. 存量用户如果已通过其他平台进行了实名认证，是否还需要调用认证接口？

答：需要重新认证，并以网络游戏防沉迷实名认证系统返回的结果作为权威实名认证结果。

137. 存量用户很多是不再进行登录的，这部分用户不再登录的话没有办法进行实名认证，该怎么办？

答：登录时进行实名认证。

138. 对于【待认证】状态用户的防沉迷限制是否有具体要求？ 答：

没有，游戏用户实名处在“认证中”状态时可以正常注册和登录。

139. 是否需要对【待认证】状态用户设置专门的防沉迷限制条件（游玩时长、充值金额等），如果有此要求，对于具体的限制条件是否有明确规定？

答：游戏用户实名处在“认证中”状态时可以正常注册和登录，可以暂时放开限制。

140. 【待认证】用户游玩时发生认证状态变化，是否有具体要求？

答：游戏企业按自己逻辑处理即可。

141. 比如【待认证】状态用户已进入游戏游玩，期间我方接收到认证结果，该用户的认证状态、结果随之发生变化，此时是否需要立即对该用户做出限制和提示？

答：游戏企业按自己逻辑处理即可，下次登录处理也可以。

142. 游戏内的实名认证图片指的是什么？

答：实名认证功能画面的截图。

143. 用户身份信息已经实名认证过的，他注册另一个帐号，需要重新提交实名认证吗？

答：如果是确认已经实名认证的唯一自然人无需重新认证。

144. 请问之前已经接第三方实名认证的，是不是一定需要接入现在的这个？先前已经实名认证过的，后续还需要重新认证吗，以及长期不登录的先前已经认证玩家也需要在此期限内完成实名 吗？

答：接入系统后登录的用户都需要重新进行实名认证。

145. 是不是每次登陆游戏都要进行实名验证？

答：已认证的用户可以不再认证，进行数据上报即可。

146. 请问之前已经接第三方实名认证的，是不是需要接入现在这个，然后取消之前的？但现存的账户都全部实名认证了，是不是重新接入这个后，用户需要重新实名？

答：必须重新接入防沉迷实名认证系统，所有用户数据需要重新认证。

147. 当前实存量用户很多是不在进行登录的，这部分用户不再登录的话没有办法进行实名认证，该怎么办？

答：登录时进行实名认证。

148. 实名要求是游戏维度的，平台官网用户实名没有游戏参数该如何进行认证？

答：如果存量的实名数据无法与游戏对应，可以建一个叫“存量游戏”的游戏，以这个游戏上报。

149. 一个用户可以有多个游戏账号 ai 的生成对应关系是游戏账号的标识还是用户身份信息的标识

答：ai为本次实名认证行为在游戏内部对应的唯一标识，并作为实名认证结果查询的唯一依据。

150. 认证中的用户是否可重新认证？

答：可以。但认证中的用户重新认证并无意义，请使用实名认证结果查询接口进行查询。

151. 对一直处于认证中的用户 无法进行接下来正常的流程 但又要考虑用户体验应该如何处理？

答：游戏用户实名返回的为“认证中”状态时可以正常注册和登录。

152. 请问之前已经接入第三方实名认证了，现在的存量用户需要重新做实名认证工作吗？

答：需要重新认证。

153. 如果因为网络原因导致调用实名认证接口失败，是否可以进行同一 ai 的实名认证接口的再次调用？

答：可以。如果请求发送不成功、没有到达服务器，可以使用同一ai再次调用。ai值所关联的实名认证结果被查询成功后，该结果将在300秒之后被删除，300秒内可以多次重试，被删除的结果将无法被再次查询。但未被删除的ai值在实名认证接口中不可以被重复使用。

154. 如果认证中的 ai，在 48 小时内没调用查询接口或者无返回实名认证结果，48 小时之后是需要如何处理才能拿到结果？

答：无法立即返回实名认证结果的实名认证请求，可以在48小时之内查询结果，如果48小时之内无法查询到结果，请联系系统管理员处理。若超过48小时且长时间不进行查询，认证数据将被清除，需要重新进行认证。

155. 运营多个游戏的公司，用户进去不同的游戏需要认证吗？

答：运营多个游戏的公司，如果已经获取了该用户的pi值，则只需上报用户的上下线信息，无需重复实名认证。

156. 海外用户没有大陆身份证怎么处理？

答：当前阶段仅面向大陆用户提供实时的实名验证，港澳台等用户需要企业要求用户上传相应证件的照片及手持证件照片，由企业留存备查。

157. 1 个身份证注册多个账号是否可以？

答：可以，不同账号游戏时间累计作为游戏时长。

158. bizId 是什么 ID 参数是针对单个游戏还是整个平台？比如同一用户进 A 游戏，再进 B 游戏，需要两次验证 bizId 吗？

答：每个游戏对应一个bizId，用户的唯一值是PI，同一PI值用户登录无需重复认证。

159. 同一用户，在不同主体之间，去认证时返回的 pi 是一样的吗？

答：是一样的。

160. 实名认证过程中无法通过认证的特殊情况（如：玩家为当兵复原军人或办理改名过程中或迁户口过程中）如何处理？针对上述情况，玩家找到客服如何答复？

答：这类用户需要企业要求用户上传相应证件的照片及手持证件照片，由企业留存备查。

161. 同一玩家账号在同家公司中的不同游戏需要做重复的实名认证吗？

答：如果企业确定这一身份信息已通过实名验证，并已经获得pi值，则无需重复多次验证，但用户上下线信息需要上报。

162. 像之前接入的各个平台的实名认证系统，比如华为，vivo，OPPO 这些平台的实名认证，现在再接入这个官方这个系统，这样算重复认证了吗？

答：需要重新认证，以后无需接入其他平台。

163. 针对“关联游戏”，我们运营商关联到渠道商后，是否意味不用接入渠道商的实名系统，是否可以继续用我们运营商自己已经实现好的实名系统？

答：运营商如果掌握全部用户信息则无需渠道即可完成实名认证接入，游戏用户的时长、消费等限制由运营商防沉迷系统实现。本期防沉迷认证系统进行实名认证仅提供实名验证服务，且要求运营商上报用户上下线行为数据。

164. 跟渠道商关联时，用户 A 的在中宣部的 pi，跟我们自己去认证时的 pi 值一样吗？应该渠道认证就好了吧？

答：一样，任何人的PI在系统内都是唯一值，以实名认证接口返回的pi值为准。

165. OVHM 这些渠道，之前有接他们的实名认证，接这个和他们会有冲突吗？

答：不冲突，这些平台也要接入本次实名验证系统，均以网络游戏防沉迷实名认证系统返回的结果作为权威实名认证结果。

166. 已经通过实名认证过的用户，还需要重复实名吗？

答：需要重新实名认证，并以网络游戏防沉迷实名认证系统返回的结果为准。

167. 港澳台用户实名怎么办？

答：当前阶段仅面向大陆用户开展防沉迷相关工作，港澳台等用户需要企业要求用户上传相应证件的照片及手持证件照片，由企业留存备查。

168. 认证中状态，如何处理？玩家需要一直等待 24 小时？24 小时后如何处理？

答：游戏用户实名处在“认证中”状态时可以正常注册和登录；如果连续多次认证失败，游戏企业应自发采取控制策略，网络游戏防沉迷实名认证系统会统计企业实名认证成功率。

169. 什么情况下会出现需要去走实名认证查询，我们这边测试只要是首次输入验证的都不能立即得到结果。

答：接口是可以立即返回实名验证结果的，少数情况下会返回的状态为认证中时，需要去走实名认证查询。

170. 实名认证结果正常多久内可以查的到？

答：无法立即返回实名认证结果的实名认证请求，可以在48小时之内查询结果，如果48小时之内无法查询到结果，请联系系统管理员处理。

171. 请问是不是游戏用户登录，需要先判断用户是否通过此接口实名认证过，如果没有就实名，如果实名没有完成就查询实名结果，实名认证成功后，才给进入游戏。否则就在本步骤中循环？

答：不是。如果查询或返回的游戏用户实名在“认证中”状态时应允许用户正常注册和登录。

172. 没返回结果的要当作未成年或游制客限吗？

答：不需要，游戏用户实名处在“认证中”状态时可以正常注册和登录。

173. 一个用户有多个账号怎么处理？

答：如果确定这个账号是同一个人实名，可以不再对同一个人进行多次实名认证。

174. 这个ai 值返回的结果我们没收到的情况下，你们又删除来这个结果，是不是就无法再查询该 ai 值的结果来？

答：ai值所关联的实名认证结果被查询成功后，该结果将在300秒之后被删除，300秒内可以多次重试，被删除的结果将无法被再次查询。

175. ai 查询结果返回服务器故障无法正常处理，5 分钟删除，后续怎么办？

答：这种极端情况下需要重新提交实名认证。

176. 老用户之前已经实名认证过的，串码怎么获取呢？要用这个系统重新认证码？

答：需要重新认证。

177. 游客登录使用设备码的话如果获取不到设备码怎么办？

答：按照原有游客模式管理办法，传递标识游客身份的唯一标识即可。

178. 原历史实名的数据，是否需要使用这个新实名接口重新实名？

答：需要。

179. 上报游戏接口环节，如果历史已实名用户，无 pi 唯一标识的情况，如何上报？

答：需要重新实名认证。

180. 非大陆地区用户是否无需实名认证？如果需要实名怎么处理？

答：当前阶段网络游戏防沉迷实名认证系统仅提供大陆用户线上实名认证，非大陆用户需要企业要求用户上传相应证件的照片及手持证件照片，由企业留存备查。

181. 实名认证接口返回包括两种模式，即立即返回实名认证结果和无法立即返回实名认证结果。这两种模式是我们可以主动选择的吗？

答：无法主动选择。

182. 认证中的用户可以登录，注册，充值吗？

答：可以。

183. 存量用户怎么定义？

答：已注册游戏的用户但未接入全国网络游戏防沉迷实名认证系统验证过的用户都属于存量用户。

184. 在通知执行之前已经流失的用户，怎么处理？

答：用户再次上线需要做实名认证。

185. 之前已经实名认证过的用户接入新系统后需重新认证吗？

答：需要。

186. 实名认证接口是否支持同一账号标识重复认证？

答：支持。

187. 无法再次查询，那同一个人是否可以再次做实名认证？

答：支持。

188. 实名认证接口有没有限制同一身份证在同一款游戏中的认证次数？或者同一身份证在多款游戏中的认证次数？

答：没有限制。

189. 如果游戏接入 UC、华为等联运渠道，渠道自己有实名认证，那对接他们 SDK 的时候，数据上报该怎么办，是否应该出一个统一标准？

答：这些平台也要接入本次实名验证系统，这些平台作为你们的渠道商出现，这些平台完成用户的实名认证，而你们完成所有用户的行为数据上报。

## (七) 用户行为数据上报接口业务问题

190. 登出概念怎么定义，进入后台算登出么？

答：可以利用“心跳监控”等手段计算登出，或采用游戏原有定义方式进行。

191. 行为上报的数据在后台无法看到？

答：上报到网络游戏防沉迷实名认证系统的数据，系统中无法查看。

192. 游戏是短连接方式，只有上线行为，没有下线行为，这样在用户行为上报接口里只能上报上线行为，而没有下线行为，这样会不会有什么影响？

答：请游戏厂商务必完善用户下线行为检测机制。

193. 用户行为数据上报 假如用户直接杀进程或者切到手机后台过会再切回来(游戏内部会有断线重连)这两种情况应该如何处理？

答：游戏异常关闭后视为用户已经下线，应采用心跳机制或其他技术识别这一情况，按照用户已经下线上报用户行为数据。

194. 游戏行为数据上报间隔：游戏期间每隔一段时间上报一次还是只要上线下线时上报一次即可？

答：一次游戏行为上报一次即可，既上线下线消息一一对应。

195. 上述认证中的玩家，上下线数据上报如何进行？

答：请通过实名认证结果查询接口查询到实名认证结果后再进行行为数据上报。

196. 从接口文档的备注上来看，用户上下线行为是否需在发生之后180秒内上传？若上传失败等一些意外情况，行为数据与上传时间超过3分钟后如何处理？

答：需要。数据最早发生时间与数据上报时间差值应小于180秒，如果没有上报成功需要重新上报。如果超过3分钟后重新上报用户行为数据，可以按系统上次上报时间戳和当前上报时间戳的差值作为偏移量，用户行为实际发生时间累加该偏移量进行数据上报，这样数据就可以通过系统规则校验。

197. 游戏行为上报的用途？

答：新的《未成年人保护法》的规定，防沉迷系统需要采集该数据。

198. 限流、上报失败、部分失败的情况下，导致游戏峰值大量数据无法上报。是否需要重新上报

答：需要重新上报。

199. 请问未成年玩家的游戏时长累计是以单个游戏为单位还是以  
一个游戏平台为单位（例如某个未成年人在 A 平台内共计使用了3 款游  
戏，3 款游戏的游戏时长是否会进行累计计算）？

答：目前是以一个游戏平台为单位，以后是所有平台的累计。

200. 如果玩家在游戏内时长超时了，系统是否有管控措施？

答：目前网络游戏防沉迷实名认证系统仅提供实名验证服务，并且采  
集用户的上下线信息，所有的平台内部时长控制策略仍需要保留，  
游客模式限制也需要保留，游戏的时长、充值金额等限制游戏企  
业仍需要严格落实。

201. 用户上下线时间是根据平台来计算还是单个游戏来计算？

答：按照单个游戏计算。

202. 上下线如何界定？以用户账号的登入登出时间为准吗？

答：按照游戏系统原有下线识别机制上报下线信息即可。可以用登入  
登出时间。

203. 未成年用户是按所有游戏的累计在线时长来管理吗？

答：是的。

204. 我们游戏是客户端心跳，每次都有 5 分钟的误差 这个可以不？

答：可以，移动客户端游戏多采用心跳机制识别用户下线行为，当前阶段5分钟误差是可以被接受的，后期关于这一时间的标准规则会有相应的行业标准颁发。

205. 游戏异常关闭，没有上报下线信息，会有什么影响？

答：游戏异常关闭后视为用户已经下线，应采用心跳机制或其他技术识别这一情况，按照用户已经下线上报用户行为数据。

206. 认证中状态下如何提交用户行为数据？因为此时 pi 值可能没有。

答：这种情况下不需要上报用户行为数据，实名认证结果会在48个小时之内获得，获得实名认证结果后再进行用户行为数据上报。

207. 用户数据登录登出数据上报接口是否必须要接入，只接实名认证和实名认证查询可以吗？

答：所有的接口必须全部接入。

208. 请问是不是游戏用户下线，【强连接的 可以判定 socket 断开判定用户下线了】如果是 h5 游戏 网页游戏、弱连接游戏，不知道用户何时下线的如何处理？

答：在游戏过程中如果用户不需要联网，则以感知到用户下线时间为准。

209. 游戏时长的控制，就不需要控制了？游客模式 1 小时体验这种，游戏都不需要限制了？

答：所有的平台内部时长控制策略仍需要保留，游客模式限制也需要保留，网络游戏防沉迷实名认证系统仅提供实名验证服务，并且采集用户的上下线信息，游戏的时长、充值金额等限制游戏企业仍需要严格落实。

210. 你好，请问成年人用户是否需要上传用户行为数据？

答：需要。

211. 全量的用户行为数据上报，要不要历史数据上报？

答：不需要，仅需要历史用户进行实名认证。