目录

**[一、登录问题](#_Toc137045932)** [2](#_Toc137045932)

**[1.](#_Toc137045933)****[网上业务操作系统及浏览器推荐配置](#_Toc137045933)**[？ 3](#_Toc137045933)

**[2.](#_Toc137045934)****[用户首次登录无法收到激活码，如何处理？](#_Toc137045934)** [3](#_Toc137045934)

**[3.](#_Toc137045935)****[如果网银登录，提示“用户不存在或用户类型错误”,这个问题怎么解决？](#_Toc137045935)** [3](#_Toc137045935)

**[4.](#_Toc137045936)****[用户登录时，系统报错“登录密码错误”，是什么意思？](#_Toc137045936)** [3](#_Toc137045936)

**[5.](#_Toc137045937)****[用户登录时，系统报错“用户已暂时冻结”，是什么意思？](#_Toc137045937)** [3](#_Toc137045937)

**[6.](#_Toc137045938)****[单位的两名网银操作员是否可以设置相同的登录用户名？](#_Toc137045938)** [3](#_Toc137045938)

**[7.](#_Toc137045939)****[登录时提示“签名失败，请确认签名控件，根证书已被导入”，这个问题怎么解决？](#_Toc137045939)** [3](#_Toc137045939)

**[8.](#_Toc137045940)****[如果网银登录时，提示“签名失败，或者您已经取消签名，”，这个问题怎么解决？](#_Toc137045940)** [3](#_Toc137045940)

**[9.](#_Toc137045941)****[如果网银登录，提示“错误代码：证书信息获取出错”或“证书非法或者不存在”,这个问题怎么解决？](#_Toc137045941)** [3](#_Toc137045941)

**[10.](#_Toc137045942)****[如果网银登录时，提示“签名失败，请确认签名控件/根证书已经被导入浏览器”，或者无法在密码框输入密码，这个问题怎么解决？](#_Toc137045942)** [4](#_Toc137045942)

**[11.](#_Toc137045943)****[单位网厅操作员手机号有误，如何处理？](#_Toc137045943)** [4](#_Toc137045943)

**[二、使用问题](#_Toc137045944)** [4](#_Toc137045944)

**[1.](#_Toc137045945)****[用户做批量导盘业务时，系统提示“上传文件记录数不正确”如何处理？](#_Toc137045945)** [4](#_Toc137045945)

**[2.](#_Toc137045946)****[用户做批量补缴，提交报盘格式后系统提示“必输字段不能为空”，如何处理？](#_Toc137045946)** [4](#_Toc137045946)

**[3.](#_Toc137045947)****[单位在网上业务平台办理汇缴或补缴，结算方式选为现金/支票或网银转账，事后发现属于单位误操作，选错了结算方式的，该如何处理？](#_Toc137045947)** [4](#_Toc137045947)

**[4.](#_Toc137045948)****[单位在网上业务平台办理汇缴或补缴，结算方式选为“网银转账”，登录银行网银办理转账时未转账成功，资金被退回，想撤销该笔交易的，该如何处理？](#_Toc137045948)** [5](#_Toc137045948)

**[5.](#_Toc137045949)****[单位在办理网上汇（补）缴时，选择“网银转账”结算方式，但办理网银转账时未成功，资金被退回，且不想撤销该笔审核，如何处理？](#_Toc137045949)** [5](#_Toc137045949)

**[6.](#_Toc137045950)****[用户在办理网上汇（补）缴时，选择“网银转账”结算方式，但办理网银转账时未成功，资金被退回，且该笔审核单号已失效，如何处理？](#_Toc137045950)** [5](#_Toc137045950)

**[7.](#_Toc137045951)****[用户做公积金委托收款业务时，系统报错“银行方系统故障”，如何处理？](#_Toc137045951)** [5](#_Toc137045951)

**[8.](#_Toc137045952)****[用户做公积金委托收款业务时，系统报错“账户余额不足”，如何处理？](#_Toc137045952)** [5](#_Toc137045952)

**[9.](#_Toc137045953)****[用户做公积金委托收款业务时，系统报错“账户状态不正常”，如何处理](#_Toc137045953)** [5](#_Toc137045953)

**[10.](#_Toc137045954)****[公积金网上业务系统可以办理哪些业务？](#_Toc137045954)** [5](#_Toc137045954)

**[11.](#_Toc137045955)****[交易录入产生后怎么复核？](#_Toc137045955)** [6](#_Toc137045955)

**[12.](#_Toc137045956)****[上月办的汇缴或补缴，跨月后能否操作？](#_Toc137045956)** [6](#_Toc137045956)

**[13.](#_Toc137045957)****[网上业务清册无法下载，或下载文件打开后为乱码的处理方法](#_Toc137045957)** [6](#_Toc137045957)

**[14.](#_Toc137045958)****[单位办理网上汇缴或者补缴，提交复核时遇网络问题导致交易状态显示为“处理中”，该如何解决？](#_Toc137045958)** [6](#_Toc137045958)

**[15.](#_Toc137045959)****[单位办理网上汇缴或者补缴，复核通过选择结算方式并提交后遇网络问题导致交易状态显示为“处理中”，该如何解决？](#_Toc137045959)** [6](#_Toc137045959)

**[16.](#_Toc137045960)****[单位办理网上开户、封存、启封，复核通过并提交后遇网络问题导致交易状态显示为“处理中”，该如何解决？](#_Toc137045960)** [6](#_Toc137045960)

**[17.](#_Toc137045961)****[单位网上业务操作时系统显示有需要维护的指令或者需要复核的指令，但操作员无法看到交易详细信息、无法提交复核或复核员无法复核交易、点击“提交复核”或者“复核”时页面不响应等情况时，如果解决？](#_Toc137045961)** [6](#_Toc137045961)

**[三、委托收款登记](#_Toc137045962)** [7](#_Toc137045962)

**[1.](#_Toc137045963)****[什么是“网上业务委托收款登记”？](#_Toc137045963)** [7](#_Toc137045963)

**[2.](#_Toc137045964)****[什么是“网上业务委托收款变更生效（网上申请）”？](#_Toc137045964)** [7](#_Toc137045964)

**[3.](#_Toc137045965)****[什么是“网上业务委托收款开通生效（网上申请）”？](#_Toc137045965)** [7](#_Toc137045965)

**[4.](#_Toc137045966)****[单位委托收款协议上填写的账户有何要求？](#_Toc137045966)** [8](#_Toc137045966)

**[5.](#_Toc137045967)****[委托收款登记时输入付款账户信息是否必须与单位公积金账户信息一致？](#_Toc137045967)** [8](#_Toc137045967)

**[6.](#_Toc137045968)****[委托收款登记提交报错“账号不存在”如何处理？](#_Toc137045968)** [8](#_Toc137045968)

**[7.](#_Toc137045969)****[委托收款登记提交报错“扣款户名不一致”如何处理？](#_Toc137045969)** [8](#_Toc137045969)

**[8.](#_Toc137045970)****[目前哪些银行的结算账户可以办理单位网上业务委托收款登记？](#_Toc137045970)** [8](#_Toc137045970)

**[9.](#_Toc137045971)****[单位已在公积金系统办理委托收款登记，但提交委托收款指令时报错“结算失败[收方账号和付方账号未进行收款签约]”，该如何处理？](#_Toc137045971)** [8](#_Toc137045971)

**[10.](#_Toc137045972)****[单位网上业务委托收款登记可以登记几个银行结算账户？](#_Toc137045972)** [8](#_Toc137045972)

**[11.](#_Toc137045973)****[单位基本账户没有开通网银是否可以办理委托收款业务？](#_Toc137045973)** [8](#_Toc137045973)

**[12.](#_Toc137045974)****[如何取消部分委托收款账户？](#_Toc137045974)** [8](#_Toc137045974)

**[13.](#_Toc137045975)****[如何取消网上缴存委托收款结算方式？](#_Toc137045975)** [9](#_Toc137045975)

**[四、网上业务密码、用户名、证书变更](#_Toc137045976)** [9](#_Toc137045976)

**[1.如果用户名或密码遗忘，重置用户名或密码的流程是什么？](#_Toc137045977)** [9](#_Toc137045977)

**[2.用户连续8次输错PIN码后无法登录公积金网上业务系统，如何处理？](#_Toc137045978)** [9](#_Toc137045978)

**[3.单位办理网上业务用户变更须带哪些资料？](#_Toc137045979)** [9](#_Toc137045979)

**[4.变更操作员信息或重置用户名及密码的手续办理完毕，缴存单位应留存哪些资料？](#_Toc137045980)** [9](#_Toc137045980)

**[5.一个单位能有几个安全密码证书？](#_Toc137045981)** [10](#_Toc137045981)

**一、登录问题**

1. **网上业务操作系统及浏览器推荐配置**？

目前网上业务系统适用基于Windows32位操作系统的PC，推荐操作系统类型： Windows 7及以上，推荐浏览器：谷歌浏览器。

1. **如果网银登录，提示“用户不存在或用户类型错误”，这个问题怎么解决？**

用户登录时输入的登录用户名有误，需重新输入，用户每天有5次机会可以尝试登录系统，输错密码超过6次后，用户登录当天被冻结，可第二天再尝试登录。

1. **用户登录时，系统报错“登录密码错误”，是什么意思？**

 用户登录时输入的登录密码有误，需重新输入，用户每天有5次机会可以尝试登录系统，输错密码超过6次后，用户登录当天被冻结，可第二天再尝试登录。

1. **用户登录时，系统报错“用户已暂时冻结”，是什么意思？**

 用户登录系统时输错密码超过6次，系统于当日暂时冻结该用户。可第二天再尝试登录。

1. **单位的两名网银操作员是否可以设置相同的登录用户名？**

不可以。

1. **登录时提示“签名失败，请确认签名控件，根证书已被导入”，这个问题怎么解决？**

答：这是安装网银控件有问题，请重新下载控件，如重新下载控件后仍提示报错建议使用“网银小助手”进行修复。

1. **如果网银登录时，提示“签名失败，或者您已经取消签名，”，这个问题怎么解决？**

答：对于这个问题，是由于登录时，没有验证到证书的缘故，解决方法：

（1）重新插入USBKEY

（2）电脑没有识别USBKEY，重新安装USBKEY 驱动程序

（3）使用网银小助手修复

1. **如果网银登录，提示“错误代码：证书信息获取出错”或“证书非法或者不存在”，这个问题怎么解决？**

（1）企业用户登录时，选错证书引起的

（2）企业用户登录时，证书已过期或损坏

解决方案：（1）选择正确的证书重新尝试；（2）官网下载《单位住房公积金网上业务用户变更申请表》，前往缴存银行办理证书换发。

1. **如果网银登录时，提示“签名失败，请确认签名控件/根证书已经被导入浏览器”，或者无法在密码框输入密码，这个问题怎么解决？**

答：这个问题是网银控件没有安装或安装无效引起，网银控件的解决方法：使用“网银小助手”修复。如已安装控件，还是提示报错，确认控件是否被浏览器禁止加载了，在浏览器底部点允许或者允许阻止的内容。

1. **单位网厅操作员手机号有误，如何处理？**

1、操作员为公积金缴存职工，可登录公积金个人网上业务系统，进入 “手机号号码变更”按照页面要求办理手机号变更，变更后即可用本人当前手机号接收短信。登录渠道： 武汉住房公积金网站 http:/gjj. muhan. gov.cn)、武汉公积金手机APP、武汉公积金微信公众号、微信城市服务、支付宝生活号、支付宝市民中心、湖北政务服务网。

2、操作员为公积金缴存职工，因溃忘公积金个人系统密码无法登录修改手机号，可打开公积金个人网上业务系统登录页面，点击“忘记密码”，重设密码后再登录系统办理“手机号号码变重”。

3、操作员非公积金缴存职工，可进入武汉住房公积金网站(http://gjj muhan. gov.cn)，点击下载《单位住房公积金网上业务用户变更申请表》(便民工具-表格下载-网上业务)，前往缴存银行柜面办理“操作员变更”，变更后即可用本人当前手机号接收短信。

**二、使用问题**

1. **用户做批量导盘业务时，系统提示“上传文件记录数不正确”如何处理？**

请检查：
  （1）是否将导盘格式中表头栏内容删除，该行内容须保留。但该行不统计在记录数内。
  （2）上传的记录数目与填写的数字是否一致。

1. **用户做批量补缴，提交报盘格式后系统提示“必输字段不能为空”，如何处理？**

请检查报盘内容中是否带有空格或公式等非法字符，去掉空格或公式改为数值即可提交成功。

1. **单位在网上业务平台办理汇缴或补缴，结算方式选为现金/支票或网银转账，事后发现属于单位误操作，选错了结算方式的，该如何处理？**

单位网银操作员中复核该笔汇缴或补缴业务的人员，可点击网上业务系统“汇补缴”—“汇补缴撤销”，输入需撤销的审核单号，提交系统办理撤销。

1. **单位在网上业务平台办理汇缴或补缴，结算方式选为“网银转账”，登录银行网银办理转账时未转账成功，资金被退回，想撤销该笔交易的，该如何处理？**

 单位网银操作员中复核该笔汇缴或补缴业务的操作员，可点击网上业务系统“汇补缴”—“汇补缴撤销”，输入需撤销的**汇缴或补缴**审核单号，提交系统办理撤销。重新做**汇缴或补缴**交易，并选择其他的缴交方式。

1. **单位在办理网上汇缴或补缴时，选择“网银转账”结算方式，但办理网银转账时未成功，资金被退回，且不想撤销该笔审核，如何处理？**

1.检查网银转账填写的收款行名称、账号、金额、审核单号是否正确，填写正确后再重新办理转账。

2.与银行网银开户网点联系，确认网银转账支付方式是否为电汇方式支付，确认后再按电汇方式重新办理转账。

3.检查网银转账时：“用途栏”、“附言栏”、“备注栏” 内直接填写本次汇缴业务的14位审核单号（不含其它数字或中文字符）。

1. **用户在办理汇缴或补缴时，选择“网银转账”结算方式，但办理网银转账时未成功，资金被退回，且该笔审核单号已失效，如何处理？**

为规范操作，公积金对跨月的审核单号进行定时清理，上月已产生的未入账审核单号将在跨月后失效，已失效的汇补缴审核单号办理网银转账交易，将原路退款。

1. **用户在办理汇缴或补缴时，选择公积金“委托收款”结算方式，系统报错“银行方系统故障”，如何处理？**

用户可进入“处理结果查询”界面，查看失败原因，查看完毕退出界面，再进入“复核员复核”界面查看该笔委托收款交易重新提交。

1. **户在办理汇缴或补缴时，选择公积金“委托收款”结算方式，系统报错“账户余额不足”，如何处理？**

该报错表示用户委托收款付款账户余额不足，需补足余额后才可继续进行委托收款交易。如用户不能补足账户余额，可选择其他结算方式支付公积金汇（补）缴资金。

1. **户在办理汇缴或补缴时，选择公积金“委托收款”结算方式，系统报错“账户状态不正常”，如何处理**

用户请与结算户开户银行联系，确认用于办理委托收款的付款账户是否为冻结、销户、久悬等非正常状态导致扣款不成功。

1. **公积金网上业务系统可以办理哪些业务？**
2. 基本信息查询：个人账户查询、全量清册下载、单位明细查询、个人明细查询、部门汇总信息查询、扣划还贷查询、年度结息对账个人明细查询、单位利息凭证打印、提取查询。
3. 个人账户管理：个人账户开户、汇缴基数调整、个人信息变更、封存、启封、身份证升位。
4. 汇补缴：汇缴、补缴、汇补缴审核撤销、委托收款业务。
5. 单位账户管理：单位信息变更（不含组织机构代码证、法人、单位名称变更）、部门调动、部门维护、注销单位账户、证书更新。
6. **交易录入产生后怎么复核？**

请点击首页，查看需要复核的这条信息是在可维护指令还是待复核指令，若无法复核该信息，且该信息在可维护指令中，变更操作员登录即可。

1. **上月办的汇缴或补缴，跨月后能否操作？**

为规范单位公积金缴存，减少在途业务，我中心对跨月的审核单号进行定时清理，上月已产生的未入账审核单号将失效，交易失效后可以重新办理新的汇缴或补缴交易 。

1. **网上业务清册无法下载，或下载文件打开后为乱码的处理方法**

出现此类情况的原因多为客户终端使用的下载工具可能为迅雷、快车等普通下载+P2P下载软件，导致与公积金系统冲突，建议客户删除此类软件使用浏览器自带下载工具下载清册。

1. **单位办理网上汇缴或补缴，提交复核时遇网络问题导致交易状态显示为“处理中”，该如何解决？**

 操作员可在一段时间后进入“处理结果查询”界面，查看处理结果，处理结果为成功，则查看完毕退出界面，由另一操作员进入“复核员复核”界面查看并复核该笔汇缴或者补缴交易。处理结果为失败，则由该操作员重新提交。

1. **单位办理网上汇缴或者补缴，复核通过选择结算方式并提交后遇网络问题导致交易状态显示为“处理中”，该如何解决？**

复核的操作员可在一段时间后进入“处理结果查询”界面，查看处理结果，处理结果为成功，则该笔汇缴或者补缴已完成，可进入“基本信息查询”查看单位明细或者个人明细。处理结果为失败，复核的操作员进入“复核员复核”界面查看并重新复核该笔汇缴或者补缴交易。处理结果为失败，则由该操作员重新提交。

1. **单位办理网上开户、封存、启封，复核通过并提交后遇网络问题导致交易状态显示为“处理中”，该如何解决？**

复核的操作员可在一段时间后进入“处理结果查询”界面，查看处理结果，处理结果为成功，则该笔开户、封存、启封已完成，可进入“基本信息查询”查看单位清册或查询个人基本信息。处理结果为失败，则由提交复核的操作员重新修改提交。

1. **单位网上业务操作时系统显示有需要维护的指令或者需要复核的指令，但操作员无法看到交易详细信息、无法提交复核或复核员无法复核交易、点击“提交复核”或者“复核”时页面不响应等情况时，如何解决？**

这些都是浏览器兼容性问题，推荐使用谷歌浏览器。

**三、委托收款登记**

1. **什么是“网上业务委托收款登记”？**

网上业务委托收款登记是单位在缴存银行办理网上业务开通服务的同时，选择“委托收款”结算方式，签订《武汉住房公积金网上缴存委托收款协议》（加盖公章、法人签字）。缴存银行依据单位递交的《武汉住房公积金网上缴存委托收款协议》（加盖公章）办理“网上业务委托收款登记”生效手续。

1. **什么是“网上业务委托收款变更生效（网上申请）”？**

已开通网上缴存委托收款结算方式的缴存单位，需要变更、添加部分委托收款账户时，须在网上业务系统办理“委托收款变更”，打印《住房公积金网上汇（补）缴委托收款业务登记表》。携带《住房公积金网上汇（补）缴委托收款业务登记表》（签署法人授权意见、加盖公积金账户预留印鉴、加盖单位公章）、经办人身份证原件及复印件到缴存银行柜台办理“网上缴存委托收款账户变更生效（网上申请）”。《住房公积金网上汇（补）缴委托收款业务登记表》作为原《武汉住房公积金网上缴存委托收款协议》的补充协议。

1. **什么是“网上业务委托收款开通生效（网上申请）”？**

已开通网上业务时未同步办理委托收款协议签约的缴存单位，须登录网上业务系统办理“委托收款结算方式开通申请”，打印《住房公积金网上汇（补）缴委托收款业务登记表》。携带《武汉住房公积金网上缴存委托收款协议》（加盖公章、法人代表签字）、《住房公积金网上汇（补）缴委托收款业务登记表》（签署法人授权意见、加盖公积金账户预留印鉴、加盖单位公章）、经办人身份证原件及复印件到缴存银行柜台办理“网上业务委托收款开通生效（网上申请）”，完成网上缴存委托收款协议签约。

1. **单位委托收款协议上填写的账户有何要求？**

单位付款账户信息为单位在银行方使用的结算账户信息，登记时系统会验证单位结算户账户信息的真实性和有效性。

1. **委托收款登记时输入付款账户信息是否必须与单位公积金账户信息一致？**

可以不一致。只要是准确地用于支付公积金款项的账户即可，以单位实际情况为准。

1. **委托收款登记提交报错“账号不存在”如何处理？**

检查输入的付款账户账号是否正确。如录入无误，请单位与其结算户银行确认该账号是否正确及有效。

1. **委托收款登记提交报错“扣款户名不一致”如何处理？**

检查输入的付款账户单位全称是否正确。如录入无误，请单位与其结算户银行确认该付款账户单位全称是否正确及有效。检查付款账户单位全称是否带括号，系统对户名的全角和半角会进行识别。

1. **目前哪些银行的结算账户可以办理单位网上业务委托收款登记？**

与公积金中心签订了《委托代收住房公积金款项协议书》的银行。已签订并开通的银行目前有：中信银行、招商银行、华夏银行、汉口银行、广发银行、中国银行、平安银行、浦发银行、交通银行、湖北银行、中国农业银行、中国工商银行、中国民生银行、中国建设银行、中国光大银行、武汉农村商业银行、兴业银行、邮储银行。如有新的合作银行公积金中心会公布在武汉住房公积金政务官网。

1. **单位已在公积金系统办理委托收款登记，但提交委托收款指令时报错“结算失败[收方账号和付方账号未进行收款签约]”，该如何处理？**

单位需要到委托收款账号开设的结算银行办理单位与银行的签约，生效后再次提交即可正常结算。目前需要与银行签约的包括：建设银行、交通银行、广发银行、邮储银行。

1. **单位网上业务委托收款登记可以登记几个银行结算账户？**

委托收款登记可分步添加，但不得超过3个。如有变化可办理委托收款业务变更。

1. **单位基本账户没有开通网银是否可以办理委托收款业务？**

可以。

1. **如何取消部分委托收款账户？**

已开通网上缴存委托收款结算方式的缴存单位，需要取消部分委托收款账户时，在网上业务系统办理“委托收款变更”，打印《住房公积金网上汇（补）缴委托收款业务登记表》留本单位存档。所办理的取消部分委托收款账户即刻生效。

1. **如何取消网上缴存委托收款结算方式？**

已开通网上缴存委托收款结算方式的缴存单位，需要取消原《武汉住房公积金网上缴存委托收款协议》时，须在网上业务系统办理“委托收款结算方式取消”，选择同意《终止委托收款协议申请》并提交，打印《住房公积金网上汇（补）缴委托收款业务登记表》留本单位存档。所办理的委托收款结算方式取消即刻生效。委托收款结算方式取消后原《武汉住房公积金网上缴存委托收款协议》失效。

**四、网上业务密码、用户名、证书变更**

**1.如果用户名或密码遗忘，重置用户名或密码的流程是什么？**

 携带《武汉住房公积金网上业务用户变更申请表》（加盖公章、预留印鉴章、法人章）及经办人的身份证原件及复印件（加盖公章）到公积金缴存银行办理用户变更手续。

**2.用户连续6次输错PIN码后无法登录公积金网上业务系统，如何处理？**

PIN码是证书保护密码，连续输6次后该证书已无法使用，用户填写《武汉住房公积金网上业务用户变更申请表》（加盖公章、预留印鉴章、法人章）、经办人的身份证原件及复印件（加盖公章）及需换发的证书到公积金缴存银行办理证书换发手续：将原证书注销，换发新证书。换发的新证书由公积金中心邮寄送达单位经办人。

**3.单位办理网上业务用户变更须带哪些资料？**

（1）《武汉住房公积金网上业务用户变更申请表》（加盖公章、预留印鉴章、法人章）。
 （2）网上业务操作员的身份证原件及复印件（加盖公章）。
 （3）经办人的身份证原件及复印件（加盖公章）。
 （4）法人代表或单位负责人的身份证原件或者复印件（加盖公章）。

**4.变更操作员信息或重置用户名及密码的手续办理完毕，缴存单位应留存哪些资料？**

（1）《武汉住房公积金网上业务操作员变更受理回单》一份（盖有公积金中心业务章）。
（2）《武汉住房公积金网上业务用户变更申请表》一份（盖有单位公章及公积金预留印鉴）。

**5.一个单位能有几个安全密码证书？**

每个单位只能有2个安全密码证书，换发新的证书须先注销掉原有的证书。