建筑施工企业安管人员考核有关问题释疑

一、业务申报阶段问题

**1.注册河南政务服务网账号失败或出错怎么办？**

答：请咨询河南政务服务网客服电话96500。

**2.安管人员考核需要到现场办理吗？**

答：除“变更—跨省转出”业务，通过河南政务服务网申请并上传资料后，需到现场签章外，其它业务均不需要。

**3.申请业务时提示无企业信息或无资质信息？**

答：请排查以下情况：

**情形1：**没有任何弹出窗口提示而获取不到信息。

建议：使用“360软件管家”，根据系统类型，选择下载安装IE11浏览器。

**情形2：**留存的是旧组织机构代码信息。

建议：输入旧组织机构代码号获取企业信息。

**情形3：**河南省建筑市场监管公共服务平台（http://hngcjs.hnjs.gov.cn）未更新企业工商信息，或无企业资质信息。

建议：首次申请、聘用企业变更、跨省转入等事项获取不到现聘用企业信息，须通过河南省建筑市场监管公共服务平台变更企业工商信息，或等待全国建筑市场监管公共服务平台企业资质信息同步到位（一般是7个工作日）。

**情形4：**企业无房屋建筑、市政公用工程、建筑劳务类资质。

建议：企业须首先获得房屋建筑、市政公用工程、建筑劳务类资质，才能申请安管人员考核事项。

**情形5：**企业历史信息有错漏。

建议：延续申请、企业名称变更、跨省转出、证书补办、聘用企业变更等事项获取不到原聘用企业信息，按[《安管考核系统常见问题说明》](http://117.159.3.8:8060/was/hzwas/jsp/form/slry/thequestionA.html)（河南政务服务网在线填表表单左上角处） 提交资料进行核验补录。

**4.申请业务时获取不到个人信息，或提示“未提取到有效证书或证书已过期注销”？**

答：请排查以下情况：

**情形1：**没有任何弹出窗口提示。

建议：使用“360软件管家”，根据系统类型，选择下载安装IE11浏览器。

**情形2：**考核证书过有效期，已自动强制注销。

建议：参加首次取证考试合格后，再进行首次申请。

**情形3：**身份证号信息有误。

建议：仔细核对原安管考核证书上的身份证号是否有误。有误的由原聘用企业出具签章说明，同时携带当事人身份证原件、当事人委托书、受委托人身份证原件，报送省注册中心513室核实后更正。

**5.获取不到成绩，或提示“成绩不存在或已过期”？**

答：请排查以下情况：

**情形1：**没有任何弹出窗口提示。

建议：使用“360软件管家”，根据系统类型，选择下载安装IE11浏览器。

**情形2：培训机构提供的成绩表登记的身份证号、考核证书编号有误，或原考核证书记录的身份证号有误。**

建议：向培训机构核对成绩表登记的身份证号、考核证书编号。有误的由培训机构出具签章说明，同时携带当事人身份证原件、当事人委托书、受委托人身份证原件，报送省注册中心513室核实后更正。

**情形3：**首次取证成绩、继续教育成绩不合格或成绩超出有效期。

建议：与培训机构核实成绩，不合格的重新参加教育考试。

**情形4：**考试成绩尚未与考核系统同步。

建议：通过河南政务服务网，点击[《安管考核系统常见问题说明》](http://117.159.3.8:8060/was/hzwas/jsp/form/slry/thequestionA.html)中的“成绩查询”链接查询成绩。一般考试结束后，新取证的20个工作日，延续的培训机构上报成绩5个工作日，系统成绩同步到位。

**情形5：**申请人因安全生产事故被问责，列入黑名单。

建议：申请人向当地建设安全监督部门报告整改情况并提请重新考核。

**6.系统提示“未获取到建造师信息”？**

答：请排查以下情况：

**情形1：**建造师证书数据库中的身份证号是老旧身份证号，与安管考核系统提交的身份证号不一致。

建议：首先申请建造师个人信息变更事项，更改身份证信息为新的证号，事项办结后再申请安管人员考核事项。

**情形2：**一级建造师数据未同步。

建议：请电话咨询河南省建筑市场监管公共服务平台，确认该平台是否已更新一级建造师数据并同步到建筑施工企业安管人员考核系统。联系电话：0371-63284897、55673016。

**7.系统无法上传照片？**

答：无法上传照片，或找不到上传照片按钮，建议使用“360软件管家”，根据系统类型，选择下载安装IE11浏览器。另外，除首次申请外，其它业务表单不显示上传的照片，只要照片上传过程正常，保存表单正常，证明照片已正常提交，可进行下一步操作。

**8.提示“您尚有未办结的申请事项，请等待办结后再进行申报”？**

答：每一个身份证号申请的事项，只有业务办结后才能申请其它事项。

**9.持有传统纸质证书，如何获取电子证书？**

答：通过申请“证书补办”事项获取电子证书。

二、业务办理阶段问题

**1.如何获知办事进度？**

答：通过法人账号登录河南政务服务网，查看“我的办件”。

**2.已提交的事项申请能否主动撤回？**

答：“我的办件”状态为“收件”状态时，可对事项进行“撤回”操作。“受理”或其它状态，则无法主动撤回。

**3.如何获知不予受理或被退件的原因？**

答：不予受理或被退件的原因通常以短信形式发送至申请人在河南政务服务网上注册的手机号上。如未获取到，请咨询河南政务服务网客服电话96500。

**4.已成功提交了事项申请，为何在用户中心“我的办件”中查看不到办件状态？或显示的状态与实际不符？**

答：河南政务服务网与业务系统同步有时间差，或河南政务服务网同步数据出错，详情请咨询河南政务服务网客服电话96500。

**5.已提交了事项申请，为何没有反馈申报号？**

答：请咨询河南政务服务网客服电话96500。

三、业务办结后问题

**1.如何获取电子证书？**

答：由持证人本人注册、实名认证河南政务服务网个人账号，登录用户中心查看“我的证照”，自行下载、打印电子证书。个人注册、实名认证过程中出现的问题，请咨询河南政务服务网客服电话96500。

**2.事项已办结，为何一直获取不到电子证书？**

答：请排查以下情况：

**情形1：**证书上的身份证号错误。

建议：核对申请事项时显示的身份证号是否有误，或是否为老身份证号。请携带身份证原件、个人说明前往注册中心513室查验修改后，重新申请证书补办事项。

**情形2：**个人注册河南政务服务网未进行实名认证。

建议：请以个人账户登录河南政务服务网后，点击“初级用户”头像下“提升认证等级”链接，进行实名认证。认证过程出现的问题，请咨询河南政务服务网客服电话96500。

**情形3：**电子证书在生成和签章过程中发生错漏。

建议：请咨询河南政务服务网客服电话96500。

**3.安管人员考核业务办结后怎么查询？为什么在河南建筑市场监管公共服务平台上查不到或信息有误？**

答：目前通过河南政务服务网办结的业务数据与河南建筑市场监管公共服务平台正在进行系统技术对接，暂时还不能进行查询，对接好后方可查询。

四、其它

相关业务咨询电话或邮箱

1. 河南政务服务网客服电话：96500

（2）技术支持邮箱：860205117@qq.com

（3）技术支持QQ群：868827146（以上释疑仍无法解决的问题，可咨询该QQ群）