

# 住房和城乡建设部政务服务门户 操作手册

V1.0

2023年8月

# 目录

一、 软件环境 .....	1
二、 用户管理 .....	1
1. 用户注册 .....	1
2. 用户登录 .....	3
3. 密码重置 .....	4
4. 账号注销 .....	5
5. 法人变更 .....	6
三、 个人行政审批事项 .....	8
1. 个人行政审批事项办理 .....	9
2. 信息修改及材料补充 .....	13
3. 最新业务办理进度查询 .....	19
四、 企业行政审批事项 .....	24
1. 建筑业企业行政审批事项办理 .....	24
2. 房地产开发企业行政审批事项办理 .....	25
五、 信息查询 .....	27
1. 各栏目信息查询 .....	27
2. 申请事项办理进度查询（受理发证信息查询） .....	29
3. 企业资质查询 .....	30
4. 人员资格查询 .....	31
六、 电子证照下载(目前仅适用一级建造师和注册建筑师) .....	31
七、 常见问题 .....	38
八、 联系方式 .....	39

# 一、软件环境

操作系统： WINDOWS XP/WINDOWS 7 及以上操作系统。

推荐浏览器： IE10 以上，谷歌， 360 极速浏览器等主流浏览器。

# 二、用户管理

## 1.用户注册

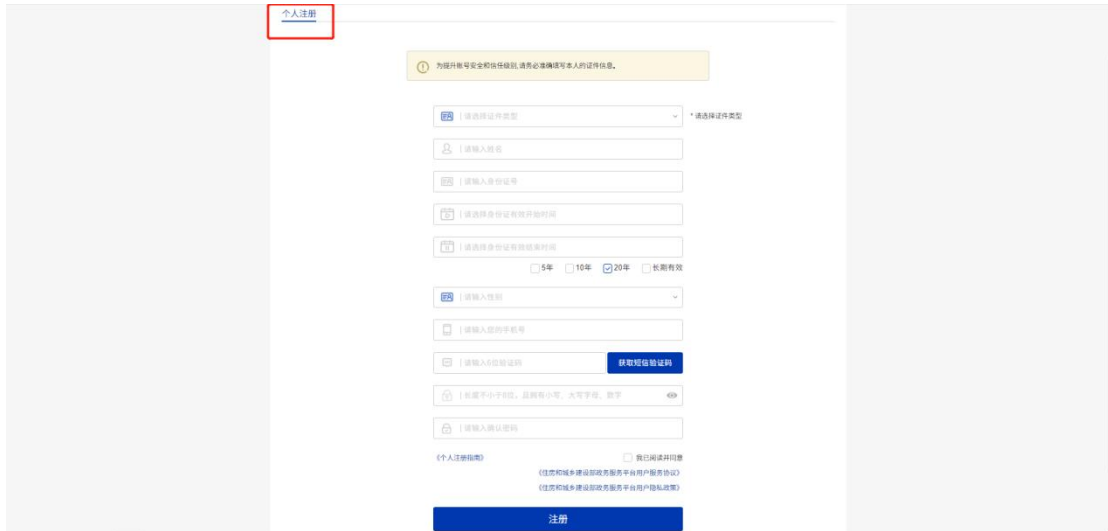
登录“住房和城乡建设部政务服务门户”网站（[点击登录](#)），点击页面右上角【注册】按钮，会弹出个人注册和法人注册选项，用户可根据实际需求进行注册(图 2-1-1)。



(图 2-1-1)

选择个人注册时，需选择本人的证件类型，目前住房和城乡建设部政务服务门户个人用户认证支持的证件类型包括居民身份证、普通护照、台湾居民来往大陆通行证、港澳居民来

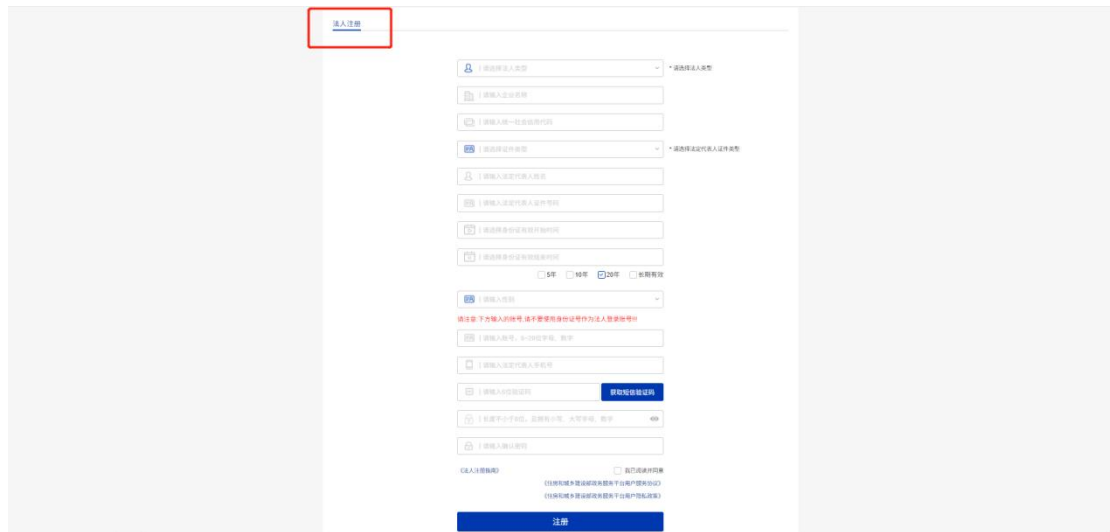
往内地通行证、外国人永久居留身份证。用户需按照页面提示填写本人的证件信息以及个人账号信息，信息填写完毕且确认无误后点击下方【注册】，即可完成个人账号注册(图 2-1-2)。

The image shows a web form for personal registration. At the top left, there is a red-bordered button labeled '个人注册'. Below it, a yellow warning box contains the text: '为提高账号安全性和体验级别, 请务必填写本人的证件信息。'. The form fields include: a dropdown menu for '选择证件类型' (Select document type), input fields for '请输入姓名' (Please enter name), '请输入身份证号' (Please enter ID card number), '请输入身份证有效开始时间' (Please enter ID card validity start time), and '请输入身份证有效结束时间' (Please enter ID card validity end time) with radio buttons for '5年', '10年', '20年', and '长期有效'. There are also fields for '请输入性别' (Please enter gender), '请输入您的手机号' (Please enter your mobile phone number), and '请输入邮箱地址' (Please enter email address) with a '获取短信验证码' (Get SMS verification code) button. At the bottom, there is a '注册' (Register) button and a checkbox for '我已阅读并同意' (I have read and agree) with links to privacy policies.

(图 2-1-2)

选择**法人注册**时，需选择法人类型以及法定代表人证件类型，目前住房和城乡建设部政务服务门户法人用户认证支持的法人类型包括企业法人、社团法人、机关事业单位法人、个体工商户、普通合伙企业。法定代表人支持的证件类型包括居民身份证、普通护照、台湾居民来往大陆通行证、港澳居民来往内地通行证、外国人永久居留身份证。用户需按照页面提示填写企业基本信息和法定代表人基本信息，信息填写完毕且确认

无误后点击下方【注册】，即可完成法人账号注册(图 2-1-3)。



(图 2-1-3)

## 2.用户登录

用户登录“住房和城乡建设部政务服务门户”网站(点击[登录](#)),点击页面右上角【登录】(图 2-2-1)进入登录界面(图 2-2-2)。



(图 2-2-1)

进入登录界面后（图 2-2-2），在“个人用户登录”或“法人用户登录”页面中输入相应的信息，完成账号登录。

如未在“住房和城乡建设部政务服务门户”注册过账号，请先点击“立即注册账号”，按照提示完成注册账号。



(图 2-2-2)

### 3.密码重置

用户进入“住房和城乡建设部政务服务门户”后，如忘记个人密码，可进行密码重置操作，在登录页面中点击【忘记密码】（图 2-3-1），根据页面提示进行相关信息录入，可完成密码重置（图 2-3-2）。



(图 2-3-1)



(图 2-3-2)

## 4.账号注销

用户进入“住房和城乡建设部政务服务门户”后，如需要账号注销，可点击忘记密码(图 2-4-1)，在安全验证页面点击下方标注按钮进行账号注销操作(图 2-4-2)。



(图 2-4-1)



(图 2-4-2)

## 5.法人变更

用户进入“住房和城乡建设部政务服务门户”后，若企业账号法人信息发生变更后，用户可以通过法人账号信息变更页面进行调整。用户先点击忘记密码后(图 2-5-1)，需如实填写法人账号所绑定的企业信息及企业法人信息，在信息填写完成确认无误后点击实名认证(图 2-5-2)，若认证失败则需要核对



企业信息是否变更成功(此项需联系企业所在地方主管部门核  
验),若地方主管部门核验无误仍认证失败请联系技术电话咨  
询(010-58934213/010-58934446),若实名认证成功则按照页  
面提示进行账号注销或法人信息更换(图 2-5-3)。



(图 2-5-1)



(图 2-5-2)



(图 2-5-3)

### 三、个人行政审批事项

用户进入“住房和城乡建设部政务服务门户”后，点击【办事服务】->【个人行政审批事项】，根据自己的需求进行相关事项办理即可，以下各流程以一级建造师为例(图 3)。



(图 3)

## 1.个人行政审批事项办理

用户登录“住房和城乡建设部政务服务门户”网站（[点击登录](#)），点击【办事服务】->【个人行政审批事项】->【建造师】，将鼠标放置【一级建造师执业资格认定（初始注册）】后，自动弹出各操作按钮，其中【办事指南】中涵盖了本事项的各类信息，用户可在【办事指南】中查询该事项的具体每类相关信息(图 3-1-1)。





(图 3-1-1)

相关信息了解确认后，用户可点击【在线办理】进行该事项办理，点击后需要进行人脸识别，目前支持使用支付宝、微信小程序扫码完成人脸识别确认进行办理（注：如扫码无反应，可将页面放大后重新尝试）。进入扫描识别页面后(图 3-1-2)，请先用手机扫描使用支付宝或微信打开住房和城乡建设部政务服务门户小程序(图 3-1-3)，登录微信或支付宝“住房和城乡建设部政务服务门户”小程序，点击小程序界面上方的扫描图标(图 3-1-3)，扫描(图 3-1-2)页面的下方二维码(若左侧二维码未出现，请重启浏览器至此页面)，点击“住房和城乡建设部政务服务门户”小程序中的【下一步】按钮(图 3-1-4)，按要求进行人脸识别，识别无误后，提示“认证成功”(图 3-1-5)。

住房和城乡建设部主页

全国一体化在线政务服务平台  
住房和城乡建设部政务服务门户

首页 办事服务 公示公告 政策发布 制度法规 用户中心

第一步：使用支付宝或微信打开住房和城乡建设部政务服务门户小程序

使用支付宝扫一扫功能打开小程序      使用微信扫一扫功能打开小程序

第二步：使用住房和城乡建设部政务服务门户小程序扫码完成人脸识别确认

人脸识别成功后，页面会自动跳转，如果未能自动跳转，请于4秒后点击【手动跳转】

当前办理业务用户太多，建议您避开9:00-11:00;14:00-17:00高峰期进行业务办理      技术支持电话：010-58934213/010-58934446      电子邮箱：XTC@mohurd.gov.cn

主办单位：中华人民共和国住房和城乡建设部      承办单位：住房和城乡建设部信息中心      备案编号：京ICP备10036469号  
地址：北京市海淀区三里河路9号      邮编：100835

政府网站 找错

(图 3-1-2)

微信小程序

支付宝小程序

(图 3-1-3)

×

住房和城乡建设部政务服务门户 申请使用

人脸识别功能验证你的身份信息，请确  
保为本人操作



(图 3-1-4)

身份验证



认证成功

恭喜你，完成了身份验证

返回 (2)

(图 3-1-5)



## 2. 信息修改及材料补充

登录“住房和城乡建设部政务服务门户”网站（[点击登录](#)），点击“住房和城乡建设部政务服务门户”右上角的【登录】按钮(图 3-2-1)，进入登录界面(图 3-2-2)，在“个人用户登录”页面中输入相应的信息，完成账号登录。



(图 3-2-1)



(图 3-2-2)

用户登录后，点击【**办事服务**】->【**个人行政审批事项**】->【**建造师**】，将鼠标放置【**一级建造师执业资格认定任意事项**】后会自动弹出各操作按钮（图 3-2-3），点击在线办理进入到人脸识别页面（图 3-2-4）。目前支持使用支付宝、微信小程序扫码完成人脸识别确认进行办理（注：如扫码无反应，可将页面放大后重新尝试）。进入扫描识别页面后（图 3-2-4），请先用手机扫描使用支付宝或微信打开住房和城乡建设部政务服务门户小程序（图 3-2-5），登录微信或支付宝“住房和城乡建设部政务服务门户”小程序，点击小程序界面上方的扫描图标（图 3-2-5），扫描（图 3-2-4）页面的下方二维码（若左侧二维码未出现，请重启浏览器至此页面），点击“住房和城乡建设部政务服务门户”小程序中的【**下一步**】按钮（图 3-2-6），按要求进行人脸识别，识别无误后，提示“认证成功”（图 3-2-7）。



(图 3-2-3)





(图 3-2-4)



(图 3-2-5)

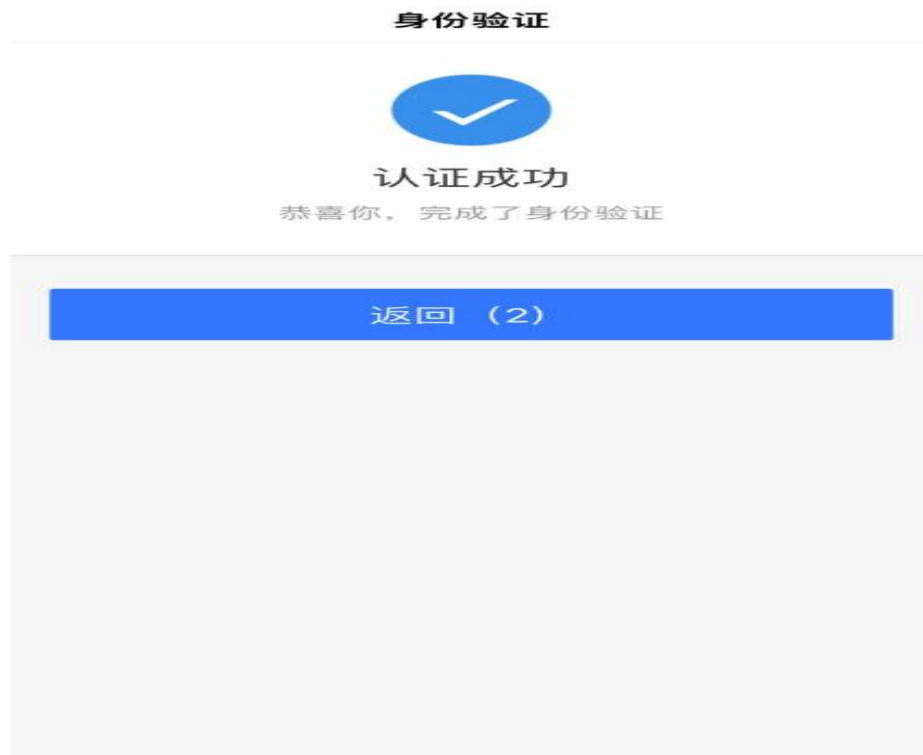
×

∩

住房和城乡建设部政务服务门户 申请使用  
人脸识别功能验证你的身份信息，请确  
保为本人操作



(图 3-2-6)



(图 3-2-7)

人脸识别认证成功后，在自动跳转的一级建造师注册办理事项页面中（若未自动跳转，请点击“手动跳转”或重启浏览器至此页面），点击【信息修改或材料补充】按钮(图 3-2-8)，进入一级建造师执业资格认定(个人信息修改)页面(图 3-2-9)。



(图 3-2-8)

一级建造师执业资格认定 (个人信息修改)  
事务编码: 11100000000013338W1000117055001



最近一次申请审批记录 最近一次信息修改审批结果。

退回原因: 最近一次信息修改, 被退回的理由。

基本信息 请填写您的基本信息

* 申报人: 李某某	* 身份证号码:
* 性别: 男	* 申报人手机号码: *****
* 民族: 汉族	
* 毕业院校:	* 所学专业: 建筑施工管理
* 学历信息: 本科 无学位	
* 毕业时间: 1990-07-04	

修改信息 历史注册记录未正确对应, 请务必填写当前有效的证件信息, 若只修改附件材料则无需填写

姓名:

证件号:

情况说明:

个人承诺 请仔细阅读下列承诺条款, 确认无误后方可提交。

- 本人对申请表内容及申报信息的真实性负责, 如有虚报, 愿承担由此产生的一切法律后果。
- 本人作出上述承诺
  - 本人不作出上述承诺

附件材料 请填写或上传事项附件材料, 修改身份证或姓名时必须重新上传

1. \* 证明材料 [下载照片处理工具](#) [重新上传](#) [历史附件](#)

短信验证码 请用绑定的手机号接收验证码并正确填写

\* 短信验证码:  [获取短信验证码](#)

[提交](#)

(图 3-2-9)

### 3. 最新业务办理进度查询

登录“住房和城乡建设部政务服务门户”网站（[点击登录](#)），点击“住房和城乡建设部政务服务门户”右上角的【登录】按钮(图 3-3-1)，进入登录界面(图 3-3-2)，在“个人用户登录”页面中输入相应的信息，完成账号登录。

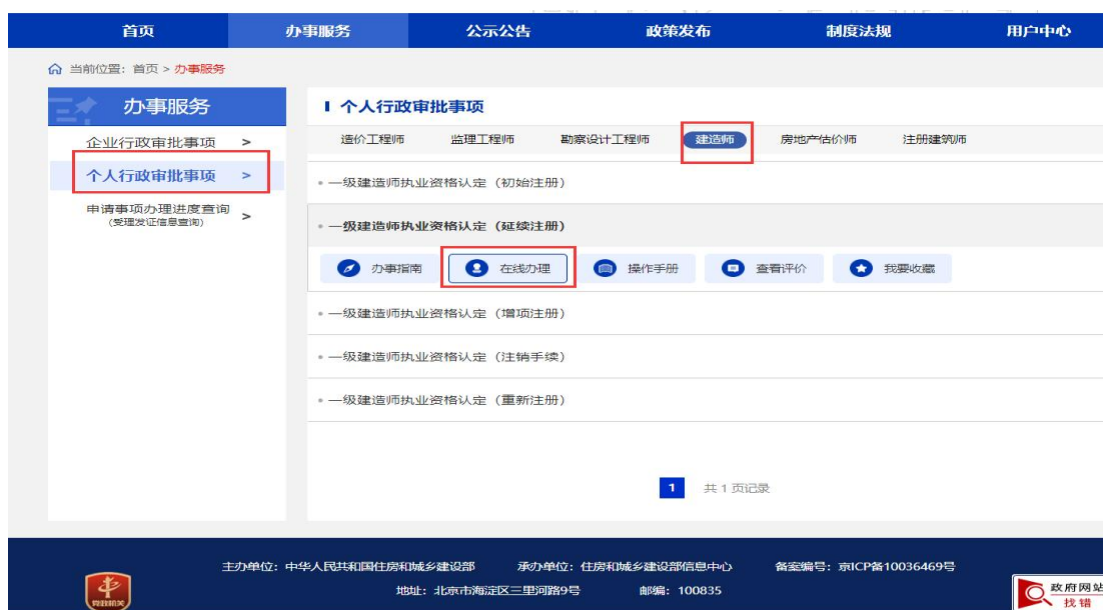


(图 3-3-1)



(图 3-3-2)

用户登录后，点击【办事服务】->【个人行政审批事项】->【建造师】，将鼠标放置【一级建造师执业资格认定任意事项】后会弹出各操作按钮（图 3-3-3），点击在线办理进入到人脸识别页面（图 3-3-4）。目前支持使用支付宝、微信小程序扫码完成人脸识别确认进行办理（注：如扫码无反应，可将页面放大后重新尝试）。进入扫描识别页面后（图 3-2-4），请用手机扫描使用支付宝或微信打开住房和城乡建设部政务服务门户小程序（图 3-3-5），登录微信或支付宝“住房和城乡建设部政务服务门户”小程序，点击小程序界面上方的扫描图标（图 3-3-5），扫描（图 3-3-4）页面的下方二维码（若左侧二维码未出现，请重启浏览器至此页面），点击“住房和城乡建设部政务服务门户”小程序中的【下一步】按钮（图 3-3-6），按要求进行人脸识别，识别无误后，提示“认证成功”（图 3-3-7）。



(图 3-3-3)





(图 3-3-4)



(图 3-3-5)

×

∩

住房和城乡建设部政务服务门户 申请使用  
人脸识别功能验证你的身份信息，请确  
保为本人操作



(图 3-3-6)

### 身份验证



认证成功

恭喜你，完成了身份验证



(图 3-3-7)



人脸识别认证成功后，在自动跳转的一级建造师注册办理事项页面中（若未自动跳转，请点击“手动跳转”或重启浏览器 至此页面），点击【最新业务办理进度】按钮(图 3-3-8)，进入一级建造师执业资格认定进度查询页面（图 3-3-9）。



(图 3-3-8)



(图 3-3-9)

一级建造师其他事项（延续注册、增项注册、注销手续、重新注册），以及其他证书办理流程大致相似，均可参考上述操作流程，不在赘述。

## 四、企业行政审批事项

登录进入“住房和城乡建设部政务服务门户”后，点击【办事服务】->【企业行政审批事项】，根据自己的需求进行相关事项办理即可，以下各流程以建筑业企业资质认定（变更-遗失补办，企业名称、地址、注册资本、法定代表人等发生变更）为例。

### 1. 建筑业企业行政审批事项办理

登录后，点击【办事服务】->【企业行政审批事项】->【建筑业企业】，将鼠标放置【建筑业企业资质认定（变更-遗失补办，企业名称、地址、注册资本、法定代表人等发生变更）】后，自动弹出各操作按钮，其中【办事指南】中涵盖了本事项的各类信息，用户可在【办事指南】中查询该事项的具体每类相关信息(图 4-1-1)。



(图 4-1-1)

点击在线办理后，可根据页面具体信息进行办理操作(图 4-1-2)。



(图 4-1-2)

## 2. 房地产开发企业行政审批事项办理

用户通过法人账号登录后，点击【办事服务】->【企业行政审批事项】->【房地产开发企业】，将鼠标放置【房地产开发企业一级资质核定】相关事项后，自动弹出各操作按钮，其

中【办事指南】中涵盖了本事项的各类信息(图 4-2-1)，用户可在【办事指南】中查询该事项的具体每类相关信息(图 4-2-2)。



(图 4-2-1)



(图 4-2-2)

相关信息了解确认后，用户可点击【在线办理】进行该事项办理，点击后会跳转到房地产开发企业一级资质核定系统页面，用户根据实际情况进行信息填写申报即可(图 4-2-3)。



(图 4-2-3)

## 五、信息查询

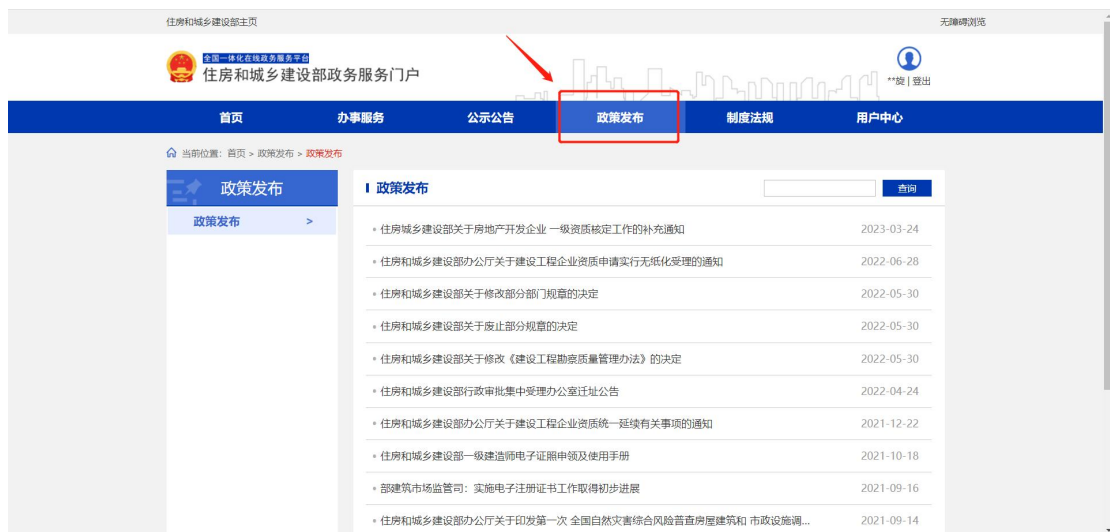
### 1.各栏目信息查询

用户进入“住房和城乡建设部政务服务门户”后，可在【公示公告】(图 5-1-1)、【政策发布】(图 5-1-2)、【制度

法规】(图 5-1-3)栏目中查看最新的公示信息以及以往公示信息查询。

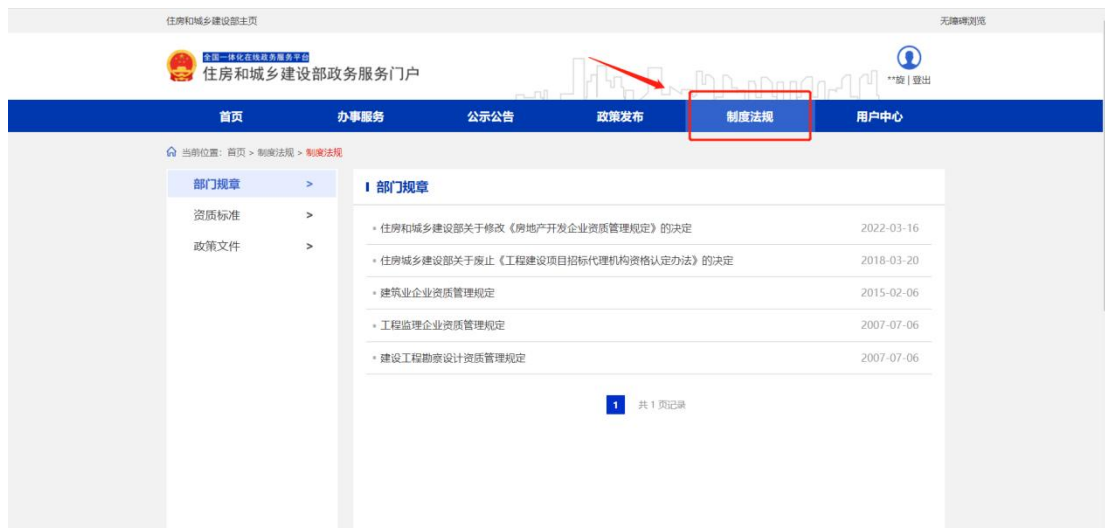


(图 5-1-1)



(图 5-1-2)





(图 5-1-3)

## 2. 申请事项办理进度查询（受理发证信息查询）

用户进入“住房和城乡建设部政务服务门户”后，在热门服务板块中，点击【申请事项办理进度查询（受理发证信息查询）】(图 5-2-1)，输入相关信息后即可进行查询。



(图 5-2-1)

### 3.企业资质查询

用户进入“住房和城乡建设部政务服务门户”后，在热门服务板块中，点击【企业资质查询】(图 5-3-1)，然后选择需要查询的事项，输入相关信息后即可进行查询(图 5-3-2)。



(图 5-3-1)



(图 5-3-2)



## 4. 人员资格查询

用户进入“住房和城乡建设部政务服务门户”后，在热门服务板块中，点击【人员资格查询】(图 5-4-1)，输入相关信息后即可进行查询。



(图 5-4-1)

## 六、电子证照下载(目前仅适用一级建造师和注册建筑师)

用户登录“住房和城乡建设部政务服务门户”网站 ([点击登录](#)), 点击“住房和城乡建设部政务服务门户”右上角的【登录】按钮(图 6-1-1), 进入登录界面(图 6-1-2), 在“个人用户登录”页面中输入相应的信息, 完成账号登录。

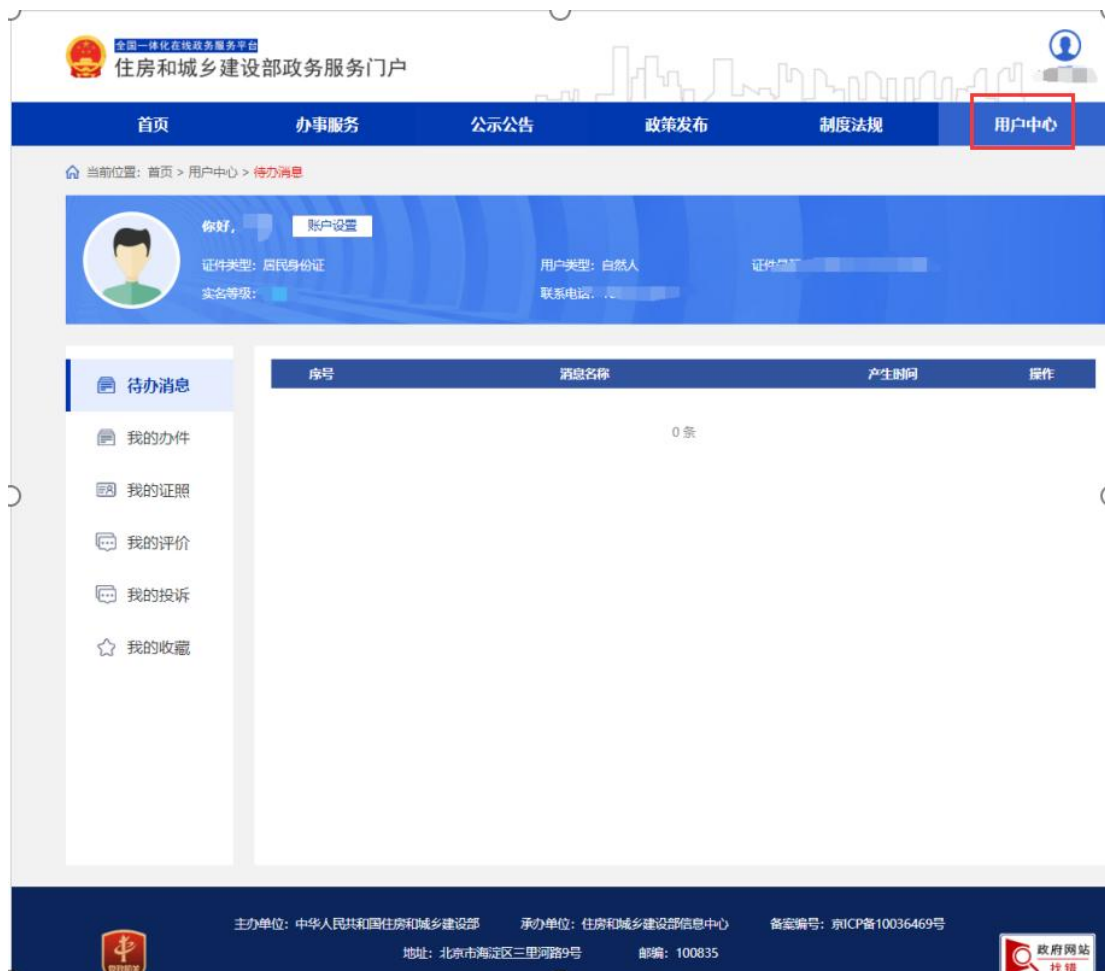


(图 6-1-1)



(图 6-1-2)

账号登录后，点击【用户中心】，进入“用户中心”页面(图 6-1-3)



(图 6-1-3)

进入“用户中心”页面后，点击【我的证照】(图 6-1-4)，系统会跳转到人脸识别页面(图 6-1-5)。目前支持使用支付宝、微信小程序扫码完成人脸识别确认进行办理(注：如扫码无反应，可将页面放大后重新尝试)。进入扫描识别页面后(图 6-1-4)，请先用手机扫描使用支付宝或微信打开住房和城乡建设部政务服务门户小程序(图 6-1-5)，登录微信或支付宝“住房和城乡建设部政务服务门户”小程序，点击小程序界面上方的扫描图标(图 6-1-5)，扫描(图 6-1-4)页面的下方二维码(若左侧二维码未出现，请重启浏览器至此页面)，点击“住房和城乡

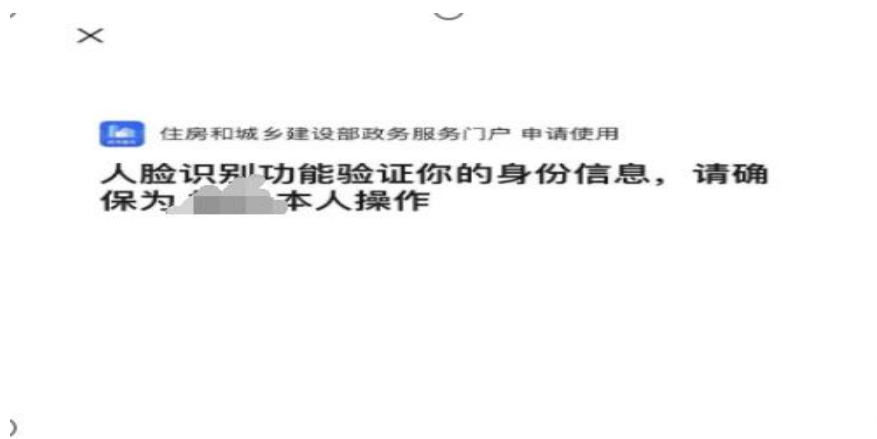
建设部政务服务门户”小程序中的【下一步】按钮(图 6-1-6),  
按要求进行人脸识别,识别无误后,提示“认证成功”(图 6-1-7)。



(图 6-1-4)



(图 6-1-5)



(图 6-1-6)

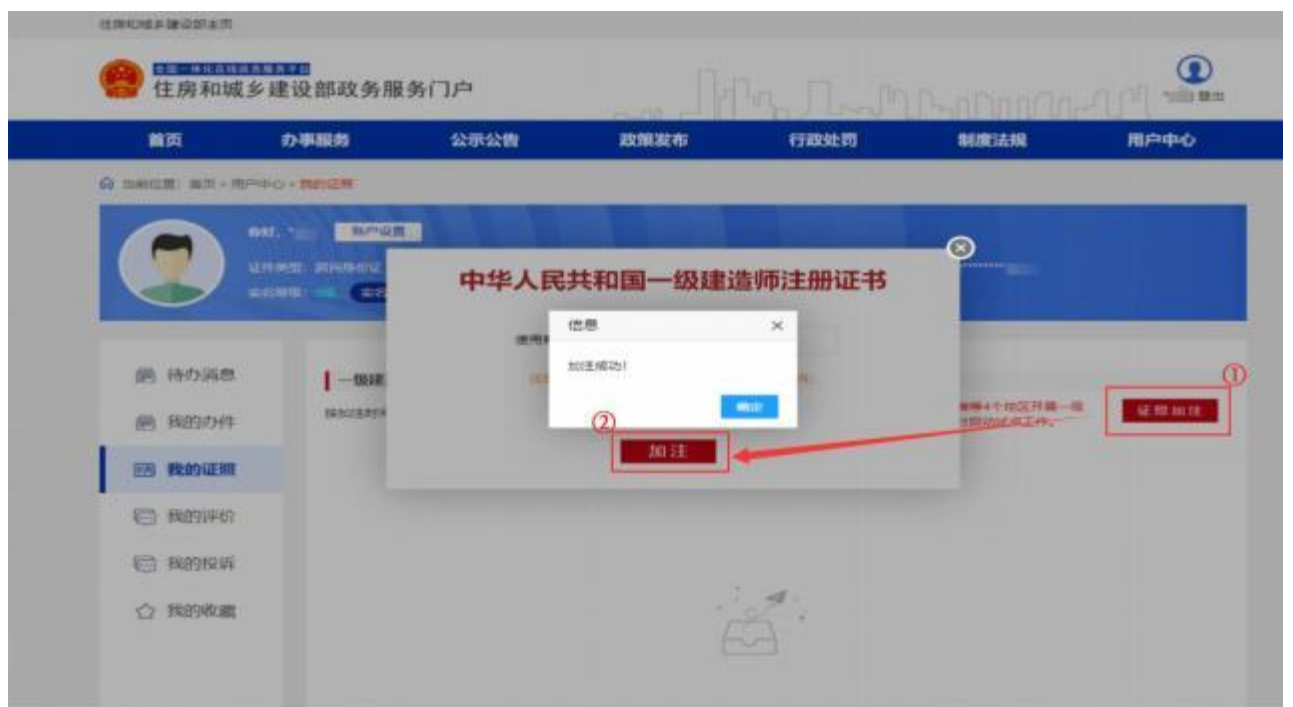


(图 6-1-7)

进入电子证照管理页面后(图 6-1-8)，如为首次使用或加注已过期的，需先点击【证照加注】按钮（图 6-1-9，①），然后在弹窗页面点击【加注】按钮（图 6-1-9,②），提示“加注成功！”表示电子证照加注完成。加注完成或已加注的，将鼠标移至电子证照预览图上，点击【PDF 下载】或【OFD 下载】(图 6-1-10 )，即可下载电子证照。



(图 6-1-8)



(图 6-1-9)





(图 6-1-10)

## 七、常见问题

序号	问题描述	问题位置	处理方法
1	个人账号登录不进去是什么原因	住房和城乡建设部政务服务门户登录界面	1、首先确认一下是不是身份证号码登录，账号密码输入时不能加空格。 2、其次可以点开眼睛看一下是否密码大小写锁定出错。
2	扫码页面，手机扫二维码人脸识别没反应	在线业务办理-人脸识别二维码	1、首先确认是否按照第一步登录住房和城乡建设部政务服务门户支付宝或微信小程序。 2、建议把人脸识别的二维码放大后在操作（快捷键ctrl++号键）。
3	扫码页面，手机扫二维码通过后，页面无跳转	在线业务办理-人脸识别二维码	1、可点击页面下方：手动跳转按钮。 2、其次建议清理浏览器缓存或切换浏览器、切换网络后重新尝试。
4	系统页面按钮点击无反应或重复跳转等异常	住房和城乡建设部政务服务门户各界面	此问题建议清理浏览器缓存或切换浏览器、切换网络后重新尝试。
5	个人（企业）账号注册提示身份证信息效验失败	住房和城乡建设部政务服务门户注册界面	1、首先自我核查信息填写是否与证件信息一致。 2、如确认一致，可在手机应用商店下载“CTID”软件，开通CTID网证更新人脸信息。认证通过后1-2天后再进行注册尝试。



6	个人(企业)账号注册收不到手机验证码	住房和城乡建设部政务服务门户注册界面	<p>1、检查短信是否有被拦截软件拦截,在垃圾箱查看短信,或者卸载拦截软件。</p> <p>2、检查手机短信息是否存储满了、是否是老款手机。清理手机信箱或者将卡换到其他手机。</p> <p>3、手机欠费停机后充值复机第一天无法接收 SP 短信(欠费停机,缴费以后一般是 24 小时恢复的,基本是 24 小时以内。建议您更换手机号码或者第二天重新获取)。</p> <p>4、客户是否有关闭接收短信功能,开启重新提交发送。</p> <p>5、长时间不关机,需要关机重启试下。</p> <p>6、是不是双卡双待的手机,建议把两张卡换一下再试下。</p>
7	登录后提示当前手机号已被其他人员绑定	用户中心-账户设置	核实账户设置里的手机号是否一致,点击用户中心--账户设置,手机号后面的小铅笔图标进行修改。

## 八、联系方式

技术支持电话：010-58934213/010-58934446

电子邮箱：XTC@mohurd.gov.cn