数字证书在线预受理系统业务常见问题

[一、线上申请证书很久了，为什么还没有收到证书？ 2](#_Toc91855972)

[二、新办业务付款成功了，要寄什么资料过来？ 2](#_Toc91855973)

[三、注册时信用代码填写错误，怎么办？ 2](#_Toc91855974)

[四、注册时单位名称错误，怎么办？ 3](#_Toc91855975)

[五、申请证书时选错证书项目，怎么办？ 3](#_Toc91855976)

[六、注册时提示用户已存在，怎么办？为什么？ 3](#_Toc91855977)

[七、注册时用的手机号销号了，或者最初的注册人员已经离职了，怎么办？ 4](#_Toc91855978)

[八、证书新制申请成功并付款成功后发现没有申请发票，怎么办？ 4](#_Toc91855979)

[九、付款成功发现问题需要退款，怎么办? 4](#_Toc91855980)

[十、在线申请新制证书，付不了款怎么办？ 5](#_Toc91855981)

[十一、在线申请的新制证书收到并使用了一段时间后，证书丢失怎么办理？ 5](#_Toc91855982)

[十二、在线预受理系统办理的证书种类有哪些？ 5](#_Toc91855983)

[十三、客户在线预受理系统中查询到的订单状态对应什么情况？ 5](#_Toc91855984)

# 一、线上申请证书很久了，为什么还没有收到证书？

**1.客户没有邮寄申请证书的纸质资料。**

请及时邮寄纸质资料。请登录我司官网，找到“自助服务-----线上答疑----江西CA线上业务办理资料要求及相关说明”，查看详细资料要求。

寄出纸质资料后，在“数字证书在线预受理系统”中上传快递单号。

**2..客户已经寄出申请的纸质资料**。

客户已经寄出资料并在系统中上传了快递单号，可以登录“数字证书在线预受理系统”该系统查看“订单状态、支付状态、邮寄信息等”。如果订单状态是“正在受理”，说明CA公司尚未制作证书，可能在等待客户邮寄资料，也可能是收到了客户的资料但资料有问题却联系不上客户。

请致电我司客服咨询订单情况。申请表上经办人的手机请保持畅通并接听南昌市座机打来的电话。

**3.客户确认证书快递是否已被其他同事签收。**

客户登录“数字证书在线预受理系统”，查询订单显示证书已经制作并发放。客户要先联系在预受理系统中登记的证书接收人，找他确认是否收到证书。

偶尔存在以下情况：证书申请人是张三，接收证书的快递收件人为李四，李四收到证书却不知道怎么回事。

温馨提示：企业的经办人电话要保持畅通，且不要拒接南昌的座机号码打来的电话。

# 二、新办业务付款成功了，要寄什么资料过来？

请客户将在“数字证书在线预受理系统”中上传图片的原稿寄过来，注意营业执照一定要是复印件，不要提供变形的扫描件和照片。营业执照复印件必须加盖单位公章。

客户可以登录我们公司网站查看要邮寄的资料及注意事项，在“客户专区-----江西省住建厅（/南昌市公积金/江西省科技厅/江西省药监局）-----江西CA数字证书在线受理系统上线啦！！！”，文档里详细介绍了资料要求及注意事项。

还可以在我司官网找到“自助服务-----线上答疑----江西CA线上业务办理资料要求及相关说明”，查看详细资料要求。

# 三、注册时信用代码填写错误，怎么办？

信用代码填写错误包括数字填写错误、字母填写错误、大写字母误填小写。信用代码中字母一律为大写。凡是像数字又像字母的一律为数字！如：像数字0又像字母O的，一律为数字0。

解决方法：

客户在登录页面重新注册用户，所有的流程全部重新走一遍。原申请作废，就当从来没有注册过。特别强调：客户在上传资料界面，一定要重新下载新的正确的证书申请表模板。因为之前注册的申请表信息是错误，不能将之前错误的证书申请表上传和邮寄。

如果原有订单没有支付费用，订单无法删除，用户不需要对原有订单再做任何操作。

如果原有订单已经支付费用，用户可以申请退款，详细说明请在“客户专区-----江西省住建厅（/南昌市公积金/江西省科技厅/江西省药监局）-----江西CA数字证书在线受理系统上线啦！！！“文档里查阅。退款申请函在页脚处标示退款申请函接收邮箱。

# 四、注册时单位名称错误，怎么办？

单位名称错误包括少字、多字、错字、单位名称中的全角括号误录为半角。

解决办法：这种情况只能后台做修改单位名称。如果客户自己发现单位名称错误请先上传资料后致电我司客服，并向客服人员提供注册时错误的单位名称以及正确的单位名称。在后台工作人员将单位名称修改好之后，客户可以再次登录预受理系统，核对页面右上角单位名称是否正确。确保单位名称正确后，再做一次证书申请，并重新上传资料等待审核，按照整套流程全部走完。原申请作废。

特别强调：客户在上传资料界面，一定要重新下载新的正确的证书申请表模板。因为之前注册的申请表信息是错误，不能将错误的证书申请表上传和邮寄。

如果原有订单没有支付费用，订单无法删除，用户不需要对原有订单再做任何操作。

如果原有订单已经支付费用，用户可以申请退款，详细说明请在“客户专区-----江西省住建厅（/南昌市公积金/江西省科技厅/江西省药监局）-----江西CA数字证书在线受理系统上线啦！！！“文档里查阅。退款申请函在页脚处标示退款申请函接收邮箱。

# 五、申请证书时选错证书项目，怎么办？

申请证书时选错证书项目，包括：外省企业应选“江西省住建厅外省企业”误选了“江西省住建厅省内企业”、外省企业应选“江西省住建厅外省企业”误选了“江西省科技厅”、公积金用户误选“江西省科技厅”等等。

解决办法：只能重新选择正确的证书项目，重新申请证书，按照整套流程全部走完。原申请作废。

如果原有订单没有支付费用，订单无法删除，用户不需要对原有订单再做任何操作。

如果原有订单已经支付费用，用户可以申请退款，详细说明请在“客户专区-----江西省住建厅（/南昌市公积金/江西省科技厅/江西省药监局）-----江西CA数字证书在线受理系统上线啦！！！“文档里查阅。退款申请函在页脚处标示退款申请函接收邮箱。

# 六、注册时提示用户已存在，怎么办？为什么？

1.再三确认自己注册时的信用代码是否正确。如果注册时填写错误，请重新用正确的信用代码证号注册。

2.注册信用代码正确但提示用户存在。

原因：例如，张三用户在线申请公积金证书时，提示用户已存在。虽然张三是第一次注册，但可能自己单位的同事李四早就因为申请住建云或科技厅或其他项目的证书的而进行过注册了，李四可能已经提交过申请，也可能只是注册了但没有提交申请。

解决办法：

1.找到李四，问他要密码，密码由李四注册时填写的。账号为单位的统一社会信用代码。

2.找到了李四，李四注册时使用的手机号还在使用，但不记得密码。解决方法：重置密码。操作方法可在“数字证书在线受理”的账号登录界面找到“用户手册”，查看重置密码部分介绍。

3.找到了李四，李四注册时使用的手机号不在使用，或者找不到李四。解决方法：进行手机号变更。操作方法可在“数字证书在线受理”的账号登录界面找到“用户手册”，查看手机号变更部分介绍。

4.直接到办证大厅现场办理，现场办理与在线办理资料不同，请致电我司详细咨询。

# 七、注册时用的手机号销号了，或者最初的注册人员已经离职了，怎么办？

此问题与问题六用户已存在非常相似，只是客户知道曾经在系统中注册过。

解决办法：

进行手机号变更。操作方法可在“数字证书在线受理”的账号登录界面找到“用户手册”，查看手机号变更部分介绍，并按要求提交手机号变更申请。

# 八、证书新制申请成功并付款成功后发现没有申请发票，怎么办？

解决办法：

线上新制证书所配发票为电子发票，如果客户没有填写申请发票信息，请致电我司客服，并按要求提供开票信息。财务部一般在证书制作完成并接收到开票信息后五个工作日内完成。

# 九、付款成功发现问题需要退款，怎么办?

付款成功后发现所选证书项目错，需要退款。请登录我司官司网，在“客户专区-----江西省住建厅（/南昌市公积金/江西省科技厅/江西省药监局）-----江西CA数字证书在线受理系统上线啦！！！“文档里查阅。退款申请函在页脚处标示退款申请函接收邮箱。

# 十、在线申请新制证书，付不了款怎么办？

建议多换几台电脑去付款，如果试了几台电脑都无法付款，请联系我司客服。

# 十一、在线申请的新制证书收到并使用了一段时间后，证书丢失怎么办理？

证书发放成功后，客户丢失证书，只能到公司办证大厅现场办理证书补办业务，线上无法受理补办。

在线预受理系统的证书操作类型范围：

**在线预受理系统只能办理证书新制业务（即：证书新开户），不能办理补办和变更信息。**

证书发放成功后，企业证书主题信息变更，以及签章信息变更，此类业务无法在线上完成，请到公司办证大厅现场办理。

# 十二、在线预受理系统办理的证书种类有哪些？

重要说明：线上只能受理各种项目的普遍类型证书，特殊类型均无法受理。

在线预受理系统可以申请新制证书的种类包括：

1.江西省住建厅证书，包括：江西省住建厅省内企业、江西省住建厅外省企业。用于登录江西省住建云系统。

2.江西省科技厅-----企业用户类。用于登录江西省科学技术厅网站的江西省科技业务综合管理系统进行网上申报。

3.南昌市公积金—----缴存单位。线上只受理缴存单位这一类（01这一类），主要用于南昌市企事业单位登录南昌住房公积金管理中心网站缴存住房公积金。

4.江西省药监局。医药企业用于登录江西省药品监督管理局网站办理行政许可网上申请。

5.抚州不动产。用于房地产开发企业进行不动产登记。

6.医药采购。用于医药企业供应药品采购。

# 十三、客户在线预受理系统中查询到的订单状态对应什么情况？

在 “在线预受理系统-”中，能看到本单位的证书申请记录，记录中存在以下7种订单状态。

1.订单状态：未提交。

客户只是注册了账户，尚未提交证书申请。

2.订单状态：正在审核。

客户已经提交了证书申请，正在等待江西CA工作人员审核。

3.订单状态：资料审核通过。支付状态：待支付。

客户提交的资料已经审核通过，需要客户支付了证书费用。

4.订单状态：资料审核失败。支付状态：无。

客户提交的资料江西CA已经做了审核，但客户提交的资料有问题或都是客户选的证书项目有问题，具体资料问题，需要客户登录系统查看不合格原因，并按要求重新上传资料。如果客户的证书项目选错，则需要选择正确的项目再重新申请，并产生一个新订单，所有流程重新走一遍。特别强调：注册时单位名称、信用代码信息填写错误及证书选荐选错的情况下，一定要重新下载申请表、电子签章采集等模板文件，因为之前的表格里的信息是错误的。省内企业和外省企业的电子签单采集表也不一样。

5.订单状态：正在受理。支付状态：支付成功。

客户提交的申请已经审核通过，并且支付了证书费用。需要客户将上传的纸质资料原稿寄给江西CA，客户同时要上传邮寄的快递单号。江西CA收到纸质文稿并审核无误后，就可以在系统中“邮寄信息”里点击确认收到快递。

**只有订单状态：正在受理。支付状态：支付成功。客户才能邮寄资料过来制作证书。**

6.订单状态：制证完成。

表示江西CA已经将用户制作成功，尚未寄邮。如果客户选择的领取方式为自取，则表示客户可以过来领取证书了。

一般制作完成的证书，江西CA会尽快发出快递。顺丰扫单时间一般在晚7点左右，界时已经关注了顺丰公众号的快递收件人将收到顺丰发件的信息提醒。

除个别在制证完成后发现签章资料有问题，需要补寄资料才能做签章的。这种个别需要补寄资料的我们一般会在制证后24小时内联系客户补寄资料。

7.订单状态：已发放。

表示江西CA已经将用户证书邮寄。如果是自取的证书，则表示客户已经到现场取走。

订单状态为已发放，说明订单已完结。