**科学技术部政务服务平台**

**常见问题解答**

目录

[一、政务服务平台问题 3](#_Toc61684173)

[1. 登录问题 3](#_Toc61684174)

[2. 登录名重置密码问题 5](#_Toc61684175)

[3. 法人/自然人申诉找回问题 6](#_Toc61684176)

[4. 登录之后在哪办理相关业务 6](#_Toc61684177)

[5. 登录之后服务事项空白怎么办 7](#_Toc61684178)

[6. 登录之后在哪修改用户信息 7](#_Toc61684179)

[7. 登录之后在哪修改密码 7](#_Toc61684180)

[8. 实名认证问题 8](#_Toc61684181)

[9. 注册问题 10](#_Toc61684182)

[10. 授权问题 11](#_Toc61684183)

[二、人类遗传系统问题 13](#_Toc61684184)

[1. 怎么给自然人授权办理人遗？ 13](#_Toc61684185)

[2. 自然人进入申报系统不能新建项目 13](#_Toc61684186)

[3. 自然人账号登录人类遗传管理系统，提示授权已过期 13](#_Toc61684187)

[4. 项目提交管理员之后没有下载按钮 13](#_Toc61684188)

[5. 未开通网上申报系统或未报备 13](#_Toc61684189)

[6. 单位名称变更造成项目丢失 14](#_Toc61684190)

[7. 员工离职项目移送 14](#_Toc61684191)

[8. 进入申报系统一直让选择单位名称 15](#_Toc61684192)

[9. 备份号不匹配 15](#_Toc61684193)

[三、如何办理火炬中心的各项业务 15](#_Toc61684194)

[1. 高企认定和中小企评价 15](#_Toc61684195)

[2. 火炬中心其他业务 23](#_Toc61684196)

[四、外国专家项目管理信息系统问题 24](#_Toc61684197)

[1. 用以前账号登录显示登录名或密码错误 25](#_Toc61684198)

[2. 实名显示账号已被使用 24](#_Toc61684199)

[五、 因公出国（境）培训问题 24](#_Toc61684200)

[1. 办理因公出境用法人还是自然人？ 24](#_Toc61684201)

[2. 自然人账号提示没有权限进入系统？ 24](#_Toc61684202)

[六、 外国人来华工作管理服务系统问题 25](#_Toc61684203)

## 一、政务服务平台问题

### 登录问题

#### 1.1 登录名与密码都忘记了

1. 自然人：点击用户登录→忘记密码→自然人申诉找回密码。
2. 法人：点击用户登录→忘记密码→单位法人用户申诉找回密码。（主代办人可为任意一人）





#### 1.2 登录名或密码错误（密码忘记）

登录提示登录名或密码错误得账号，先确认用户登录、密码是否正确，如忘记密码可点击忘记密码，选择第一项“登录名重置密码”，将密码重置一下再登录。（注：建议使用谷歌浏览器重置密码）





#### 1.3 验证码错误

先确认输入验证码是否正确，也可点击验证图片重新获取验证码再次尝试，若仍提示验证码错误请尝试使用谷歌浏览器进行登录。

#### 1.4 提示密码过期

两种方法：

1. 提示密码过期点击“修改密码”按钮进入密码修改页面。（若乱码请更换谷歌浏览器进行操作）



1. 点击忘记密码，选择“登录名重置密码”，将密码重置一下再登录。

 ·

### 登录名重置密码问题

#### 2.1 登录名不存在/无预留手机号

若确定在政务服务平台已存在账号，则使用“单位法人用户申诉找回密码”或“自然人申诉找回密码”方式找回账号密码即可。

#### 2.1 重置密码失败

更换谷歌浏览器去重置密码即可。

#### 2.3 重置密码之后依旧显示登录名密码错误

首先更换谷歌浏览器进行重置，建议先按照密码格式要求设置好密码，在进行重置操作。

### 法人/自然人申诉找回问题

#### 3.1 法人申诉找回主代办人写谁

主代办人可为单位任意一人。

#### 3.2 申诉找回要多久

平台会在1-2个工作日左右将账号密码发至接受验证码的手机号上，请注意查收。

#### 3.3 单位名称变更，怎么找回法人账号

申诉的时候输入注册账号时的单位名称，用户在上传证件正面的地方上传证件正反面复印件+本人签字+盖章上传，在上传证件反面的地方反面上传公司的变更声明+盖公章。

### 登录之后在哪办理相关业务

登录之后点击服务事项，找到相关系统，进入办理入口即可办理。



### 登录之后服务事项空白怎么办

更换谷歌浏览器最新版即可。

### 登录之后在哪修改用户信息

点击在线办事→我的信息，修改相关信息即可。



### 登录之后在哪修改密码

1. 自然人：点击在线办事→我的信息，修改自然人信息即可修改密码。



1. 法人：在线办事→我的信息→主代办人信息，修改主代办人信息即可修改密码。



### 实名认证问题

#### 8.1 实名认证规则（怎么实名、实名失败怎么办）

以自然人为例（法人、主代办人同理）：

1. 点击修改自然人信息，将信息补充完整、



1. 补充完信息后会显示实名认证状态，若显示“xxx已通过”，则已实名成功；若显示“xxx失败”，则需要点击上传自然人信息，按照要求上传证件。
2. 上传证件之后会显示“实名认证审核中”，等待后台审核通过即可，审核结果也会以短信的方式反馈到用户手机号码请注意查收。

#### 8.2 上传证件人工审核要多久

1-2个工作日左右。

#### 8.3 自然人实名显示证件号码已存在

说明在政务服务平台已有自然人账号，且绑定了证件号。

需要通过点击用户登录→忘记密码→自然人用户申诉找回密码，找回绑定了证件号的账号密码，用此账号密码办理业务。

#### 8.4 法人账号实名显示单位名称已存在

说明在政务服务平台已有法人账号，且绑定了单位名称。

需要通过点击用户登录→忘记密码→单位法人用户申诉找回密码，找回绑定了单位名称的账号密码。

#### 8.5 法人账号实名显示信用代码已存在

说明在政务服务平台已有法人账号，且绑定了信用代码。

需要通过点击用户登录→忘记密码→单位法人用户申诉找回密码，找回绑定了信用代码的账号密码，用此账号密码办理业务。

#### 8.6 法人单位基本信息保存提示“法定代表人类型不能为空”

“系统已确认的法人信息”包含三部分内容，法人单位基本信息、法人授权信息、法定代表人信息，请查看“法定代表人信息”中的类型是否勾选。

#### 8.6 法人单位基本信息填写时“亚洲”中没有中国

“系统已确认的法人信息”包含三部分内容，法人单位基本信息、法人授权信息、法定代表人信息，请查看“法定代表人信息”中的类型是否勾选，类型选择“中华人民共和国大陆地区”是不需要填写所属大洲的。

### 注册问题

#### 9.1 自然人注册时显示证件号码已被注册

说明在政务服务平台已有自然人账号，需要通过点击用户登录→忘记密码→自然人用户申诉找回密码，用找回的账号密码办理业务。

#### 9.2 法人注册显示单位名称已被注册

说明在政务服务平台已有法人账号，需要通过点击用户登录→忘记密码→单位法人用户申诉找回密码，用找回的账号密码办理业务。

#### 9.3 法人注册显示单位名称未被注册，但是信用代码已被注册

说明在政务服务平台已有法人账号，查看公司是否变更过单位名称，用以前单位名称去申诉找回即可。

#### 9.4 注册最后一步乱码

更换谷歌浏览器最新版进行如下操作：

1. 去注册界面检索信息是否存在；
2. 若存在说明注册成功，直接登录即可；
3. 若不存在说明注册失败，重新注册即可。

### 授权问题

#### 如何给自然人授权

管理员登录之后点击在线办事→用户授权管理→授权操作（右侧）→输入授权用户信息并查询→勾选授权角色。（法人用户给自然人授权，只能将本单位所拥有的权限给自然人用户）

管理员用户授权自然人用户：



法人用户授权自然人用户：



#### 如何修改授权

管理员登录之后点击在线办事→用户授权管理→授权用户管理，修改授权即可。



#### 授权操作处搜索不到自然人

1. 给自然人授权的前提是自然人需要完成实名认证。
2. 姓名需要填写自然人姓名，而不是登录名。

#### 法人授权时提示没有权限

法人实名认证之后需要在服务事项中找到相关系统的办理入口，进入一次才能获取权限，才能给自然人授予此系统权限。

## 二、人类遗传系统问题

### 怎么给自然人授权办理人遗？

详见“一、政务服务平台问题 10.授权问题”。

### 自然人进入申报系统不能新建项目

说明法人授权角色有误，用法人账号修改一下授权，需要授权为“事项办理员”才可以新建项目。

### 自然人账号登录人类遗传管理系统，提示授权已过期

用户登录法人账号，为自然人重新授权即可。

### 项目提交管理员之后没有下载按钮

（1）没有下载按钮有可能是合成失败，主要原因是您上传的文件有问题，请查看您项目中上传的word文件是否存在格式问题；

（2）系统中有大量文件，合成需要时间，需要耐心等待。

### 未开通网上申报系统或未报备

点击服务事项→人类遗传系统→办理材料→七、开通网上申报系统提交材料清单，将此纸质版材料邮寄到遗传办窗口即可。

窗口地址：北京市海淀区西四环中路16号院4号楼1层，中国生物技术发展中心；

邮编：100039

电话：010-88225151

### 单位名称变更造成项目丢失

1. 完成新单位名称的报备（开通网上申报系统材料清单）；
2. [提供丢失项目的项目编号、对应的自然人账号（登录名）原公司名、变更后公司名至平台邮箱（fuwu@most.cn）](mailto:提供丢失项目的项目编号、对应的自然人账号（登录名）原公司名、变更后公司名至平台邮箱（fuwu@most.cn）)，技术人员会排查；
3. 技术人员排查后，平台会回复邮件，按照邮件中内容发送声明文件（附件形式发送，包括（2）中所有信息，并加盖公章）至平台邮箱（fuwu@most.cn）。

### 员工离职项目移送

员工离职的话，可以将离职员工名下所有项目移送到在职员工账号中，步骤如下：

1. 将离职员工账号（登录名）、在职员工账号、要移送的项目的项目编号、单位名称等信息，发送到[提供丢失项目的项目编号、对应的自然人账号（登录名）原公司名、变更后公司名至平台邮箱（fuwu@most.cn）](mailto:提供丢失项目的项目编号、对应的自然人账号（登录名）原公司名、变更后公司名至平台邮箱（fuwu@most.cn）)，技术人员会排查；
2. 技术人员排查后，平台会回复邮件，按照邮件中内容发送声明文件（附件形式发送，包括（1）中所有信息，并加盖公章）至平台邮箱（fuwu@most.cn）。

### 进入申报系统一直让选择单位名称

更换谷歌浏览器最新版进行操作即可。

### 备份号不匹配

1. 首先查看备份系统（https://202.108.211.75）上显示的单位名称，与政务服务平台（https://fuwu.most.gov.cn）进入申报系时显示的单位名称是否完全一致，完全一致才能匹配上；
2. 若单位名称完全一致，则查看获取备份号的时间，由于备份号需要技术人员手动输入到系统中，因此需要一定的时间，请耐心等待，约须五个工作日一周。

## 三、如何办理火炬中心的各项业务

### 高企认定和中小企评价

以前在火炬中心办理过”高新技术企业认定“以及“科技型中小企业评价”业务的用户，可直接在政务服务平台登录企业账号(登录名是统一社会信用代码的账号)去办理业务，操作步骤如下：

1、点击“用户登录”→“法人登录”，用企业账号登录。

（1）提示登录名密码错误，点击忘记密码→登录名重置密码，重置密码之后再登录即可（要求使用谷歌浏览器）；

（2）提示账号为自然人账号，则需点击自然人登录，把企业账号密码输入进去进行登录（变成自然人账号原因以及操作流程见4）。



1. 用户登录之后可点击服务事项，找到相关系统的办理入口进入办理业务。



1. 登录之后角色是法人的用户：



如果办理入口之后，弹框提示“您的个人信息没有实名认证，则需先实名认证个人信息才能进行下一步操作。请点击确定前往个人信息页面。”，点击“确定”。



（1）法人单位基本信息：先点击“修改法人信息”补全信息，补全后页面会出现实名认证状态，若显示“实名认证失败”请点击“上传法人信息”，按照要求上传证件进行实名（等待后台人工审核，一般是1-2个工作日）；若显示“。。。通过”，则说明实名成功，不需再在上传证件。



（2）法人其他信息：高企/科技型中小企业请完善以下内容，必须每个文本框和下拉框都必需要填写完整，不能空着。



（3）主代办人信息：先点击“修改主代办人信息”补全信息，补全后页面会出现实名认证状态，若显示“实名认证失败”请点击“上传主代办人信息”，按照要求上传证件进行实名（等待后台人工审核，一般是1-2个工作日）；若显示“。。。通过”，则说明实名成功，不需要再上传证件。



当法人单位基本信息、法人其他信息、主代办人信息都填写完整，才能进入高企/科技型中小企业系统。



科技型中小企业评价系统



高新技术企业认定系统

1. 登录之后角色是自然人的用户：

企业账号在政务服务平台变成自然人账号是由于：此单位在政务服务平台已有法人账号，因此火炬中心的账号密码集成过来的时候造成了数据冲突，这时系统会把此账号默认设置成自然人的管理员角色，这个是没有影响的，正常实名即可办理高企和中小业务。

实名步骤如下：

1. 点击在线办事→我的信息，完善自然人用户信息，填写完页面若出现红色“。。。通过”字样，则实名成功；若显示“。。。失败”则点击“上传自然人信息”按钮上传证件进行实名，等待通过即可。此部分不明白的话也可以按照页面中右侧“实名认指南”中步骤进行实名。



1. 点击“法人(单位)授权办理情况”中的授权单位名称（蓝色字体），会看到“授权法人(单位)基本信息”和“授权法人(单位)其他信息”两部分内容，基本信息部分需要实名（参考步骤1中自然人实名方法）；其他信息部分针对中小企业和高企用户，所有空都是必填项，不能空着，不涉及的话可以随便选一个或者写无。



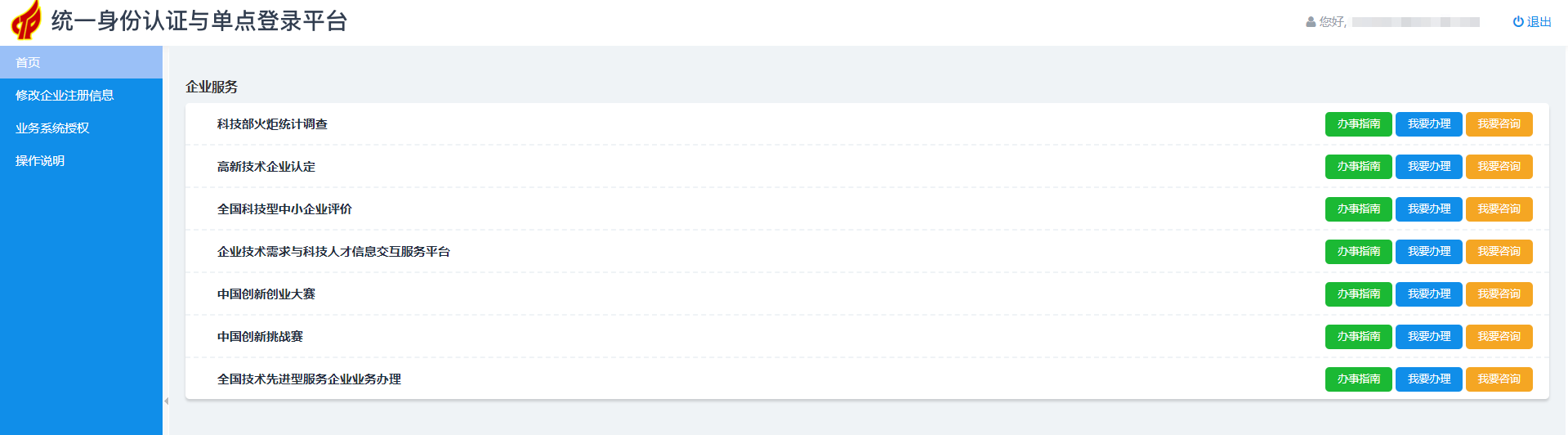
1. 完成以上步骤后，点击服务事项，找到对应的系统，点击后方“办理入口”即可进入。



### 火炬中心其他业务

“科学技术部政务服务平台”服务事项中包含三个火炬中心系统的办理入口，第四个“科技型中小企业评价”和第五个“高新技术企业认定”是中小和高企的办理入口，最后一个“火炬中心业务办理平台”是整个火炬中心的办理入口。

1. 登录后是法人账号：可直接点击“火炬中心业务办理平台”的办理入口进行相关业务的办理。



法人进入办理入口后界面如下

1. 登陆后是自然人账号：在“火炬中心业务办理平台”的办理入口中，只显示自然人可以办理的业务，想要办理火炬统计调查等业务需用法人账号办理。



自然人进入办理入口后界面如下

## 因公出国（境）培训问题

### 办理因公出境用法人还是自然人？

需要用自然人账号办理。

### 自然人账号提示没有权限进入系统？

需要联系科技部引智司进行报备。

电子邮箱：otm@most.cn

业务电话：010-58884232

技术电话：18003435512

## 五、外国专家项目管理信息系统问题

### 实名显示账号已被使用

若登录外专账号之后，实名认证提示身份证号已存在，则说明此证件号码已绑定其他自然人账号，按照如下步骤进行：

1. 找到已绑定证件号码的自然人账号，忘记账号可申诉找回账号密码（详见“一、政务服务平台问题 1.1登录名与密码都忘记了”）。
2. 用单位法人账号登录系统，给已绑定证件号码的自然人账号授予“外国专家项目管理系统”的权限。

若授权时没有外国专家项目这个选项，则法人账号需要进入服务事项中外专系统的办理入口，按照要求注册并通过归口单位审核，然后再去给自然人授权。

1. 自然人获得外国专家项目系统权限之后，点击服务事项中的办理入口进入。若有以前的业务信息，直接办理即可；若没有以前的办理信息，则联系外国专家项目系统技术人员（电话：010-58235529）处理即可。

### 用以前账号登录显示登录名或密码错误

点击用户登录→忘记密码→登录名重置密码，将以前的登录名（或账号前增加WGZJXM\_）输进去检索是否存在：

1. 若登录名不存在，说明不存在此账号，请拨打技术支持电话咨询。
2. 若存在直接按照步骤重置密码再去登录即可；
3. 若提示没有预留手机号，则按照提示的找回方式找回账号密码即可。

若账号重置密码显示没有预留手机号，并且申诉后短信反馈没有找到与证件匹配的账号，则说明此账号未绑定任何身份信息，重新注册即可。（注册后需要授权，详见“四、外国专家项目管理信息系统问题1中的（2）（3）”）

## 六、外国人来华工作管理服务系统问题

详见[《外国人来华工作许可业务办理常见问题》](https://fuwu.most.gov.cn/r/cms/zwpt/web/images/index/%E5%A4%96%E5%9B%BD%E4%BA%BA%E6%9D%A5%E5%8D%8E%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E8%AE%B8%E5%8F%AF%E4%B8%9A%E5%8A%A1%E5%8A%9E%E7%90%86%E5%B8%B8%E8%A7%81%E9%97%AE%E9%A2%98.pdf)。