

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。



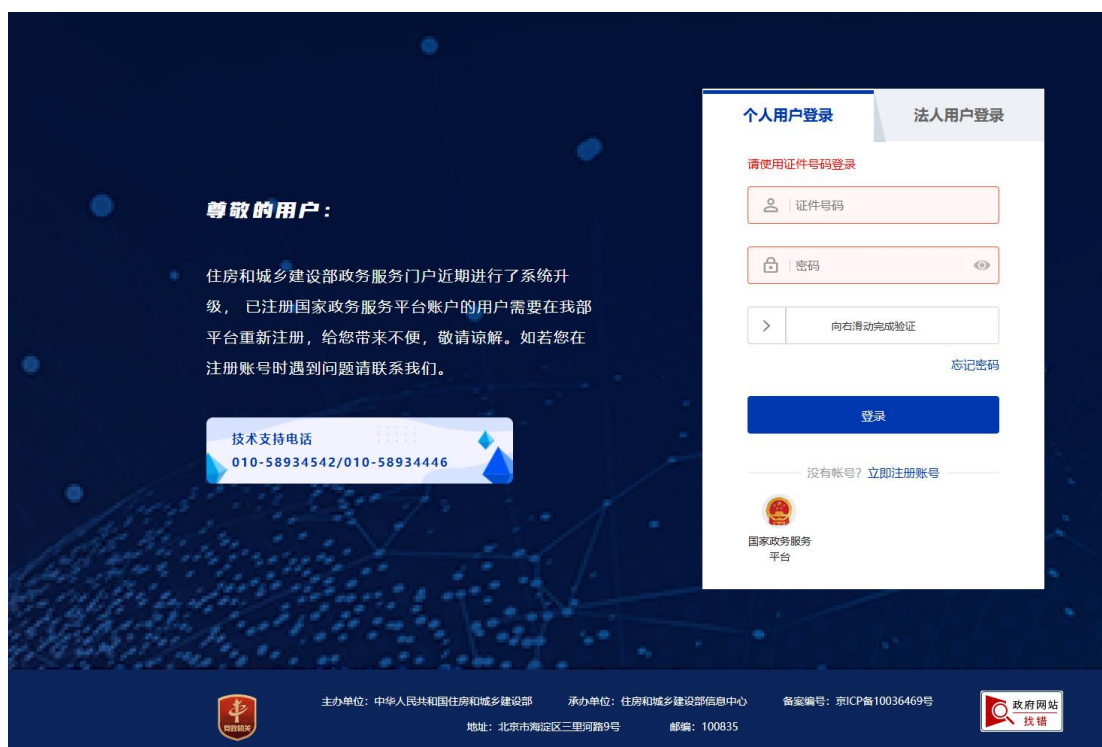
（图 5-4-1）

六、电子证照下载（以一级建造师为例）

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。



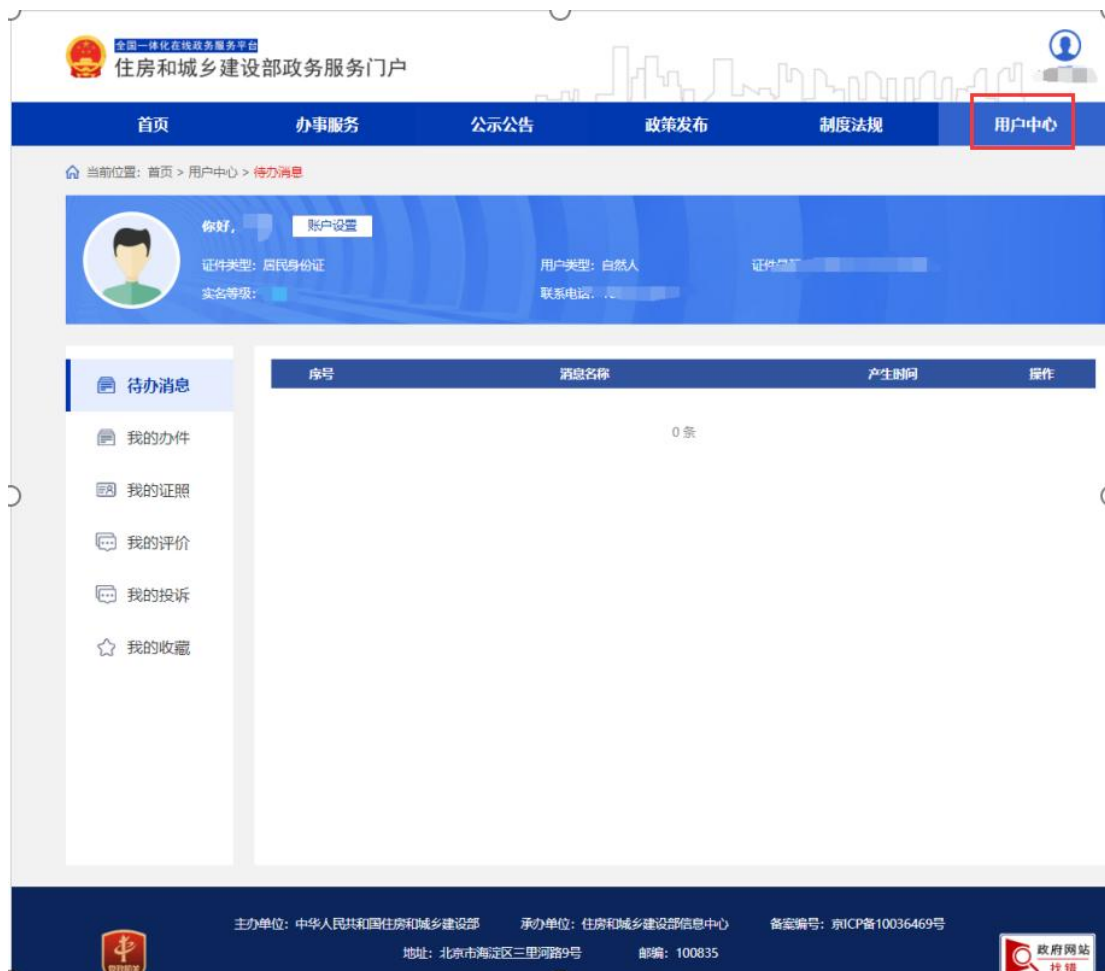
(图 6-1-1)



(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

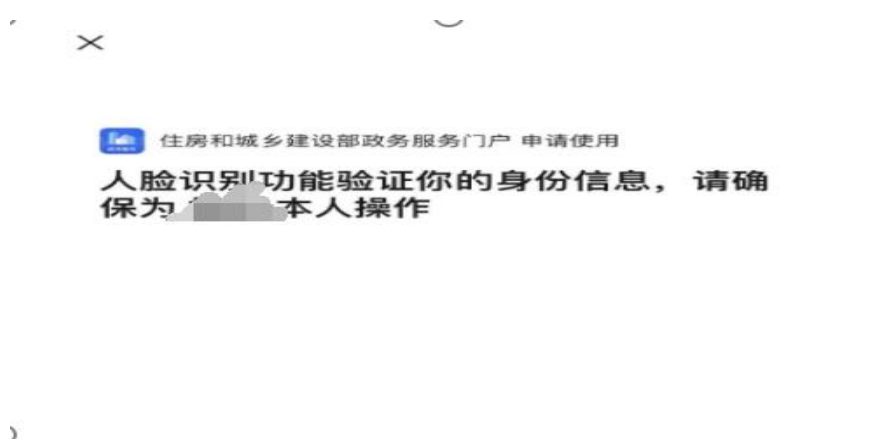
建设部政务服务门户”小程序中的【下一步】按钮(图 6-1-6),
按要求进行人脸识别,识别无误后,提示“认证成功”(图 6-1-7)。



(图 6-1-4)



(图 6-1-5)

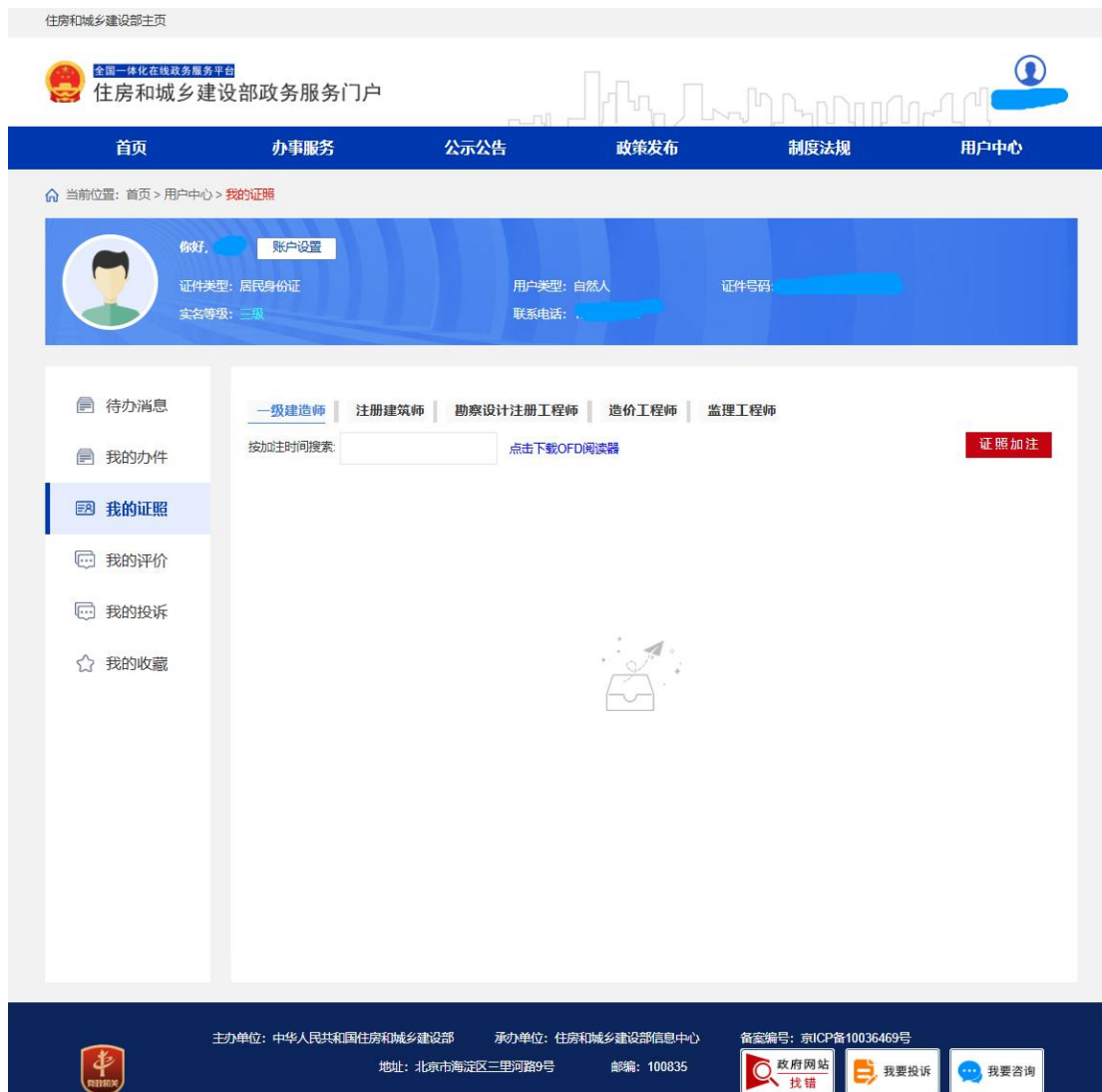


(图 6-1-6)

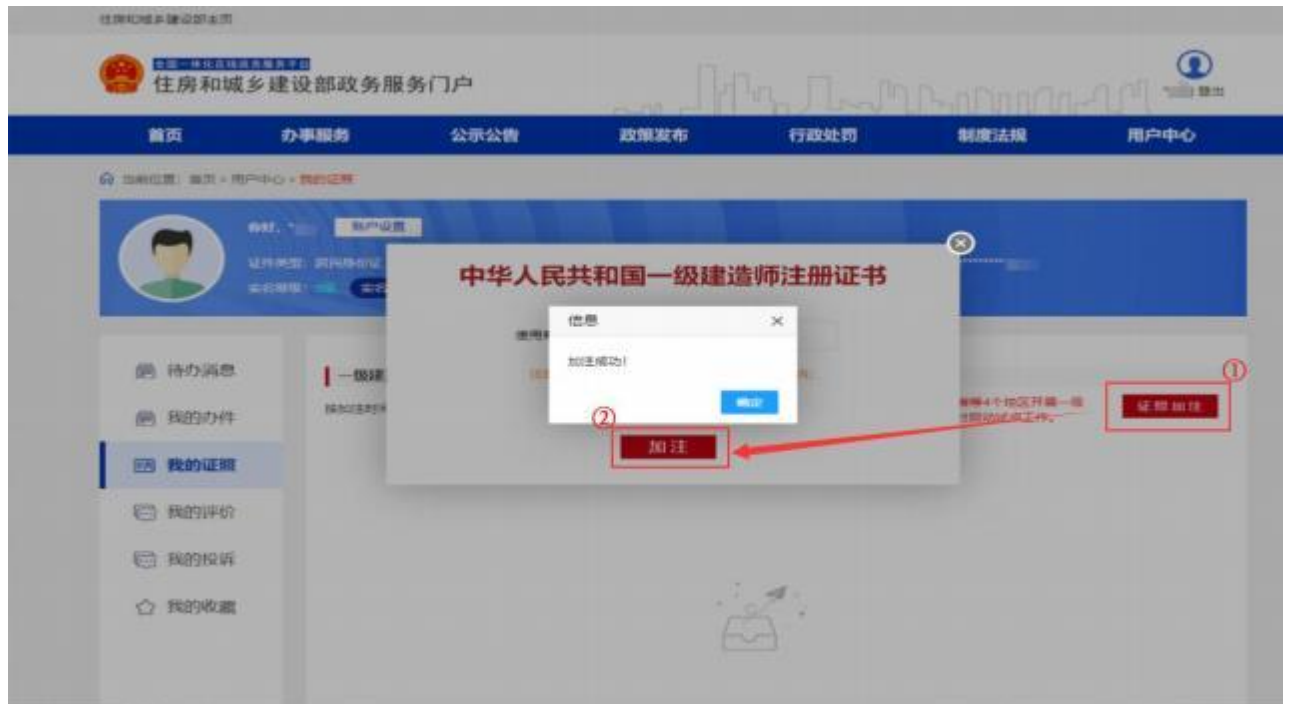


(图 6-1-7)

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（快捷点ctrl++号键）。
3	扫码页面，手机扫人脸通过后，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	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。 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。 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）。 4、客户是否有关闭接收短信功能，开启重新提交发送。 5、长时间不关机，需要关机重启试下。 6、是不是双卡双待的手机，建议把两张卡换一下再试下。
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：010-58934542/010-58934446

电子邮箱: XTC@mohurd.gov.cn