



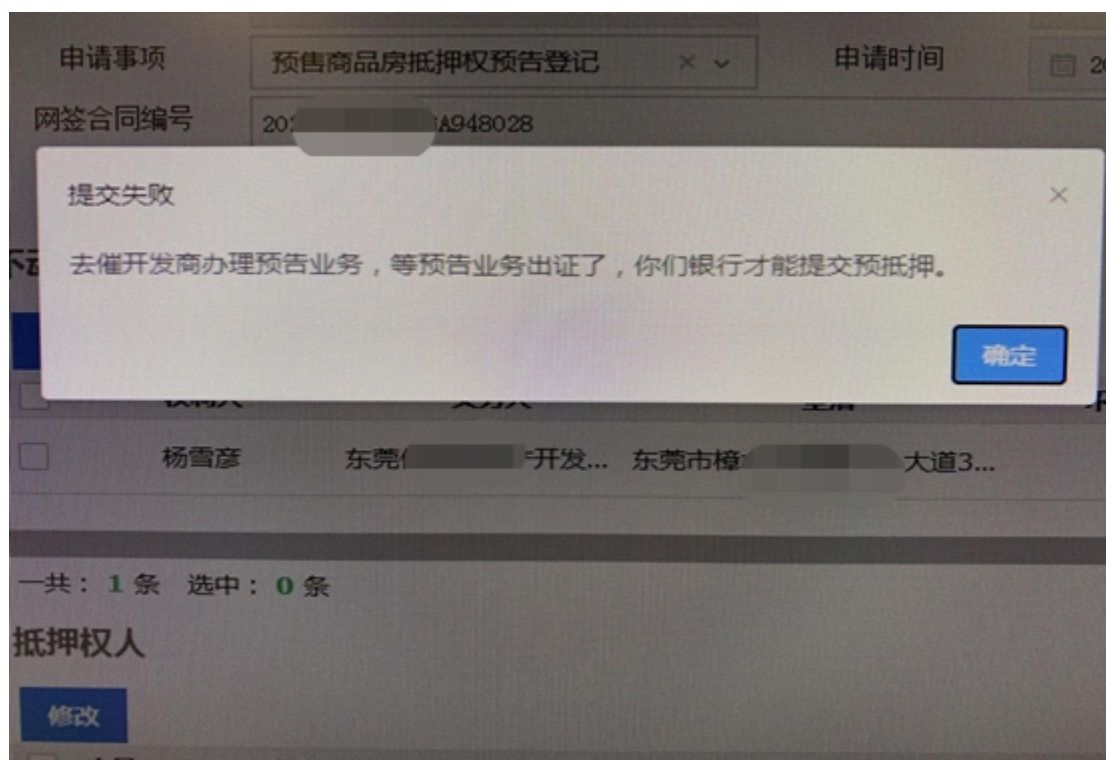
为使大家顺利办理业务，我们要求大家必须使用  
**Google 浏览器!!!**

请大家将本地电脑上的网证通客户端、证联客户端更新到**最新版本**，可在 QQ 群文件下载或者访问  
<http://dgbdc.dg.gov.cn/esignhelp/> 下载!!!

关于**权籍调查、项目建档、机构证书办理、电子印章绑定、在线申请系统入网申请、电子签章**等问题，请先访问 <http://dgbdc.dg.gov.cn/esignhelp/> 查看指引!!!

在线申请系统使用常见问题列表:

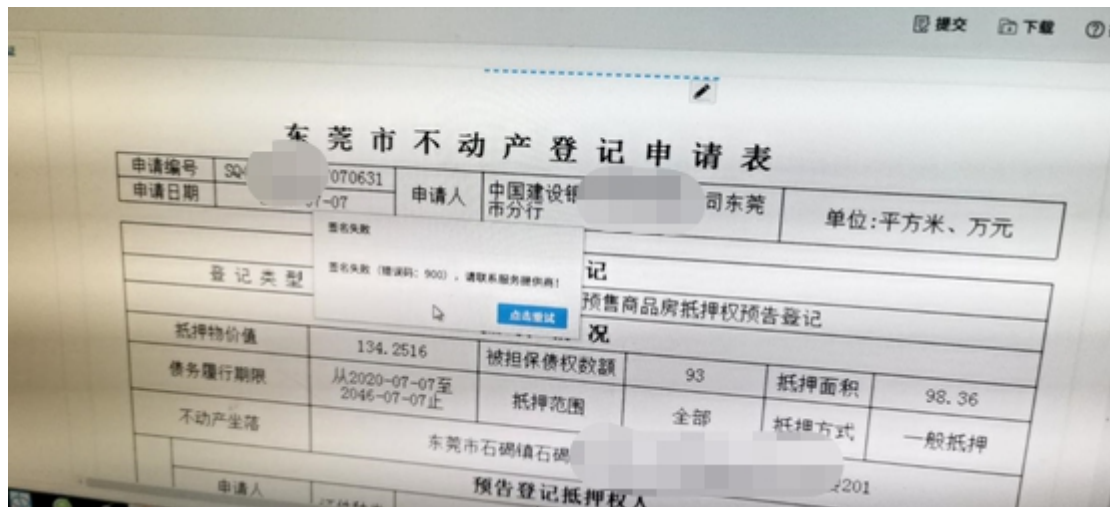
1、办理预告抵押业务时提示：去催开发商去办理预告业务



解决办法：

1) 需开发商核对该户室是否未办理预告买卖业务，或者预告买卖业务已申请未出证，或预告买卖业务被注销。

2、申请表签名时提示：签名失败（错误码：900），请联系服务提供商



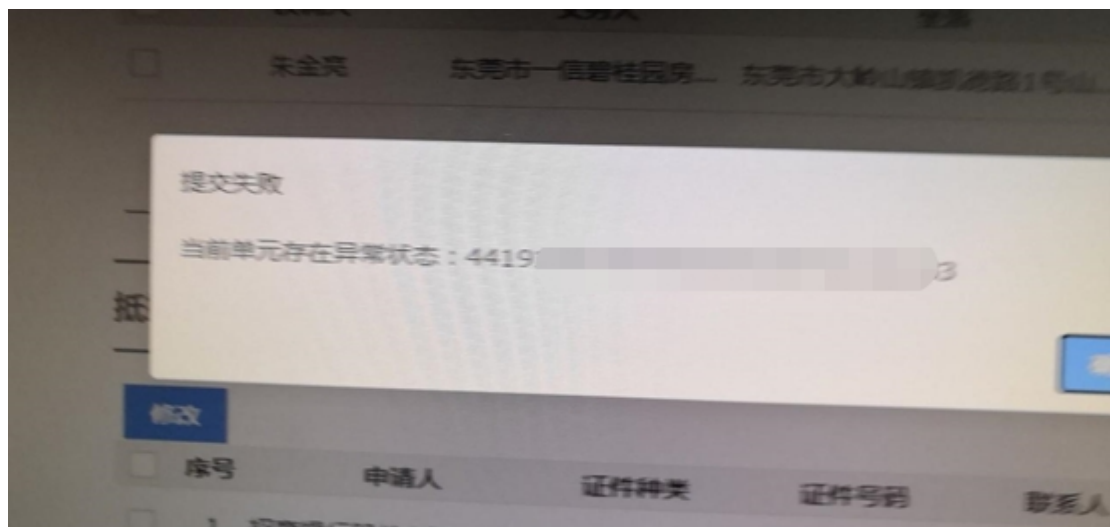
The screenshot shows a web-based application form titled "东莞市不动产登记申请表" (Dongguan City Real Estate Registration Application Form). The form includes fields for application number, date, applicant, and unit. A pop-up error message is displayed, stating "签名失败 (错误码: 900) , 请联系服务提供商!" (Signature failed (error code: 900), please contact the service provider!). The form also contains a table with registration details, including registration type, value, term, and location.

东莞市不动产登记申请表					
申请编号	9000070631	申请人	中国建设银行东莞市分行	司东莞	单位:平方米、万元
申请日期	2020-07-07	登记类型	预售商品房抵押权预告登记		
抵押物价值	134.2516	被担保债权数额	93	抵押面积	98.36
债务履行期限	从2020-07-07至2046-07-07止	抵押范围	全部	抵押方式	一般抵押
不动产坐落	东莞市石碣镇石碣				
申请人	预告登记抵押权人				

解决办法：

- 1) 重启网证通客户端、拔插 ukey。
- 2) 若仍未解决，请咨询网融公司工程师（网融苏工）。

3、买卖预告或者预抵押提示：当前单元存在异常状态



The screenshot shows a web interface with a modal dialog box displaying the message "提交失败 当前单元存在异常状态: 4419" (Submission failed, current unit has an abnormal status: 4419). The background shows a table with columns for unit number, applicant, certificate type, certificate number, and contact person.

序号	单元号	申请人	证件类型	证件号码	联系人
1	4419				

解决办法：

- 1) 遇到这个问题需要把单元号发给南方数码工程师，因为系统做了限制，对于状态不是确权的业务进行了拦截，需要发送单元号给工程师进行核查。

#### 4、业主扫描二维码签名一直提示：实名用户名与本地用户不匹配，请检查



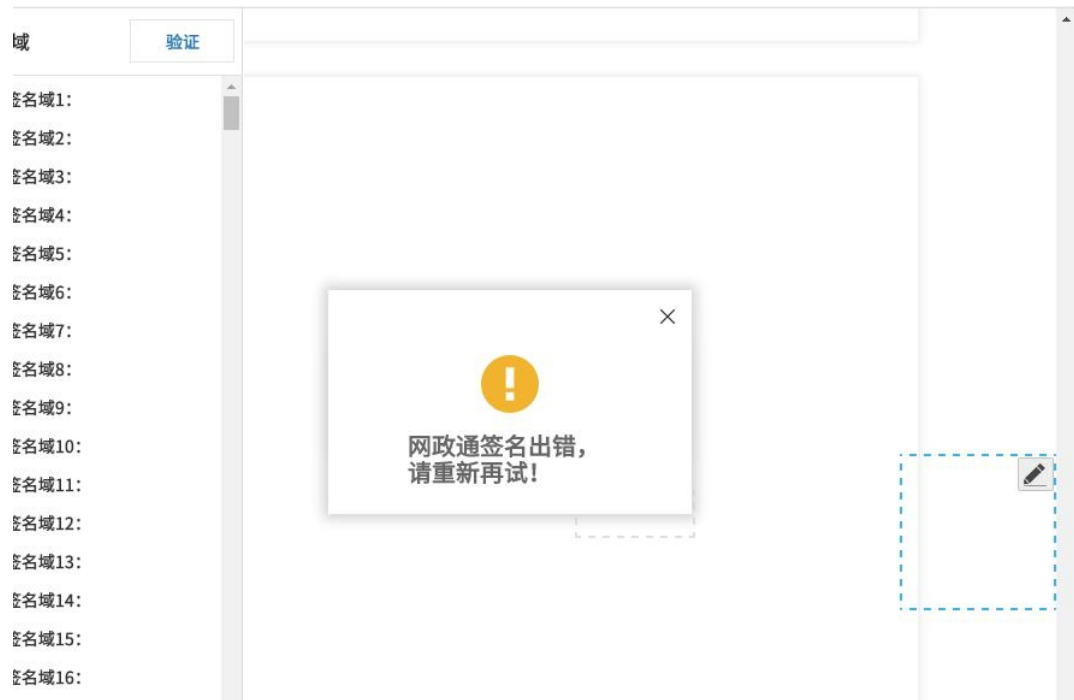
解决办法：

- 1) 检查微信本地的实名认证信息是否与当前注册信息相符，实名认证查看办法：打开微信钱包，左上角查看实名认证的信息。
- 2) 客户在使用手写输入或者拼音输入时，要确保最后一个字点击输入到文本框上。输入完

成后，可以收起输入法，看看名字最后一个字是否已输入，然后再点击登录

3) 若仍未解决，请咨询网融公司工程师（网融苏工）。

## 5、申请表签名时提示：网证通签名出错，请重新再试



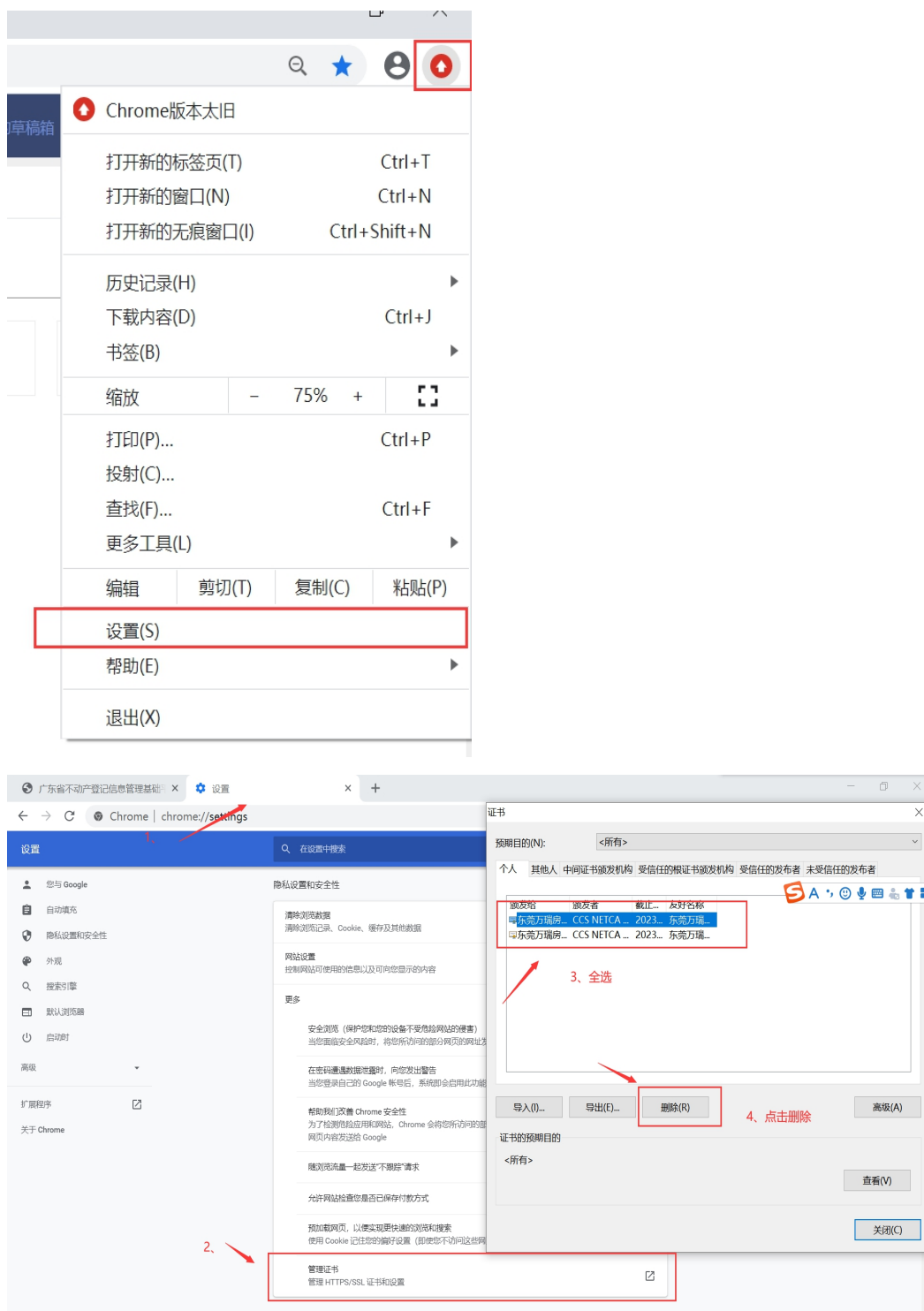
解决办法：

1) 尝试重新拔插秘钥。

2) 查看网证通  版本是否最新，可下载 QQ 群文件中的客户端重新安装。

3) 可根据以下图片操作指引，在谷歌浏览器中找到证书库按照图示操作。

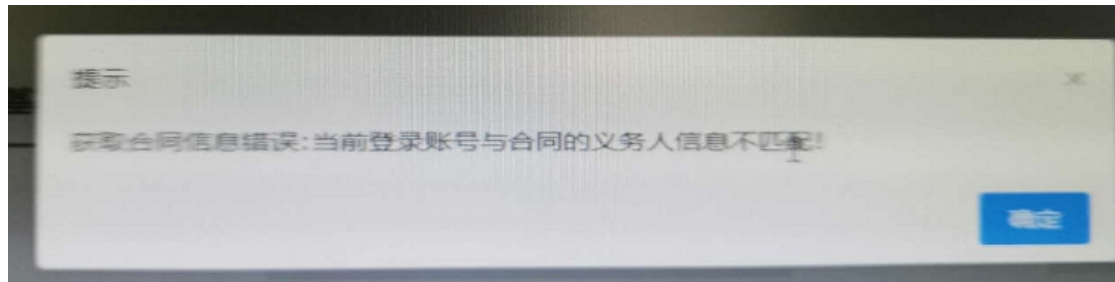




4) 若仍未解决，请咨询网融公司工程师（网融苏工）。

6、办理预售商品房买卖预告登记或者新建商品房转移预告登记，获取合同信息时提示：获取合同信息异常，当前登录账户和合同的义务

## 人信息不匹配



解决办法:

- 1) 检查当前登录的账户与合同的义务人信息是否匹配。
- 2) 发送合同编号给到群里的南方工程师核对电子合同信息。

## 7、办理预告登记获取合同信息提示：存在不可办理情况维修资金缴纳情况未更新



解决办法:

- 1) 关于维修资金的问题统一进 QQ 群 810592994 咨询群内的维修资金的工程师（何工）。
- 2) 维修资金关联后，缴纳状态每 30 分钟更新一次。

## 8、新建商品房首次登记预审业务，批量生成申请表提示：房屋编码为空（null），数据异常（未生成申请表）



解决办法:

- 1) 这个是因为权调数据中房屋没有房屋编码导致生成不了申请表导致的，需要找到交易所周工（22835789）处理房屋编码问题，有房屋编码后需要重新挂接楼盘。

## 9、点击批量签章提示：请先批量生成申请表

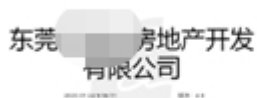


解决办法:

- 1) 请确认是否点击了批量生成申请表。

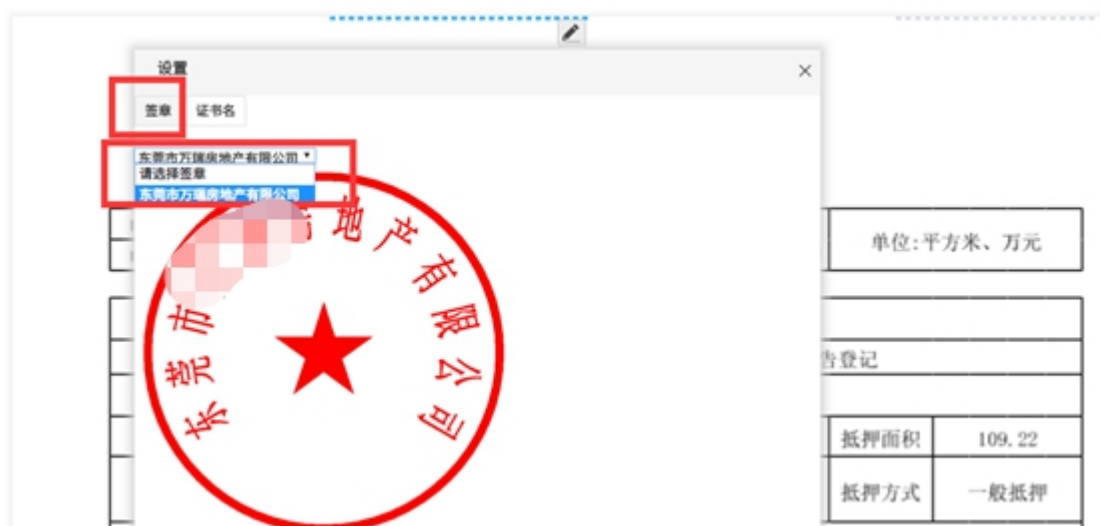
- 2) 若已批量生成申请表，请确认该楼盘是否没有已售户室，若没有已售户室则不会生成一手办证申请表，所以也不用进行批量签章，直接往后办理即可。

## 10、签章后，申请表上展示的签章样式不符

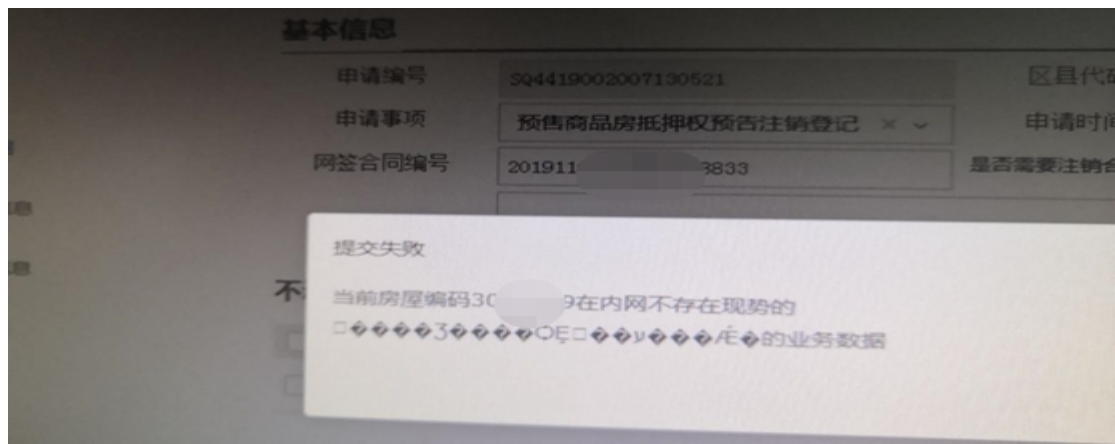


解决办法：

- 1) 这种问题是因为未选择印章，选择了证书，需要选择点击签章。
- 2) 如果显示上图，则重新生成申请表，然后选择了印章再盖章。



## 11、预告注销业务提交时提示：当前房屋编码 xxxxxxxx 在内网不存在现势数据



解决办法：

- 1) 请确认该业务是否已经被注销，如果已注销则不需要重复申请注销。
- 2) 请确认该户是否已经办理了一手产权证或者转为了正式抵押，如果已经办理了一手产权证或者转为了正式抵押，买卖预告和预抵押会自动注销。
- 3) 检查是否有选错登记类型

## 12、申请人扫描二维码办理签名提示：申请证书失败，请重试



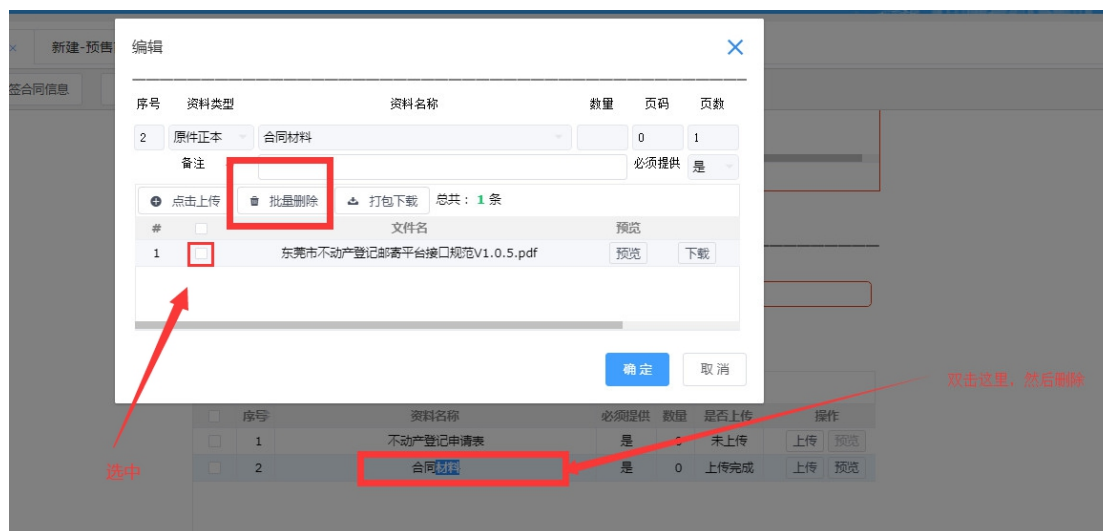
解决办法：

- 1) 检查是否用首次注册的手机号和微信号申请，要使用首次申请的微信号进行扫码申请
- 2) 删除小程序，清理后台，再重新扫码。
- 3) 若手机丢失或者实在是更换了微信，请联系网融工程师解绑。

**13、关于退回的件如何编辑删除附件的问题，在我的草稿箱，通过收件编号找到对应的业务打开，双击材料项会弹出附件编辑的界面，进**



## 行删除操作即可



## 14、预告登记获取合同，提示：预告登记已申请



解决办法：

- 1) 确认该户室是否已经申请过了预告登记，当前属于重复提交。
- 2) 若确认未申请过预告登记，则按图所示点击‘提交显示[预告业务已申请]时点击’按钮。

## 15、登录时提示：请先绑定 ukey



解决办法:

- 1) 清理缓存，重新登录系统，拔插 ukey
- 2) 清理缓存之后依旧登录失败将以下截图发至南方工程师，需包含红色框选的内容



16、办理预售商品房买卖预告业务时提交时提示: 预告网上申请已申请

申请编号: SQ4419002006280590 区县代码: 441921 (东莞市塘厦镇) 申请事项: 预购商品房预告登记 申请时间: 2020-06-28

**不动产情况**

房屋性质: 市场化商品房 房屋结构: 钢筋混凝土结构 总层数: 21 所在层: 14 建筑面积: 47.27 平方米 规划用途: 办公 预售款银行名称: 东莞银行 开发企业银行账号: 530003101005477 首付款金额: 51.7024 万元 预售款缴纳状态: 已缴纳 维修资金缴纳状态: 未缴纳

权利人: 维修资金信息半小时更新一次，请稍后重新获取合同

提交失败

存在不可办理情况，预告网上申请：已申请

确定

解决办法:

- 1) 核实该合同号是否重复申请了预告业务，如果已经申请便不需要重复申请



- 2) 点击 业务上方的此按钮，然后点击提交

申请编号	业务编号	申请事项名称	申请人
4419002006180715	44190020200618071		东莞市樟木头镇东
4419002006180582	44190020200618058		东莞市樟木头镇东

提示

锁定合同状态成功:4

确定

，点击提交

## 17、提交提示：存在不可办理情况，电子签名未签名

提交失败

存在不可办理情况，电子签名：未签名

确定

是否上传	操作
上传完成	上传 预览
上传完成	上传 预览
未上传	上传 预览
未上传	上传 预览

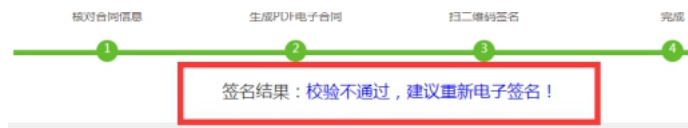
法律法规规定的其他必要材料 否 1 未上传 上传 预览

一共: 4 条 选中: 0 条

EMS寄件信息 系统支持下载电子证明，具有同等法律效力，申请人如需纸质证明，请填写寄送信息，快递费用自行承担。港澳台地区暂不支持邮寄。

解决办法：

- 1) 检查网签备案系统是否最后一步没有点击【下一步】【完成】
- 2) 检查网签备案系统最后一步是否出现了以下提示



## 18、点击申请人签章时提示：没插入 key 或是没装对应得驱动

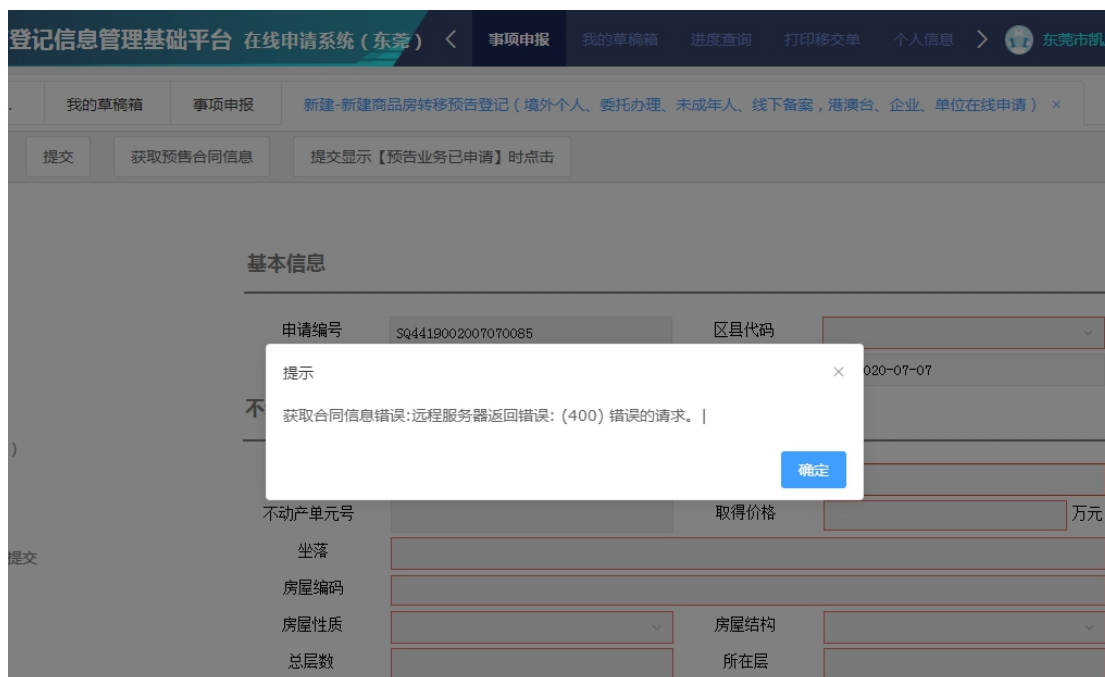


解决办法：



- 1) 检查证联客户端是否未打开，重新拔插秘钥
- 2) 检查所用的驱动版本是否是最新的，不是的话卸载重装
- 3) 尝试重启电脑

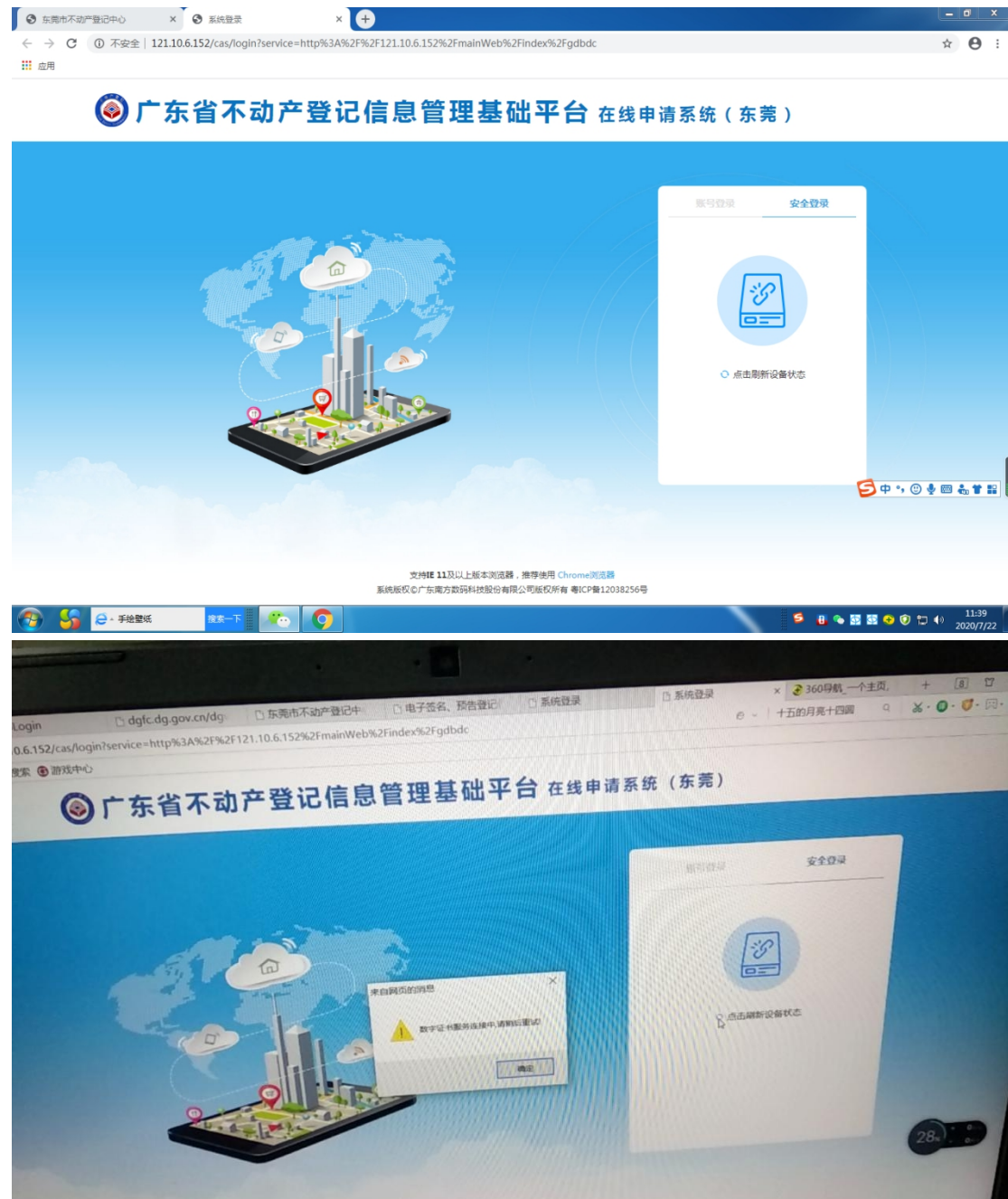
## 19、获取合同时提示：获取合同信息错误:远程服务器返回错误:(400) 错误的请求。



解决办法:

1) 检查输入合同号时是有否空格的情况

20、使用秘钥进行 ca 登录时点击刷新未见“CA 登录”字眼或显示数字证书服务连接中，请稍后重试

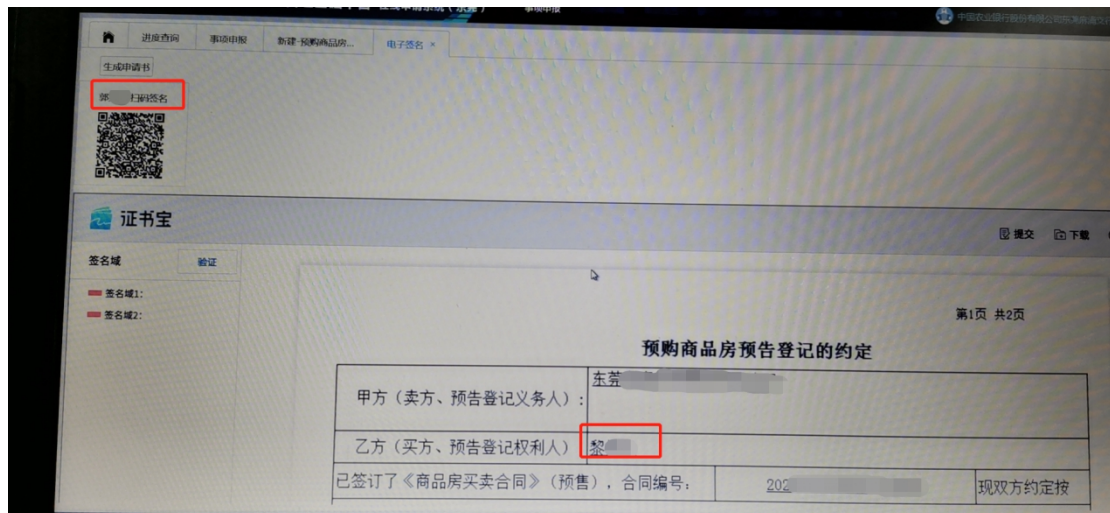


解决办法:

- 1) 检查网证通客户端的版本型号，版本较低需卸载重装，重启网证通客户端；
- 2) 重启电脑
- 3) 检查浏览器，在线申请系统需要使用谷歌浏览器



## 21、电子签名界面二维码处的业主名字与申请表的不一致



解决办法:

- 1) 重新生成申请表即可

## 22、提交提示：存在不可办理的情况



解决办法:

- 1) 重新获取一次合同数据，查看错误提示信息

## 23、提示异常，签名文件验签不通过，请重新受理业务重新签名



预售款银行名称 招商银行 开发企业银行账号 769909051410886

首付款金额 90.7394 万元 预售款缴纳状态 已缴纳

维修资金缴纳状态 已缴纳

权利人 维修资金信息半小时更新一次，请稍后重新获取合同

[删除](#) [修改](#)

序号	申请人	证件种类	证件号码	单位性质	联系电话	权利比例	共有情况
1	陈建明	身份证	36242219831027...	个人	13434032983	全部	单独所有

提示

异常,签名文件验签不通过,请重新受理业务重新签名!

[确定](#)

序号	申请人	证件种类	证件号码	联系人	联系电话
1	东莞市常平碧桂园房地产开发有限公司...	营业执照	91441900MA51TFYH13	吴衍清	15377785667

一共: 1 条 选中: 0 条

附件材料

[查看附件](#)

序号	资料名称	必须提供	数量	是否上传	操作
1	不动产登记申请表	是	1	未上传	<a href="#">上传</a> <a href="#">预览</a>
2	预售商品房买卖合同	是	1	上传完成	<a href="#">上传</a> <a href="#">预览</a>

一共: 4 条 选中: 0 条

EMS寄件信息 系统支持下载电子证明,具有同等法律效力,申请人如需纸质证明,请填写寄送信息,快递费用自行承担,港澳台地区暂不支持邮寄。

解决办法:

- 1) 检查各方签名是否都已经完成
- 2) 手动下载申请表 PDF 文件并手动上传至附件列表
- 3) 若仍未解决, 请咨询网融工程师

## 25、提示存在不可办理的情况：预售款未缴纳，维修资金未缴纳，权籍数据未完成

广东省不动产登记信息管理基础平台 在线申请系统 (东莞)

进度查询 预购商品房预告登记

[办理指南](#) [保存](#) [提交](#) [流转情况](#) [获取预购合同信息](#) [申请人双方签名 \(章\)](#) [同步申请表](#) [业务保存 \(仅管理员\)](#) [重新生成申请表 \(申请表有误时点击\)](#) [提交显示【预购业务已申请】时点击](#)

基本信息

申请编号 904419002007250255 区县代码 441902 (东莞市东城区)

申请事项 预购商品房预告登记 申请时间 2020-07-25

不动产情况 维修资金信息半小时更新一次，请稍后重新获取合同

提示

存在不可办理情况: 预售款缴纳的情况: 未缴纳; 维修资金缴纳的情况: 未更新; 权籍数据未完成

[确定](#)

房屋性质 市场化商品房 房屋结构 钢筋混凝土结构

总层数 31 所在层 11

建筑面积 132.38 平方米 规划用途 住宅

预售款银行名称 招商银行 开发企业银行账号 769909051410886

首付款金额 90.7394 万元 预售款缴纳状态 未缴纳

维修资金缴纳状态 未缴纳

权利人

[删除](#) [修改](#)

序号	申请人	证件种类	证件号码	单位性质	联系电话	权利比例	共有情况
----	-----	------	------	------	------	------	------

解决办法:

- 1) 预售款未缴纳，预售款缴纳状态是住建局提供的数据，如果出现以上问题，建议咨询住建局技术科
- 2) 维修资金未缴纳，建议加 QQ 群 810592994，咨询维修资金工程师（何工）
- 3) 权籍数据未完成，权籍数据没有房屋编码所致，需要到交易所确认该户室权籍数据是否

已关联房屋编码

## 26、审核不通过业务，如何查看退回原因，按照以下截图步骤操作

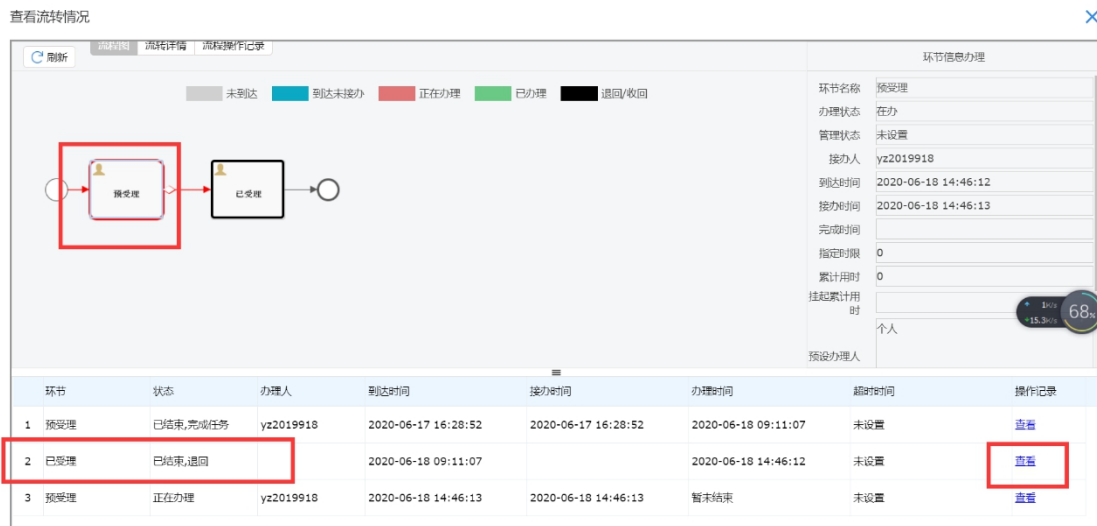
1) 进度查询，查询到该业务，选择打开



2) 点击打开流转情况



3) 选择预受理环节



4) 点击查看

到达	到达未接办	正在办理	已办理	退回/收回	办理状态
----	-------	------	-----	-------	------

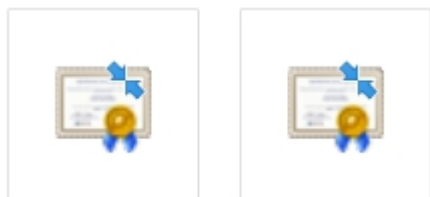
流程详情信息				
序号	操作人	操作描述	操作时间	操作类型
1	超级管理员	1、申请表无代理人信息；2、受托人身份证去掉公章；3、系统和建筑物区分清册、单元明细表均需删掉“人防车库”；4、需获取实测数据；5、请上传实测报告房屋测绘成果表当页和现状描述当页。【审核人】陈诗云	2020-06-18 14:46:13	退回

## 27、密钥续期后，没有印章可以选择

1) 提供密钥的“签名证书文件”，从网证通的客户端中导出，如图所示：



2) 把“签名证书文件”发送到邮箱 [yunying@g4b.cn](mailto:yunying@g4b.cn) 进行印章绑定（邮件注明是“密钥续期绑定电子印章”）。

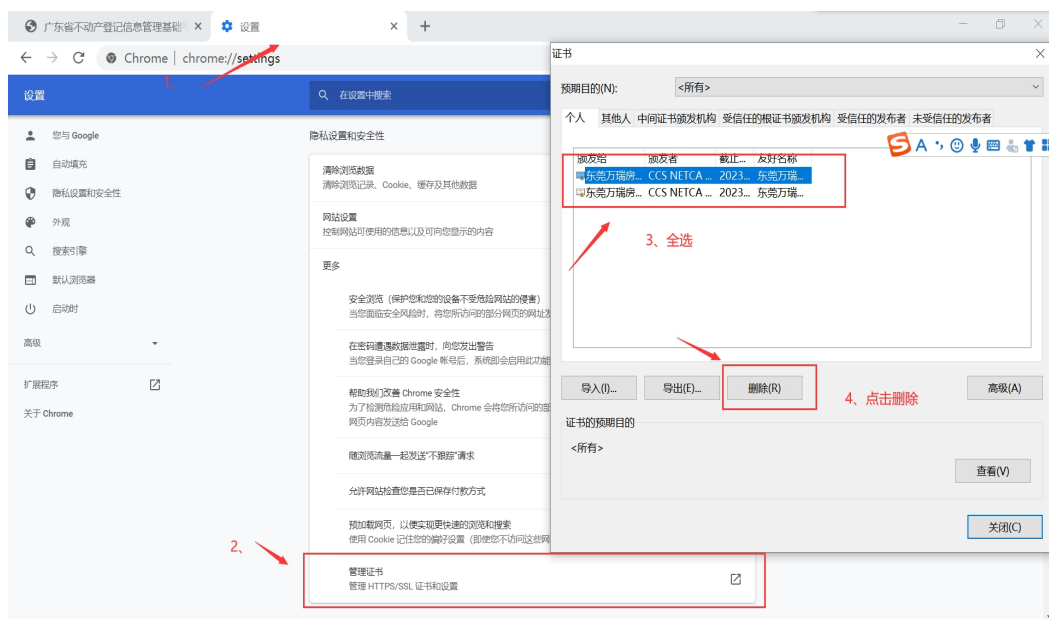


## 28、点击签章时，密钥信息显示乱码



- 1) 因为电脑设备使用过多个 ukey，会有信息残留，导致当前插入的 ukey 无法正常识别。
- 2) 按照下图操作，必须使用谷歌浏览器。





- 3) 删除后重新拔插一下 ukey 和重新客户端。再重新点击签章可正常显示。
- 4) 删除后重新拔插一下 ukey 和重新客户端。再重新点击签章可正常显示。
- 5) 若仍无法解决，联系网融苏工。

## 29、“签名失败，文档正在被其他人使用，请稍后再试”



- 1) 签章、个人签名、联名签名，不能同时进行。
- 联名签名：等第一个客户签名成功，退出小程序，pc 端看到客户签名之后，再将第二个二维码发给第二个客户签名。并确保只有客户本人扫码签名，将 pc 端签章页面只保留一个并刷新。全部签名成功再签章.前面方法不行的话点击重新签名。

## 30、“签名出现错误！请联系管理员”



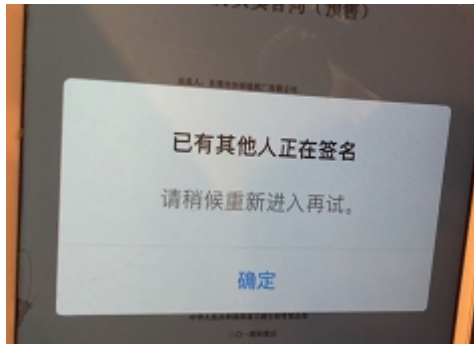
- 1) 按照第 28 点操作指引进行操作

2) 仍无法解决，请联系网融苏工

### 31、粤信签人脸识别提示“系统繁忙，请稍后再试”或“系统未包含该身份信息”或“姓名或身份证不一致”

- 1) 服务商服务那边不稳定造成，只能第二天再试
- 2) “系统未包含该身份信息”可能是客户的身份信息还未同步到系统，可以咨询下办理证件的公安局。
- 3) “姓名或身份证不一致”是否有曾用名，改名字之后是否有到办理更名的当地公安局同步公民信息

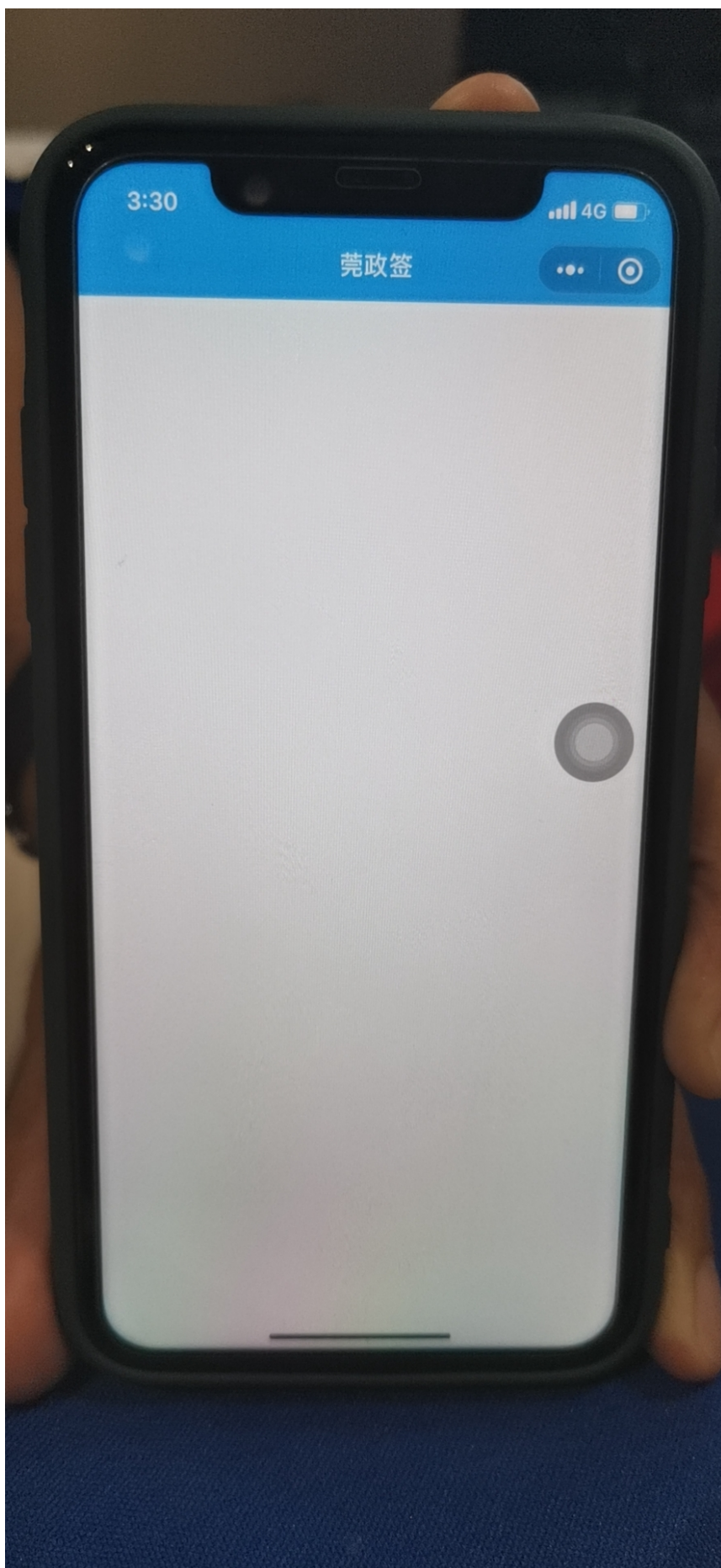
### 31、提示“已有其他人正在签名，请稍后重新进入再试”



- 1) 多人联名签名不可同时签名
- 2) 每一个业主先把莞证签小程序都删除，等待 20 分钟左右再次扫码签名
- 3) 若仍然不行，请重新生成二维码。

### 32、扫描二维码进入莞政签电子签名界面，界面空白





解决办法：

- 1、删除小程序清理后台，同时检查下微信版本
- 2、重复多次登录

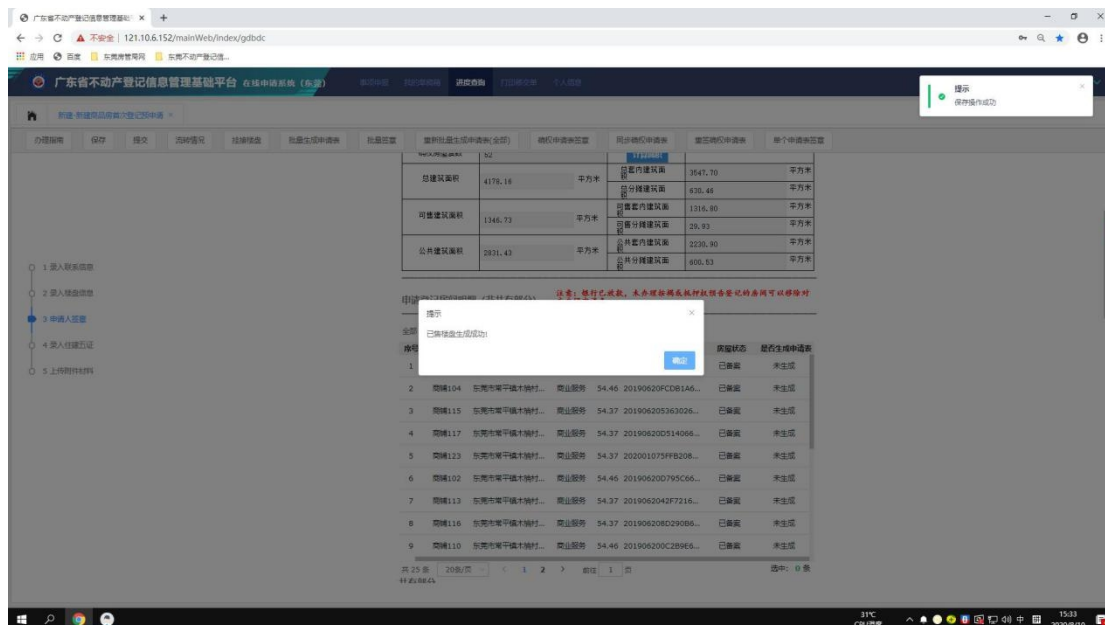
### 33、同步申请表提示：XX 银行/开发商/个人未签名



解决办法：

- 1) 检查是否未使用谷歌浏览器，需要切换谷歌浏览器
- 2) 如果是首次的业务，检查是否未批量签章
- 3) 将受理编号发至南方工程师解决

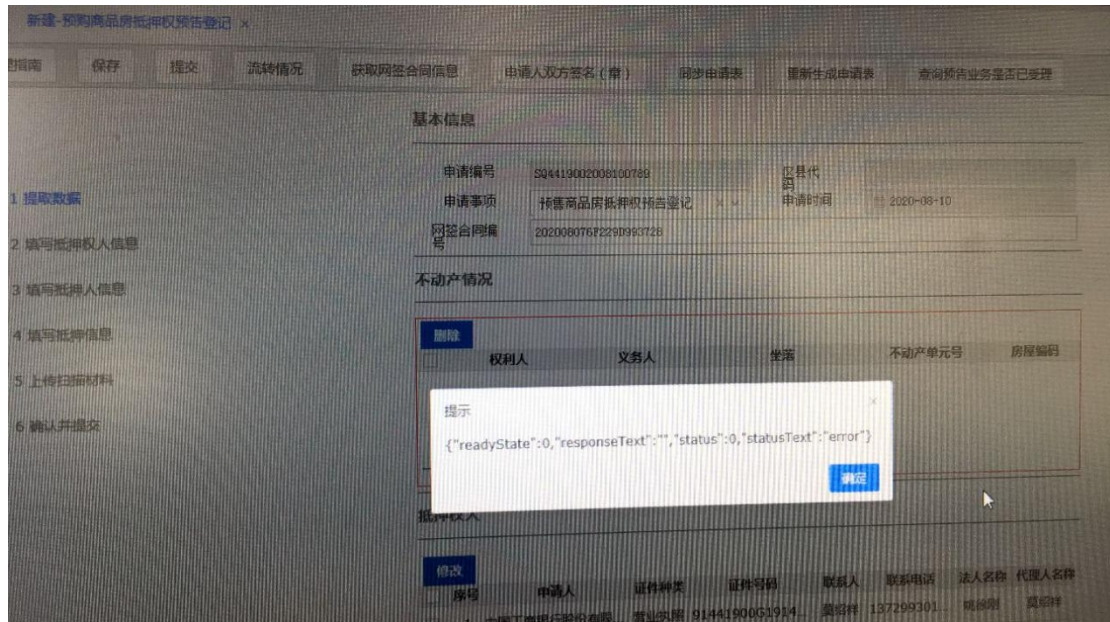
### 34、新建商品房首次预审业务批量生成申请表提示已售楼盘生成成功，但是都没有生成申请表



解决办法：

- 1) 检查下购房人是否都是公司，如果是公司的话是不会生成申请表的

## 35、获取网签合同信息提示一串代码



解决办法：

- 1) <http://121.10.6.152:9011/ConvertService/GetContractInfo> 将这个链接放到浏览器去执行，看是否会返回参数，测试端口是否有开通

## 36、时间超时二维码失效，请重新生成



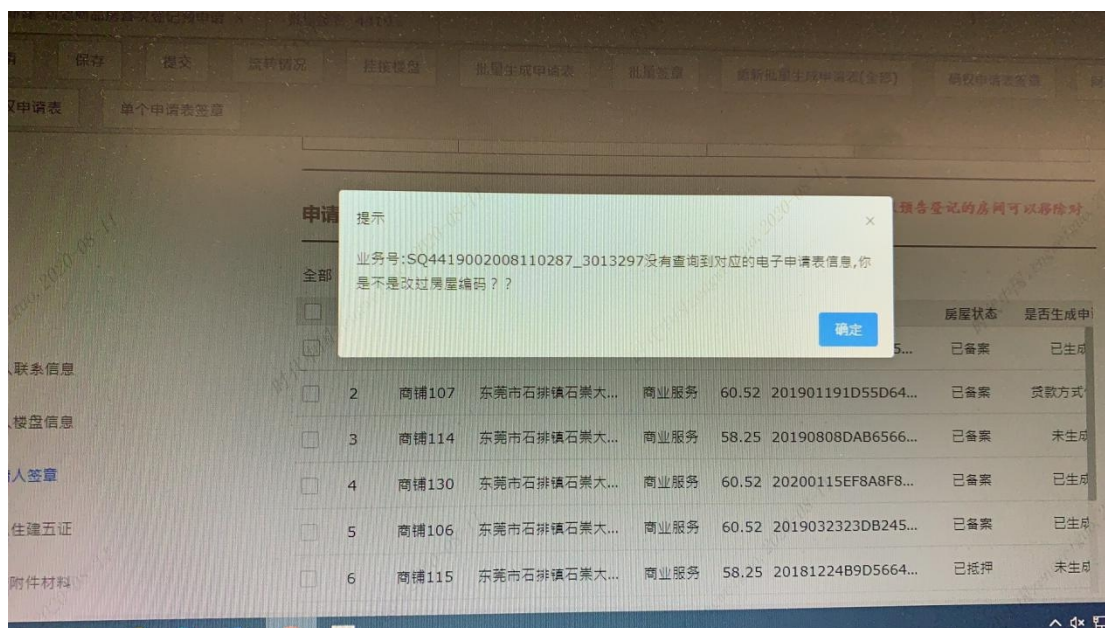
解决办法:

1) 业务辅助-开发商重新生成申请表-点击个人二维码失效



37、批量签章提示：没有查询到对应的电子申请表信息





解决办法:

- 1) 检查提示的户室是否是非大陆人口, 非大陆人口不需要点击生成申请表

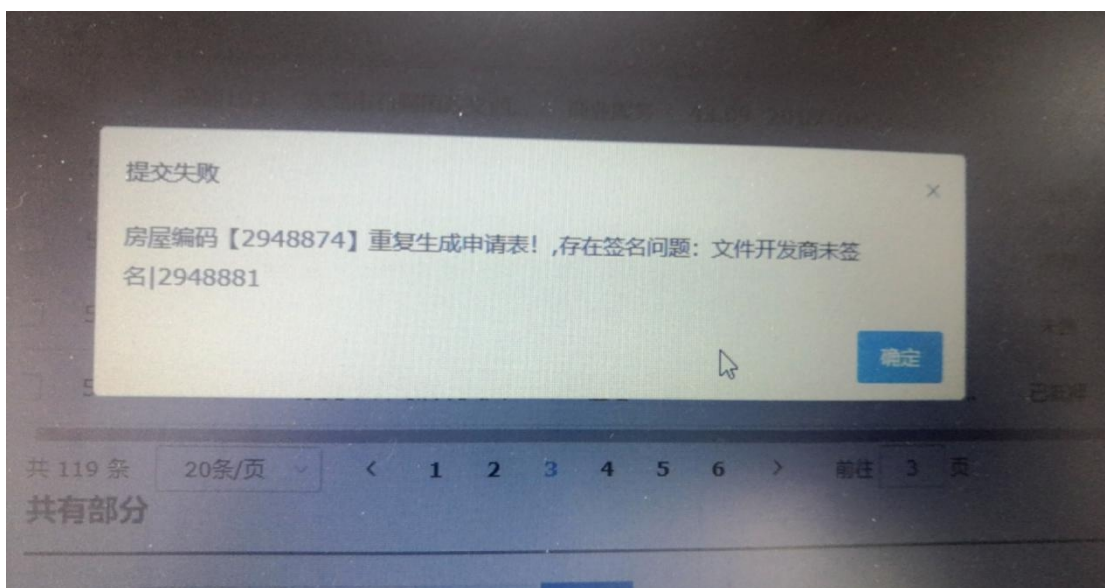
### 38、接口名称不支持



解决办法:

- 1) 如果是首次开通的需要核实是否未关联绑定密钥, 未关联密钥需要按照指引提供相应的手续给到南方工程师绑定密钥

### 39、房屋编码 xxx 重复生成申请表! 存在签名问题



解决办法:

1) 因为重复点击多次批量生成申请表, 会提示重复生成申请表, 这个时候只能把全部挂接的楼盘删了然后重新挂接, 重新签章

## 40、点击 ca 登录无反应

### 东莞市不动产登记信息管理基础平台在线申请系统



解决办法:

1) 如果是密钥续期了, 需要找到南方数码进行续期关联, 发送以下截图给到南方工程师进行关联, 点击签名证书且需要包含红框内容

把导出的证书文件或者截图发送到邮箱: [dgbdcjdjzx@163.com](mailto:dgbdcjdjzx@163.com), 并备注: 证书续期

2) 工作人员将在1个工作日内关联绑定账号, 申请人重新登录在线申请系统即可



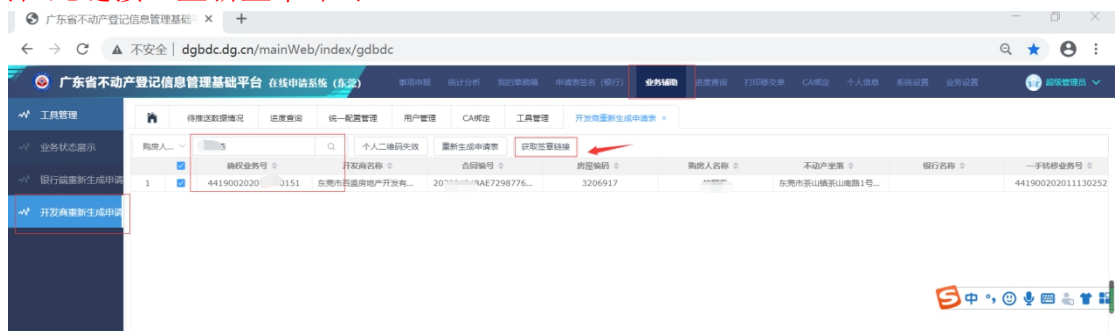


#### 41、微信一手业务提示签名文件验签不通过



解决办法：

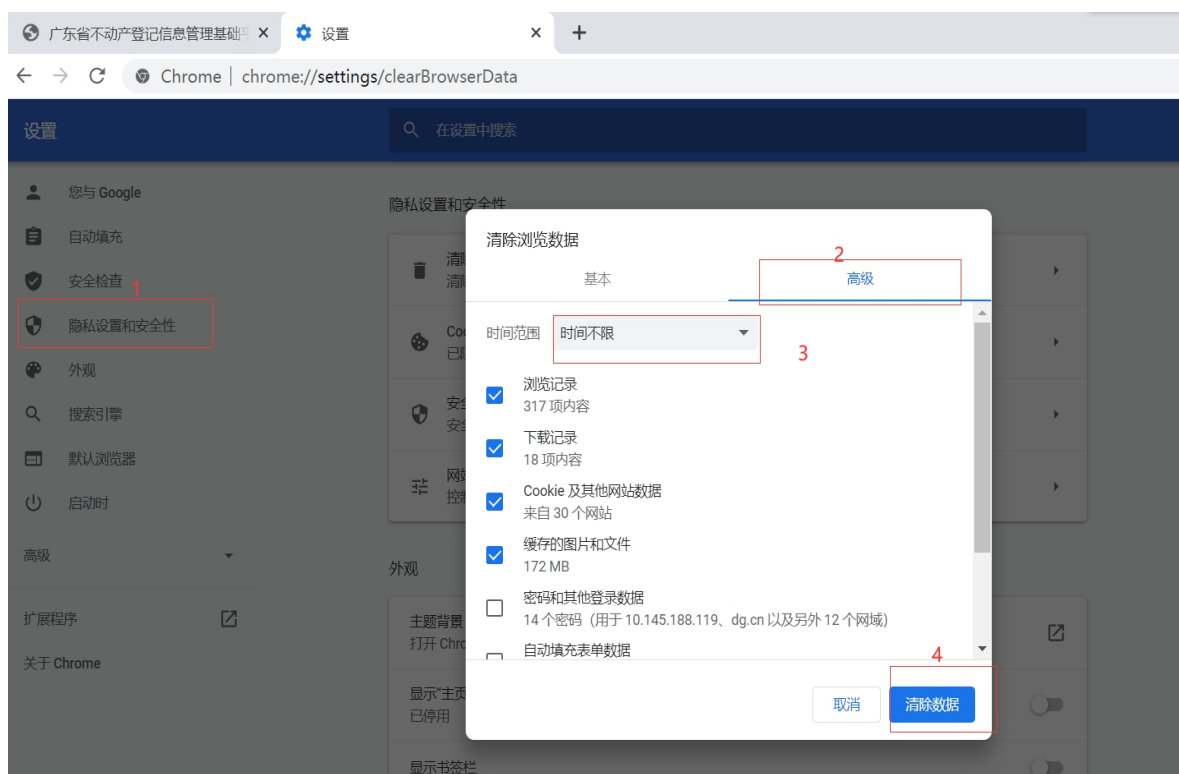
1) 业务辅助-开发商重新生成申请表界面（图一），输入查询条件获取对应的签章链接，放到谷歌浏览器进行执行，一般不通过的原因都是因为某一方未签名导致，图二可以清晰看到是由于开发商盖章没有盖到导致的，所以只需要在此链接上重新盖章即可

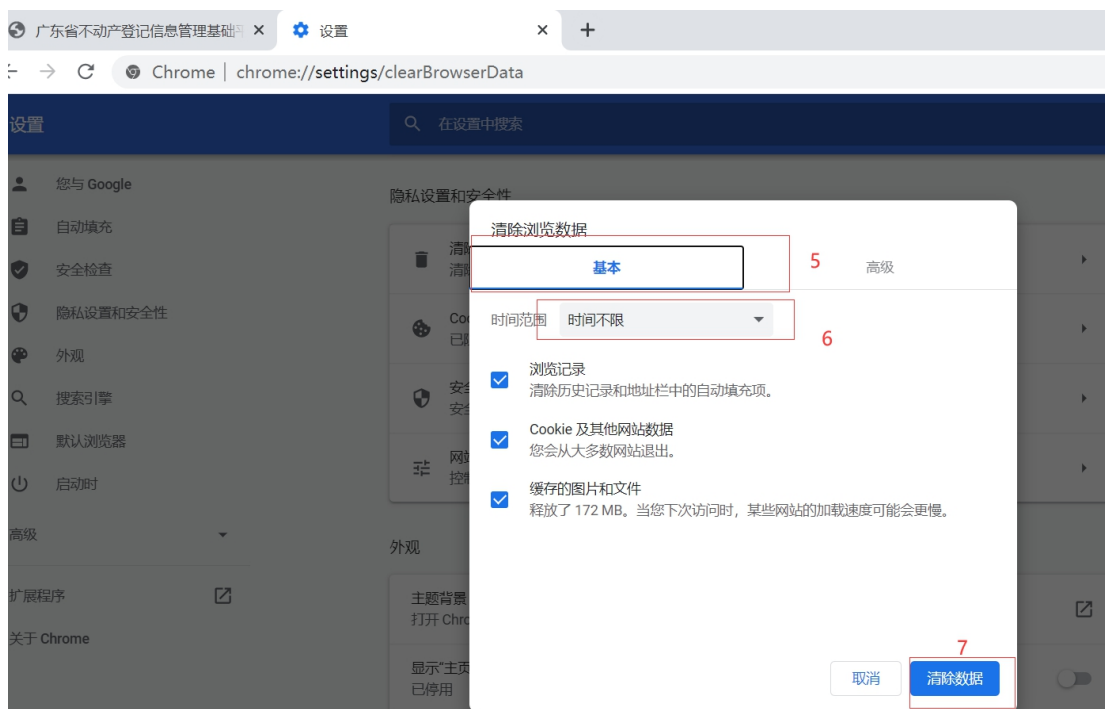


图一

图二

## 解决办法





#### 44、微信上传身份证照片提示：文件上传失败，请重试



解决办法：

- 1) 更新 iOS 系统，对应 iOS12.0 以下的不支持
- 2) 使用安卓手机

#### 45、申请人双方签名提示：参数解析错误，请退出后重新尝试

签章\_20181228482815463557 x

参数解析错误, 请退出后重新尝试

解决办法:

1) 清理证书缓存, 清理步骤参考第 27 点操作指引

## 46、业务没有提交按钮, 在草稿箱也找不到这个业务

1、打开流转情况, 查看接办人, 记录下来

环节	状态	办理人	到达时间	办理时间	暂未结束	超时时间	操作记录
1 预受理	正在办理	hi03	2021-05-28 11:09:37	2021-05-28 11:09:37	暂未结束	未设置	<a href="#">查看</a>

2、打开个人信息, 核对个人信息的账户是否和第一步里记录的接办人账户一致, 不一致则说明创建的业务不是你当前密钥所创建的, 需要找到和业务接办用户一致的密钥才会在草稿箱有数据

