

省政务服务网注册登录 操作说明及常见问题

省药品监督管理局

二〇二〇年六月

目 录

一、省政务服务网注册.....	4
二、省政务服务网登录办理业务.....	8
三、旗舰店和省局智慧政务服务平台.....	11
四、省政务服务网注册使用常见问题.....	13
1. 注册过程中要填写法定代表人手机号，获取验证码很麻烦，怎么办？	13
2. 已有账号突然提示“用户名不存在”或“用户名密码不正确”	13
3. 注册过程中获取短信验证码总是收不到短信	14
4. 在省政务服务网完成注册后办理业务的流程	14
5. 办理业务，进入填报页面，发现并不是自己想要办理业务的企业.....	14
6. 无法进入法人空间，页面报错；或页面出现“参数错误”提示.....	15
7. 点击了省政务服务网上的“在线办理”，没有出现相应的业务申报页面.....	15
8. 点击“我的办件”中的办件编号打不开器械审批系统企业端.....	15
9. 法人信息发生变化，账号注册需要注意什么	15
10. 个人账号应当从哪里登录.....	17
11. 注册或新增企业时弹出“不匹配”“企业认证失败”等提示框.....	17
12. 法人登录后页面异常无法进入法人空间.....	17
13. 授权用户操作需要注意问题.....	17

前 言（第四版）

根据“互联网+政务服务”要求，个人和企业办理各类政务服务业务必须通过江苏省政务服务网（<http://www.jszwfw.gov.cn/>）完成注册后登录办理。为进一步服务全省药监系统企业，及时帮助企业解决在省政务服务网进行账号注册和使用中遇到的问题，我们收集整理了关于省政务服务网注册登录操作说明，以及使用过程中常见问题的解决办法，供全省药监系统企业使用参考。省政务服务网近期对注册功能和法人空间管理进行了调整，操作步骤和要求陆续发生变化，第四版主要**对法人账号、授权用户账号和个人账号注册的概念逻辑做了进一步介绍**，对常见问题进行补充，后续还将继续根据政务服务网功能优化情况进行修订。本文档所述操作，**推荐使用谷歌浏览器、或其他浏览器采用极速模式（chrome 内核）**。如有意见建议，请加入 QQ 群（群号：1101787634）交流，申请入群请附企业名称和个人实名。

省药品监督管理局

2020 年 6 月



省政务服务网注册登录操作说明及常见问题

(第四版)

根据“互联网+政务服务”要求，个人和企业办理各类政务服务业务必须通过江苏省政务服务网（<http://www.jszwfw.gov.cn>）登录办理，省局官网在线申报链接也是经江苏省政务服务网跳转至具体业务系统。因此，办理各项审批业务，首先必须在省政务服务网完成注册和登录。需要特别注意的是，**法人业务（即企业业务）必须使用法人账号或法人账号下的授权用户账号，即管理员/经办人角色登录办理（授权用户账号也是通过“法人登录”进入），个人账号（即自然人账号），无法办理法人业务，否则即使点击“在线办理”，也会重新返回登录页面。这里说的“法人”，指的就是企业。很多企业老师由于习惯简称的缘故，将法人与法定代表人概念混用，造成一些沟通上的误解。**

(1) 省政务服务网注册

省政务服务网的注册分为个人注册和法人注册，注册成功后才可登录办理业务。注册操作步骤比较简单，根据省政务服务网的提示即可完成。**这里特别要注意的是，法人注册的本质是对企业进行实名认证。并不是法定代表人的个人注册（自然人注册）。有的企业就弄混淆了。**



下图是省政务服务网个人（即自然人）注册页面，证件类型目前支持居民身份证、港澳台通行证、普通护照和外国人永久居留身份证。

该图展示了省政务服务网（www.jszwfw.gov.cn）的自然人实名注册页面。页面顶部有“江苏政务服务”、“用户注册”和“返回网站首页”等按钮。中间部分有“自然人实名注册”的标题。下方是注册表单，包括证件类型选择（居民身份证、港澳台居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、普通护照、外国人永久居留身份证）、姓名输入、证件号码输入、手机号码输入、图片验证码输入、短信验证码输入、密码输入和确认密码输入。底部有一个“立即注册”按钮。右侧有一个下拉菜单，显示了证件类型选项。

下图是省政务服务网法人注册页面。

在进行法人注册前需做好以下**准备工作**：收集法定代表人名下所有企业的营业执照信息，并确保法定代表人的姓名、证件类型和号码与工商登记注册信息准确一致；企业是分公司或分支机构的，则需要收集**负责人身份信息**。法人注册步骤主要有三步：

第一步：法定代表人认证。填入“法定代表人姓名、证件类型和身份证号码”。这里填写的证件类型是办理营业执照时所用的法定代表人证件类型。省政务服务网**支持中国护照、港澳台居民往来大陆通行证**办理营业执照的法定代表人进行注册。这里需要注意的是，**对于分公司或分支机构来说**，进行注册时，需要**填入分公司或分支机构营业执照上“负责人”的身份信息**，并不是填入上级组织的法定代表人身份信息。

如果法定代表人（负责人）的身份信息之前在省政务服务网已经**进行过法人注册操作**，这时会提示“证件号码已被认证”，并给出原注册账号以及注册手机号码（**仅显示账号和号码首尾信息**），企业可以根据提示回忆已注册账号然后直接进行登录。确实遗忘账号和密码的，可以通过直接点击提示框的“忘记账号”进行账号找回（也可以点法人登录页面的“忘记账号”），再继续通过点法人登录页面的“忘记密码”进行密码找回（**密码找回时需要先知道账号**）。账号或者密码找回操作都失败的，则直接进行“继续注册”，以获得新的法人账号，重新注册后原法人账号将冻结或者注销，但是**不影响各企业已办理的各类审批业务**。法定代表人认证通过，点击下一步，或者刚才点击继续注册，都会跳转到第二步填写企业信息。

The left screenshot shows the '账号找回' (Account Recovery) page. It has two steps: '1. 填写身份信息' (Fill in personal information) and '2. 账号展示' (Account display). Under step 1, there are fields for '法定代表人姓名' (Legal representative name), '法定代表人证件号' (Legal representative ID number), '企业统一信用代码' (Unified social credit code), '法定代表人手机号' (Legal representative mobile number), '图片验证码' (Image verification code), and '短信验证码' (SMS verification code). There are also buttons for '获取短信验证码' (Get SMS verification code) and '下一步' (Next step). The right screenshot shows the '法人密码找回' (Forgot Password) page. It has a progress bar with steps: '填写登录账号' (Fill in login account), '验证身份' (Verify identity), '设置新密码' (Set new password), and '完成' (Complete). There are fields for '登录账号' (Login account) and '验证码' (Verification code), and buttons for '下一步>>' (Next step >>) and '返回' (Return).

第二步：填写企业信息。填入“企业名称、企业类型和统一社会信用代码”。对于法定代表人名下有多家企业的情况，在这一步也只需填入其中一家企业即可。有的企业老师在注册时，会出现“认证失败”的提示，如图。这时，请仔细核对填入的企业信息是否正确，或者填入法定代表人名下的**其他企业信息**进行注册。完成注册后，通过法人登录进入法人空间，会将法定代表人名下的企业全部展示出来，**未展示的企业可以在法人空间中点“新增企业”进行增加。**

The dialog box titled '温馨提示' (Warm Reminder) contains the following text: '认证失败，请检查以下信息是否正确：' (Authentication failed, please check if the following information is correct:). It lists four points: '1、企业（单位）名称是否与工商营业执照名称一致；' (1. Is the company (unit) name consistent with the business license name?); '2、统一社会信用代码是否填写正确；' (2. Is the unified social credit code entered correctly?); '3、企业信息与法定代表人身份信息是否匹配；' (3. Does the company information match the legal representative's personal information?); '4、统一社会信用代码和企业名称是否匹配。' (4. Does the unified social credit code and company name match?). It also includes a note: '温馨提示：暂不支持省外企业认证。' (Warm reminder: Currently does not support authentication for companies outside the province.). At the bottom, there is a button labeled '核对信息' (Check information).

进入法人空间的路径：法人账号注册成功后，通过法人登录，登录后在省政务服务网首页右上角会出现“欢迎您”及带*的法定代表人名字，点击法定代表人名字，即可进入法人空间。在法定代表人头像的右侧，有“新增企业”按钮，点击进行新增企业操作。新增企业过程中，也可能出现“企业信息与法人不匹配”、“企业认证失败”或“企业信息与法定代表人/负责人不匹配”的提示，这时请仔细核对新增的企业信息是否填入有误，或核实企业在工商登记信息是否正确。通过之前使用发现，有些企业登记注册时使用的（持居民身份证登记）法定代表人身份证号码仍是老的 15 位，因此会出现上述提示，需要及时去变更为 18 位正确身份证号。



第三步：填写账号信息。这一步是为本次注册设定“账号名称、密码、确认密码、法定代表人手机号和验证码”。**法人账号必须以字母开头。**对于一些外籍法定代表人无国内手机号的情况，在这一步需要填入的法定代表人手机号可用企业其他人员手机号代替（**若后期需要对经办人进行授权，此处不要填入经办人手机号，否则无法授权。**）。

外籍法人注册的问题补充说明。省政务服务网支持**中国护照、港澳台居民往来大陆通行证**办理营业执照的法定代表人进行法人账号注册。还有一些外籍法定代表人证件类型，如外国护照、台胞证、香港居民身份证、外国驾照等，不在省政务服务网提供的支持注册清单中。遇到此类情况，**我们收集后集中提交省政务服务网审核校验**，通过后发放账号。需要收集的外籍法人信息为：企业名称、统一社会信用代码、法定代表人姓名、（办理营业执照用）法定代表人证件类型、证件号、手机号（若无，可用他人手机号代替）、经办人姓名、经办人证件类型、证件号、手机号。以上信息请发至邮箱 hefn@da.js.gov.cn，或通过 QQ 群 1101787634 联系管理员单独提交（入群时请附企业名称和个人实名）。

事业单位法人注册。省政务服务网即将支持事业单位在线进行法人注册，步骤同企业法人注册。若有问题请入群交流（QQ 群 1101787634）。

（2）省政务服务网登录办理业务

完成个人（自然人）注册和法人注册后，就可以登录省政务服务网办理业务。省政务服务网提供的政务服务总体分为个人服务和法人服务，企业申请办理的业务都属于法人服务，需要使用**法人账号**或**授权用户账号**（管理员/经办人）登录办理。

企业办理业务的一般流程是完成法人账号注册后，先通过法人登录，进入法人空间，在法人空间中，在需要授权用户的企业区域内，通过“添加企业用户”操作，对该企业管理员或经办人进行授权，从而实现在该企业下新增授权用户账号（**企业自行设置授权账号名，必须以字母开头。**），此步骤新增的**授权用户账号与企业管理员/经办人的个人账号（自然人账号）无关**（即管理员/经办人之前有无个人账号不影响授权操作）。该企业的管理员或经办人使用此**授权用户账号，通过“法人登录”进入**，点击需要办理的业务事项“在线办理”链接（或通过省局旗舰店——智慧政务服务平台——“在线申办”），跳转到相应审批系统，该管理员/经办人所在企业的信息（企业名称、统一社会信用代码）也被带入审批系统。法人空间中其他企业增加授权用户操作步骤相同。**同一法人账号下，不同企业可授权相同的管理员/经办人（同一个人在不同企业下需设置不同账号名），但是同一个企业下授权用户的身份信息（姓名、身份证号、手机号）不能相同，每个企业下授权用户的身份信息也不能与法定代表人身份信息相同。**管理员/经办人若办理离职或岗位调动，需及时在法人空间中对其进行删除。授权时限为半年，超期后授权用户账号则无法登录，需用法人账号登录进入法人空间，进行删除后再授权。



填入授权用户信息：

设置授权账号、授权人角色等。此处即为新增授权用户账号，与被授权人（自然人）个人账号无关。



管理员（**可以不止一人**）具有企业管理权限，可以添加经办人（**可以添加多个经办人**），经办人只具有办事权限。

若不进行授权管理员/经办人操作，法人空间中的所有企业都没有对应的授权管理员/经办人，**也可以使用法人账号登录后办理各项业务**，采用这种办理方式，对于同一法定代表人名下有多家企业的情况，在办理不同企业的业务之前，需要在法人空间中，将需要办理业务的企业设置为默认企业，如图所示。设置为默认企业前，该企业所在区域右上角显示为绿底白字“**设置默认**”，设置为默认企业后，显示为红字“**默认企业**”。之后，通过法人账号登录办理业务，带入业务申报页面的就是设置为默认的企业信息



在上述法人注册、账号找回及密码找回过程中，若操作失败或注册成功后仍出现无法登录等问题，请将问题详细描述和过程截图，提供相关账号密码（若有）、企业名称、企业统一社会信用代码、法定代表人姓名、身份证号、**手机号码**，管理员/经办人姓名、身份证号、手机号码，发至邮箱 hefn@da.js.gov.cn，或通过 QQ 群 1101787634 联系管理员单独提交。若拨打 12345 咨询或反馈此类问题，务必直接表述为“**政务服务网无法完成账号注册**”，不要简单表述成“政务服务网使用有问题”，更不要涉及具体业务事项，否则 12345 接线人员无法及时判断问题归属，极有可能将工单转派至省局从而导致问题解决周期过长。

（3）旗舰店和省局智慧政务服务平台

企业登录省政务服务网后，除了从网页上的不见面审批、法人服务以及政务部门行政权力事项清单这些入口找到具体业务事项开始办理外，还可以通过进入省局旗舰店以及省局智慧政务服务平台办理业务。

省局旗舰店是根据省政务服务网统一标准要求，将省局全部行政权力集中展现，并提供相应办件信息公示、业务专栏和数据查询服务。进入方式如图：



省局智慧政务服务平台是基于省局信息化建设目标，在省局旗舰店的基础上，为省药监企业提供更加集约化、更加个性化服务的平台。鼠标放置在“场景式服务”上，再点击“快捷服务”——“在线申报”进入服务平台，或点击旗舰店首页右下角“智慧政

务服务平台”链接进入。目前可以为企业提供业务办理、证照下载、办件收藏、信息展示、企业画像（证照结果、抽检数据等）、资料和数据查询等服务。通过点击**“我的办件”**中的办件编号，还可以进入**不同审批业务系统的企业端**。随着省局其他审批系统建设和数据不断汇聚，平台功能将更加全面。进入方式如图：

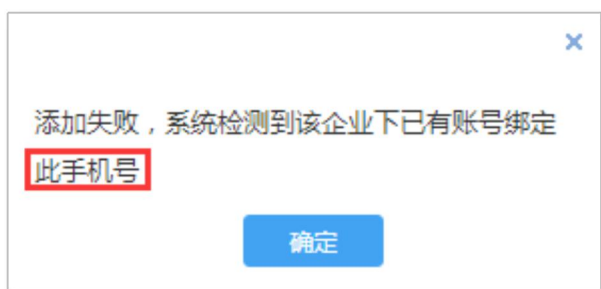


上图为医疗器械行政审批系统的企业端，进入后可以完成**已暂存、提交资料的查看，补正及撤审**等操作。详见《江苏省医疗器械行政审批系统用户手册（企业端）》中的具体使用介绍。

（4）省政务服务网注册使用常见问题

1. 注册过程中要填写法定代表人手机号，获取验证码很麻烦，怎么办？

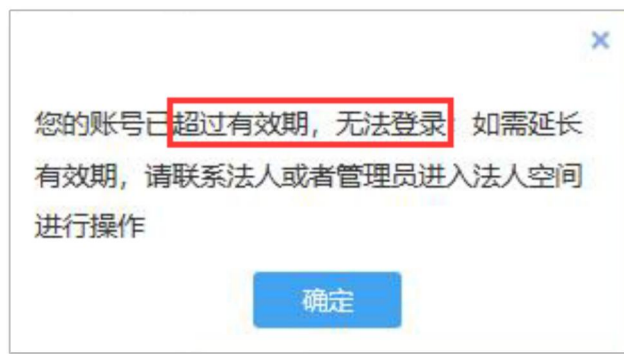
在法人注册、找回账号密码的过程中，按照省政务服务网提示，需要填写法定代表人（或分公司的负责人）手机号，目前该规则已经进行了调整，不再进行限制，可使用企业其他人员手机号代替接收短信验证码。若注册成功后需授权企业管理员/经办人，此处代替的手机号则不要使用管理员/经办人手机号，否则无法授权。如图，被授权用户手机号与法人账号中手机号一致，则无法添加企业用户，无法完成授权。需要**进入法人账户设置，修改法定代表人手机号**。



2. 之前已有法人账号并且可以正常使用，登录时却提示“用户名不存在”或“用户名密码不正确”，试了很多次都没用。

这类问题的原因就是之前法人账号比较混乱，省政务服务网对一些异常账号数据进行了清理，**异常的账号数据主要是：**未绑定企业；没有法定代表人姓名及身份信息；一个法定代表人身份信息下有多个账号，则保留最新注册的那个账号；企业库里绑定企业有重复情况的账号。对于这样的情况，请先**尝试进行重新注册**，通过重新注册的操作，实现法人信息的认证以获得新的账号。若重新注册失败，或政务服务网不支持线上注册的外籍法人，请及时提供原账号密码，企业名称信用代码，以及法定代表人完整内容（姓名、证件类型、证件号、手机号），发至邮箱 hefn@da.js.gov.cn，或通过 QQ 群 1101787634 联系管理员单独提交。

还有的情况是之前已授权用户账号突然提示超出有效期，不能登录，此时需用法人账号登录进入法人空间，**将该授权用户删除**，重新进行授权。



3. 注册过程中获取短信验证码总是收不到短信。

主要原因是通信运营商网络在某个时段处于高度并发状态，可过段时间再操作，或更换手机号接收验证码。另，检查接收验证码的手机短信接收设置，是否有其他限制。5 月份此类问题较为突出，近日各通信运行商进行了故障检查排除，已很少有企业反馈。

4. 在省政务服务网完成注册后办理业务的流程

在完成法人账号注册后，办理业务的一般流程为：

（1）进入法人空间（点击首页右上角，法定代表人名字处），查看法定代表人名下企业是否展示完整，有遗漏的及时新增（点法定代表人头像右侧“新增企业”）；

（2）根据企业管理需要，在法人空间的各个企业区域，点“添加企业用户”，授权企业管理员或经办人，完成新增授权用户操作；

（3）没有授权管理员/经办人的企业，在法人空间中将需要办理业务的企业设置为默认企业（点企业区域右上角的“设置默认”）；

（4）以上（2）（3）步骤完成后，返回省政务服务网首页，通过省局旗舰店——智慧政务服务平台——网上办事的途径找到需要办理的审批业务，点击“在线申办”进行办理。**也可退出法人账号，换授权用户账号从“法人登录”进入办理业务。**

（5）业务材料填报暂存或提交后，再次通过省局旗舰店——智慧政务服务平台——“我的办件”中再次编辑或查看审批进度；（此为一般步骤，具体要求要求以各审批系统用户手册为准）。

（6）以上步骤（1）（2）（3）操作过程中遇到问题可将问题详细描述发至邮箱 hefn@da.js.gov.cn，或在 QQ 群 1101787634 中反馈；步骤（4）（5）操作过程中遇到问题请联系各审批系统技术人员，具体联系方式详见各审批系统用户手册。

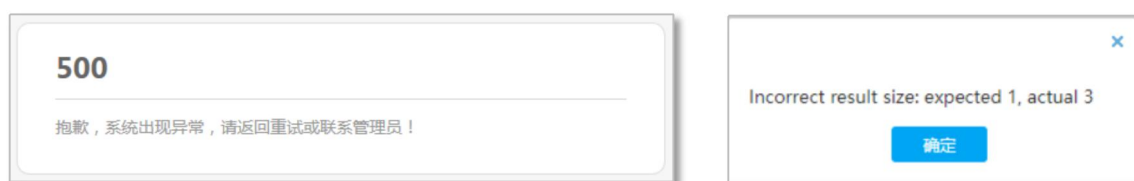
5. 登录后办理业务，进入填报页面，发现并不是自己想要办理业务的企业（法定代

表人名下多家企业的情况）。

请详见之前法人空间中修改默认企业的操作介绍。如果出现无法修改设置或多家企业均为“默认企业”的情况，请及时将问题截图和账号密码发至邮箱 hefn@da.js.gov.cn，或在 QQ 群 1101787634 中反馈。

6. 用法人账号登录后无法进入法人空间，页面报错；或页面出现“参数错误”提示。

登录后在省政务服务网首页右上角会显示带*标记的法定代表人姓名，点击法定代表人姓名进入企业空间，网页会出现代码“500”或错误结果的提示。



解决方法可以更换浏览器，推荐使用谷歌浏览器、或其他浏览器采用极速模式（chrome 内核），更换浏览器后再重新登录进入法人空间。另外，也有可能是省政务服务网网络临时故障，导致接口数据异常，过段时间再试。上述操作如果长时间多次尝试还不能进入，请及时将问题截图和账号密码发至邮箱 hefn@da.js.gov.cn，或在 QQ 群 1101787634 中反馈。

7. 点击了政务服务网上的“在线办理”，没有出现相应的业务申报页面。

省政务服务网也提供了审批业务多种进入渠道，如“不见面审批”“政府部门权责清单”等，首先可以将一直在待打开状态的业务填报页面关掉，重新点击“在线办理”打开。其次，若业务填报页面一直未出现，请检查浏览器，推荐使用谷歌浏览器，或其他浏览器采用极速模式（chrome 内核），更换浏览器后重新登录进入。此外，建议从省局旗舰店——智慧政务服务平台——网上办事中选择具体业务事项的“在线申办”打开业务申报页面。

8. 在省局智慧政务服务平台——我的办件中，[点击办件编号](#)打不开下一级页面。

先请检查浏览器，推荐使用谷歌浏览器，或其他浏览器采用极速模式（chrome 内核），若更换浏览器或更换电脑操作仍出现问题，请及时联系各审批系统技术人员，具体联系方式详见各审批系统用户手册。

9. 法人信息发生变化，账号注册需要注意什么？

分三种情况：

(1) 还没有在省政务服务网注册账号，此时法人信息（不限于变更法定代表人）正在变更或即将变更，建议在全部完成法人信息变更后再进行省政务服务网账号注册；

(2) 已经在省政务服务网完成账号注册后，法人信息需要变更（尤其是变更法定代表人的情况），建议变更结束后，以新的法定代表人身份信息重新注册账号。注：省政务服务网上个人账号有“账号注销”功能，法人账号没有注销功能，只能重新注册。

(3) 对于原法人账号下多个企业，而只有其中部分企业发生变更的情况，建议除了新法定代表人需要注册法人账号外，原法定代表人也重新注册账号，确保和新的法定代表人完全区分。

10. 个人的账号应当从哪里登录？

个人在省政务服务网完成注册后获得个人账号（**这是自然人账号**），可用于办理各类与个人有关的政务业务，而通过法人账号，在法人空间里对该个人身份信息进行授权而获取的账号（企业管理员或经办人），即企业的授权用户账号，即实现了和法人账号（其中的具体企业）的关联，必须从“法人登录”进入。之前通过我局提交省政务服务网协调开设账号的很多经办人账号（即为授权用户账号），也需要从“法人登录”进入。

但是，有极个别的情况，有的个人账号（自然人账号）并不是通过上述授权方式完成个人身份信息与企业的关联，而是在办理其他某个业务的认证环节，必须要填写企业信息，结果就通过个人账号（自然人账号）与企业进行了绑定，此后这类个人账号也可以办理法人业务，但还是从“个人登录”进入，在办理业务时，同样也能将企业信息带入业务申报页面。对于此类情况，**建议企业重新注册法人账号，并用新注册的法人账号对管理员/经办人进行授权。**

11. 注册或新增企业时弹出“不匹配”“企业认证失败”等提示框。

在法人注册或在法人空间中新增企业时，有的企业会遇到“不匹配”“企业认证失败”等提示框，遇到此类问题，请检查填入的企业信息是否正确，是否和企业工商登记的信息一致；比较多的原因是有的企业在工商登记的法定代表人身份证号依然是老的15位身份证号码，请及时变更。若排除上述原因后，仍出现此类提示框，请及时将问题截图和账号密码发至邮箱 hefn@da.js.gov.cn，或在QQ群1101787634中反馈。

注册过程中，若页面打开时间过长而未完成注册操作，可能会出现“会话失效”的提示，则重新进行注册操作。如图：



12. 法人登录后页面异常无法进入法人空间

法人登录后，省政务服务网右上角法定代表人的位置出现反复闪烁，页面不停刷新的情况。此类问题并不常见，请检查浏览器，推荐使用谷歌浏览器，或其他浏览器采用极速模式（chrome 内核），若更换浏览器或更换电脑操作仍出现问题，可能原因是省政务服务网暂时出现系统故障，请稍后再操作。

13. 授权用户操作需要注意问题

省政务服务网的个人账号（自然人账号）与法人账号是独立的两套账号管理机制，企业办理业务需要使用的是法人账号和通过其授权的用户账号（授权给企业管理员或经办人），**授权操作与管理员/经办人是否已有个人账号（自然人账号）没有关系**，授权用户账号和法人账号性质相同，并且必须以字母开头（部分法人账号或授权用户账号为企业信用代码数字开头，是省政务服务网早期快捷注册功能产生，并不影响使用。）。

对于同一法定代表人名下有多家企业的情况，各企业可授权给相同的管理员/经办人，为便于账号管理，建议各企业授权用户账号名规范为：**企业名称首字母+GLY/JBR+序号+姓名首字母**。若同一企业下，已授权某人，再次授权同一人时，则会提示已有账号绑定此身份证。若拟授权人的身份信息与法定代表人相同，也会出现此提示。如图：



本文档所述操作，**推荐使用谷歌浏览器、或浏览器采用极速模式（chrome 内核）**。