

三联办（一网通办） 常见问题答疑手册

阅读对象：北京市各房地产经纪机构

适用平台：存量房买卖一网通办

文档更新日期：2021/3/1

温馨提示：如遇到相关问题，可快速搜索关键词查看（windows 电脑快捷键为“Ctrl+F”），如文档中未体现相关问题，需按如下模板反馈至微信群内：

公司：

一网通办编号：

问题环节：

问题描述：

附截图：

按照业务操作流程，本文档分为以下六个模块（点击 Ctrl+鼠标左键可快速查看）：

一、 登录.....	2
二、 信息填报.....	3
三、 网签办理.....	5
四、 信息预审.....	6
五、 预约办理.....	7
六、 其他问题.....	7

一、登录

问：使用法人一证通进行二手房签约的话，需要人手一个吗？还是一个公司用一个就行？

答：法人一证通证书代表企业，根据企业业务量，由企业自身决定是否需要申请多张（如果企业业务量小，一张应该是没问题的）。

问：新的一证通备案怎么操作？

答：要根据服务平台首页—办事指南—操作手册中的《企业备案须知》完成备案绑定操作，方可正常登陆。



问：不知道一证通登录密码如何处理？

答：如忘记一证通登录密码，或登录服务平台时系统提示前缀为“一证通登陆错误”的提示，请电话咨询 4007001900。

问：关于一证通和钥匙盘绑定问题如何处理？

答：关于一证通与钥匙盘绑定问题可电话咨询 65883205，绑定界面如下图所示

(有别于法人一证通绑定服务平台的界面):



问：用电子营业执照能登录服务平台吗？

答：服务平台是支持电子营业执照登陆的，但要区分以下两种情况处理——

情况一、如果已经备案并绑定过法人一证通，那么电子营业执照登陆的时候会显示绑定页面，绑定的账户密码与绑定法人一证通时候的一样，如果不知道或者忘记了，用已绑定的法人一证通登陆服务平台→系统管理→机构/用户管理→本机构用户管理，查看绑定的账户密码即可。其中，绑定信息的“持证人姓名”和“持证人身份证号”是指实际使用人的信息，此处不做校验，只为记录，如下图所示：



情况二、如果没用法人一证通备案绑定并登陆过服务平台，那么电子营业执照在第一次登陆服务平台的时候，系统会自动创建账户，无需去大厅备案。

二、信息填报

问：房源校验出的份额与房本不一致？

答：请咨询房屋所属地的不动产登记大厅，或拨打服务平台咨询电话55595499，在提供相关依据或经业务部门核实后，将反馈技术部门处理。

问：买方共有是选择“分别持证”还是“共持一证”？

答：根据当事人意愿，要一个证就是“共持一证”，人手一个就是“分别持证”。

转入方持证方式（单独所有选择分别持证；按份共有和共同共有根据转入方意愿选择）

转入方持证方式 ... 请选择

问：“办理方式”中的“仅税务预审”和“税务和登记并联预审”二者有什么区别？

办理方式 请选择

请选择

仅税务预审

税务和登记并联预审

答：根据申请人个人意愿，在实际情况满足缴税或过户条件下自主选择，若仅需办理税务预审，选择“仅税务预审”即可。

（提示：①无论选择哪种办理方式，均是3个工作日之内出具预审结果；②若选择“仅税务预审”，意味着预审通过后，现场综窗办理时，登记部门是线下受理并审核，等待时间相对会较长）

问：请问“购房证明日期”填哪个日期？

答：自动取值“登记日期”和“契税完税凭证填发日期”中较早的值，若取值与实际不符，用户可进行修改，并须提交满五证明材料。其中，“登记日期”是根据权证校验自动读取的登簿数据，不可修改。

（提示：为减少用户录入并避免谎报，“是否满五”的判断是基于“购房证明日期”来计算的，并通过系统推送税务部门。）

问：若中途换过房本，如何修改登记日期？

答：登记日期是房源校验后系统自动获取的登记簿数据，不可修改。若与实际不符，可在“涉税申报信息”栏中修改“购房证明日期”。

转入方1

资格审核情况 请选择 证件号码 资质审核

转入方1

单位/个人 个人 权利人性质

证件号码 国籍


转入方其他家庭成员 [新增](#)

转入方登记代理人 [新增](#)

涉税申报信息

申报方式 请选择 权属转移类型 清空 现在 确定

合同金额是否含税 含税 购房证明日期



问：买卖双方都不唯一，家庭成员可以直接删除吗？

答：可以。

问：买方的权利份额在哪儿填？

答：跳转至交易系统进行合同签约时填写。

问：转出方是单独所有，家庭成员信息（如配偶）的需要添加么？

答：是否填写转出方的家庭成员信息，不是根据共有方式判断，而是根据“是否卖方家庭住房唯一”的字段判断（用户填写），选择“是”系统会自动展示一栏家庭成员信息的界面，选择“否”默认就不展示（无需填写）。

问：中介机构申请一网通办三联办业务，纳税信息表从哪下载上传？

答：无需中介自行上传，网签完成后由建委生成 PDF 文件回传给一网通办系统。

三、网签办理

问：一网通办系统界面为什么没有网签管理相关的：合同备案、购房资格核验？

答：合同备案和购房资格审核业务要求和流程保持不变，不在一网通办系统中操作，申请一网通办前完成即可。

问：网签是在一网通办系统做吗？还是在原来的系统？

答：自 2020 年 1 月 1 号起，二手房网签，无论是已经完成网签还是未完成网签，均须通过一网通办系统进行业务申请。

问：一网通办跳转网签系统的时候提示以下信息：“无法根据一网通办业务编号获取相关信息”，什么原因？

无法根据一网通办业务编号获取相关信息

答：数据同步延迟导致，稍等两分钟刷新重进即可（若仍有问题，群内按模板反馈即可）。

问：为什么跳转网签时提示“产权证状态为不发证”？

答：不动产登记系统办结发证至少半小时后，网签系统才可获取到信息，请稍等半小时后重试。

问：为什么刚才去不动产登记大厅变更了权利人的证件类型，现在网签还没有变更过来？

答：所有涉及不动产信息的变更，均须等待约半小时后再去操作网签（存在数据同步延时）。若已在存量房交易平台创建房源，请删除房源后重新跳转签约，数据即可更新。

问：为什么卖方身份证号线下已由 15 位升为 18 位，信息填报时也显示 18 位，但在网签系统中仍然显示 15 位？

答：此种情况属于信息变更，须在网签系统删除对应房源后，稍等半小时再操作即可。

问：网签办理时，客户告知临时增加代理人，网签系统无法新增如何处理？

答：①首先，须在网签系统中删除草拟合同；

②然后，在一网通办信息填报界面补录代理人信息；

③最后，重新从一网通办跳转办理网签，此时代理人信息即可同步到网签系统中。

问：为什么在打印合同时，页面出错，合同无法打印？

答：①合同打印需先下载相关插件，请确保已下载并安装相关插件。

②确保本地安装的是 office2010 版本，避免版本过旧文档显示失败。

③若仍然出现合同打印失败，请按模板反馈此问题。

问：2019 年的网签，在原系统注销的时候提示要使用一证通？

答：必须使用跟网签钥匙盘绑定过的一证通登陆服务平台，登记办理-常见业务类型-二手房买卖-签约注销菜单，点击跳转，所有操作均在跳转后的网签系统中。

问：网签买方无法选择两个人？

答：删除草拟网签和预申请，重新录入，两个资审家庭须分别校验获取信息。

四、信息预审

问：预审通过后怎么通知中介相关人员？

答：暂时通知不到中介，会发短信告知买卖双方。

问：预审通过后的税费在哪里查看？

答：点击“我的申请-当前状态”，在“业务办理进度”的弹窗中。预审通过，可查看买卖双方应缴纳税款金额。

The screenshot displays the '我的申请' (My Applications) section of the system. At the top, there is a navigation bar with buttons for '办事主页', '信息填报', '影像上传', '承诺函', '身份认证', '确认申请书', '预约', and '查看预约单'. Below this, a table lists various applications with columns for '打开业务', '一网通办编号', '信息', '当前状态', '当前状态更新时间', '网上预约', and '完成证明'. A '业务办理进度' (Business Processing Progress) popup window is open, showing details for a specific application, including tax audit results, transfer fees, and a warning about the pre-approval validity period.

打开业务	一网通办编号	信息	当前状态	当前状态更新时间	网上预约	完成证明
查看详情	2021022300497		预申请审核中	2021-02-26 17:30:12		下载完成证明
查看详情	2021022200302		预申请撤销	2021-02-23 14:17:42		下载完成证明
查看详情	2021022200173		预申请撤销	2021-02-22 11:23:43		下载完成证明
查看详情	2021022100064		办理成功	2021-02-25 17:18:11		下载完成证明
查看详情	2021022100030		登记预审不通过(待预约)	2021-02-25 16:27:22	预约	下载完成证明
查看详情	2021022000366		办理成功	2021-02-25 08:58:52		下载完成证明
查看详情	2021021900309		办理成功	2021-02-24 14:36:50		下载完成证明
查看详情	2021021400230		办理成功	2021-02-25 11:54:50		下载完成证明

业务办理进度

税务审核结果：复核通过
税务审核意见：无
转入方应缴纳税款合计：93933.63元
转出方应缴纳税款合计：94300.13元

登记审核结果：登记预审不通过
登记审核意见：买方配偶户籍证明已过期。
登记费：0元
提醒：
1. 税务预审有效期为60个自然日，请尽快预约线下办理。

预约 取消

新建业务

问：为什么查看税务预审或登记预审不通过，却不可以修改？

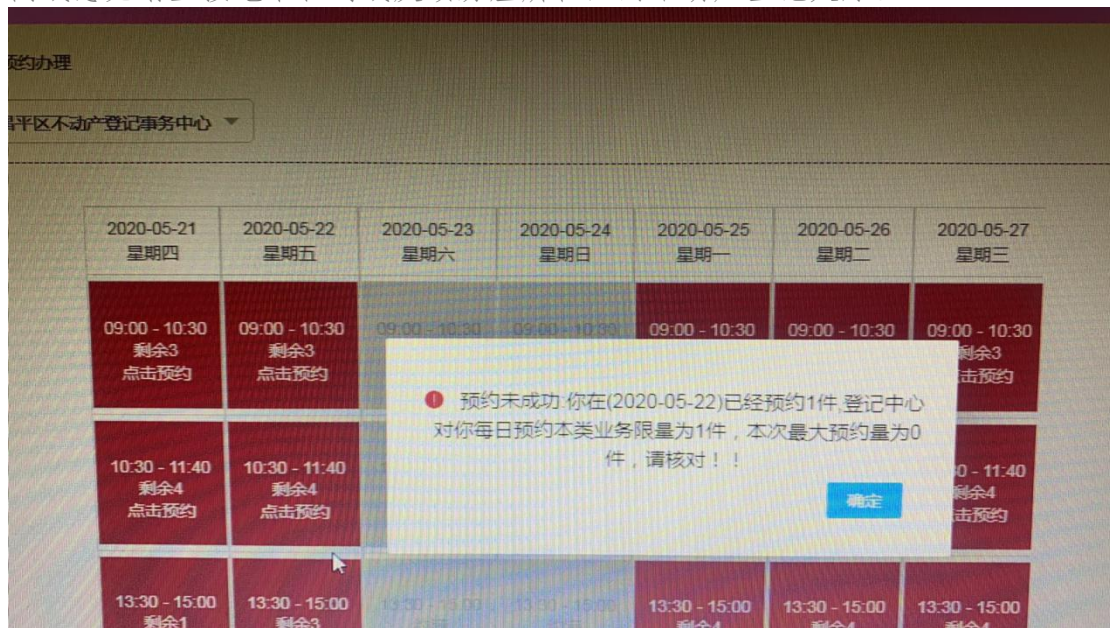
答：目前系统支持预审结果分别展示，即登记或税务部门有一方完成审核，预审结果便会返回并展示在预申请信息审核环节，便于及时查看结果并了解两部门审

核进展。为避免来回重复修改信息，须登记预审和税务预审均完成后才可进行下一步操作（信息修改或提交预审），请您耐心等待双方预审结果的返回（适用于税务和登记并联预审的情况）。

五、 预约办理

问：为什么预约不上？

答：该提示已明确告知用户在某时间已预约的件数，以及登记大厅对其的限量。因此，遇该提示请先确认本公司是否已经预约了这个日期的号源及数量，如有疑问或意见请直接电话咨询或反馈房屋所在区的不动产登记大厅。



六、 其他问题

问：“签约注销”是注销的缴税预审还是网签？

答：网签。点击后跳转网签注销界面，业务要求和流程保持不变，这个功能名称也是跟原网签系统一致的，但只是跳转（若出现跳转失败的情况，可鼠标右键选择“在新标签页中打开链接”）。

问：什么是一网通办编号，在哪里获取？

答：“一网通办编号”是各系统之间交互的唯一标识，在“三联办-我的申请-业务列表-一网通办编号”查看（提示：一网通办编号≠一证通编号）。

七、 新版系统升级相关问题

问：可以网办过户么？

答：系统升级后，符合网办业务场景的，且具备网办权限的经纪机构可按照网办

流程办理；不符合网办业务场景的，或未开通网办权限的，办理流程与旧版系统一致，按系统引导流程办理即可。

问：网办权限去哪里申请？怎么查询有无权限？

答：若经纪机构未收到任何内部或上级通知可以“全程网办”，应该就是没有权限。其余有关权限问题请咨询或反馈登记大厅。

问：房改房可以网办吗？

答：房屋性质是商品房。

问：房改房可以网办吗？非住宅可以吗？

答：场景定义的是房屋性质为商品房。

问：创建业务时选择是否“全程网办”对后期业务办理有什么影响吗？

答：即便是符合网办的业务，若申请人不愿网办，也可自主选择，但请在申报业务前就做好沟通，因为在创建业务时，会有选项询问。

请不必担心网办场景若自己没预判正确，或所在经纪机构未开通网办权限，在创建业务时误选了“全程网办”，即便如此，只要系统判断不符合网办条件，业务流程还是按照与旧版一致的进行，即预审通过后前往登记综窗现场办理。

此次系统升级，旨在“升级”，新版系统流程与规则都较旧版系统完善，对于此前“审核结果不能作废撤销”“选房时不能翻页”等问题都做了优化。请不要纠结于“全程网办”这项新服务，重点还是在于尽快熟悉新系统界面与操作，但整体申报流程和规则都与旧版一致。

提示

若您办理的事项符合存量商品房、房屋单独所有、交易双方均为通过“北京通APP”身份认证的自然人、本平台可提供您“全程网办”服务。
若您办理的事项不符合以上条件，请您按照原流程办理。

请问您是否选择接受“全程网办”服务

不见面“全程网办” 见面办理“最多跑一次”

确定