

# 人员注册常见不符合项及常见系统提示

## 解决方案汇总

- 人员注册常见不符合项及整改建议汇总
- 综合服务平台常见系统提示解决方案汇总

2023年09月01日更新

## 目 录

一、人员注册常见不符合项及整改建议汇总.....	7
1. 未填写工作单位/工作单位填写有误.....	7
2. 个人照片不符合要求.....	7
3. 有效证件应为彩色原件扫描件（身份证上传正反面）.....	7
4. 担保人注册证书已过期或注册级别有误.....	7
5. 个人声明及担保文件非近期出具.....	7
6. 须上传专利代理师资格证书.....	8
7. 未完成准则要求的通用课程培训.....	8
8. 未完成准则要求的专业课程培训.....	8
9. 未完成准则要求的继续教育.....	8
10. 最高学历须上传学历证书.....	9
11. 学历证书存疑须上传学信网验证报告或其它有效证明文件.....	9
12. 大专学历须提供中级或以上职称证明.....	9
13. 须提供相关专业教育背景的学历.....	9
14. 取得相应学历后工作经历年限不足.....	10
15. 工作经历描述不完整.....	10
16. 专业工作经历年限不足.....	10
17. 须提供单位盖章的专业工作经历证明文件.....	11
18. 专业工作经历证明时间与描述不符.....	11
19. 专业工作经历描述未涉及所申请/扩项专业或描述不充分.....	11
20. 专业工作经历证明未涉及所申请/扩项专业或描述不充分.....	11

21. 不满足建工专业工作经历要求 .....	11
22. 认证经历次数不足（产品、服务等注册领域） .....	12
23. 认证经历人日数不足（管理体系等注册领域） .....	12
24. 完整审核经历次数不足（管理体系等注册领域） .....	12
25. 咨询经历次数不足（认证咨询师等注册领域） .....	12
26. 核查经历次数不足（温室气体核查员等注册领域） .....	12
27. 核查经历不符合要求（温室气体核查员等注册领域） .....	13
28. 注册专业对应的认证经历次数不足 .....	13
29. 建工认证经历次数不足 .....	13
30. 认证经历未覆盖所申请的注册专业 .....	13
31. 认证经历内容填写不完整（管理体系、产品、服务等注册领域） ....	13
32. 咨询经历内容填写不完整（认证咨询等注册领域） .....	14
33. 核查经历内容填写不完整（温室气体等注册领域） .....	14
34. 组长认证经历次数不足 .....	14
35. 组长咨询经历次数不足 .....	14
36. 本人组内分工描述不完整（产品、服务等注册领域） .....	14
37. “依据标准/实施规则”（产品领域）不完整 .....	15
38. “本次检查专业/产品”（产品领域）不完整 .....	15
39. 认证经历中“检查组成员”处要填写所有检查组的成员姓名（产品、服务等注册领域） .....	15
40. 检查经历与注册专业不符 .....	15
41. 专业能力评定不充分（产品等注册领域） .....	15

42. 机构须上传见证报告 .....	16
43. 见证报告未覆盖全条款 .....	16
44. 机构须上传专业能力持续合格的评价报告 .....	16
45. 见证报告/专业能力持续合格的评价报告未盖章 .....	16
46. 没有专业不能单独作为组员进行独立检查，应作为实习和有专业人员同组检查（产品注册领域） .....	17
47. 未完成指定转版课程培训 .....	17
二、综合服务平台常见系统提示解决方案汇总 .....	18
1. 注册账户时弹出“此手机号码已被人注册，不能重复注册”。 .....	18
2. 登录时弹出“用户不存在”或“用户名、密码错误”。 .....	18
3. 登录时弹出“验证码错误”。 .....	18
4. 登录后出现“登录信息已过期，可能存在多端登录的情况，请重新登录”。 .....	18
5. 填写认证经历时弹出“请正确填写认证经历的开始时间或结束时间格式（如：2022-05-06）”。 .....	18
6. 注册时弹出“您没有有效的 XXX 考试成绩，无法注册该级别”。 .....	19
7. 申请降级时弹出“未查询到该领域下有合适的正式/高级证书，不能进行降级操作”。 .....	19
8. 申请专业扩展时弹出“原证书到期前三个月内，不允许申请专业扩展” .....	19
9. 注册时弹出“您没有有效的培训课程 XXX，不能选择该注册级别”。 .....	19
10. 添加认证经历时弹出“第 X 条 XX 经历，‘是否被见证’为是时，请填写见证人信息”。 .....	19

11. 再注册申请添加认证经历时弹出“第 X 条 XX 经历，需要提交证书有效期内的认证经历”。 . . . . . 20
12. 申请再注册时弹出“未查询到符合要求的证书或证书失效超过 90 天，不能进行再注册”。 . . . . . 20
13. 在从业人员学习平台上购买课程时弹出“课程 XXX 您已购买，不能重复购买”。 . . . . . 20
14. 观看从业人员学习平台课程时弹出“您上一章节的学习进度或者考核成绩未通过，通过后才能学习本章节”。 . . . . . 20
15. 暂存草稿箱时弹出“暂存草稿箱操作失败：您所申请的领域存在未结束的申请，请在个人中心-我的事项查看详情或进行编辑”。 . . . . . 21
16. 添加教育经历、工作经历、专业工作经历时弹出“XX 经历第 X 条和第 X 条的开始日期、结束日期存在重复”。 . . . . . 21
17. 申请年度确认时弹出“您没有需要进行年度确认的证书”。 . . . . . 21
18. 操作过程中的年度确认是弹出“当前证书的年度确认申请已逾期不可再提交”。 . . . . . 21
19. 年度确认申请时勾选培训经历时弹出“所选培训信息不在证书年度确认周期内学习完成，无法进行年度确认”。 . . . . . 22
20. 年度确认申请时添加认证经历时弹出“所选认证经历不在证书年度确认周期内，无法进行年度确认”。 . . . . . 22
21. 申请再注册时弹出“您的证书未完成两次年度确认，不能进行再注册” . . . . . 22
22. 注册或培训缴费时弹出“订单仍在支付有效时间内，将跳转支付平台继

续支付本业务。如果跳转后出现 500 订单超时提醒，请关闭付款框重新点击  
缴费即可”。 . . . . . 23

23. 开具电子发票时弹出“地址电话含有特殊字符，请重新申请开票，填写信  
息中不能含有空格等特殊字符”。 . . . . . 23

24. 申请人员转换执业机构时弹出“人员转换执业机构和年度确认不能同时  
申请，请等待年底确认申请完成后再提交转换执业机构申请”。 . . . . . 23

25. 申请人员转换执业机构时弹出“人员转换执业机构和注册不能同时申请，  
请等待注册申请完成后再提交转换执业机构申请”。 . . . . . 24

26. 系统使用过程中出现“操作失败，请联系管理员”或“系统未知错误，请  
联系管理员”。 . . . . . 24

## 一、人员注册常见不符合项及整改建议汇总

### 1. 未填写工作单位/工作单位填写有误

申请人要如实填写工作单位，并根据最新工作变化，及时在个人信息中修改工作单位信息和专兼职信息。

### 2. 个人照片不符合要求

综合服务平台中的个人照片将会出现在电子证卡上，因此须按照证件照片要求提供清晰的免冠照。

### 3. 有效证件应为彩色原件扫描件（身份证上传正反面）

需要重新上传身份证件扫描件，须为原件彩色扫描件，且须将正反面合并到一页上传。

### 4. 担保人注册证书已过期或注册级别有误

担保文件中的担保人所提供的 CCAA 注册证书号过期失效，或者担保人注册级别填写有误，需要重新填写上传担保文件。

### 5. 个人声明及担保文件非近期出具

个人声明及担保文件不是近期签署的，应是申请注册时间近三个月内的个人声明及担保文件才可以使用；且签名应清晰工整。

## 6. 须上传专利代理师资格证书

知识产权管理体系申请人按照准则要求须提供专利代理师资格证书，上传在“职称证明”处。

## 7. 未完成准则要求的通用课程培训

部分注册领域对入门通用课程培训有要求，如绿色产品认证检查员、CCC 产品认证检查员、无障碍环境认证审查员等，需要按照要求完成准则要求的相应培训后方可注册，培训可以是 CCAA 从业人员学习平台上的课程，也可以是机构自愿备案的课程。

## 8. 未完成准则要求的专业课程培训

部分注册领域对入门专业课程培训有要求，如服务认证审核员等，需要按照要求完成准则要求的相应专业（机构获批的服务领域专业）培训后方可注册，培训须是经机构自愿备案的课程。

## 9. 未完成准则要求的继续教育

注册准则要求每个证书年度内须完成至少 16 学时的继续教育（不足一个证书年度的按照一个证书年度计算），其中实习级别人员的继续教育会在再注册或者升级时验证，其他级别人员的继续教育会在年度确认或再注册时验证，所以申请人应在培训信息处勾选足够学时的继续教育。另外，除实习级别外其他级别人员须学习相应领域继续教育，所以申请人应在培训信息处勾选相应领域

的继续教育。继续教育课程来源仅来源于“继续教育面授备案课程”、“在线培训平台”课程和“机构自培训课程”。

## 10. 最高学历须上传学历证书

在教育经历处应填写最高学历的教育经历信息，并在学历证书处上传学历证书原件彩色扫描件，在学位证书处上传学位证书原件彩色扫描件。境外教育经历须提供国家留学中心学历认证文件。

## 11. 学历证书存疑须上传学信网验证报告或其它有效证明文件

学历证书涉嫌信息模糊或信息造假，需要去学信网开具学历验证报告，和学历证书合成一个文件上传在学历证书处。

## 12. 大专学历须提供中级或以上职称证明

部分管理体系领域注册时大专学历需要提供中级及以上职称，并上传在职称证明处；这里的职称指的是有明确“职称”字样的由各地职称评定机构发放的职称证书；无职称字样的职业资格证书须附相关部门分文，证明此职业资格等同于职称。

## 13. 须提供相关专业教育背景的学历

部分领域注册时要求具有相应专业教育背景，如有机产品认证检查员、良好农业规范认证检查员、食品安全管理体系审核员、HACCP 体系审核员、信息安全管理体系审核员、信息技术服务管理体系审核员、能源管理体系审核员、森

林认证审核员等，需要申请人提供准则所列专业范围内的教育背景证明，即申请人学历证书上的专业应在准则所列专业范围内，并上传在学历证书处。

#### 14. 取得相应学历后工作经历年限不足

申请人用于注册的学历取得毕业证书以后的全职工作经历年限不满足相应注册准则要求，应该在工作经历处补充填写工作经历。这里要注意工作经历是从用于注册的学历取得后起算的；即使有多张学历证书，但仍从用于注册的学历取得后起算。

#### 15. 工作经历描述不完整

申请人工作经历的描述中漏填信息项，或者“工作经历描述”部分过于简单，不能提现其在此单位所从事的工作内容。应该检查是否存在漏填项并补充完整，并详细描述在此单位所从事的工作内容。这里要注意工作经历不能修改，只能新增一条正确的信息。

#### 16. 专业工作经历年限不足

申请人用于注册的学历取得毕业证书以后的全职专业工作经历年限不满足相应注册准则要求，应该在专业工作经历处补充填写专业工作经历。这里面也可能存在申请人所提供多段全职专业工作经历有部分经历不能覆盖所申报注册领域，不能作为专业工作经历。

## 17. 须提供单位盖章的专业工作经历证明文件

专业工作经历证明需要加盖工作单位的公章或人力资源章，并将盖章后的文件上传在专业工作经历下的专业工作经历证明处。

## 18. 专业工作经历证明时间与描述不符

专业工作经历描述或证明中的起止时间，与专业工作经历证明界面填写的起止时间有出入，申请人应核对后，重新添加时间匹配的专业工作经历证明。

## 19. 专业工作经历描述未涉及所申请/扩项专业或描述不充分

专业工作经历描述中应对申请人从事过的与所申请/扩项专业相关的工作内容进行详细描述，不能简单一句话带过。

## 20. 专业工作经历证明未涉及所申请/扩项专业或描述不充分

专业工作经历证明中应对申请人从事过的与所申请/扩项专业相关的工作内容进行详细描述，并写明起止时间、部门、职务，加盖工作单位公章或人力资源章或合同章后上传在专业工作经历证明处。

## 21. 不满足建工专业工作经历要求

建工领域注册申请人须按照《质量管理体系审核员建筑施工领域专业注册要求》中的第 4.2 章节内容，针对自己得学科专业学历背景填写对应年限的专业工作经历（4/6/8 年）。

## 22. 认证经历次数不足（产品、服务等注册领域）

申请人所填写的认证经历次数不满足相应申请领域、申请类型的注册准则要求，需要在认证经历处补充相应次数经历。

## 23. 认证经历人日数不足（管理体系等注册领域）

申请人所填写的认证经历人日数不满足相应申请领域、申请类型的注册准则要求，需要在认证经历处补充相应人日数经历。

## 24. 完整审核经历次数不足（管理体系等注册领域）

管理体系审核员升级正式或正式再注册时按照准则要求需要提供一定次数或人日数的完整审核经历，即覆盖相应领域认证标准所有条款的审核经历。

## 25. 咨询经历次数不足（认证咨询师等注册领域）

申请人所填写的认证咨询经历次数不满足相应申请领域、申请类型的注册准则要求，需要在咨询经历处补充相应次数经历。

## 26. 核查经历次数不足（温室气体核查员等注册领域）

申请人所填写的核查经历次数不满足相应申请领域、申请类型的注册准则要求，需要在核查经历处补充相应次数经历。

## 27. 核查经历不符合要求（温室气体核查员等注册领域）

温室气体核查经历应是符合《温室气体核查员注册准则》2.2.5.3范围内的经历才可以。

## 28. 注册专业对应的认证经历次数不足

部分注册领域要求提供对应注册专业的认证经历，申请人需要在认证经历处填写符合准则次数要求的、对应注册专业的认证经历。

## 29. 建工认证经历次数不足

建工注册时要求提供建筑施工领域认证经历，申请人需要在认证经历处填写建筑施工领域的认证经历。

## 30. 认证经历未覆盖所申请的注册专业

部分注册领域要求提供对应注册专业的认证经历，并需要覆盖所申请的每个注册专业，申请人需要在认证经历处填写对应注册专业的认证经历。

## 31. 认证经历内容填写不完整（管理体系、产品、服务等注册领域）

申请人所填写的认证经历中存在缺项，需要重新添加该条经历并保证其中内容完整。

### 32. 咨询经历内容填写不完整（认证咨询等注册领域）

申请人所填写的咨询经历中存在缺项，需要重新添加该条经历并保证其中内容完整。

### 33. 核查经历内容填写不完整（温室气体等注册领域）

申请人所填写的核查经历中存在缺项，需要重新添加该条经历并保证其中内容完整。

### 34. 组长认证经历次数不足

部分注册领域申请高级或高级再注册时要求提供一定次数的组长认证经历，需要申请人按照注册准则要求添加组长认证经历。

### 35. 组长咨询经历次数不足

认证咨询师注册领域申请高级或高级再注册时要求提供一定次数的组长咨询经历，需要申请人按照注册准则要求添加组长咨询经历。

### 36. 本人组内分工描述不完整（产品、服务等注册领域）

认证经历中的“本人组内分工描述”处需要填写申请人在本次认证活动中其所实施认证的部门和对应条款。

### 37. “依据标准/实施规则”（产品领域）不完整

认证经历中的“依据标准/实施规则”应包括实施规则的名称和编号，产品检验的依据。

### 38. “本次检查专业/产品”（产品领域）不完整

认证经历中的“本次检查专业/产品”应写明专业代码和具体产品名称。

### 39. 认证经历中“检查组成员”处要填写所有检查组的成员姓名（产品、服务等注册领域）

认证经历中的“检查组成员”处需要填写组内所有成员的姓名，包括自己。

### 40. 检查经历与注册专业不符

再注册时不允许上传申请人所具有的注册专业以外的检查经历，且一种产品只能充当一个专业。

### 41. 专业能力评定不充分（产品等注册领域）

部分注册领域（产品注册领域）准则中对正式或高级设有专业，对于申请此类领域对应级别的申请人须勾选注册专业，提交后机构须对专业进行专业能力评定；评定时要详细填写“专业能力评定”界面中的各个项目，以证明该申请人能够胜任该注册专业。

#### 42. 机构须上传见证报告

部分注册领域的某些注册类型申请注册时需要提交见证报告，该报告由机构提交，即申请人提交注册材料后，机构初核时在见证报告处上传见证报告。见证报告具体内容参考相应领域注册准则要求，报告时间应临近注册提交时间。

#### 43. 见证报告未覆盖全条款

管理体系领域升级正式级别时需要提交覆盖认证标准全条款的见证报告，可以是一份报告或者多份见证报告，但需要覆盖全条款，并有机构上传在见证报告处。

#### 44. 机构须上传专业能力持续合格的评价报告

部分注册领域的再注册时需要提交专业能力持续合格的评价报告，该报告由机构提交，即申请人提交注册材料后，机构初核时在见证报告处上传专业能力持续合格的评价报告。该报告是机构对申请人证书周期（3年）内专业能力是否持续合格的测评报告，报告时间应临近再注册提交时间。

#### 45. 见证报告/专业能力持续合格的评价报告未盖章

见证报告/专业能力持续合格的评价报告需要加盖单位公章。

#### 46. 没有专业不能单独作为组员进行独立检查，应作为实习和有专业人员同组检查（产品注册领域）

产品检查员申请正式或者扩展专业范围时，作为没有专业的人员不能单独进行工厂检查，应作为实习人员与专业检查员同组检查。

#### 47. 未完成指定转版课程培训

申请人所申请的注册领域认证标准产品了换版，因此申请人须按照协会发布的换版通知里的要求，完成相应转版课程的培训取得培训证书，并在申请注册时于培训信息中勾选该门课程。

## 二、综合服务平台常见系统提示解决方案汇总

### 1. 注册账户时弹出“此手机号码已被人注册，不能重复注册”。

申请人注册时填写的手机号码已经被占用，不能重复用于注册；一般都是因为申请人已经注册过，可以进入“找回密码/账户”界面尝试找回用户名和密码。

### 2. 登录时弹出“用户不存在”或“用户名、密码错误”。

未注册过用户名，或者用户名或密码填写错误，可以通过“立即注册”进行注册，或通过“找回密码/账户”找回密码或者用户名。

### 3. 登录时弹出“验证码错误”。

验证码填写错误，或者验证码已过期，需要点击验证码刷新。

### 4. 登录后出现“登录信息已过期，可能存在多端登录的情况，请重新登录”。

用户在其他设备登录了该账户，或者登录后空置时间过长，导致本次登录失效，重新登录即可。

### 5. 填写认证经历时弹出“请正确填写认证经历的开始时间或结束时间格式（如：2022-05-06）”。

认证经历的开始时间或结束时间格式填写有误，正确格式应为：“2023-07-05”，其中的0不能省略，且后面不能增加别的字段。

## 6. 注册时弹出“您没有有效的 XXX 考试成绩，无法注册该级别”。

申请注册时需按照注册准则通过相应考试，未通过考试的无法注册。

## 7. 申请降级时弹出“未查询到该领域下有合适的正式/高级证书，不能进行降级操作”。

申请人没有该领域正式证书或高级证书不能进行降级；或申请人该领域的正式证书或高级证书尚未进入到到期日前 90 天内（再注册受理周期），不能申请降级。

## 8. 申请专业扩展时弹出“原证书到期前三个月内，不允许申请专业扩展”。

考虑到已进入再注册周期，为不影响再注册进行，因此要求证书到期前三个月内不允许进行专业扩展，须等待原证书失效、新证书生效后方可申请专业扩展。

## 9. 注册时弹出“您没有有效的培训课程 XXX，不能选择该注册级别”。

某些注册领域注册准则中设置有培训要求，注册申请人需要完成相应课程培训后方可进行注册。

## 10. 添加认证经历时弹出“第 X 条 XX 经历，‘是否被见证’为是时，请填写见证人信息”。

当是否被见证选择为“是”时，相应的认证经历内的见证人姓名、见证人电话、见证评价结论需要填写。

11. 再注册申请添加认证经历时弹出“第 X 条 XX 经历，需要提交证书有效期内的认证经历”。

再注册时只能使用证书周期内的认证经历，不在该周期内的经历都不允许使用。

12. 申请再注册时弹出“未查询到符合要求的证书或证书失效超过 90 天，不能进行再注册”。

再注册受理时间为证书到期前 90 天至证书到期日当天，证书一旦失效将无法进行再注册。

13. 在从业人员学习平台上购买课程时弹出“课程 XXX 您已购买，不能重复购买”。

从业人员学习平台上的课程仅能购买一次，不能重复购买，购买后可反复学习，但仅能获取一次培训合格证书。

14. 观看从业人员学习平台课程时弹出“您上一章节的学习进度或者考核成绩未通过，通过后才能学习本章节”。

课程学习时必须完全学完上一章节并考核通过后，方可学习下一章节；未学完或考核未通过的不能进入下一章节学习。

15. 暂存草稿箱时弹出“暂存草稿箱操作失败：您所申请的领域存在未结束的申請，请在个人中心-我的事项查看详情或进行编辑”。

申請人草稿箱中存在同领域的其他注册申請，所以不能发起本领域的新申請。申請人直接在草稿箱中编辑该领域的注册申請提交即可，不需要重新发起申請。

16. 添加教育经历、工作经历、专业工作经历时弹出“XX 经历第 X 条和第 X 条的开始日期、结束日期存在重复”。

教育经历、工作经历、专业工作经历的起止时间不能重复。

17. 申請年度确认时弹出“您没有需要进行年度确认的证书”。

年度确认完成时间为每个证书年全年，即证书生效满一年内完成第一次年度确认，满一年后、第二年内完成第二次年度确认；完成指的是要完成年度确认从申請到批准通过全过程。

18. 操作过程中的年度确认是弹出“当前证书的年度确认申請已逾期不可再提交”。

年度确认必须在相应证书年度内完成，超出时间后就不可再进行操作和提交了，只能按照超期自动返回到协会，按照不予通过结束流程，且后续也不可以补做。

**19. 年度确认申请时勾选培训经历时弹出“所选培训信息不在证书年度确认周期内学习完成，无法进行年度确认”。**

年度确认完成时间为每个证书年全年，即证书生效满一年内完成第一次年度确认，满一年后、第二年内完成第二次年度确认；不在对应时间段内的培训经历不能用于对应的年度确认申请。

**20. 年度确认申请时添加认证经历时弹出“所选认证经历不在证书年度确认周期内，无法进行年度确认”。**

年度确认完成时间为每个证书年全年，即证书生效满一年内完成第一次年度确认，满一年后、第二年内完成第二次年度确认；不在对应时间段内的认证经历不能用于对应的年度确认申请。

**21. 申请再注册时弹出“您的证书未完成两次年度确认，不能进行再注册”。**

正式及以上级别申请人进行再注册申请时，需要完成证书周期内的两次年度确认，未完成年度确认的不能进行再注册；年度确认需要按照证书年度周期按时完成。

22. 注册或培训缴费时弹出“订单仍在支付有效时间内，将跳转支付平台继续支付本业务。如果跳转后出现 500 订单超时提醒，请关闭付款框重新点击缴费即可”。

缴费过程还在进行中，为防止重复缴费因此弹出此段提示，点击确定后会继续跳回支付界面完成支付；如果支付界面变为 500 超时提醒，则需要关闭该页面后重新再综合服务平台中点击支付。

23. 开具电子发票时弹出“地址电话含有特殊字符，请重新申请开票，填写信息中不能含有空格等特殊字符”。

开票信息中的地址或者电话中存在特殊字符或空格，需要修改后才能重新生成发票。

24. 申请人员转换执业机构时弹出“人员转换执业机构和年度确认不能同时申请，请等待年底确认申请完成后再提交转换执业机构申请”。

人员转换执业机构申请不能和年度确认申请同时进行，即年度确认过程中不能申请人员转换执业机构，需要申请人先将年度确认申请走完流程，再申请人员转换执业机构；如申请人无法完成年度确认流程，则填写“CCAA 系统问题反馈表”发至指定邮箱，由协会退回草稿箱后，删除该申请后再发起人员转换执业机构申请。

**25. 申请人员转换执业机构时弹出“人员转换执业机构和注册不能同时申请，请等待注册申请完成后再提交转换执业机构申请”。**

人员转换执业机构申请不能和人员注册申请同时进行，即注册过程中不能申请人员转换执业机构，需要申请人先将注册申请走完流程，再申请人员转换执业机构；如申请人无法完成注册流程，则填写“CCAA 系统问题反馈表”发至指定邮箱，由协会退回草稿箱后再发起人员转换执业机构申请。

**26. 系统使用过程中出现“操作失败，请联系管理员”或“系统未知错误，请联系管理员”。**

出现了系统问题，请及时通过电话联系系统管理员（0531-81217119、010-82261758）。