

## 12329 住房公积金热线近期高频问题解答

1. 如何查询单位是否为个人缴存住房公积金,如何查询个人缴存状态、汇缴年月、月缴存额、个人住房公积金账号等?

办理了住房公积金联名卡的缴存人,可以通过以下七种方式查询个人住房公积金缴存状态、汇缴年月、月缴存额、公积金账号等情况:(1)北京住房公积金网(gjj.beijing.gov.cn);(2)“北京公积金”APP;(3)“北京公积金”微信公众号;(4)12329住房公积金热线;(5)支付宝APP;(6)联名卡发卡银行自助查询机;(7)住房公积金业务柜台(管理部或受托银行代办点)。

未办理住房公积金联名卡的缴存人,只能通过上述(5)和(7)两种方式查询。

2. 购买北京市行政区域之外的住房可否提取住房公积金、如何提取?

购买北京市行政区域外住房的,缴存职工及配偶应无北京市行政区域内购房提取记录,并满足以下条件之一的可以申请提取:(1)购买本人及配偶身份证、户口簿所在省内住房;(2)缴存人及配偶在京无房,购买天津、河北省内等住房。申请提取

有以下两种方式：

第一种方式为通过住房公积金网上业务系统申请，柜台办结。

登录北京住房公积金网（[gjj.beijing.gov.cn](http://gjj.beijing.gov.cn)），点击右侧“个人网上业务平台”，进入“个人网上业务平台（北京中心）”，点击“注册用户登录”，使用已注册的账号、密码登录。首次登录的职工需注册为注册用户。登录成功后，按以下步骤完成提取申请。

第一步：选择提取事项，录入提取信息。

申请人点击页面左侧“我要提取”，点击“提取公积金”页签中的“提取申请”，进入提取事项申请界面。在新事项申请列表中点击“购买北京市行政区域外住房申请提取住房公积金”进入事项申请页面，系统自动反显用户基本信息，选择“收款人联名卡银行”后系统自动反显相应的联名卡卡号。录入房屋相关信息，已签订网签合同的，网签合同编号、网签查询密码、所购住房建筑面积、住房出售人或开发商名称、购房金额为必录信息项；未签订网签合同的，房屋所有权证或不动产权证号、所购住房建筑面积、住房出售人或开发商名称、购房金额为必录信息项。

第二步：个人授权、承诺。

申请人需认真阅读并勾选《个人信息核查授权、承诺书》，点击“提交”按钮，系统显示提交成功。

第三步：提交申请，打印回单。

申请人点击“打印回单”打印本次申请业务回单，点击“确定”完成提取申请。将打印的申请业务回单、系统提示的相关材料交由单位经办人到任意管理部或受托银行代办点现场办理。如需查询业务办理机构，点击“经办网点”。

第二种方式为通过住房公积金业务柜台办理。

单位经办人需持本人身份证原件和提取申请人提供的材料到北京住房公积金管理中心所属的任意管理部或受托银行代办点办理。提取申请人提供的材料为：（1）提取申请人身份证原件；（2）购房合同或房屋所有权证或不动产权证原件；（3）销售不动产统一发票或契税完税凭证（二手房）原件；（4）购房地址所在地与身份证不符的，还需提供户口簿原件。（5）提取申请人已填写的《购买北京市行政区域外住房提取住房公积金申请表》（住房公积金表 106）。

使用商业银行贷款及使用异地住房公积金贷款购买北京市行政区域外住房申请提取有以下两种方式：

第一种方式为通过住房公积金网上业务系统申请，柜台办结。

登录北京住房公积金网（[gjj.beijing.gov.cn](http://gjj.beijing.gov.cn)），点击右侧“个人网上业务平台”，进入“个人网上业务平台（北京中心）”，点击“注册用户登录”，使用已注册的账号、密码登录。首次登

录的职工需注册为注册用户)。登录成功后,按以下步骤完成提取申请。

第一步:选择提取事项,录入提取信息。

申请人点击页面左侧“我要提取”,点击“提取公积金”页签中的“提取申请”,进入提取事项申请界面。在新事项申请列表中点击“使用商业银行贷款及使用异地住房公积金贷款购买北京市行政区域外住房申请提取住房公积金”进入事项申请页面,系统自动反显用户基本信息,选择“收款人联名卡银行”后系统自动反显相应的联名卡卡号。录入借款合同编号、所购住房坐落、放款日期、还款周期、贷款金额、购房金额。

第二步:个人授权、承诺。

申请人需认真阅读并勾选《个人信息核查授权、承诺书》,点击“提交”按钮,系统显示提交成功。

第三步:提交申请,打印回单。

申请人点击“打印回单”打印本次申请业务回单,点击“确定”完成提取申请。将打印的申请业务回单、系统提示的相关材料交由单位经办人到任意管理部或受托银行代办点现场办理。如需查询业务办理机构,点击“经办网点”。

第二种方式为通过住房公积金业务柜台办理。

单位经办人需持本人身份证原件和提取申请人提供的材料到北京住房公积金管理中心所属的任意管理部或受托银行代办点办理。提取申请人提供的材料为：（1）提取申请人身份证原件；（2）销售不动产统一发票或契税完税凭证（二手房）原件；（3）贷款合同原件；（4）购房地地址所在地与身份证不符的，还需提供户口簿原件。（5）填写《使用商业银行贷款及使用异地公积金贷款购买北京市行政区域外住房提取住房公积金申请表》（住房公积金表 107）。柜台工作人员审核无误后当场退回全部材料，留置提取住房公积金申请表并按照所填写的内容录入系统，向“中国人民银行征信中心”发起“个人征信查询”。2-3个工作日后反馈查询结果一致的，为申请人办理提取；结果不一致的工作人员将电话告知申请人或单位经办人。

### 3. 约定提取住房公积金未到账是什么原因、如何处理？

约定提取日未收到应于当日到账的住房公积金，可能存在以下六种情况：

一是由于首次使用住房公积金联名卡，联名卡未激活或长期未使用处于休眠状态，导致到账失败，需本人持身份证到发卡银行激活住房公积金联名卡，激活后资金将在下次约定提取日转入住房公积金联名卡账户中（例如：购房提取下次约定提取日到账

金额应为公积金账户余额留存 10 元后的其余资金；无租房每月按 1500 元标准每季度提取的，下次约定提取日到账金额应为 9000 元）；

二是住房公积金联名卡被银行降为二类储蓄卡，提取金额超过二类储蓄卡当日入账限额的，也会导致提取到账失败，需本人持身份证到发卡银行办理恢复一类储蓄卡的手续，办理后资金将在下次约定提取日转入住房公积金联名卡账户中；

三是单位汇缴时间晚于约定提取日，住房公积金个人账户中无可提取金额，导致本次约定到账失败，但本月的提取金额将在下次约定提取日转入住房公积金联名卡账户中；

四是申请的提取事项可提取金额已经提满，不能再用该事项提取，约定提取自动终止；

五是约定提取连续三次失败的，约定提取自动终止，如需恢复，需本人持身份证原件、填写《个人信息变更申请表》（住房公积金表 501），到管理部或受托银行代办点办理；

六是个人因工作单位变动，由于新老单位个人信息录入不一致，职工个人公积金账户未能合并，导致约定提取失败的，需本人持身份证原件、填写《个人信息变更申请表》（住房公积金表 501），到管理部或受托银行代办点办理。

#### 4. 通过住房公积金网上业务平台如何为新调入职工缴存住

## 房公积金?

单位经办人登录住房公积金网上业务系统后，点击页面左侧菜单栏“公积金”，再选择“汇补缴”中的“汇缴”，在页面中间位置点击“编辑[20XX年-X月]变更清册”栏目（此标签中的年、月，由系统自动调整显示），点击“20XX年-X月增加汇缴（开户、启封）”栏目，可以通过两种方式增加人员：

一是选择逐人增加。点击“添加（增加）人员”进行逐人增加，在“增加职工信息录入”页面录入“姓名”、“证件类型”、“证件号码”，确认信息录入无误后，点击“查询”，在下方信息栏中按整数位录入“个人缴存基数”，系统会自动计算出“单位月缴存额”、“个人月缴存额”、“月缴存额”，然后点击“确定”后，再点击“保存”，在弹出的页面中再次点击“确定”。如继续添加人员可重复以上操作，完成增加人员后点击“提交变更（增加）清册”（每次增加人员，均需点击“提交变更（增加）清册”），系统会提示“提交 20XX年-X月汇缴变更清册成功”，点击“确定”。

二是选择批量增加。点击“导出模板”，在导出的 Excel 表中编辑完成增加人员后（“证件类型”需按导出的 Excel 表中的提示信息以 01、02 形式录入，不能录入汉字），编辑完成后保存在电脑中。再次进入“20XX年-X月增加汇缴（开户、启封）”栏目中，点击“导入（增加）清册”，选择电脑中保存的已编辑

完成的增加人员 Excel 表文件，点击“提交”，如系统提示有错误信息，可双击错误信息条目进行修改。完成增加人员批量导入后，点击页面下方“保存”，然后点击“提交变更（增加）清册”（每次批量增加人员，均需点击“提交变更（增加）清册”），系统会提示“提交 20XX 年-X 月汇缴变更清册成功”，点击“确定”。

如需要查看已提交的变更信息，可点击“查看 20XX 年-X 月已提交变更信息”栏目，再点击“查询”即可。

## 5. 采用自由还款方式的借款人如何调整月还款额？

采用自由还款方式的借款人注册用户可以通过个人网上业务平台、12329 住房公积金热线、住房公积金个人住房贷款业务柜台三种方式调整月还款额；普通用户可以通过 12329 住房公积金热线、住房公积金个人住房贷款业务柜台两种方式调整月还款额。

第一种方式为通过个人网上业务平台办理。

对于已升级为注册用户的借款人，登录北京住房公积金网（[gjj.beijing.gov.cn](http://gjj.beijing.gov.cn)），点击页面右侧“个人网上业务平台”，点击“个人网上业务平台（北京中心）”，点击“注册用户登录”，输入帐号、密码及验证码后，点击“登录”，进入个人网上业务平台首页。在页面左侧点击“我的贷款”，选择“我要还款”菜



单中的“调整月还款额”，在业务办理界面输入要调整的还款额（为整数），如预约提前还清贷款可录入到角分。点击“提交”，核对相关信息，确认无误后点击“确认”，业务办理成功。

第二种方式为通过 12329 住房公积金热线调整。

（1）普通用户（未进行实名认证的用户）：拨打 010-12329 进入自助语音系统后，①听到“请输入身份证号码”后，输入身份证号码；②听到“个人贷款业务请按 1”后，按“1”；③听到“通过电话委托系统账号查询请按 1 或通过身份证号码查询请按 2”后，根据选择输入委托系统账号或身份证号码；④听到“请输入密码”后，输入密码；⑤听到“预约还款请按 1”后，按“1”，输入要调整的还款额（为整数），如预约提前还清贷款可录入到角分，“\*”代替小数点。

（2）注册用户（已进行实名认证的用户）：拨打 010-12329 进入自助语音系统后，①听到“输入身份证号码后”，输入身份证号码；②听到“输入密码”后输入密码；③听到“个人贷款业务请按 1”后，按“1”；④听到“调整月还款额请按 1”后，按“1”，输入要调整的还款额（为整数），如预约提前还清贷款可录入到角分，“\*”代替小数点。

第三种方式为通过住房公积金个人住房贷款业务柜台现场办理。

借款人持本人身份证原件到北京住房公积金管理中心所属

的十个远郊管理部、住房公积金贷款中心及受托办理住房公积金个人住房贷款业务的银行代办点办理。

注：对于借款申请人编号为 G 或 Z 开头的贷款（G 指的是住房公积金个人住房贷款，Z 指的是组合贷款），其中任意借款人都可办理；对于借款申请人编号不是 G 或 Z 开头的贷款，申请人须为已预留还款账户的借款人。若一月当中多次调整月还款额，以最后一次有效调整为准。例如：通过拨打 010-12329 调整月还款额为 3000 元后，又到柜台调整月还款额为 5000 元，则以最后一次调整的月还款额 5000 元为准。办理调整月还款额业务须避开还款日当日。

通过拨打 12329 住房公积金热线调整月还款额不再有次数限制。此外，为使贷款人准确还款还需注意以下事项：一是搞准贷款每月偿还日期。实行日对日还款，如放款日为 29 日，还款日即为放款日次月及以后月份的 29 日，如某月无对应的还款日，则当月最后一日为还款日。二是要存入足够还款的资金。借款人应至少于还款日前一日在还款账户内存入足够还款的资金，以备银行划收。三是注意还款账户的状态是否正常，还款账户是否存在应缴未缴的账户年费等与还款无关的其它支出，以及银行是否对账户有最低余额要求，以确保还款资金的正常划收。

## 6. 租房没有合同和发票如何提取住房公积金？

北京市行政区域内无自有住房的，无租房合同及发票也可办理住房公积金提取，每月按 1500 元标准每季度提取一次，提取满一年后需重新申请。申请提取有以下两种方式：

第一种方式为通过住房公积金网上业务系统申请。

登录北京住房公积金网（[gjj.beijing.gov.cn](http://gjj.beijing.gov.cn)），点击右侧“个人网上业务平台”，进入“个人网上业务平台（北京中心）”，点击“注册用户登录”，使用已注册的账号、密码进行登录。首次登录的职工需注册为注册用户。登录成功后，按以下步骤完成提取申请。

第一步：选择提取事项，录入提取信息。

申请人点击页面左侧“我要提取”，点击“提取公积金”页面中的“提取申请”，进入提取事项申请界面。在新事项申请列表中点击“租房申请提取住房公积金”进入事项申请页面，系统自动反显用户基本信息，选择“收款人联名卡银行”后系统自动反显相应的银行卡号。在“租房类型”项中选择“无自有住房（每月提取 1500 元）”。

第二步：个人授权、承诺。

申请人需认真阅读并勾选《个人信息核查授权、承诺书》，点击“提交”按钮，系统显示提交成功。

第三步：提交申请，打印回单。

申请人点击“打印回单”打印本次申请业务回单，点击“确

定”完成提取申请。将打印的申请业务回单、系统提示的相关材料交由单位经办人到任意管理部或受托银行代办点现场办理。如需查询业务办理机构，点击“经办网点”。

第二种方式为通过住房公积金业务柜台办理。

单位经办人需持本人身份证原件和提取申请人提供的材料到北京住房公积金管理中心所属的任意管理部或受托银行代办点办理。

提取申请人提供的材料为：（1）提取申请人身份证原件；（2）提取申请人已填写的《租房提取住房公积金申请表》（住房公积金表 109）。

## **7. 非本市户籍人员离职后如何办理住房公积金提取？**

非本市户籍人员离职离京，已在外省市建立住房公积金的，应办理住房公积金账户转移，由提取申请人向当地住房公积金管理中心提出申请，由当地公积金中心通过全国住房公积金异地转移接续平台办理。

非本市户籍缴存人离职离京的，未在当地建立住房公积金的，男年满 55、女年满 50 周岁的可以办理销户提取。申请提取有以下两种方式：

第一种方式为通过住房公积金网上业务系统申请。

登录北京住房公积金网（[gjj.beijing.gov.cn](http://gjj.beijing.gov.cn)），点击右侧

“个人网上业务平台”，进入“个人网上业务平台(北京中心)”，点击“注册用户登录”，使用已注册的账号、密码进行登录。首次登录的职工需注册为注册用户。登录成功后，按以下步骤完成提取申请。

第一步：选择提取事项，录入提取信息。

申请人点击页面左侧“我要提取”，点击“提取公积金”页签中的“提取申请”，进入提取事项申请界面。在新事项申请列表中点击“非本市户籍人员与单位解除劳动关系申请提取住房公积金”进入事项申请页面，系统自动反显用户基本信息，选择“收款人联名卡银行”后系统自动反显相应的联名卡卡号，录入“与单位解除劳动关系时间”。

第二步：个人授权、承诺。

申请人需认真阅读并勾选《个人信息核查授权、承诺书》，点击“提交”按钮，系统显示提交成功。

第三步：提交申请，打印回单。

申请人点击“打印回单”打印本次申请业务回单，点击“确定”完成提取申请。本人持打印的申请业务回单、系统提示的相关材料到任意管理部或受托银行代办点现场办理。如需查询业务办理机构，点击“经办网点”。

第二种方式为通过住房公积金业务柜台办理。

本人持身份证原件，填写《非本市户籍人员解除劳动关系销

户提取住房公积金申请表》（住房公积金表 115）。

非本市户籍缴存人不符合异地转移或销户提取条件的，如公积金账户封存半年以上可以办理销户提取，若在京重新申请建立住房公积金的，须将销户时提取的住房公积金全部退回。如未按要求退回的，北京住房公积金管理中心将个人信息记入不良信息库，自违规行为发现之日起五年内不予办理住房公积金提取、不予受理住房公积金贷款申请。五年后再次申请租购房提取时，曾提取的数额要在账户中封存。如个人住房公积金账户转移到异地，违规提取的不良记录随个人账户一并转移。

#### **8. 在原单位办理过住房公积金联名卡，换了新单位能否继续使用，联名卡丢失如何补办？**

如果原单位在国管分中心缴存，新单位在北京市缴存的，则在国管分中心办理的联名卡因信息不共享不能继续使用，需要重新办理住房公积金联名卡。

住房公积金联名卡丢失后，本人持身份证原件到联名卡发卡银行办理挂失并申领新卡，银行系统会将新卡信息推送至公积金系统，推送后新卡生效。

只有申领的新卡卡号与丢失的联名卡卡号不一致，且缴存人用丢失的联名卡办理过约定提取，才需在新卡生效后办理卡号的变更。本人持身份证原件，填写《个人信息变更申请表》（住房

公积金表 501)，到北京住房公积金管理中心所属任意管理部或受托银行代办点办理约定提取卡号变更手续。

### 9. 如何将个人住房公积金账户转移至外省市、如何查询转移失败的原因？

职工由北京市转到外省市工作并已在外省市建立住房公积金的，由申请人向当地住房公积金管理中心提出转入申请。当地住房公积金管理中心与北京住房公积金管理中心通过全国住房公积金异地转移接续平台办理转移业务，完成个人住房公积金数据及资金的转移，无需申请人到北京住房公积金管理中心办理任何手续。

若当地住房公积金管理中心未按照住建部要求接入全国住房公积金异地转移接续平台，则暂时无法办理转移业务。

若异地转移失败，建议您核实当地住房公积金管理中心个人信息填写是否正确，或拨打北京住房公积金热线 12329 核实原因。

通过拨打 12329 住房公积金热线可查询转移失败的原因，或到转入地住房公积金管理中心再次确认转出人的信息是否填写正确。

### 10. 通过住房公积金单位网上业务平台如何办理单位登记、

## 开户和缴存？

通过住房公积金网上业务系统办理单位登记、开户和缴存共分六步：

第一步：用户注册。

登录北京住房公积金网（[gjj.beijing.gov.cn](http://gjj.beijing.gov.cn)），点击页面右侧“单位网上业务平台”，选择“住房公积金网上业务系统”，进入新的页面后，点击“用户名登录”，再点击“注册”，进入注册页面。依次录入单位名称、统一社会信用代码、手机号码（此号码为单位经办人或法人手机号，用于用户名登录时接收验证码）、输入短信验证码（随机6位阿拉伯数字）、用户名（系统自动显示为“统一社会信用代码”）、设置登录密码（8位字符，由英文字母和阿拉伯数字组成）、确认登录密码，点击“确认”，系统提示注册完成，跳转至单位登记页面。

第二步：填报登记信息（需要在两个界面完成录入）。

①单位基本信息录入界面。在单位登记页面，点击“质监校验”，系统自动显示部分单位信息，未显示的单位信息，需补录完成，其中：联系电话（手机号）是指单位经办人手机号码，单位性质是指企业或非企业；单位所属行业是指如采矿业、制造业等21个类别；单位隶属关系是指如中央、省、市、地区等11个类别；单位经济类型是指如内资/国有全资、内资/集体全资等27个类别；单位设立日期是指单位在市场监管、编办等部门获



批准成立的日期。录入完成后，点击“下一页”，继续录入单位账户信息和经办人信息。

②单位账户信息、经办人信息、委托收款信息录入界面。依次录入资金来源、跨年清册核定月份、住房公积金经办机构、单位缴存比例、个人缴存比例。其中资金来源、跨年清册核定月份、单位缴存比例、个人缴存比例的填写规则如下表；住房公积金经办机构可依据自身情况选择。

单位性质、缴存比例、资金来源和跨年清册核定月份 4项内容填写规则			
单位性质	资金来源	缴存比例	跨年清册核定月份
企业	单位自筹	5%—12%	7月
非企业	单位自筹	5%—12%	1月或7月
	财政拨款		1月或7月
	财政统发		1月

单位账户信息录入完成后，依次录入单位经办人姓名、单位经办人证件类型、单位经办人证件号码，单位经办人固定电话及单位经办人手机号码，其中，单位经办人一手机号码自动显示为单位注册时设置的手机号码。如单位有其他经办人，可继续录入，每个单位最多三个经办人。

若单位使用“委托收款”方式缴款，可在下方的“委托收款缴款”栏目内依次录入单位的付款单位名称、付款单位银行账号、付款单位开户银行名称、付款银行联行号（12位阿拉伯数字）、委托收款日（可在每月1-28日任意选择），委托收款编号无需录入，由系统自动生成。录入完成后，点击屏幕最下方“确认开户，提交审核”。

若单位不使用“委托收款”方式缴款，则可直接点击屏幕最下方“确认开户，提交审核”。

单位可使用委托收款、转账支票、银行汇款、现金四种方式缴存住房公积金。为单位便利缴存，推荐使用委托收款缴款。

第三步，关联北京市法人一证通（没有办理数字证书或不选择关联北京市法人一证通的单位，可直接打印业务回单）。

如已办理数字证书的单位，将数字证书插入电脑，点击“继续关联法人一证通”，自动完成关联，跳转到打印界面。

没有办理数字证书或不选择关联北京市法人一证通的单位，点击“不，谢谢”按钮，直接跳转到打印界面。

单位如未关联北京市法人一证通，可在今后办理业务时使用电子营业执照登录。

第四步：打印单据。

在打印界面，可点击《打印登记开户回单》、《打印委托收款缴款告知单》按钮，完成打印。

第五步：填报职工开户信息。

在“汇补缴”下拉菜单中选择“汇缴”，进入汇缴操作页面，点击编辑“[xxxx（年）-xx（月）]变更清册”，进入“xxxx（年）-xx（月）增加汇缴（开户、启封）”页面；点击“添加（增加）人员”，录入职工姓名、证件类型、证件号码信息，点击“查询”；录入缴存基数，系统会自动计算出缴存额，录入手机号码并选择其户籍所在地后，点击“确定”，该条增员信息录入完成；按此流程继续操作增员，直至所有增员信息录入完成，点击“保存”，保存增员信息记录；增员信息确认无误后，点击“提交变更（增加）清册”，增员信息即时生效。

第六步：缴存。

确认缴存职工信息后，单位可通过委托收款、转账支票、银行汇款和现金四种方式办理缴存，为单位便利缴存，推荐使用委托收款方式办理。