



# 公务之家



## 使用指南

# 卷首语



尊敬的公务员用户，您好！

非常荣幸能为您提供服务！

在公务之家，您可以享受到一站式差旅报销服务，通过互联网完成在线出差申请与审批，公务卡网上差旅消费，以及自动获取电子凭证网上报销的全部流程，无需“跑签”和“贴票”，真正线上审批，真正做到轻松出差。

在使用公务之家之前，敬请您仔细阅读这本《使用指南》，以便于您快速了解并轻松使用公务之家，如您在阅读或在使用公务之家的过程中有任何疑问，欢迎您随时拨打客服电话400-086-8670，有专人7×24小时为您服务。

愿您工作顺利，身体健康！

公务之家

# 目 录



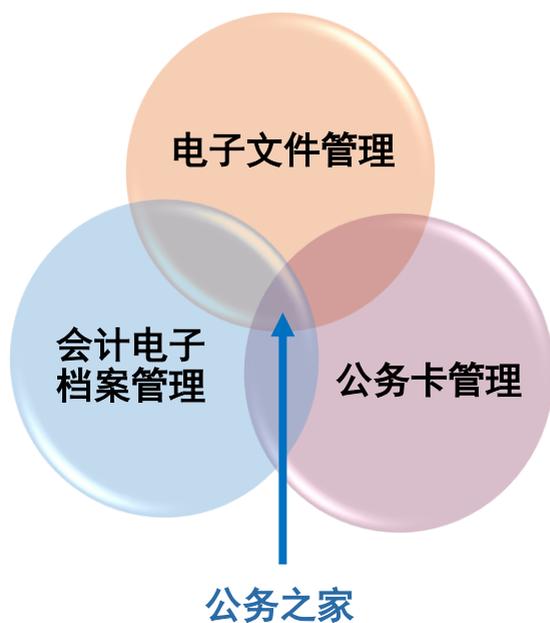
1	快速了解公务之家	1
2	轻松使用公务之家	5
3	信息安全保障机制	17
4	电子凭证的流转	20
5	常见问题解答	23



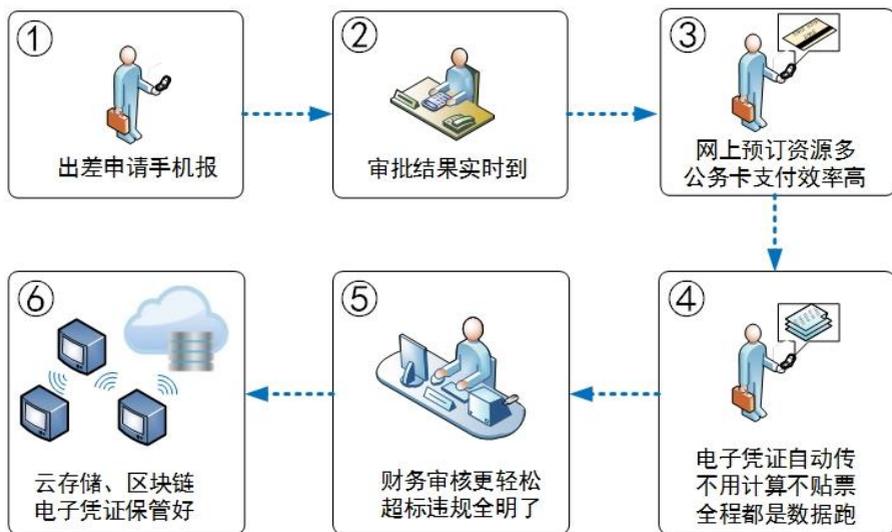
# 1 快速了解公务之家

---

公务之家是按照国务院电子政务建设指导意见，政府有关部门组织建设的国家电子政务工程，秉承“互联网+政务服务”的理念，密切跟踪国家电子发票文件管理、会计电子档案管理、公务卡管理等前沿管理模式和改革方向，通过整合政府和社会资源，探索在政府服务领域提供真正的互联网创新服务，是专为政府机关和事业单位打造的综合性一站式差旅服务平台。



公务之家以公务差旅电子凭证报销为切入点，充分运用移动互联网和区块链技术率先实现全流程电子化管理，彻底告别传统“跑签”和“贴票”报销的模式，突破时空限制，实现随时随地在线办理差旅审批，预订、报销统计查询等业务，让公务人员从繁琐的差旅业务中解脱出来，更好的聚焦主业，是真正贴身差旅小助手，是目前国内唯一实现从报销审批到会计原始凭证保管全流程电子化管理的服务平台，肩负着培育电子发票、电子凭证社会化应用环境的重任。



---

公务之家提供了基于全新电子化理念的机票、火车票、酒店预订功能，为公务人员带来了真正便捷的商务出行模式，如机票、火车票无需取票，直接乘坐，协议酒店快捷预订，仅凭身份证即可实现无押金快速入住，归还房卡轻松离店，在线提交报销申请无需手动传递原始票据，免去票据粘贴审签之苦，审批报销结果实时反馈，无需等待，极大提升了办事效率，无需随身携带公务卡、不会丢票，公务之家保管凭证，大大方便了公务人员出行。





## 2 轻松使用公务之家

# 1、下载安装

公务之家是基于互联网的APP应用，在各大应用市场均可下载，搜索时请使用“公务之家”关键词，



Android

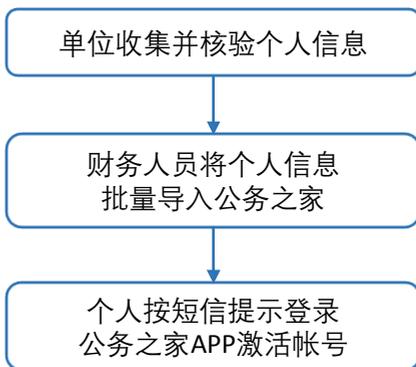


IOS

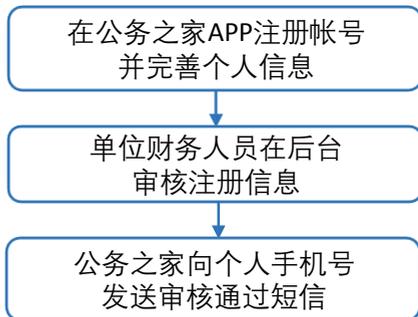
# 2、注册开通

公务之家提供两种注册开通方式。

**单位集中注册：**如果单位为您集中注册了公务之家账户，相关注册信息将会以短信形式发送到您的手机上，您只需按短信提示激活开通即可。



**个人注册：**个人注册的用户，只需按照APP流程提示完善个人信息，并提交单位财务人员审核，通过后即可使用。



完善个人信息

*身份证号	110*****054
*性别	<input checked="" type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女
民族	汉族 >
邮箱地址	zhzhangsan@163.com
地址	北京
单位信息	
*行政区划编码	130000
*预算单位编码	318002
单位名称: 河北省财政厅(机关)	
*内部机构	国库处 >
*职级	处级 >
公务卡信息 (若无公务卡可临时用个人信用卡代替)	
*卡号	628*****152
*发卡银行	建设银行 >
工资卡信息	

数字表示的行政区划编码，如河北省财政厅(机关)所在河北省130000

数字表示的单位预算编码，如河北省财政厅(机关)的预算编码318002

填写了行政区划编码和预算单位编码后，系统将自动查找并显示单位名称

选择所在单位的内部机构和自己对应的职级

完善个人信息

### 3、出差申请与审批

出差申请人：在公务之家APP首页，点击“出差申请”，依次填写相关信息并提交审批人审批即可。

审批领导：会收到公务之家发送待您审批的短信提醒，在公务之家APP首页，点击“待我审批”，可查看申请，可操作“同意”、“退回”或“不同意”。

本单位人员出差申请

出差类型: 培训 | 调研 | 会议 | 督导检查

出差事由: 电子凭证试点调研

出差地点: 石家庄市 | 选择城市

出发时间: 2018-09-27

返回时间: 2018-09-28

经费列支渠道: 基本支出

出差人员: + 选择人员

人员: 刘刚 | 交通工具: 飞机 | 火车 | 汽车 | 公车 | 私车 | 轮

审批形式: 串行审批 | 并行审批

审批流程: 侯爽 | 李源 | 选择审批人

预订人: 全部由我预订 | 各自预订 | 指定预订人

提交审核

出差申请提交

出差申请单

经费列支渠道: 调研

出差人员: 刘刚 | 交通工具: 火车

预订人: 全部由我预订

备注:

审批记录

提交人: 刘刚 | 2018-09-22 18:55:37

审批流程: 侯爽、李源

审批形式: 串行审批

审批状态: 审批中

审批信息: 王文蛟 提交申请 | 2018-09-22 18:55:37

审批理由: 提交申请

审批理由: [输入框]

同意 | 退回 | 不同意

出差申请审批

邀请非本单位在职人员出差：在公务之家APP首页，点击“外单位人员出差申请”，可以添加外请人员，依次填写相关信息并提交审批人审批即可。

一起订票：在预订消费时，可以选择本单位出人员与外单位出差人员一起预定机票、火车票、酒店等。

外单位人员出差申请

外单位人员出差申请

火车票

车票酒店预订时可以一起预定

## 4、差旅消费

公务之家提供了政府采购机票（GP票）、火车票、汽车票和酒店的在线预订功能，支持公务卡网上支付，机票、火车票无需取票，直接乘坐，协议酒店快捷预订，仅凭身份证即可实现无押金快速入住，归还房卡轻松离店，行程结束后会自动从供应商处获取电子凭证用于网上报销。



机票预订



航班查询

---

## 需要注意的事项

### (1) 火车票电子凭证

- ◆从公务之家APP内预订的火车票，系统会自动从12306获取电子凭证。
- ◆从其他网络渠道（如12306网站或APP）订购的火车票，需要在报销时手动填写相关票据信息，由公务之家从12306获取电子凭证。
- ◆由于12306网站与各铁路局站点之间尚未实现数据实时交换，目前12306网站暂不提供在车站取票后改签、取票后退票的电子凭证，因此请尽量取票之前通过网络渠道改签或退票。

### (2) 酒店预定与取消

- ◆公务之家提供了“协议酒店”和“艺龙酒店”两类酒店资源。
- ◆预订了协议酒店，在入住当日12:00之前取消，可以免收违约金。

- 
- ◆预订了艺龙酒店，需要注意酒店的取消规则，预定成功后取消可能会收取违约金。

### (3) 公务卡网上支付

- ◆公务之家提供了网关支付、银行快捷支付和第三方支付等多种支付方式。
- ◆网关支付是在支付时跳转到银行或银联的支付页面，需要根据银行或银联的要求输入公务卡的相关校验信息。
- ◆银行快捷支付和第三方支付只需要一次性签约绑定公务卡，后续每次支付时只需要输入一个支付口令即可完成支付，方便快捷。
- ◆申请退票或退订酒店时，之前支付的费用将由银行或第三方支付原路退回到付款的公务卡中，退款通知到账的短信将由银行发送至持卡人在银行预留的手机号。

## 5、报销申请

在公务之家APP首页点击“报销申请”，可以查看每趟差旅的报销进度，点击还没有申请报销的出差项，可以看到系统自动整理的各项差旅消费明细和补助明细，可以查看系统自动生成的电子凭证，核实各项经费无误后，根据各单位财务人员预设的财务审批流程，视情选择审批人或提交报销审批即可。



报销申请单列表



报销申请明细

## 6、报销审批

相关领导可直接在手机上完成报销审批，财务人员可使用公务之家财务PC端核定报销金额并处理报销单。



领导直接在APP审批



财务人员在PC端核定报销金额



财务人员在PC端处理电子凭证

## 7、报销还款

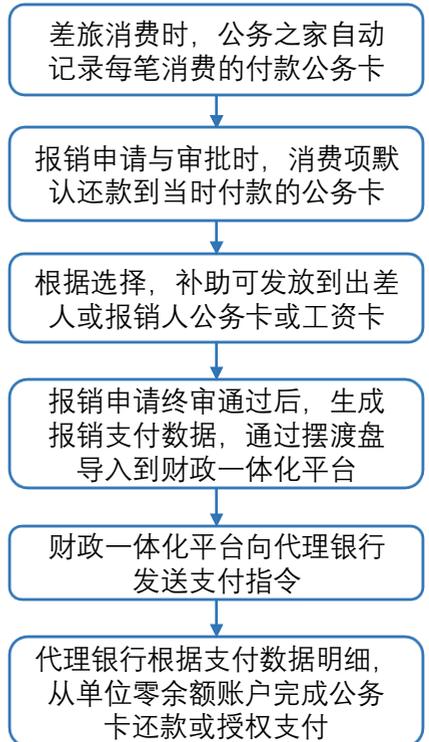
财务人员在公务之家PC端核定报销金额并通过终审后，会生成报销支付数据，其中差旅消费项默认还款到当时付款的公务卡，差旅补助会根据填写报销申请时的选择，发放到出差人或报销提交人的公务卡或工资卡。

报销支付数据通过数据摆渡盘导入到财政一体化平台后，将向代理银行发送支付指令，从单位零余额账户完成公务卡还款或授权支付。

项目	票据信息/补助天数	金额
火车票	石家庄-张家口 09/07	¥91.00
餐费补助	2	¥200.00
交通补助	2	¥160.00

小计: ¥451.00

差旅补助可以选择发放到出差人本人或报销提交人的公务卡或工资卡



## 8、会员服务

公务之家也在进一步拓展综合类服务领域，如为公务人员用户提供专属的滴滴优惠打车服务，以及会员商城中的精选超值商品等更多尊享服务。



公务员专属服务



精选超值会员商品

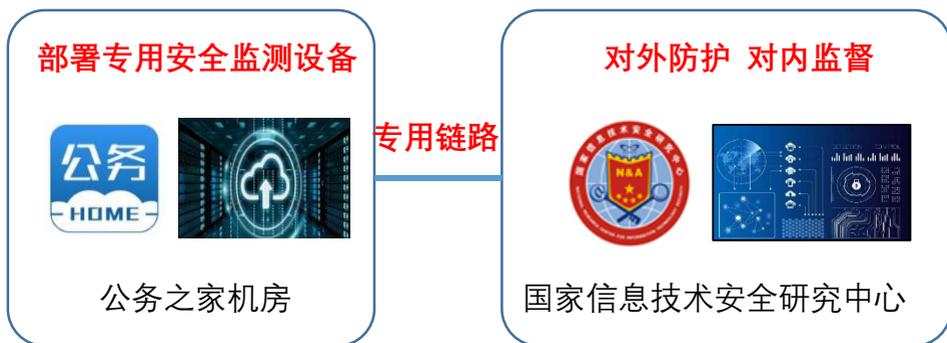


### 3 信息安全保障机制

通过网络渠道预订机票、火车票时，航空公司和12306网站等都会对个人信息进行校验，为了顺利预订交通工具，请在注册公务之家时填写真实信息，公务之家为系统信息提供了强有力的安全保障。

## 1、国家队护航

按照《关于开展预算单位差旅电子凭证网上报销试点工作的通知》（国电联办发〔2017〕5号）的要求，国家信息技术安全研究中心在公务之家平台机房中，部署了网络流量和安全监控设备，进行7×24小时的安全监控，一方面，对外起到网络安全防护的效果，防止公务之家被入侵或被攻击，另一方面，对内起到第三方监督的效果，防止公务差旅数据被滥用。



7\*24小时网络安全保障

## 2、国产密码加密

公务之家严格遵照国家密码管理局和国家信息技术安全研究中心的要求，对数据库中的敏感数据全部采用国密算法进行加密存储。



国密算法加密敏感数据

## 3、数据定期离线

对于公务差旅数据，公务之家仅在线上保存半年，半年之后数据离线，交财政部门处理，从根本上杜绝敏感数据长期在线导致泄漏的风险。



在线数据



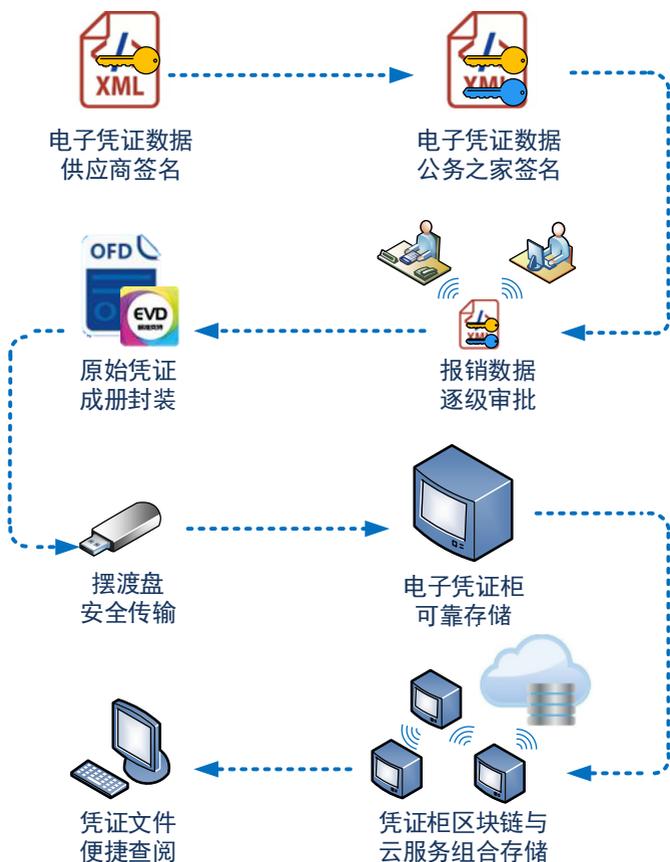
离线数据



## 4 电子凭证的流转

# 1、电子凭证全生命周期技术支持

在政府部门的直接指导下，按照国家电子文件归档与电子档案管理的要求，通过应用电子签名、身份认证、数据摆渡盘、集中式电子凭证云存储、电子凭证柜区块链组合等安全设备，结合电子文件管理规范，建立起电子凭证从生成、流转、验证到存储的全生命周期保障支撑机制。



## 2、主要的电子凭证样式

公务之家提供了包括出差审批单、差旅报销单以及各种差旅消费凭证在内的电子凭证标准样式。



**FAQs**



5 常见问题解答

## 1. 完善个人信息时单位信息怎么填？

请从单位管理员或财务人员处获取单位的行政区划编码（6位数字）和预算单位编码（6位数字），在APP完善个人信息页面分别填入【行政区划编码】和【预算单位编码】栏目，系统将自动匹配并列岀您的单位。

## 2. 完善个人信息时还没办公务卡怎么填？

若无公务卡，您可以临时用个人信用卡代替，但是请不要用个人信用卡公务消费，或提前与您单位财务人员确认个人信用卡消费是否能报销，以免报销时遇到问题。

## 3. APP忘记登录密码怎么办？

在公务之家APP登录页，点击登录右下方的【无法登录】，进入【找回密码】页，然后根据提示，依次输入姓名，身份证号，手机号，然后点击获取验证码，输入验证码后点击下一步，然后输入新的密码，确认新密码，点击完成，此时新的登录密码就生效了。

## 4. 我换到一个新单位了，需要重新注册公务之家吗？

公务员换到新的单位后，可在APP应用内完善个人信息页重新选择单位，新单位审核通过后，即可迁移到新的单位，无需重新注册新用户。

---

## 5. 已经提交的申请单发现信息填写错误怎么办？

出差申请或报销申请提交后，在审批人未审批前，提交人都可以操作“撤回”修改，然后重新提交。

## 6. 先通过公务之家买车票，怎么关联车票和出差申请单？

在【我的出差申请】中进入出差申请单详情页，选择底端的【所关联的订单】按钮，点击进入【关联订单】页，点击最下方【添加关联订单】按钮，找到您要关联的订单，点击关联即可。

## 7. 出差类型没有适合我这趟出差的选项怎么办？

公务之家APP上，填写出差申请页面的出差类型选项，是各预算单位财务人员在财务PC端网页预设的，如果您找不到合适的选项，请联系单位财务人员增加或修改合适的出差类型。

## 8. 出差申请选择公车，但实际发生了交通费用，怎么办？

当某出差人员的交通工具选择了“公车”，则提交报销单时报销单中交通补助项将默认记为0，但报销提交人可根据实际情况手工调整补助天数（或金额）。

## 9. 我的出差申请中“已失效”订单时怎么出现的？

系统自动判断出差申请单的最后处理时间，非“已审批”或“已拒绝”状态的出差申请最后处理时间90天后不处理，系统自动将出差申请状态置为已失效状态。

## 10. 报销申请时，提示“没有交通费和住宿费”怎么办？

填写报销申请的时候，为了防止用户遗漏线下开具的交通费或住宿费票据，在报销费用中没有没有交通费或住宿费时，会给出温馨提示，如果确实没有，您可以继续进行下一步报销。

## 11. 没有使用公务之家预订交通工具或酒店，怎么报销？

可以在提交报销申请时，选择添加票据，将纸质票据拍照上传，这种情况下请按单位财务要求，将纸质票据交财务部门留存。

## 12. 提交报销时，电子凭证显示尚未获取到怎么办？

公务之家会定期自动从供应商处获取电子凭证，若等待一段时间后还是未获取，可以拨打公务之家客服电话400-086-8670咨询。

### 13. 提示报销项目超标，怎么办才能解决？

公务之家会根据单位财务人员预置的差旅标准和您自己设定的职级，自动计算差标并给出提示，如确有特殊情况需要报销超标项，您可以申请为特殊事项，经过单位领导审批后报销。

### 14. 预订往返机票时，怎么在我的订单里看到2个订单呢？

预订往返机票，如选择的去程和返程航班是不同航司或不同供应商，或者不同机票产品（政采/普通）时，预订完成将会拆分成两个订单，在报销时都会自动关联。

### 15. 预订机票没支付，怎么过了一會兒订单就取消了？

按供应商规则，未支付的机票订单，在超过保留时间后会自动取消。火车票、汽车票、酒店也是如此。

### 16. 机票舱位列表中舱位代码是什么意思？

舱位代码只是表示您购买机票时的折扣，它是航空公司便于销售而设定的，并不代表你乘坐飞机时的舱位和座位位置，不同舱位代码的机票折扣不同，退改签规定不同。

### 17. 在公务之家买了火车票，还要取票报销吗？

在公务之家APP购买火车票后，会自动从12306网站获取铁路客票电子凭证，用于网上电子报销。在APP内预订的火车票，支持在APP内进行火车票改签和退票，可以不用打印纸质车票。

### 18. 火车票在车站窗口改签了，怎么报销？

在火车站窗口进行改签的，如果新车票票价低于原车票票价，可能会产生改签退票费，需要在窗口领取改签退票费票据，在报销时拍照上传，同时将纸质票交给财务。

### 19. 公务之家预订酒店，预订成功后取消会有罚金吗？

公务之家的协议酒店在入住当天12点前可免费取消，如果预订的是艺龙酒店，根据各酒店预订规则不同，预订成功后入住前取消，有的酒店会收取罚金。。

### 20. “协议酒店”和“艺龙酒店”有什么区别吗？

协议酒店和艺龙酒店是公务之家提供的两种酒店资源，协议酒店都是由公务之家签约的酒店资源，酒店价格比市场价格低；艺龙酒店是与艺龙网直接签约的，酒店价格和艺龙网一致，各省市县酒店资源比较丰富，可选择性强。

## 21. 公务之家APP上购买的汽车票怎么乘车？

由于目前汽车站尚未支持刷身份证进站，公务之家APP上购买的汽车票，在下单购票的时候请如实填写取票人联系方式，购票成功后将会给取票人手机发送取票码和取票站点短信，您可以按取票码到乘车站点取票乘车。

## 22. APP内购买汽车票，报销时还要用到纸质车票吗？

用户在公务之家APP上购买汽车票后，公务之家会生成公路客票电子凭证，用于网上报销，可以不再需要车站提供的纸质车票。

## 23. 我想要找到汽车站APP上没有？

由于全国公路客票售票系统目前还没有完全统一联网，公务之家APP通过第三方售票平台对接了部分公路客运站点。如果没有您需要的站点，请先通过其他方式购买汽车票，报销时可以拍照上传纸质凭证。

## 24. 我什么时候可以收到退票退款的短信？

订单发起退订且服务商通过后，公务之家即会向银行或第三方支付发起退款请求。退订成功的短信会及时由公务之家发送到联系人手机上，退款到账短信是由银行发送，一般会在退订成功3个工作日内发送到持卡人手机。



微信公众号

## 联系我们

CONTACT US

---

电话：400-086-8670

网址：<https://ysdw.gwhome.com.cn>

地址：北京市海淀区中关村南大街31号 神舟大厦十层