

南方电网电子采购交易平台 供应商使用常见问题和解决方法

二〇二六年七月

目 录

1. 平台注册常见问题	1
2. 平台登录常见问题	1
3. 公开项目常见问题	2
4. 邀请项目常见问题	3
5. 标书购买常见问题	3
6. 文件下载常见问题	3
7. 投标助手使用常见问题	4
8. 文件递交/报价提交常见问题	6
9. 保证金缴纳常见问题	8
10. 招标开标会常见问题	8
11. CA 数字证书常见问题	9
12. 平台服务费缴纳常见问题	10

供应商使用常见问题和解决方法

供应商使用常见问题和解决方法是对《南方电网电子采购交易平台-供应商操作手册》的补充说明，目的是针对供应商在参与投标过程中遇到使用问题时，能够快速及时找到问题处理方法并及时解决。供应商如想平台投标过程各个环节详细操作，建议查阅供应商操作手册。

1. 平台注册常见问题

（1）如何注册电子采购交易平台供应商账号？

答：电子交易平台已关闭供应商账号注册功能。

于2025年6月20日起，新的供应商账号注册登记入口统一为“南方电网供应链统一服务平台（www.bidding.csg.cn）”。通过供应链平台的供应商账号，内置信息同步功能，将注册登记信息同步给电子交易平台，同步成功后即可获取电子交易平台的供应商账号。

（2）已拥有电子交易平台的供应商账号，是否需要重新注册同步？

答：不需要，已存的供应商账号可使用正常。如若在供应链平台上重新注册同步，会覆盖原有在电子交易平台里的注册信息。

如供应商在两个平台均有业务，建议注册完供应链平台后，进行信息同步操作，完成信息同步后，供应商可仅在供应链平台维护供应商注册信息，无需两个平台单独维护注册资料。

（3）供应链平台上如何同步电子交易平台？

答：登录供应链平台供应商账号，进入【供应商登记管理】-【供应商登记信息】功能页面，找到“信息同步电子采购交易平台”页签，点击【同步】，即可进行信息同步操作。



2. 平台登录常见问题

（1）为什么在供应链平台注册通过之后，仍无法登录电子采购交易平台？

答：存在两种可能的情况：

①供应商在供应链平台注册通过后，未在供应链平台成功完成信息同步操作；

②供应商使用供应链平台注册时设置的密码登录交易平台，导致提示账号密码错误，在登录交易平台时，需要使用信息同步时收到的初始密码短信在交易平台登录。

(2) 已信息同步，两个平台的登录账号为什么不是相同的？

答：在供应链平台进行信息同步时不会将账号密码信息同步到交易平台。供应商已有交易平台账号，再注册供应链平台账号，如交易平台账号为非社会信用代码，则在交易平台登录时仍使用原账号密码登录。

(3) 同一个账号是否可以多个使用者同时登录？

答：不可以，交易平台采用单用户登录，即员工 A 登录之后，员工 B 使用相同账号在其他电脑登录后，员工 A 的当前登录将自动退出。

(4) 为什么有的账号登录不需要手机验证码？

答：供应商账号可分企业账号和员工账号。企业账号（即管理员账号）登录时需要使用手机验证码进行二次验证；而员工账号登录时需要进行问答问答二次验证。企业账号创建和管理员工账号。

(5) 如何修改接收验证码手机号？

答：未在供应链平台注册及信息同步的供应商，请提交《南方电网电子采购交易平台注册数据变更申请单》（模板下载路径：**【平台首页】-【服务中心】-【供应商使用常见问题和解决方法】-【附件模板】**）至企业微信邮箱 noname@sgsctc.cn，并提供营业执照、法人身份证、授权委托书、经办人身份证等加盖公章的扫描件。

已完成供应链平台信息同步的供应商，请前往供应链平台进行注册信息变更，供应链平台相关操作问题详见供应链平台首页“下载中心”中的《供应链统一服务平台(新系统)供应商操作部分操作指引》或拨打客服热线 4008100100 转 3。

(6) 忘记账号、密码、问题问答等，如何处理？

答：官网首页登录界面，有[忘记账号]、[忘记密码]、[忘记问答]的操作功能，点击相应按钮进行找回账号和重置密码、问答。

(7) 账号密码、验证码错误多次，账号被锁定，如何处理？

答：账号密码错误 5 次后，账号会被锁定 30 分钟；短信验证码错误 20 次后，账户须等待 6 个小时后方能再次登录。账号锁定后只能等时间结束后才能操作。

3. 公开项目常见问题

(1) 公开项目如何进入报名环节？

答：平台所有项目不设置任何报名环节，但供应商需在**【购标管理】-【文件下载】-点击【确认下载】**和获取项目文件，即已完成购标操作后，方才能进入投标环节操作。

(2) 公开项目在标书购买和文件下载中都找不到该项目。

答：购买标书与下载项目文件，都需要在规定的时间范围内，超过时限未操作的，都查询不到项目。

4. 邀请项目常见问题

(1) 邀请项目，如何确认参加操作？

答：在【购标管理】-【邀请回执】查到要参与的项目，点击【确认参加】操作。

(2) 邀请回执的信息填错了，能否撤回了修改吗？

答：不能。邀请回执不支持撤回修改操作，建议供应商确认无误后再提交上传。

(3) 邀请的项目，确认“不参加”后，能否修改？

答：不能。邀请回执操作一旦确认后不可更改，不支持回撤操作。建议供应商如不确定是否参加项目投标情况下暂不点击任何操作，当确定要参加项目投标后，再点击【确认参加】。

5. 标书购买常见问题

(1) 什么情况需要购买标书？如何购买标书？

答：项目是否需要购买标书，请留意公告（或邀请函）中是否收取文件费说明。

需要购买标书的情况下，如招标方设置了线上支付方式，可以选择线上支付。如未设置线上支付方式，则应线下支付，如转账等方式支付，再将付款截图上传系统（路径：购标管理-标书购买），等待项目经理审核。

(2) 标书费审核被驳回，如何重新上传凭证？

答：登录系统-左侧菜单栏中【购标管理】-【标书购买-购买文件-订单查询】模块，选择相关项目点击右侧【修改】按钮，进入编辑界面中在附件处上传凭证。

(3) 购买文件之后，文件下载页面，找不到这个项目？

答：购买文件，需要通过项目经理审核后，才能在文件下载页面，下载项目文件，同时如果错过文件下载时间，系统自动关闭下载端口，供应商也将无法下载文件。

6. 文件下载常见问题

(1) 如何下载获取项目的采购文件？

答：请到【购标管理】-【文件下载】页面，通过项目编号或项目名称查询项目，点击【确认下载】，再点击对外文件下载链接即可获取项目的采购文件。如若是多标包项目，且同时参与多个标包的投标，则每个标包都需要进行【确认下载】操作。

(2) 【文件下载】页面，查询不到相关的项目，没办法下载项目文件？

答：该问题有以下几种情况。

①该目标包需要购买标书，供应商请先完成标书购买环节操作，再进行文件下载操作；

②该目标包为邀请项目，供应商未完成【邀请回执】确认参与操作，请先在【投标管理】-【邀请回执】中完成确认参与操作后，再进行文件下载操作；

③招标方仅发出了招标公告但是还未发布项目文件，需要等待招标方发布后再操作，或直接咨询招标方项目经理了解详情。

(3) 已下载过的项目文件，能否再次下载？

答：供应商已确认下载过的项目包，可在项目截止前多次重复下载对外项目文件。同一个项目只能使用同一个账号去获取项目文件和递交标书。

(4) 已确认下载过了，但【我的项目】中找不到项目？

答：这是由于下载项目包文件使用的是员工 A 账号，而现在使用员工 B 账号登录，所以不到项目信息，请使用 A 账号登录查看项目。

7. 投标助手使用常见问题

(1) 如何生成 etpbff 投标格式？该工具下载位置？

答：制作投标文件需要安装“投标助手”和“CA 驱动程序”。软件程序下载请到电子交易平台首页面，服务中心模块中，查找“投标助手”、“CA 驱动”关键词进行下载。

(2) 投标助手提示“需上传附件”。但是没有附件可上传，如何处理？

答：没有附件上传时，也需要点击【确认完成】。

(3) 投标助手中上传的文件大小上限是多少？

答：主文件 PDF+附件要求不超过 100MB。如果文件过大，请使用 PDF 压缩工具进行压缩，或对投标文件重新扫描，并调整扫描设置的扫描参数为 300DPI 左右。

(4) 投标助手中如何关联条款？

答：招标项目和预审项目在制作文件时，需要进行条款关联。

条款明细只需关联内容的起始面即可。没有对应的内容时，如“投标人硬件特征码核查”，关联封面页或任意一页面均可。

(5) 投标助手生成投标文件时提示设置密码，该密码用途是什么？

答：用于投标文件进行打包加密。项目开标或开启报价时，没有密码系统也可进行投标文件解密。但如果为招标项目，且解密方式为供应商在线解密时，需要供应商输入设置的密码，系统才能成功解密。

(6) 投标助手提示“应用程序发生未经处理异常，没有注册类”。

答：电脑上未安装”CA 驱动程序”，或 CA 驱动程序运行异常，重新安装 CA 驱动程序。

(7) 投标助手提示“标准表达式数据不匹配”

答：电脑本机设置【日期和时间】-【区域格式设置】-【更改数据格式】中短日期、长日期不能带有星期。



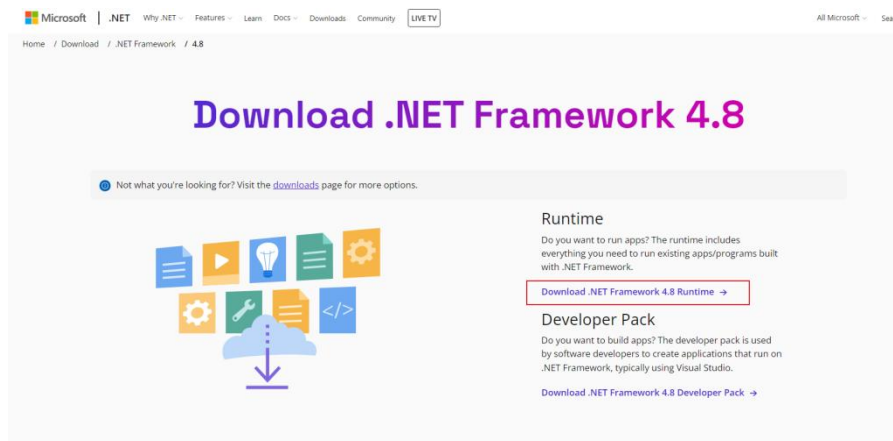
(8) 投标助手提示“BusinessFilesAfterEncryption.zip”正由另一进程使用。

答：关闭投标助手，再重新打开进行操作。

(9) 投标助手提示“Method not found: '!!0[] System.Array.Empty()'”。

答：对于 windows7 操作系统版本过低，则需要额外安装框架程序包 dot NET Framework 4.8 以上版本。（操作系统为 Windows10、windows11 等系统不需要安装。）

下载网址：<https://dotnet.microsoft.com/en-us/download/dotnet-framework/net48>



(10) 投标助手提示“提未在本地上计算机上注册“Microsoft.ACE.OLEDB.12.0”提供程序”。

答：重新安装投标助手，安装过程会提示安装插件“office 2007 AccessDatabase”程序，安装时，勾选“我接受《许可协议》中条款(A)”，然后点击“下一步”进行安装。



(11) 投标助手提示“请不要上传带特殊字符的文件名称！”

答：上传的 PDF 主文件名中含有“-”或“()”或“~”等字符，需要删除文件名中的特殊字符，或者直接命名为“商务文件”“技术文件”“价格文件”即可，然后再点击上传。

(12) 投标助手中价格文件页面颠倒了怎么办？

答：使用 OFFICE 软件打开 PDF 文件，调整好页面，点击打印功能，选择“Microsoft Print To PDF”或“导出为 WPS PDF”，重新生成标准格式的 PDF 文件，随后将生成的 PDF 文件再次上传到投标助手中进行操作。

(13) 生成投标文件格式为 etpbpf，如何查看？

答：etpbpf 格式文件，暂不支付供应商打开查看。如若要确认标书内容，则需在投标助手中查看，查看无误后，再进行生成 etpbpf 投标文件。

8. 文件递交/报价提交常见问题

(1) 如何查看项目的解密方式？

答：解密方式为招标项目的特性之一，非招标项目不含有解密方式属性。

①在【文件下载】界面首次点击【确认下载】时，系统将自动弹出相关提示；

②在【我的项目】-【主控台】-【投标】-【递交投标文件】中查看解密方式。



(2) 如何递交投标文件？

答：招标项目：【投标管理】-【我的项目】-【主控台】-【投标】-【递交文件】；

非招标项目：【投标管理】-【我的项目】-【主控台】-【报价】-【网上报价】；

(3) 投标文件上传时，系统提示：统提示“包含不支持文件类型”

答：未按投标要求上传 etpbif 格式投标文件，请使用投标助手制作转换生成 etpbif 格式投标文件后，再进行上传递交。

(4) 如何确认已经成功上传投标？

答：在递交文件页面，查看递交文件状态或报价状态，显示“已递交”或“已报价”则表示投标成功；同时，提交文件或报价后，页面无法再操作。

The image contains two screenshots of the China Southern Power Grid e-procurement system interface.

The top screenshot shows the 'Project Control Panel' for a project with ID XM2026040347. The 'Bid Management' section is active, showing the 'Submit Bid' page. The 'Bid Status' is 'Not Submitted' (未递交投标文件). The 'Bid Deadline' is 2026-04-08 17:00:00. The 'Bid Status' is highlighted with a red box.

The bottom screenshot shows the 'Project Control Panel' for a project with ID XM2026040336. The 'Bid Management' section is active, showing the 'Edit Bid Information' page. The 'Bid Status' is 'Submitted' (待报价). The 'Bid Deadline' is 2026-04-30 17:20:00. The 'Bid Status' is highlighted with a red box.

(5) 投标成功了，但是回执下载没有数据？

答：撤回文件，重新上传在查检查是否有回执。

(6) 投标文件递交后，是否支持撤回？

答：支持。截止投标前，已提交的投标文件支持撤回，撤回后可再次重新上传提交。截止投标后，不支持再撤回修改提交。

(7) 项目还未到截止投标的时间，但是系统的倒计时已经截止了，请问是为什么？

答：项目已被提前中止，具体的请查询项目的公告或者咨询项目代理机构。

9. 保证金缴纳常见问题

（1）供应商如何缴纳项目保证金？

答：平台仅支持供应商线下缴纳保证金。供应商根据公告中的保证金银行账号信息，完成保证金汇款操作。之后把支付凭证上传到系统，提交给招标方进行复核确认。

（2）保证金缴纳的凭证在哪里上传？

答：在【投标管理】-【我的项目】-【主控台】-【费用】-【保证金】，进入保证金管理界面选择[添加保证金]填写保证金相关信息并上传支付凭证。

（3）已上传保证金支付凭证，能否撤回附件重新上传？

答：目前暂不支持撤回修改功能。但可联系招标项目经理申请驳回，修改后再交提交审核。提交支付凭证后，都可直接递交投标或提交报价，请勿错过投标截止时间前提交文件。

（4）已上传保证金支付凭证，但【保证金管理】中收款记录显示“暂无数据”？

答：提交保证金凭证项目经办人审核通过后方可生效，待保证金信息生效后【保证金管理】模块将更新收款记录，保证金审批进度不影响供应商递交文件。

10. 招标开标会常见问题

（1）参加开标会，供应商需要做哪些操作？

答：招标项目才有开标会，非招标没有开标会。

招标方解密项目：供应商可以不参与开标会。供应商进入开标大厅无需进行任何操作，全程都有招标方进行操作解密环节。

供应商解密项目：供应商必参加开标会，进入开标大厅后系统将自动签到，在解密倒计时内插入电子钥匙，或使用投标助手生成文件时设置的密码进行解密，待全投标单位解密完成后，项目经办人下发开标一览表，点击[签名]按钮完成签名操作，开标流程结束。

（2）如何进入开标大厅参加开标会？

答：登录系统-点击【投标管理】-【我的项目】-【主控台】-【参加开标会】。建议提前进入开标大厅，以免错过开标时间。

（3）招标项目开标的解密时长？

答：解密时长由项目经理设置，建议提前进入开标大厅等待解密，开标大厅左侧的小黑板将显示解密倒计时。

（4）招标项目已经过了开标时间，是否还能进入开标大厅呢？

答：解密结束后，就进入不了开标大厅，解密时间内可以任意进出大厅。 供应商解密项目未在解密倒计时解密成功，系统视为弃标；招标方解密项目由专家组完成解密之后供应商可以查看开标一览表。

(5) 招标项目开标解密后显示未签到和签名，是否会对开标造成影响？

答：开标解密后未及时签到或签名都不影响开标结果，系统将自动签到和确认签名。

(6) 招标项目项目经理什么时候可以下发开标一览表？

答：等所有供应商解密完成后可下发开标一览表，如果有供应商未在解密时间内进入开标大厅，没有解密完成，项目经理需要等到解密时间结束之后才能下发开标一览表。

(7) 招标项目参与开标会后，查看开标信息是否时间限制？

答：针对已参与开标会的供应商，没有限制查看开标信息时间。查看开标信息路径：登录系统点击【投标管理】-【我的项目】-【主控台】-【一览表查看】。

(8) 招标项目在开标过程中，如果发生特殊情况（网络中断等），如何继续查看开标过程以及结果？

答：如在开标解密成功后，支持再次登录系统点击【投标管理】-【我的项目】-【主控台】-【一览表查看】查看开标后的报价。

(9) 投标截止结束前未成功递交投标文件，能否查看其他单位报价信息？

答：不支持查看。未成功递交/提交投标文件文件的投标，不能查看其它投标人的报价。

11. CA 数字证书常见问题

(1) 项目是否必须办理 CA（数字证书）才能投标？

答：少部分项目是需要 CA 数字证书才能参与投标，而大部分项目不需要办理 CA 数字证书也能参与投标。是否要办理，根据项目的情况而定，如下：

- 对于公开招标、邀请招标的项目，开标方式为“供应商在线解密”的，必须需要提前办理 CA 数字证书，否则无法参与项目投标。在制作投标文件、递交投标文件、开标大厅文件解密时都要用到 CA 数字证书；
- 对于公开招标、邀请招标的项目，开标方式为“招标人解密”的，不办理 CA 数字证书，也可正常参与项目投标，没有任何影响。
- 对于非招标项目（询价、单一来源、竞争性谈判、竞价等），不需要办理 CA 数字证书，也可正常参与项目投标，没有任何影响。

(2) CA 数字证书如何办理？

答：办理操作指南：电子交易平台官网首页右侧【服务中心】-【CA 办理指南】-【投标人 CA 办理指南：初购及证书更新】，天威诚信客服电话 4006663999。

(3) 办理 CA（数字证书）的费用？

答：投标人初购 CA 的费用为 120 元/年（其中证书介质 20 元，电子印章 40 元/年、数字证书 60 元/年），续期仅需支付电子印章及数字证书费用 100 元/年。

(4) 如何使用 CA 数字证书进行签章？

答：请阅览《南方电网电子交易平台-供应商操作手册》中的章节“CA 签章说明及操作”。

(5) 投标助手电子签章时系统提示 CA（数字证书）未授权，如何处理？

答：异常原因是 CA 授权故障，请联系 CA 厂家远程处理，天威诚信客服电话：4006663999。

(6) CA 签章时，提示“您的数字证书已被锁定”。

答：请致电天威诚信客服电话 4006663999（北京天威诚信电子商务服务有限公司）解锁。

(7) 在供应链统一服务平台的 CA（数字证书）是否可以在电子采购交易平台使用？

答：可以。电子采购交易新平台系统和投标助手支持供应链统一服务平台的 CA 数字证书的使用。

12. 平台服务费缴纳常见问题

(1) 平台服务费的收费对象是谁？

答：投标人/响应人。于 2026 年 4 月 8 日起，所有发布的项目，会向投标人/响应人收费平台服务费，以保障交易平台可持续发展，持续提供优质的客户服务。

(2) 平台服务费收取方式？

答：根据项目的标段（标包）预估金额区间，按次收取平台服务费。

(3) 平台服务费的收费标准？

答：每个标包费用可在 0~960 元的范围，共分 7 个等级区间。明细详情请查看 [《关于平台服务费收费模式变更的公告》](#)。

(4) 平台服务费什么时候收取？

答：获取项目文件后至截止投标前的时间范围内支付。

获取项目文件后，即可进入项目主控台的文件递交页面进行支付。平台服务费需在截止投标前支付，支付成功后才能递交投标文件。截止投标后，不支持再进行支付平台服务费和递交文件。请投标人/响应人预留好支付平台服务费的操作时间。

(5) 平台服务费在哪里支付？

答：支付入口一：在每个项目的主控台，每个标包的投标文件递交页面，点击右上方【缴纳平台服务费】进入支付操作页面。

支付入口二：在【费用管理】-【服务费交费管理】页面，选择对应的平台服务费订单进行支付。

(6) 平台服务费怎么支付?

答: 在线支付, 支持对公企业网银支付和个人扫码支付(微信、支付宝、云闪付)两种方式。支付时, 先【申请开票】填写发票信息后, 再点击【支付】操作。

(7) 平台服务费失败, 如何处理?

答: 遇到支付失败等问题, 可先刷新支付界面, 再操作重新支付, 重新操作后还是无法支付的, 请拨打平台服务热线 4008100100 转 4 反馈。

(8) 平台服务费发票支付后多久开具?

答: 一般为开标后 5 个工作日内开具。如若超过 5 个工作日还未开具, 可请拨打热线 4008100100 转 4 申请催促开具发票。

(9) 平台服务费发票怎么查看是否开具?

答: 发票开具后, 将发送至邮箱, 请留意查收邮件即可。如若邮箱中未收到发票, 可登录平台系统, 进入【费用管理】-【服务费交费管理】页面, 查看支付订单的开票状态。

(10) 平台服务费发票信息填写有误, 如何修改?

答: 进入【费用管理】-【服务费交费管理】页面, 查找所要修改信息的订单, 点击【错误发票信息修改申请】, 重新填写发票信息后提交。

(11) 平台服务费哪种情况可以申请退款?

答: 单个标包只会收取一次费用。如若项目开标后流标, 则费用可顺延至二次采购等重新采购, 无须重复支付。

遇到以下场景, 投标人/响应人不再参与投标的, 可申请退款。

场景 1: 支付平台服务费后, 未成功递交投标文件/提交报价参与投标, 待项目开标后, 可申请退款;

场景 2: 支付平台服务费后, 且又成功递交投标文件/提交报价, 但项目标包因投标家数不足, 无法满足开标/开启报价条件, 待项目终止后, 可申请退款;

场景 3: 项目已开标/已开启报价, 但因特殊原因导致项目取消, 即不再重新采购或转变采购方式的, 可向招标单位/招标代理索要项目终止说明后, 可申请退款;

场景 4: 项目二次采购, 提示重新支付平台服务费, 且已重新支付的, 可向招标单位/招标代理索要同一项目说明后, 申请前一次费用退款。

(12) 平台服务费怎么申请退款?

答: 满足退款条件的, 才可申请退款。退款方式分为系统自动申请退款和手动申请退款。

系统自动退款: 会在工作台首页自动创建首页待办提醒, 以及在【费用管理】-【服务费退款管理】页面自创建退款申请订单。

手动申请退款: 需要投标人/响应人手动创建退款申请订单, 上传退款说明及附件, 待审

核通过后，方可能退款。

（13）平台服务费退款可否退还至个人账户？

答：受平台财务管理及系统规则约束，员工个人以扫码方式为单位投标垫付的平台服务费，仅可退还至投标单位对公账户，详情可到【平台首页】-【系统公告】-【关于南方电网电子采购交易平台服务费代垫业务相关情况说明】下载公告附件作为单位内部结算支撑材料。

（14）退款一般多久能完成退款到账？

答：退款申请提交成功后，对于符合条件的退款申请，一般在提交退费申请后 30 个工作日内完成退费到账。

（15）平台服务费退款材料模板哪里可以下载？

答：退款订单页面，点击退款模板，即可下载材料模板。

如若遇到其它疑问及问题，可及时致电供应商服务热线 4008100100 转 4。

（以下无内容）