南方电网电子采购交易平台

供应商操作手册

二〇二六年四月

目 录

一、 投标流程操作指引 1

1. 投标指引说明 1

2. 购标阶段操作 2

3. 投标阶段操作 8

4. 开标阶段操作 15

5. 评标操作指引 22

6. 定标操作指引 24

二、 投标文件格式制作指引 27

1. 软件安装 27

2. 投标文件制作 27

三、 平台服务费及费用管理 39

1. 平台服务费收费模式 39

2. 平台服务费支付管理 39

3. 平台服务费发票管理 43

4. 平台服务费退款管理 44

四、 供应商注册与账号管理 49

1. 供应商注册与登录 49

2. 供应商账号管理 50

五、 常见问题及解答 53

1. 平台注册常见问题 53

2. 平台登录常见问题 53

3. 公开项目常见问题 54

4. 邀请项目常见问题 55

5. 标书购买常见问题 55

6. 文件下载常见问题 55

7. 投标助手使用常见问题 56

8. 文件递交/报价提交常见问题 58

9. 保证金缴纳常见问题 59

10. 招标开标会常见问题 60

11. CA 数字证书常见问题 61

12. 平台服务费缴纳常见问题 62

一、投标流程操作指引

1. 投标指引说明

1.1.操作指引说明

电子交易平台招投标操作流程共有五个阶段：**⑴购标阶段、⑵投标阶段、⑶开标阶段、⑷评标阶段、⑸定标阶段。**供应商/投标人可依据项目的所处阶段及项目状态，选择进行相应的操作，详细操作指引下文。

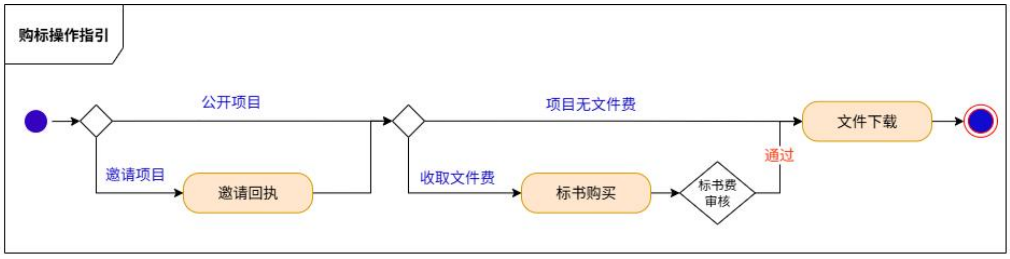
1.2.常用名称解释

采购方式	**公开**	公开项目，已在平台注册完成的供应商都参加投标。平台首页公告的项目为公开招标/公开非招标采购项目。
	邀请	邀请项目，由招标单位面向符合的条件的供应商，发送邀请函，邀请供应商参与投标。
采购类型	**招标**	招标采购指属于国家依法招标的项目或采购额较大的项目。
	非招标	询价/询比采购、竞争性谈判/谈判采购、单一来源/直接采购、竞价采购、框架协议采购、零星采购等均为非招标采购。
解密方式	**招标方解密**	招标项目，供应商投标文件解密方式之一。开标解密时，由招标代理操作系统解密投标文件。供应商可自选择参加与不参加开标会均可。
	供应商在线解密	招标项目，供应商投标文件解密方式之一。开标解密时，供应商必须参加开标会，并对自己的投标文件进行解密操作。如若供应商没能及时对投标文件进行成功解密，将视为弃标。
投标文件	**qual 文件**	电子交易平台项目特有的辅助格式文件。存于项目采购文件压缩包中，解压后即可找到。该格式文件仅用于制作专属的投标文件格式，只使用投标助手打开及创建项目。
	etpbf 文件	电子交易平台专属的投标文件格式，通过投标助手程序，执行相应操作后生成.etpbf。

2. 购标阶段操作

购标阶段的操作适用于平台上所有的发布项目，包括招标和非招标的项目，并且购标操作流程指引均为相同。

依据项目的设置，购标操作包含公开或邀请两种方式，以及收取文件费与否，在操作流程上会有不同，如下图所示。供应商应先了解项目情况后，再进行相应的操作。



（购标流程操作指引 ）

2.1. 邀请回执

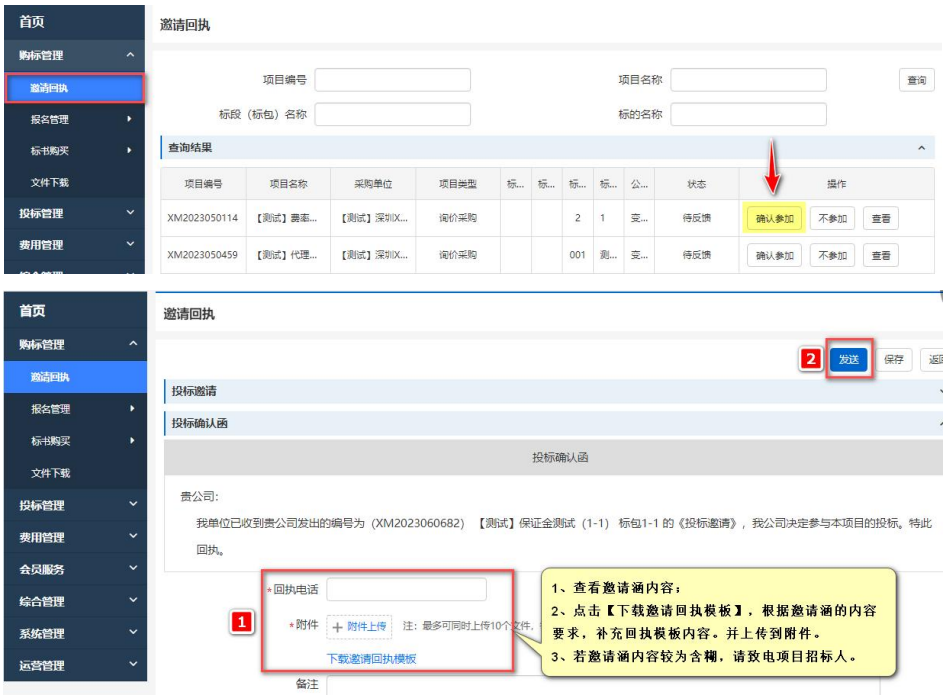
公开类的项目，无需进行邀请回执操作。

招标单位开展邀请类的项目时，采购单位/代理机构向特定的供应商发出邀请函。

受邀请的供应商在收到系统邀请短信后，需要在邀请回执中回应进行操作。确认参加的供应商，完成邀请回执后才能进行一下环节的操作。

功能路径：【购标管理】-【邀请回执】

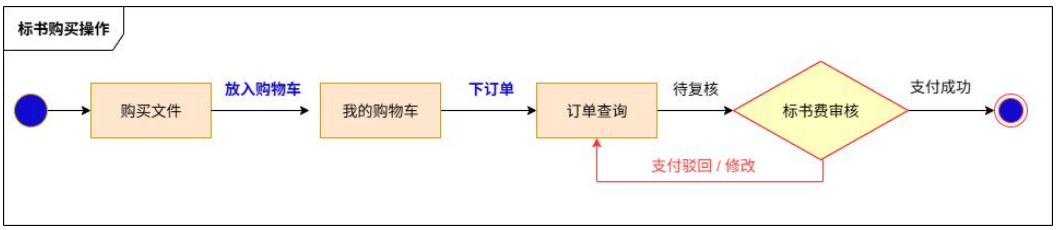
(1) 邀请回执-【确认参加】



(2) 邀请回执-【不参加】：确认不参加后，不可再更改。

2.2. 标书购买

项目设有收取文件费用，需要进行标书购买操作。不收取文件费的项目无需标书购买环节操作。具体详情请参阅项目公告及项目文件。



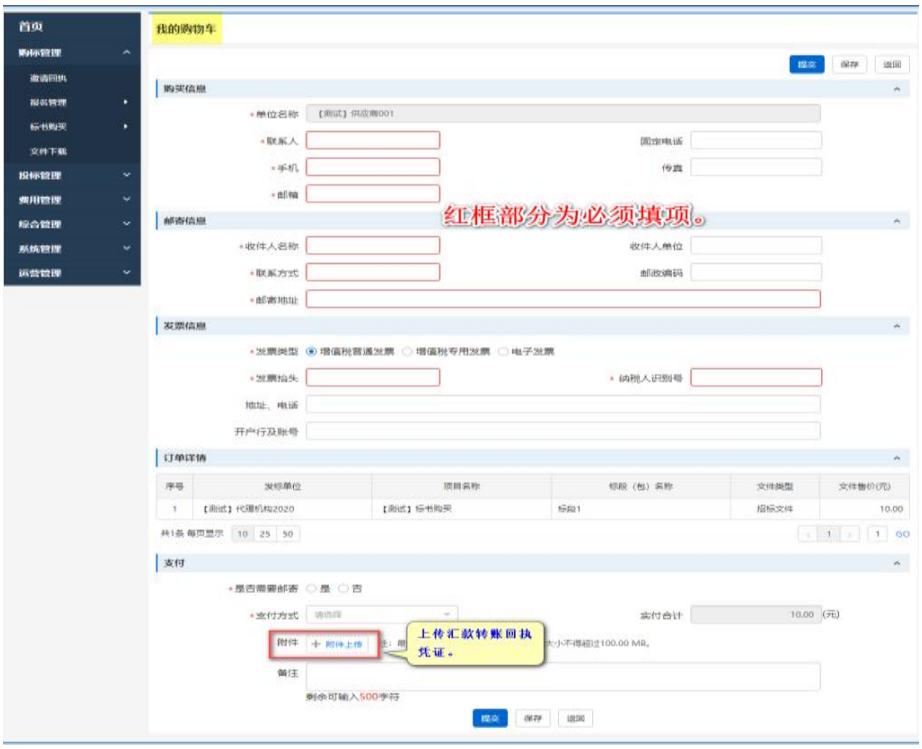
（标书购买流程指引）

(1) **购买文件。**功能路径：【购标管理】-【标书购买】-【购买文件】，查找要参与的标包，并点击“加入购物车”按钮。

（购买标包）

(2) **我的购物车。**添加加入购物车的标包，会在**我的购物车**页面展示。勾选购买的标包，点击“下订单”按钮，进入订单信息页面，供应商填写信息并提交审核。

（下订单）



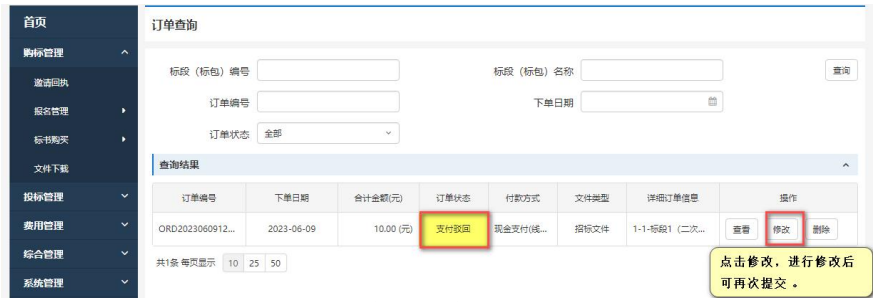
（填写购买信息与上传支付凭证）

(3) 订单查询。上一步提交审核订单后，供应商可在订单查询页面查看订单状态。

①订单状态显示为“**支付成功**”的订单，标志供应商已完成**标书购买**环节，此时进入下一步文件下载操作。

（订单状态查询）

②订单状态显示为“**支付驳回**”的订单，供应商应点击“修改”按钮，进入页面查看驳回原因和完善信息资料，修改完善后再次提交。



(订单驳回修改 1/2)

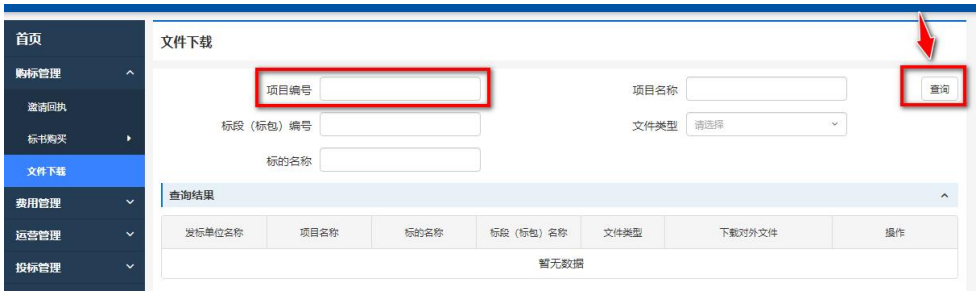
(订单驳回修改 2/2)

2.3. 文件下载

已完成邀请回执、标书购买操作后，才能进行文件下载。文件下载操作如下：

(1)项目查询

通过【项目编号】、【项目名称】等信息查询项目。优先使用【项目编号】进行查询。



注：查询不到项目的情况，如下

●邀请项目，先完成【邀请回执】确认参加操作后再查询，否则查询不到项目；

●收取文件费项目，先通过【标书购买】环节后再查询，否则查询不到项目；

●项目未发布文件，亦查询不到项目，需等待项目采购文件后再查询或联系代理咨询；

●项目文件截止下载后，未点击【确认下载】的项目，查询时不会再显示。

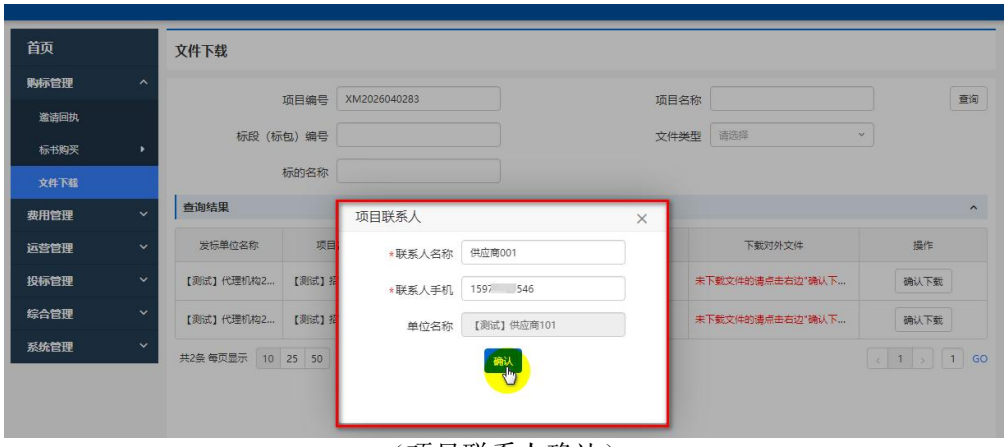
(2)确认下载

以按标包为单元进行确认下载。（项目多个标包，参加多个标包的投标，需要对参加的标包逐个确认下载。）

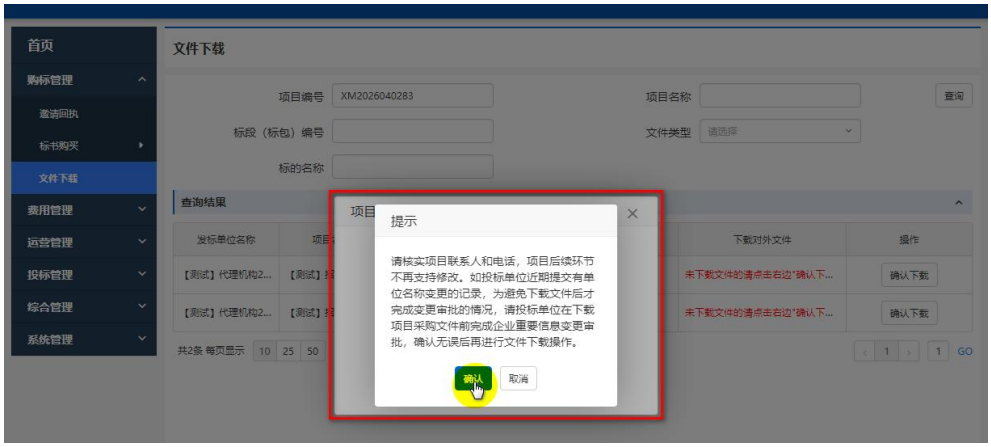
（项目文件确认下载操作）

(3)弹窗提示

点击【确认下载】后，根据项目类型的不同，会有不同的相关提示。如下图所示。

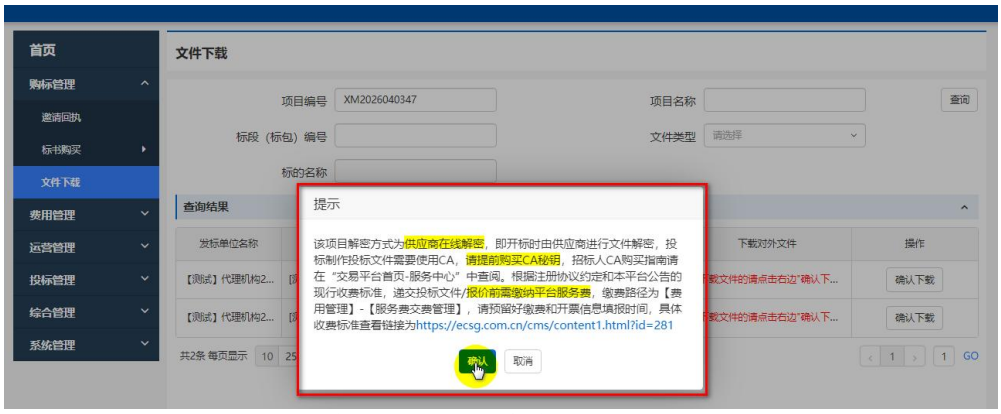


（项目联系人确认）

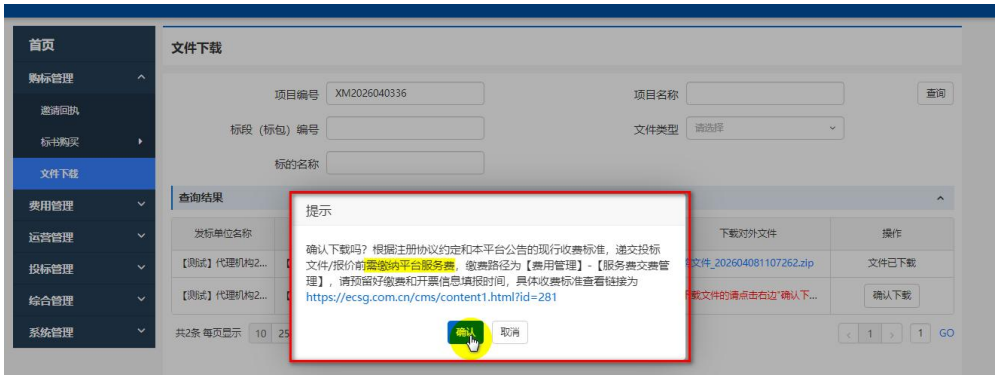


（联系人、电话、企业名称变更等提示）

（招标项目，招标方解密提示）



（招标项目，供应商在线解密提示）

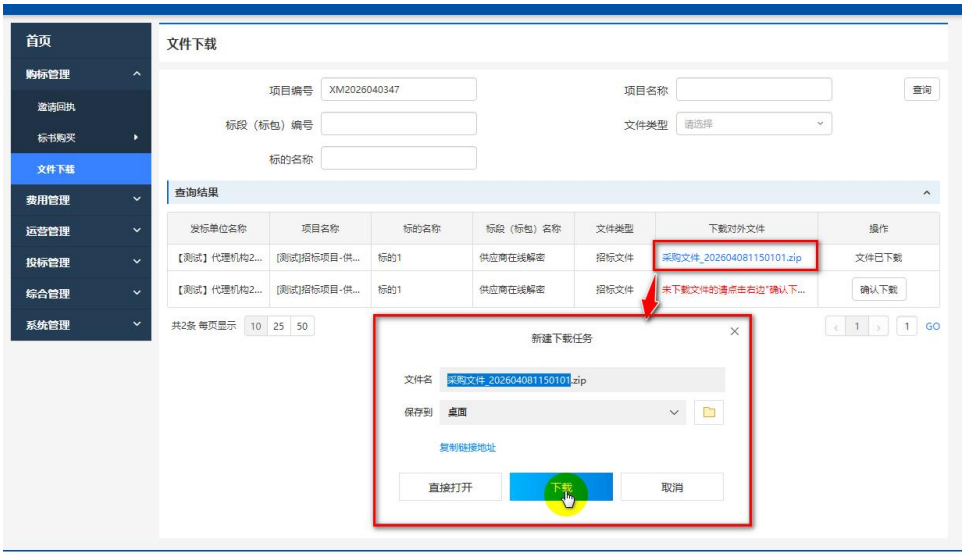


（非招标项目提示）

(4)获取项目文件

确认下载操作后，点击下载对外文件中的链接，即可获取项目文件。

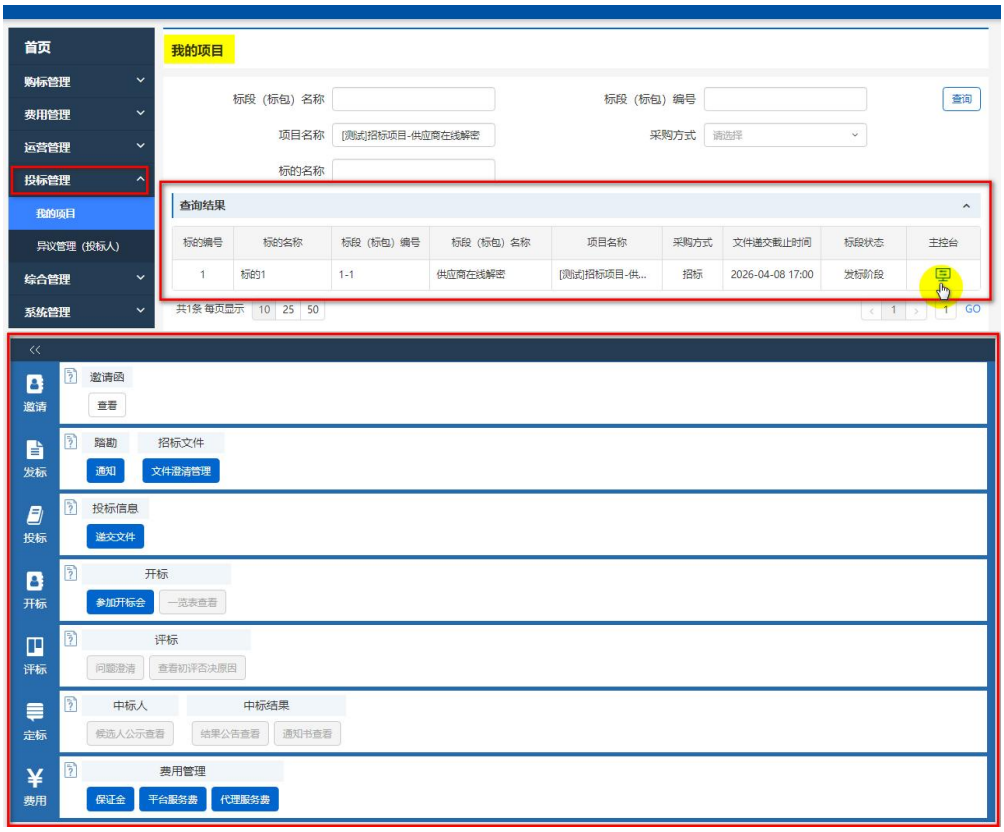
项目含有多个标包，且同时参与多个标包的投标，则每个标包都需要确认下载和下载对外文件。获取项目文件操作后，即完成了购标阶段的操作。



（获取项目文件）

(5)投标入口

【确认下载】成功的标包，都会在【投标管理】-【我的项目】页面列表中显示。



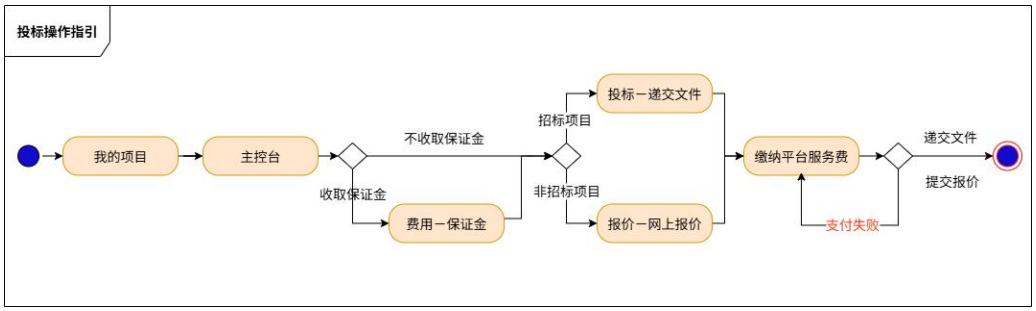
（项目主控台）

3. 投标阶段操作

文件下载页面，确认下载及获取项目文件后，进入投标阶段操作。

投标操作流程适用于平台上所有项目类型，包含所有的招标项目及非招标项目。

投标流程环节：1、保证金缴纳（如有）；2、平台服务费支付，3、上传投标文件及递交。



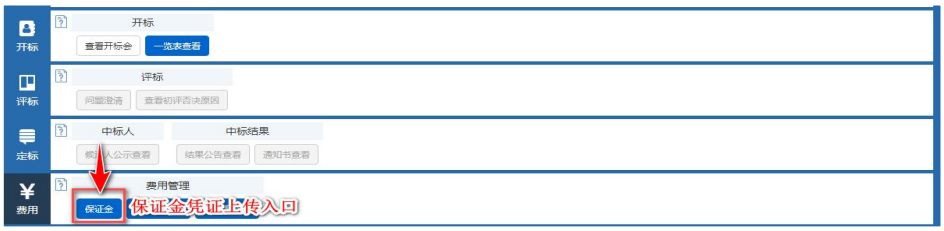
（投标阶段流程指引示意图）

3.1. 保证金缴纳

项目如设有收取投标保证金，供应商需上传缴纳凭证后，才能递交投标文件。

保证金缴纳通常为线下对公缴纳，然后上传缴纳凭证到系统，提交至招标方审核。保证金收款银行账号信息，请参阅项目公告、邀请函、项目文件等，或亦可直接咨询招标代理。

（保证金未缴纳提示）



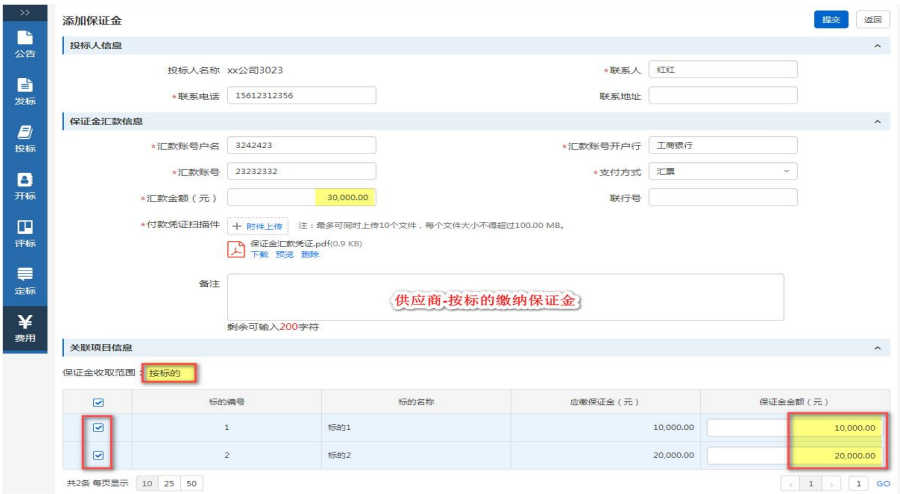
（保证金操作入口）

（保证金添加操作）

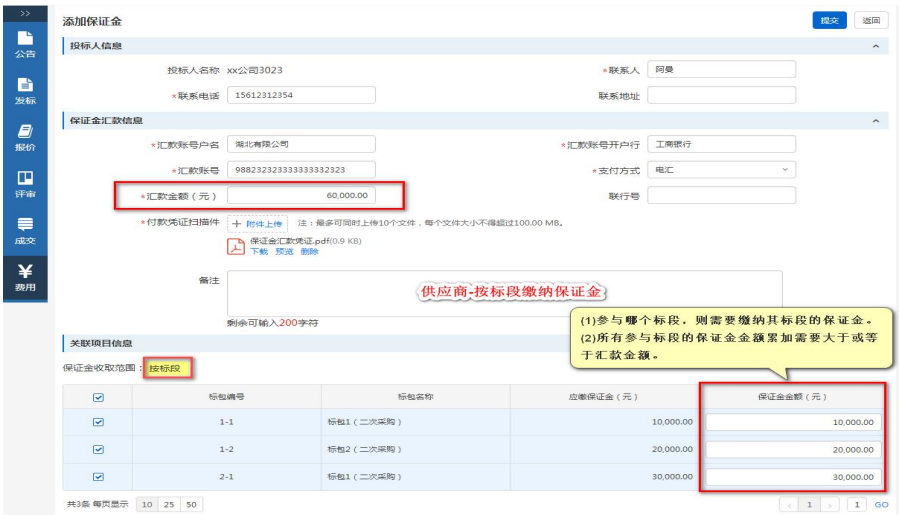
保证金收取共**按项目、按标的、按标包**三种方式。

①按项目方式：项目只需要提交一次保证金，就可以参与项目内所有标包的投标。

②按标的方式：按标的购买，未缴纳的标的无法投标。

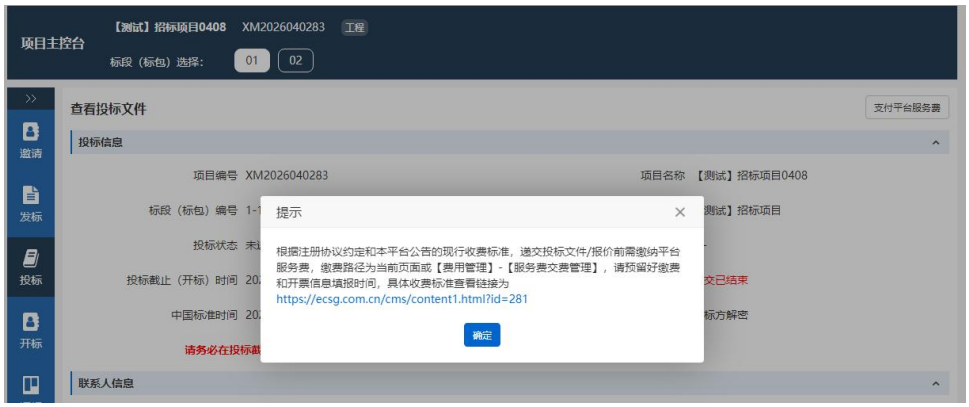


③按标包方式：按标包购买。未缴纳的标包无法投标。



3.2. 平台服务费支付

平台服务费支付后才能递交投标文件。操作详见本文[三、平台服务费支付及费用管理]章节。



3.3. 投标/报价

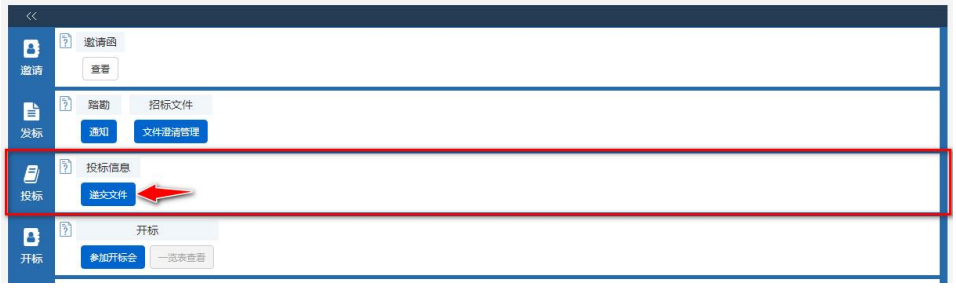
根据项目类型，招标项目与非招标项目的递交文件页面有所不同。招标项目递交文件时，只需同时上传商务、技术、价格三份投标文件。非招标项目投标，需填写报价和上传响应文件。详细说明见下文截图。

3.3.1 招标项目投标

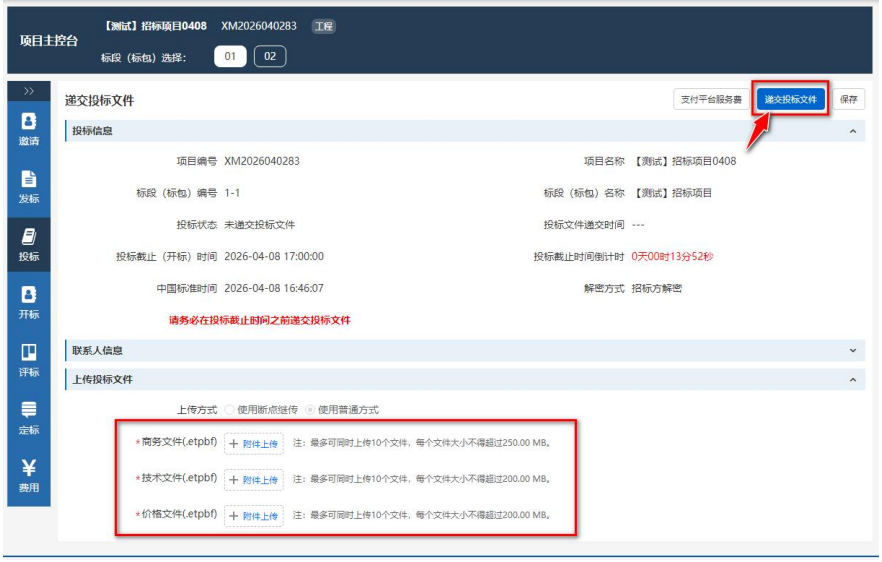
招标项目投标，需要上传商务文件、技术文件、价格文件，且须为.etpbf 格式的投标文件。.etpbf 格式投标文件的生成，请见本文章节[二、投标文件格式制作指引](#)。

功能路径：**【主控台】-【投标】-【递交文件】**

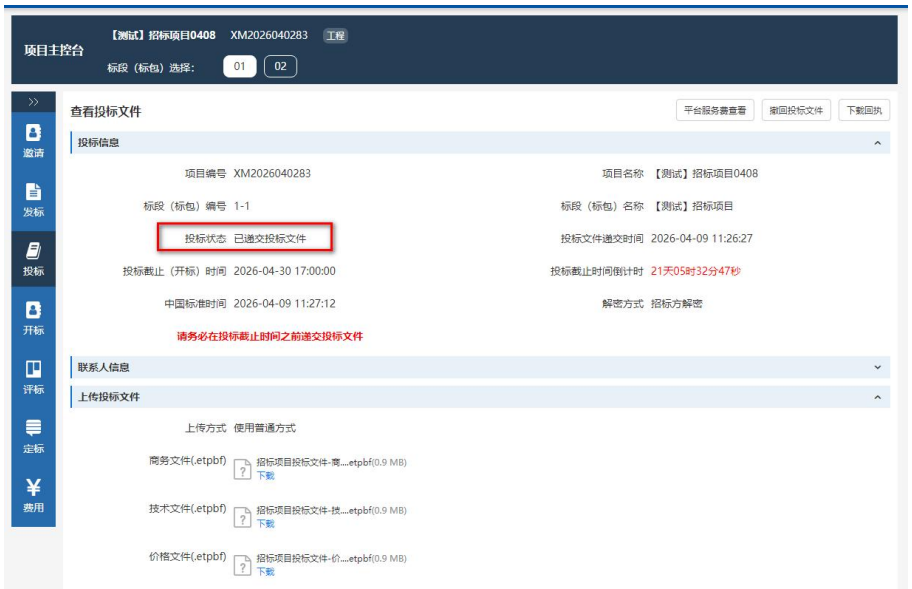
（进入主控台）



（进入投标页面）



（上传投标文件并递交）



（投标完成）

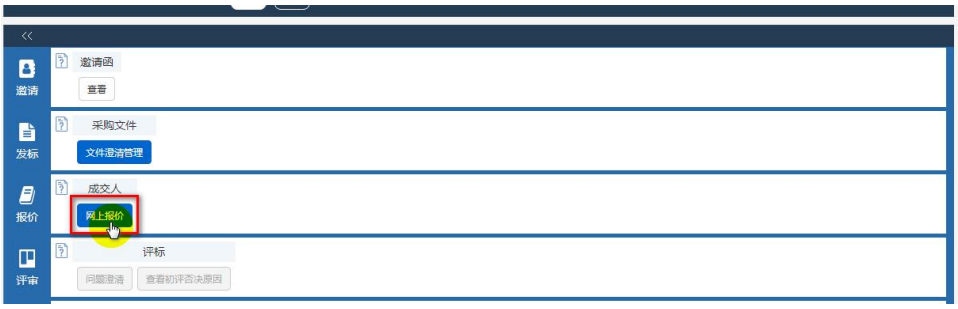
3.3.2 非招标项目投标

非招标项目（询价/询比采购、竞争性谈判/谈判采购、单一来源/直接采购、竞价采购、框架协议采购），投标需要填写报价信息和上传响应文件，响应文件为.etpbf 格式投标文件。

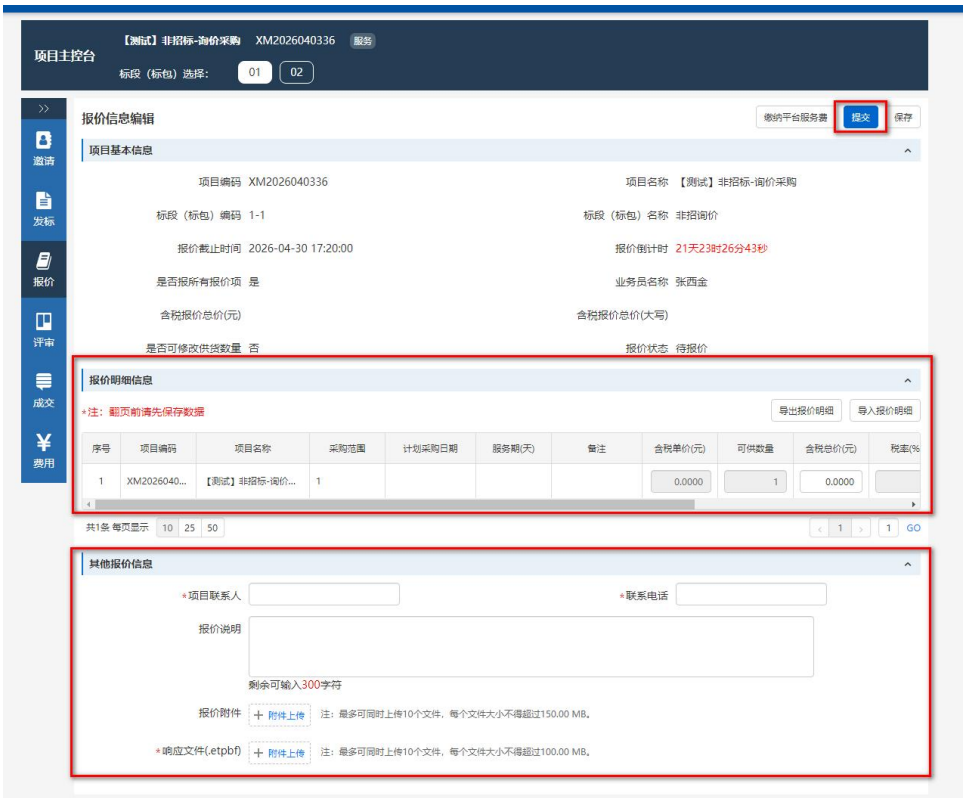
.etpbf 格式投标文件的生成，请参阅本文章节[二、投标文件格式制作指引。]

功能路径：**【主控台】-【报价】-【网上报价】**

（进入项目主控台）



（进入报价页面）



（填写报价信息和上传响应文件）

3.4. 文件澄清

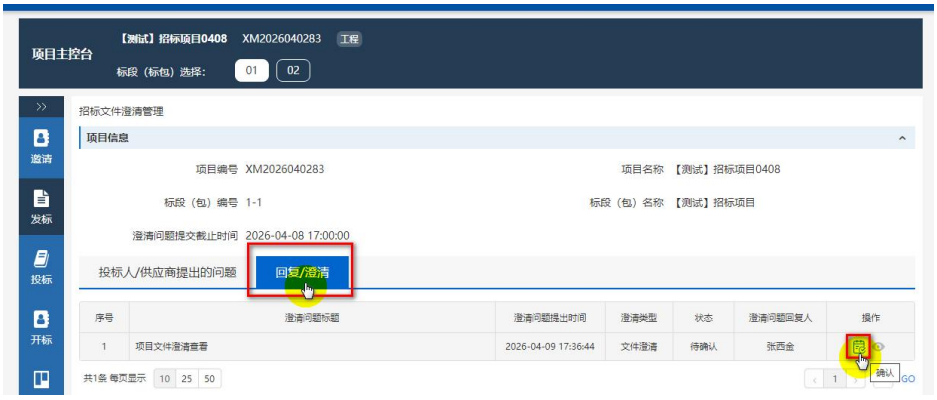
文件澄清由招标方也可由供应商发起，需要在截止投标前且限定的时间内发起。

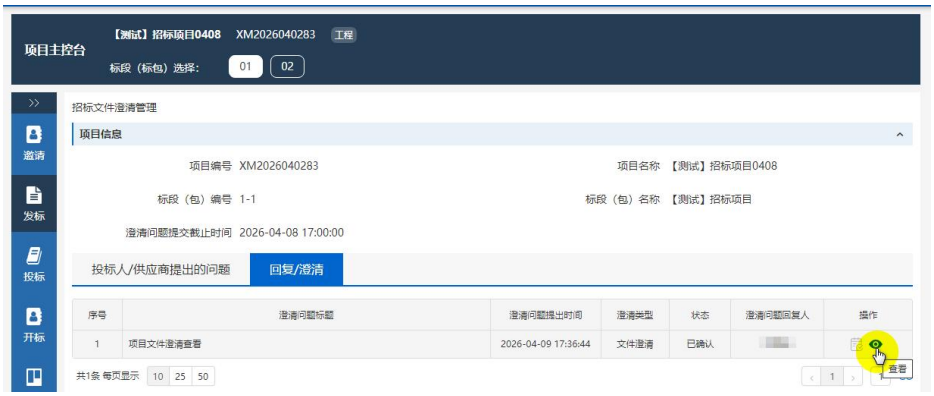
供应商收到澄清短信后，应及时登录系统查看文件澄清，避免因查看澄清不及造成投标失败。如若要供应商要提出澄清，需要在澄清截止时间前发起。

文件澄清操作：①查看文件澄清；②发起澄清提问。

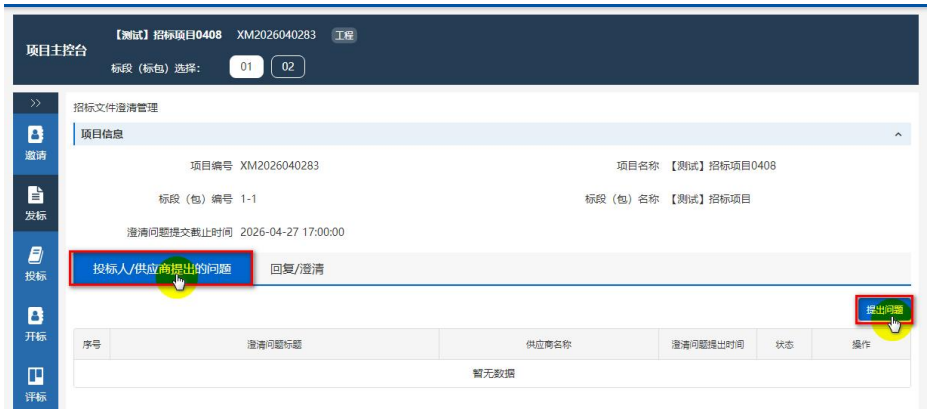
（文件澄清操作入口）

①查看文件澄清。投标阶段，招标人/招标代理如有要对招标采购文件进行补充说明时，会向供应商发送文件澄清内容。供应商进入澄清页面，先进行【确认】收到之后，再进行查看。





②发起文件澄清：供应商如有对招标采购文件中的内容存在疑问时，可主动向招标人/招标代理提出澄清询问。文件澄清功能只能文件澄清时间范围内才能提出。



4. 开标阶段操作

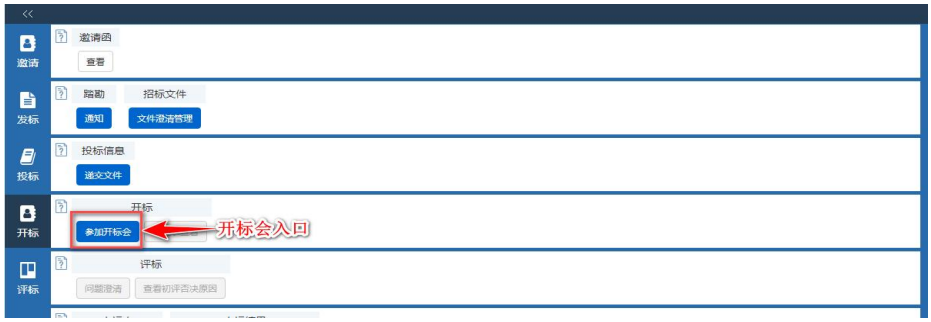
投标截止时间倒计时结束后，进入项目状态入开标阶段。招标项目开标阶段含有开标会解密环节，而非招标项目不含有开标会环节，截止后由招标代理开启报价，随后进入评标阶段。

4.1. 开标会

开标会仅是**招标项目**含有；非招标项目不含有开标会环节。

招标项目有两种解密方式：招标方解密和供应商在线解密。

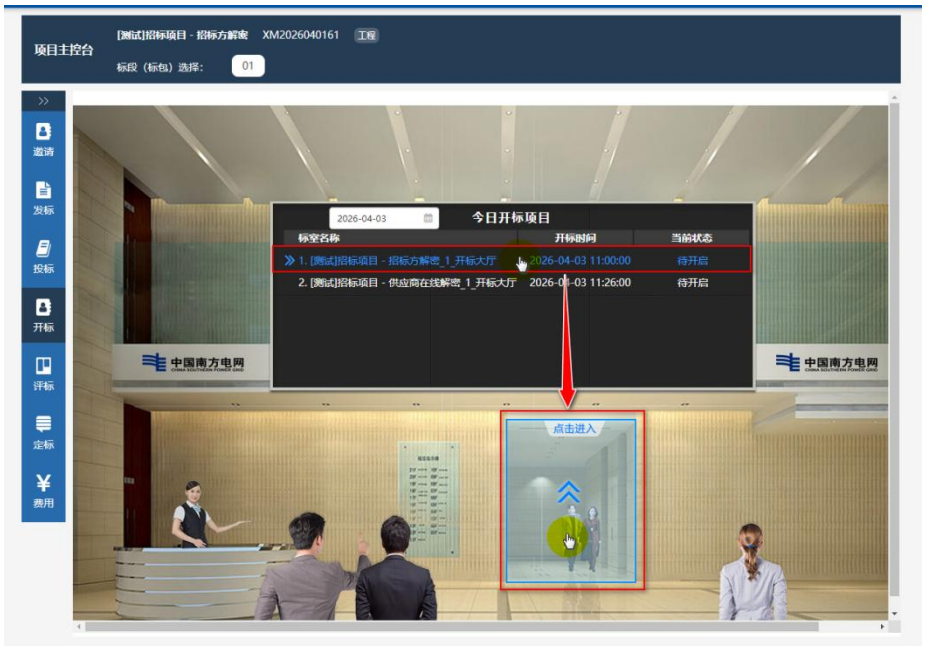
- **招标方解密：**供应商可以选择参加或不参加开标会，投标活动均不受影响，文件解密过程由招标方或招标代理独自操作完成。
- **供应商在线解密：**供应商**必须**参加开标会，需要配合开标人对投标文件进行解密。解密工具选择 CA 数字证书解密或投标文件生成密码解密。



4.1.1 招标方解密开标会场景

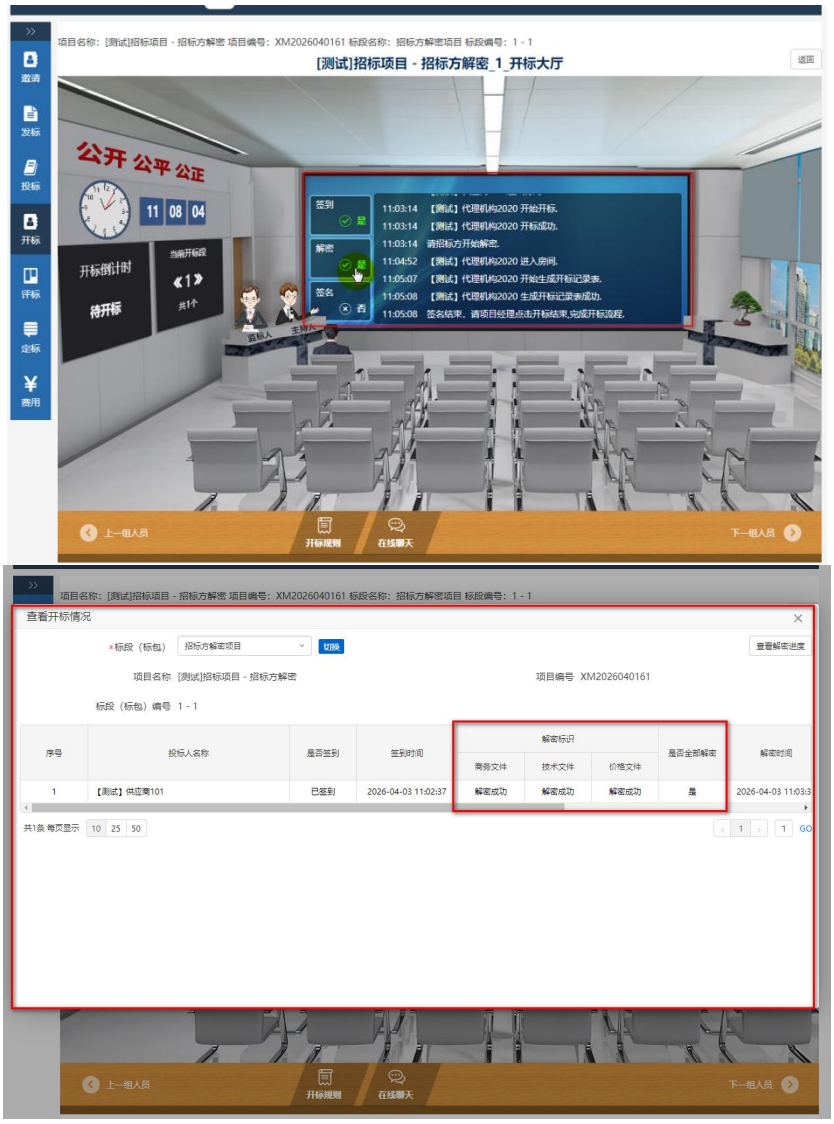
招标方解密过程由招标方完成，供应商进入后可观看开标进度和文件解密情况。

(1) **进入项目开标大厅。**

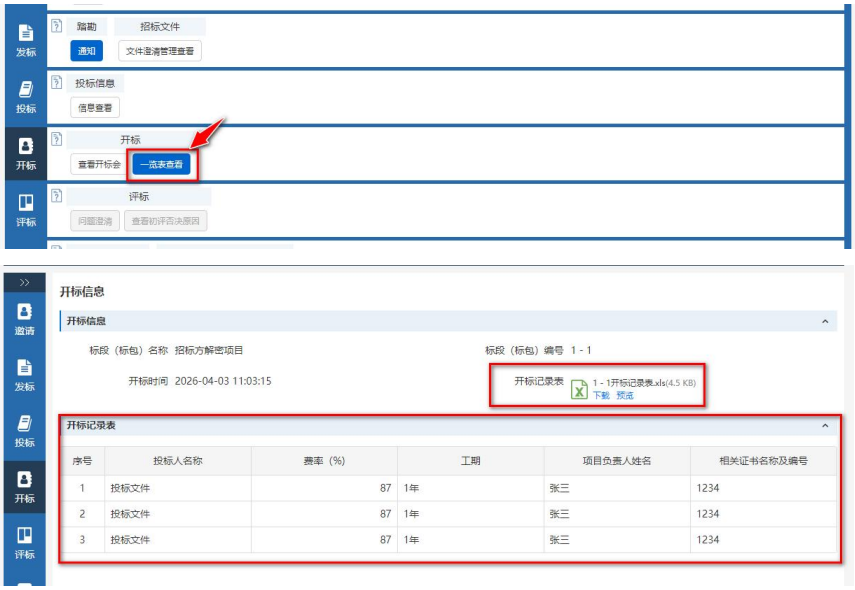


（选择项目进入开标厅）

(2) **查看解密情况。**点击【解密】可查看各个文件解密情况。



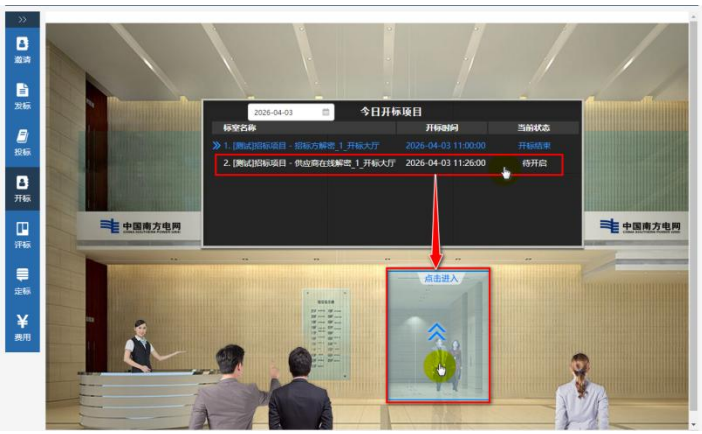
（3）**开标一览表查看。**开标会结束后，进入开标一览表，可查看所有人的报价情况。



4.1.2 供应商在线解密开标会场景

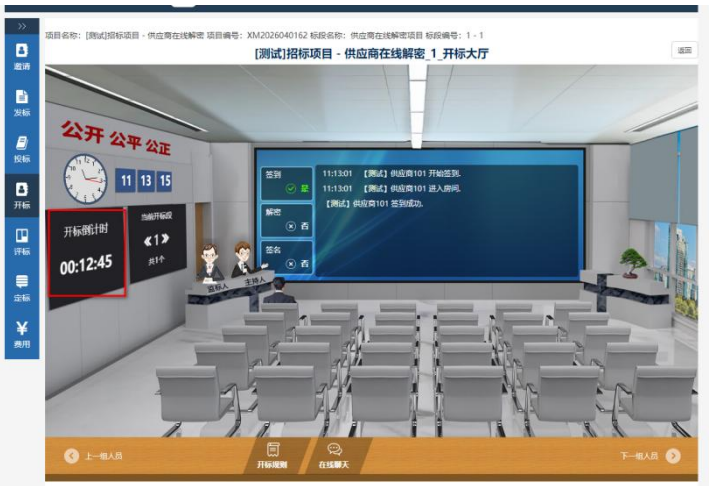
解密方式为**供应商在线解密**时，供应商**须按时参加**开标会，并在解密倒计时内完成解密投标文件、签名。流程指引如下：

(1) **进入开标大厅。**选择要开标的项目，点击进入。



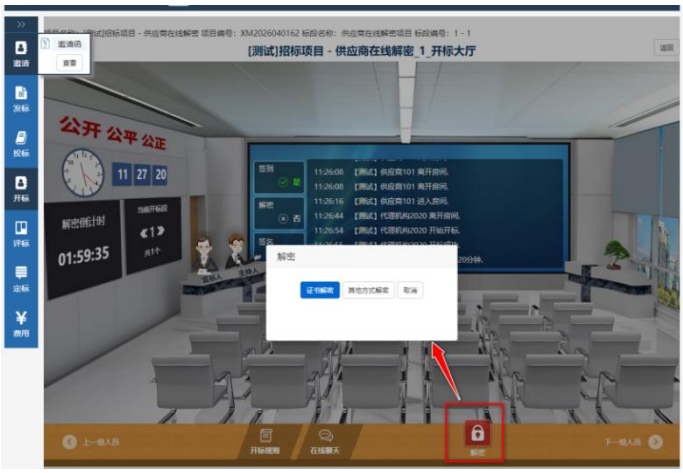
（进入开标大厅）

(2) **等待开始解密。**开标倒计时结束，招标人或招标代理点开启，供应商才能解密。



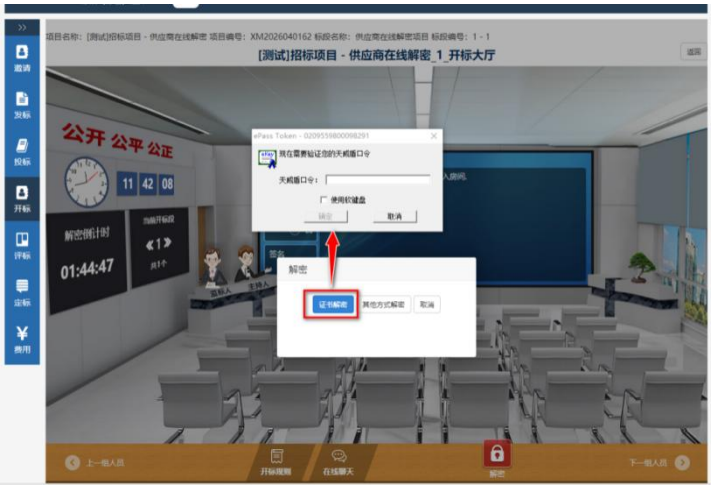
（待开启解密场景）

(3) **开始解密。**开启解密后，出现“解密”按钮，然后选择解密方式。



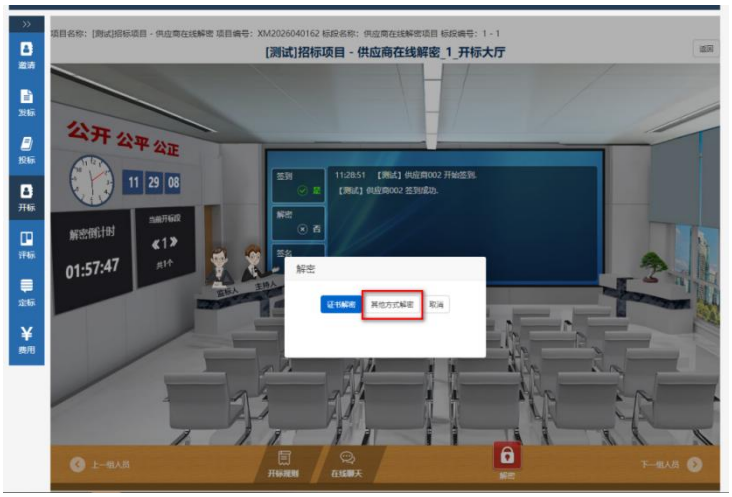
（开始解密）

(4) 证书解密。选择证书解密，供应商需提前插入 CA 数字证书，然后再点击“证书解密”，输入证书口令，等待窗口消失，提示解密成功。

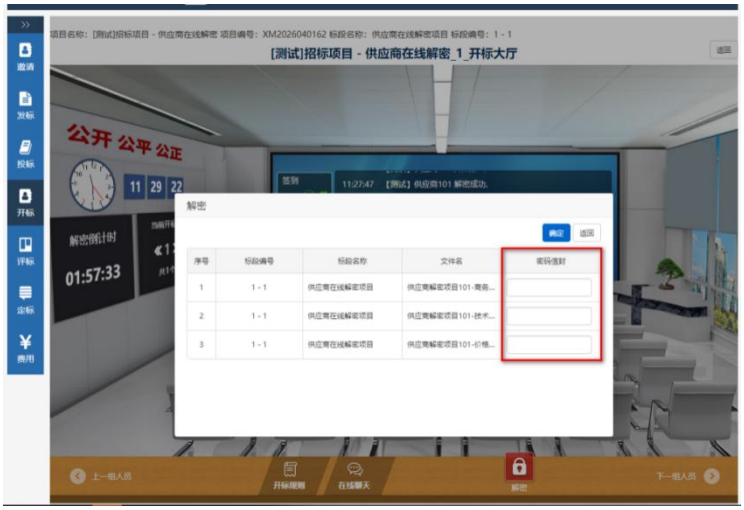


（证书解密）

(5) 其他方式解密。如若不选择证书解密，也可选择其他方式解密，无需插入 CA 证书，直接进行输入解密密码完成解密（解密密码为生成投标文件时输入的密码）。



（其他方式解密）

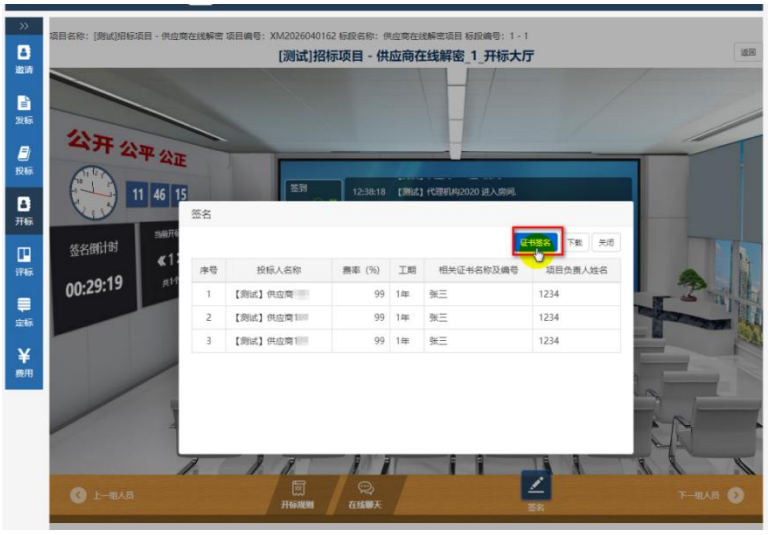


（输入生成投标文件时的密码进行解密）

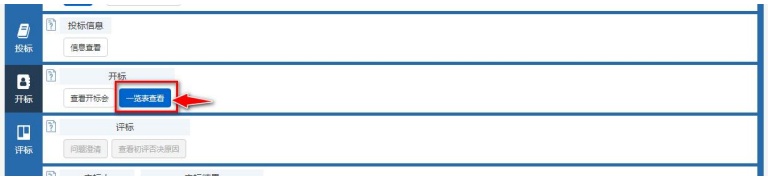
(6) 解密成功。解密成功，开标大厅解密区域会显示“是”。下一步等待解密环节结束，招标代理下发开标记录表，进行签名。

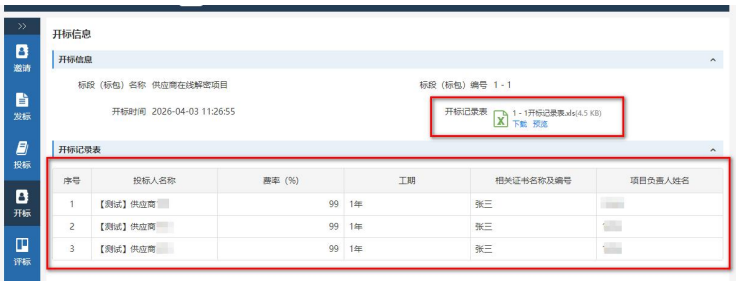
（解密成功提示）

(7) 签名。解密结束后，会出现签名按钮，供应商可选择点击进行签名。



(8) 开标一览表查看。开标会结束后，进入开标一览表，可查看所有人的报价情况。





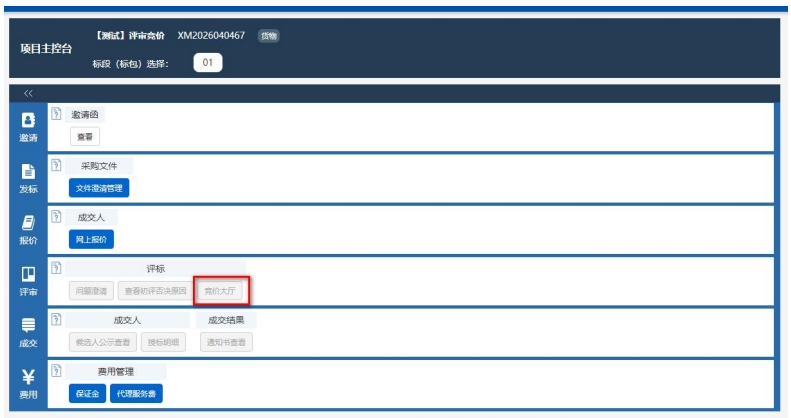
4.2. 竞价采购

竞价采购有两版本：旧规竞价（以下简称：**开标竞价**）和新规竞价（以下简称：**评审竞价**）。供应商购标阶段文件下载操作后，进入主控台，查看竞价模块所处理阶段，区分竞价版本类型。

开标竞价：不需要制作和提交响应文件，截止购标后，即可开始供应商竞价。

评审竞价：需要制作和提交响应文件，在评审阶段，通过资格评审供应商的，还需进行再次竞价操作。

（开标竞价项目主控台功能模块）



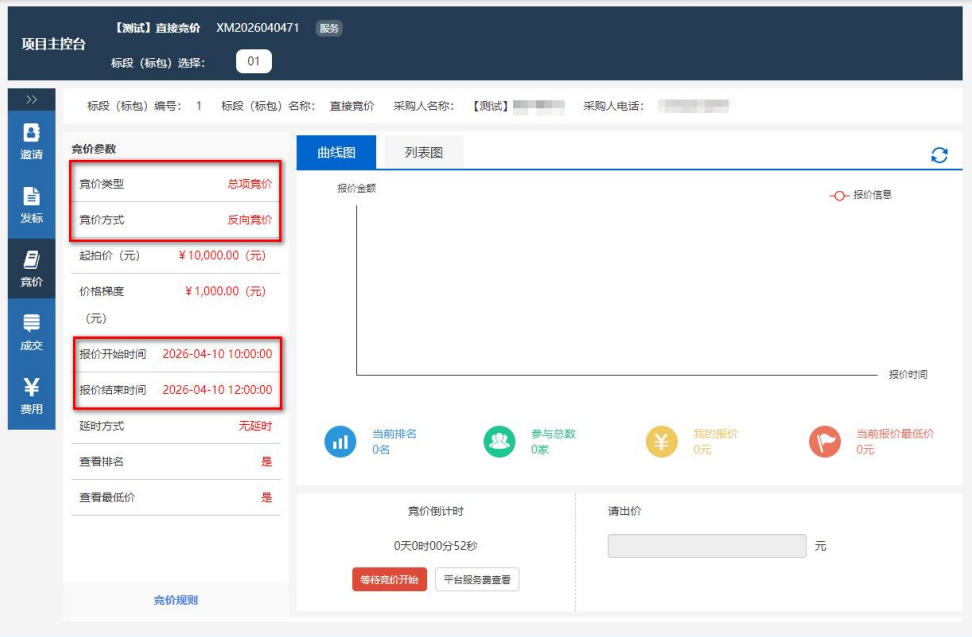
（评审竞价项目主控台功能模块）

4.2.1 竞价环节操作

开标竞价或评审竞价，竞价的操作均一致，如下开标竞价描述说明。

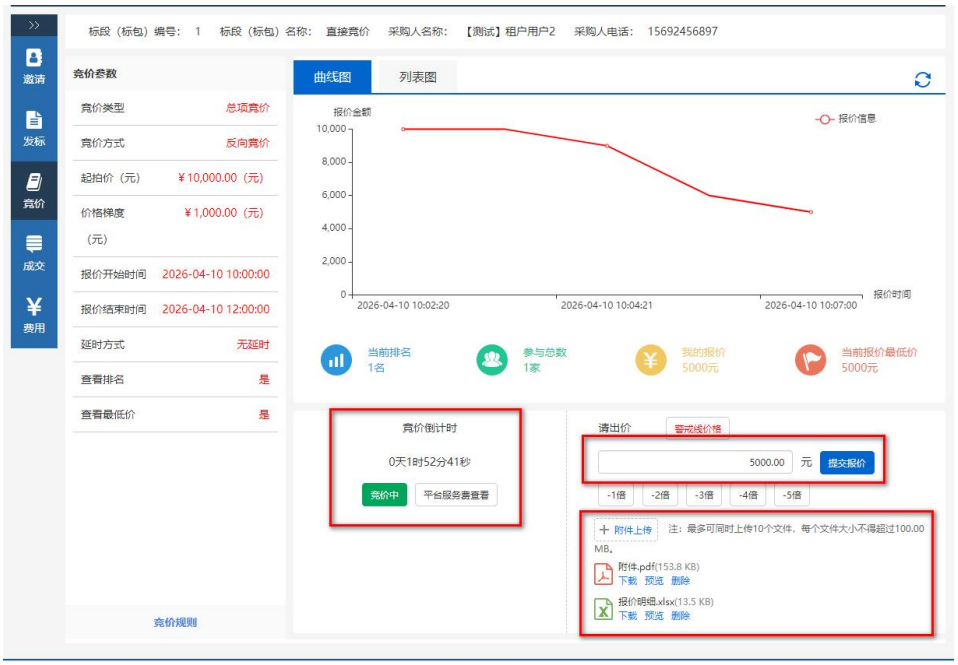
(1) **竞价前**。进入【主控台】-【网上竞价】可看到竞价开始倒计时和竞价参数信息。

竞价方式：**正向竞价**和**反向竞价**，①正向竞价：供应商只能往高的报价，价高者为拟成交人;②反向竞价：供应商只能往低的报价，价低者为拟成交人。



（竞价前页面）

(2) **竞价时**。竞价倒计时结束，竞价开始，供应商才能提交报价。提交报价需要在竞价倒计时结束前提交。竞价时供应商可查看当前的排名、报价家数、我的报价、自己最新报价。



（竞价时页面）

(3) **竞价后**。竞价结束后，供应商可在“竞价查看”处查看已提交的报价。

（查看报价历史信息）

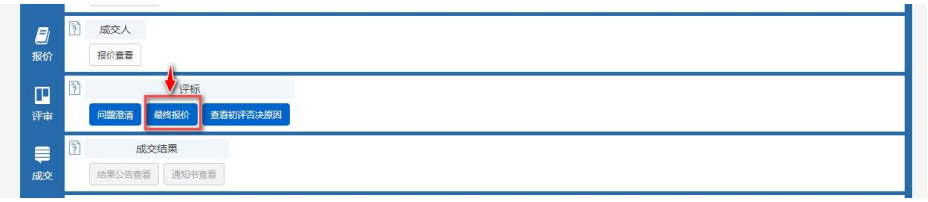
5. 评标操作指引

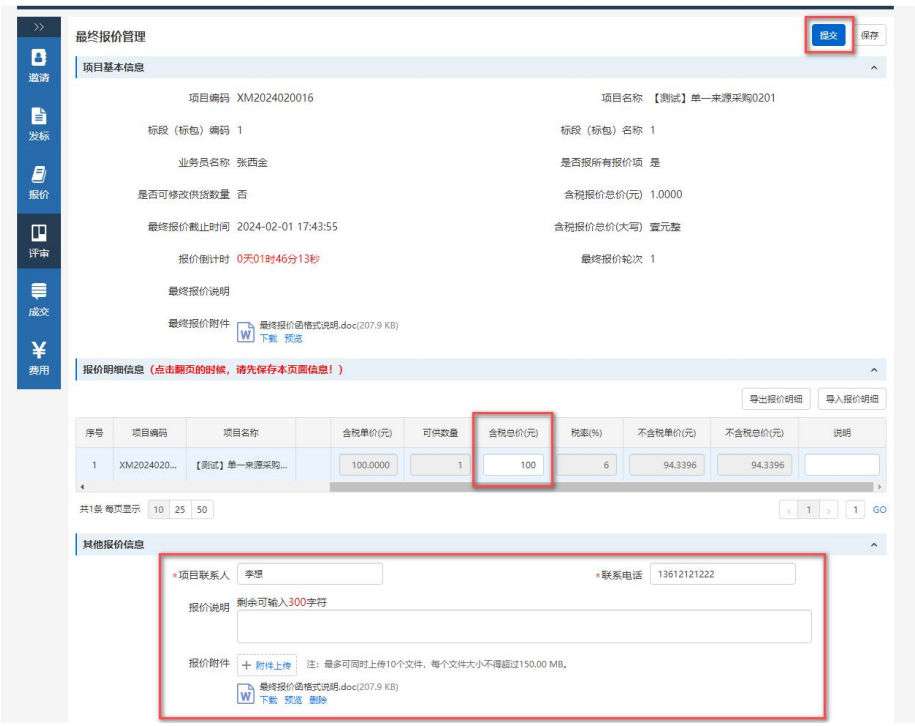
5.1. 问题澄清

评标期间，评标专家在审阅投标文件时，可能会通过问题澄清功能，对供应商进行澄清提问。当供应商在收到问题澄清短信后，应当及时登录平台系统查看问题澄清内容，并且要在问题澄清截止前，进行问题澄清答复。

5.2. 最终报价

非招标**竞争性谈判/谈判采购、单一来源/直接采购**的项目，在评审时期间，可能还需要涉及到价格的谈判和多轮次的二次报价，即最终报价。最终报价由评标组长在评审期间发起，供应商通过最终报价模块，填写二次报价。





注：最终报价附件，由评标组长账号上传提供。如若最终报价附件无法下载或为空的情况，联系评标组长/项目经理咨询。

5.3. 初评否决查看

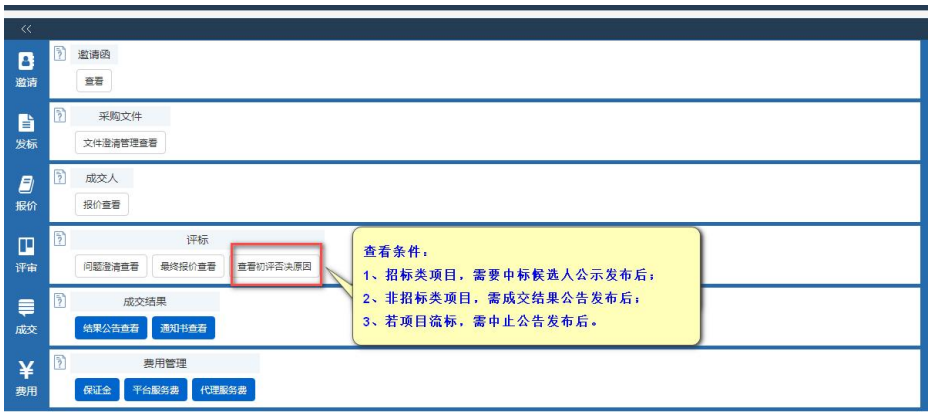
评审期间，存在供应商投标文件被否决情况，供应商可在评审结果公布后查看否决原因。

否决原因查看具有条件：

招标类项目：需要代理发布候选人公示公告后，供应商才可查看；

非招标类项目：需要代理发布候选人公示公告或成交公告后，供应商才可查看；

所有流标项目：需要代理发布终止/中止公告后，供应商才可查看。



复核初评否原因页面，显示“暂无数据”，则供应商未被否决，或者还未满足查看条件。

6. 定标操作指引

6.1. 代理服务费缴纳

代理服务费收取：对于委托代理采购项目，代理机构可能会向中标人/成交人收取代理服务费，代理费收取与否、收费标准等信息，需查阅项目公告/项目文件内容。

代理费操作流程：供应商收到代理费缴纳短信通知，首先登录系统，查看缴费订单和确定缴费金额；其次线下完成代理费的缴纳；最后再次登录系统，进行申请开票和上传支付成功回单操作，提交流转至招标代理复核。具体操作流程如下：

(1) **代理费订单处理。**收到缴费短信通知后，登录系统，供应商可通过土地庙待办功能处理代理服务费订单，也可通过菜单功能路径：【主控台】-【费用】-【代理服务费】进行处理。

（首页待办处理代理费）

（通过主控台处理代理费）

（代理费订单页面）

(2) **申请开票。**填写开票信息。代理费发票一般会发送至邮箱，如若未收到联系招标代理。

(3) **上传凭证。**点击【支付】并选择“线下支付”中上传支付凭证。

(4) **代理复核**。上传支付回执提交后，招标代理复核通过才算完成。

6.2. 结果通知书查看

招标人/代理机构发出中标/成交通知书发出后，供应商可登录系统进入项目主控台，点击**通知书查看**进行查看和下载。

如遇到无法查看和下载的情况，请先完成代理费支付，并通过审核后再进行通知书查看和下载操作。

二、投标文件格式制作指引

1. 软件安装

首次投标，供应商需要在电脑上安装**投标助手**和 **CA 驱动程序**软件程序（如下图所示），用于投标文件.etpbf 格式的生成。操作系统支持：win7、win10（**推荐**）、win11 操作系统。

（投标助手与 CA 驱动程序）

软件程序下载：https://ecsg.com.cn/，在“服务中心”版块，列表查找“投标助手”、“CA 驱动”关键词进行下载。

2. 投标文件制作

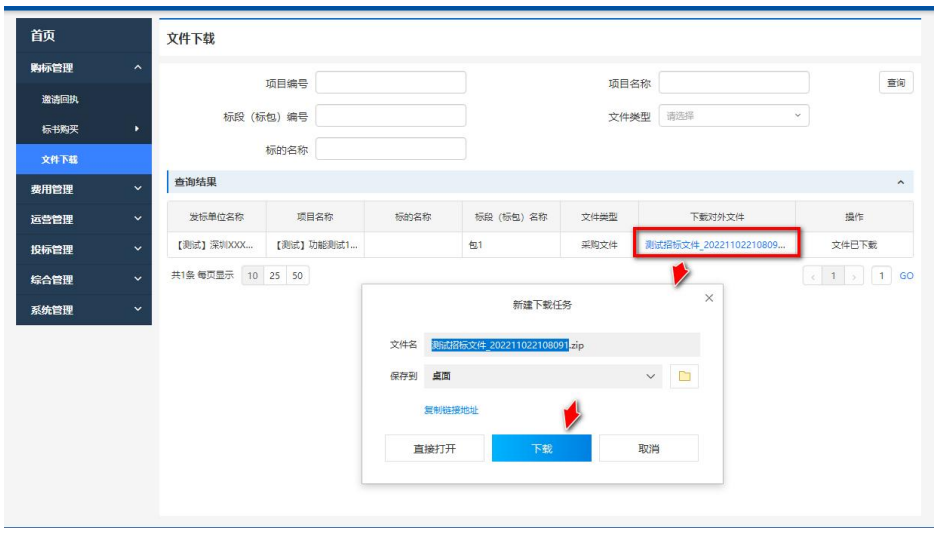
供应商需要在完成标书编写，扫描成 PDF 格式文件后，才能进行投标文件的格式制作。标书 PDF 的文件大小不能超过 100MB，超过限制则需重新扫描或进行压缩后再进行制作。

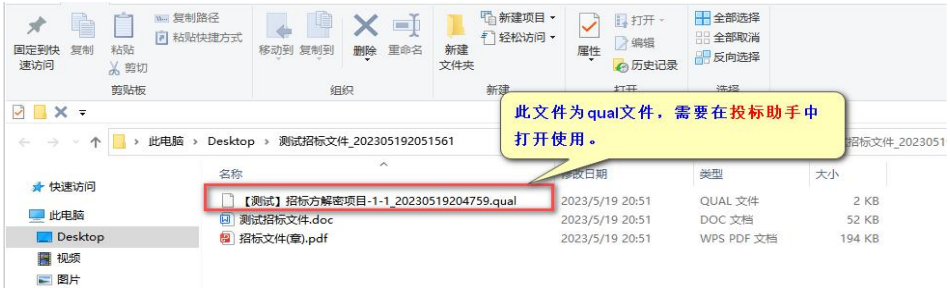
投标文件制作需要用到投标助手和 CA 程序驱动两个软件程序，请先安装完成后再制作。

2.1. 获取.qual 格式文件

制作投标文件需要用到.qual 格式，它存在于对外采购文件的压缩包中。

对于已成功确认参加的项目，供应商可登录系统【购标管理】-【文件下载】，再次获取项目文件压缩包，解压后获取.qual 格式文件。



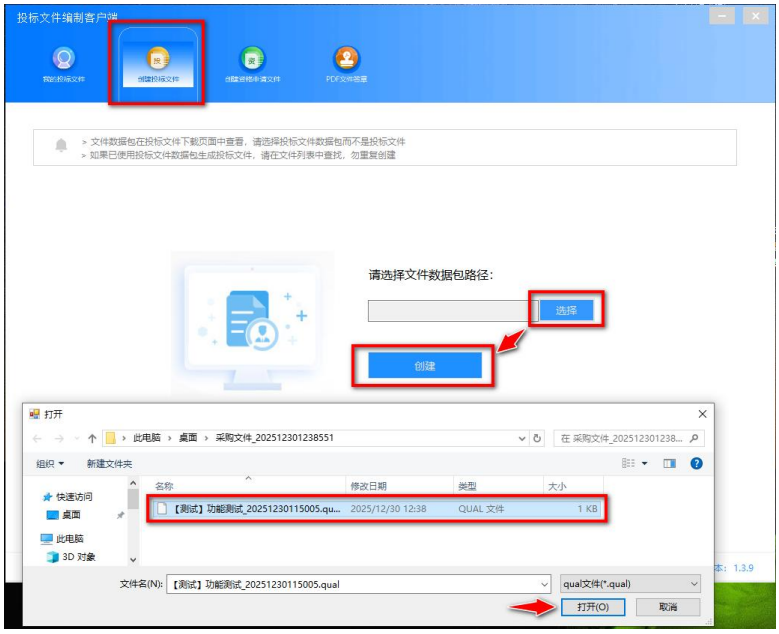


2.2. 创建项目与我的项目

打开投标助手选择.qual 文件，进行创建项目。

- 项目首次创建点击“**创建投标文件**”，选择.qual 文件创建；
- 已创建过的项目，在“**我的投标文件**”点击【进入】；

如需重新创建投标文件，请先删除“我的投标文件”中的记录再创建，否则提示错误。



2.3. 投标文件制作

创建项目成功后，根据**招标项目、非招标项目、预审项目**的采购类型，会有不同的界面显示，区别在于包含面板数量的多少，如下图所示。

本章节主要介绍招标项目、非招标项目的文件制作，预审项目参考招标项目的操作。

（招标项目制作界面）

（预审项目制作界面）

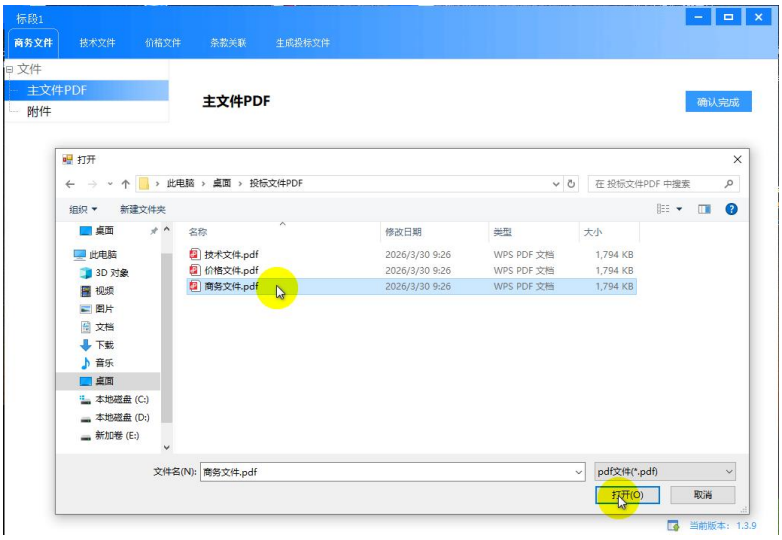
（非招标项目制作界面）

2.3.1 招标项目的文件制作

(1) 主文件 PDF

商务文件、技术文件、价格文件面板的主文件 PDF 操作一致。如下商务文件面板描述说明。

①点此上传：选择商务版块，选择中【主文件 PDF】，点击【点此上传】标书 PDF 文件。



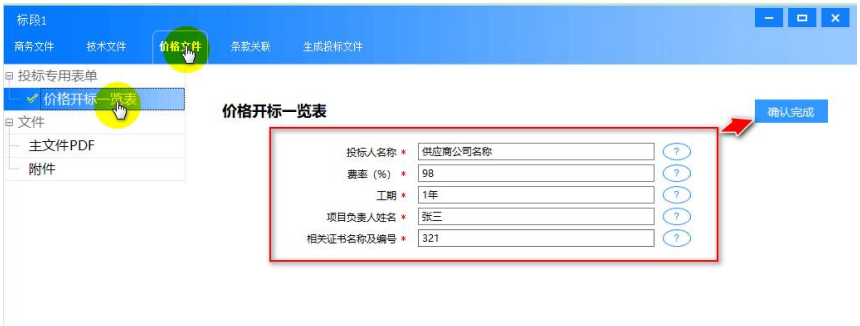
②合并数据表单：上传主文件 PDF 后，点击【合并数据表单】，然后【确认完成】。如若需要签章，则签章后再确认完成。

(2) 附件

附件为备选项。如果有附件则需要上传，则上传后【确认完成】；否则直接【确认完成】。

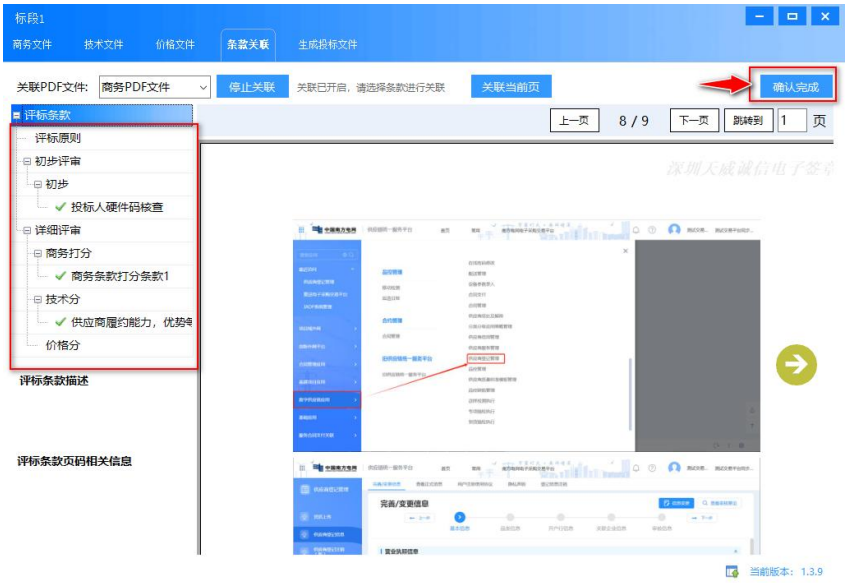
(3) 价格开标一览表

价格开标一览表，即填写报价信息。带有*为必填项。所有信息填写后，确定完成操作。



(4) 条款关联

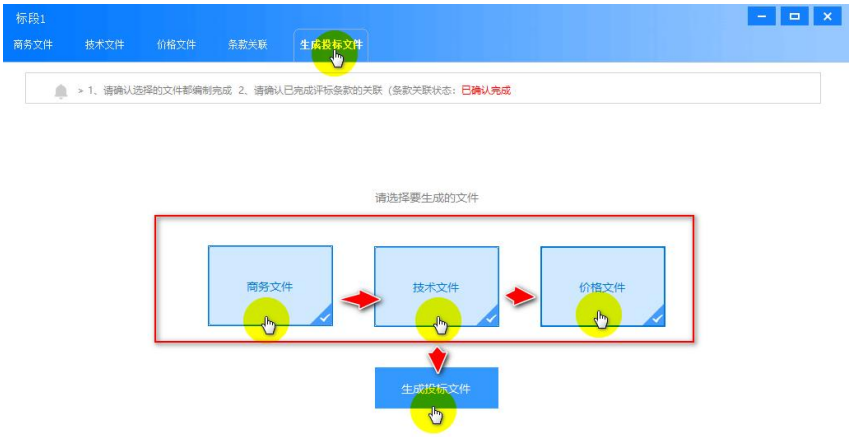
开启关联后，将所有最后层级的明细条款，关联上标书页面即可。如“投标人硬件码核查”，可关联任意一页面，如封面。所有明细条款关联后，确认完成操作。



(5) 生成投标文件

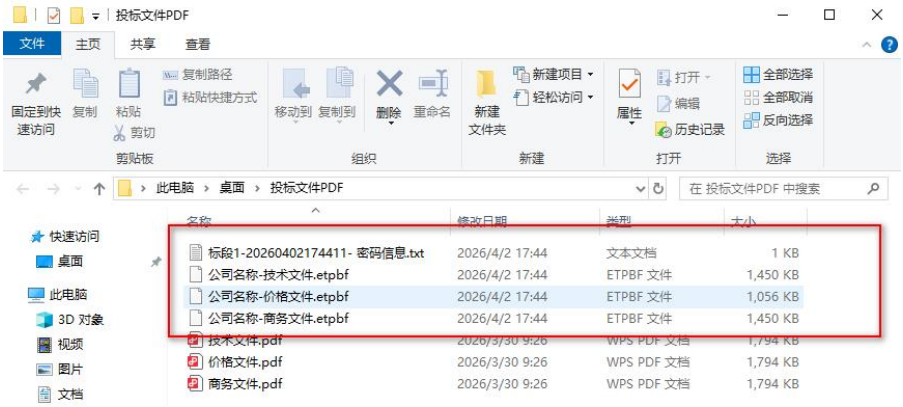
生成投标文件前，确保商务文件、技术文件、价格文件、条款关联等面板的操作，均已【确认完成】。

①**勾选文件**：点击“商务文件”、“技术文件”、“价格文件”。



②**密码输入**。该密码主要用于供应商在线解密的项目；如果招标解密的项目，密码可任意输入，如“abcdef123”。

③**生成.etpbf 文件**。选择保存路径、文件名称。



（成功生成的投标文件）

2.3.2 非招标的项目制作操作

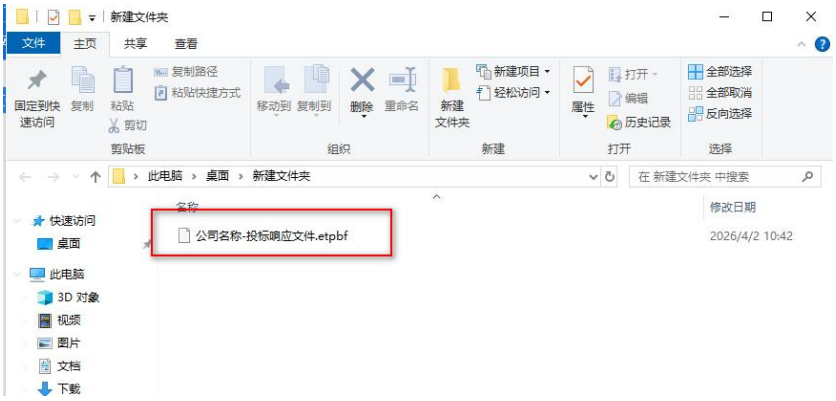
非招标项目只含有一个响应文件面板。主要操作有：主文件 PDF 的上传和生成投标文件。

(1) 主文件 PDF 上传

点击【点此上传】，选择 PDF 标书。

(2) 生成投标文件

点击【生成投标文件】，选择文件保存路径、生成文件新名称，然后等待提示“文件生成成功”。

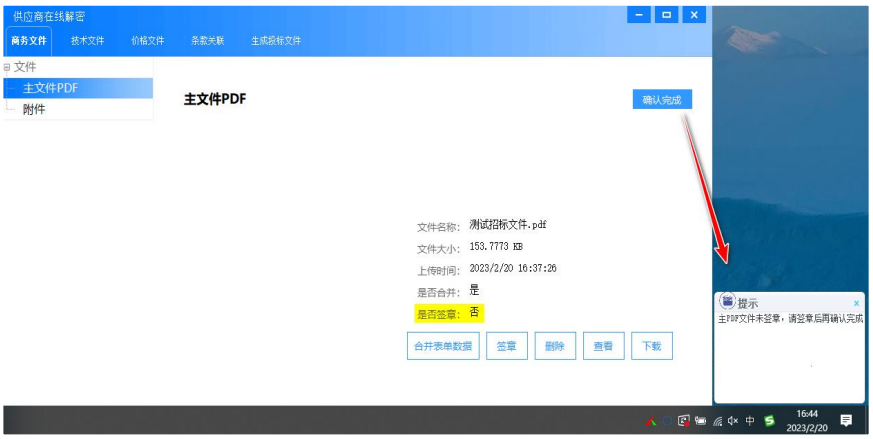


2.4. CA 数字证书及签章操作

2.4.1 签章说明

是否需要办理购买 CA 数字证书及是否需要签章，需要根据项目情况而定。平台大多数项目，不办理 CA 数字证书和不签章，使用实体公章也可以进行正常投标，并无影响。

当项目类型为**招标项目**，同时解密方式为**供应商在线解密**时，需要办理 CA 数字证书，投标助手制作投标文件，程序将强制进行签章操作。



2.4.2 CA 数字证书样式

签章证书，支持使用“南方电网电子采购交易平台”和“南方电网统一供应链服务平台”的 CA 数字证书。

CA 数字证书办理或更新，请查看服务中心的《投标人 CA 办理指南》操作指引文档。

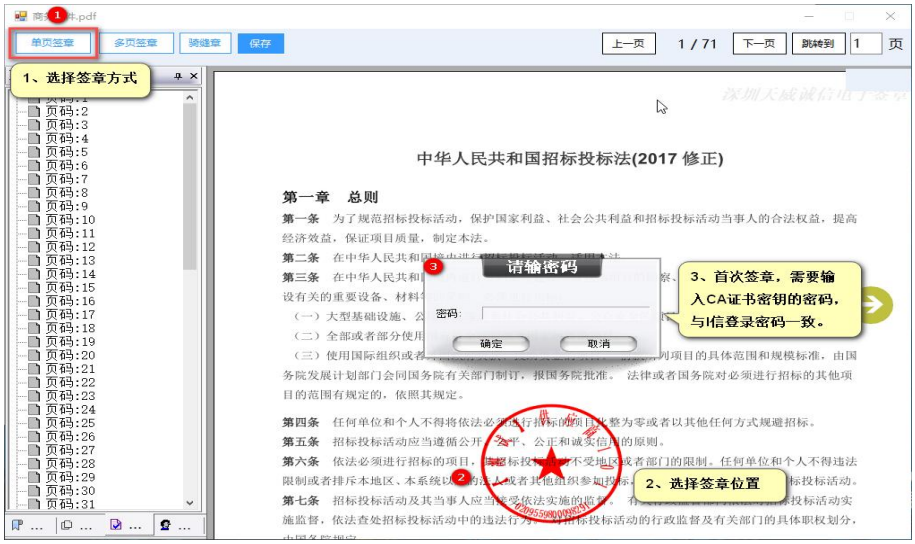
2.4.3 签章操作指引

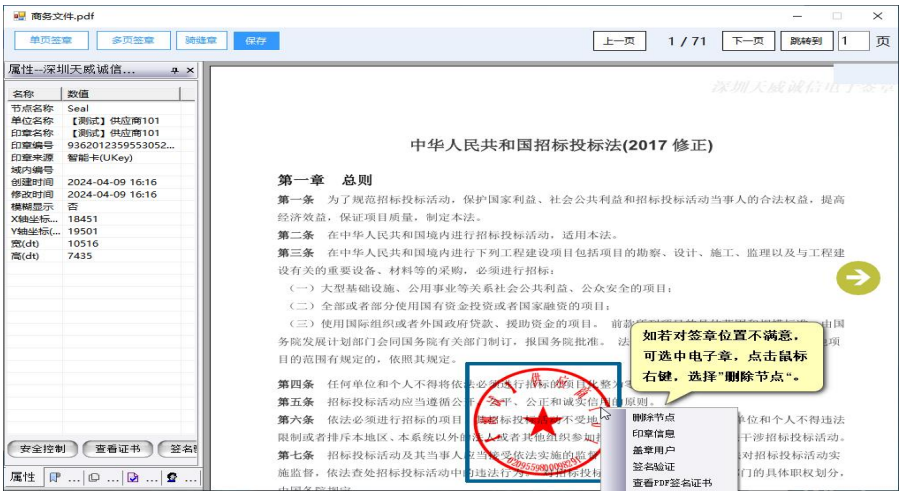
PC 端插入 ca 数字证书，被识别后，点击【签章】进行签章操作。

点击相应的签章按钮，分别进行单页签章、多页签章、骑缝章签章操作。

- **单页签章**

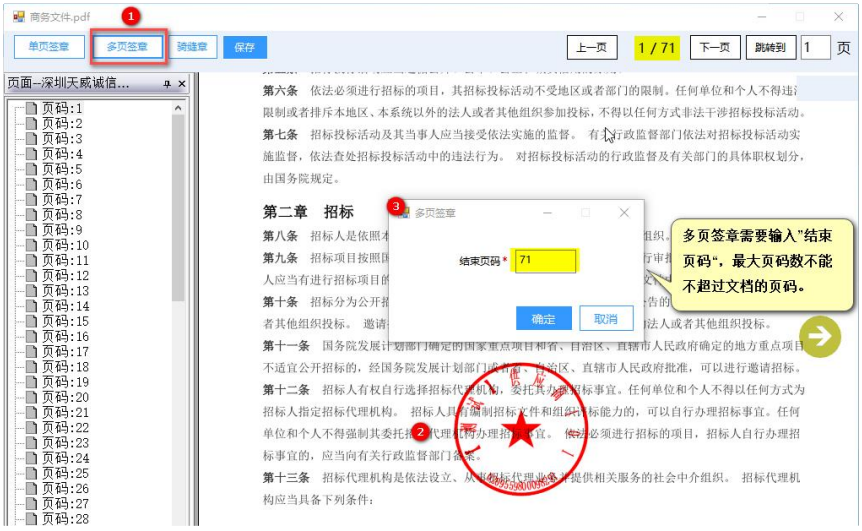
对单个页面的指定位置，加盖电子签章。





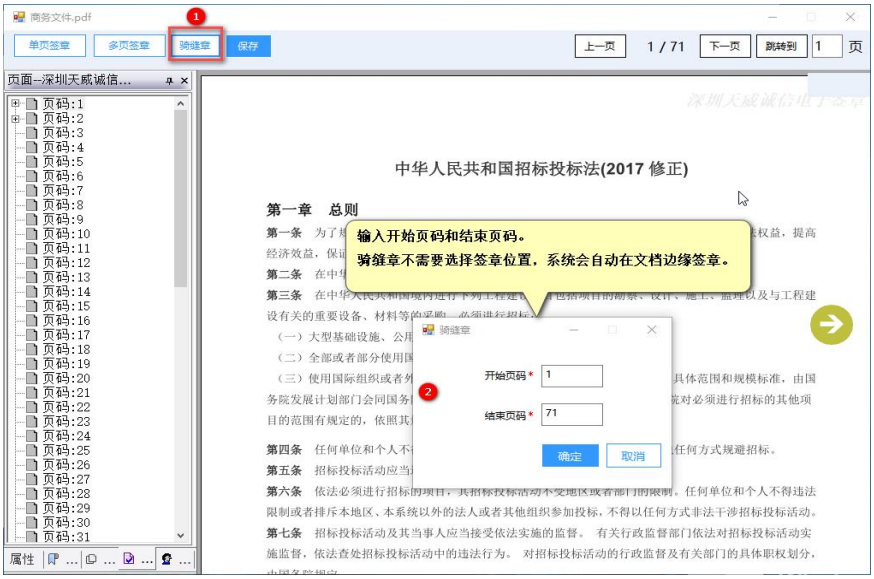
- **多页签章**

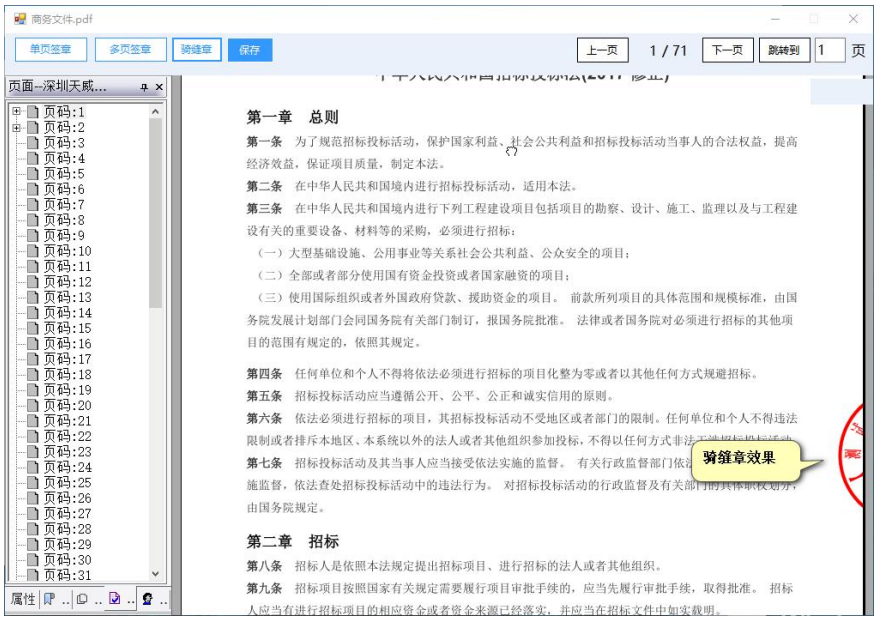
对多个页面，页面的相同位置，加盖电子签章。



- **骑缝章**

对页面边缘，加盖电子签章。





三、平台服务费及费用管理

1. 平台服务费收费模式

根据南方电网电子采购交易平台《关于平台服务费收费模式变更的公告》，在递交投标文件前或报价前，投标人/响应人通过银联在线支付的方式向南方电网供应链科技（广东）有限公司支付平台服务费，详见收费标准公告内容。

收费标准	
项目标段(标包)预估金额区间 (人民币)	收费标准 (元/次)
预估金额小于 5 万元	0
预估金额大于 5 万元(含)小于 10 万元	60
预估金额大于 10 万元(含)小于 50 万元	240
预估金额大于 50 万元(含)小于 100 万元	480
预估金额大于 100 万元(含)小于 500 万元	680
预估金额大于 500 万元(含)小于 1000 万元	780
预估金额大于 1000 万元(含)	960
注:预估金额指招标人/采购人/招标代理机构在交易平台录入的标段(标包)预估金额。	

2. 平台服务费支付管理

投标人/响应人完成平台服务费的支付后，才能递交投标文件或才能提交报价，请投标人合理做好平台服务费的支付安排。

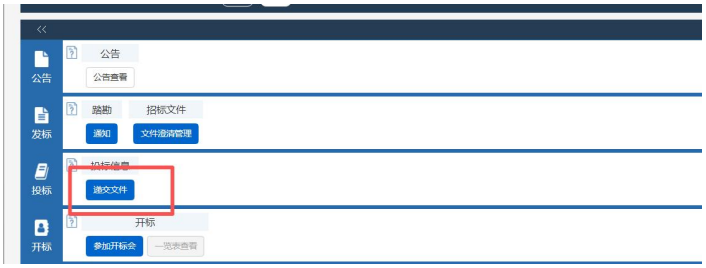
2.1. 项目主控台支付路径及步骤

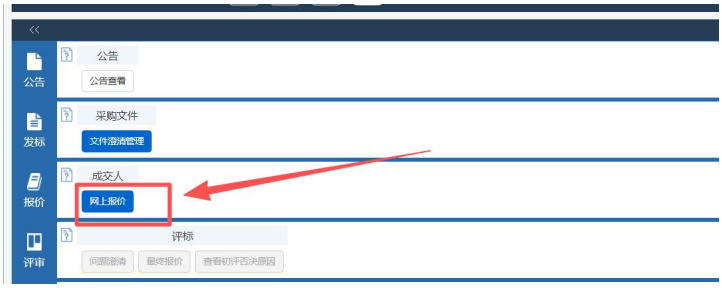
2.1.1 平台服务费订单生成

①投标人/响应人登录电子采购交易平台（网址：https://ecsg.com.cn），在【购标管理】-【文件下载】中，找到对应的项目，点击“确认下载”按钮，此时会提示递交投标文件/报价前需缴纳平台服务费，点击“确认”后确认下载。

②进入【投标管理】-【我的项目】界面找到对应项目，进入项目主控台。

③**对于招标项目**，在主控台界面，进入【投标-递交文件】页面时，系统同步生成平台服务费订单；**对于非招标项目**，在主控台界面，进入【报价-网上报价】页面时，系统同步生成平台服务费订单。

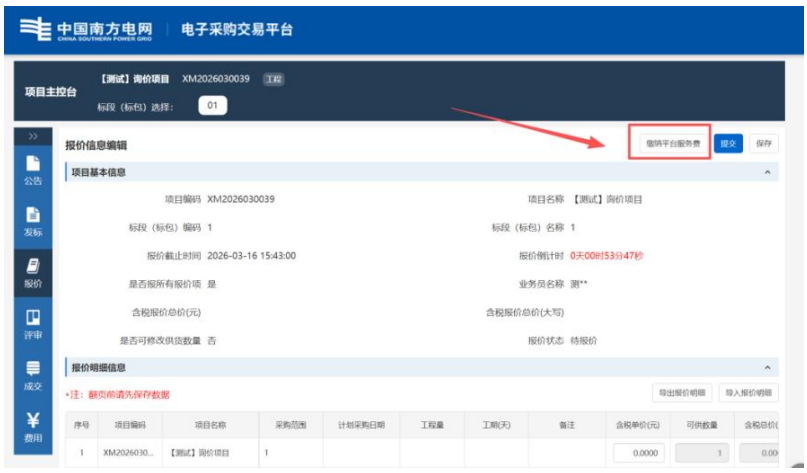




2.1.2 平台服务费支付步骤

①进入支付页面和填写发票信息：在【递交文件】/【网上报价】页面中，点击“缴纳平台服务费”按钮，进入【平台服务费管理】界面，**需点击【申请开票】，填报开票信息提交后才能进行支付操作。**

注：如点击“缴纳平台服务费”按钮后，浏览器未打开平台服务费窗口的，请用户检查浏览器是否拦截了弹框。



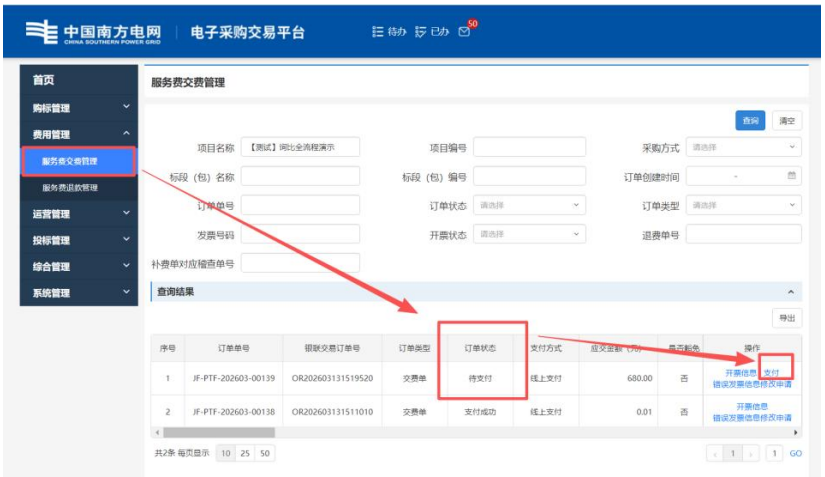
②确认平台服务费订单信息：提交开票信息后，可在平台服务费管理界面的“收费标准”列下，点击“查看”链接，查看具体的收费标准，确认收费金额无误。

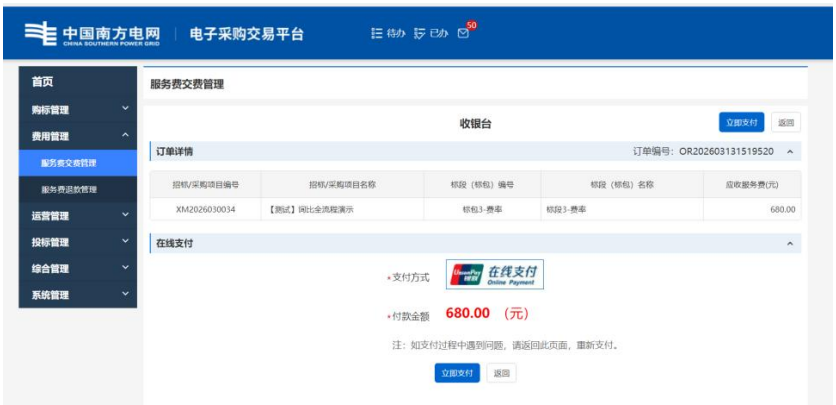
③支付平台服务费：点击【支付】按钮，当前页面弹出窗口选择费用支付方式，投标人可选择扫码支付或企业网银支付。

注：如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。

2.2.服务费交费管理的支付路径

投标人/响应人除了通过“2.2.1 项目主控台支付路径及步骤”支付平台服务费，**对于已点击项目标段（标包）【递交文件】/【网上报价】界面并已生成平台服务费订单单号的，还可通过【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缴费。**





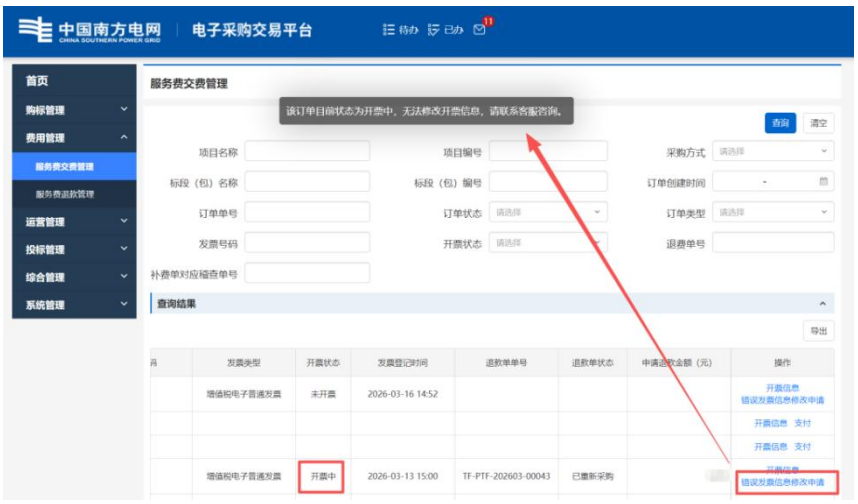
3. 平台服务费发票管理

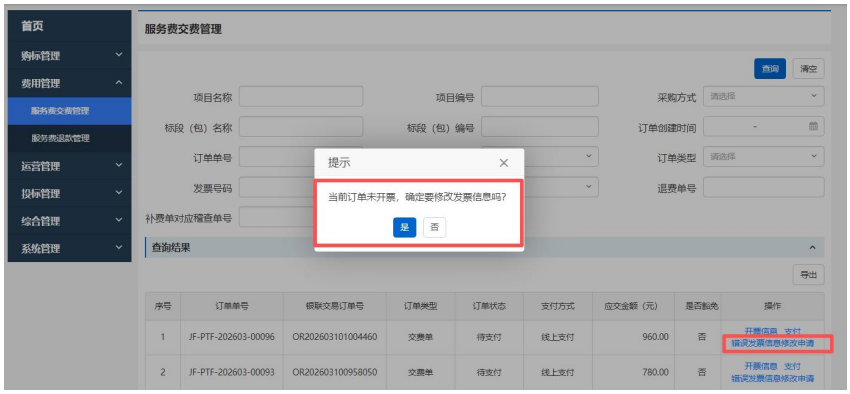
3.1 **发票状态查看：**投标人/响应人在主控台提交开票信息后，还可在【费用管理】-【服务费交费管理】界面查看订单状态、开票状态、开票信息，亦可在此界面进行平台服务费的支付。

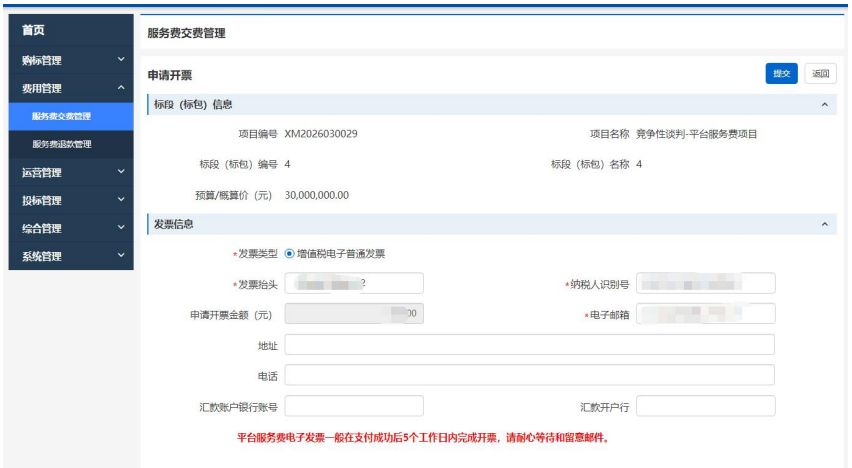
注：发票类型为电子发票，系统上无法获取已开具的发票，请投标人/响应人前往订单填写开票信息时提供的邮箱中获取发票。平台服务费电子发票一般在项目开标以后 5 个工作日内完成开票，请耐心等待和留意邮件。

3.2 **错误发票信息修改：**如订单对应的开票状态是“未开票”、“已开票”的，此前所提交的开票信息错误或者需要临时更改的，可点击“错误发票信息修改申请”按钮进行发票信息修改。如开票状态为“开票中”，则暂时无法修改发票信息，需开票完成后才能申请修改发票信息。

注：对于已开票状态，需错误发票信息修改申请的次数仅限一次，请投标人/响应人核实清楚所需开票信息。







4. 平台服务费退款管理

若项目标段（标包）已开标或已开启报价，则视投标人/响应人已参与了该项目，平台服务费原则上不予退费。对于已按要求缴纳平台服务费的投标人/响应人，若满足项目未开标且已中/终止的，或项目已开标且投标人/响应人未递交投标文件/报价文件的情形，由交易平台自动识别生成退款单，经审核后退款。

此外，若项目已开标，但因特殊原因导致项目取消的（即不再重新采购或转变采购方式），需由投标人/响应人手动发起退费申请。**下面分别说明系统自动生成退费申请单和手动发起退费申请的操作流程。**

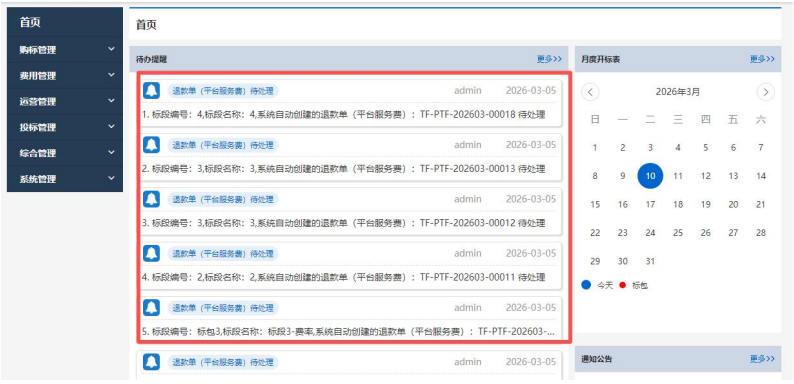
注意事项

（1）、依照平台财务管理制度要求，系统暂不支持原路退回平台服务费，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。

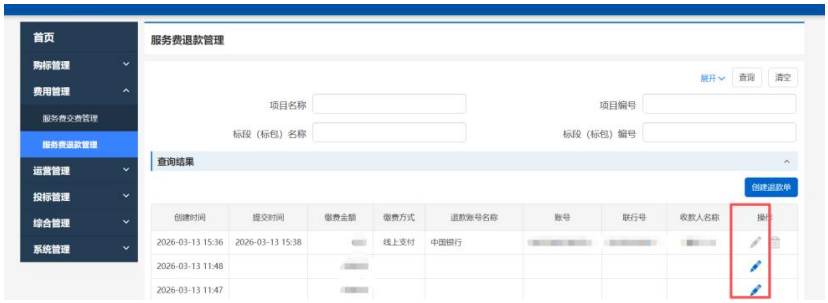
（2）、个人扫码支付代垫平台服务费，如若发生退费，则平台将按投标单位账户退回，请按单位收款账号进行填写，请务必知悉。

4.1 系统自动生成退费申请单

对于系统自动生成退费申请单，投标人/响应人在路径【费用管理】-【服务费退款管理】界面，查看具体的退款单，同时首页待办也会有一条待办提醒。



点击对应退款单的【操作】按钮进入退费信息填写页面，需按要求正确填写相关信息及上传退款附件，填写完成后点击【提交】，提交后需等待平台完成实际的退费。**未按要求填写信息及上传退款附件的退款申请不予处理，银行账号等信息填写错误造成的损失需由投标人/响应人自行承担。**



注：退费附件模板请点击【退费附件】下载。系统自动生成退费申请单的情形，须上传盖章版的平台服务费收款账户信息（见下图）。

平台服务费收款账户信息

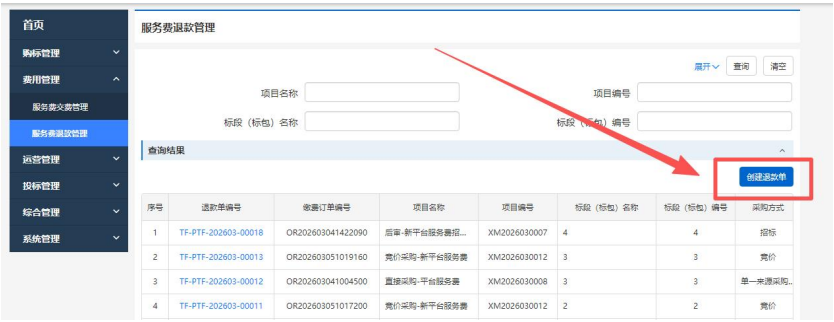
开户人名称	（注：退款单位到账账号必须与发票开票单位账号一致，公对公退费，**非个人账号**。）
开户银行	（具体到支行，须含有地级市）系统须按此填写 如：中国工商银行**江门**开平东兴支行
开户银行所在地	XX 省 XX 市
联行号	（须与系统上填写的**联行号**一致）
银行账号	（须与系统上填写的**银行账号**一致）
请确保以上收款账户信息为同一银行账号信息，避免退款转账失败。	
经办人	
经办人手机号	
在审核退款申请过程中，平台工作人员可能会联系您确认退款申请相关信息，请您留意并拨冗接听“**020-3812**”开头的来电。	

申请公司名：（盖公章/财务章）

申请日期：　　年　月　日

4.2 手动发起退费申请

若项目已开标，原则上不予退款。但因特殊原因导致项目取消的（即不再重新采购或转变采购方式），需由投标人/响应人手动发起退费申请。在【费用管理】-【服务费退款管理】界面中，点击【创建退款单】。



进入退款缴费单信息界面后，点击【缴费订单编号】按钮：

在弹窗中选择需要发起退款的项目，选中对应订单后点击【选择】。

按要求正确填写相关信息并上传退款附件。填写完成后点击【提交】。**未按要求填写信息及上传退款附件的退款申请不予处理，银行账号等信息填写错误造成的损失需由投标人/响应人自行承担。**

注：退费附件模板请点击【退费模板】下载。投标人/响应人手动发起的退费申请，须**同时**上传退费附件模板中**盖章的平台服务费退款申请和接收退款账户信息，并提供经采购人/招标代理机构盖章的项目取消说明或电子采购交易平台发布的项目取消相关公告**（见下图）。

模板一：

平台服务费退款申请

南方电网供应链科技（广东）有限公司：

兹有订单编号为____（OR开头的订单标号）____的标段/标包（项目名称：_____；标段/标包名称：_____），由于□招标人　□代理机构原因导致了□项目取消　□重复缴纳。我司现委托经办人姓名：_____（手机号：_____身份证号：_____），申请退还本标段的平台服务费____元，请予审核。

附件：经采购人或代理机构盖章的项目取消说明（项目取消情形）

申请公司名：（公司公章/财务专用章）

申请日期：　　年　月　日

以下为本次接收退款账户信息

开户人名称	（注：退款单位到账账号必须与发票开票单位账号一致，公对公退费，**非个人账号**。）
开户银行	（具体到支行，须含有地级市）系统须按此填写 如：中国工商银行**江门**开平东兴支行
开户银行所在地	XX 省 XX 市
联行号	（须与系统上填写的**联行号**一致）
银行账号	（须与系统上填写的**银行账号**一致）
请确保以上收款账户信息为同一银行账号信息，避免退款转账失败。	
经办人	
经办人手机号	
在审核退款申请过程中，平台工作人员可能会联系您确认退款申请相关信息，请您留意并拨冗接听“**020-3812**”开头的来电。	

模板二：

项目取消说明

南方电网供应链科技（广东）有限公司：

本公司在南方电网电子采购交易平台开展□采购　□代理的项目编号为_____项目标段（项目名称：_____标段名称：_____）因_____取消，后续不再重新采购。

特此说明。

采购人/代理机构：（盖章）

年　月　日

4.3 发票已入账情形的退款处理

如投标人/响应人使用增值税电子专用发票已入账并已抵扣增值税，或使用增值税电子普通发票（数电票）已做用途确认或入账确认的情况下，仍需申请平台服务费退费的情形，请投标人/响应人登录全国统一规范电子税务局平台（网址：https://etax.guangdong.chinatax.gov.cn:8443/loginb/）【发票业务】-【红字发票开具】-【红字信息确认单录入】填写发票信息后点击提交。

四、供应商注册与账号管理

1. 供应商注册与登录

1.1. 供应商登记注册

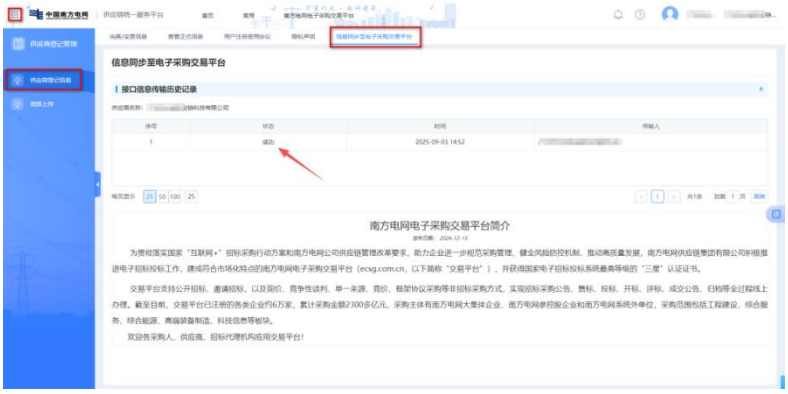
于 2025 年 6 月 20 日起，南方电网新的供应商注册登记入口统一为供应链服务平台（www.bidding.csg.cn），电子交易平台停用供应商注册功能。供应链服务平台注册完成后，通过账号内的信息同步电子交易平台功能，即可使用电子交易平台的功能，无需重复再注册。

【注】已有电子交易平台供应商账号的用户不受影响，仍可使用原账号及密码登录电子交易平台以及参与投标活动。

1.2. 信息同步电子交易平台

注册登记通过审核后，供应商登录供应链平台可通过点击【供应商登记管理】-【供应商登记信息】，选择信息同步至电子采购交易平台页面，点击【同步】，阅读弹框供应商信息同步须知，点击【确定】。交易平台接收注册信息后，系统会自动发送初始密码至注册手机号，该密码作为交易平台登录的初始密码。

【注】对于已在交易平台注册的供应商用户，同步完成后，注册登记及信息变更等同类数据均以供应链平台为准，即交易平台同类数据会被供应链平台数据替换。

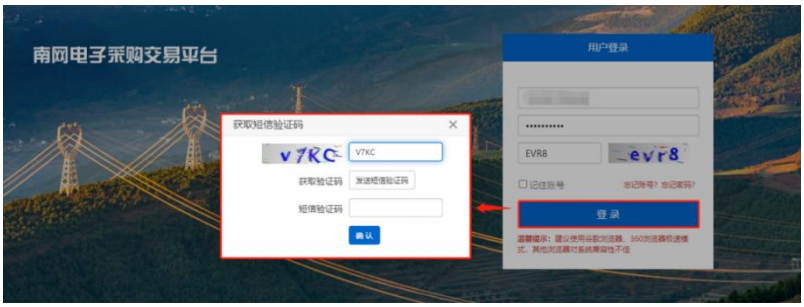


（同步电子交易平台页面）

1.3. 电子交易平台登录

（1）**跳转登录：**对于已完成两平台信息同步的供应商用户，在登录供应链平台后，点击页面上方【南方电网电子采购交易平台】（下图所示），系统将打开新页面，直接跳转至交易平台登录后的页面办理交易平台相关投标业务，无需再次输入账号密码。

（2）账号密码登录：供应商信息同步成功后，亦可使用系统发送的账号密码及短信验证码登录电子交易平台。在浏览器访问 https://ecsg.com.cn 登录采购交易平台。



2. 供应商账号管理

2.1. 企业账号及员工账号

企业账号（即管理员账号）是单位企业在注册时平台系统所创建的账号，使用社会信用统一代码作为登录用户名；具有唯一性，并具有投标、添加子账户、注销子账号等所有权限，登录时需要手机验证码进行安全确认登录。

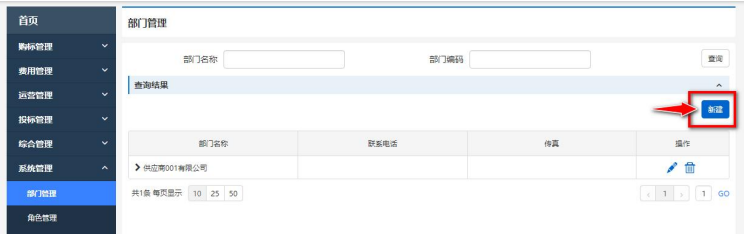
员工账号（即子账号）是由企业账号所创建，主要用于同一企业内为不同业务人员分别授予独立开展项目的情景。每个员工账号的权限由企业账号管理和分配。

2.2.账号权限设置

供应商账号权限设置依次涉及到部门管理、角色管理、用户管理。

2.2.1 部门管理

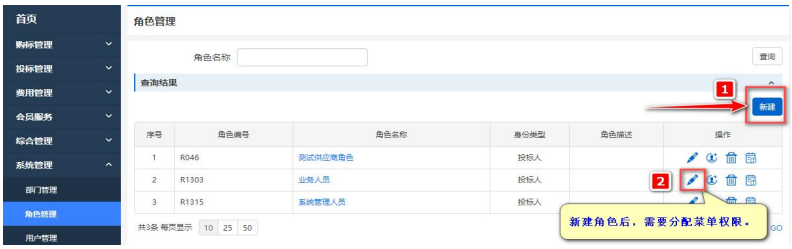
部门管理用于在系统中创建内部机构，如部门/子公司。



2.2.2 角色管理

角色管理是用于给自定义的角色，分配指定的菜单功能权限，当这个角色授予员工账号时，员工账号就拥有了这个角色已分配的菜单功能权限。一个角色可以同时授予多个用户账号。

(1) **新建角色。**在**角色管理**页面点击“新建”角色按钮可进入新建角色，并给新建角色命名，如“业务操作员”、“市场部”等角色。



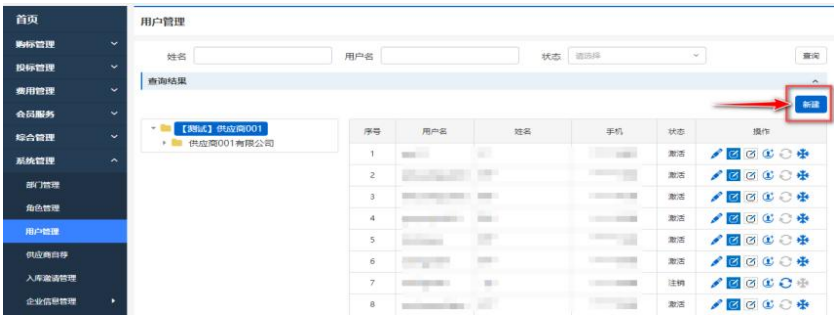
(2) **分配菜单。**完成角色新建后，根据实际需要给该角色勾选分配相应的功能应用，最后点击“分配”按钮完成配置。

(3) **角色配置情况查看。**点击角色名称可查看该角色分配给了哪些用户。

2.2.3 用户管理

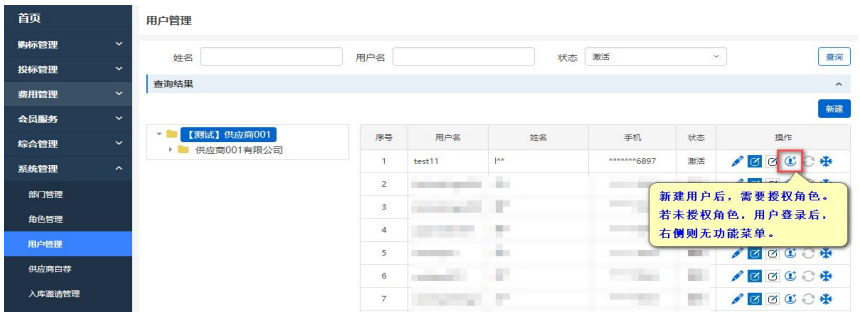
管理员可在**用户管理**页面创建员工账号，并经**新建->授权->激活**流程后方可正常使用。

(1) **用户创建。**供应商点击“新建”并填写员工信息，保存后即完成新的员工账号创建。同时，系统会给这个员工账号的手机号，发送用户名和临时密码。

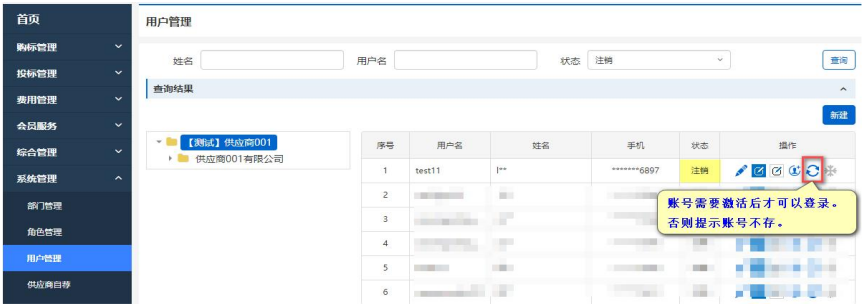


(2) **分配授权角色。**完成用户创建后，需给创建的用户授予相应的角色。

注：如果未授予角色权限，用户登录后只会显示“首页”。



(3) **账户激活。**完成分配角色后，还需要账号激活，否则无法登录，系统将提示账号不存在。



五、常见问题及解答

温馨提示：建议使用谷歌浏览器、360 浏览器**极速模式**、搜狗浏览器、QQ 浏览器，访问南方电网电子采购交易平台，对于其他浏览器，如 safari 等兼容性不佳。

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。

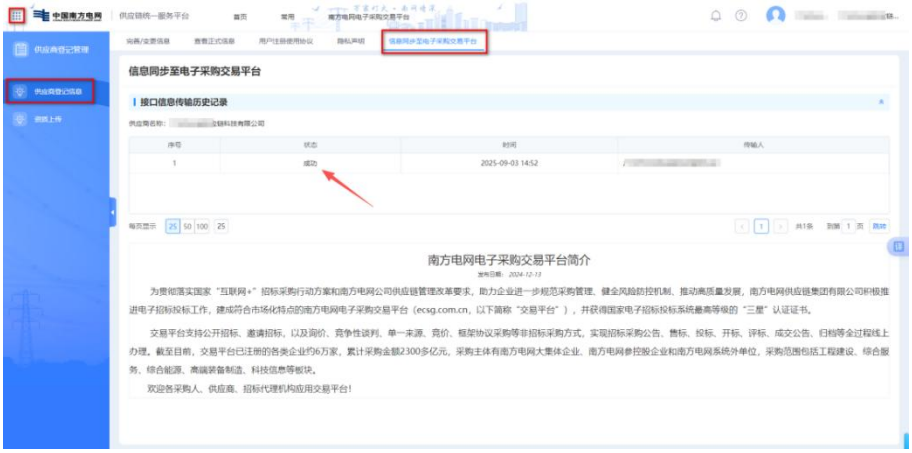
(2)已拥有电子交易平台的供应商账号，是否需要重新注册同步？

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

(4)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。

(5)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。

(6)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。

(7)为什么有的账号登录不需要手机验证码？

答：供应商账号有企业账号和员工账号。企业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。

(8)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）至企业 QQ 邮箱 2881949222@qq.com，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 4008100100-3。

(9)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围密码、问答。

(10)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

(11)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，但供应商需在文件下载页面【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。

(12)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

(13)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。

(14)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。

(15)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

(16)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。

(17)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。

(18)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

(19)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。

(20)【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该项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该项目标包为邀请项目，供应商未完成【邀请回执】确认参与操作，请先在【投标答管理】-【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。

(21)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标包，可在项目截止前多次生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。

(22)已确认下载过了，但【我的项目】中找不到项目？

答：这是由于下载项目标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

(23)如何生成 etpbf 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”。软件程序下载为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。

(24)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】。

(25)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。

(26)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。

(27)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。

(28)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。

(29)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。

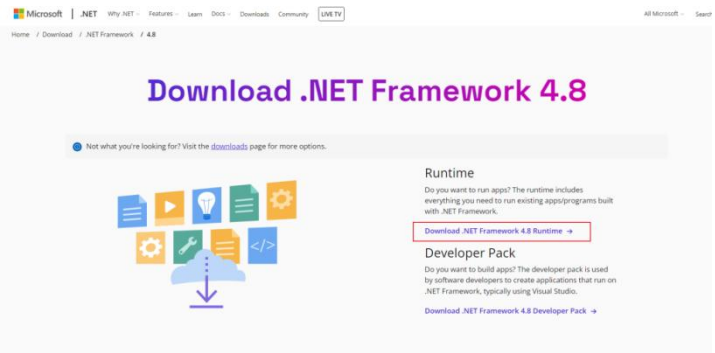
(30)投标助手提示“BusinessFilesAfterEncryption.zip”正由另一进程使用。

答：关闭投标助手，再重新打开进行操作。

(31)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



(32)投标助手提示“提未在本地计算机上注册“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“ofiice 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。

(33)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。

(34)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。

(35)生成投标文件格式为 etpbf，如何查看？

答：etpbf 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 etpbf 投标文件。

8. 文件递交/报价提交常见问题

(36)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。

(37)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】；

(38)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 etpbf 格式投标文件，请使用投标助手制作转换生成 etpbf 格式投标文件后，再进行上传递交。

(39)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。

(40)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。

(41)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。

(42)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

(43)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。

(44)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。

(45)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。

(46)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

(47)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。

(48)如何进入开标大厅参开标会？

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。

(49)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。

(50)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

(51)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。

(52)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。

(53)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】。

(54)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。

(55)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

(56)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，而大多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。

(57)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】，客服咨询电话 4006663999。

(58)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。

(59)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”。

(60)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，客服电话：4006663999。

(61)CA 签章时，提示“您的数字证书已被锁定”。

答：请致电客服热线 4006663999（北京天威诚信电子商务服务有限公司）解锁。

(62)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

(63)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。

(64)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。

(65)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》。

(66)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。

(67)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。

(68)平台服务费怎么支付？

答：在线支付，支持公对公的企业网银行支付和个人的扫码支付（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。

(69)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。

(70)平台服务费发票支付后多久开具？

答：一般为项目开标后 5 个工作日内开具。尚若超过 5 个日工作还未开具，可请拨打热线 4008100100-4 申请催促开具发票。

(71)平台服务费发票怎么查看是否开具？

答：发票开具后，会发送至邮箱，请留意邮箱。尚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。

(72)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。

(73)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。尚若项目流标，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，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，无法的满足开标/开启报价条件，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。

(74)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。

(75)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 4008100100-4。

（以下无内容）