**西安市公共资源交易中心**

**电子招投标业务**

**常见问题FAQ**

****

**北京数字认证股份有限公司**

**Q1：我们新办理的锁登陆不了西安市新平台怎么办？**

A1：①您需要排查下电脑上有没有省锁和西安市老平台的驱动和助手，有的话需要卸载掉，或者换一台没有之前省市锁驱动的电脑，去下载新驱动，因为新平台驱动和省锁及老平台驱动不兼容。②您用的浏览器是否为IE11浏览器。（新平台登录浏览器必须为IE11浏览器）③您的浏览器信任站点等设置是否按照平台要求都设置好了。（此项设置见平台首页办事指南—操作指南—浏览器设置步骤）④如果您的电脑是Win10系统的，检查电脑是否下载有IE11浏览器，如果没有，先下载，然后将系统设置里默认浏览器改为IE11，点击IE11浏览器进行登录。

**Q2：我们在诚信平台备案过了，新平台是否要重新备案？**

A2：新平台信息是从诚信平台批量导入过来的，由于导入的时间比较早且导入过来的序号不同，企业需要将最新信息在新平台进行更新。（此项设置见新平台首页办事指南—操作指南——第三行，此页内容非常重要）

**Q3：我们企业在新平台备案时出现“无信用承诺书，不能提交”是什么情况？**

A3：这个情况，您需要先新增或者导入承诺书，承诺书模板在您点击“新增”或者“导入”会有模板出来，此时用CA锁进行电子签章或者手动盖章上传均可，等后台自动审核（审核时间半个工作日），显示已处理之后，再进行人员和资质的备案，再次等待审核通过即可。

**Q4：我们企业在新平台人员资质都已经备案，也已经处理通过了，但是点击报名，资质还是弹不出来是什么情况？**

A4：这个是因为您在备案资质时，那些资质是从老平台导入进来的，有的编号不同，不论哪个资质，都要重新选择重新上传，审核后才可以。（具体操作步骤见平台首页—办事指南—操作指南—新平台登录注意事项PDF文件第3页之后的相关内容，对照已经进行过的操作，查验哪一步操作有遗漏）

**Q5：我们用锁登录时出现“登录系统主键为空”是什么情况？**

A5：这种情况您需要将浏览器缓存清理下即可。

**Q6：我们CA锁登录不了不见面开标大厅怎么办？**

A6：企业进入开标大厅是要在开标前1个小时，通过投标人窗口进入，我的投标项目列表里详情会出现虚拟开标大厅，点击进入，检测环境，再按时签到解密即可。

**Q7：我们电脑是Win10的系统，登录不了新平台怎么办？**

A7:首先，您的电脑需要下载IE11浏览器，然后将您电脑设置里浏览器默认设置改为IE浏览器。登录时也可以点击电脑右下角搜索把IE浏览器搜索出来，然后按照平台要求完成浏览器设置即可。

**Q8：我们的CA锁签不了章是什么情况？**

A8：您需要在平台下载多CA驱动，多CA驱动里有2个安装包，确认是否将签章软件的安装包安装完成。完成的话点击电脑左下角，所有程序里会显示有“可信电子签章V8”，此时即可正常签章。

**Q9：我们公司的信息有变更，需要拿锁过去再进行变更一次吗？**

A9：①如果单位名称变更，需要用CA锁登录平台先进行变更，后台审核信息变更通过后，再拿锁到现场更改锁里名称信息，进行重新绑定。②如果法人变更，用锁登录在基本信息里提交变更，然后带锁到现场更改锁内信息，无需重新绑定。

**Q10：制作上传标书时提示投标人信息不符，应该如何处理？**

A10：这说明该公司之前改过公司名称，首先查看新平台信息库中基本信息里企业名称是新名称还是老名称，如果是新名称，此时需要将锁拿到中心进行解绑后，用新名称重新绑定即可。

**Q11：安装驱动出现如下内容：**

A11：需要卸载您电脑上360卫士，断网安装的。

**Q12：我们老市锁到期了，是否要续费？**

A12：关于老市锁的使用，目前有两种情况。第一，如果老市网还有未完成项目且后期不确定是否还要在老市网投标，就需要续费。第二，如果老市网没有项目了，也没有未退还保证金之类的业务且以后也不会在老市网投标，锁可以办理注销。注销掉之后，诚信平台可以用用户名密码登陆，各企业根据各自情况自行判断即可。