**自治区招标投标领域数字证书（CA）互认常见问题处理指南**

**（面向交易主体）**

**目 录**

[一、招投标系统常见问题处理指南](#_Toc21539_WPSOffice_Level1) [1](#_Toc21539_WPSOffice_Level1)

[各地州公共资源交易平台应急保障人员联系方式](#_Toc9628_WPSOffice_Level2) [2](#_Toc9628_WPSOffice_Level2)

[二、招投标平台登录常见问题处理指南](#_Toc2534_WPSOffice_Level1) [3](#_Toc2534_WPSOffice_Level1)

[新疆CA技术保障人员联系方式](#_Toc19813_WPSOffice_Level2) [4](#_Toc19813_WPSOffice_Level2)

[翔晟信息技术保障人员联系方式](#_Toc22410_WPSOffice_Level2) [5](#_Toc22410_WPSOffice_Level2)

# 一、招投标系统常见问题处理指南

**问题一：交易主体使用CA锁无法登录公共资源交易交易平台。**

**处理步骤：**

1、请先确认CA驱动安装是否正常。

2、请先确认CA锁密码是否输入准确。

3、请先排查CA锁激活是否正常。

**问题二：公共资源交易平台电子业务系统签章环节无法电子签章。**

**处理步骤：**

1、排查系统中PDF是否正常生成。

2、CA驱动安装是否正常。

3、浏览器中相关的系统控件是否正常加载。

4、如无法解决，联系对应的公共资源交易平台系统技术保障人员。

**问题三：公共资源交易平台招标文件制作环节无法生成招标文件。**

**处理步骤：**

1、排查在制作招标文件中是否有信息未按要求填写，导致无法生成。

2、排查CA驱动是否正常。

3、如无法解决，联系对应的公共资源交易平台系统技术保障人员。

**问题四：公共资源交易平台投标文件制作环节无法生成投标文件。**

**处理步骤：**

1、排查在制作投标文件中是否有信息未按要求填写，导致无法生成。

2、排查CA驱动是否调用正常。

3、如无法解决，联系对应的公共资源交易平台系统技术保障人员。

**问题五：不见面开标系统环节无法解密投标文件。**

**处理步骤：**

1、核对上传投标文件的驱动版本是否正确。

2、如短时间内无法处理，请第一时间联系对应的公共资源交易平台系统技术保障人员。

如产生的问题不在上述范围内，请按照附件中各地州公共资源交易平台技术保障人员联系方式进行电话联系咨询。

**各地州公共资源交易平台应急保障人员联系方式**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **姓名** | **负责区域** | **联系电话** |
| 苗嘉欣、张颢轩 | 自治区本级 | 18099213032 |
| 李斌雪、李鹏飞 | 乌鲁木齐 | 18195856750 |
| 刘亚楠 | 昌吉 | 18290867120 |
| 陈瀚樵 | 吐鲁番 | 15022944290 |
| 张文平 | 巴州 | 18690163281 |
| 莫星星 | 阿克苏 | 15003007139 |
| 刘卫 | 伊犁 | 0999-8128780 |
| 王琛 | 博州 | 18034885470 |
| 徐明会 | 和田 | 18690625819 |
| 孙世军 | 喀什、克州 | 15276673554 |
| 马兴虎 | 哈密 | 19529288802 |
| 孙海平 | 塔城 | 15292444968 |
| 王琛 | 克拉玛依 | 18034885470 |
| 刘强 | 阿勒泰 | 15292628653 |
| 400热线 | 面向招标代理、投标单位 | 400-998-0000 |

# 二、招投标平台登录常见问题处理指南

**问题一**：**使用证书登录多CA互认平台，不显示证书信息。**

**处理步骤：**多CA互认平台“驱动下载”中下载互认平台的登录地址，安装完毕后刷新浏览器页面。

**问题二**：**证书驱动已安装，不显示证书名称。**

**处理步骤：**

1.刷新浏览器，点击加载证书；

2.重新拔插Ukey证书，并刷新浏览器页面。

**问题三**：**输入密码后点击登录，提示“验证用户密码失败，剩余验证次数为几次。**

**处理步骤：**删除输入的密码，重新输入。

**问题四**：**多次输入错误，提示“验证用户密码失败，您的证书已锁定。**

**处理步骤：**

1.寻找就近的新数CA服务机构，带上证书Ukey，到服务网点进行解锁.

2.拨打新数CA客服咨询电话，由客服进行远程解锁。

**问题五：插入证书Ukey输入密码后提示“证书错误或未注册”**

**处理步骤：**证书key未进行注册或绑定，到招投标平台对证书Ukey进行注册，然后登录互认平台对证书Ukey进行绑定。

如产生的问题不在上述范围内，如是CA锁问题请联系对应的CA锁厂商（如新疆CA、翔晟CA）进行电话联系咨询。

**新疆CA技术保障人员联系方式**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 所属地区 | 县市 | 联系人 | 联系电话 |
| 自治区本级 | 乌鲁木齐市 | 毛红平 | 13319833453 |
| 乌鲁木齐市 | 水磨沟区 | 王启超 | 17726828873 |
| 沙区 | 代勤明 | 13999407493 |
| 高新区（新市区） | 孙强 | 15199464007 |
| 经开区（头屯河） | 齐亚茹 | 13619901115 |
| 米东区 | 蒲彩燕 | 13999201618 |
| 克拉玛依 | 克拉玛依市 | 封媛 | 15709901777 |
| 伊犁州 | 伊宁市 | 金峰 | 13345487777 |
| 奎屯市 | 黄应华 | 18290706258 |
| 昌吉州 | 昌吉市 | 牛冬梅 | 15899077070 |
| 昌吉市农业园区 | 李红 | 18009949031 |
| 阿勒泰地区 | 阿勒泰市 | 交哈尔 | 18899004537 |
| 博州 | 博乐市 | 曹松梅 | 13809998299 |
| 塔城地区 | 塔城市 | 戴玉康 | 18197589888 |
| 吐鲁番地区 | 吐鲁番市 | 段玉惠 | 18809956288 |
| 哈密地区 | 哈密市 | 邢艳霞 | 13364931015 |
| 巴州 | 库尔勒市 | 王彩萍 | 18999001288 |
| 阿克苏地区 | 阿克苏市 | 鲁海霞 | 19999746069 |
| 和田地区 | 和田市 | 陈海燕 | 15199295263 |
| 喀什地区 | 喀什市 | 张文丽 | 15001465669 |
| 克州 | 阿图什市 | 张小勤 | 15349979888 |

**翔晟信息技术保障人员联系方式**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 所属地区 | 县市 | 联系人 | 联系电话 |
| 南京总部 | 南京市 | / | 025-66085508（全疆） |
| 自治区本级 | / | 迪丽扎尔 | 17799736912 |
| 乌鲁木齐市 | 水磨沟区 | 朱绍磊 | 0991-4184465 |
| 昌吉州 | 昌吉市 | 梁玉英 | 13369801578 |
| 阿勒泰地区 | 阿勒泰市 | 张婧 | 0906-2195359 |
| 博州 | 博乐市 | 汪晓安 | 18799600165 |
| 吐鲁番地区 | 吐鲁番市 | 杨瑞 | 18129257150 |
| 巴州 | 库尔勒市 | 樊薇 | 15099222854 |
| 阿克苏地区 | 阿克苏市 | 王丽 | 0997-2510358 |
| 和田地区 | 和田市 | 排则莱提 | 18139161650 |
| 喀什地区 | 喀什市 | 陈湘湘 | 13150441724 |
| 克州 | 阿图什市 | 李显亮 | 13394908298 |