**国泰新点软件股份有限公司**

地址：江苏省张家港市江帆路8号（http://www.epoint.com.cn）



**鄂尔多斯公共资源交易平台**

**网上投诉工作手册**

**版 本 历 史**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 版本/状态 | 作者 | 参与者 | 编写日期 | 备注 |
| V1.0 |  |  | 2021.7.7 | 全部章节 |

**目录**

[一、 系统前期准备 4](#_Toc17792)

[1.1、 驱动安装说明 4](#_Toc18536)

[1.1.1、 驱动下载 4](#_Toc1493)

[1.1.2、 安装驱动程序 5](#_Toc14924)

[1.2、 检测工具 7](#_Toc22814)

[1.2.1、 启动检测工具 7](#_Toc181)

[1.2.2、 系统检测 8](#_Toc5049)

[1.2.3、控件检测 8](#_Toc15233)

[1.2.3、 证书检测 9](#_Toc26401)

[1.2.4、 签章检测 10](#_Toc27401)

[1.3、 浏览器配置 11](#_Toc15338)

[1.3.1、 Internet选项 11](#_Toc8364)

[1.3.2、 关闭拦截工具 15](#_Toc25771)

[二、 投诉 15](#_Toc6283)

[2.1、 投诉入口 15](#_Toc14657)

[2.2、 新增投诉 16](#_Toc11854)

[2.3、 投诉撤回 18](#_Toc25863)

[2.4、 查看受理结果 20](#_Toc27884)

[2.4.1、 不予受理 20](#_Toc18427)

[2.4.2、 受理结束 21](#_Toc14790)

[2.4.3、 受理驳回 22](#_Toc2539)

# 系统前期准备

## 驱动安装说明

### 驱动下载

1、登录鄂尔多斯市公共资源交易中心网站，点击“主体登录”，进入登录页面；





点击“驱动下载”下载驱动。

### 安装驱动程序

1、双击安装程序，进入安装页面。



注：在安装驱动之前，请确保所有浏览器均已关闭。

2、选中协议，点击“自定义安装”，打开安装目录位置。



如果不点击“自定义安装”，点击“快速安装”按钮，则直接开始安装驱动，安装位置默认。

3、选择需要安装的目录，点击“立即安装”按钮，开始安装驱动。



4、驱动安装完成后，打开完成界面。



5、点击“完成”按钮，驱动安装成功，桌面显示图标。

## 检测工具

### 启动检测工具

用户可以点击桌面上的新点检测工具图标来启动检测工具。

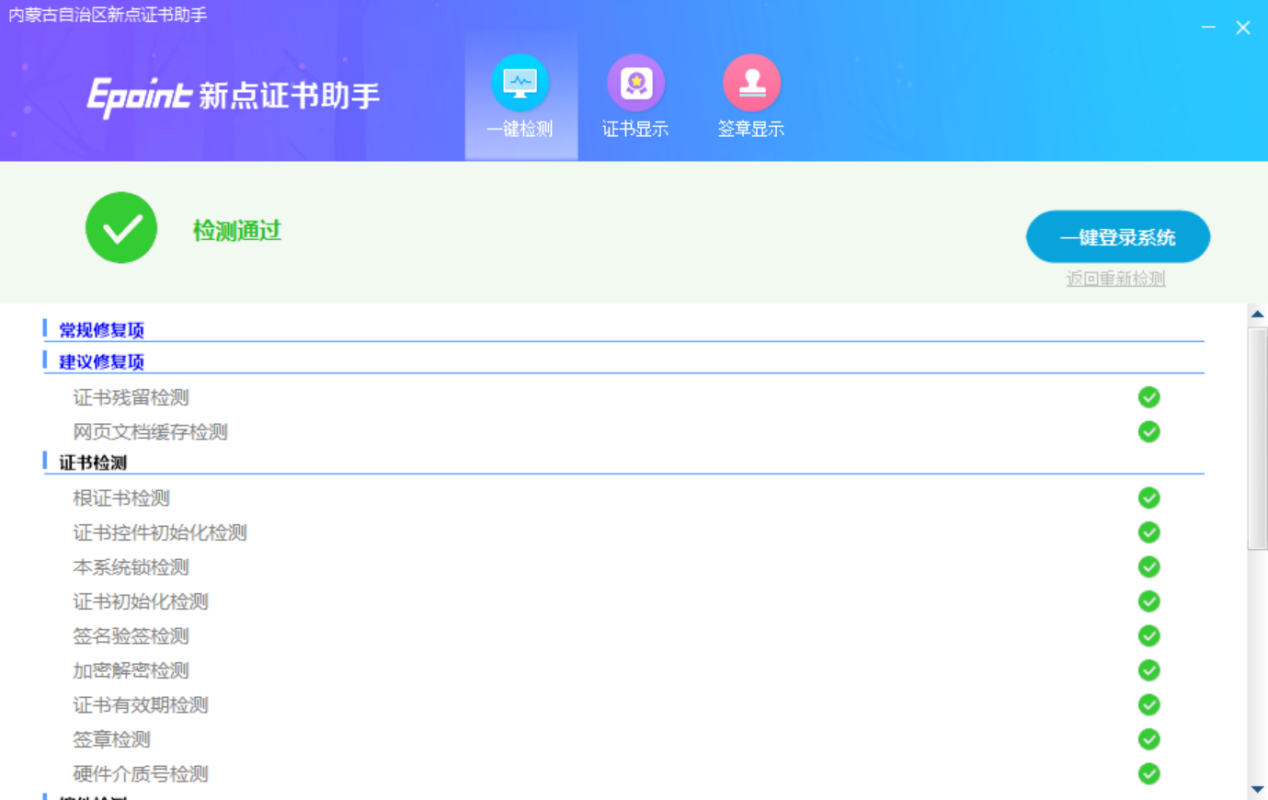
### 系统检测



该页面主要是进行可信任站点的设置。

如果没有设置成功，请点击设置按钮即可。

### 1.2.3、控件检测



如果以上都是打勾，系统所需要控件都安装完毕了。

其中证书Key驱动，需要把您的证书Key插好以后才可以检测出来。

### 证书检测



用户可以点击“立即检测”按钮，选择证书，点击“确定”按钮，输入口令，可以检测该证书Key是否可以正常使用。

如果“证书检测结果”中显示证书状态正常，则表示您的证书Key是可以正常使用的，如下图：

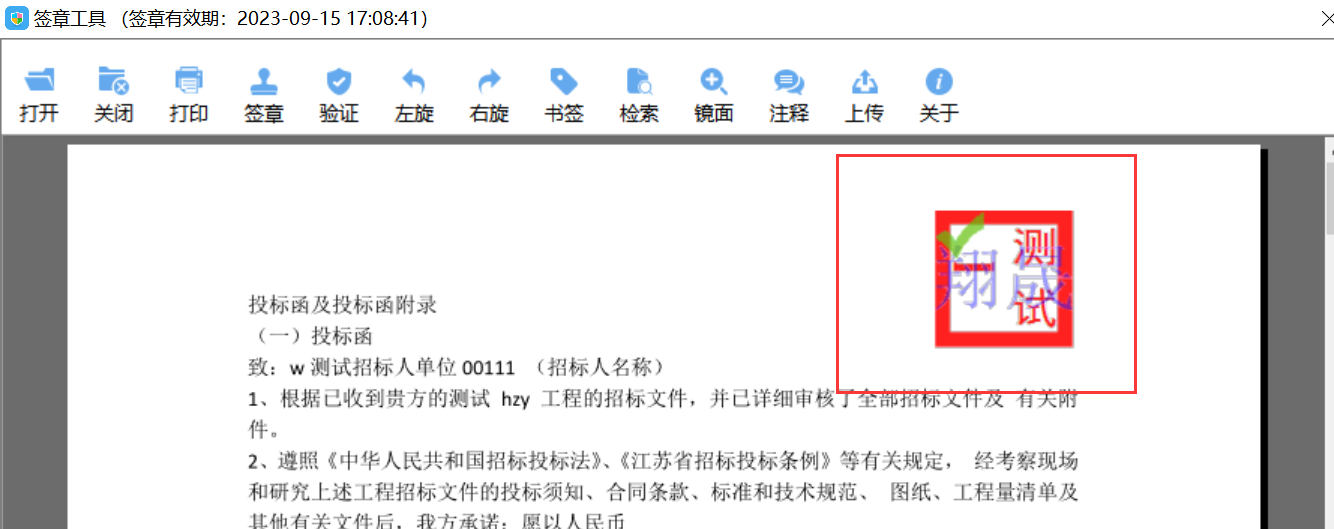


### 签章检测



此页面是用于测试证书Key是否可以正常签章，请点击，在出现的窗口中，选择签章的名称和签章的模式，并输入您的证书Key的密码，点击确定按钮。

如果能成功加盖印章，并且有勾显示，则证明您的证书Key没有问题。



如果出现其他的提示，请及时和该项目CA联系。

## 浏览器配置

### Internet选项

为了让系统插件能够正常工作，请按照以下步骤进行浏览器的配置。

1、打开浏览器，在“工具”菜单→“Internet选项”



2、弹出对话框之后，请选择“安全”选项卡，具体的界面如下图：



3、点击绿色的“受信任的站点”的图片，会看到如下图所示的界面：



4、点击“站点” 按钮，出现如下对话框：



输入系统服务器的IP地址，格式例如：192.168.0.123，然后点击“添加”按钮完成添加，再按“关闭”按钮退出。

5、设置自定义安全级别，开放Activex的访问权限：



会出现一个窗口，把其中的Activex控件和插件的设置全部改为启用。



选择启用（共5个ActiveX）

文件下载设置，开放文件下载的权限：设置为启用。



### 关闭拦截工具

上述操作完成后，如果系统中某些功能仍不能使用，请将拦截工具关闭再试用。比如在windows工具栏中关闭弹出窗口阻止程序的操作：



# 投诉

## 投诉入口

**操作步骤：**

1、登录鄂尔多斯市公共资源交易中心网站，点击“投诉”图标。如下图：



1. 进入主体登录页面，完成登录进入系统。如下图：



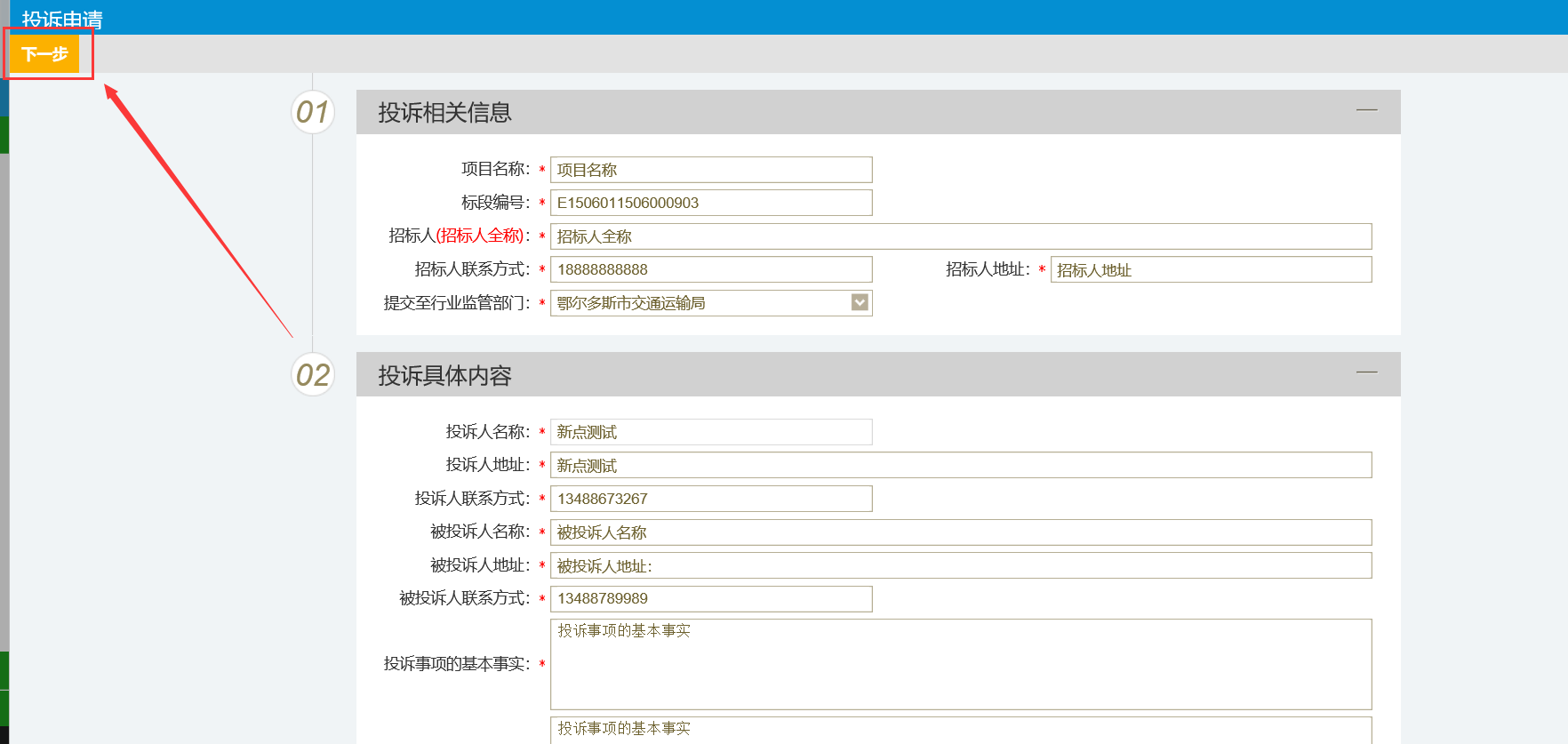
## 新增投诉

**基本功能：**新增投诉信息

**操作步骤：**

1、点击“业务管理－投诉”菜单，进入项目列表页面。如下图：



2、点击“新增投诉信息”按钮，进入新增投诉信息页面，填写01投诉相关信息（包括项目名称、标段编号、招标人全称、招标人联系方式、地址、选择需要提交的行业监管部门）、02投诉具体内容（包括投诉人及被投诉人名称、联系方式、地址、投诉事项基本事实、以及相关请求及主张），填写完成后点击左上角“下一步”。如下图：

3、进入投诉信息查看页面，确认投诉相关信息后，在第三部分投诉书及相关附件中点击“电子件管理”，上传有效线索和相关证明材料，上传完成后，点击“点击生成”，生成投诉书，并完成签章，如下图：



4、上传完成后，点击“提交”按钮，提交对应行业行政监督管理部门进行受理。

5、返回投诉信息列表中，受理状态在“编辑中”状态下，选择对应投诉信息，点击“操作”按钮，可修改相关信息。如下图：



6、选择项目，点击“删除选定”按钮，可删除投诉信息。

注：只有受理状态“编辑中”“不予受理”状态下的项目才允许删除。

## 投诉撤回

**基本功能：**撤回已提交的投诉。

**操作步骤：**

1. 点击后方操作按钮，进入投诉信息查看页面



1. 填写撤回理由，生成投诉撤回书并签章，完成后点击左上角“撤回”按钮，提交撤回申请，等待行政监督部门处理。





## 查看受理结果

**前置条件：**已提交投诉信息，且行业监管部门受理完成

**基本功能：**查看具体受理结果

### 不予受理

1、查看受理状态，如显示“行业监督部门不予受理” ，点击后方操作按钮，进入查看页面。



2、查看不予受理相关信息及不予受理相关附件。



### 受理结束

1. 查看受理状态，如显示“行业监督部门受理结束” ，点击后方操作按钮，进入查看页面。



2、查看受理相关信息及投诉受理相关附件



### 受理驳回

1. 查看受理状态，如显示“行业监督部门驳回” ，点击后方操作按钮，进入查看页面。



2、查看受理相关信息（包括被投诉人的答辩及请求、调查认定的基本事实、行政监督部门的处理意见及依据）及投诉受理相关附件。

