电汇/转账缴纳保证金常见问题帮助

一、中国移动保证金平台交易异常，问题判断及客服选择

1、客服联系方式有哪些？

中国移动保证金缴纳交易跨三个平台，分为三个部分管理：采购与招投标网（简称 ES 平台），客服热线为 4001390123；保证金管理平台，客服热线为 10086 转金融客服；保证金电汇/转账交易平台平台，客服热线为 10086 转和包客服或 0731-81890357。

2、如何判断遇到的问题归属哪个平台，从而快速联系可处理问题的客服？

（1）登录 ES 平台，从点击 “注册”至点击“保证金平台”按钮期间步骤均为 ES 平台操作范围，由 ES 平台客服负责解答和处理界面异常情况：



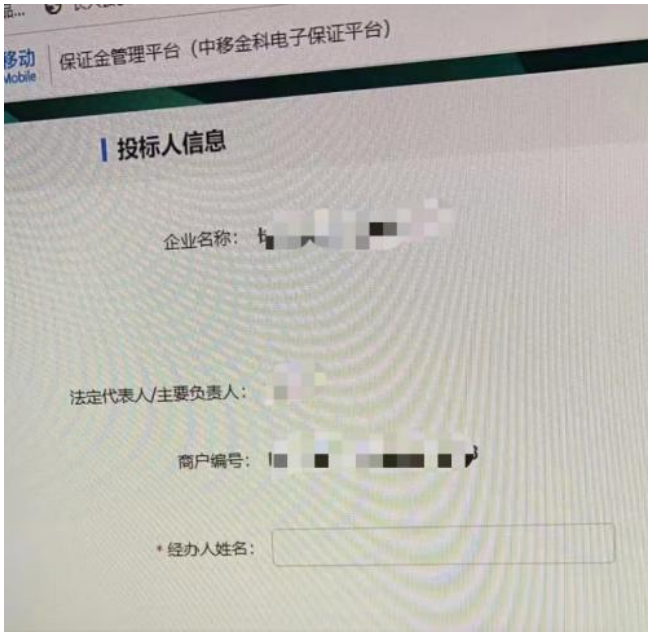


（2）中移金科电子保证金平台登录页面至保证金电汇/转账交易平台“去注册”界面以及开户后的“投标人信息”界面均为保证金管理平台操作范围，由保证金管理平台客服负责解答和处理界面异常情况：

注：保证金管理平台首次跳转时需登录，登录时一定要选择用户类型为 ES 集团用户，切记！登录账号及密码存在修改时，请牢记，若密码忘记请联系对应平台客服协助处理。

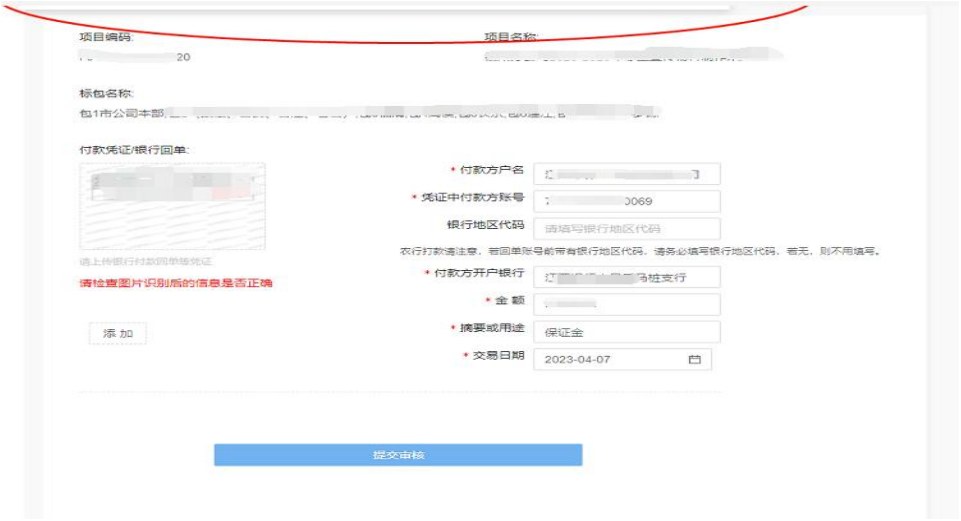






（3）保证金电汇/转账交易账号开立界面至银行回单上传及后续退款事项均为保证金电汇/转账交易平台操作范围，由保证金电汇/转账交易平台客服负责解答和处理界面异常问题：





二、保证金电汇/转账交易账号（商户账户）开立问题处理

1、营业执照上传失败，上传图片后框内不显示照片

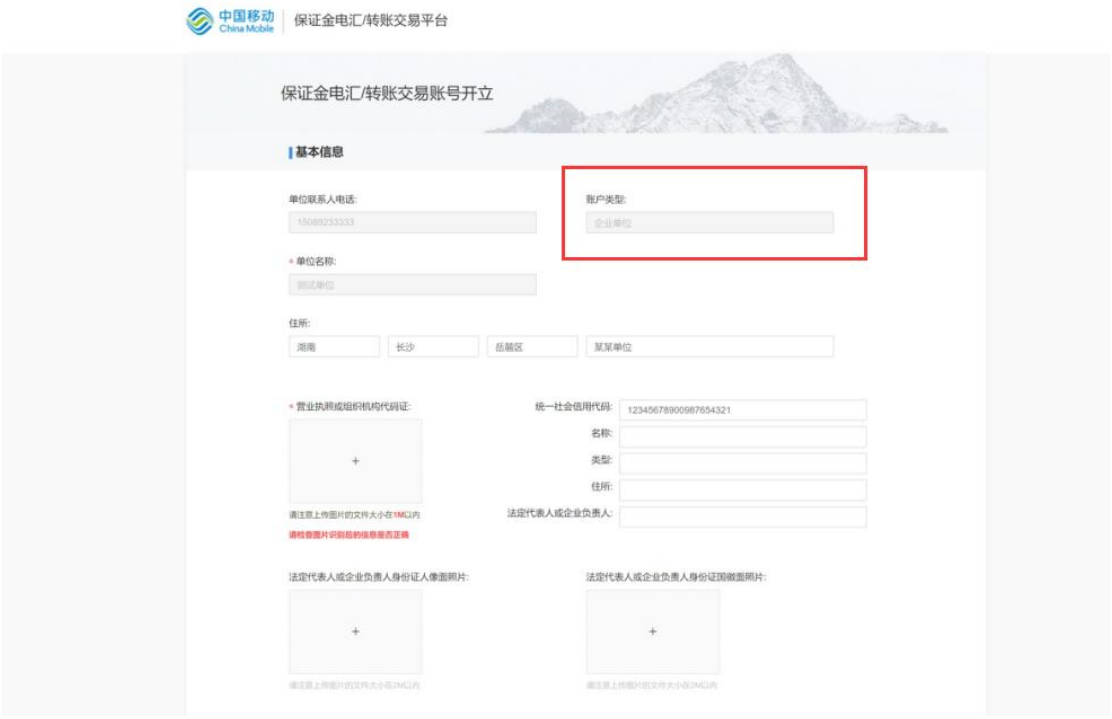
请检查图片大小是否在 1mb 内，调整横向图片上传。若仍失败，请尝试多次重拍照片和上传，直到上传成功，框内显示照片为止；若同一电脑无法成功，可尝试更换网络与电脑再试。

2、营业执照信息识别失败，上传图片后框内显示照片，但报信息识别失败

请手工补充右侧信息直至正确后提交。

3、报“未查询到营业执照中的企业信息”

请认真仔细检查统一社会信用代码，若无错误，请确认企业类型是否为特殊行业（如律师事务所、医院、非盈利性机构、个体户等行业），如为特殊行业请检查灰色部分的内容信息中账户类型是否正确（一般企业的账户类型为企业单位，特殊行业的账户类型为国家机关、事业单位、社会团体、个体户、自然人、其他组织机构，律师行业不属于企业单位），若账户类型展示错误，请拨打 10086 转金融客服，由金融客服协调金科公司技术进行数据变更处理。





4、开户时报“户名不符”

平台要求基本信息中的单位名称（图一）、营业执照上传界面右侧信息中的名称（图一）、开户许可证下方的账户名称（图二）三者一致，请检查确认三者是否一致，包括括号格式、是否存在空格等问题（如何确认是否存在空格：点击

选中基本信息中的单位名称，变为蓝色时查看是否存在空格（图三）），或返回ES平台或保证金管理平台的个人中心复制查看，若为基本信息中的单位名称错误，则需在ES平台申请修改。

注：开户时一定要仔细检查基本户信息（户名、卡号等），系统自动识别的账号信息可能有误，发现错误须手工修改正确！

图一



图二



图三



5、开户时报“重复注册”

请确认当前手机号码前期是否已使用于其他公司身份开立商户账户，如是请至 ES 平台更换注册手机号码；

6、开户时找不到银行选项

请仔细查找选项，银行存在简称，可输入单字查找（比如上海浦东发展银行，输入浦字查询）。对于小型银行，客户可咨询贵公司账户开户银行，选择开户银行的上级银行，各地市农村商业银行、地市农村合作银行、地市农村信用社，可选择所在省份的省农村信用社/省农村信用社联合社（如湖南某某农村商业银行，选择湖南省农村信用社）。

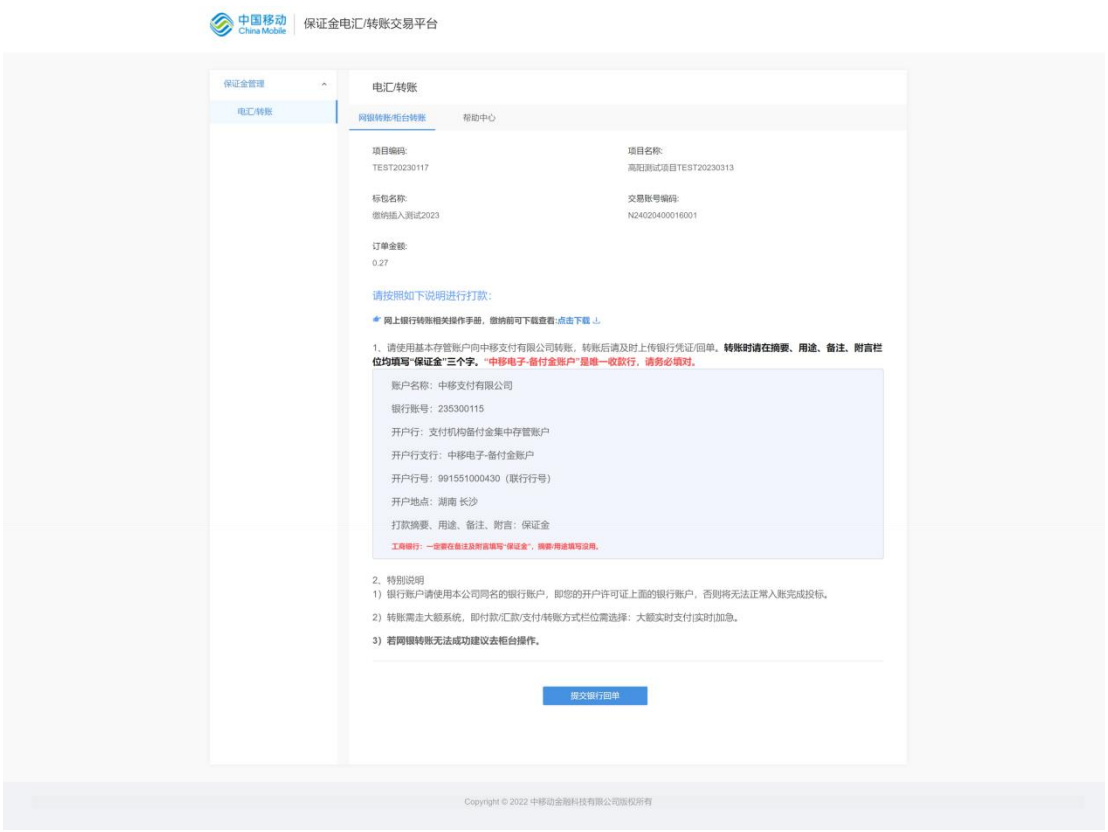
三、付款操作/缴纳金额错误问题处理

1、网银转账/柜台转账

1）请在系统界面下载指引手册按照内容进行处理，平台界面的提示均为重要信息，请仔细阅读并按要求操作。

2）柜台转账一定要与柜台人员强调，是向支付机构付款，必须通过人行大额支付系统进行付款。

3）每个银行转账付款时，一定要将保证金三个字写在最前面，可以为保证金+其他任何内容。工行网银付款操作时一定要在备注与附言中输入保证金三个字，摘要和用途填写无用。



网上银行转账指引-20240905更新.d

2、付款金额错误

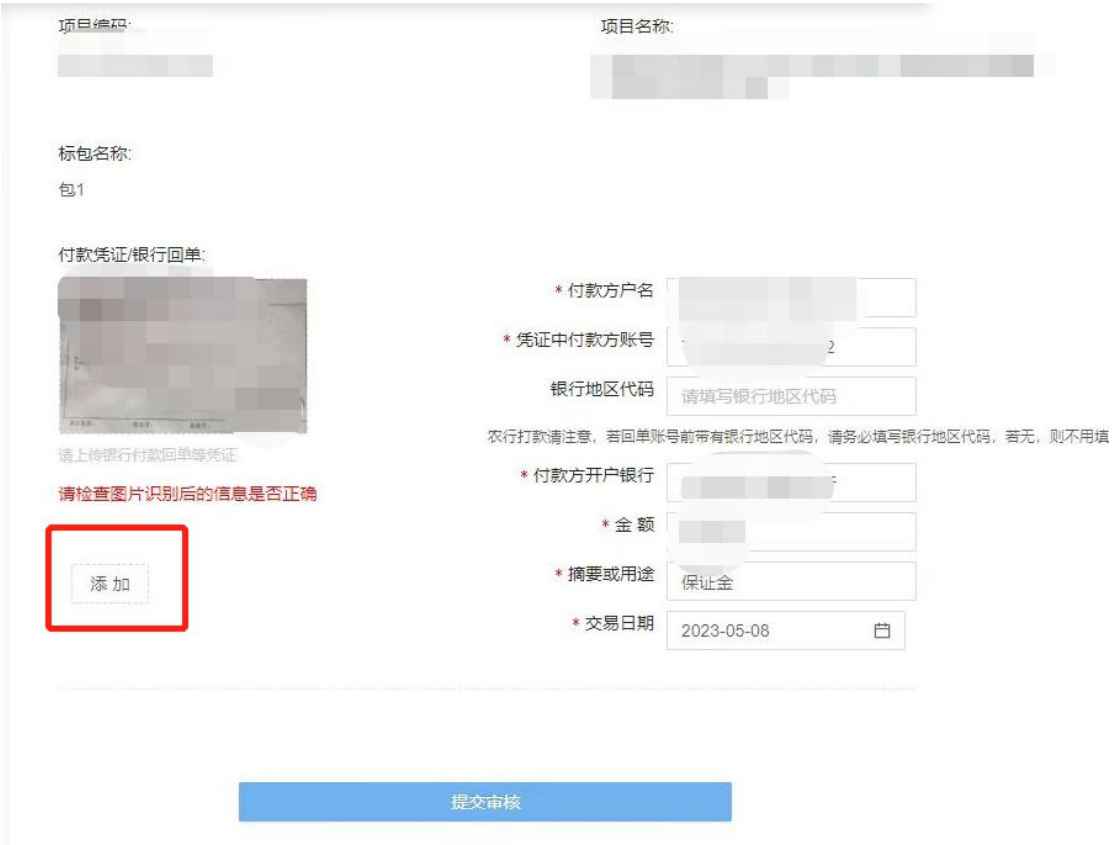
若多缴纳，请按实际付款金额上传银行回单，上传后，系统会将多缴纳款项自动退回；

若少缴纳，请补付款少缴纳部分的款项，上传回单时请点击添加按钮，一次上传两张回单凭证，最多不能超过 5 张回单。

3、网银转账付款失败/银行付款处理中

网银转账时严格按照转账操作手册处理，仍付款失败/银行付款处理中，请确认付款操作时间，人行大额系统关闭时间段付款，可能存在付款失败、付款延迟情况，若付款失败请等待人行大额系统开启后重新付款，若付款处于银行处理中，则等待大额系统开启后查看付款结果。

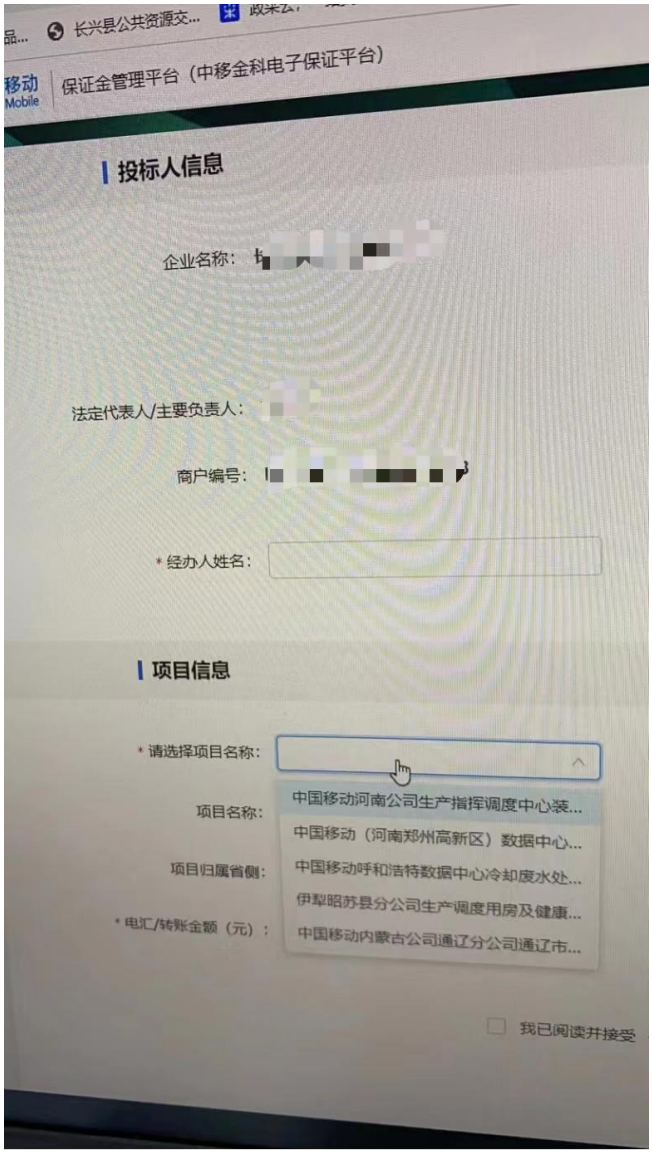
工作日人行大额系统关闭时间为 17:00-20:30，节假日人行大额系统关闭时间为最后工作日 17:00-最后节假日 20:30（例如：五一劳动节法定节假日时间为 4 月 29 日-5 月 3 日，人行大额系统关闭时间则为 4 月 28 日 17:00-5 月 3 日 20:30）。



四、上传凭证异常问题

1、通过电汇/转账方式缴纳完保证金，选择不到项目名称（如图）：

请点击保证金管理平台-个人中心-保证金管理-投标保函&保证金，找到要缴纳的保证金订单，进行去缴纳操作（注意查看订单显示的缴纳方式，如果缴纳方式为电子保函/其他，则需取消订单后重新从 ES 系统新增缴纳生成新订单进行操作），此时系统会自动带出项目名称。



2、上传时系统提示“必输项不能为空”

页面超时，请退出重新进入。

3、上传时系统提示“未匹配到打款记录”

请检查确认以下内容：

（1）付款成功且付款凭证中开户支行为“中移电子-备付金账户”；

（2）付款时有在摘要/用途/备注/附言等栏位输入了“保证金”字样（工行必须在备注、附言栏位输入，中行必须将保证金三个字写在用途栏位最前面）；

（3）上传页面中账户信息核对完全正确且无空格；

（4）上传页面交易日期为付款日期（注意部分银行回单中的日期为回单下载日期并非付款日期），请确认付款操作时间，若付款时间为人行大额系统关闭时间，则交易日期可能为节假日最后一日，请在假日结束后上传回单（若节假日

前一工作日 17:00 后付款，日期可能为节假日结束的最后一天，如 5 月 1 日-5 日放假，4 月 30 日 17:00 后付款，则日期可能为 5 月 5 日，客户在 5 月 5 日 21:00 后上传回单方可成功）；

（5）农业银行回单提交时请注意，回单中的账号若带有符号“-”，请勿填写符号，若自动识别内容中有符号，请手动删除；

以上信息全部确认后：

（1）如付款凭证中开户支行栏位不是“中移电子-备付金账户”，则款项已付至其他公司，（注意：收款方支行为人行唯一校验信息，请务必准确选择收款方支行“中移电子-备付金账户”）请直接联系该公司退款（官网查找联系方式），并重新付款至中移电子商务有限公司账户；

（2）如付款时未在摘要等栏位输入“保证金”字样，资金无法正常入账，请申请调账，提供说明邮件与银行回单，发送至中移电子商务有限公司运营邮箱（cmft_cgbzj@chinamobile.com），平台预计 4 个工作小时内处理完成，请 4 个工作小时后重新上传回单；

说明邮件模板如下：

xxxxx 公司于 2023 年 xx 月 xx 日将 xxxx 元款项转账至中移电子商务有限公司账户（账户：235300115），用作保证金缴纳款，保证金项目投标编号（xxxx），保证金项目名称 xxxxxxxxx，特此说明。

（3）如上述信息全部确认无误，请提供公司名称、银行回单，上传页面截屏，发送至中移电子商务有限公司运营邮箱（cmft_cgbzj@chinamobile.com），待后台协查后回复结果。

4、上传时系统提示“卡号/户名与开户许可证卡号/户名不符”：

（1）请确认是否为基本户付款，如非基本户付款，请使用基本户重新付款，非基本户付出的款项请申请退款，提供退款函件（需加盖公章）与银行回单，发送至中移电子商务有限公司运营邮箱（cmft_cgbzj@chinamobile.com），函件模板请见附件 2《退款模板》，平台预计 7 个工作日内完成退款；

（2）请确认基本户是否存在变更情况，如使用变更后的账户付款，请提供公司名称、变更后的账户信息、变更证件（新营业执照/开户许可证）、联系方式，发送至中移电子商务有限公司运营邮箱（cmft_cgbzj@chinamobile.com），后台进行变更处理。

（3）提示银行账户名称与开户许可证中账户名称不一致，且未变更企业名

称，请仔细检查上传回单页面付款方户名栏位是否存在错别字（注意：银行账户名称不是银行或银行支行名称，而是付款方户名）。

5、上传时系统提示“凭证已处理，请勿重复上传”

系统反应延迟，请稍后查询上传情况。

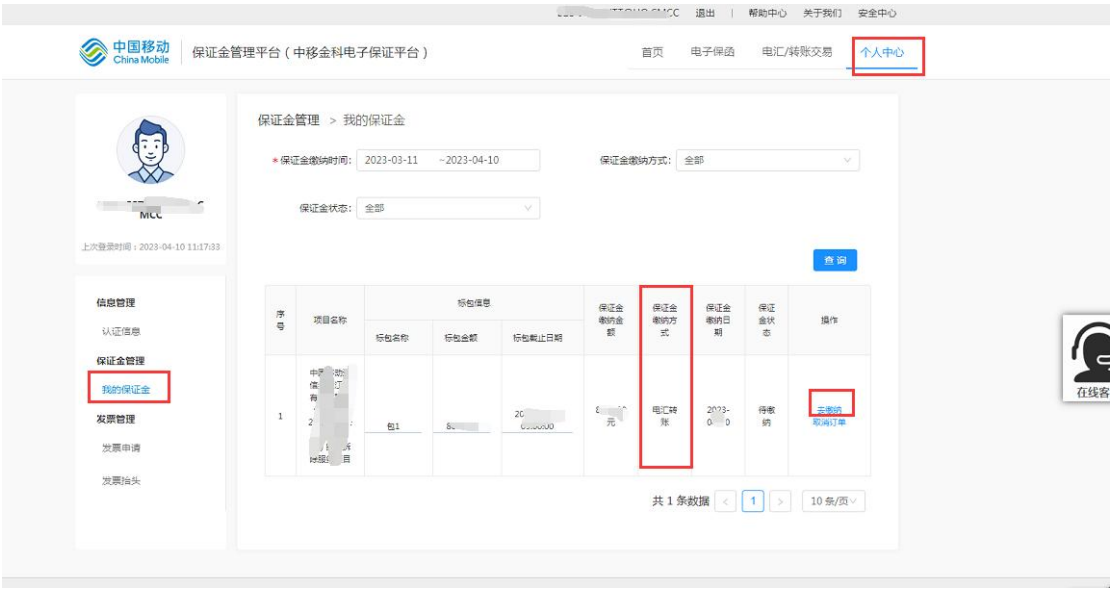
6、付款完成后，再次进入系统无法找到上传回单的界面

从 ES 平台跳转至保证金管理平台，在保证金管理平台—个人中心—保证金管理-投标保函&保证金界面查看订单：

如缴纳方式为电子保函或其他（代理公司），请取消订单重新在 ES 平台新增缴纳，选择缴纳方式电汇/转账；

如缴纳方式为电汇/转账、缴纳状态为支付失败，请取消订单后重新在 ES 平台新增缴纳；

如缴纳方式为转账/电汇、缴纳状态为待支付，请点“去缴纳”，按照系统流程进行操作，不用再进行付款，选择：网银转账/柜台转账，拉到最下方，点击提交银行凭证按钮；



五、付款、退款问题

1、重复付款

请提供退款函件（需加盖公章）与银行回单，发送至中移电子商务有限公司运营邮箱（cmft_cgbzj@chinamobile.com），函件模板请见附件 2《退款模板》，平台预计 7 个工作日内完成退款。

2、错误付款

（1）错误付款-未使用基本户付款：请使用基本户重新付款，非基本户付出的款项请申请退款，提供退款函件（需加盖公章）与银行回单，发送至中移电子商务有限公司运营邮箱（cmft_cgbzj@chinamobile.com），函件模板请见附件 2《退款模板》，平台预计 7 个工作日内完成退款；

（2）错误付款-付款至其他公司：请查看银行回单中收款方开户支行是否为“中移电子-备付金账户”，如否则资金付款至其他公司，请重新付款至中移电子商务有限公司账户，付至其他公司的款项请联系对方退款（可百度查询该公司官网获取联系方式）。

3、申请退款

（1）项目已截标，未及时上传凭证，申请退款：请提供退款函件（需加盖公章）与银行回单，发送至中移电子商务有限公司运营邮箱（cmft_cgbzj@chinamobile.com），函件模板请见附件 2《退款模板》，平台预计 7 个工作日内完成退款。

（2）ES 平台与保证金管理平台状态均为缴纳成功，申请退款：请联系招标方或代理机构在系统中操作退款申请，预计 1 个工作日退回。

（3）ES 平台状态为未缴纳或待支付，保证金管理平台状态为支付成功或缴纳成功：

①项目未截标，请在 ES 平台点击刷新按钮并重新进入页面查询，若状态仍异常则联系 ES 客服协查处理；

②项目已截标，请招标方发起工单至集团 ES 运维进行状态修改后重新操作退款。

六、其他问题

1、状态问题

（1）ES 平台有订单，但保证金管理平台—个人中心—我的保证金查不到订单，请拨打保证金管理平台客服热线 10086 转金融客服咨询；

（2）ES 平台与保证金管理平台均有订单，但项目金额为 0，保证金管理平台撤销失败，请拨打保证金管理平台客服热线 10086 转金融客服咨询；

（3）保证金管理平台状态为撤销成功/退款成功，但 ES 平台状态为撤销失

败/待支付/退款失败，请拨打 ES 平台客服热线 4001390123 咨询；

（4）ES 平台状态为支付中/待支付，保证金管理平台状态为支付成功，订单不一致超过 10 分钟后在 ES 平台点击刷新按钮，重新进入后仍未解决，请拨打 ES 平台客服热线 4001390123 咨询；

（5）ES 平台显示支付成功/缴纳成功，投标工具显示未支付/未缴纳状态，属于系统状态同步异常，请正常投标即可，不影响后续评标，详情可拨打 ES 平台客服热线 4001390123 咨询；

2、提示请完善企业相关信息

在保证金管理平台点击去缴纳操作后，页面提示请完善企业相关信息，并跳转至个人中心首页，原因为地址等信息不完整，请客户补充完整后重新操作。

3、项目再次开标，保证金缴纳问题

同一项目，首次开标前系统已缴纳成功，二次开标是否还需要重新缴纳：

（1）与项目经理操作有关，如果项目经理是重发公告，上一轮已成功缴纳的公司，参与重发公告项目时，无需重新缴纳，重发公告项目的缴纳状态会自动展示为缴纳成功；

（2）如果项目经理是重新新建项目，上一轮已成功缴纳的公司，需项目经理在系统上操作退款，新建项目需重新缴纳保证金。

保证金退款说明函模板.docx

4、如何获取收款方营业执照及银行账户信息表

供应商使用电汇转账方式缴纳中国移动保证金，付款处理时，如需收款方提供营业执照，请点击中移电子商务有限公司营业执照官网链接下载 https://www.cmpay.com/info/version4/web/assets/foot/html/foot_cooperate_credit.html?MTYPE=BUSI。

账户信息表见下图

中移支付有限公司

保证金业务账户信息告知函

根据清算机构（网联清算有限公司）要求，我司保证金业务退款提供的付款账户信息包含备付金账户信息和保证金商户账户信息，客户收款银行凭证中付款方账户信息展示备付金账户信息或保证金商户账户信息均真实有效且为同一账户。

中移支付有限公司账户信息如下：

单位名称	中移支付有限公司
备付金账户名称	中移支付有限公司
备付金银行账号	235300115
开户银行	支付机构备付金集中存管账户
支行	中移电子-备付金账户
保证金商户账户名称	中国移动采购保证金项目
保证金商户账户编号	888220425111050

中移支付有限公司

2024 年 8 月 20 日

5、询证函

供应商因审计检查等需求，需我司配合提供询证函件，请供应商将询证函件邮寄我司，并请注明盖章要求，如需加盖公司公章预计 1-2 周完成盖章，如需加盖财务专用章预计 1 周内完成盖章，未注明则默认加盖财务专用章。函件提供后请收件方妥善保管，不支持补提供或重复提供，谢谢。

地址信息如下：

收件人：陈子娟

联系电话：0731-81890357

收件地址：湖南省长沙市岳麓区东方红中路 352 号中移电子商务有限公司