

附件 9:

## 服务平台使用手册及常见问题解答

### 一、服务平台网址和登录方式

<https://neris.csrc.gov.cn>

点击“用户登录” → 输入“账号”（机构 P 码）、“密码”  
（机构自行设置的密码，可修改）



## 二、常见问题解答

### (一) 登录进去却看不到任何监管任务，怎么办？

答：中国证券监督管理委员会网上办事服务平台（试运行）账号有三种类型，分别是用户以个人身份注册的个人用户账号、以组织机构身份注册的组织机构账号，或者监管配发的账号（原市场主体账号）。使用个人用户账号或组织机构账号可办理行政许可或备案类政务服务事项，使用监管配发账号（原市场主体账号）可处理与监管人员日常交互相关事宜。监管配发账号（原市场主体账号）是由证监会根据监管工作需要为组织机构配置的，账号按照组织机构类型分类设置，私募基金管理机构的用户账号为P码，使用该类账号登录平台，用户可接收和办理监管任务、通知公告等业务。请勿以个人身份注册的个人用户账号及以组织机构身份注册的组织机构账号进行登录，否则看不到监管任务。

### (二) 忘记密码怎么办？

答：可通过登录页面下方的“忘记用户名/密码”，选择“监管配发账号”，填写主体类型、用户名、联系人姓名，通过系统的身份验证，即可重置密码。



全国一体化在线政务服务平台

中国证券监督管理委员会网上办事服务平台（试运行）



全国一体化在线政务服务平台

中国证券监督管理委员会网上办事服务平台（试运行）

（三）监管配发账号（原市场主体账号）重置密码时，  
忘记联系人怎么办？

一般是与中国证券投资基金业协会 AMBERS 系统平台的  
联系人信息一致，如联系人姓名确实不存在，请联系广东证

监局监管人员获取联系人信息。

#### **(四) 重置密码时，系统提示“账号不存在”怎么办？**

1、请检查，在操作“忘记用户名/密码”时选择的用户类型与注册账号类型一致；

2、如确认选择正确且为监管配发账号(原市场主体账号)，仍提示“账号不存在”，请联系广东证监局监管人员获取配发账号。

#### **(五) 监管配发账号(原市场主体账号)重置密码时，系统提示“账号未激活”怎么办？**

1、请检查电子邮件中是否有账号激活邮件，可按照电子邮件指引操作账号激活。

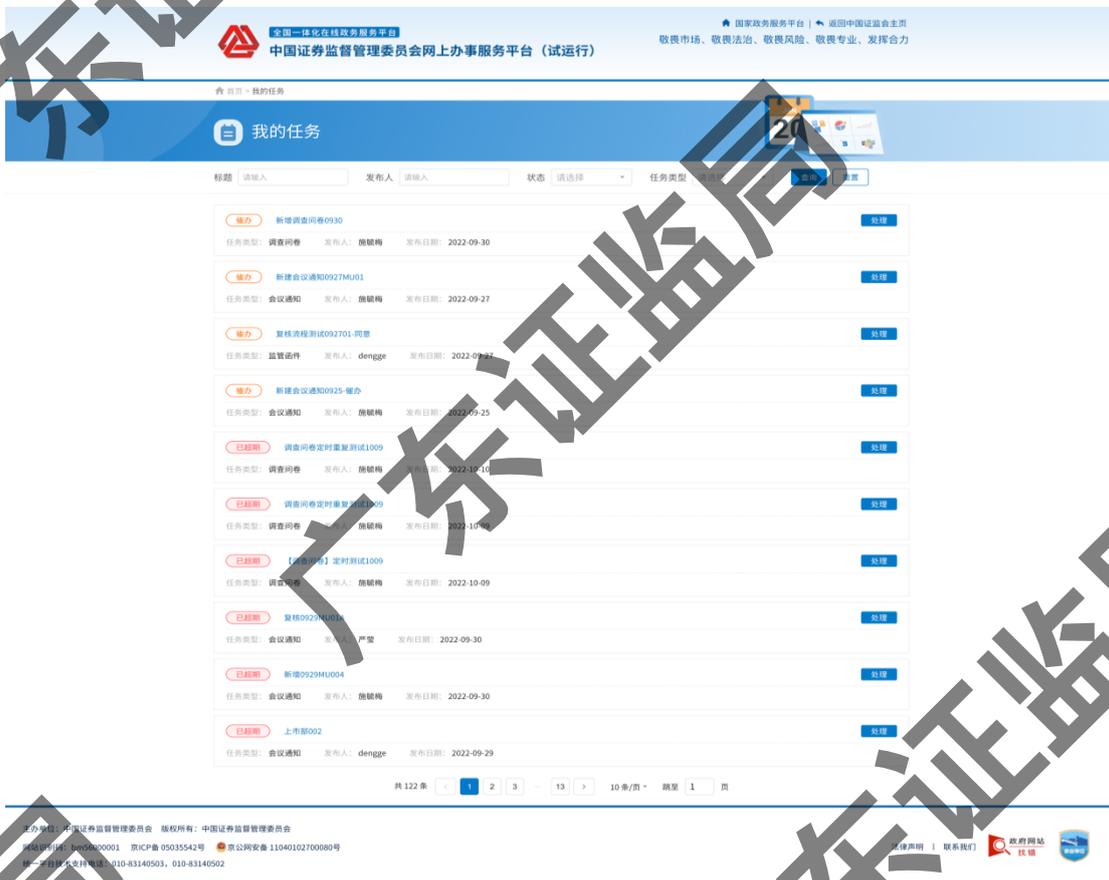
2、未收到账号激活电子邮件或电子邮件送达日期已超过30天，则需要联系广东证监局监管人员，由监管人员发送账号激活电子邮件到指定电子邮箱。

### **三、处理任务**

我的任务(新版)入口



点击后进入【我的任务】

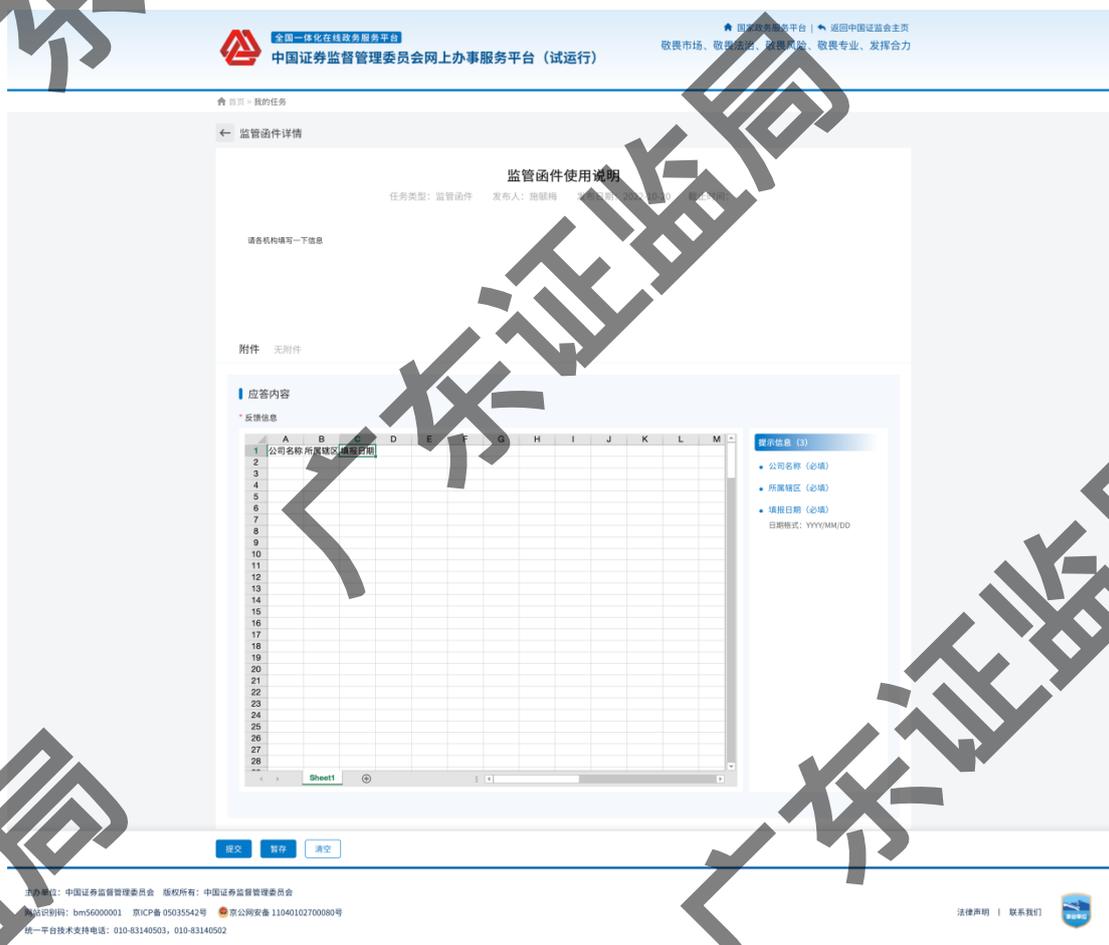


## 1. 监管函件类任务处理

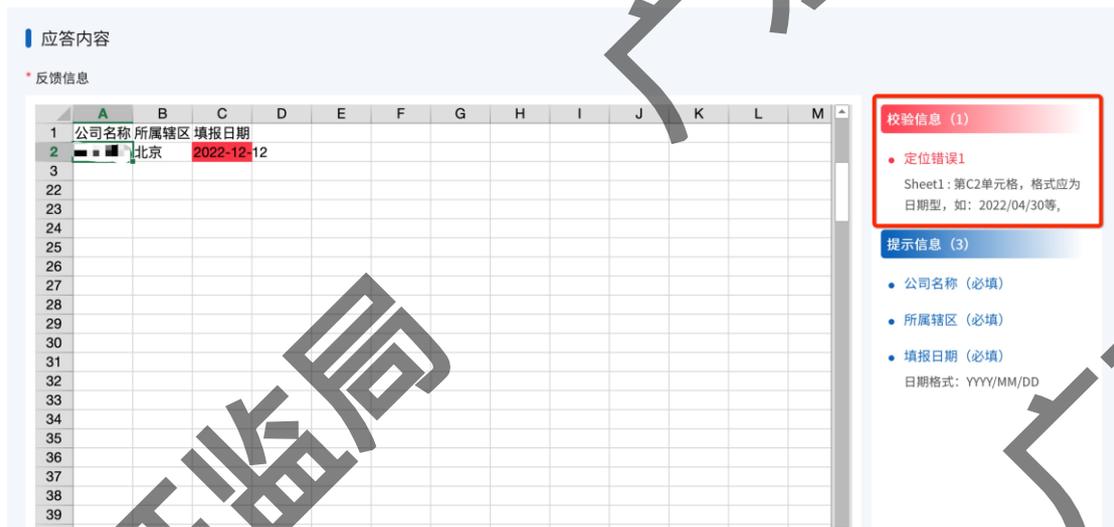
进入任务处理页，需点击应答后填写相关信息



应答内容区需按右侧“提示信息”中显示规则填写



若填写格式不对，则无法提交任务，请按红框中文字提示检查填写是否正确。



## 2. 信息报送类任务处理

报送文件类任务

进入任务处理页，需点击文件报送，弹出文件上报弹窗。



按情况填写并上传文件后，点击提交，提交文件，回到我的任务需再次提交任务。



## 报送报表类任务

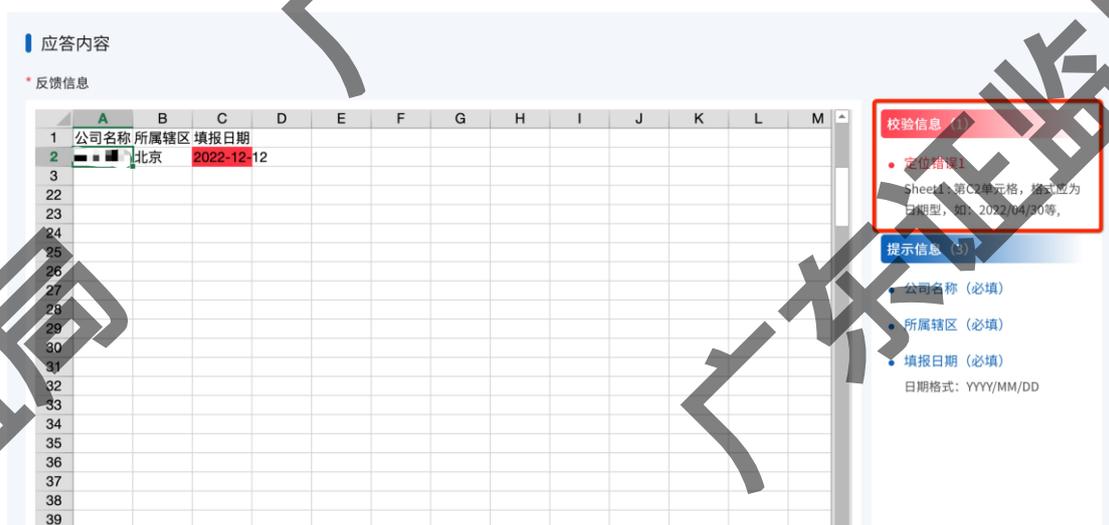
进入任务处理页，需点击应答后填写相关信息



应答内容区需按右侧“提示信息”中显示规则填写

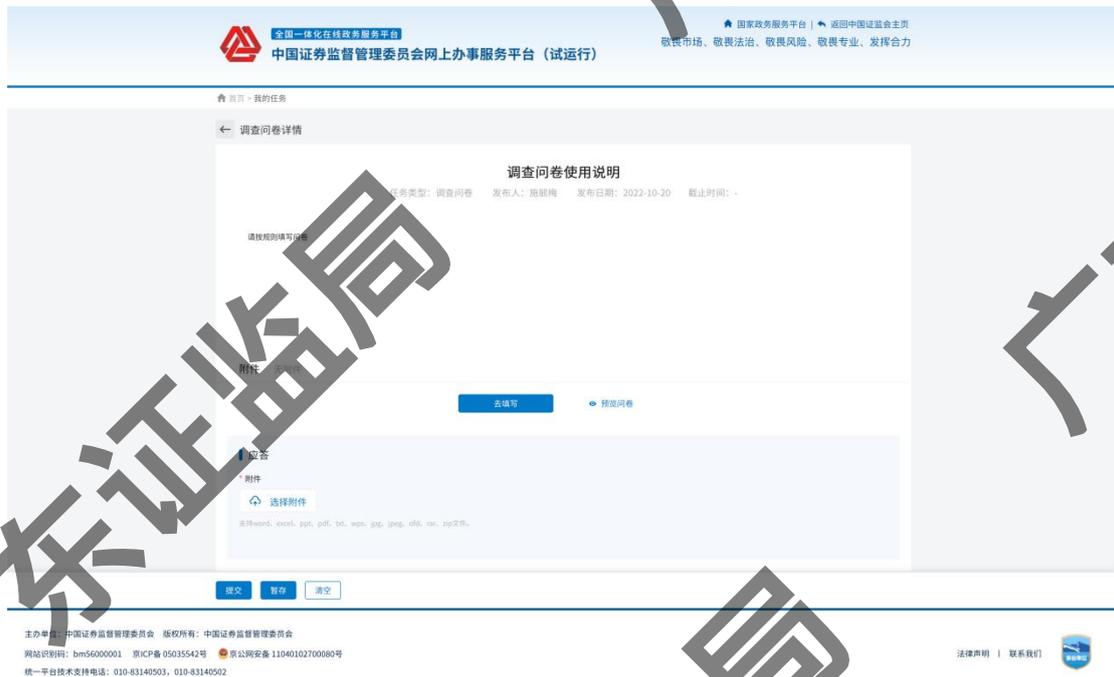


若填写格式不对，则无法提交任务，请按红框中文字提示检查填写是否正确。

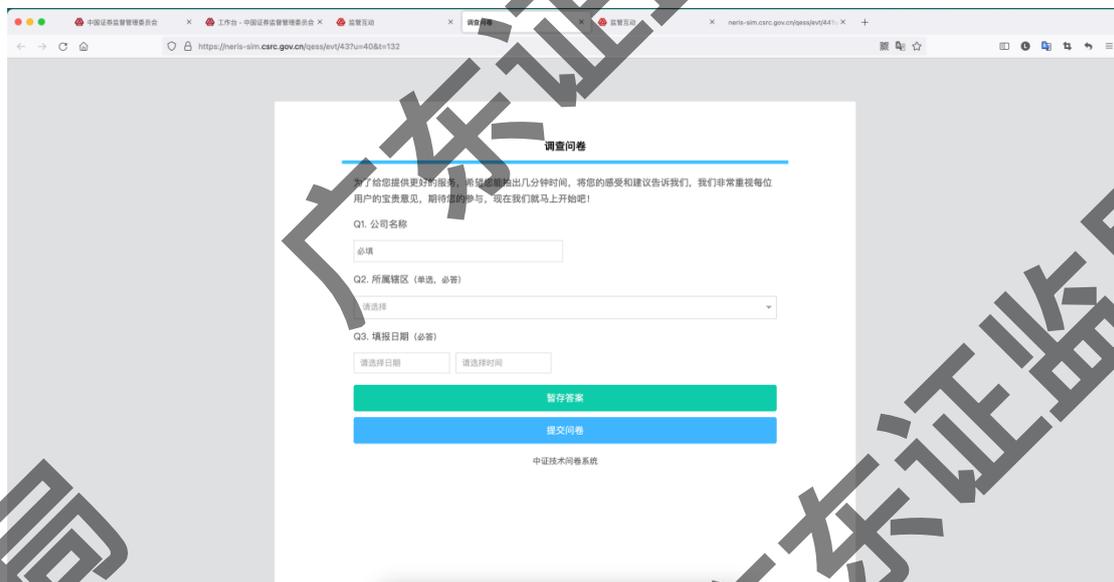


### 3. 调查问卷类任务处理

进入任务处理页，点击去填写，进入问卷答题页



按实际情况填写问卷信息后，点击“提交问卷”。



提交完成回到我的任务处理页。

需要再次提交任务，才可完成任务处理。

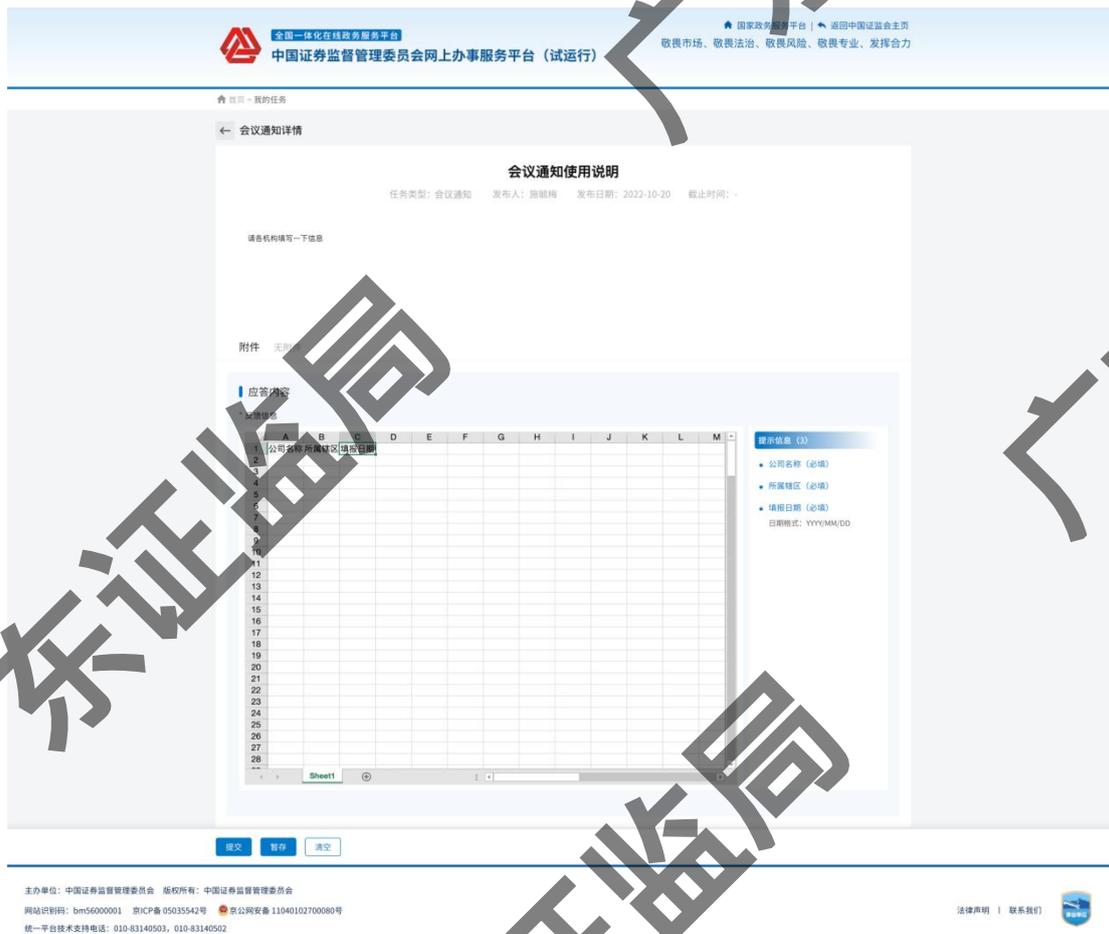


#### 4. 会议通知类任务处理

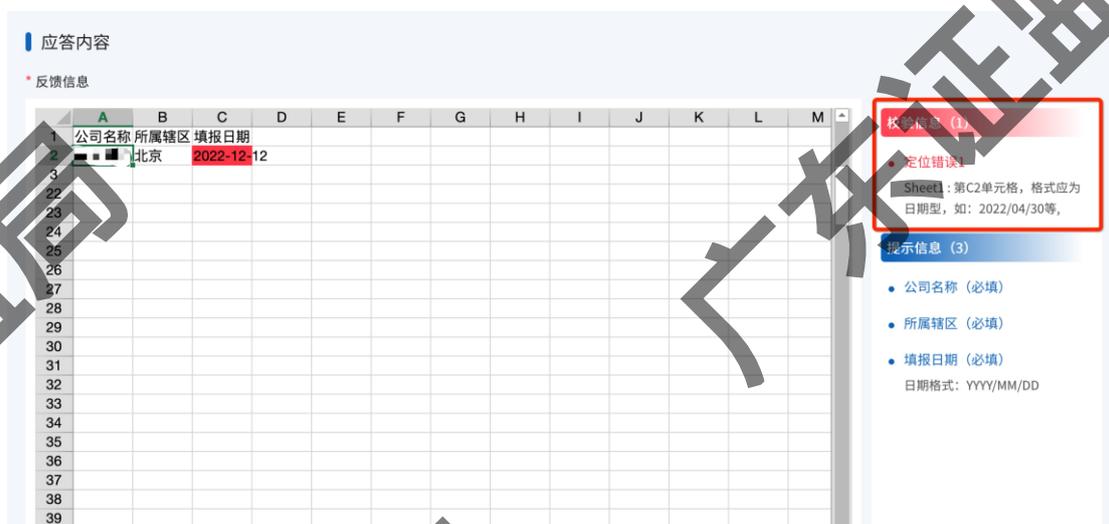
进入任务处理页，需点击应答后填写相关信息



应答内容区需按右侧“提示信息”中显示规则填写



若填写格式不对，则无法提交任务，请按红框中文字提示检查填写是否正确。



## 5. 机构点名类任务处理

进入任务处理页，点击应答，即为任务处理完成。

