

CA&电子印章助手常见问题说明

目录

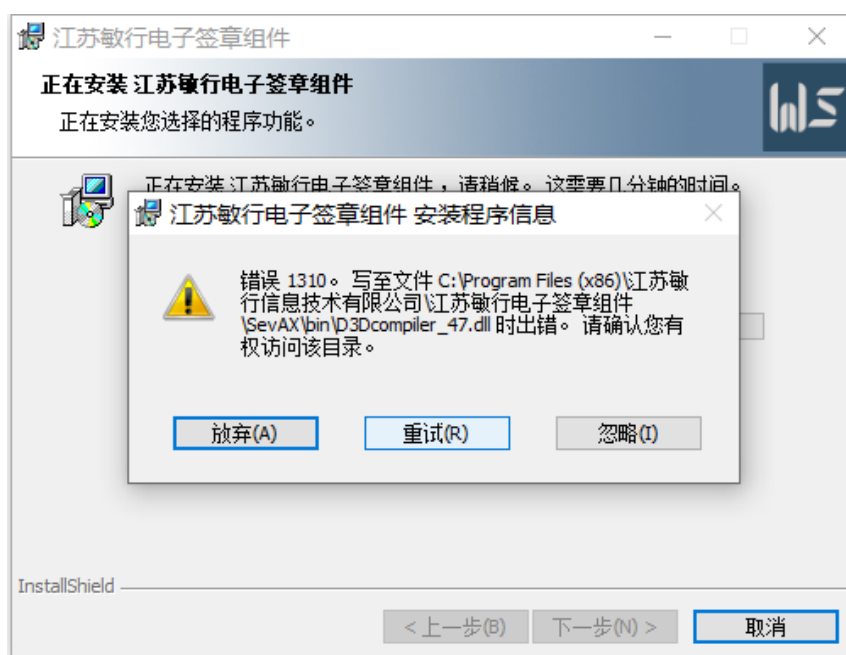
一.	安装卸载问题.....	2
	(1) 卸载国信助手, 会造成的海泰驱动一起被卸载。.....	2
	(2) 安装江苏敏行电子签章组件报错 1310.....	2
	(3) 安装时杀毒软件拦截导致安装后打开失败.....	3
	(4) 安装江苏敏行电子印章助手前, 是否要卸载原有 CA 插件.....	3
二.	电子印章助手使用相关问题.....	4
	(1) 政府采购客户端一直卡在检测 CA 驱动环节.....	4
	(2) 江苏敏行电子印章助手读取不到 CFCA.....	4
	(3) 概率性发生问题:	4
三.	签章组件使用相关问题.....	5
	(1) 国信 CA 锁 (银色 KEY)	5
	(2) HSIC KEY	6
	(3) HAITAI KEY	6

一. 安装卸载问题

(1) 卸载国信助手，会造成的海泰驱动一起被卸载。

解决办法：需要重新安装电子印章助手

(2) 安装江苏敏行电子签章组件报错 1310



解决办法：

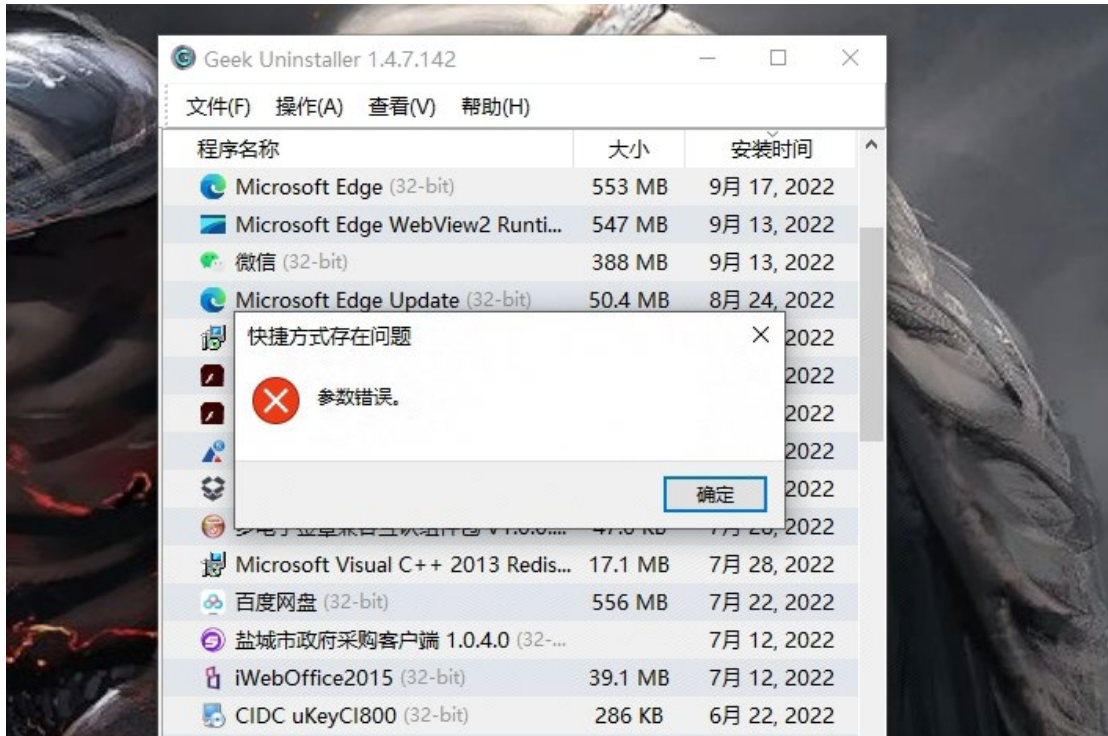
步骤一：Win+R：键入 `msiexec /unregister` 取消注册 Windows Installer 模块。

步骤二：Win+R：键入 `msiexec /regserver` 重新注册 Windows Installer 模块。

步骤三：重启电脑。

步骤四：管理员权限重新安装。

(3) 安装时杀毒软件拦截导致安装后打开失败



解决方法：卸载助手并关闭杀毒软件后重新安装助手

(4) 安装江苏敏行电子印章助手前，是否要卸载原有 CA 插件

答：如果用户只使用国信 CA 或 CFCA 中的一种 key，不会频繁交叉使用，可以不用卸载原有 CA 插件。在后续使用中出现问题可以尝试卸载原有 CA 插件，但是卸载后需要重新安装江苏敏行电子印章助手。

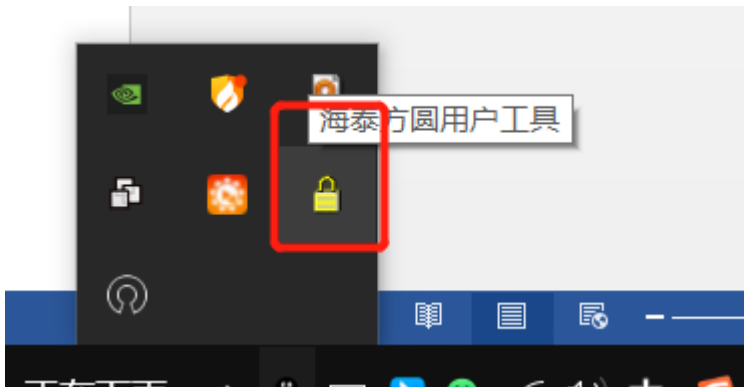
二. 电子印章助手使用相关问题

(1) 政府采购客户端一直卡在检测 CA 驱动环节

解决办法：先查看江苏敏行电子印章助手是否启动，使用政府采购客户端前需要先启动江苏敏行电子印章助手。

(2) 江苏敏行电子印章助手读取不到 CFCA

解决办法：需要手动关闭海泰的驱动，再重新打开江苏敏行电子印章助手。海泰驱动关闭方法：桌面右下方找到下图所示图标。右键单击，选择退出即可。



(3) 概率性发生问题：

- 1) 概率出现获取印章卡顿严重
- 2) 概率出现拔掉 ukey 页面信息清除偶尔有卡顿

- 3) 概率出现获取印章列表失败，日志报错 rv:201326868
- 4) 概率出现插拔 key，点击印章助手崩溃，后续无法启动
- 5) 概率出现打开印章助手，插入 key 助手崩溃

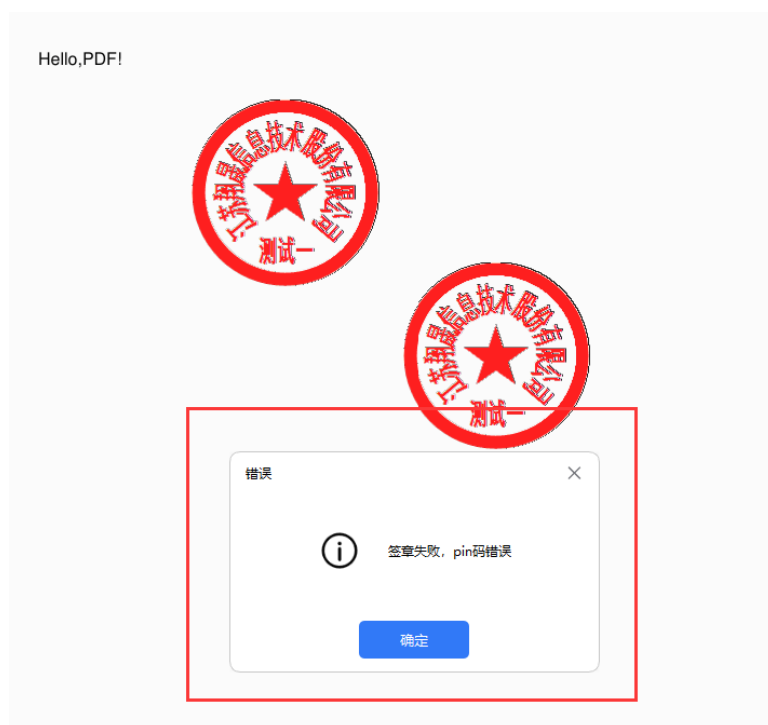
解决办法：

- 1) 当发生上述问题时可使用以下方法尝试解决
- 2) 多次插拔 key；
- 3) 退出助手，重新打开；
- 4) 任务管理器退敏行助手、海泰、华申的后台服务，重启助手；
- 5) 重启电脑；
- 6) 卸载助手和华申、海泰驱动，重新安装助手"

三. 签章组件使用相关问题

(1) 国信 CA 锁（银色 KEY）

- 1) 银色国信 CA 页面获取印章正常切换，盖章报错 pin 码错误。



解决办法：IE 关闭重新打开再盖章：

(2) HSIC KEY

- 1) HSIC key 换到银色国信 key 页面获取印章正常切换，但无法盖章。

解决办法：重启签章服务。

- 2) 银色国信 CA 换到红色 HSICCA 页面获取印章不切换。

解决办法：重启签章服务。

(3) HAITAI KEY

- 1) 白色采购 CA 换到银色国信 CA 页面获取印章正常切换，但无法盖章。

解决方法：重启签章服务。

2) 银色国信 CA 换到白色采购 CA 页面获取印章不切换。

解决方法：IE 关闭重新打开再盖章。

采用上述操作无法解决问题时，请联系系统运维人员。

工程师：

王若成：18252712188（手机号）、438345435（QQ）

朱胤浩：17715285749（手机号）、754237476（QQ）