

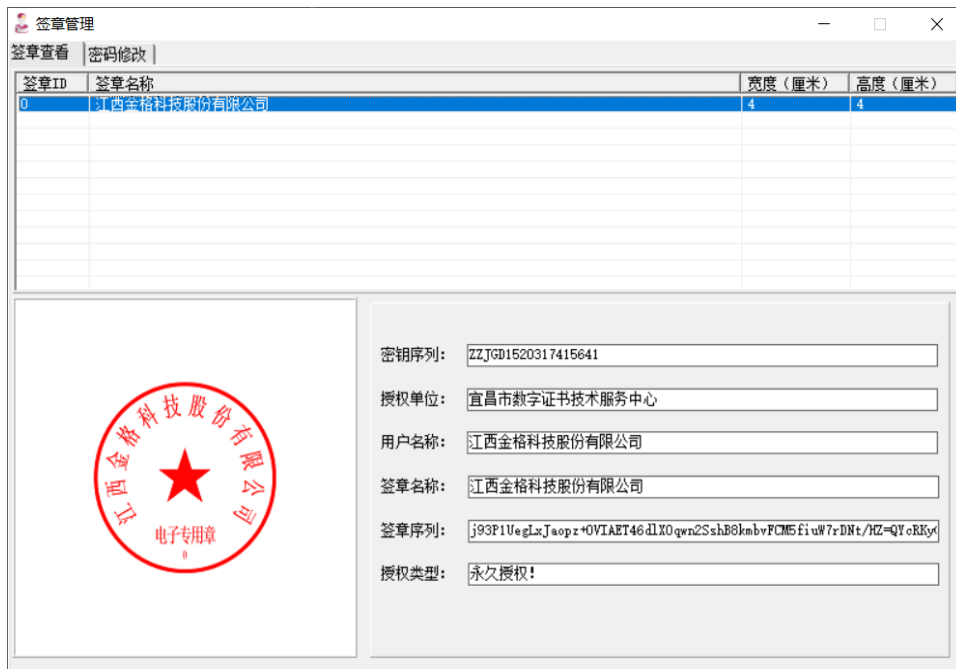
问题解答（用户）电子签章使用相关问题处理办法

一、首先，检查是否正确安装了电子签章客户端软件。

1. 电子签章客户端软件安装成功后，在【开始-程序】菜单中会有【金格科技】选项，如下图：



2. 点击【金格科技】->【iSignature 签章查看】检测 UK 中是否办理了电子签章，如果有电子签章，则如下图：



3. 如果未正确安装，请重新安装，下载地址 <http://www.ycra.com.cn/list-56583-1.html>，选择“用于数字证书 UK 签章”，下载后解压缩到本地文件夹，点击 Installer.exe 安装。特别提醒：在安装过程中，如果出现 360 等软件拦截提醒，请选择“允许程序所有操作”，否则会影响正常使用。

二、电子签章【使用】相关问题解决办法

- (一) 盖章时提示【电子签章异常：无法获取未定义或 null 引用的属性“OpenFromURL”
[请确认按照电子签章插件并具有电子签章设备]，如下图：



解决办法：

1. 电子签章客户端软件未正确安装，先检查是否正确安装了电子签章客户端软件（方法见第一项），如果未正确安装，请重新安装，下载地址：<http://www.ycra.com.cn/list-56583-1.html>。

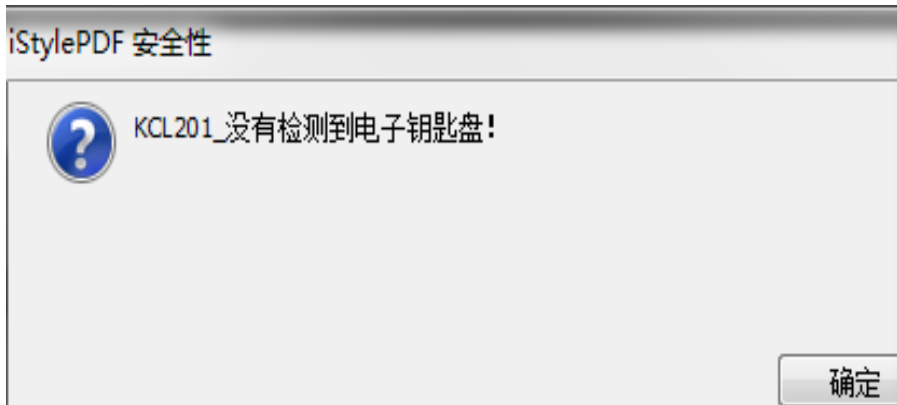
- (二) 盖章时提示【电子签章异常：对象不支持“WebOpenUrlFile”属性或方法[请确认按照电子签章插件并具有电子签章设备]，如下图：



解决办法：

1. 电子签章客户端软件未正确安装，先检查是否正确安装了电子签章客户端软件（方法见第一项），如果未正确安装，请重新安装，下载地址：<http://www.ycra.com.cn/list-56583-1.html>。

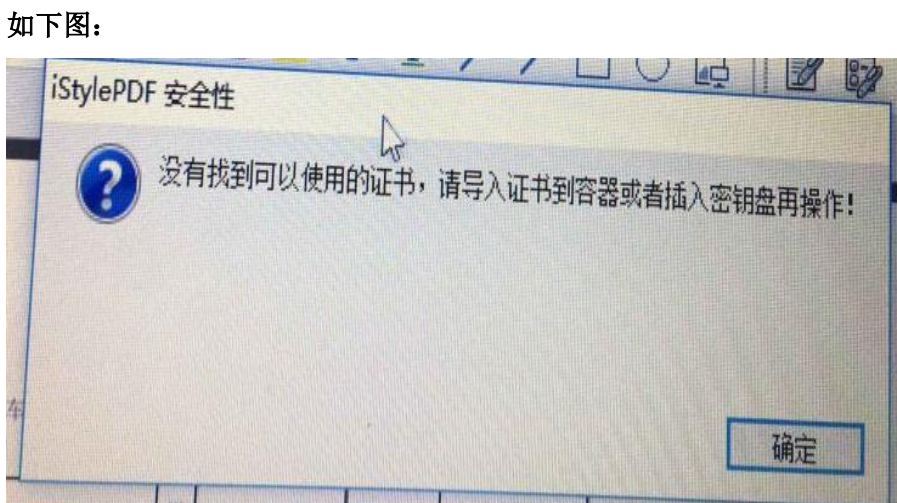
(三) 盖章时提示【KCL201_没有检测到电子密钥盘!】, 如下图:



处理办法:

1. 检查 UKey 是否插好或 UKey 对应的证书管理工具是否安装 (方法见第四项), 如果未正确安装, 请重新安装, 下载地址: <http://www.ycra.com.cn/list-56583-1.html>。
2. 如果 UKey 和证书管理工具都正常, 则检查是否正确安装了电子签章客户端软件 (方法见第二项), 如果未正确安装, 请重新安装, 下载地址: <http://www.ycra.com.cn/list-56583-1.html>。

(四) 盖章时提示【没有找到可以使用的证书, 请导入证书到容器或者插入密钥盘再操作!】, 如下图:

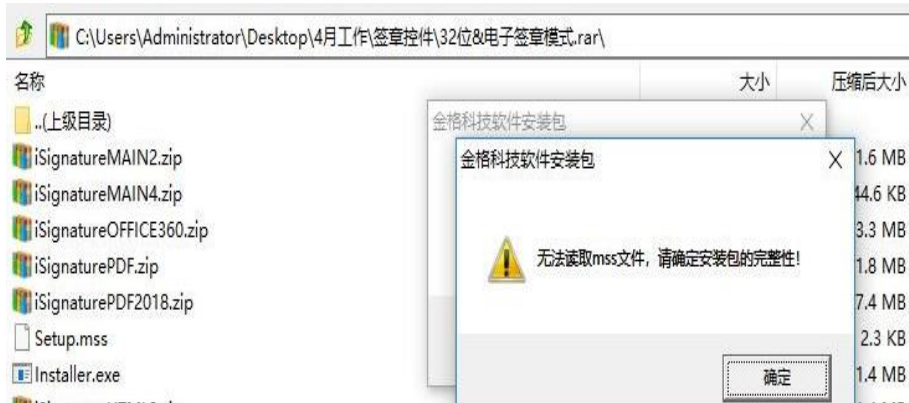


处理办法:

1. 检查 UKey 是否插好或 UKey 对应的证书管理工具是否安装 (方法见第四项), 如果未正确安装, 请重新安装, 下载地址: <http://www.ycra.com.cn/list-56583-1.html>。
2. 检查 UKey 中的数字证书是否在有效期内 (查看方法: 红色 UK、蓝色 UK)。
3. 如果数字证书过期, 请更新数字证书 ([业务办理流程](#))。

三、电子签章【安装和卸载】相关问题解决办法

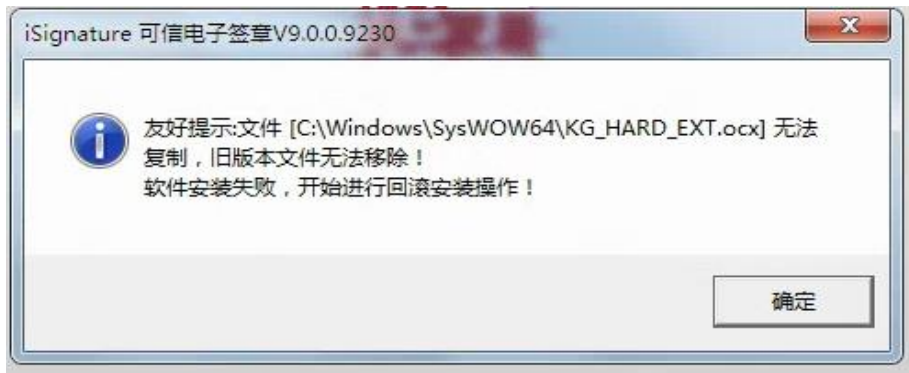
(一) 从压缩包安装时提示【无法获取 mss 文件，请确定安装包的完整性】，如下图：



解决办法：

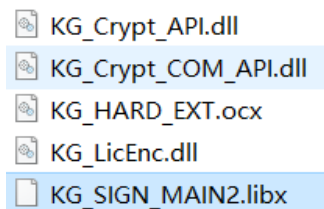
1. 这是压缩软件的问题或者是电脑账户的权限问题，建议先将压缩包解压出来之后，然后在 Installer.exe 上面点击鼠标右键，以管理员权限运行。
2. 如果还有问题则是因为安装包下载时丢包导致的，重新下载安装包再进行安装。

(二) 卸载或安装电子签章客户端安装新版本提示【友好提示：文件 [C:\Windows\SysWOW64\KG_HARD_EXT.ocx]无法复制，旧版本文件无法移除！软件安装识别，开始进行回滚安装操作！】，如下图：



解决办法：

1. 是因为电脑账户权限不够或者 KG_HARD_EXT.ocx 资源被占用引起。可通过手动到 C:\Windows\SysWOW64\KG_HARD_EXT.ocx 目录下删除 KG_HARD_EXT.ocx 文件之后再安装。
2. 在删除的时候可将 KG_开头的文件都删除，如下图这些文件：



四、检查是否正确安装了 UK 证书管理工具。

1. 红色 UK-证书管理工具安装成功后，在【开始-程序】菜单中会有【证书管理工具-YCRA01 管理工具】选项，如下图：



2. 蓝色 UK-证书管理工具安装成功后，在【开始-程序】菜单中会有【证书管理工具-YCRA GM3000 管理工具】选项，如下图：



3. 白色 UK-证书管理工具安装成功后，在【开始-程序】菜单中会有【BJCA 客户端-BJCA 证书助手】选项，如下图：

