

湘电平台移动 CA 数字证书及电子签章办理、使用答疑

- 1、在申领个人证书时，e 签盾操作页面出现“使用人已办理过该服务，无需再办理，请进行续费”的提示。



原因：办理主体已经申领了其他公司的个人证书，不能再重复申领。

解决办法：联系平台 CA 证书办理客服人员（手机：18973110697，QQ：3295287106 许工），提供新申领人员的姓名和身份证号码。

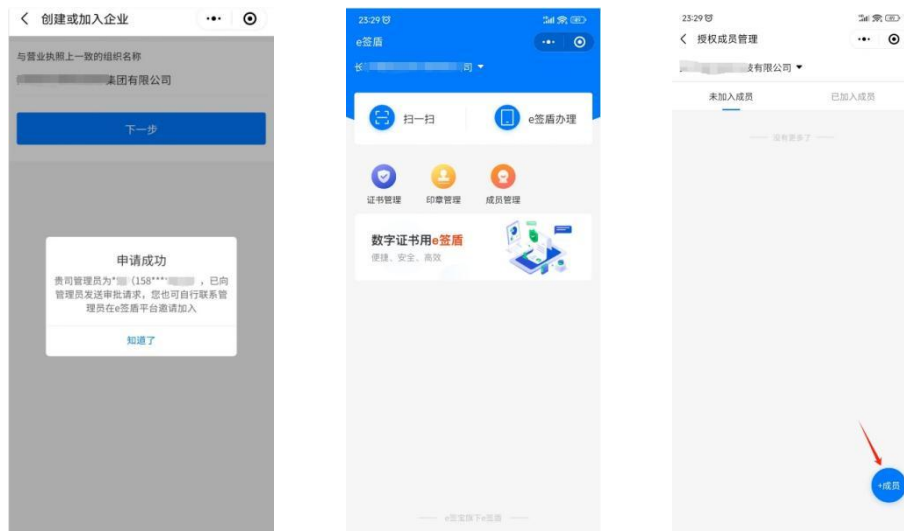
2、在 e 签盾程序里出现“PIN 码校验失败”的提示。



原因：与之前企业实名认证时设定的 PIN 码不一致。

解决办法：在操作页面点击“忘记 PIN 码”按钮进行重新设置，或点击“在线客服”咨询，也可以联系客服 400-087-8198（按 1 再按 1 转人工）进行咨询操作。

3、在申领企业证书-创建或加入企业，点击下一步时，e 签盾操作页面出现“**申请成功，贵司管理员为某某，已向管理员发送审批请求**”的提示。



原因：公司已经在 e 签宝注册，首次进行企业认证的实名账户默认为该企业主体的企业管理员，有权限进行企业成员管理。

解决办法：1、程序将请求以短信的形式发送到管理员手机，短信里含有链接，管理员可直接点击进行授权操作。2、直接联系管理员，让其在支付宝或微信搜索 e 签盾小程序，然后在“成员管理”里，点击“+成员”。

备注：e 签盾小程序里面，在公司主体下，只有管理员的页面上才会有“成员管理”这个菜单栏。



4、在申领个人证书时，出现“主体不一致无法办理”的提示。



原因 1：办理主体与平台提交 CA 申请时填写的经办人不一致。

解决办法 1：由平台提交 CA 申请时填写的经办人来扫申领二维码。如果需要更换经办人，联系 CA 证书客服人员（手机：18973110697，QQ：3295287106 许工），提供新经办人的姓名和身份证号码。

原因 2：平台提交 CA 申请时填写的经办人信息有误。

解决办法 2：检查经办人的姓名和身份证号码是否正确，身份证号码中的字母 X 必须是大写。

5、在绑定企业证书时，出来“当前项目需要开通指定平台证书服务。你尚未开通【湘电集团】的证书服务，请通过【湘电集团】进行证书服务办理”的提示。



原因：绑定时的扫码人员与申领证书人员不是同一人。

解决办法：由申领证书的人员来扫绑定证书的二维码。

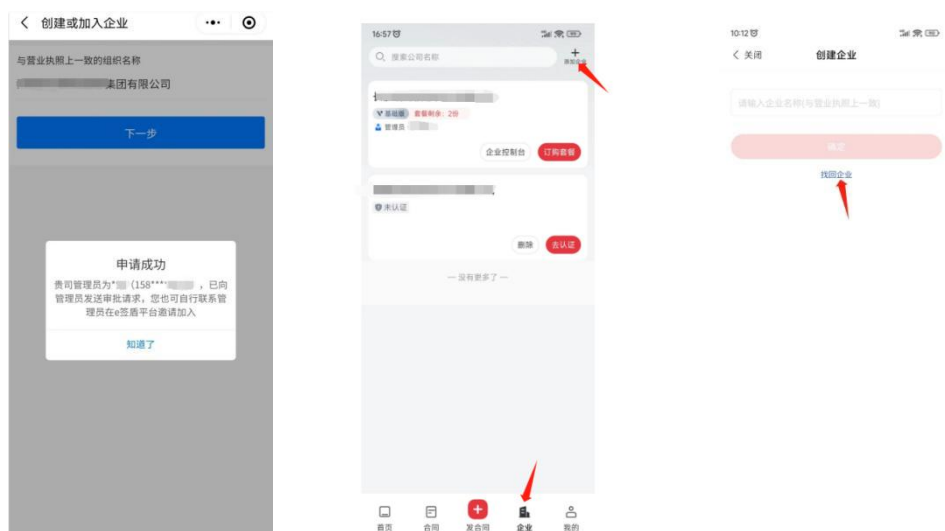
6、对于已经存在 e 签盾管理员的公司，在申领企业证书-创建或加入企业-点击下一步后，操作页面出现“**企业已存在，您已加入某某公司**”的提示。



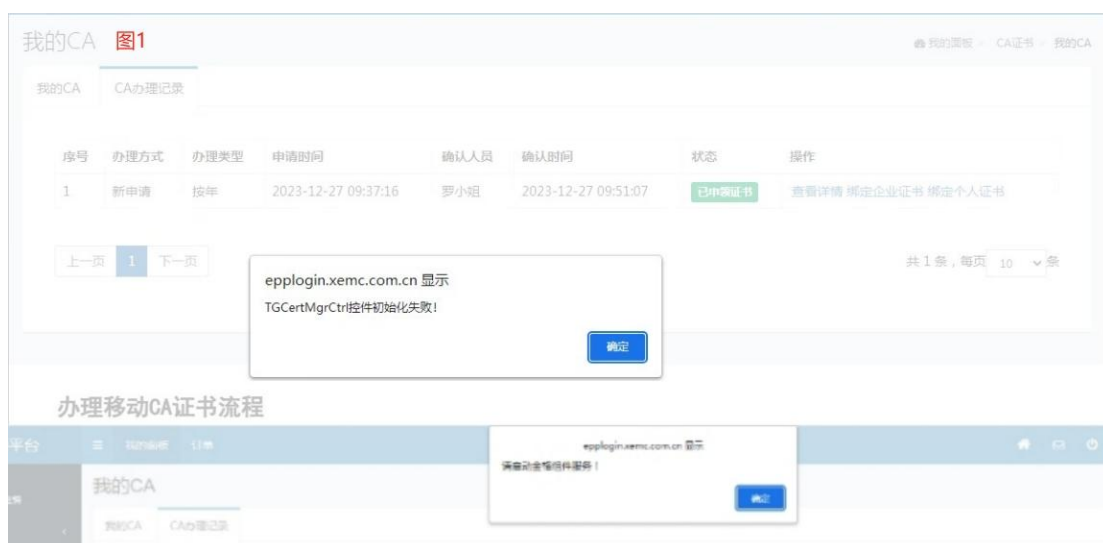
原因：提交 CA 申请里的公司名称、信用代码与之前在 e 签盾注册时填写的信息不一致。

解决办法：1、检查湘电平台上提交 CA 申请时的公司名称是否正确，如果包含有特殊字符（比如：括号），可咨询客服电话 400-087-8198，确定注册时填写的是英文字符还是中文字符（中文字符是全角还是半角）。2、检查统一社会信用代码是否与营业执照上的一致，前后是否存在空格或标点符号。3、如果需要修改提交 CA 申请里的公司名称或者统一社会信用代码，联系平台 CA 办理客服人员进行处理。（手机：18973110697，QQ：3295287106 许工）

7、对于之前已经注册过 e 签盾、存在管理员的公司，经办人在申请加入时，**无法联络到管理员的**，经办人在手机上下载安装 APP-e 签宝并登录，在界面右下角的“企业”，点击“添加企业”-“找回企业”进行操作。（**注意：公司是否存在更名的情况，如果有，要输入更名前的名称。**）



8、在绑定证书时，出来“控件初始化失败”和“请启动金格组件服务”的提示，点击确定后，页面一直在转圈，绑定二维码无法显示。



原因 1：绑定之前未成功安装证书驱动；

解决办法 1：在平台的“下载中心”下载最新的证书驱动安装包，点击“lsignature 签章软件”的文件夹，双击“Installer.exe”图标进行安装。安装成功的标志如图：（打开桌面的 e 签宝图标，双击“组件服务”）



说明：如果电脑之前已经存在老版本的“lsignature 签章中心”软件，那么在安装新的证书驱动前，需要将签章中心相关的程序先卸载干净，否则会影响新的驱动安装：先在电脑设置-应用里将签章中心相关软件卸载，然后在电脑 C 盘-Program Files (x86) 文件夹里，将“KingGrid”文件夹里能删除的全部都删除掉。

原因 2：如证书驱动已成功安装，是浏览器因安全设置无法加载控件驱动原因。

解决办法 2：如果是浏览器未加载控件驱动原因，建议换 360 安全浏览器的极速模式或者 360 极速浏览器登录湘电平台再试一下或将安全模式降低，重新再次安装。

9、移动 CA 证书办理成功后，在平台登录页面，选择“移动 CA 证书登录”，出来“**此 CA 未与供应商绑定，证书编号为 xxx，请联系管理员处理**”的提示。



原因：此时显示的证书编号是个人证书的编号，而登录平台需要用企业证书登录。

解决办法：由申领企业证书的人员来扫登录的二维码，在授权登录选择使用主体时，选择公司名称。



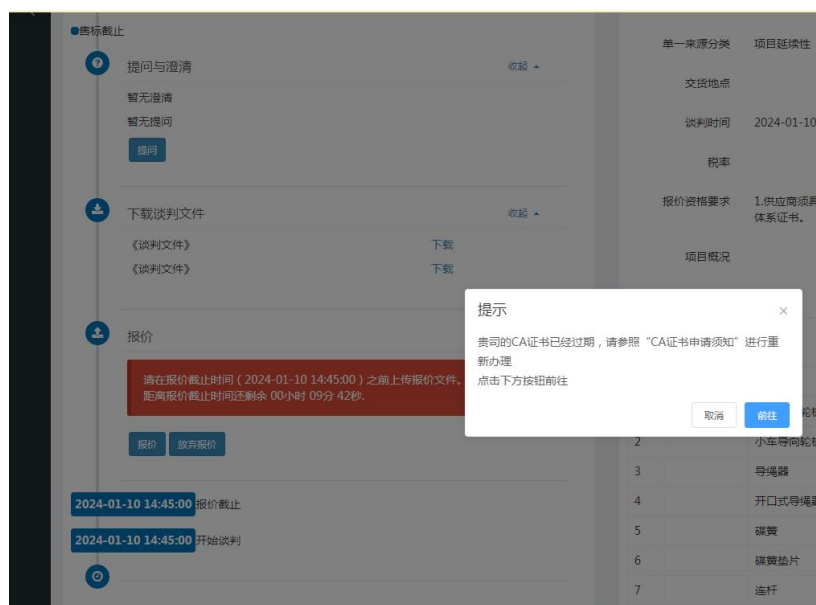
10、移动 CA 证书绑定成功后，在平台登录页面，选择“移动 CA 证书登录”，出来“此 CA 与该供应商账号信息不匹配，证书编号为 xxx”的提示。



原因：登录时输入的账号名称和密码与平台注册时设定的不一致。

解决办法：1、检查账号名称和密码里的字母是否存在大小写的区分、空格、符号等；2、账号名称可联系 CA 办理客服人员（手机：18973110697，QQ：3295287106 许工）进行核实，不记得密码则点击左下角的“忘记密码”，通过注册邮箱找回。

11、使用移动 CA 证书登录平台，在投标报价时提示“贵司的 CA 证书已经过期，请重新办理”或者“贵司未绑定当前插入 CA”。



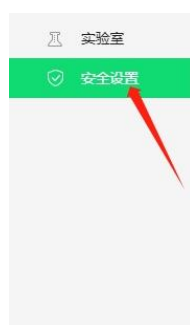
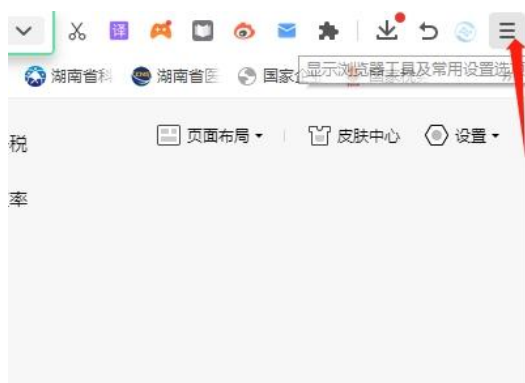


原因 1：之前办理的实体 CA 证书还插在电脑上，导致平台识别证书时出错。

解决办法 1：拔掉实体 CA 证书，刷新报价页面，重新扫码报价。

原因 2：平台登录使用的浏览器里缓存了其他公司 CA 证书的信息，导致平台识别证书时出错。

解决办法 2：在浏览器的右上角点击“浏览器工具及常用设置选项”，进入后选择“设置” - “安全设置” - “隐私安全设置”里，点击“管理 HTTPS/SSL 证书”，选中其他公司的 CA 证书并删除。再刷新报价页面，重新扫码报价。

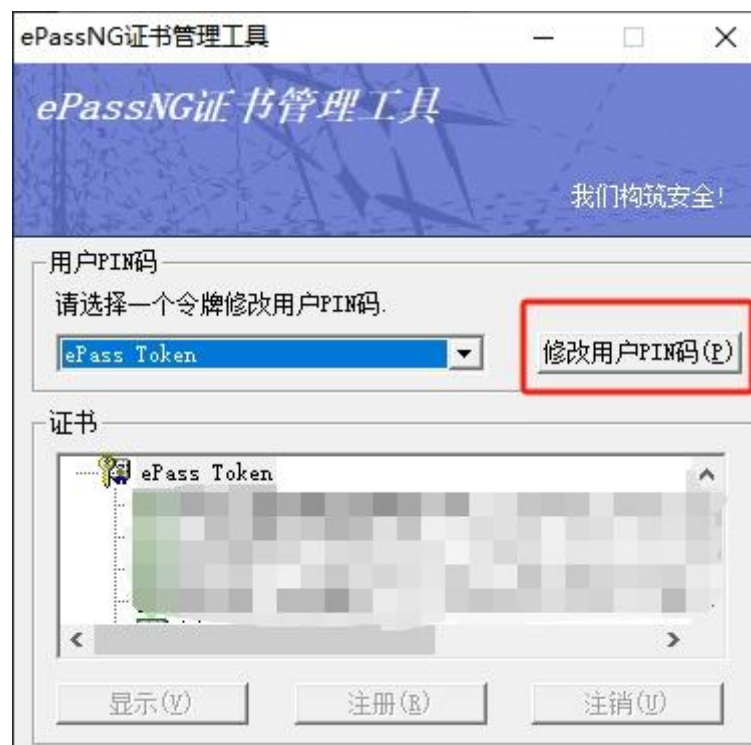


12、实体 CA 证书用户在安装了新版本的签章软件后，签章时提示“用户 PIN 码长度不规范”。

原因：实体 CA 证书的 PIN 码长度未达到 6 位数。



解决办法：在电脑右下角的“证书管理工具”图标处双击，选择“修改用户 PIN 码”，PIN 码长度至少为 6 位数。



13、移动 CA 证书的个人证书在绑定成功后，显示“证书已过期”。

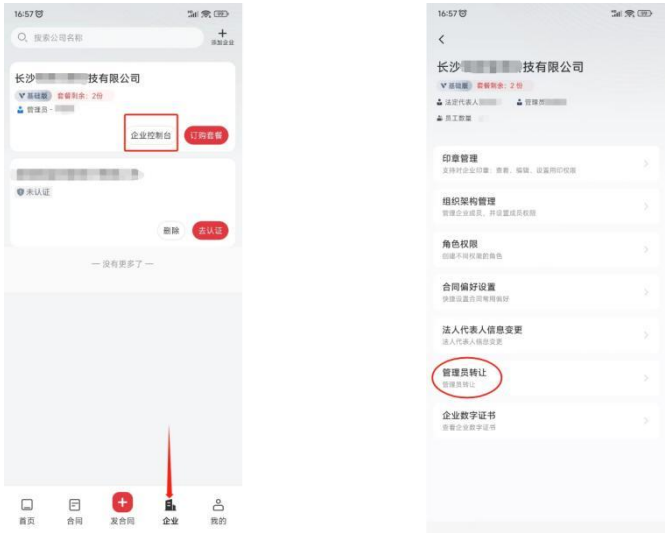
已绑定CA列表						
序号	CA序列号	CA类型	绑定类型	CA开始时间	CA结束时间	状态
1	282	移动CA -- 企业证书	按年	2024-01-15 13:09:56	2025-01-15 13:09:56	证书正常
2	4031613	移动CA -- 个人证书	按年			证书已过期

原因：页面显示原因。

解决办法：联系 CA 办理客服人员（手机：18973110697，QQ：3295287106 许工）进行处理。

14、如何转让移动 CA 证书的管理员角色？

管理员登录手机 APP-e 签宝，在界面右下角的“企业”，点击“企业控制台” - “管理员转让”即可操作。（需要管理员本人操作）



15、移动 CA 扫码签章时出现“无法定位程序输入

点?SetItemFont@CTreeNodeUI@DuiLib@@QAEXH@Z 于动态链接库 duilib.dll 上.

原因：文件位置不对

解决办法：如图将左边文件夹里的文件复制到右边文件夹即可。

