**附件2：常见问题处理**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **故障现象** | **原因及处置** |
| **1** | 在Portal点击某个平台时，弹出迁移到一窗办的提示窗口，是怎么回事？ | **原因定位：该平台外部服务已迁移至一窗办平台，且已打开了Portal中的用户引导功能，客户需要到一窗办平台办理服务****处置方式：**请至一窗办平台处理相关事宜。相关情况请查阅近期发布的公告。 |
| **2** | 在Portal点击某个平台时，弹出迁移到一窗办的提示窗口，但未出现一窗办对应页面 | **原因定位：弹出的一窗办页面被浏览器拦截****处置方式：**跳转过程中若遇到浏览器拦截新窗口的提示，请选择允许弹出新窗口 |
| **3** | 在Portal点击某个平台时，弹出迁移到一窗办的提示窗口，且新开一窗办页面但页面提示“无法访问此网页”或“当前无法使用此页面” | **原因定位：客户电脑的互联网访问有管控，未将一窗办网址加入互联网可访问的白名单中****处置方式：**1. 请向本单位网管部门申请，将一窗办网址添加访问白名单中。

2、如有紧急业务需要办理但白名单尚未添加，请致电4008695516。 |
| **4** | 在Portal点击某个平台或发卡服务平台中“新卡量数据报送-新卡量数据提交”和“银联网luo外品牌费-提交流程处理-数据提交”菜单，出现了登录页面 | **原因定位：登录已过期****处置方式：**请直接通过一窗办平台网址（https://pcs.unionpay.com）登录并访问对应的服务。 |
| **5** | 在Portal点击某个平台或发卡服务平台中“新卡量数据报送-新卡量数据提交”和“银联网luo外品牌费-提交流程处理-数据提交”菜单，弹出迁移到一窗办的提示窗口，且新开一窗办页面但页面提示“您当前无权访问该系统，是否需要申请权限” | **原因定位：由于是跳转页面，一窗办平台未能获取到登录用户的权限信息****处置方式：**请直接通过一窗办平台网址（https://pcs.unionpay.com）登录并访问对应的服务。 |
| 6 | 通过一窗办平台登录使用Portal已迁移服务或平台时，“数字证书登录”页面老是提示需安装数字证书控件 | **原因定位：可能原因是无法在本电脑上安装控件，或者浏览器后台应用未关闭导致控件没安装成功，或者控件中的扩展程序未安装入浏览器中****处置方式：**1. 通过“控制面板”-“程序”-“卸载程序”查看，是否有发布者为“CFCA”的程序“CryptoKit.CUP”(版本3.4.0.5），通过浏览器的扩展程序查看“CFCA CryptoKit.CUP Extension”是否存在且来源是否为对应浏览器应用商店。
2. 如无“CryptoKit.CUP”且不能自主安装程序，请提交内部管理电脑使用的部门处理；
3. 如无“CryptoKit.CUP”且可自主安装程序，说明控件没安装成功，可能存在浏览器长驻进程，需要关闭后台应用的运行后再安装控件。

（1）Edge浏览器关闭操作为：“设置”下“系统和性能”，关闭“【启动增强】”、“在 Microsoft Edge 关闭后继续运行后台扩展和应用”；（2）chrome浏览器关闭操作为：“设置”下“高级”-“系统”，关闭“关闭 Google Chrome 后继续运行后台应用”；（3）或者ctrl+alt+del按钮，进入“任务管理器”中的“详细信息”，将对应后台应用关闭。1. 如无“CFCA CryptoKit.CUP Extension”（crx文件）或者有但来源不一致，可关闭后台应用再重新安装控件，确保安装的扩展程序显示为来源于对应浏览器的应用商店。如仍然不行，可用如下办法操作：

（1）edge：选择地址栏右侧“扩展”图标中的“管理扩展”，打开“开发者模式”，将该文件拖入edge的扩展程序页面中。（2）chrome：“设置”下“扩展程序”，打开“开发者模式”，将该文件拖入chrome的扩展程序页面中。备注：如果在拖文件后显示“无法从该网站添加应用、扩展程序和用户脚本”，则可能是没打开“开发者模式”。 |
| 7 | 通过一窗办平台登录使用Portal已迁移服务或平台时，“安全控件登录”老是提示需安装密码控件 | **原因定位：可能原因是浏览器后台应用未关闭导致控件没安装成功****处置方式：**需要关闭后台应用的运行后再安装控件。1. Edge浏览器关闭操作为：“设置”下“系统和性能”，关闭“【启动增强】”、“在 Microsoft Edge 关闭后继续运行后台扩展和应用”；
2. chrome浏览器关闭操作为：“设置”下“高级”-“系统”，关闭“关闭 Google Chrome 后继续运行后台应用”；

3、或者ctrl+alt+del按钮，进入“任务管理器”中的“详细信息”，将对应后台应用关闭。 |
| 8 | 在一窗办平台使用Portal已迁移服务或平台，提示“您当前无权访问该系统，是否需要申请权限” | **原因定位：用户未开通相应服务的权限****处置方式：**请根据页面提示提交相关权限的申请，申请通过后即可使用相应服务。  |
| 9 | 在一窗办平台使用Portal已迁移服务或平台，页面头尾显示正常、但页面主体部分为空 | **原因定位：客户方的浏览器不兼容****处置方式：**请使用要求型号和版本号的浏览器访问一窗办。如本单位对程序安装有管控的，请内部申请升级浏览器。备注1：需要至少符合Chrome 71及以上版本、Edge 79及以上版本、360极速10.0及以上版本的浏览器；2、其中，chrome、edge可打开浏览器点击右侧三点，通过“设置”下“关于chrome”、“关于Microsoft Edge”查看版本号。 |