**网上注册操作常见问题**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **问题描述** | **如何解决？** |
| **1** | 检测不到数字证书 | (目前WIN10系统和苹果电脑兼容性过高，经常检查不到证书，建议使用WIN7/8、XP系统，浏览器版本不建议使用过高版本 ) 请确认驱动安装，第一步：安装BJCA证书应用环境 >> 第二步：安装对应的数字证书驱动，如果安装以上驱动仍无法识别数字证书，请再安装证书应用环境； 确保驱动安装成功，例如工行银行证书： 证书插入电脑上—电脑开始菜单栏—所有程序—网银客户端—管理工具—证书—看是否加载到证书序列号—注册证书（成功)—重新加载证书信息。  仍检测不到证书,请卸载驱动重新安装驱动，重新注册认证证书，仍有疑问详情可咨询颁发数字证书机构的技术人员处理： 1、个人数字证书： 广东数字证书认证中心有限公司（简称GDCA）。客服电话：95105813。 深圳市电子商务安全证书管理有限公司（简称SZCA）。客服电话：4001123838，0755-26588388。 广东省电子商务认证有限公司（简称NETCA）。客服电话：4008301330。 各银行客服电话：（工商银行：95588；建设银行：95533；中国银行：95566；平安银行：95511；中信银行：95558；农业银行：95599；中国邮政储蓄银行：95580；深圳农村商业银行：961200；广发银行：400-830-8003；招商银行：95555；民生银行：95568）。 2、组织机构数字证书（含公司数字证书）： 深圳市标准技术研究院。客服电话：88856226。 |
| **2** | 全流程数字证书登录用户，提示证书无效或签名失败 | 1、证书没插好，没检测到证书； 2、操作没选择正确的证书序列号；3、可换其他浏览器或电脑操作，仍不行请联系颁发证书机构处理。（详情请参考问题：检测不到数字证书） |
| **3** | 哪些人需要使用数字证书进行电子签名 | 依据相关规定需要在申报材料上进行签名的经办人、股东、经营者、投资者、合伙人、董事、法定代表人、负责人等相关签字人均需使用数字证书进行电子签名。 目前可以在深圳市市场和质量监督管理委员会网上注册系统使用的数字证书包括： 1、公司证书：广东省数字证书认证中心有限公司的数字证书、深圳电子商务安全证书管理有限公司的数字证书、广东省电子商务认证有限公司的数字证书、深圳市标准技术研究院的组织机构数字证书； 2、个人数字证书：中国工商银行的个人U盾证书、建设银行的个人网银证书、中国银行的个人数字证书、平安银行的个人数字证书、中信银行的个人数字证书、农业银行个人数字证书、中国邮政储蓄银行个人数字证书、深圳农村商业银行个人数字证书、广发银行个人数字证书、招商银行个人数字证书、民生银行个人数字证书；广东数字证书（商事个人数字证书）--全国各地办理的均有效； 3、其他商业银行和电子政务认证服务机构发放的个人数字证书也即将纳入实施范围。具体机构数字证书实施范围可在深圳市市场和质量监督管理委员会网上注册系统（网址同上）查询。具体机构数字证书实施范围可在深圳市市场和质量监督管理委员会网上注册系统（网址同上）查询。 |
| **4** | 自然人及企业如何使用数字证书进行电子签名 | 一、签名人是自然人的，使用个人数字证书；签名人属于企业（含法人企业、非法人企业、分支机构）的，应是深圳本地企业，使用组织机构数字证书。 二、PDF里面签署处加载的签署信息，需要使用对应的有效证书签署，例如： 1、签署处加载的名字和证件号码是自然人张三的信息，需使用张三的有效个人数字证书签署； 2、签署处加载的是公司信息，使用公司的有效证书签署（详情请参考<公司的签章使用什么证书签署>解答） 三、（公司的签章使用什么证书签署） ①变更法人/负责人，名字不变（只删除原名字里面的中间空格，例如：张 三，变更为张三），身份证号码升级由15位变更为18位； PDF文档里的公司签章只可以使用（网证通）、组织机构颁发的公司证书签章 （注意：银行颁发的对公公司证书是不能使用于网上注册签署的）  ②变更法人/负责人，由A变更为B，例如：张三变更为李四； PDF文档里的公司签章可以使用（网证通）、组织机构颁发的公司证书签章 （注意：银行颁发的对公公司证书是不能使用于网上注册签署的），或公司签章可用原法人A的个人银行UKEY代替签署，PDF文档里的法人签署需使用新法人B证书（UKEY）签署；  ③ 其他事项变更：公司签章可用原法人A的个人银行UKEY代替签署，或公司签章可以使用（网证通）、组织机构颁发的公司证书签章 （注意：银行颁发的对公公司证书是不能使用于网上注册签署的）  ④分公司“一照一码换证”，隶属公司是外地公司的，公司签署仅可以使用公司的组织机构代码证书签署，不可以是用负责人证书代签；其他的企业类型公司签章可用法人证书代签；  ⑤其他业务（设立、注销）公司签章暂不可以用法人证书代签；  注意：签名（不能新建ID方式签署）（有些可以签名，但检测不能验证通过），必须检测到证书（如何确认检测到证书，详情请参考：检测不到证书问题解答），选择正确的证书序列号签署；正确的签署步骤为：检测到证书—鼠标点击右键—（弹出）签名文档—签名为（向下拉菜单）选择对应的正确证书序列号—确认签名 |
| **5** | 数字证书电子签名时提示：签名时发生错误！windows加密服务提供的服务程序 | 原因一：没有插入数字证书时，证书可选列表里面又有对应证书可选，操作后导致（解决：请插入数字证书再操作签名）； 原因二：有插入证书签名的情况仍提示报错，可以通过咨询颁发数字证书机构的技术人员确认操作步骤是否正确。 例如：建行数字证书签署步骤--（先确认下载并安装好证书驱动）插入证书--检测到数字证书—再打开PDF文档签署（注意：操作步骤需正确，不可以先打开PDF文档后插入证书），仍提示错误可重复确认操作步骤。 |
| **6** | 证书（UKEY）无法签署，提示是否成功连接UKEY，请重新确认！ | 1、确认证书驱动下载并安装，电脑插好证书，检测到证书； 2、确认是否有用过招商银行的证书签名：  招商银行证书签署步骤：确认电脑安装好驱动—插入证书--打开招商银行注册易--检测到招商银行证书—退出招商银行注册易--再打开PDF文档（注意：操作步骤需正确，不可以先打开PDF文档后插入证书），仍提示错误可重复确认操作步骤；） （签署前确认PDF的设置：PDF文档左上角“编辑”--首选项--签名--创建和外观--点击“更多”进入--签名方式--选择“CMB”）  签完招行证书签署，再使用其他证书签署时，需要把PDF的设置恢复为“Adobe 安全默认性”：PDF文档左上角“编辑”--首选项--签名--创建和外观--点击“更多”进入--签名方式--选择“Adobe 安全默认性” |
| **7** | 能检测到证书，签完名保存时提示“签名时发生未知错误” | （详情请参考：上一个问题<证书（UKEY）无法签署，提示是否成功连接UKEY，请重新确认！>解答） |
| **8** | 全流程PDF文档用数字证书，点击签名域没有反应，导致证书无法签署 | 有几种可能因素造成：一是PDF阅读器版本不兼容的原因；二是可能本身电脑的系统环境冲突；三是可能安装的多个数字证书驱动引起冲突；四是可能本身的数字证书有问题。 1、通过Adobe Reader在线更新 （1）打开Reader，选择帮助>关于Adobe Reader XI，查看产品版本，如果版本低于V11.0.7，则需要进行更新 （2）打开Reader，选择帮助>检查更新，单击下载进行下载安装 2、通过补丁包更新，提供Adobe Reader V11.0.7补丁包 （1）打开Reader，选择帮助>关于Adobe Reader XI，查看产品版本，如果版本低于V11.0.7，则需要进行更新 （2）下载补丁包，官方下载地址为http://www.adobe.com/support/downloads/detail.jsp?ftpID=5784 ，下载后单击安装完成更新。 |
| **9** | PDF文档里已经使用数字证书签完名，点提交后仍提示没签名 | 电脑管家的文件系统实时防护级别设置过高引起PDF阅读器请用Adobe Reader XI，电脑里安装的防火墙或电脑管家-文件系统实时防护级别设置--调整文件系统实时防护级别为低，重新签名 |
| **10** | 变更业务：提示法人证书与当前数字证书信息无法匹配 | 确认公司签章是使用什么证书签的（PDF验证规则：先验证公司签署是否是使用组织机构、网证通、广东ca、深圳ca颁发的公司证书签，再验证是否是使用法人证书代签，如都不是，验证直接提示法人信息与当前数字证书信息不匹配） 签署规则详情请参考<自然人及企业如何使用数字证书进行电子签名>问题解答 |
| **11** | 提示证书的颁发者身份证号码与当前的数字证书信息不匹配的问题 | 一、登录注册用户信息时：先确认自己填写的数据（名字、证件、证件类别），再通过联系颁发颁发机构去核对资料是否一致（名字、证件、证件类别），数据一致时还需确保数据传送的准确； 二、提交PDF文档时，资料匹配不上提示错误，有以下可能因素造成： 1、请先确认填写的内容，PDF文档签名处是否正确加载签名者名字和签名者证件号码； 2、是否使用正确签名者的有效证书，签名位置是否正确； 3、填写的资料跟证书里面的资料是否一致，可以通过联系颁发数字证书机构去核对资料（名字、证件、证件类别 )是否一致(注意：填写的资料是否有空格），数据一致时还需确保数据传送的准确。如自然人是外籍人员，身份证类型是非大陆居民身份证的，目前支持非大陆身份证（其他有效证件：来往大陆通行证（港澳台）等，外籍户口人员办理银行UKEY--中行、建设、平安（其他如咨询银行是否支持非大陆身份证办理的证书使用于网上注册） |
| **12** | 全流程数字证书PDF文档签完名无法提交，提示：表单接收异常，请重新确认（原因：超过了最大请求长度。）！/提交过程中出现错误，试图联系网络服务器超时 | 原因：数字证书签完名PDF文档内存过大（签完名的PDF最大内存不能超过8兆） 1、股东/成员人数过多（15个以上）导致签署PDF内存超出最大限制--建议走非全流程方式办理； 2、涉及深圳本地公司签章，如公司签章使用网证通证书，签完名导致文档过大，可致电网证通证书上的客服电话，客服会指导客户在电脑上安装一些插件，安装完再重新签名； 3、如PDF文档签完名，内存大于5兆，小于8兆的，建议在 11:30-14:00 和17:30-次日9:00时段提交 |
| **13** | 全流程商事登记PDF表提交时，提示：数字证书签名异常（xxx验签异常 签名证书xxxx）的颁发者[xxxxx}未经核准，请咨询相关CA机构！ | 原因：签署没有选择正确的证书序列号，不可以新建ID方式签署，如没有加载到证书序列号，请确认驱动下载并安装，检测到证书，选择正确的证书序列号签名（参考：<检测不到证书>问题解答） 1、请核对括号里提示对应的是哪个签名域证书未经核准，正确的签署步骤为：检测到证书—鼠标点击右键—（弹出）签名文档—签名为（向下拉菜单）选择对应的正确证书序列号—确认签名（请不要选择吖里巴巴 Alipay、国税SZGS、地税SZDS的证书） 2、请先确认该证书是否是市监局网上注册平台允许使用的证书，确认无误再联系数字证书颁发机构处理。 |
| **14** | PDF提交提示（原因：02签名无效\*#....) | 原因：电脑本地上的日期时间设置不正确（未来的时间或已过去的时间） 处理：电脑时间恢复到北京时间,再重新签名 |
| **15** | PDF提交提示：表单接收异常（原因缺少根元表） | 原因：PDF签署人员缺少身份证号码，可在变更登记页面把相关人之前的信息删掉重新填写、增加、暂存、下载PDF表，确保所有签署处加载正确的名字和证件号码，再签名提交； 1、变更业务：先确认PDF里面具体那个签署人的位置缺少名称或证件号码，可在变更填写数据的页面补齐缺少的信息，再下载PDF，确保PDF签署处加载完整信息（名称、证件号码），再签名提交；  2、注销业务：先确认PDF里面具体那个签署的位置缺少名称或证件号码，两个方案：① 先变更登记，把缺失的信息通过变更补齐；②可到所属分局沟通，让分局受理员勘误补齐缺失的信息；  3、 PDF文档里的签署人的名称和证件号码都有加载，仍提示错误：签署人的证件类别在工商系统里是空的（验证信息是否通过，是同时验证三个信息：名称、证件号码、证件类别，错一都验证不通过），处理方案：可到所属分局沟通，让分局受理员勘误补齐缺失的信息。 |
| **16** | PDF文档打开阅读器闪退 | PDF阅读器设置问题：需要把PDF的设置恢复为“Adobe 安全默认性”：PDF文档左上角“编辑”→首选项→签名→验证→点击“更多”进入→始终使用默认签名方式：选择“Adobe 安全默认性” |
| **17** | 下载PDF文档打开是英文乱码：please wait.... | 1、请用ADOBE READER 11.0 PDF阅读器。使用IE浏览器，关闭其他下载软件，例如：迅雷。 2、设置文件打开方式,始终默认为打开方式为：Adobe reader |
| **18** | GDCA服务接口连接异常19（:）！ | 请确认PDF阅读器设置：需要把PDF的设置默认签名格式为PKCS#7 ：PDF文档左上角“编辑”→首选项→签名→验证→点击“更多”进入→始终使用默认签名格式：选择“PKCS#7-分离” |
| **19** | 全流程数字证书：签名验证成功后，提交PDF表时，提示“该业务验签机制暂未配置，请稍候重新确认！” | 请把之前暂存的数据删除，重新填写一份申请，进入页面请勾选上全流程网上商事登记，重新下载PDF文档然后签名并提交 |
| **20** | 全流程商事登记PDF表提交时，提示：本文档启用了Adobe Reader 扩展功能，文档自创建后已被更改，无法再使用扩展功能，请联系作者以获取本文档的原始版本。 | PDF阅读器请用Adobe Reader XI,请不要更改PDF表单，不要使用其他扩展功能快捷的签名模式签名，如提示错误需重新下载PDF表单重新签名。 |
| **21** | 检测到Adobe Reader无效的插件，Adobe Reader将停止工作 | 找到Adobe Reader安装目录中的plug\_ins文件夹，将其中的YodaoDict.api（或其它多余的不是Adobe Reader本身自带的插件）删除 |
| **22** | 提示法人/公司被当地税务局纳入非正常户 | 请先确认当地是否已经成功解除恢复正常状态，再联系深圳税务局，同步更新数据，详情可致电：12366-1 |
| **23** | 修改个人数字证书用户信息后，查询不到用户申请记录里的业务 | 之前的业务申请记录只可以通过原申请的身份证号码证书登陆查询，在身份证号码调整后的用户申请记录里是查询不到的。（之前普通用户有未办理完的业务，需要撤销的，可到所属分局窗口结束流程。） |
| **24** | 业务流程申请状态显示：已登记已办结，但没有打印电子营业执照的按钮 | 申请流程数据仍在审批受理中，需等待审批完结才可以产生电子执照，详情可以到所属分局窗口咨询。 |
| **25** | 业务审批通过，变更数据没更新，导致提示流程未结束 | ①涉及营业执照的照面事项变更（名称、地址、企业类型、法人），需要携带相关材料（”变更回执”上有注明）到代码窗口领取新执照； ②不涉及营业执照的照面事项变更（名称、地址、企业类型、法人）,可到打印营业执照的代码窗口打印变更备案通知书，流程结束，数据更新。 |
| **26** | 提示其他流程未结束 | ①在某个用户下有暂存未提交的数据，在用户控制台—您的所有申请记录--申请日期不要填—直接点击【查询】按钮；暂存未提交数据，需要继续办理点击“进入”按钮，不需要再办理，点击“删除”按钮 ②用系统提示的业务流水号到窗口咨询。 |
| **27** | 对业务审核结果有疑问 | 致电咨询12315、营销QQ（8000012315）接入咨询相关分局或前往注册分局窗口咨询 |
| **28** | 名称自主申报需要调整股东名称 | 名称自主申报→提交（设立/变更），名称证有效期：（无需前置审批 30天有效期） （需要前置审批 半年有限期） 1、内资企业设立，如需调整股东信息，需先把暂存的数据删除（您的所有申请记录--不需要输入申请日期，直接点击“查询”即可），重新进入“一照一码设立登记”—名称自主申报 2、外资企业设立需调整名称证信息（股东），可以在设立页面点击进入“调整名称证信息” |
| **29** | 名称自主申报，提示您有3个名称业务未办结，请办理完相关业务，再重新提交申请。 | 一个证件号码每天只能成功申请3个名称（如果申请后删除也算一次），可换一个证件号码的证书登陆操作申请或者是第二天再申请 |
| **30** | 设立登记/变更登记/注销登记——提示三个流程业务未办结，请办理完相关业务，再重新提交申请。 | 一个用户的数字证书只可同时办理3笔同业务类型的申请，1个申请业务结束后可进行下一个操作： 用户申请记录，直接点击查询按钮，把所有申请记录都查一遍，所有的流程状态没有显示：已登记，已办结，业务流程都是没办理完，例如：1、暂存未提交的 2、已申请，待办理的 3、已申请撤销，没办理的（这三类不办理的删除暂存申请，已提交的申请撤销办结，2014年3月前撤销的业务需要到所属分局办结流程） |
| **31** | 提示法定代表人必须同时由执行董事或总经理担任 | （在目前的登记系统中保存的董事/高管人员没有填写身份证号码，系统会做相应检测） 法人同时担任执行董事、董事、总经理时，把之前无身份证号码或对应法人信息（证件号码）不一致的董事长或总经理的资料删除，重新添加补齐正确的身份证号码 |
| **32** | 变更注册资本和股东时，系统提示出资比例不相等，或提示“您未进行任何登记事项的变更，请重新确认 | 填写完新股东后需点【增加】按钮，并且要删除之前的旧股东 |
| **33** | 分公司设立时，系统提示请不要重复填写企业名称 | 分公司设立时，隶属企业名称由系统自动带出，所以在输入框中只需录入分公司名称的部分。如“河南省\*\*\*科技有限公司深圳分公司”，只需填写“深圳分公司”字样 ①隶属公司是深圳本地公司：全流程方式——隶属公司信息输入注册号加载出企业信息 ②隶属企业是外地公司：非全流程方式——隶属公司信息需手动输入 |
| **34** | 合伙企业设立暂存成功数据后，下载不了PDF申请表：生成xml...数据流失败 | 执行事务合伙人事项数据填写有误，正确的输入格式： ①自然人—地址—身份证号码—证件类型--自然人（属性） ②公司—委派代表名字—（委派代表人）身份证号码—(委派代表人)证件类型—企业法人（属性） |
| **35** | 变更登记提示：您的税务登记信息、注册类型（\*\*\*）与企业类型（\*\*\*)不匹配 | 请先携带相关材料（提示上有注明)，到税务局办理相关的事项变更，,再返回工商网上注册系统--变更登记页面登录。 |
| **36** | 变更登记提示：您未领取国税、地税…… | ① 输入的信息有误，请确认输入正确的注册号、名称、税务识别号； ② 未领取税务证，请先到税务局办理领取相关税务证； |
| **37** | 变更登记进入变更页面，变更事项填写不了，点击没反应 | ① 因进入页面时勾选了清算组或单独补照（分别勾选这两项进入的，只可以办理勾选事项的变更，其他业务不能同时办理） ② 该企业之前已办理过清算组备案——如需要变更其他事项（如：地址、名称），输入注册号、企业名称、纳税人识别号（勾选清算组备案）——任意更改一人信息——提交申请预约（与受理员沟通，告知情况，让其删除清算组成员信息，恢复原本成员信息——再进行其他事项的业务变更 |
| **38** | 打印“打证回执”，发现打证回执里面没有显示条形码的问题 | 流程进入页面打印回执前，请先确认页面上顶部中间与底部左下角的条码是否正常显示，如果没有正常显示，请先点击下载条码字体，下载完毕后双击字体并按提示安装，然后刷新页面重新确认打印即可，如果仍没显示，在下载条形码后：打开电脑里的计算机（我的电脑）-C盘-windows-fonts-(把下载的条形码128整个文档复制-黏贴放进去，刷新打印回执就可以正常显示条形码.仍没显示建议换其他浏览器或其他电脑操作。 |
| **39** | 进入预约页面后出现以下相关问题：如：办事大厅无法加载、缺失、预约时间无法加载、验证码不对、预约单无法打印、提示有2个以上预约业务未办理不能再预约、预约接口调用失败 | ① 人为失约：没按预约时间去办理业务，系统会在半年后自动解锁； ② 非人为失约：经办人已按预约时间到窗口办理业务，因材料不齐全，被驳回不受理的，由相关分局核实情况，提交解除申请单递交注册分局解锁。 |
| **40** | 在预约时间之前到窗口作废或办结流程，仍无法预约第三个业务 | 相关业务规则规定，一个用户下最多预约两笔业务，必须等到之前预约时间过期后，再继续预约第三个业务 |
| **41** | 进入预约页面后出现以下相关问题：如：办事大厅无法加载、缺失、预约时间无法加载、验证码不对、预约单无法打印、预约接口调用失败 | ①如企业办理的业务需全流程方式办理的，企业提交的是非全流程，是没有预约时间段可选择的，详情可根据企业类型判断（带有“非全流程”字样的） ②龙岗区、罗湖区，网上预约已经不放预约号，企业提交申请后，可到龙岗分局、罗湖分局窗口现场取号办理。 |