

广州农村商业银行 新一代企业网银常见问题答疑手册

2019年12月 V1.1

目录

一、使用新企业网银,需要做好什么准备?1
二、如何登录我行企业网上银行?
(一)使用 IE10 或 IE11 浏览器登录
(二)使用我行企业网银客户端登录4
三、登录常见问题指引5
(一) UKEY 插入电脑后, 屏幕不亮5
(二) UKEY 插入电脑后无反应(未自动弹出我行官网)5
(三)点击登录后报错提示:"操作过程发生错误,可能为
读写过程中掉电所致"7
(四) 进入企业网银后显示空白页面或异常报错7
(五) 登录时提示"存在多个证书"11
(六) 点击绿色 UEKY,提示"控件未安装"或无反应12
(七) 输入密码报错: CryptSignHash failed。13
(八) 输入 UKEY 密码后报错: USER CANCEL13
(九) 登录时提示欠费。14
(十) 登录时提示"证书用户未签发"。14
(十一) 登录时提示报错"证书未绑定"。14
(十二) 用新 UKEY 首次登录时,无法接收短信验证码。14
(十三) 证书有效期更新后登录提示报错"证书签名验证失
败"或"证书已过期"。

三、	业务操作常见问题答疑1	.7
	Q1、转账汇款时提示"收款户名格式不正确"怎么办?1	.7
	Q2、发起交易后,授权员未收到授权任务怎么办?1	.7
	Q3、所有下拉框(如付款账户、收款行等)都为空,无法式	先
择,	怎么办?1	.9
	Q4、付款账户下拉框为空怎么办?2	20
	Q5、转账汇款无法查询历史收款人怎么办?2	20
	Q6、发起批量业务报错"系统繁忙"或提示笔数不符?2	2
	Q7、证书更新无法办理,怎么办?2	2
	Q7、操作总是报错"会话超时"或"系统繁忙"?2	3
	Q8、办理电票交易时,报错提示:账号信息不存在。2	:3
	Q9、办理电票业务,票号前无勾选框,如何处理?2	24
	Q10、电票的交易对手已出票,但无法找到待签收票据? 2	24

一、使用新企业网银,需要做好什么准备?

请按以下步骤做好使用准备——

1、请到我行营业网点办理企业网银签约并领取 UKEY。

2、请根据您的系统版本和UKEY版本选择相应的浏览器。 具体适配要求如下:

系统版本	可使用的浏览器	适用的 UKEY 版本
Windows XP	我行企业网银客户端	背面标注 RA 的 UKEY
		背面标注 FT 的无屏幕 UKEY
Windows 7 SP1	我行企业网银客户端	蓝牙 UKey
及以上	IE10、IE11	我行所有 UKEY

您可根据需要自行更新到 IE10 及以上版本的浏览器或 使用我行企业网银客户端。

建议您优先选用我行企业网银客户端,更加稳定、便捷,可在我行官网下载中心(www.grcbank.com/fzlm/xzzx/)或 通过网银助手的辅助功能下载。

3、下载我行网银助手。您可在我行官网下载中心 (www.grcbank.com/fz1m/xzzx/)中下载我行网银助手。

4、暂时关闭电脑管家、360软件、鲁大师等具有拦截功 能的软件后,安装我行网银助手。

5、运行我行网银助手。根据您手上的 UKEY 版本选择对 应的 UKEY,并进行一键检测和修复。(以后可根据需要在网 银助手的【系统设置】中更换 UKEY 类型。)

1





6、插入UKEY。等待屏幕右下角弹出UKEY管理工具并自动打开我行官网,即可正常使用我行企业网上银行。



7、若需更新驱动,请先卸载已安装的驱动程序(见下图);建议使用下载我行最新的网银助手进行驱动更新。



8、为避免安全软件的拦截、查杀功能影响网银助手和

UKEY 管理工具(驱动程序)的正常运行,请把我行企业网银相关软件添加至安全软件的白名单。

二、如何登录我行企业网上银行?

背面标注 RA 的 UKEY、背面标注 FT 的无屏幕 UKEY 和蓝 牙 UKEY 的客户请优先使用我行企业网银客户端登录,更加 稳定、便捷。具体登录指引如下:

(一) 使用 IE10 或 IE11 浏览器登录



1、插入Ukey,自动打开 IE 浏览器进入我行官网。

2、选择"企业网上银行"点击"登录"(如上图)。在 弹出的输入框中输入 Ukey 密码,并按确定。

3、点击如图的绿色 Ukey 图标,再次输入 Ukey 密码, 即可进入企业网银。





(二)使用我行企业网银客户端登录

使用背面标注 RA 的 UKEY、背面标注 FT 的无屏幕 UKEY 和蓝牙 UKEY 的客户可使用我行企业网银客户端进行登录, 具体步骤如下:

1、插入Ukey后,等待系统自动打开我行官网;

2、打开客户端,在"请插入 UKEY"的弹窗点击确认;



3、输入 UKEY 密码;

4、进入登录页面,点击如图的绿色 Ukey 图标,再次输入 Ukey 密码,即可进入企业网银。





三、登录常见问题指引

(一) UKEY 插入电脑后, 屏幕不亮

请尝试更换电脑或 USB 接口后重试,以排查是否为电脑 接口问题。

若使用其他电脑和 USB 接口后,屏幕依然无法点亮,则 UKEY 可能已损坏,请到我行营业网点办理 UKEY 更换。

(二) UKEY 插入电脑后无反应(未自动弹出我行官网)

UKEY 插入电脑后,UKEY 亮屏,但电脑无反应,右下角 未出现我行 LOGO、也未自动打开我行官方网站。该问题为管 理工具(UKEY 驱动程序)故障导致,请按如下步骤修复:

 1、卸载"开始菜单→广州农村商业银行"文件夹内的 驱动程序(管理工具)。

5





Win XP 至 Win7

2、下载我行最新网银助手。您可在我行官网下载中心 (www.grcbank.com/fz1m/xzzx/)中下载我行网银助手。

3、暂时关闭电脑管家、360软件、鲁大师等具有拦截功能的软件后,安装我行网银助手。

4、运行我行网银助手。根据您手上的 UKEY 版本选择对 应的 UKEY 或在网银助手的【系统设置】中更换正确的 UKEY 类型, 然后一键检测和修复。

🙆 农商银行 🕜 村镇银行	a starting to start the	22 23	_ × _
日本 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	(〇) 系统设置	*	广州农村商业银行 GUANGZHOU RURAL COMMERCIAL BANK
	0		高级设置
用尸奕空 请选择您的用户类型	•		U-KEY类型
广州农商银行有U-KEY客户		0	2
(====================================	飞天液晶型 背面有上角有"FT"标志的U-KEY		
-> 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11	动联液晶型 背面右上角有"DC"标志的U-KEY		
TTTTT 飞天普通型 背面有上角有"FT"或无标志的U-KEY	恒宝液晶型 背面右上角有"HB"标志的U-KEY		
> ■ 3:3 飞天液晶型 背面右上角有 "FT"标志的U-KEY	会议的 L main and the second sec	0	
3			
广州农商银行无 U-KEY客户(短信	版)		
未连接互联网	2022		广州农商银行网银助手 4.1.2.0

Win 8 至 Win10

(三) 点击登录后报错提示:"操作过程发生错误,可 能为读写过程中掉电所致"



请尝试更换电脑或 USB 接口后重试,以排查是否为电脑接口问题。

若使用其他电脑和 USB 接口后,屏幕依然无法点亮,则 UKEY 可能已损坏,请到我行营业网点办理 UKEY 更换。

(四) 进入企业网银后显示空白页面或异常报错

进入企业网银后显示空白页面或异常报错(如下图所示),导致无法进入登录页。

	 曲页 - □ ×
 ★ 访问错误 ● 错误代码:400 ● 错误描述:400 无效的请求 	
▼ 请尝试以下操作	Page failed to load.
• 22年32年日15月1月2月1日初5月1日日 • 检查您的网络是否正常	URL: https://corporbank.grobank.com/ Error: UNKNOWN (-135) 范围顺氘
▼如果您对本系统有任何疑问、意见、建议、咨询,请与系统管理员联系,谢谢支持与理解!	

请按以下步骤操作:

1、请确认 UKEY 插入电脑后是否出现屏幕不亮,或未自动弹出我行官网的情形,如有,请先按前文问题(一)、问题



(二) 解决。

2、请点开桌面右下角的 UKEY 管理工具,并点击"查看 证书",确认证书是否已过期。

如已过期,请到我行营业网点办理 UKEY 更换。

1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	K UNL https://orgodinki.godika.com		
, 天 该证书已过期,或者尚未生效。 透	- 受广州农商银行UKEY管理工具		t 是 J 的
尼 形 服发给: 9531308100008738 毛		 ④ 查看证书 	广州农商银行UKEY管理
張发者: CFCA TEST OCA11 有效期从 2019/8/19 到 2019/11/19 71	-	注册证书	显示主窗口 关于 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1

3、重新下载网银助手后,暂时关闭安全软件并安装最新版本网银助手(4.1.2或以上)。

4、卸载"开始菜单→广州农村商业银行"文件夹内的 驱动程序(管理工具)

↓ 广州农村商业银行	默认程序						
● USBREY(HB)	帮助和支	D	「りつう」 Google C ののので 合	hrome 舒乐	· 다.	国定到"开始"屏幕	
▶ 二代USBKEY(RA) ■ 管理工具 ⑨ 卸载		8	「一」 广州农村福 最近添加	海业银行	ر ش ±	型	
▲ 1 返回		ŝ		l l	<mark>对 "管</mark>	管理工具"点击7	白键进行卸载
ℓ ▲ 建素程序和文件	关机	Ċ	於 管理工 具 最近添加	[(RA)]			
			6 🧿 🖡	各种手册	💐 此电脑	🛃 图片	₩ 新一代企
Win XP 至 Win7					Win 8	至 Win10	

5、打开网银助手,关闭所有浏览器后点击"清理浏览器缓存"、"清理 SSL 缓存"、"控件卸载"和"残留证书清理"。





6、使用网银助手,在网银助手的"系统设置"中设置 正确的UKEY版本后,重新进行检测和修复。

② 农商银行 ⑦ 村镇银行			- ×
(1) (2) (2) 阿银检测 网银登录 常见问题	议 系统设置	*	广州农村商业银行 GUANGZHOU RURAL COMMERCIAL BANK
用户类型 请选择您的用户类型	0		局级设置 U-KEY类型
广州农商银行有 U-KEY客户		0	2
■(=::::::::::::::::::::::::::::::::::::	了一下一下一下一下一下一下一下一下一下一下一下一下一下一下一下一下一下一下一下		
	动联液晶型 背面有上角有"DC"标志的U-KEY		
■(=::::::::::::::::::::::::::::::::::::	● 恒宝液晶型 背面有上角有"HB"标志的U-KEY		
-→ 三 :: 飞天液晶型 背面右上角有 "FT" 标志的U-KEY	耐 で 耐 で 配 安 液 晶型 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	0	
3			
广州农商银行无U-KEY客户(短信	版)		
未连接互联网	26262626	63/63	广州农商银行网银助手 4.1.2.0

7、使用背面标注 RA 的 UKEY、背面标注 FT 的无屏幕 UKEY 和蓝牙 UKEY 的客户下载我行企业网银客户端进行登录。



2 农商银行 合 村镇银行	<u> </u>	> < > < > < > < > < > < > < > < > < > <
● ●	۲ ۵	一州农村商业银行 ANGZHOU RURAL COMMERCIAL BANK
100% 检测完成 您的电脑没有达到网银最佳环境配置		助手防护
75% Finish 25% ① ① 100% ② 系統检測 拉牛检测 证书检测 50% ★ ★ ▲ →	 (4) (2) (2) (3) (4) (5) (5) (6) (7) (7) (8) (9) (9)	図報防約鱼已 打开 の根助手 更新
发现错误项 (共1 项)	~	辅助功能
(IE SSL和TLS设置)未设置	<u>设置</u> =	📑 清理浏览器缓存
可优化项 (共1 项)	~	-
(数字证书)未找到数字证书		iiii 清理SSL缓存
以下为检测正常项		
Co 系统环境 (共5 项)	~	21日期
🥑 [操作系统]Windows 10 64-bit		↓ 企业网银客户端下载
🥑 [当前用户]用户名: Yoyo Lou 用户组: Administrators	L	
Ø [ⅠE浏览器]11.476.18362.0		光 残留证书清理
② [系统防火墙状态]已开启		
🥑 [IE升级检测]正常		
☐ 信任站点 (共2 项)	\sim	
未连接互联网	22222	广州农商银行网银助手 4.1.2.0

8、若使用 IE 浏览器,请在 IE 浏览器中点击"工具"
→ "Internet 选项"→ "高级",并取消勾选"使用 TLS 1.1"、
"使用 TLS 1.2"、"使用 TLS 1.3" 后点击确定。

			Interne	et 选项							?	\times	
			常规	安全	隐私	内容	连接	程序	高级				
			设置	1									
)0 00:1 四 〇 河 文 編	0:00 - E0(P) H¢(F) SX(Z) (100%) \$(2)	o × ⋒ ☆ ₩ ♥		 □ 启用集 □ 启用増 □ 使用 SS ○ 使用 TL □ 使用 TL □ 使用 TL □ 使用 TL □ 向你在 □ 允许玉 □ 允许玉 	成 Windc 强保护模 5L 3.0 S 1.0 S 1.1 S 1.2 S 1.3 (S Internet 动内容在 [*] 自 CD 的 行或安装	ws 验证* 式* Explorer 活动内容7 软件,即(中访问的 "的文件中 王"我的电 吏签名无;	的站点发送 中运行* 则脑"中运行 效	5*禁止跟路	宗"请求*		^	
将 壹 行 转	站点添加到"应用"视圈(I) 春下载(N) 理加载项(M) 2 开发人员工具(L) 到已固定的网站(G) 感性和测论署(B)	Ctrl+J		□在安全 □针对增 □阻止混 < *在重新启z	和非安全律 强保护模: 合了其他(动你的计)	模式之间也 式启用 64 内容的不安 算机后生交	辺换时发: - 位进程* 安全图像 改	出警告	江区台	· 44.込墨/D	>	*	
Int	ternet 违项(O)		重置	lnternet	Explorer	设置			上床同)		
	Tinternet Explorer(A)		*	各 Internet	Explore	r 设置重置	量为默认认	2置。		重置	(S)		
		<u>e</u> 1	F	只有在浏览	器处于无	法使用的	状态时,	オ应使用	比设置。				

(五) 登录时提示"存在多个证书"

方式一: 使用网银助手修复

安装最新版网银助手(V4.1.2或以上)后,使用"辅助 功能→残留证书清理"功能清除证书,然后重新插入UKEY。

🕑 农商银行	村镇银行	222	22222	222	2		<>< </th
●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●	() 一般の () 一	全日 常见问题	(系统设置	*	ر ورب	「小川で Ngzhou	和商业银行 RURAL COMMERCIAL BANK
100%	检测完成	8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8	有达到网银最佳环境配置 M&复"按钮			助手防	がた がっとく
75% Finish	25% 系统检测 * * * Tu		100%	夏	测	网银防持	
50%	JÆ.	示		^		trit Bh Th	.ev
发现错误项 (共1	项)					1111月1月1	
😮 [IE SSL	和TLS设置]未设置	● 残留证书	清理完成!清重新插入USBK	EY设备。	÷		清理浏览器缓存
可优化项 (共2 项	O					-	
 (数字证: 	书]即将过期,需要更			油奈	П		清理SSL缓存
() [融安2件	tU-KEY连接]未连接			WEAL		0	坎件印载
以下为检测正常I	页					1	111149-86
💽 系統环境 (共5	项)			\sim		\downarrow	企业网银客户端下载
② [操作系]	统]Windows 10 64-bit				1		
🥑 [当前用	户]用户名: Yoyo Lou 用]户组: Administr	ators			Ē	残留证书清理
 (IE浏览) 	醬]11.476.18362.0						
《 [系统防]	火墙状态]已开启						
 IIE升级 	金测]正常						
未连接互联网	22.22,22,5	26262	<u>() () () () () () () () () () () () () (</u>	26262	2	广州农	R商银行网银助手 4.1.2.0

方式二: 手工清除残余证书

如果尝试使用网银助手的"残留证书清理"功能后,仍然提示"存在多个证书",须进行手工清除残余证书。

1、通过"运行"打开"证书管理器"

在键盘上同时按住"Windows 键+R 键",或在开始菜单 右键打开运行,然后输入"certmgr.msc"并点击"确定", 打开证书管理器。



🖅 运行		—
	Windows 将根据您所输入的名称,为您打开相应的程序、 文件夹、文档或 Internet 资源。	
打开(<u>O</u>):	certmgr.msc	•
	确定 取消 浏览(<u>B</u>)	

2、删除残余的证书

在"证书管理器"中查看各个文件夹,右键点击并删除 所有前缀为"961111"和"95313"的证书。



(六) 点击绿色 UEKY, 提示"控件未安装"或无反应 如图所示:



1、背面标注 RA 的 UKEY、背面标注 FT 的无屏幕 UKEY 和 蓝牙 UKEY 的客户可下载、使用我行企业网上银行客户端, 即可解决该问题。

2、对于使用 IE10 或以上浏览器的客户,请按问题"(三) 进入企业网银后显示空白页面或异常报错"解决。

(七) 输入 UKEY 密码报错: CSPSignData,

CryptSignHash failed.

如图所示:



答: Ukey 接口接触不良或误按 UKEY 上的取消(cancel) 按钮,重新插 Ukey 或换接口再尝试。

如果多次重试仍然报同样的错误,则UKEY可能已损坏, 请到网点办理UKEY更换。

(八) 输入 UKEY 密码后报错: USER CANCEL

答: 该问题为 UKEY 管理工具(驱动程序)版本落后导致的,请重新下载最新的网银助手并选择正确的 UKEY 版本, 再通过一键修复更新驱动程序。

具体详见前文问题"(二)UKEY 插入电脑后无反应(未自



动弹出我行官网)"。

(九) 登录时提示欠费。

答:请到柜台办理欠费补缴。

(十) 登录时提示"证书用户未签发"。

	操作失败	×
	证书用户未签发,请至内管去签发	
广州农商银行企业网银登录		
	确定	量办公
	打造全新企业网银楼	1式,实现高速办公 效
点我登录	N/ N	

答:证书未签发,请操作员本人使用登记的手机号码拨 打客服热线 95313 签发,或到柜台办理签发。

(十一)登录时提示报错"证书未绑定"。

答: 该提示表明当前使用的证书已注销。请核实是否误 用了已更换的旧 UKEY, 或是否已注销企业网银。

(十二) 用新 UKEY 首次登录时,无法接收短信验证码。

答: 1、请确认手机是否拦截了我行短信验证码,可尝

试更换 SIM 卡到其他手机后重试。

2、手机号码显示"Undefined",导致无法接收验证码 (如下图所示)。

您的账号尚未激活,请确认激活!	
手机号码 undefined	
验证码 请输入验证码 获取验证码(60)	

操作员未登记手机号码,请到我行营业网点办理操作员 信息变更,或由企业管理员通过"企业管理"菜单的"操作 员管理"功能登记手机号码。

(十三) 证书有效期更新后登录提示报错"证书签名验证 失败"或"证书已过期"。

答: 部分企业网银 UKEY 因设备的硬件原因(如证书编 号为 961111 开头、且背面为 DC 或 HB 的 UKEY),不可进行证 书更新。该类强行更新后,客户登录将提示报错:"证书签 名验证失败"或"证书已过期"。

解决方案:应及时到营业网点办理 UKEY 更换。

如暂无法更换,可暂时按以下三步进行应急处理:

第1步 第2步 第3步



打开"运行"	打开"证书管理器"	删除过期证书

具体操作如下---

第1步:插入UKEY后,同时按下键盘上的"WIN键+R",打开 "运行"。

Esc ~ 1 2 # 3 4 % 5	6 <u>* 7 * 8 (9) 0 - + = Bksp</u>
Tab Q W E R T Y	U I O P { [}] \ Del
Caps A S D F G H	$H \qquad J \qquad K \qquad L \qquad \vdots \qquad , \qquad \checkmark \qquad , \qquad \longleftarrow \qquad \qquad$
Shift Z X C V B	N M <, >. ? / ↑ Shift
Ctrl 💐 Alt	

第2步:在"运行"栏输入"certmgr.msc"并按回车进入证书 管理器。

📨 运行			×
「空 Windo 文件夹	ows 将根据您所输) 、文档或 Internet	、的名称,为您打; 资源。	开相应的程序、
打开(<u>O</u>): certm	gr.msc		•
😗 使	用管理权限创建此	ୱ.	
	确定	取消	浏览(<u>B</u>)

第3步:删除证书管理器内 □个人和 □grcbank 文件夹下的过期证书。即可正常使用企业网银。



certmgr - 〔证书 - 当前用户 [\]	小人\证书]]
文件(F) 操作(A) 查看(V) 帮助	ຫຼ (ዘ)					
🗢 🔿 🖄 📅 🖌 🖬 🗶 🛛	1 🗟 🛛 🖬					
🗐 证书 - 当前田户	颁发给 ▲		颁发者		截止日期	
□ 二 个人 □ 二 证书	🏹 95313081000091	打开(0)	FCA TEST OCA1	1	2020/4/17	
団 <mark> □</mark> 受信任的根证书颁发机构 団 □ 企业信任		所有任务(涨) ▶		. 1 -		
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□		剪切(T) 复制(2)		对有	 氐止日期 Ε	上过
田 III 受信任的发布者		₩除(0)			다 가 마라고 그리	11-
┃ 団 🛄 不信任的证书 ┃ 団 🧮 第三方根证书颁发机构		属性(R)		的业书起	也行删除操	1′Þ
F C ACC A		帮助(H)				

三、业务操作常见问题答疑

Q1、转账汇款时提示"收款户名格式不正确"怎么办? 答:收款账户为个人账户。请使用财务管理中的单笔代 发(跨行/行内)进行交易。

企业网银		您好,zg 📗 退出登录
禁 广州衣商银行 首页	账户管理 转账汇款 财务管理 投资理财 电子汇票 国际业务 赢	家e站 线上融资 网上支付 企业管理 授权中心 客户服务
😝 财务管理	行内代发	跨行代发
代发工资	1 信息录入 2	信息确认 (3) 提交完成
批量代发	付款账号: 025710*******	5148/能君公司 🗸
批量跨行代发		
单笔代发	可用余额: 538,223.01	
代发业务查询维护	账户单笔限额: 100,000,000.00	
批量代发结果查询		
单笔代发收款人维护	账户剩余可用限额: 100,000,000.00	

Q2、发起交易后,授权员未收到授权任务怎么办?

答: 1、如有管理权限的操作员(下简称企业管理员)。

由企业管理员在【企业管理】菜单下的【企业操作员管理】中点击对应操作员以查看账户列表及业务列表,确认是 否可操作该账号。



若未勾选该账户,可自行修改增加该操作账户。

企业网银						您好,	退出登录
禁 广州农商银行 首页	账户管理 转账汇	款财务管理投资理财	电子汇票 国际业务	赢家e站 线上融资	网上支付企业管理	授权中心客户服务	
③ 企业管理	企业操作员管	理					
企业信息查询	操作员编号	操作员姓名	操作员角色		单笔限额	日累计限额	操作
企业操作员管理	000001	zg	录入 授权(一级) 管理 强制报	权	200.00	100,000,000.00	修改
	000002	ty	101X(二级) 百姓 强利101X				T> KX
企业网银						您好,zg │ 退出	登录
炎 广州衣商银行 首页	账户管理 转账汇	款 财务管理 投资理财	电子汇票 国际业务 赢到	Re站 线上融资 网	上支付 企业管理 授	权中心 客户服务	
◎ 企业管理	企业操作员管	理>操作员修改					
企业信息查询		1 信息录入	(2)	信息确认	(3) 提交評	毛成	
企业操作员管理			Ŭ		\bigcirc		
下挂账户管理		用户编号	: 000005				
开通业务维护							
网银自助功能维护		用户姓名	: 3级授权员				
		用户性别	: ◎男 ◎女				
		11FaPI J	:				
		职位					
		千机旦元	12222222222				
		פאפיועייר	100000000000				
		电子邮件	:				
		操作员角色	: 國录入 國授权	三级 ∨ ≥管理 ⊗	强制授权		
		单笔限额	: 1000000				
		日累计限额	: 150000000				
	一个讲	E	*므		50	石油 账白米刑	
	0±10	02571554	4000006273	()	*日 雪公司	人民币 对公定期一户通	
	۲	02571072	2000006211	能	言公司	英镑 单位外汇活期存款账	Ė .

如管理员本人需要修改自己的可操作账户,可先为其他 操作员开通管理权限,再由开通管理权限的操作员进行修改。

2、若无管理员。

请前往开户网点进行操作员管理,并加挂账户。





Q3、所有下拉框(如付款账户、收款行等)都为空,无法选择,怎么办?

答: 该问题是电脑系统问题导致的。解决方法如下:

(1) 背面标注 RA 的 UKEY、背面标注 FT 的无屏幕 UKEY 和蓝牙 UKEY 的客户可下载、使用我行企业网上银行客户端, 即可解决该问题。(其他客户也可到网点更换使用上述 UKEY)

(2) 更换使用其他电脑或重装电脑。

(3) 如上述方式都无法解决,请核实是否只有交易账

户下拉框为空,并参考Q4:付款账户下拉框为空怎么办?。

Q4、付款账户下拉框为空怎么办?

答:(1)请确认录入员是否有对应账户的操作权限,具体可参考02。

(2)请核实账户是否开通该业务权限,若无,请使用 有管理权限的操作员进行添加,或到我行营业网点办理。

企业网银							您好,二级授权	退出登到
 対 に い れ な で い れ な 、 て の れ れ に の の れ れ に の の れ れ い 、 の の れ れ れ い 、 の の れ れ れ い 、 の の れ れ れ い 、 の の れ れ れ い の の れ れ れ い の の れ れ れ い の の れ れ れ れ	账户管理 转账汇款	财务管理 投资理财 电子汇	票 国	脈业务 赢家e站	线上融资网上支付企业	管理授权中心	客户服务	
ⓒ 企业管理	下挂账户管理							
企业信息查询	账号	户名	币种	账户类型	交易限額		操作权限	操作
企业操作员管理	02571811000006254	单位活期保证金其他保证金能君公司	人民币	单位活期保证金	单笔限额:200,000,000.00 日累计限额:200,000,000.00	账户管理		修改
下挂账户管理	02571700000006255	单位活期保证金其他保证金能君公司	人民币	i 单位活期保证金	单笔限额:200,000,000.00 日累计限额:200,000,000.00	授权中心 企 账户管理	业管理 网上支付	修改
网根自助功能维护	02571317000006200	能君公司	韩元	单位外汇活期存款账户	单笔限额:1,111.00 日累计限额:1,111.00	 赢家e站 财 电子汇票 国 网上支付 账 线上融资 	务管理 客户服务 际业务 投资理财 户管理 转账汇款	修改
	02571072000006211	能君公司	英镑	单位外汇活期存款账户	单笔限额:100,000,000.00 日累计限额:200,000,000.00	授权中心 企 网上支付 转	业管理 国际业务 账汇款	修改
	02571047000005148	能君公司	人民币	单位活期存款	单笔限额:100,000,000.00 日累计限额:100,000,000.00	 赢家e站 授 财务管理 电 投资理财 网 转账汇款 线 	权中心 企业管理 子汇票 国际业务 上支付 账户管理 上融资	修改

Q5、转账汇款无法查询历史收款人怎么办?

答: 1、历史收款人为个人账户的。

可在【财务管理】-【代发工资】-【单笔代发】的查询 收款人中找到;可开通【单笔代发收款人维护】进行维护。



企业网银									您好 , zg	退出登录
於 广州农商银行 首页 Симадноги Лилан, Соминенска, Билик	账户管理 转账汇款 财	务管理 投资理财	电子汇票 国际业务	赢家e站 线	线上融资 (网上支付	企业管理	授权中心	客户服务	
😝 财务管理		行内代发					跨行	代发		
代发工资		1 信息录入	(2 信息确认		(3 提交第	助花		
批量代发		付款账号	: 025710****	**5148/能君	公司	~				
批量跨行代发										
单笔代发		可用余额	: 538,223.01							
代发业务查询维护		账户单笔限额	: 100,000,000.0	0						
批量代发结果查询										
单笔代发收款人维护		账户剩余可用限额	: 100,000,000.0	0						
工资单管理		跨行标识	: 本行							
代扣业务										
		代发类型	: ● 工资代发 ●	费用报销 ◎ 其	其他代发					
		收款户名	: 请输入账户名	称			查询收款人	ľ		

2、历史收款人为对公账户的。

可在【转账汇款】-【跨行转账】中切换转账方式。

企业网银			您好,zg 退出登录
ジェントロン Film Construction 首页	账户管理 转账汇款 财务管理 投资理财 电子	汇票 国际业务 赢家e站 线上融资 网上支付	1 企业管理 授权中心 客户服务
😑 转账汇款	企业内部转账	行内转账	跨行转账
企业内部转账 行内转账	1 信息录入	(2) 信息确认	3 提交完成
跨行转账	付款账户:	025710*****5148/能君公司 ~	
批量转账	可用余额:	538,223.01	
预约转账 企业收款人维护	账户单笔限额:	100,000,000.00	
转账查询维护	账户剩余可用限额:	100,000,004.00	
资金归集	转账方式:	普通 ~	
建设领域资金划拨	1		
城市更新资金监管	*收款户名:	●	查询收款人
信用卡还款			

3、点击查询收款人后,还可切换查询【常用收款人】
 和【全部历史收款人】信息。

Γ	常用收款人	行内收款人	
	收款账号: 请输入收款	by w th p→2 : i	请输入收款户名
			的影响日子
	收款账号	收款户名	0000012
6	收款账号 22439230000098900	wxxxP-25 印刷炉开	广州农村商业银行

Q6、发起批量业务系统报错"系统繁忙"或一直提示笔数不符(比实际少一条),怎么办?

答:请重新下载模板,且注意勿删除模板内的温馨提示。

-	<u>^</u>	P.	0	D	E	F	G	H	I
1. 每 2. 请 3. 付 4. 收 5. 删	一项为必输项,不能为 勿改动模板内容和排版 款金额只能输入数字, 款账号不能重复,请勿 除整行数据时不能清除	温馨提示: 空,请填写完整! ,以免上传失败! 且最多2位小数,请勿输入 重复填写! 内容,必须要删除整行!	勿删!! 大写金额和2位以上小数、员数	1					
2	收款人账号	收款人名称	金額	收款行号	收款行名称	付款用途			
3 62	31970235103243161	霍佳馨	100.00	102100020270	工商银行北京海运仓	企业年金			
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

企业网银	您好,zg / 退出豐
禁 广州农商银行 首页	账户管理转账汇款财务管理投资理财电子汇票国际业务赢家o站线上融资网上支付企业管理授权中心客户服务
🤨 财务管理	批量代发文件导入 批量代发手工录入
代发工资	1 信息录入 (2) 信息确认 (3) 提交完成
批量代发	
批量跨行代发	*总笔数:
单笔代发	*总金额:
代发业务查询维护	
批星代发结果查询	大写金额:
单笔代发收款人维护	*摘要: -请选择- ~
工资单管理	
代扣业务	*工资文件:
	模板工具: <u>Excel2003模板 Excel2007模板</u> <u>出量工具</u>
	提交

Q7、证书更新无法办理,怎么办?

答: 1、证书更新 UKEY 时提示报错: 内存已满。

UKEY 内存已满,请到柜台办理 USBEKY 更换。

2、提示"您的证书未过期",但实际上已将近到期。

请下拉选择与 USBEKY 编号一致的"USBEKY 序号",见下图:





Q7、操作总是报错"会话超时,请重新登陆。"或"系统繁忙",如何处理?



答:请使用其他外部网络或电脑重试,如可正常使用,则为企业内部网络问题,请联系贵司的技术部门解决或使用 其他外部网络。

Q8、办理电票交易时,报错提示:账号信息不存在。

答:请联系您的客户经理或开户网点,为您进行登记操 作,完成后即可正常办理电票业务。

Q9、办理电票业务,票号前无勾选框,如何处理?

答: 该电票已发起交易并待授权, 可在"电票查询维护" 菜单中查询或撤销原交易。

Q10、电票的交易对手已出票,但无法找到待签收票据?

答:请与您的交易对手核对填写的收票人信息(如开户 行、账户、账号等)是否正确,如核对无误,可与您的专属 客户经理或开户网点联系。