



**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？ .....	3
（一）使用 IE10 或 IE11 浏览器登录 .....	3
（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 UKEY，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 CANCEL.....	13
（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”。 .....	15

三、业务操作常见问题答疑 .....	17
Q1、转账汇款时提示“收款户名格式不正确”怎么办? .....	17
Q2、发起交易后，授权员未收到授权任务怎么办? .....	17
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? .....	19
Q4、付款账户下拉框为空怎么办? .....	20
Q5、转账汇款无法查询历史收款人怎么办? .....	20
Q6、发起批量业务报错“系统繁忙”或提示笔数不符? .....	22
Q7、证书更新无法办理，怎么办? .....	22
Q7、操作总是报错“会话超时”或“系统繁忙”? .....	23
Q8、办理电票交易时，报错提示：账号信息不存在。 .....	23
Q9、办理电票业务，票号前无勾选框，如何处理? .....	24
Q10、电票的交易对手已出票，但无法找到待签收票据? .....	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
Windows 7 SP1 及以上	我行企业网银客户端	背面标注 FT 的无屏幕 UKEY 蓝牙 UKey
	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/](http://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/fzlm/xzzx/](http://www.grcbank.com/fzlm/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。

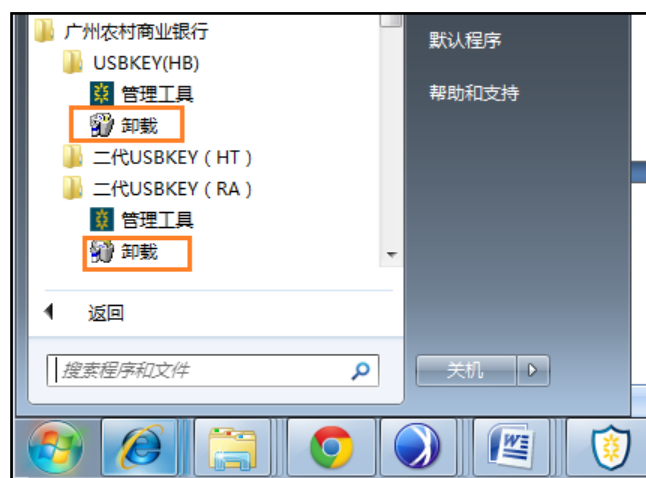
5、**运行我行网银助手**。根据您的手上的 UKEY 版本选择对应的 UKEY，并进行一键检测和修复。（以后可根据需要在网银助手的【系统设置】中更换 UKEY 类型。）



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。

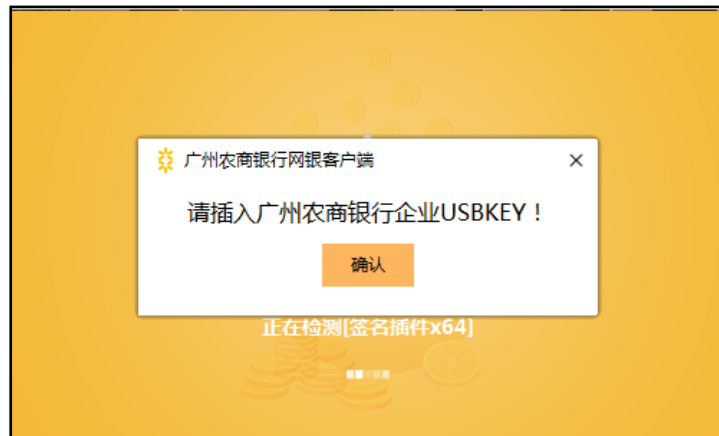
3、点击如图的绿色 Ukey 图标，再次输入 Ukey 密码，即可进入企业网银。



## （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）。





Win XP 至 Win7

Win 8 至 Win10

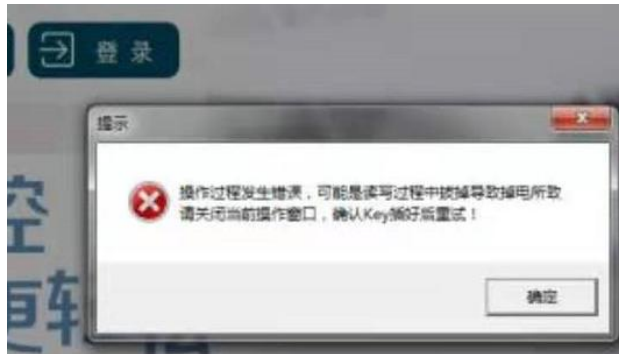
2、下载我行最新网银助手。您可在我行官网下载中心 ([www.grcbank.com/fzlm/xzzx/](http://www.grcbank.com/fzlm/xzzx/)) 中下载我行网银助手。

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。



(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”

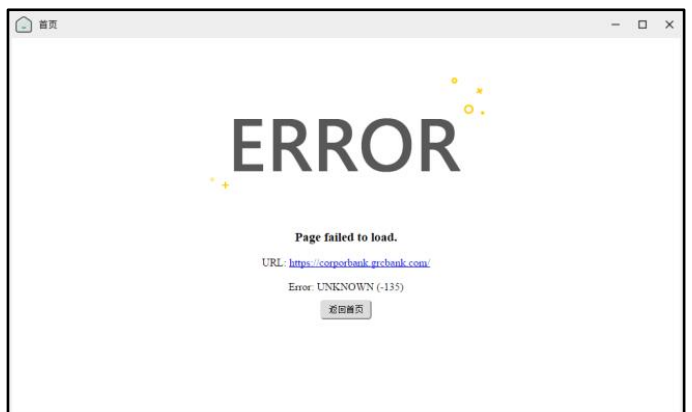


请尝试更换电脑或 USB 接口后重试，以排查是否为电脑接口问题。

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。



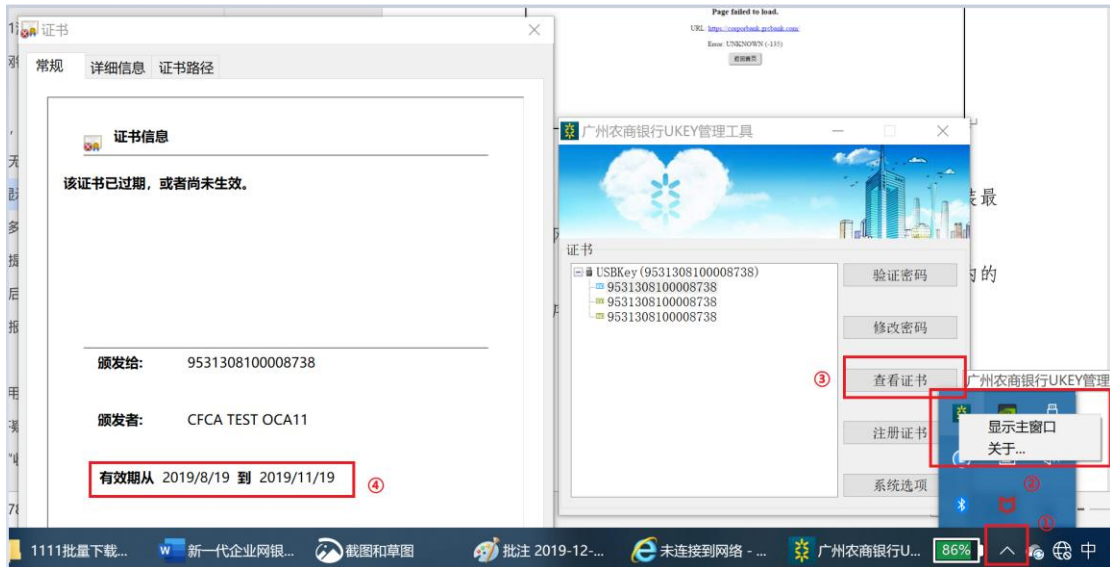
请按以下步骤操作：

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。



3、重新下载网银助手后，暂时关闭安全软件并安装最新本网银助手（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）



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”。





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。



## (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。

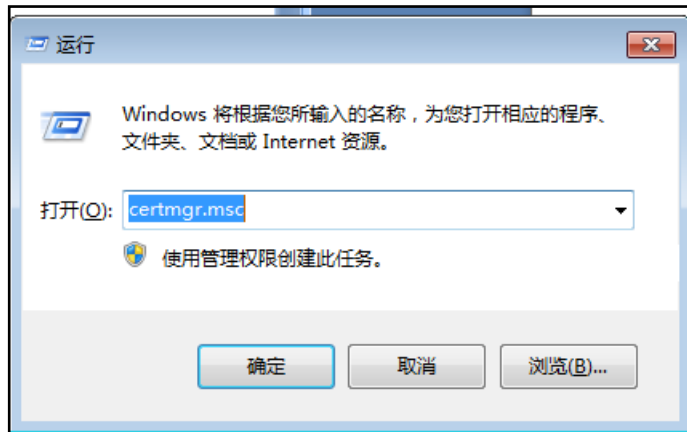


### 方式二：手工清除残余证书

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。



## 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：

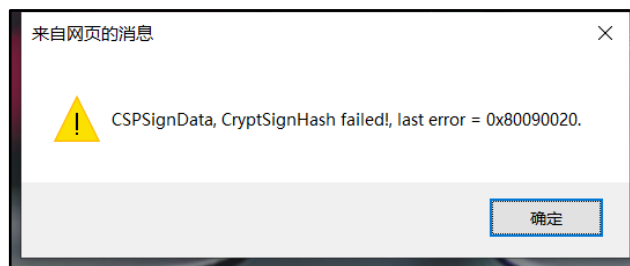


1、背面标注 RA 的 UKEY、背面标注 FT 的无屏幕 UKEY 和蓝牙 UKEY 的客户可下载、使用我行企业网上银行客户端，即可解决该问题。

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

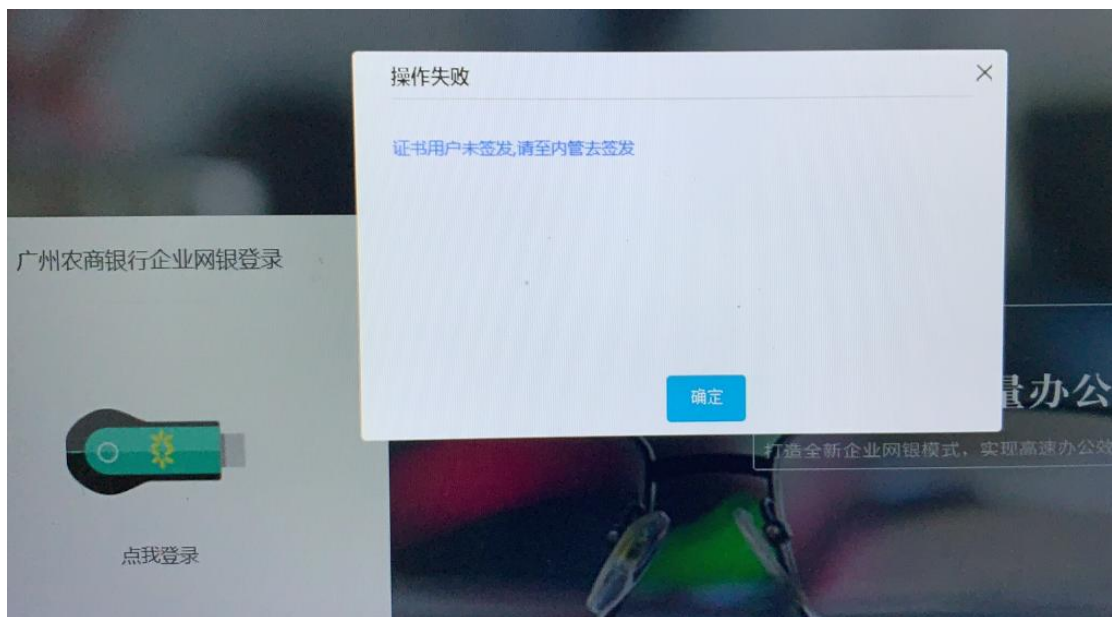


动弹出我行官网) ”。

**(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”。**



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）。



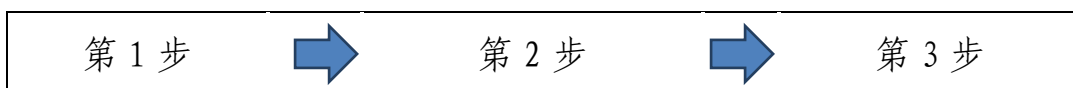
操作员未登记手机号码，请到我行营业网点办理操作员信息变更，或由企业管理员通过“企业管理”菜单的“操作员管理”功能登记手机号码。

**(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：



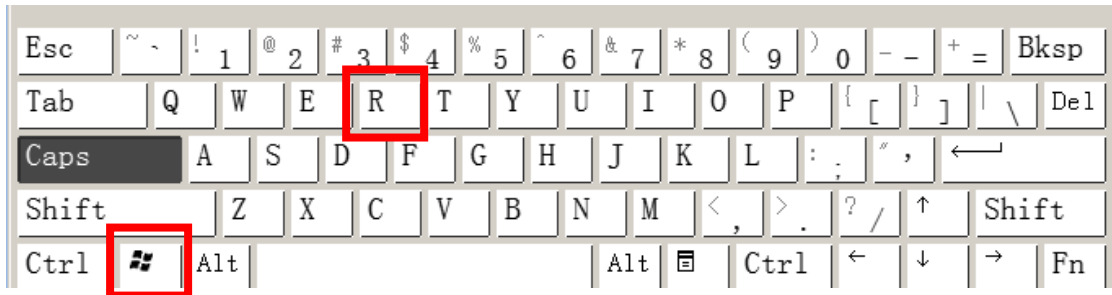
打开“运行”

打开“证书管理器”

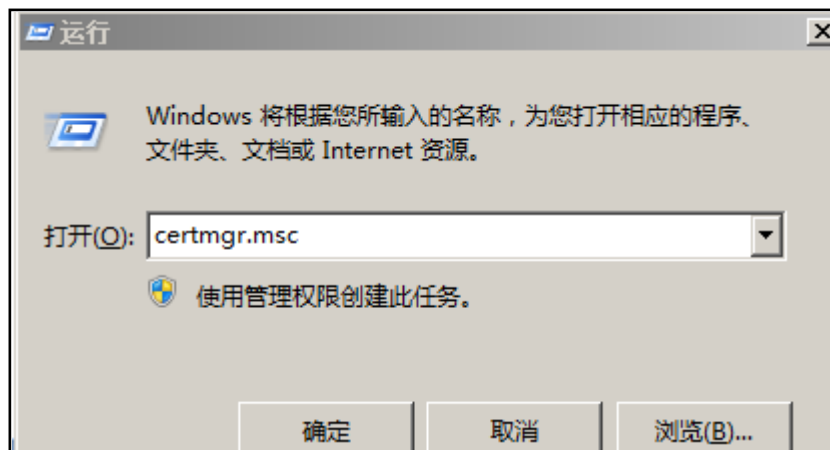
删除过期证书

具体操作如下——

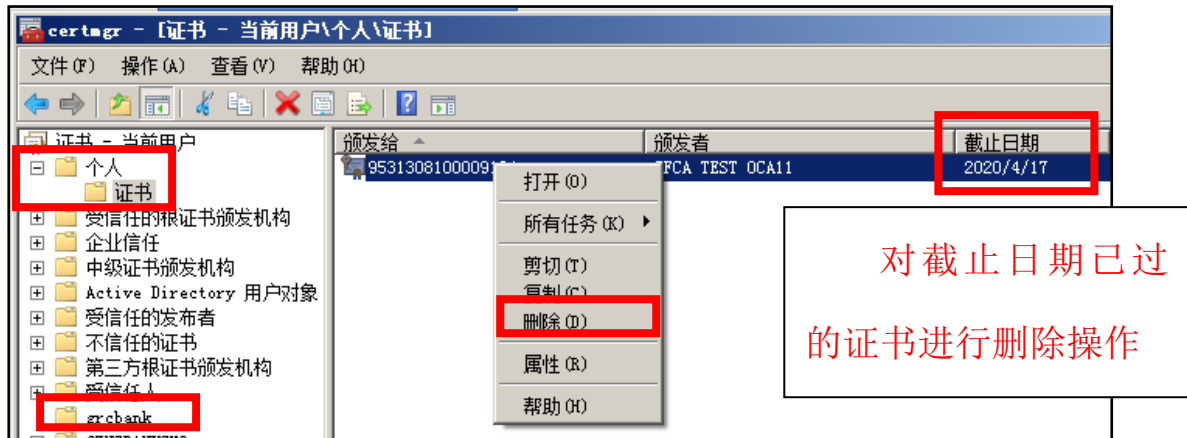
**第 1 步：**插入 UKEY 后，同时按下键盘上的“WIN 键+R”，打开“运行”。



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



**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。



### 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。



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。



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 Q2。

（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。

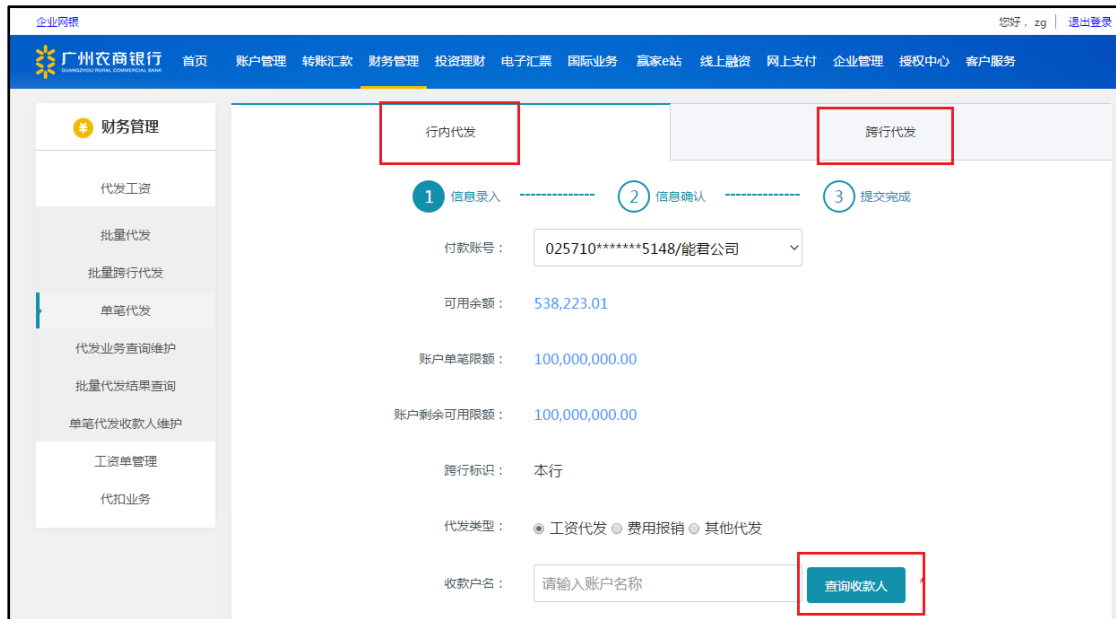


账号	户名	币种	账户类型	交易限额	操作权限	操作
02571811000006254	单位活期保证金其他保证金能碧公司	人民币	单位活期保证金	单笔限额：200,000,000.00 日累计限额：200,000,000.00	账户管理	修改
02571700000006255	单位活期保证金其他保证金能碧公司	人民币	单位活期保证金	单笔限额：200,000,000.00 日累计限额：200,000,000.00	授权中心 企业管理 网上支付 账户管理	修改
02571317000006200	能碧公司	欧元	单位外汇活期存款账户	单笔限额：1,111.00 日累计限额：1,111.00	赢家e站 财务管理 客户服务 电子汇票 国际业务 投资理财 网上支付 账户管理 转账汇款 线上融资	修改
02571072000006211	能碧公司	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 企业管理 国际业务 网上支付 转账汇款	修改
02571047000005148	能碧公司	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 授权中心 企业管理 财务管理 电子汇票 国际业务 投资理财 网上支付 账户管理 转账汇款 线上融资	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。



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。



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。

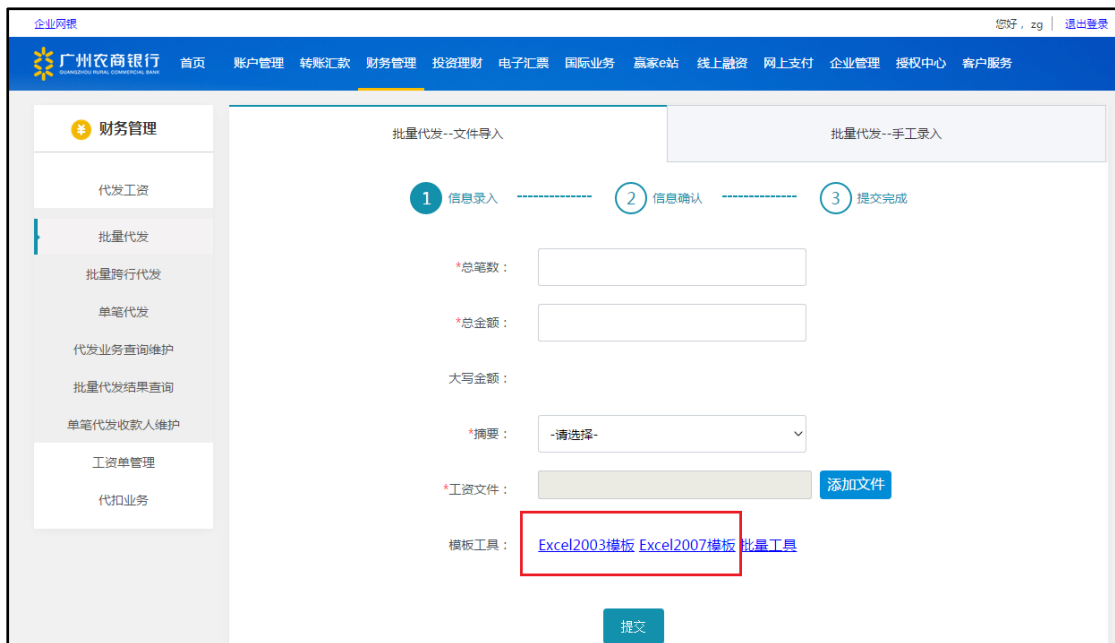




**Q6、发起批量业务系统报错“系统繁忙”或一直提示笔数不符（比实际少一条），怎么办？**

答：请重新下载模板，且注意**勿删除**模板内的温馨提示。

温馨提示： <b>勿删！！</b>					
1. 每一项为必填项，不能为空，请填写完整！					
2. 请勿改动模板内容和排版，以免上传失败！					
3. 付款金额只能输入数字，且最多2位小数，请勿输入大写金额和2位以上小数、负数！					
4. 收款账号不能重复，请勿重复填写！					
5. 删除整行数据时不能清除内容，必须要删除整行！					
收款人账号	收款人名称	金额	收款行号	收款行名称	付款用途
6231970235103243161	霍佳馨	100.00	102100020270	工商银行北京海运仓	企业年金



**Q7、证书更新无法办理，怎么办？**

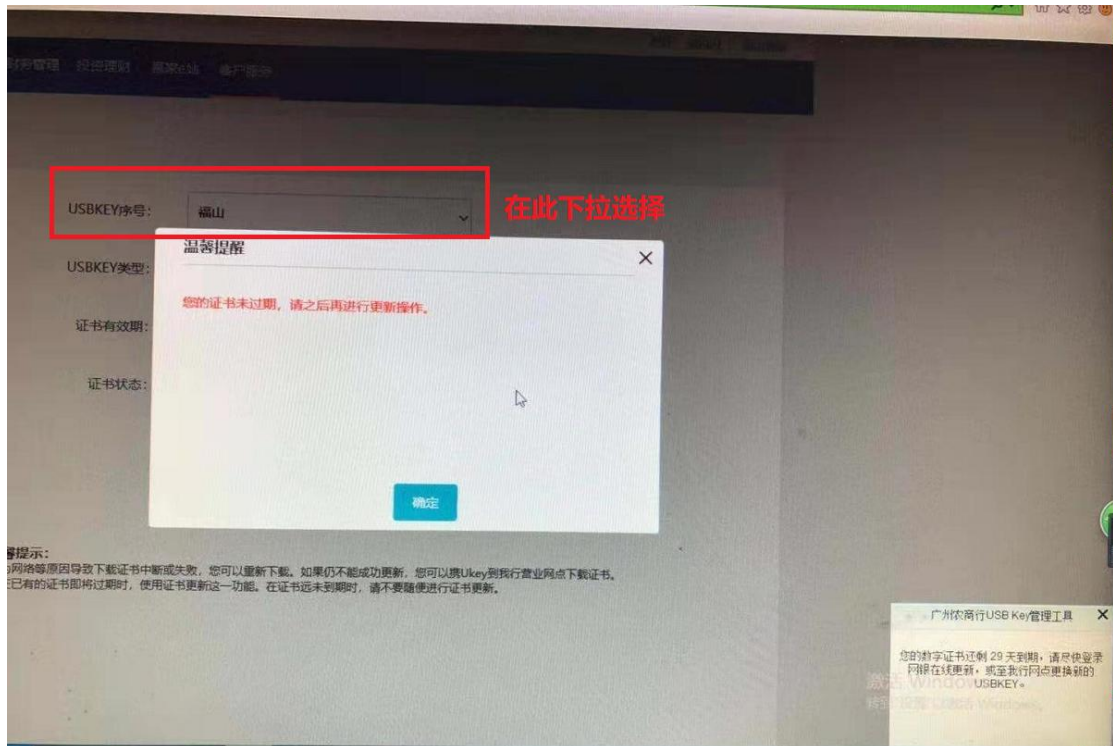
答：1、证书更新 UKEY 时提示报错：内存已满。

UKEY 内存已满，请到柜台办理 USBKEY 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 USBKEY 编号一致的“USBKEY 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。