

經濟部

商工行政服務e網通資訊系統軟體維護計畫

常見問題

V2.1 版

宏碁資訊服務股份有限公司

中華民國 110 年 04 月 19 日

【目錄】

一、問題諮詢.....	3
(一) 一般諮詢.....	3
(二) 系統諮詢.....	3
(三) 自然人憑證鎖卡解碼及修改 PIN 碼.....	3
二、常見問答.....	4
(一) 帳號申請類.....	4
(二) 帳號登入類.....	8
三、環境設定及測試檢查.....	12
(一) 環境檢測.....	12
(二) 其他協助事項.....	17
四、異常狀況處理.....	20
(一) 在執行中當機.....	20
(二) 機器故障.....	20
(三) 執行中斷，應變程序.....	20

一、問題諮詢

(一) 一般諮詢

有關商工行政業務諮詢或自然人憑證安裝設定及操作環境問題，請洽詢「全國商工客服中心」

電話：[412-1166](tel:412-1166)，毋需加撥區碼。

(六碼地區請撥：41-1166，行動電話請加02)。

※客服中心網上交談 <http://service.hinet.net/edocchat.htm>

(二) 系統諮詢

全國商工業務承辦人員有關商工應用系統帳號申請、異動或商工應用系統使用問題，請洽詢「全國商工服務台」。

電話：(02)2784-1060

傳真：(02)2706-3135

或填寫問題反應單系統(<http://systemcare.acer.com.tw/>)。

(三) 自然人憑證鎖卡解碼及修改 PIN 碼

請至內政部「自然人憑證管理中心」網站

<http://moica.nat.gov.tw/unblockcard.html>

客服專線：0800-080-117

電子信箱：cse@moica.nat.gov.tw

二、常見問答

(一) 帳號申請類

1. 問：有哪些帳號類別？如何申請？

答：依據經濟部商業司的帳號管理要求：

(1) **業務帳號註冊管理者**：各單位各系統別，最多只能二位申請。

帳號註冊管理者限定僅商工行政業務主管機關及各部會二級機關可提出申請，其他業務主管機關或三級機關若有需求，須經單位上級機關核可，並依業務需求正式向**經濟部商業司**提出申請。

(2) **業務帳號一般使用者**：承辦該項業務，且需操作系統的一般使用者。

不提供非主管機關單位申請使用，欲申請者需提出法源依據，並經主管單位審核同意後提供。

另，業務帳號請向 **貴單位該業務帳號註冊管理者**申請。

2. 問：我應該申請什麼樣的帳號類別？

答：如果您主要辦理一般商工業務（如承辦民眾前來申請時所需要執行的業務），那申請的帳號即是「**業務帳號一般使用者**」。

如果，您不僅要承辦民眾來申辦的商工業務，還要負責管理同仁們或同機關其他同仁的帳號申請及開立，那您要申請的帳號即是「**業務帳號註冊管理者**」。

3. 問：我是新來的承辦人，要負責一個業務（例：商業登記），請問要怎麼申請所需要的帳號，向誰申請？如何取得資料？

答：請先確認所需要申請的系統名稱及其申請對象，這個資訊您可以在商工服務入口網找到，「**商工行政服務系統及各機關業務帳號註冊管理者一覽表**」網址：

http://gcis.nat.gov.tw/download_samples/gcisManagerList.xls

其中的各業務系統承辦窗口列表找出與您的單位所對應的主管機關帳號註冊管理者窗口。

例如：您是南投縣政府建設處新來的商業登記承辦人，您要：

- (1) 步驟 1：先找到南投縣政府建設處商業科-商業登記系統的帳號註冊管理者對應窗口。
- (2) 步驟 2：填寫「D-06-09商工e網通業務帳號一般使用者異動申請單」向南投縣政府建設處商業科-商業登記系統的**業務帳號註冊管理者**申請帳號。
- (3) 步驟 3：帳號註冊管理者的主管審查您的帳號申請。
- (4) 步驟 4：帳號註冊管理者的主管同意您的帳號申請。
- (5) 步驟 5：帳號註冊管理者執行您的帳號開立、設定系統權限，完成即通知您帳號已開立完成。
- (6) 步驟 6：收到帳號開立通知，請先使用帳號密碼登入商工單一簽入網站進行第一次帳號及憑證啟用。
- (7) 步驟 7：帳號啟用後即可開始使用商業登記系統。

4. 問：我是新來的承辦人，被主管指派為一個業務的主要負責人。(例:商業登記的主要窗口或管理人)，要如何申請所需的帳號，向誰申請？如何取得資料？

答：首先，您要申請的是「**業務帳號註冊管理者**」。

例如：您是南投縣政府建設處新來的商業登記承辦窗口，

您要申請一個商業登記系統帳號註冊管理者的帳號。

- (1) 步驟 1：先確認原(前任)帳號註冊管理者是否仍在職，若已不在此職務才可申請。
- (2) 步驟 2：填寫「D-06-10商工e網通業務帳號註冊管理者異動申請單」經過主管同意後函文向經濟部商業司申請新帳號註冊管理者帳號(新增帳號及舊帳號刪除需各別填寫)。
- (3) 步驟 3：經濟部商業司審查您的**業務帳號註冊管理者**帳號申請。

- (4) 步驟 4：經濟部商業司同意您的帳號申請，並由帳號總管理者執行您的**業務帳號註冊管理者**帳號權限開立及設定，最後將您的帳號以適合的方式通知您。
- (5) 步驟 6：拿到您的帳號後，先登入商工單一簽入網站進行開帳(變更密碼)及憑證啟用(自然人憑證註冊)。
- (6) 步驟 7：您可以開立業務帳號一般使用者帳號（請參閱**業務帳號註冊管理者**操作手冊）及登入使用商業登記系統。

5. 問：取得業務帳號一般使用者帳號之後，下一步要做什麼？

答：下一步要執行帳號開帳及自然人憑證註冊的動作。

- (1) 帳號開帳（即指密碼變更）：請在入口網（承辦人員專區）點選「首次登入及一日密碼請按此」，輸入帳號/密碼（帳號即您的身份證字號與密碼。密碼是[MmDd+生日月日4碼+身份證後4碼]）登入商工單一簽入系統。
- (2) 憑證註冊（即指自然人憑證註冊）：接著請點選「註冊服務」進行帳號啟用。待啟用後，請您關閉瀏覽器後，再重新開啟入口網，並以自然憑證登入，這樣您的註冊就成功，可以開始使用系統了！
- (3) 有關操作說明，請參閱「**業務帳號一般使用者**操作手冊」。

6. 問：取得業務帳號註冊管理者帳號之後，下一步要做什麼？

答：下一步要執行帳號啟用及自然人憑證註冊的動作。

- (1) 帳號開帳（即指密碼變更）：請在入口網（承辦人員專區）點選「首次登入及一日密碼請按此」，輸入帳號/密碼（帳號即您的身份證字號與密碼。密碼是[MmDd+生日月日4碼+身份證後4碼]）登入商工單一簽入系統。
- (2) 憑證註冊（即指自然人憑證註冊）：接著請點選「註冊服務」進行帳號啟用。待啟用後，請您關閉瀏覽器後，再重新開啟入口網，並以**自然憑證登入**，這樣您的註冊就成功，可以開始使用系統了！
- (3) 有關操作說明，請參閱「**帳號註冊管理者**操作手冊」。

7. 問：如果我有職務調整(例如調職、退休等)，原來使用的帳號已經不需要了，我要怎麼做？

答：請務必完成帳號刪除的申請。

- (1) 如果您是業務帳號一般使用者：請填「D-06-09商工e網通業務帳號一般使用者異動申請單」並依上面的程序申請。
- (2) 如果您是帳號註冊管理者：請填「D-06-10商工e網通業務帳號註冊管理者異動申請單」並依上面的程序申請。

8. 問：使用商工系統，我有什麼權利義務？

- (1) 您是業務帳號一般使用者：
 - a. 每季需自行變更密碼。
 - b. 需要絕對遵守「個資法、隱私權保護及公務人員服務法」等法規辦理所處理之業務資料。
 - c. 確實填寫「D-06-09商工e網通業務帳號一般使用者異動申請單」並依上面的程序申請新增或刪除。
- (2) 您是業務帳號註冊管理者：
 - a. 每季需自行變更密碼。
 - b. 每半年配合執行帳號清查，確認是否有承辦人已調職或退休的帳號卻仍有效，將這類帳號進行刪除或調整。
 - c. 需要絕對遵守「個資法、隱私權保護及公務人員服務法」等法規辦理所處理之業務資料。
 - d. 確實填寫「D-06-10商工e網通業務帳號註冊管理者異動申請單」並依上面的程序申請新增或刪除。

9. 問：登入商工服務系統一定要用自然人憑證？

答：是的，商工業務服務因涉及多項個人資料，且系統遍及全國，使用者更多達上千人，所以針對系統內的資訊必須有一定的保護措施，而憑證有「提供身份驗證」、「賦予交易不可否認性」及「保障資料隱密碼」，故採用憑證做為各種身份確認，是為保障每位使用者的措施。

10. 問：我要配合個資法及隱私權政策嗎？

答：要的！無論使用何種商工服務系統，請務必配合。

11. 問：如果我有問題，應該向誰提出諮詢？

- (1) 業務問題：請向您的業務主管機關或承辦窗口諮詢。
- (2) 系統、登入或設定問題，分為下列 3 種：
 - a. 一般諮詢請洽商工客服中心。
 - b. 系統諮詢請洽全國商工服務台。
 - c. 自然人憑證鎖卡解碼及修改PIN碼請洽內政部憑證管理中心。

(二) 帳號登入類

1. 問：首次使用，無法登入如何處理？

- (1) 請確認帳號密碼是否輸入正確？首次登入帳號密碼規則為：帳號即您的身份證字號與密碼。密碼是[MmDd+生日月日4碼+身份證後4碼]，若您修改過密碼後遺忘，可請 貴單位「帳號註冊管理者」協助重設密碼(還原密碼)。
- (2) 使用 IE 瀏覽器，電腦須安裝 Hicos 元件：以 Windows 管理者(Administrator)身分安裝。
- (3) 使用 Chrome 瀏覽器，電腦須安裝 Hicos 元件、SmartPKI 多憑證安控模組擴充套件（皆以Administrator管理者身分安裝）

2. 問：登入途中畫面呈現「無法顯示網頁」（如下圖），如何處理？



- (1) 確認讀卡機和卡片有沒有裝好。很可能是您的讀卡機沒有裝好，或是您的自然人憑證 IC 卡沒有確實插入讀卡機，或讀卡機驅動不正常，或讀卡機讀取燈號有異常現象，都會造成憑證登入模組無法確實讀取自然人憑證 IC 卡上的資料，請再確認讀卡機的狀況，再重新自「商工登記政府行政機關承辦人員專區」進行自然人憑證登入程序。

※Hicos 元件有提供環境檢測功能，可使用它先排除憑證及讀卡機相關問題。

請至：開始 / 程式集 / HiCOS PKI Smart Card / HiCOS用戶端系統環境檢測工具/將卡片置入讀卡機/點選"開始測試"

- (2) 可能是您的網路連線中斷。可以嘗試連線其它網頁確認。

3. 問：當點選「憑證登入」時，系統顯示「未授權您檢視此網頁」（如下圖），如何處理？

您沒有檢視此頁面的授權

因為在網頁伺服器上這個資源的存取控制清單 (ACL) 的設定，您沒有檢視這個目錄或頁面的權限。

請嘗試執行下列動作：

- 如果您認為您應該能夠檢視此目錄或頁面，請連絡網站系統管理員。
- 按一下 [[重新整理](#)] 按鈕，再試試其他不同的憑證。

HTTP 錯誤 401.3 - 未經授權：因為在要求資源上設定 ACL，所以拒絕存取。
網際網路資訊服務 (IIS)

技術資訊 (供技術支援人員使用)

- 移至 [Microsoft 產品支援服務](#)，並進行 HTTP 及 401 等字的主題搜尋。
- 開啟 [IIS 說明] (您可以在「IIS 管理員 (inetmgr)」中存取)，並搜尋名為「關於安全性」、「存取控制」及「關於自訂錯誤訊息」的主題。

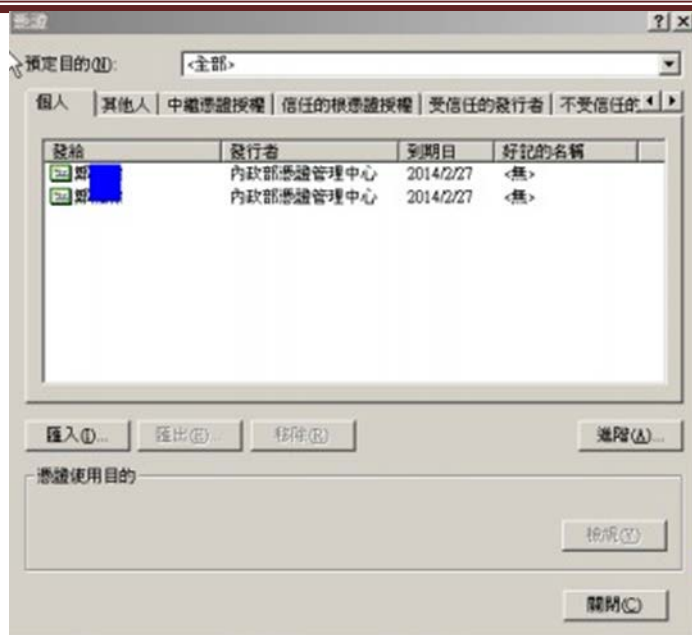
答：請確認您已經安裝「HiCOS 元件」軟體，若已安裝並匯入憑證，則可能是您憑證登入時按「取消」的結果，請把所有瀏覽器視窗關閉，重新進入「商工登記政府行政機關承辦人員專區」，重新進行「自然人憑證登入程序」，若還是不行，請重新啟動電腦再試一次。

(1) 關閉所有瀏覽視窗，重新進入「商工登記政府行政 機關承辦人員專區」。

(2) 確認憑證是有效未過期的；並執行一次 HiCOS 檢測。

4. 問：點選「憑證登入」後，為什麼「用戶端驗證」的對話盒裡看不到我的名字？

答：請先確定您已執行過 HiCOS 卡片管理工具中的憑證匯入，並於 IE 的工具列中”工具” / “網際網路選項” / “憑證” (如下圖) 有成功顯示您的憑證內容。若無請執行 HiCOS 檢測。



5. 問：登入途中輸入 PIN 碼後，對話框顯示「Note: Repeated failures of the Logon operation can lock your token !」這是什麼意思？

答：這表示您輸入的 PIN 碼有錯，連續輸入錯誤三次後，您的自然人憑證 IC 卡將被鎖卡。

<http://moica.nat.gov.tw/unblockcard.html>

6. 問：登入途中輸入 PIN 碼後，對話框顯示「Token Locked use Management Tools to Unlock Token，這是什麼意思？

答：這表示您的自然人憑證 IC 卡已被鎖卡，請至內政部憑證管理中心進行解鎖程序，或洽免付費客服專線：0800-080-117。

或至 <http://moica.nat.gov.tw/unblockcard.html> 進行自行解鎖

7. 問：開機時或開啟 HiCOS 程式時出現「程式開啟失敗…」的錯誤訊息時該怎麼辦？

答：可能是因為電腦不正常關機或 HiCOS 程式不正常關

避所導致。解決方法：進入右下角「開始」->「程式集」

->「HiCOS PKI SmartCard」直接點選「HiCOS 卡片管理工具(安全模式)」即可重新開啟此程式。

三、環境設定及測試檢查

本項說明以商業登記系統為例，各系統之個別設定請參閱 各別之系統操作手冊。

(一) 環境檢測

1. 請確認電腦環境是否支援商工系統所需求之服務：

簡易檢測方式如下說明，測試項目共有 6 項，欄位中的

「結果」表示應該要有的正確結果，欄位中的「預期結果」表示在該電腦環境執行後的結果，若有不同，則需要調整或重新設定至二者皆相同（如下圖），執行方法如下。

測試項目	結果	預期結果
javascript	支援	支援
applet	支援APPLET	支援APPLET
全國商工字體	商業登記	商業登記
自造字	汗鋒滙鈔	汗鋒滙鈔
條碼1		
條碼2		

2. 『javascript』在預期結果中若顯示「不支援」：

請打開IE → 工具 → 網際網路選項 → 安全性 → 自訂等級 → 指令碼處理 → Active scripting、Java applets 的指令碼化 → 啟用



3. 『applet』在預期結果中若顯示「空白」：

安裝「全國商業登記資訊系統_報表套表元件 JRE」。

4. 『全國商工字體』在預期結果中若顯示「商業登記」（新細明體）：

安裝「全國商業登記資訊系統_自造字安裝程式及步驟說明」。

5. 『自造字』在預期結果中若顯示「空白」：

請安裝「全國商業登記資訊系統_自造字安裝程式及步驟說明」。

6. 『條碼 1,2』在預期結果中若顯示「123456」（數字）：

安裝「全國商業登記資訊系統_自造字安裝程式及步驟說明」。注意：排除時請先關閉使用者電腦的全部視窗，安裝後重新啟動電腦。若重啟電腦後仍顯示空白，請再重覆上述動作。

7. Java 設定：

進階中若有 Microsoft VM，全部選項都不勾選。



8. 登入

(1) 請先檢查憑證讀卡機的燈號是否正常，再進行自然人憑證檢測

(2) <http://moica.nat.gov.tw/html/index.htm> MOICA 內政部憑證管理中心憑證作業 → 檢視憑證 IC 卡資訊

(3) 憑證作業 → 檢視憑證 IC 卡資訊

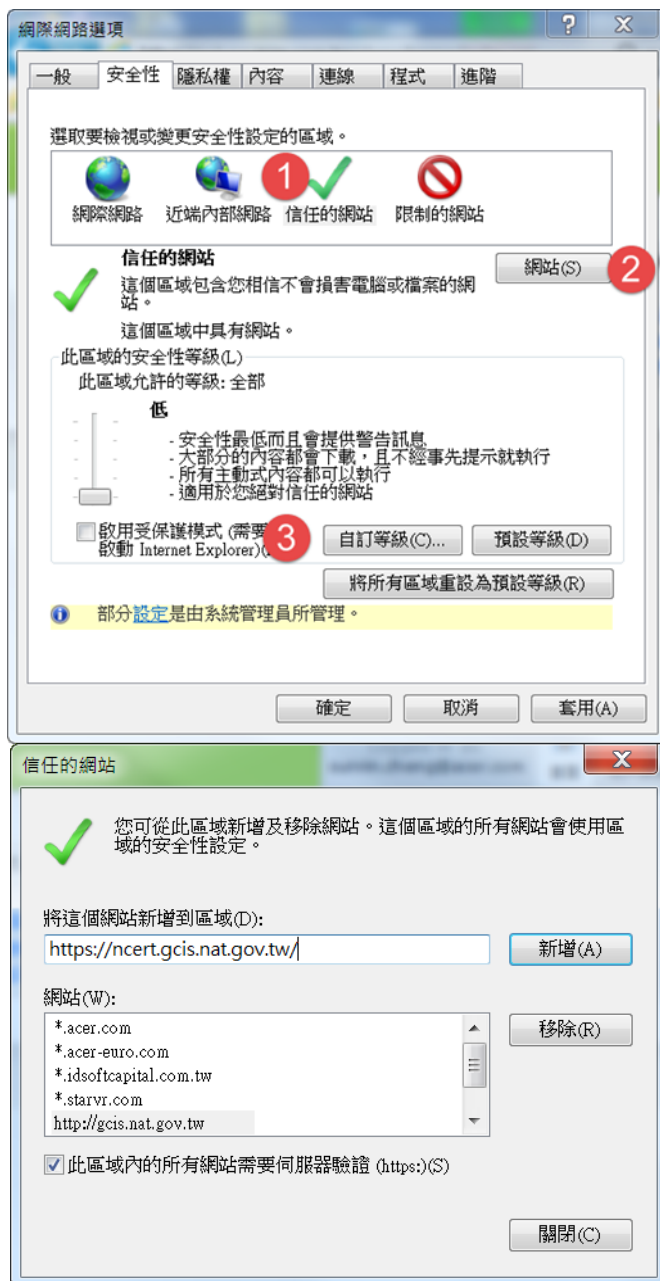


9. 訊息處理

(1) 將網址加入「信任網站」及變更安全性設定

(2) IE → 工具 → 網際網路選項 → 安全性 → 信任的網站 → 網站

(3) IE → 工具 → 網際網路選項 → 安全性 → 安全性等級「低」



10. 憑證元件

(1) 憑證註冊或登入後，會顯示用戶端元件版本，請進行憑證元件下載，並安裝新版元件。

(2) 進行憑證註冊



第一次登入系統時，需進行憑證註冊（於下方PINCODE輸入憑證密碼後按憑證註冊）。

11. 列印

(1) 請先進行函稿測試，再做列印測試。

(2) 檢查使用者是否有預設的印表機。

(3) 開始 → 設定 → 印表機和傳真 → 按右鍵 → 設成預設的印表機

(二) 其他協助事項

1. 使用者印表機設定

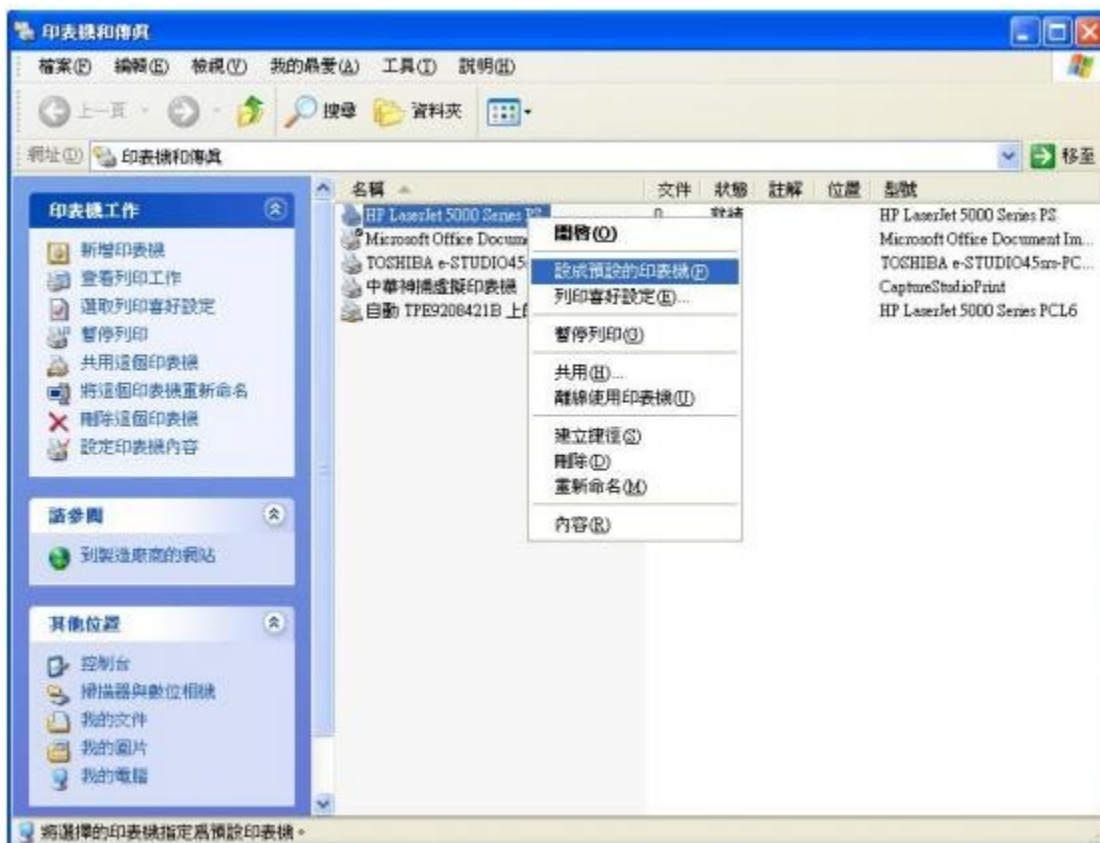
(1) 商登系統 → 商業登記系統維護 → 使用者印表機設定

(2) 「印表機名稱」需與「印表機和傳真」中的印表機名稱一模一樣，名稱前後皆不可有任何的空白。

功能名稱	印表機名稱
抄本列印	HP LaserJet 5000 Series PS
函稿	HP LaserJet 5000 Series PS
其它	HP LaserJet 5000 Series PS
六聯規費單	HP LaserJet 5000 Series PS
二聯收文掛號單	HP LaserJet 5000 Series PS

(3) 不同的功能名稱可對應至不同的印表機名稱。

(4) 開始 → 設定 → 印表機和傳真 (建議將名稱複製、貼上至使用者印表機設定)



(5) 調光碟 (台北市、高雄市及連江縣除外)

(6) 商登系統 → 調檔/原始光碟資料查詢 → 調閱原始光碟資料

點選	核准設立日期	統一編號	商業名稱
<input type="radio"/>	0650510	89410090	建國鵝園
<input type="radio"/>	0710410	69715993	建國齒科材料行
<input type="radio"/>	0590514	A9900320	建國液化煤氣行
<input type="radio"/>	0641104	69250208	新建國戲院
<input type="radio"/>	0701003	69604080	建國戲院販賣部

(7) 輸入查詢條件後按「查詢」，會列出查詢結果

(8) 點選欲進行調閱的資料後按「調閱原始光碟資料」

點選	核准設立日期	統一編號	商業名稱
<input checked="" type="radio"/>	0650510	89410090	建國鵝園
<input type="radio"/>	0710410	69715993	建國齒科材料行
<input type="radio"/>	0590514	A9900320	建國液化煤氣行
<input type="radio"/>	0641104	69250208	新建國戲院
<input type="radio"/>	0701003	69604080	建國戲院販賣部

四、異常狀況處理

當您在使用商工服務系統時，針對系統發生機率較高的異常狀況，說明其處理方式。

(一) 在執行中當機

1. 如果系統在執行中發生當機的情形，請依下列步驟進行：
請按一次 Ctrl+Alt+Del，關閉「使用中應用系統、商工行政註冊服務登入網頁」。如果仍然無法關閉時，請直接結束作業系統，並重新開機。
2. 重新連結至商工行政入口網「機關承辦人員」登入畫面。若上述步驟之後仍然無法執行本系統時，請聯絡商工服務台。

(二) 機器故障

當機器設備故障導致無法啟動或正常使用「商業登記資訊系統」，請聯絡硬體維護廠商進行硬體維修，俟硬體恢復正常運作後，再依正常程序啟動本系統。如果仍然無法啟動或正常使用本系統時，請將異常問題詳細填寫於問題紀錄單上，以及聯絡服務台，委由使用者服務台進行異常問題之處理與追蹤管理。

(三) 執行中斷，應變程序

1. 檢視週邊硬體裝置是否運作正常。
2. 檢查 IC 讀卡機插頭是否鬆脫，建議重新插拔一次。
3. 試試其他 IC 讀卡機是否可正常運作。
4. 檢查自然人憑證晶片處是否髒汙，建議擦拭後再試一次。
5. 確認 PIN 碼是否輸錯 3 次而已遭鎖卡。