
NAFMII 综合业务和信息服务平台统一客户端

系统常见问题及解决方法

北京金融资产交易所

2018 年 1 月

（一）系统运行环境问题及解决方法

成功安装客户端之后，请遵照以下步骤进行检查及设置。

1) 支持的操作系统版本及特殊要求：

客户端程序不支持 windows xp 系统，操作系统必须为 Win7。客户端安装、运行时建议关闭杀毒软件。目前已知与卡巴斯基冲突，客户端安装、运行时必须关闭卡巴斯基。

2) 设置客户端“以管理员身份运行”：

运行客户端时，需要管理员权限，通过以下步骤设置一次即可。



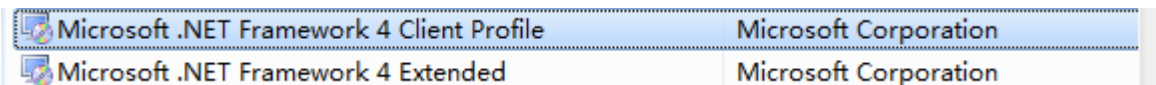
点击“NAFMII综合业务和信息服务平台统一客户端”在桌面上的图标，右键从弹出菜单中选择“属性”，然后在“兼容性”页签下勾选“以管理员身份运行此程序”，应用并确定。



3) 安装 Microsoft .NET Framework 4 或更高版本:

请确保电脑已安装 Microsoft .NET Framework 4 或更高版本。如未安装，请到微软官网进行下载并安装。

验证方法：打开控制面板-程序-程序和功能，如已安装 Microsoft .NET Framework，则如下图所示



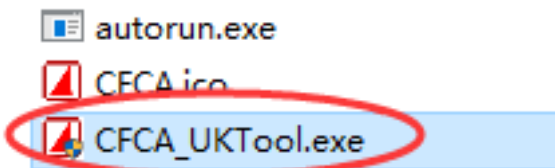
4) 如何安装 UKey 驱动程序:

前提：需要管理员权限；电脑的USB插槽可用。

将UKey插入电脑的USB插槽；正常情况下将弹出自动运行对话框（如下图），选择自动运行即可；



如果没有弹出对话框，可以到“我的电脑”，找到相应的设备，CFCA标准版UKey管理工具，右键选择打开，然后双击CFCA_UKTool.exe文件进行安装。



驱动安装一次即可，之后每次使用可以直接关闭弹出的自动运行对话框。

5) Ukey 密码相关：

Ukey 默认密码为 123456，更改密码后请妥善保管，如忘记密码需前往北京金融资产交易所申请重置密码。

6) 确认网络连接正常：

目前 NAFMII 综合业务和信息服务平台统一客户端有两种接入方式：通过机构专线接入和通过互联网接入。

客户端通过机构专线接入系统时需要配置操作系统的 hosts 文件，配置方式如下：

第一步：将操作系统 hosts 文件拷贝到桌面，hosts 文件路径为：

C:\Windows\System32\drivers\etc\hosts

第二步：使用记事本等工具打开 hosts 文件，在文件最后添加专线 IP 配置：

172.18.1.7 nuc.cfae.cn

172.18.1.8 yht.cfae.cn

172.18.1.6 ppnnx.cfae.cn

172.18.1.9 crms.cfae.cn

172.18.1.10 xxpluc.cfae.cn

172.18.1.13 complain.cfae.cn

172.18.1.3 fans.cfae.cn

172.18.1.4 ppnfans.cfae.cn

配置完成后如下图所示：

```

#
# This is a sample HOSTS file used by Microsoft TCP/IP for Windows.
#
# This file contains the mappings of IP addresses to host names. Each
# entry should be kept on an individual line. The IP address should
# be placed in the first column followed by the corresponding host name.
# The IP address and the host name should be separated by at least one
# space.
#
# Additionally, comments (such as these) may be inserted on individual
# lines or following the machine name denoted by a '#' symbol.
#
# For example:
#
#       102.54.94.97       rhino.acme.com           # source server
#       38.25.63.10      x.acme.com             # x client host

# localhost name resolution is handled within DNS itself.
#   127.0.0.1          localhost
#   ::1                localhost

172.18.1.7  nuc.cfae.cn
172.18.1.8  yht.cfae.cn
172.18.1.6  ppnnx.cfae.cn
172.18.1.9  crms.cfae.cn
172.18.1.10 xxpluc.cfae.cn
172.18.1.13 complain.cfae.cn
172.18.1.3  fans.cfae.cn
172.18.1.4  ppnfans.cfae.cn

```

第三步：将 hosts 文件拷贝到原路径，覆盖原 hosts 文件。

注：需要当前用户有“管理员身份”权限才能覆盖原文件

如需开通防火墙访问策略，请参考如下信息：

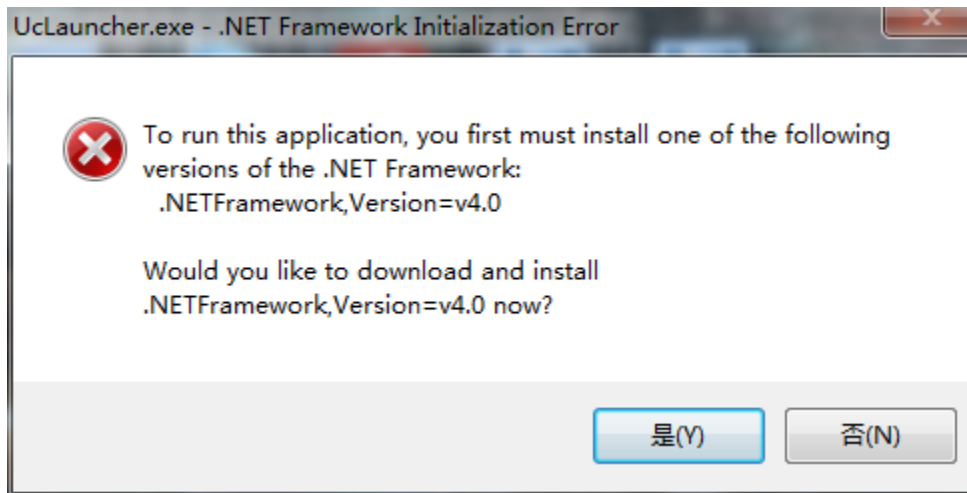
| 域名 | 端口 |
|---------------|---------|
| nuc.cfae.cn | 80, 443 |
| yht.cfae.cn | 80, 443 |
| ppnnx.cfae.cn | 80, 443 |

| | |
|------------------|---------|
| crms.cfae.cn | 80, 443 |
| xxpluc.cfae.cn | 80, 443 |
| fans.cfae.cn | 80, 443 |
| ppnfans.cfae.cn | 80, 443 |
| complain.cfae.cn | 80, 443 |

(二) 程序运行、登录常见问题及解决方法

1) 程序运行

双击打开客户端时提示 To run this application,you first must intall one of the following……, 如图



解决办法：安装 Microsoft .NET Framework 4 或更高版本

2) 打开客户端后，首页无法展示，提示页面无法加载

打开客户端后首页无法展示，提示如图

页面加载失败，可能源于以下原因：

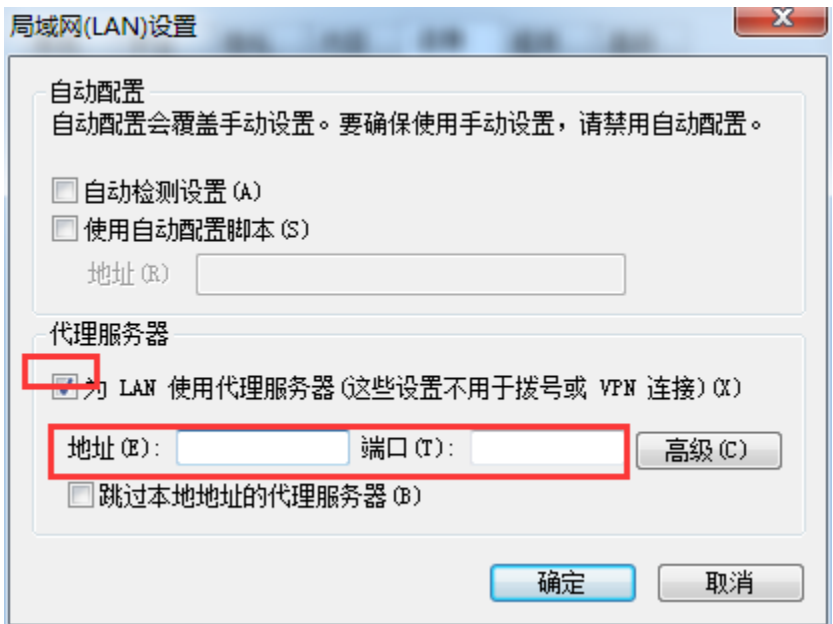
- 此站点暂时不可用或者太忙。请稍后再试。
- 如果您无法载入任何页面，请检查您计算机的网络连接。
- 如果您的计算机或网络受到防火墙或者代理服务器的保护，请确认本程序已被授权访问网络。

您可以 [刷新](#) 本页面

解决办法：确认网络环境。如果通过机构专线接入，则按照**确认网络连接正常**中 HOSTS 相关设置进行配置；如果通过互联网接入，则联系 IT 支持人员，确认是否需要配置防火墙策略、代理服务器等。

3) 如何配置代理服务器

如果网络环境需要配置代理服务器才能访问外网，则可以打开 IE 浏览器，点击工具-Internet 选项，选择“连接”选项卡，点击局域网设置按钮，勾选“为 LAN 使用代理服务器”，并在“地址”中输入代理服务器地址。如图所示



4) 点击登录后，提示“已开启 UKEY 校验，请插入您的 UKEY 后重试”

输入法人机构账户、操作员代码、操作员密码，点击登录后提示如图



解决办法：插入 UKEY 后，重新点击登录

5) 点击登录后，提示获取“获取 UKEY 信息出错”


输入法人机构账户、操作员代码、操作员密码，点击登录后未出现 UKEY 密码输入框，提示如图



请确认属于下列哪种情况


- i. 在电脑任务栏右下角，未出现 UKEY 管理工具图标  。

解决办法：请参考[如何安装 UKey 驱动程序](#)，安装 UKEY 驱动

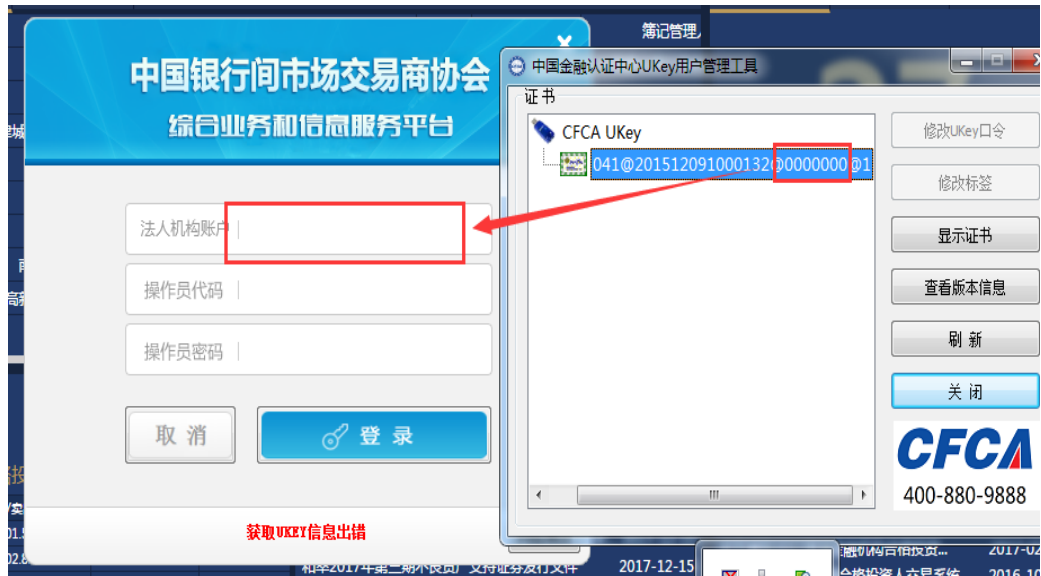
- ii. 在电脑任务栏右下角，已出现 UKEY 管理工具图标  ，双击打开后，显示没有设备，如图



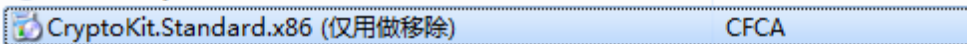
解决办法：检查 UKEY 接触是否良好（红色提示灯亮起表示设备正常），重新安装 UKEY 驱动，必要时在安装驱动程序后重启电脑

iii. 在电脑任务栏右下角，已出现 UKEY 管理工具图标 ，双击打开后，能正常显示 UKEY 信息。

1. 检查 UKEY 信息中第 2 个@符号后机构编码与输入的法人机构账户是否一致，如果不一致，请以 UKEY 信息中为准



2. 打开控制面板-程序-程序和功能，查看是否已安装如图程序

，如果未安装，则进入 NAFMII 综合业务和信息服务平台统一客户端安装目录下 CryptoKit.Standard.x86 目录，双击 “CryptoKit.Standard.x86.exe” 进行安装

iv. 如果情况不符合上述情况，请联系北京金融资产交易所相关支持人员。

6) 点击登录，输入 UKEY 密码后，提示“登录失败”

点击登录后，长时间显示“正在登录”，1分钟后提示“登录失败”，如图




解决办法：由于网络波动导致，可重新尝试登录。

7) 登录时提示“非法证书颁发者”

登录时提示“非法证书颁发者”。



解决办法：核对正在使用的 UKEY 是否为正式 UKEY。验证办法：在电脑任务栏右下角，双击

UKEY 管理工具图标 ，选中证书，点击“显示证书”，颁发者如果为 CFAE TEST OCA1 表示使用的为测试 UKEY。

8) 登录时提示“登录失败：机构信息不存在”

登录时提示“登录失败：机构信息不存在”，如图



解决办法：请确认是否正在使用通过北金所官网下载的客户端，查看客户端标题栏



正式环境无（XX）字样。

9) 登录时提示“登录失败：机构与操作员不匹配”

登录时提示“登录失败：机构与操作员不匹配”，如图



解决办法：使用系统管理员登录系统后，打开用户管理-操作员管理-操作员管理，查看该操作员是否已存在。

10) 登录时提示“登录失败：操作员已锁定”

登录时提示“登录失败：操作员已锁定”，如图



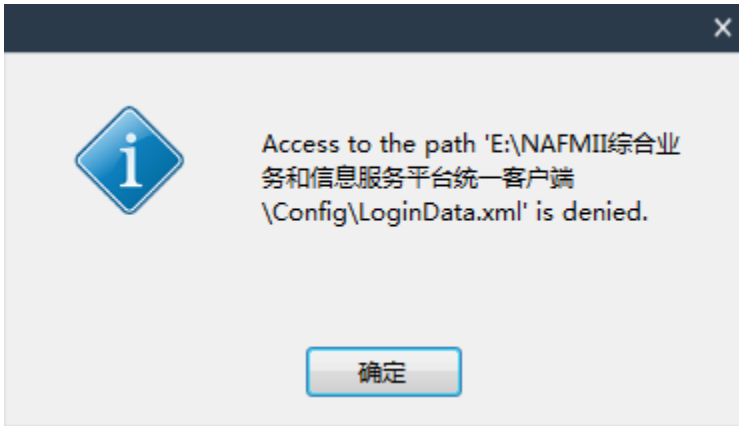
解决办法：使用系统管理员登录后，打开用户管理-操作员管理-操作员管理，点击解锁。如果系统管理员被锁定，需要使用其他系统管理员进行解锁或联系北金所技术人员进行解锁。

注：如果是密码重试超过 10 次导致操作员被锁定，解锁后，如果再次输错密码，则操作员会被再次锁定，直至操作员使用正确密码登录。

11) 登录时提示 “Could not find file XXXX”（或“找不到 XXX”）

解决办法：暂停杀毒软件，重新安装客户端。

12) 登录后时提示 Access to the path “XXXXX” is denied



解决办法：右键点击 NAFMII 综合业务和信息服务平台统一客户端安装目录，选择属性，去掉只读勾选。或设置客户端“以管理员身份运行”。

（三）程序使用常见问题及解决方法

1) 登录后首页左侧系统不可点击

操作员登录后，首页左侧系统部分或全部不可点击。

解决办法：系统管理员登录后，打开用户管理-操作员管理-操作员管理，在关联信息中选择岗位，并确保关联的岗位具有相应权限信息。

2) 新增操作员，提交时提示“二级参与人拥有的业务角色不止一个，不满足信披业务角色”

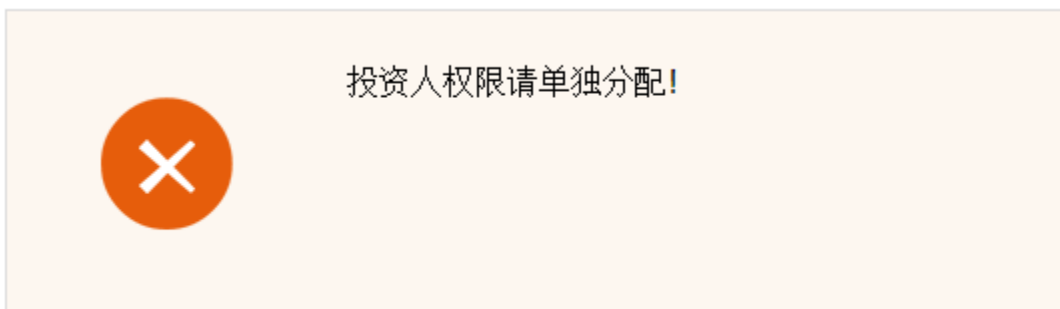
解决办法：请确保操作员关联二级参与人信息下只关联了一个含有信披业务角色的二级参与人，且该二级参与人只关联了一个信披系统业务角色。

3) 新增操作员，提交时提示“岗位关联的业务角色未包含二级参与人下的业务角色”

解决办法：如果新增的操作员不需要进入信息披露服务系统，则不需要关联二级参与人。如果新增的操作员需要进入信息披露服务系统，则在关联二级参与人的同时，需要在关联信息中选择一个含有信披业务角色的岗位，且该岗位含有的信披业务角色与二级参与人关联的信披业务角色一致。

4) 登录后操作员点击“定向投资人管理”，提示投资人权限请单独分配

操作员登录后，点击“定向投资人管理”，提示“投资人权限请单独分配”，如图



解决办法：在新增岗位时，主承销商（或联席主承销商）业务角色与投资人业务角色不可同时选择。请通过岗位变更去除投资人或主承销商（或联席主承销商）业务角色。操作员关联岗位时，不能在关联一个具有主承销商（或联席主承销商）业务角色岗位的情况下再关联一个具有投资人业务角色的岗位。

5) 登录后操作员点击“信息披露服务系统”提示“当前用户信息不完善”

操作员登录后，点击“信息披露服务系统”，提示“当前用户信息不完善”。

解决办法：操作员复核通过后，间隔 1 分钟以上再进行登录；使用系统管理员登录后，打开用户管理-操作员管理-操作员管理，在关联二级参与人信息中，核对是否已选择含有信披系统业务权限的二级参与人。

6) 登录后操作员点击“孔雀开屏系统”（公募/私募）提示“操作员业务角色信息冲突，无法登录。请确认操作员关联的岗位信息中仅配置一个孔雀开屏系统（公开发行）业务角色”

操作员登录后，点击“孔雀开屏系统”（公募或私募）提示“操作员业务角色信息冲突，无法登录。请确认操作员关联的岗位信息中仅配置一个孔雀开屏系统（公开发行/定向发行）业务角色”。



解决办法：操作员在公募（私募）孔雀开屏系统内只能有一个业务角色。出现如图提示后，系统管理员需核对该操作员分配的各个岗位是否只含有一个公募（或私募）孔雀开屏系统业务角色。