

CA 证书&签章常见问题处理指导（完善中）

2019 年 12 月 27 日

CA 证书&电子印章使用环境要求

操作系统：Windows7（SP1）系列、WIN8.0 系列、WIN10 系列

浏览器：IE11

1. 点击“CA 登录”无任何反应，未弹出“请输入 PIN 码”框。



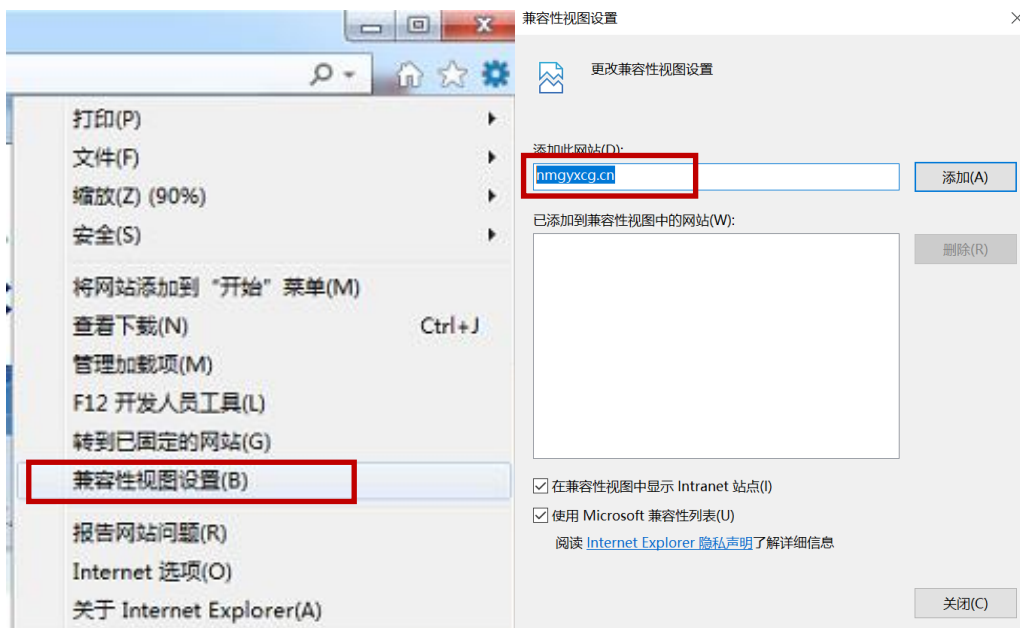
解决办法：

- 1) 请确认浏览器是否为 IE11（如不是，请升级到 IE11），或尝试更换 360 浏览器兼容模式下运行。

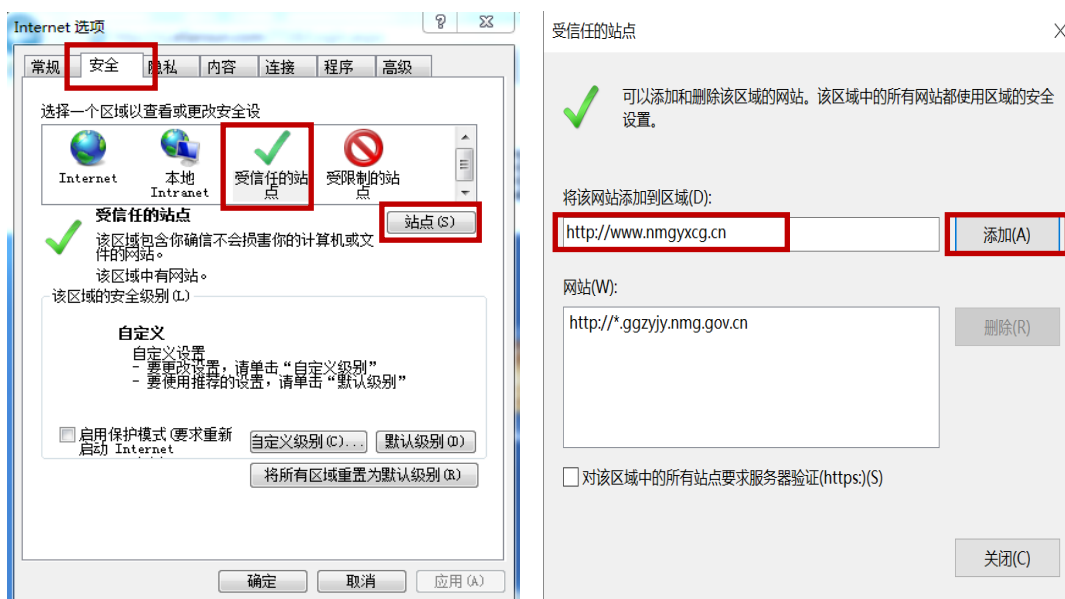
查看方法：打开 IE 浏览器-设置-关于 Internet Explorer



- 2) 兼容性视图设置：在 IE 浏览器中点击浏览器右上角设置按钮，选择“兼容性视图设置”，进入“兼容性视图设置”界面，在“添加此网站”框中输入 nmgycg.cn 点击“添加”按钮后关闭窗口。



- 3) 添加信任站点：打开 IE 浏览器 Internet 选项->安全->受信任的站点：点击“站点”，在“将该网站添加到区域”框中输入**药采平台域名或 IP 地址**，选择“添加”并关闭窗口。



- 4) 确认是否安装 **JITComVCTK_S** 插件，打开 IE 设置-管理加载项-工具栏和扩展项，查看是否有 **JITVCTEx Class** 项目（如图）。如未安装该插件，请通过药采平台登录界面下载 CA 驱动，找到 **JITComVCTK_S** 插件安装即可。

管理加载项

✕


查看和管理 Internet Explorer 加载项


加载项类型	名称	发布者	状态	体系结构
工具栏和扩展(T)	JILIN UNIVERSITY INFORMATION TECHNOLOGIES CO.,LTD			
搜索提供程序(S)	JITVCTEx Class	JILIN UNIVERSITY INFO...	已启用	32 位和 64 ...
加速器(A)	Microsoft Corporation			
跟踪保护(K)	Office Document Cache Hand...	Microsoft Corporation	已禁用	32 位和 64 ...
	Microsoft Windows Third Party Application Component			

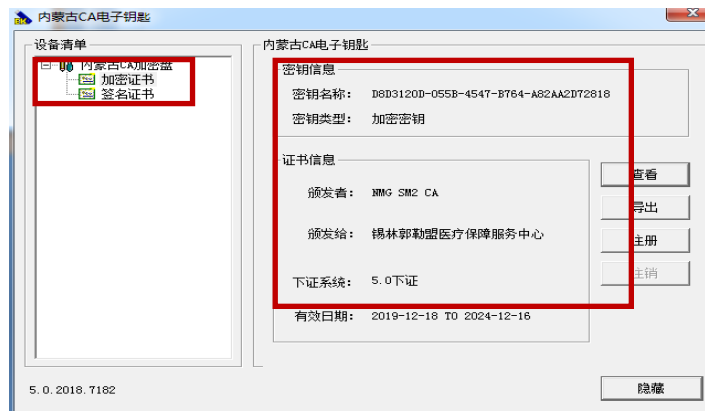
2. 点击“CA 登录”界面弹窗“错误码：3758096481 错误信息：证书未发现”。



解决办法

- 1) 查看电子钥匙驱动是否识别，双击右下角 EK 图标，进入内蒙古 CA 电子钥匙界面，查看是否有证书信息（如下图）。如无证书信息，请卸载电子钥匙驱动后再重新安装  Haitai.exe。

卸载驱动方法：控制面板-程序-卸载程序-找到并双击  HaiKeyCSP 5.0 (20549) 程序，按照提示操作。



- 2) 尝试更换 IE11 版本浏览器/360 浏览器兼容模式（360 浏览器请勿在极速模式下使用，可通过地址框点击闪电图标-选择兼容模式）。



3. 选择“委托协议”，点击“甲方签章”时提示“产品组件连接异常”（现象：使用 IE 浏览器登录，选择委托协议，如图 2 界面，委托协议一直在“读取中”）。



图 1

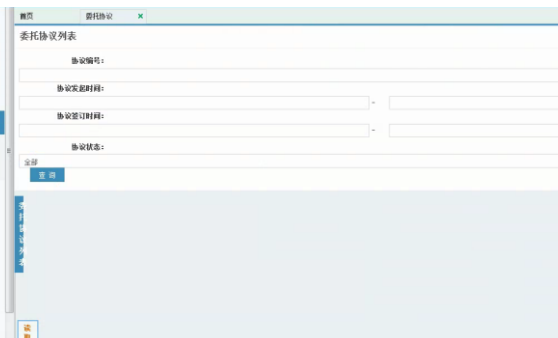


图 2

解决方法：

- 1) 该业务只能使用 IE 浏览器，以及 IE 内核的浏览器（如 360 兼容模式），另外需要把 IE 版本升级到 IE11。

求助渠道：

服务电话：0471-6386650/17314311040

QQ 技术支持群：



群名称：内蒙古自治区医保局药采平台
群 号：615118272