

## 目 录

1. 邮储定制安全浏览器客户端常见问题.....	1
1.1. Windows 邮储定制安全浏览器安装后桌面图标双击无法正常打开? .....	1
1.2. Linux 邮储定制安全浏览器安装后未生成桌面快捷图标? .....	1
1.3. 邮储定制安全浏览器客户端如何安装? .....	1
1.4. Windows 邮储定制安全浏览器安装过程中安装路径不可选? .....	1
1.5. 邮储定制安全浏览器如何卸载? .....	1
1.6. Windows 安装出现错误提示? .....	2
1.7. 如何修改邮储定制安全浏览器闲时升级时间区间? .....	2
1.8. 邮储定制安全浏览器日志文件无法生成? .....	2
1.9. 邮储定制安全浏览器无法注册? .....	2
1.10. 邮储定制安全浏览器插件管理、手动更新、闲时更新、报告问题等功能无法使用? .....	2
1.11. 邮储定制安全浏览器插件管理查询失败? .....	3
1.12. 邮储定制安全浏览器注册时输入机构号填写错误, 提示“输入有效的机构号”? ..	3
1.13. 邮储定制安全浏览器文件无法拖拽? .....	3
1.14. 邮储定制安全浏览器文件设置默认浏览器? .....	3
2. 后台管理系统常见问题.....	4
2.1 如何进入后台管理系统.....	4
2.2 管理系统登录账号和密码是什么? .....	4
2.3 登录时提示“用户认证失败, 请输入正确的用户名和密码”, 如何处理? .....	5
2.4 登录时提示“验证码不正确”, 如何处理? .....	5
2.5 登录时提示“用户已锁定, 请重置密码”, 如何处理? .....	5
2.6 登录时提示其他失败信息, 如何处理? .....	5
2.7 如何退出邮储定制安全浏览器后台管理系统? .....	5
3. 外设常见问题.....	6
3.1 外设服务程序通用问题.....	6
3.1.1. 如何进入外设配置页面? .....	6
3.1.2. 设备已插入, 测试配置时一直失败? .....	6
3.1.3. 柜外清的密码键盘、交互设备、签字设备的端口选择? .....	6
3.1.4. 配置或调用外设时, 一直异常报错? .....	6
3.1.5. 做交易时, 一直报“打开串口(U 口、并口)失败”的提示.....	6
3.2 柜外清问题.....	7
3.2.1. 柜外清音量调节.....	7
3.2.2. 柜外清交互确认取消或者超时, 请重新提交.....	7
3.2.3. 开户和签约交易打开时提示“未连接柜外清, 请与客户确认纸质协议” .....	7
3.2.4. 使用密码键盘时, 报 -7009 错误.....	7
3.3 打印机问题.....	7
3.3.1. 无法打印, 退出时提示打印成功.....	7
3.3.2. 回单打印: 转回单图片失败, 打开动态链接库失败.....	8
3.3.3. 南天打印机打印时出现日文.....	8
3.4 IC 卡读写器问题.....	8
3.4.1. IC 卡读取失败, 是否重新录入.....	8

3.4.2. 上电失败，未录入成功，是否重新录入？ .....	8
3.5 磁条卡读写器问题.....	8
3.5.1. 无法刷磁，显示未录入成功，是否重新录入.....	8
3.6 指纹仪问题.....	9
3.6.1. 共享指纹仪无法使用.....	9

## 1. 邮储定制安全浏览器客户端常见问题

### 1.1. Windows 邮储定制安全浏览器安装后桌面图标双击无法正常打开？

1. 检查安装目录普通用户是否有读写权限，如 C:\Program Files (x86) 目录和 C:\Program Files 是管理员创建的目录，普通用户无修改文件权限，安装在这个目录下无法启动浏览器；
2. 若是管理员权限创建的目录，请先卸载邮储定制安全浏览器，重新安装其他非管理员权限创建的目录，如在 D 盘或者 E 盘等；

### 1.2. Linux 邮储定制安全浏览器安装后未生成桌面快捷图标？

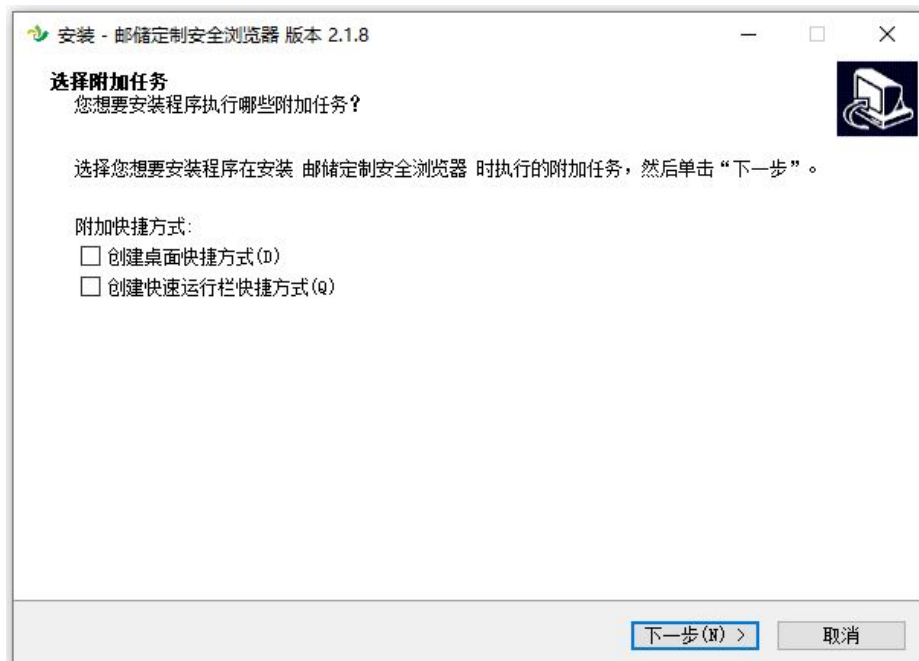
1. 安装邮储定制安全浏览器使用普通用户安装，不要使用 sudo 和 root 账号安装；
2. 请使用普通用户重新进行安装。

### 1.3. 邮储定制安全浏览器客户端如何安装？

1. Windows 平台：邮储定制安全浏览器安装包为可执行文件，类似“邮储定制安全浏览器\*\*\*.exe”，直接双击即可，安装流程选择默认即可完成安装；
2. Linux 平台：linux 邮储定制安全浏览器安装包为压缩文件，文件类似“com.psbc.browser\*\*\*.deb”，在安装包所在的目录，打开控制台输入“dpkg -i com.psbc.browser\*\*\*.deb”命令，或者双击即可，过程中按照提示操作即可。

### 1.4. Windows 邮储定制安全浏览器安装过程中安装路径不可选？

安装过程中没有安装路径可选，直接到进入如下界面



解决方法：卸载原先安装的邮储定制安全浏览器，重新再次安装邮储定制安全浏览器。

### 1.5. 邮储定制安全浏览器如何卸载？

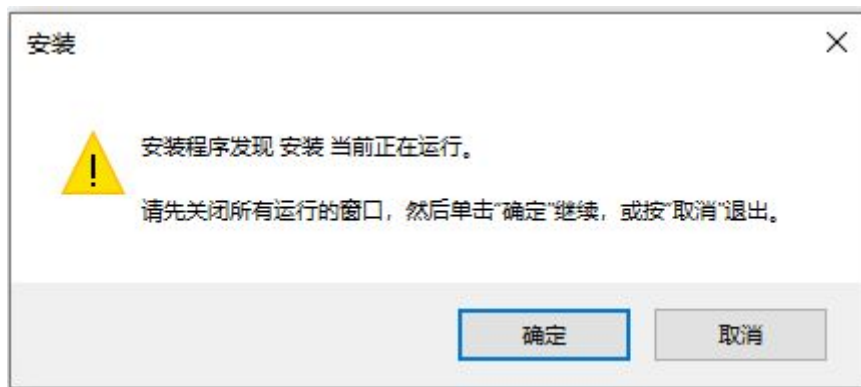
Windows 邮储定制安全浏览器卸载方法：

控制面板->程序和功能->选择“邮储定制安全浏览器”进行卸载。

Linux 邮储定制安全浏览器卸载方法：

Linux 邮储定制安全浏览器使用绿色解压安装，可通过删除安装文件即可完成卸，或者图标右键卸载。

## 1.6. Windows 安装出现错误提示？



1. 安装邮储定制安全浏览器前先关闭已经打开的浏览器程序；
2. 直接点击“是”，系统自动关闭已经打开的浏览器，并进行覆盖安装。

## 1.7. 如何修改邮储定制安全浏览器闲时升级时间区间？

1. 目前闲时升级服务只支持内网环境；
2. 邮储定制安全浏览器地址栏输入“psbc://psbc-register/”，可进入浏览器注册页面，在更新时间的模块中，可以重新编辑时间段信息；
3. 也可通过添加和删除等按钮，添加新的升级时间区间和删除原先的时间区间；
4. 设置完成后，点击提交，提示“成功”，即完成修改。

## 1.8. 邮储定制安全浏览器日志文件无法生成？

检查日志路径生成目录是否正确，并且浏览器用户有权限在该目录下进行读写修改。浏览器查看日志路径目录查看：自定义及控制->系统设置->用户设置->日志->日志文件路径。

## 1.9. 邮储定制安全浏览器无法注册？

1. 检查网络链接是否正常，注册需要请求后台服务，因此需要排查网络链接情况，断网情况下无法注册；
2. 排查后台网络服务链接是否正常，浏览器中查看后台服务地址：自定义及控制->系统设置->用户设置->服务器链接地址，即可查看服务器链接 ip 地址；
3. 使用 ping 命令进行测试后台服务器链接地址；
4. 其他问题请联系系统管员。

## 1.10. 邮储定制安全浏览器插件管理、手动更新、闲时更新、报告问题等功能无法使用？

确认邮储定制安全浏览器客户端是否已完成注册，未注册的邮储定制安全浏览器无法使用上述功能。

### 1.11. 邮储定制安全浏览器插件管理查询失败？

1. 确认邮储定制安全浏览器客户端是否已完成注册，未注册的浏览器无法使用插件管理功能；
2. 确认网络是否正常；

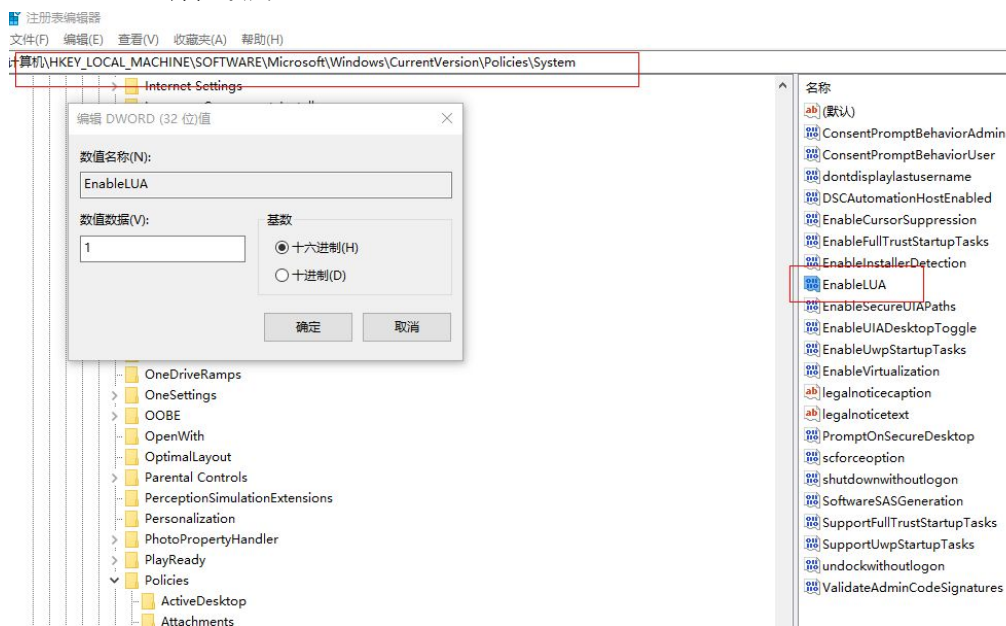
### 1.12. 邮储定制安全浏览器注册时输入机构号填写错误，提示“输入有效的机构号”？

请确认输入的机构号是否正确，或者可以先使用其他机构号，如”100000” 软件研发中心合肥分中心的机构号进行测试，检查注册功能是否正常。

### 1.13. 邮储定制安全浏览器文件无法拖拽？

检查邮储定制安全浏览器是否是管理员权限打开，管理员权限打开导致邮储定制安全浏览器无法拖拽文件；

检查当前用户是否是管理员，如是管理员且切换到标准用户（或者修改注册表“计算机\HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\System\EnableLUA，将值改为0）



### 1.14. 邮储定制安全浏览器文件设置默认浏览器？

具体参考邮储定制安全浏览器项目组提供的默认浏览器设置工具

## 2. 后台管理系统常见问题

### 2.1 如何进入后台管理系统

邮储定制安全浏览器后台管理系统内网地址：

测试环境：<http://20.201.29.99:8090/uepsamsweb/ams-portal/login>;

生产环境：<http://22.246.57.134:8090/uepsamsweb/ams-portal/login>。

邮储定制安全浏览器后台管理系统互联网地址：

XC 终端麒麟操作系统：

[http://safetyworkbench.download.psbc.com/clientdownload/Kylin\\_PSBCBrowser\\_arm64.zip](http://safetyworkbench.download.psbc.com/clientdownload/Kylin_PSBCBrowser_arm64.zip)

XC 终端 UOS 操作系统：

[http://safetyworkbench.download.psbc.com/clientdownload/UOS\\_PSBCBrowser\\_arm64.zip](http://safetyworkbench.download.psbc.com/clientdownload/UOS_PSBCBrowser_arm64.zip)

Windows32 位终端：

[http://safetyworkbench.download.psbc.com/clientdownload/Win\\_PSBCBrowser\\_x86.zip](http://safetyworkbench.download.psbc.com/clientdownload/Win_PSBCBrowser_x86.zip)

Windows64 位终端：

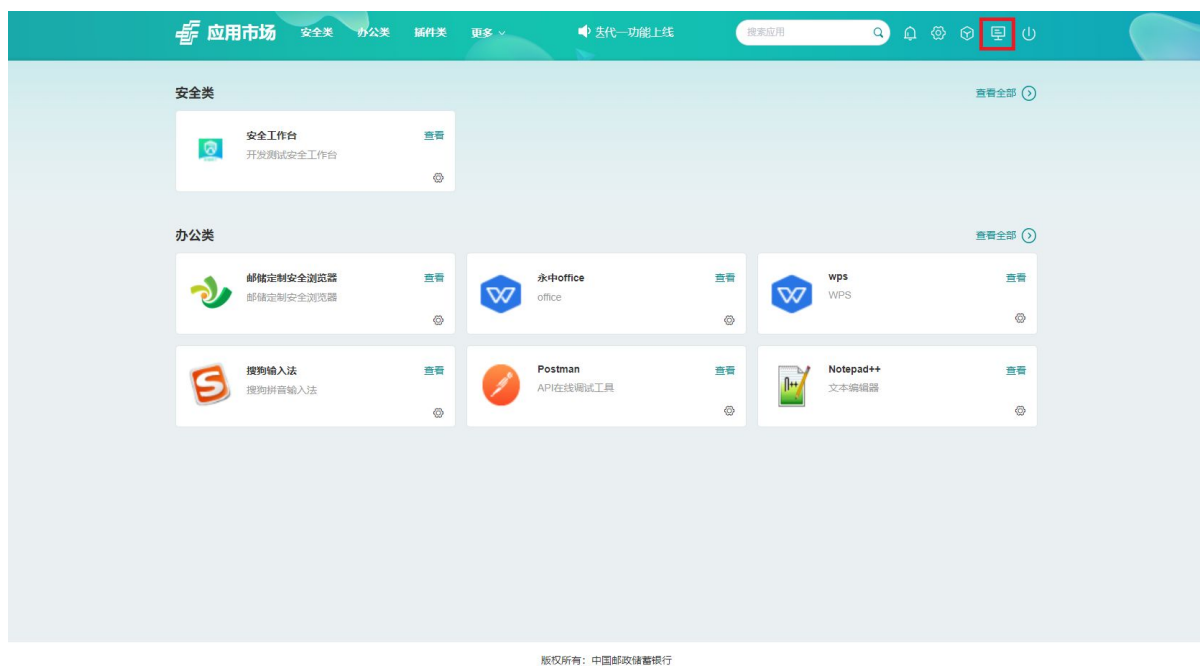
[http://safetyworkbench.download.psbc.com/clientdownload/Win\\_PSBCBrowser\\_x64.zip](http://safetyworkbench.download.psbc.com/clientdownload/Win_PSBCBrowser_x64.zip)

### 2.2 管理系统登录账号和密码是什么？

本系统接入了统一认证系统，通过统一认证账号登录应用市场，账号为用户的柜员号，密码首次登录时可以通过重置密码重置，点击获取验证码后，会发送验证码到手机，填入验证码后即可登录。PS:测试环境验证码统一设置为 123456。



从应用市场右上角图标进入浏览器后台管理系统，该图标由账户权限控制，未开通的权限账号请联系系统管理员开通权限。



版权所有：中国邮政储蓄银行

## 2.3 登录时提示“用户认证失败，请输入正确的用户名和密码”，如何处理？

1. 检查登陆账号是否正确；
2. 检查输入的密码是否正确；
3. 检查登陆的账号是否存在，不存在的账号无法登陆，请联系系统管理员处理。

## 2.4 登录时提示“验证码不正确”，如何处理？

每次登陆验证码都会刷新，检查验证码填写是否正确。

## 2.5 登录时提示“用户已锁定，请重置密码”，如何处理？

请点击登录页面“重置密码”进行密码重置。密码重置后，登录应用市场，点击右上角齿轮按钮，可以再次进行修改密码。

## 2.6 登录时提示其他失败信息，如何处理？

请截图或拍照留存信息，然后联系管理员进行处理。

## 2.7 如何退出邮储定制安全浏览器后台管理系统？

点击系统右上角退出按钮即可，如果退出失败，提示“\*\*\*\*403”的错误，请联系管理员添加

退出权限。

### 3. 外设常见问题

#### 3.1 外设服务程序通用问题

##### 3.1.1. 如何进入外设配置页面？

使用外设的关联系统，需要对外设进行相关配置，各个关联系统需要有自己的外设配置页面，如统一柜面系统，可通过系统页面右上角点击“外设配置”按钮，进入外设配置页面。

##### 3.1.2. 设备已插入，测试配置时一直失败？

1. 人工检查设备所插入的端口，确保设备实际连接的端口和配置选择的端口一致；
2. 如果端口一致，检查外设的品牌和配置时选择的品牌是否一致；
3. 尝试更换其它品牌的驱动测试。

##### 3.1.3. 柜外清的密码键盘、交互设备、签字设备的端口选择？

柜外清包含密码键盘、信息交互设备、签字设备。配置国密密码键盘时端口参数一般选择用串口；配置信息交互设备和签字设备时需选择用 USB 口。

##### 3.1.4. 配置或调用外设时，一直异常报错？

1. 可能是加载动态库失败导致，产生该问题的原因有很多，可以先检查设备品牌和配置的品牌、驱动是否一致，如不一致，需重新配置外设解决；
2. 部分 windows 平台操作系统为精简版，缺少必要系统依赖库文件，此时对无法加载动态库的终端建议安装 vc\_redist\_x86.exe 进行解决。

##### 3.1.5. 做交易时，一直报“打开串口(U 口、并口)失败”的提示

1. 检查外设设备与终端的连接线是否出现松动的情况；
2. 打开外设配置页面，重新配置该外设设备，确保配置的端口号与实际使用的端口号一致；
3. 如果重新配置仍然出错，可以打开 PSBCBrowser/Program/Device/Log/TRACEYYYYMMDD.log（YYYYMMDD 指做交易时的日期）文件，找到对应的交易请求附近，确认是否在短时间内发起多次设备调用，进而导致端口占用。取得上述文件后也可联系邮储定制安全浏览器项目组进行确认。

## 3.2 柜外清问题

### 3.2.1. 柜外清音量调节

1. 系统音量：输入密码、确认等语音提示音量
2. 按键音量：客户按键音量
3. 多媒体音量：本地视频播放音量（目前无视频）。

不同品牌柜外清进入设置功能的方法：

- 1) 升腾：连续快速按 6 次取消键，输入密码 002396，点击音量设置；
- 2) 长城：屏幕右上角连续点击十下，输入密码 gwi666，按实际需求调整音量；
- 3) 国光：广告界面下，屏幕中间点击 2 次，然后依次点击左上、右上、左下、右下角各一下，弹出界面中输入 888888；
- 4) 博源：点击屏幕四个角，出来配置界面，再点击四个角，输入密码 888888；
- 5) 南天：右上角点击十下，输入 nt666；

### 3.2.2. 柜外清交互确认取消或者超时，请重新提交

1. 出现此现象需首先排查柜外清连接是否正常，接线是否稳固。需要注意，用户提交后柜外清屏幕是否有提示，如有提示而客户未点击确认为正常报错。

2. 打开外设配置界面，查看信息交互选择的端口是否是 USB 口，如果设置了 COM 口，请修改为 USB 口。

3. 查看信息交互时间是否为 30s，如果设置为 30s 请修改为 120s。

4. 查看信息交互配置驱动和柜外清品牌是否一致，如果不一致请修改一致。

5. 若上述修改后仍然柜外清无响应，报上述错误。请检查柜外清传输带宽设置是否被调至最低了。

注意：柜外清外设参数配置修改后，需要重新打开交易窗口才能生效。

### 3.2.3. 开户和签约交易打开时提示“未连接柜外清，请与客户确认纸质协议”

需要配置柜外清信息交互设备及配置签字设备。

### 3.2.4. 使用密码键盘时，报 -7009 错误

密码键盘灌的密钥和设置的算法不匹配，需要重新灌密钥解决。

## 3.3 打印机问题

### 3.3.1. 无法打印，退出时提示打印成功

出现该情况一般为打印机未配置或未配置成功，请重新配置。

### 3.3.2. 回单打印：转回单图片失败，打开动态链接库失败

1. 部分 windows 操作系统为精简版，缺少必要系统依赖库文件，对于无法打印的终端建议安装 vc\_redist\_x86.exe 尝试；
2. 如果安装之后还存在问题，建议在正常的系统上做个镜像，重新安装到有问题的终端。

### 3.3.3. 南天打印机打印时出现日文

1. 请先确认出现这种情况，是否在柜面打印之前，在其他系统进行了一次打印，比如社保卡系统。有些非柜面系统是通过调用 Windows 本地的打印机驱动进行打印，存在更改字体或字符集的情况；
2. 最简单的解决办法是，在非柜面系统调用完凭证打印机之后，重启下凭证打印机，再进行柜面业务办理；
3. 其次永久有效的办法是，在修改打印机的菜单参数下，在 OKI 模式下，“退纸复位”改为“是”。

## 3.4 IC 卡读写器问题

### 3.4.1. IC 卡读取失败，是否重新录入

1. 在配置外设时检查选用的品牌和驱动是否和实际使用的设备品牌一致，如不一致需重新配置；
2. 部分设备存在先发起调用再插卡或者放卡出现读写失败的问题，建议先插卡或者放卡再进行调用。

### 3.4.2. 上电失败，未录入成功，是否重新录入？

1. 先插卡，再读卡；
2. 检查设备驱动与设备型号是否匹配。

## 3.5 磁条卡读写器问题

### 3.5.1. 无法刷磁，显示未录入成功，是否重新录入

1. 在配置外设时检查选用的品牌和驱动是否和实际使用的设备品牌一致，如不一致需重新配置。

## 3.6 指纹仪问题

### 3.6.1. 共享指纹仪无法使用

1. 确认连接指纹仪的终端已经启动外设服务；
2. 终端防火墙未对 8090 端口进行限制。