



永豐金證券  
SinoPac Securities

# 電子平台異常排除

---

電子商務部

# 大綱

---

- ◆ 新電腦基本處理流程.....P2~P9
- ◆ 憑證管理網頁問題處理.....P10~P20
- ◆ eLeader憑證問題處理.....P21~P23
- ◆ EZTrade憑證問題處理.....P24~P27
- ◆ 行動裝置憑證問題處理.....P28~P31
- ◆ 系統常見問題排除.....P32~P38

---

# 新電腦基本處理流程

# 新電腦基本處理流程

---

## 五大步驟：

- 一、下載Java
- 二、下載新版憑證元件安裝檔
- 三、調整IE環境設定
- 四、下載憑證網頁元件安裝檔
- 五、相容性檢視設定

# 步驟一：下載Java

1.如果是IE10以下版本，請至理財網-下載專區-Java虛擬器下載，下載安裝1.6.0.20版。

The image shows a screenshot of the SinoPac Securities website and a web browser window. The website is in Chinese and features a navigation bar with links to '證券' (Securities), '期貨' (Futures), '投資顧問' (Investment Advisor), and '基金' (Funds). A sidebar on the left contains links to 'EZTrade 網路下单', 'Go!', '歡迎進入 客服中心', 'QA 百科', '新手上路', '下載專區', and '網路自我檢測'. The main content area is titled '下載專區' (Download Area) and lists various download links. A red box highlights the 'JAVA虛擬器下載' (Java Virtual Machine Download) link. The browser window shows the 'JAVA VM 下載檔案清單 - Windows Internet Explorer' page, which lists download links for Java VM. A red box highlights the link for 'Java SUN VM(ver:jre-1.6.0\_20 install)'.

永豐金證券 SinoPac Securities 永裕財富·豐盈人生

EZTrade 網路下单 Go! 證券 期貨 投資顧問 基金

歡迎進入 客服中心

QA 百科 新手上路 下載專區 網路自我檢測

客服信箱 永豐快速連結

新春好禮 喜相隨

Mercedes-Benz A180 等你入主

全新理財e

下載專區

熱門下載

- 舊版ACTIVE X安裝檔
- 新版憑證元件安裝檔
- IE離線環境檢測
- 新版憑證管理網頁元件安裝檔-32位元
- 新版憑證管理網頁元件安裝檔-64位元
- IE離線環境檢測
- JAVA虛擬器下載**

建議安裝版本: Java SUN VM(ver:jre-1.6.0\_20 install)

- 如何移除sun java
- 基本資料變更申請書(證券)
- 電子對帳單解壓縮軟體
- Acrobat Reader下載

JAVA VM 下載檔案清單 - Windows Internet Explorer

http://www.moneydj.com/download/

我的最愛 JAVA VM 下載檔案清單

- 非 windows Vista OS [移除MS Java VM\(微軟所發佈的\)](#)
- windows Vista OS [移除MS Java VM工具程式](#)

SUN Java VM( For SUN java using Only)

- Java SUN VM(ver:jre-1.5.0\_06 install)(無法使用1.6版)
- Java SUN VM(ver:jre-1.6.0\_16 install)
- Java SUN VM(ver:jre-1.6.0\_20 install)(若win 7為64位元)**
- Java SUN VM(ver:jre-1.7.0\_21 install)
- Java SUN VM(ver:jre-1.7.0\_25 install)

修復Java VM 重大漏洞 Patch

- Java SUN VM(ver:jre-1.7.0\_15 install)

SilverLight Runtime

- Silverlight 4.1
- Silverlight 4.1 Dev (開發人員用, For Windows)
- Silverlight 4.1 (For Mac OS)
- Silverlight 5.1

http://www.moneydj.com/download/java-sun/jre-7u15-windows-i586.exe

# 步驟一：下載Java

2.如果是IE11版本，請至Java.com，下載安裝最新版。



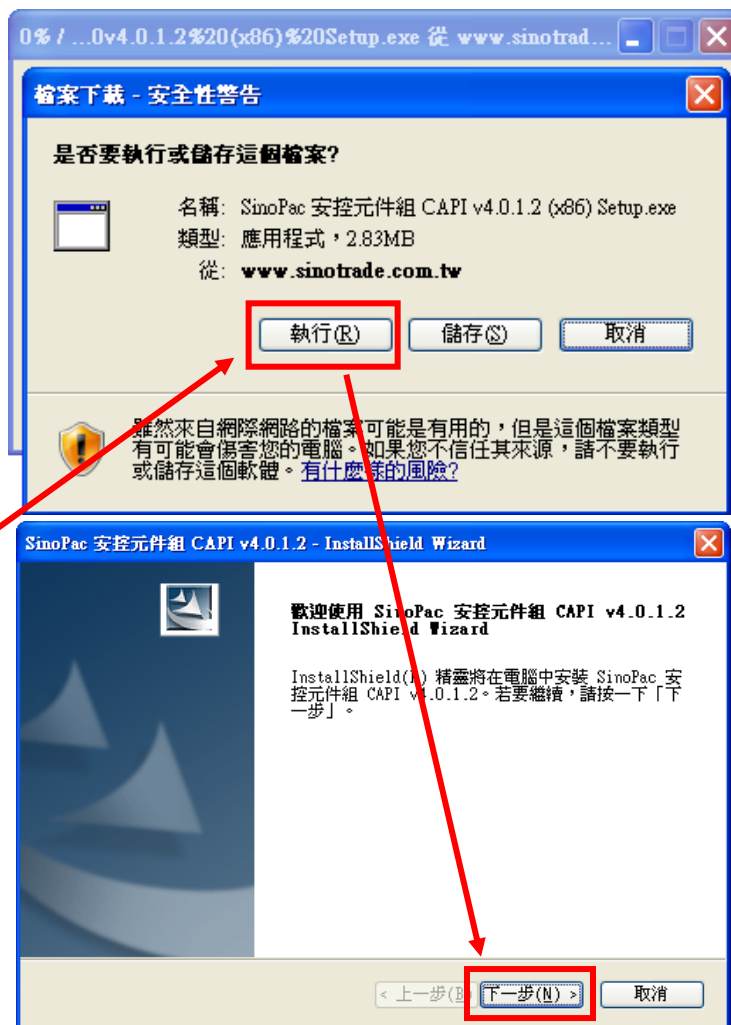
※如您安裝版本為Version 7 Update 51，需再進行調整，請參考說明  
<http://www.sinotrade.com.tw/ec/eleader1/Java17051.pdf>

# 步驟二：下載新版憑證安裝元件

※請至理財網-下載專區，下載安裝新版憑證安裝元件版。



The screenshot shows the SinoPac Securities website. The header includes the logo and name "永豐金證券 SinoPac Securities 永裕財富·豐盈人生". Below the header, there are navigation tabs for "證券", "期貨", "投資顧問", and "基金". A sidebar on the left contains links like "EZTrade 網路下單", "歡迎進入 客服中心", "QA 百科", "新手上路", "下載專區", "網路自我檢測", "客服信箱", and "永豐快速連結". The main content area is titled "下載專區" (Download Area) and features a "熱門下載" (Popular Downloads) section. In this section, the link "新版憑證元件安裝檔" (New Version Certificate Component Installer) is highlighted with a red box. Other links include "舊版ACTIVE X安裝檔", "IE離線環境檢測", "新版憑證管理網頁元件安裝檔-32位元", "新版憑證管理網頁元件安裝檔-64位元", "複委託IE環境檢測", and "JAVA虛擬器下載".



The screenshots show the download and installation process. The first screenshot is a "檔案下載 - 安全性警告" (File Download - Security Warning) dialog box. It asks "是否要執行或儲存這個檔案?" (Do you want to run or save this file?). The file details are: 名稱: SinoPac 安控元件組 CAPI v4.0.1.2 (x86) Setup.exe, 類型: 應用程式, 2.83MB, 從: www.sinotrade.com.tw. The "執行(R)" (Run) button is highlighted with a red box. The second screenshot is the "SinoPac 安控元件組 CAPI v4.0.1.2 - InstallShield Wizard" window. It displays the "歡迎使用 SinoPac 安控元件組 CAPI v4.0.1.2 InstallShield Wizard" message. The "下一步(N) >" (Next) button is highlighted with a red box. Red arrows connect the "執行(R)" button in the first screenshot to the "下一步(N) >" button in the second screenshot.

# 步驟三：調整IE環境設定

※請至理財網-下載專區，下載執行IE離線環境檢測，執行後直接點選「全部變更」按鈕即可。

**永豐金證券**  
SinoPac Securities 永裕財富·豐盈人生

EZTrade 網路下单 **Go!**

證券 期貨 投資顧問 基金

早鳥多重好禮送 【最新活動】權證 A-Class 情定

問題搜尋 所有服務

**歡迎進入 客服中心**

QA 百科

新手上路

下載專區

網路自我檢測

**客服信箱**

永豐快速連結

**交易未達門檻**  
現貨電子單享**38**折優惠

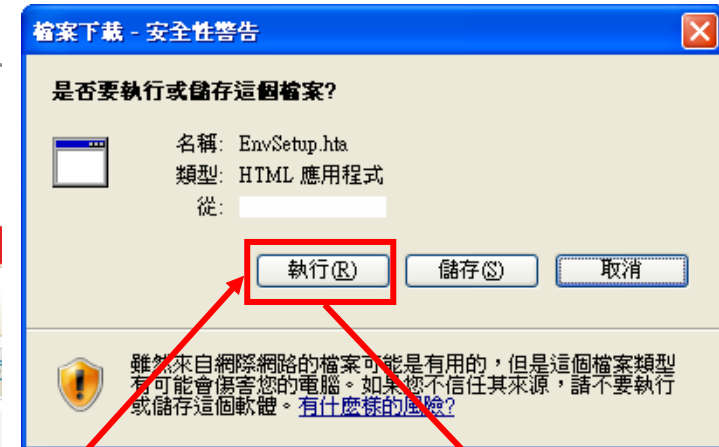
**權證買永豐**

**下載專區**

**熱門下載**

- 舊版ACTIVE X安裝檔
- 新版憑證元件安裝檔
- IE離線環境檢測**
- 新版憑證管理網頁元件安裝檔-32位元
- 新版憑證管理網頁元件安裝檔-64位元
- 複委託IE環境檢測
- JAVA虛擬器下載

建議安裝版本：Java SUN VM(ver:jre-1.6.0\_20)



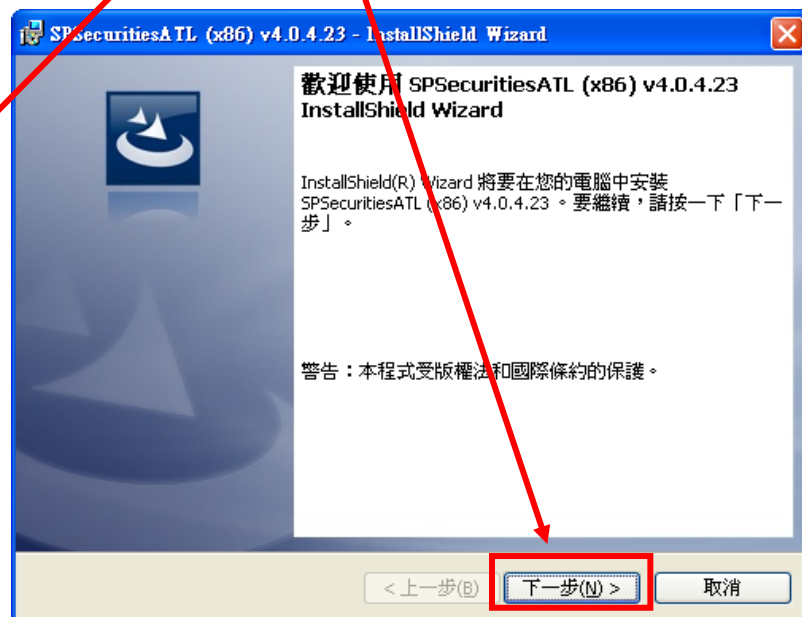


# 步驟四：下載憑證網頁元件安裝檔

※請至理財網-下載專區，下載安裝新版憑證管理網頁元件安裝檔。



The screenshot shows the SinoPac Securities website interface. The header includes the logo and name "永豐金證券 SinoPac Securities 永裕財富·豐盈人生". Below the header, there are navigation tabs for "證券", "期貨", "投資顧問", and "基金". A sidebar on the left contains links like "EZTrade 網路下单", "客服中心", "QA 百科", "新手上路", "下載專區", and "網路自我檢測". The main content area is titled "下載專區" (Download Zone) and features a "熱門下載" (Popular Downloads) section. In this section, the link "新版憑證管理網頁元件安裝檔-32位元" (New Certificate Management Web Component Installer - 32-bit) is highlighted with a red box. Other links include "舊版ACTIVE X安裝檔", "新版憑證元件安裝檔", "IE離線環境檢測", "新版憑證管理網頁元件安裝檔-64位元", "複委託IE環境檢測", and "JAVA虛擬器下載". At the bottom, it mentions "建議安裝版本: Java SUN VM(ver:jre-1.6.0\_20)".

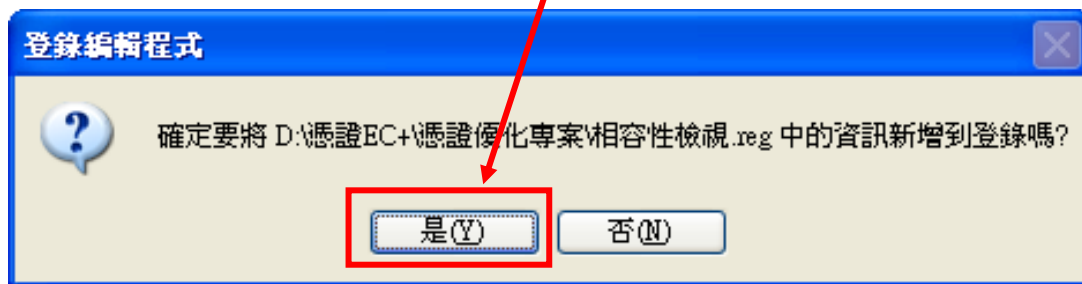
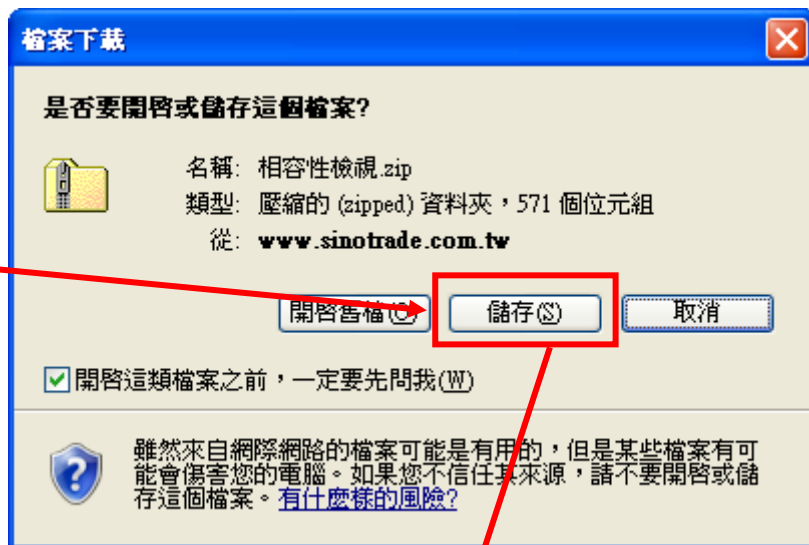


# 步驟五：相容性檢視設定

※如果客戶電腦為IE10、IE11，請至理財網-下載專區，  
下載IE相容性檢視設定，解壓縮檔案執行後直接點選「是」按鈕即可。

## 熱門下載

- 舊版ACTIVE X安裝檔
- 新版憑證元件安裝檔
- IE離線環境檢測
- **IE相容性檢視設定**
- 新版憑證管理網頁元件安裝檔-32位元
- 新版憑證管理網頁元件安裝檔-64位元
- 複委託IE環境檢測
- JAVA虛擬器下載  
建議安裝版本：Java SUN VM(ver:jre-1.6.0\_20 install)
- 如何移除sun java
- 基本資料變更申請書(證券)
- 電子對帳單解壓縮軟體
- Acrobat Reader下載
- API元件下載說明網頁  
(採申請制，請透過所屬業務同仁)
- 原太證憑證元件修正檔



---

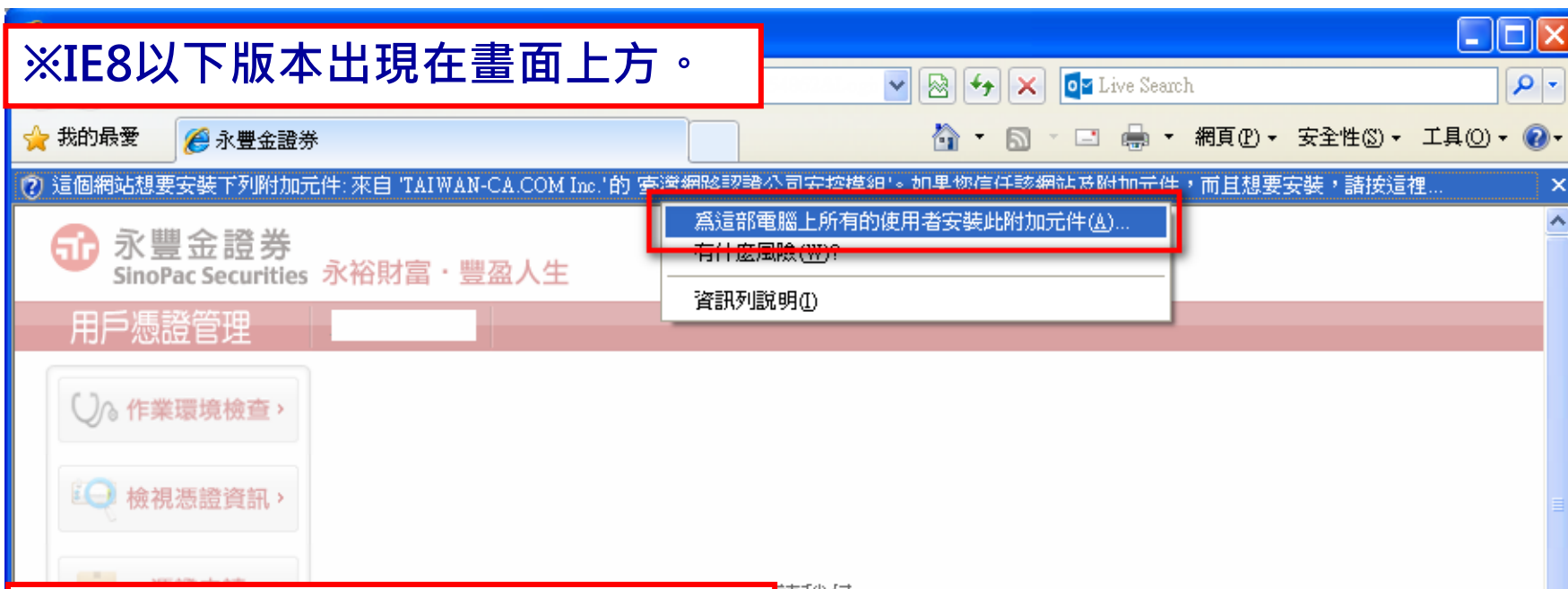
# 憑證管理網頁問題處理

# 首次使用

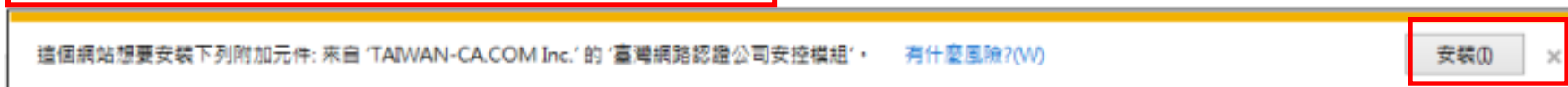
Q：首次進入憑證管理網頁須作什麼設定？

A：1.首次使用新版憑證管理網頁時，會彈出附加元件訊息視窗，請點選「為這部電腦上所有的使用者安裝此附加元件」。

※IE8以下版本出現在畫面上方。



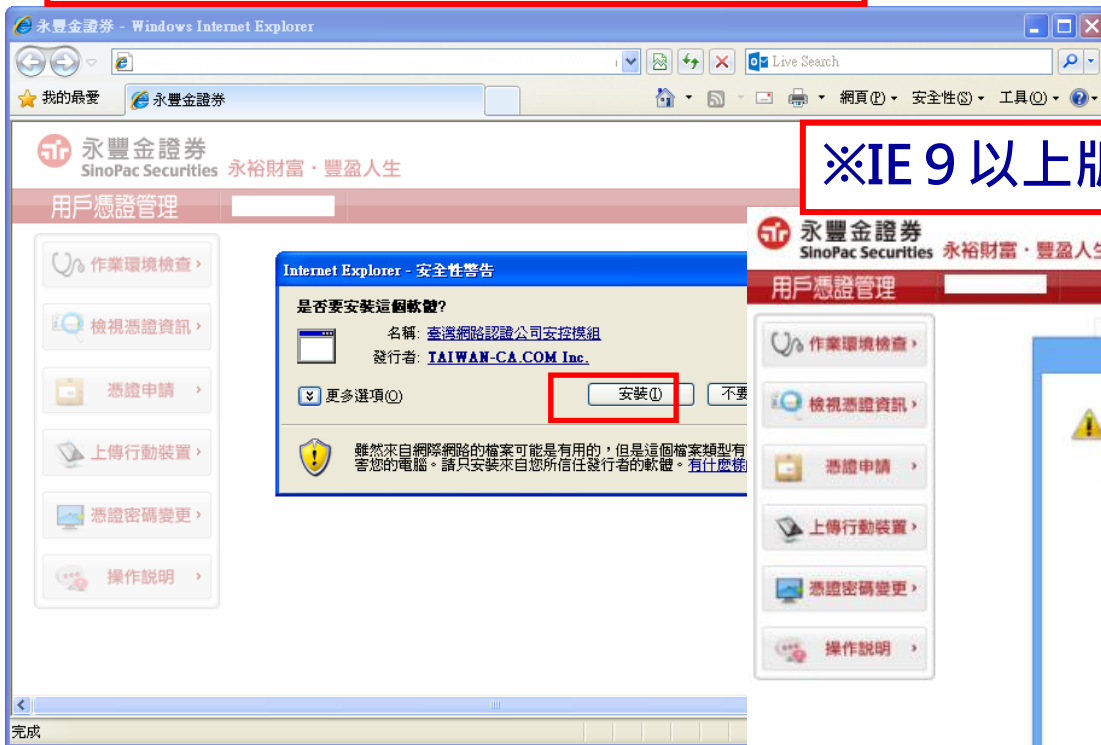
※IE9以上版本出現在畫面下方。



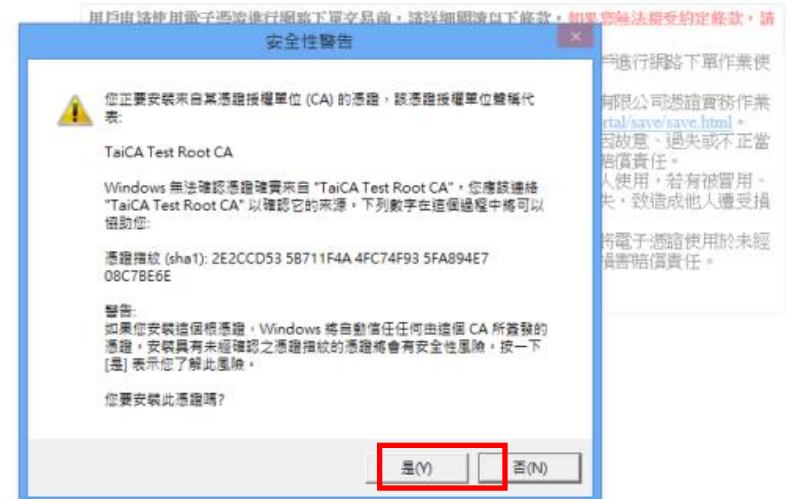
# 首次使用

2.接著會跳出「安全性警告」視窗，請點選「安裝」或「是」即可，安裝完畢後，請關閉憑證管理網頁，重新進入後即可開始憑證作業。

※IE8以下版本請點選「安裝」。



※IE 9 以上版本請點選「是」。



# 作業環境檢查

Q：環境設定很複雜，是否有較快速的設定方式？

A：可至「**作業環境檢查**」功能中，進行檢測執行變更，變更完成後，關閉網頁重新登入後始可正常使用。

- 1.開啟頁面後，自動提示需要變更，請點選「**確定**」。
- 2.再次出現網頁訊息，再點選「**確定**」。

永豐金證券 SinoPac Securities 永裕財富·豐盈人生

用戶憑證管理

作業環境檢查

檢視憑證資訊

憑證申請

上傳行動裝置

憑證密碼變更

操作說明

您目前的電腦環境狀態	
作業系統版本	Microsoft Windows XP
螢幕解析度	全彩 (32 位元) 1024 x 768 像素
瀏覽器版本	Microsoft Internet Explorer 8.0 (32位元版)
支援 Javascript	JavaScript 1.3
安控元件	已安裝 (4.0.4.23)

序號	目的	建議設定	您目前的設定
1	自動提示並執行環境偵測及執行工具??	啟用	停用
2	下載未簽署的 ActiveX 控制項 (信任的網站區域)	啟用	停用
3	自動提示 ActiveX 控制項 (信任的網站區域)	啟用	啟用
4	將未標示成安全的 ActiveX 控制項初始化並執行指令碼 (信任的網站區域)	啟用	啟用
5	執行 ActiveX 控制項與插件 (信任的網站區域)	啟用	啟用
6	執行標示為安全的 ActiveX 控制項及指令碼 (信任的網站區域)	啟用	啟用
7	顯示混合的內容 (所有的網站區域)	啟用	啟用
8	指令碼處理 - Active Scripting (信任的網站區域)	啟用	啟用

網頁訊息

您目前的瀏覽器設定不符合系統正常運作的最低要求，您必需調整瀏覽器設定才能正常使用憑證相關功能。

自動提示並執行環境偵測及執行工具??

確定 取消

網頁訊息

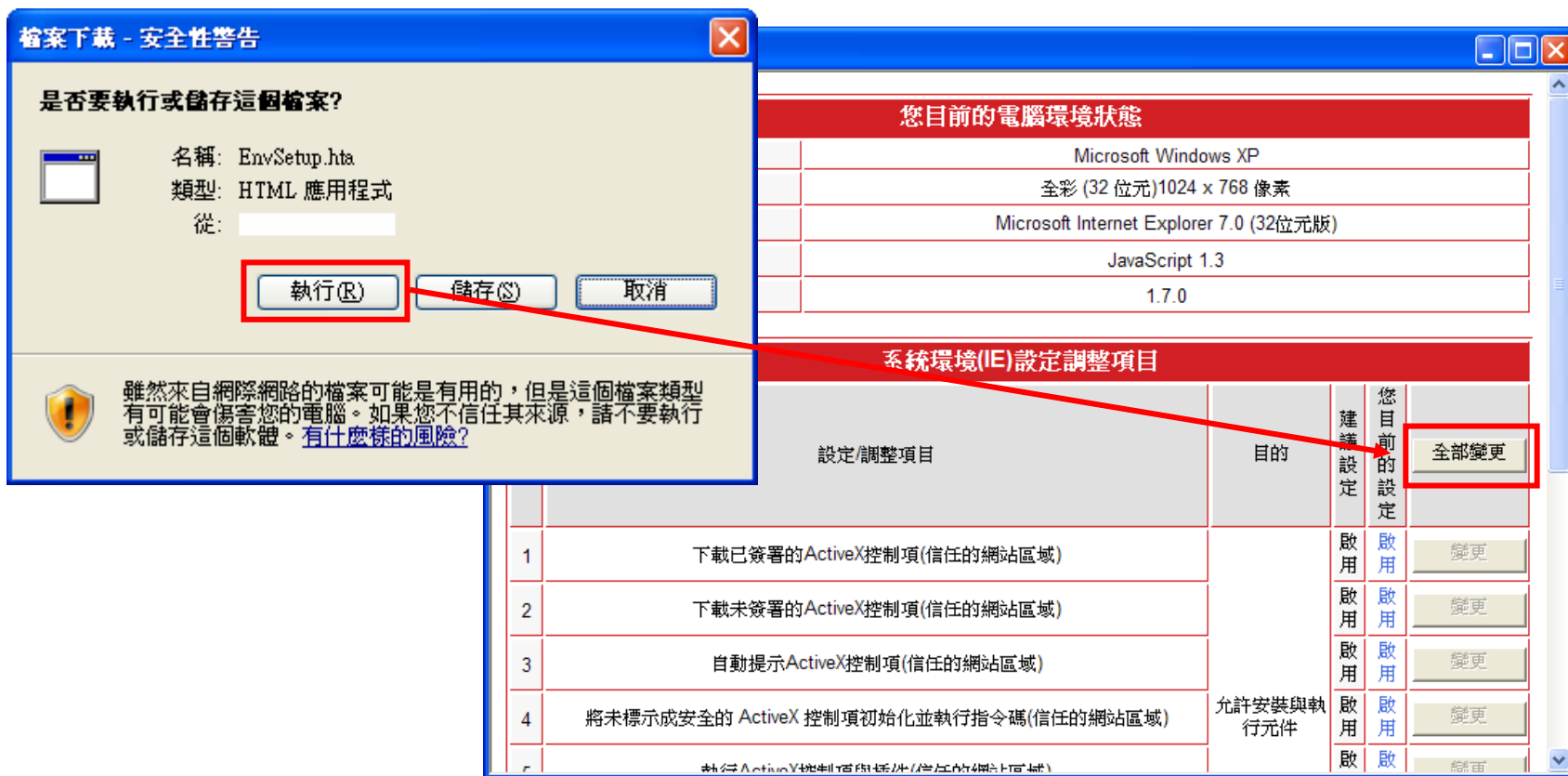
現在將為您啟動環境設定工具，請按下「確定」按鍵後，選擇「執行」以啟動環境設定工具。

確定

# 作業環境檢查

3.此時會出現檔案下載訊息，請點選「執行」。

4.執行後，會出現「作業環境檢查」頁面，請直接點選「全部變更」按鈕，即會完成系統變更，此時，關閉網頁後再重新登入開啟即可正常使用。



# 憑證網頁元件安裝

**Q：若憑證管理網頁元件安裝有問題，該如何重新安裝？**

**A：可至「永豐金理財網」→「下載專區」中，依照您的作業系統版本，下載安裝「新版憑證管理網頁元件安裝檔」，即可正常使用。**

**永豐金證券 SinoPac Securities 永裕財富·豐盈人生**

會員登入 | 本站導覽 | 預約開

EZTrade 網路下單

證券 期貨 投資顧問 基金 港股 美股 債券 興權

歡迎進入 客服中心

QA 百科  
新手上路  
下載專區  
網路自我檢測

問題搜尋  所有服務

### 下載專區

#### 熱門下載

- 舊版ACTIVE X安裝檔
- 新版憑證元件安裝檔
- IE離線環境檢測
- 新版憑證管理網頁元件安裝檔-32位元
- 新版憑證管理網頁元件安裝檔-64位元
- JAVA虛擬器下載  
建議安裝版本：Java SUN VM(ver:jre-1.6.0\_20 install)
- 如何移除sun java

#### 下單軟體及操作說明下載

##### 下單軟體

- eLeader (直接下載)
- 手機下單
- 金豐視(直接下載)
- 神乎奇機PDA
- Fonestock iPhone版下單

##### 操作說明

- 電子平台影片操作說明
- EZ Trade

永豐快速連結

永豐金588 年終大回饋 感恩送好禮



# 憑證檢查

Q：如何查詢憑證是否為有效憑證？

A：1.點選左側檢視憑證資訊，如已有讀取到憑證，會直接顯示憑證狀態於畫面中央黃色區域。

 永豐金證券  
SinoPac Securities 永裕財富·豐盈人生

用戶憑證管理

 作業環境檢查 >

 檢視憑證資訊 >

 上傳行動裝置 >

 憑證密碼變更 >

 操作說明 >

憑證狀態: 有效憑證, 憑證效期: 2013/12/12 11:27:48 ~ 2014/01/23 23:59:59

主機端憑證資訊

CN	A210
憑證狀態	0(有效憑證)
憑證序號	600A1003
憑證效期起	2013/12/12 11:27:48
憑證效期迄	2014/01/23 23:59:59

用戶端憑證資訊

CN	A210
憑證狀態	0(有效憑證)
憑證序號	600A1003
憑證效期起	2013/12/12 11:27:48
憑證效期迄	2014/01/23 23:59:59

客戶選取的憑證狀態

憑證狀態：有效憑證，您持有的憑證是有效的！  
憑證效期：2013/12/12 11:27:48 ~ 2014/01/23 23:59:59

自行選取憑證

# 憑證檢查

2.如果開啟畫面時，系統**未讀取**到憑證時，會跳出憑證路徑選擇視窗供選擇，選擇後再輸入憑證密碼，即會出現憑證狀態。



# 憑證檢查

3.如客戶選取到**不正確的憑證**，會於**黃色區塊**顯示客戶選取的憑證狀態，提醒客戶重新選取憑證，此時可請客戶點選「**自行選取憑證**」，重新選擇正確憑證。

 永豐金證券  
SinoPac Securities 永裕財富·豐盈人生

用戶憑證管理

-  作業環境檢查 >
-  檢視憑證資訊 >
-  上傳行動裝置 >
-  憑證密碼變更 >
-  操作說明 >

憑證狀態: 有效憑證

主機端憑證資訊

CN	A210
憑證狀態	0(有效憑證)
憑證序號	600A1003
憑證效期起	2013/12/12 11:27:48
憑證效期迄	2014/01/23 23:59:59

用戶端憑證資訊

CN	A210
憑證狀態	0
憑證序號	611B869F
憑證效期起	2013/10/11 09:56:51
憑證效期迄	2014/10/11 23:59:59

**選取到無效憑證**

憑證狀態：無效憑證，您持有的憑證是無效憑證，請重新選取正確憑證！

自行選取憑證

**選取到過期憑證**

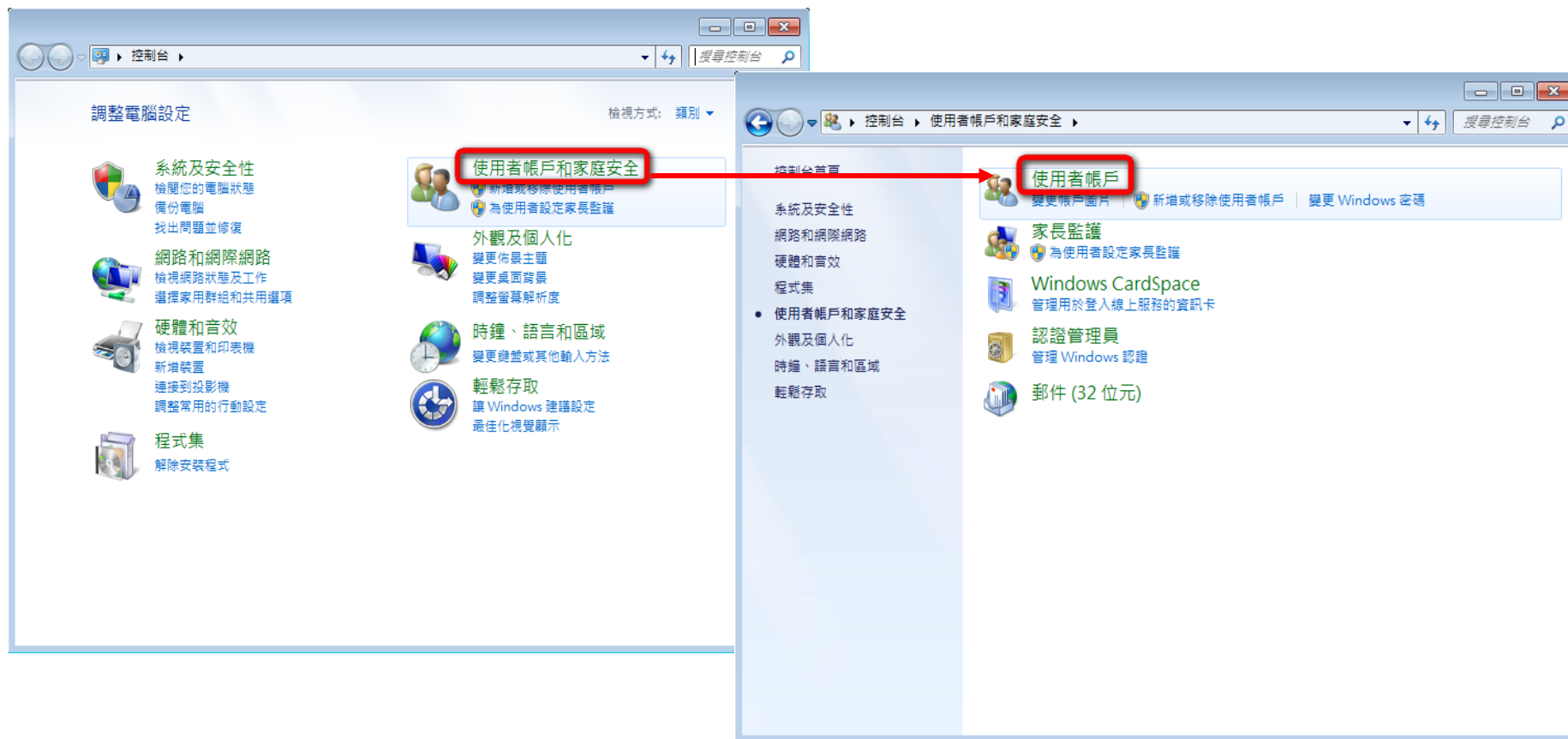
憑證狀態：憑證即將過期，您持有的憑證即將過期，請儘早進行更新！

# 憑證產製失敗處理

Q：如果申請/更新憑證出現CSR產製憑證失敗，如何處理？

A：請調整UAC控制項至最低，重開機後再重新申請。

1.進入控制台，點選「**使用者帳戶和家庭安全**」

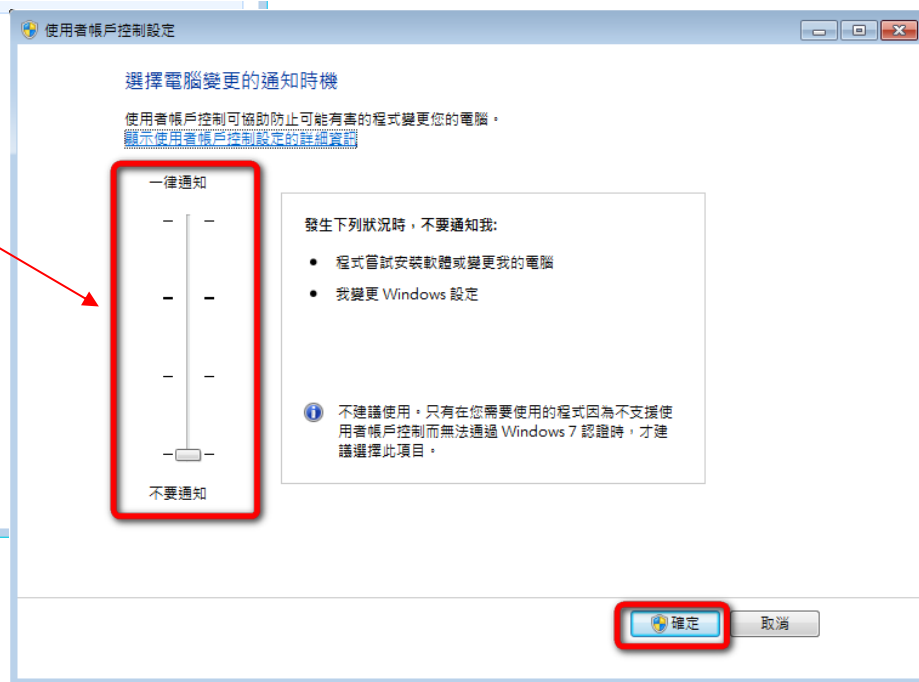


# 憑證產製失敗處理

## 2.點選「變更使用者帳戶控制設定」



## 3.將拉桿移至最下方「不要通知」，點選確定



---

# eLeader憑證問題處理

# 驗章錯誤路徑重設

## Q：下單出現驗章錯誤(-99)訊息，無法下單，該如何解決？

**A：1.確認憑證存放路徑是否有變更。**

**2.若下載了新版憑證，請務必將舊版憑證檔刪掉。**

3.於3303畫面，重新將憑證路徑指定，並輸入完憑證密碼後儲存。



## 舊版憑證檔



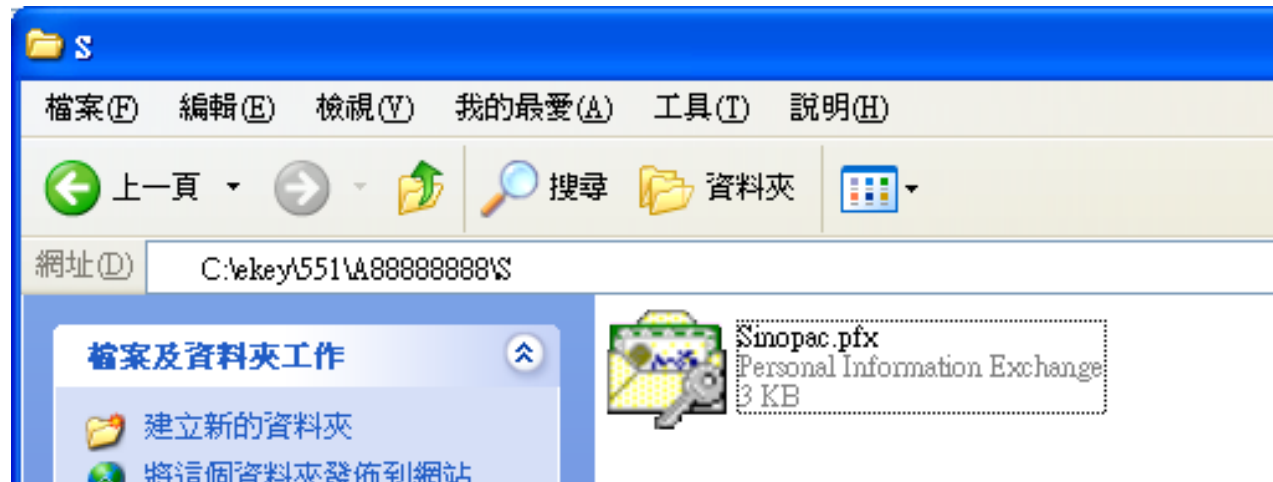
## 新版憑證檔

[illegible]

# 預設路徑提醒

Q：新版憑證下載後預設存放路徑為何？

A：1. 下載後憑証預設存放路徑為 **C:\ekey\551\身分證字號\S**。  
2. 下載新版憑證後，請**務必將舊版憑證移除**。





---

# EZTrade憑證問題處理

# EZTrade下單元件

Q：下單出現簽章元件錯誤[物件沒有支援此屬性或方法]訊息，無法下單，該如何解決？

A：1.進到**客服中心 - 下載專區**，下載執行IE離線環境檢測。  
2.進到**客服中心 - 下載專區**，下載安裝新版憑證元件安裝檔。

永豐金證券 SinoPac Securities 永裕財富·豐盈人生

會員登入 | 本站導覽 | 預約開戶 | 與我聯絡 | 營業據點 | 回首頁 | f 粉絲團 | 手機

EZTrade 網路下單 Go!

證券 期貨 投資顧問 基金 海外股票 債券 興櫃 承銷 權證 股代 **客服中心**

歡迎進入 客服中心

QA 百科  
新手上路  
**下載專區**  
網路自我檢測  
➔ 客服信箱  
永豐快速連結

問題搜尋 所有服務 Go

搶鮮報有獎徵答-答題抽500元禮券!

**下載專區**

**熱門下載**

- 舊版ACTIVE X安裝檔
- 新版憑證元件安裝檔
- **IE離線環境檢測**
- 新版憑證管理網頁元件安裝檔-32位元
- 新版憑證管理網頁元件安裝檔-64位元
- 複委託IE環境檢測
- JAVA虛擬器下載  
建議安裝版本：Java SUN VM(ver:jre-1.6.0\_20 install)
- 如何移除sun java
- 基本資料變更申請書(證券)

**下單軟體及操作說明下載**

下單軟體

- eLeader (直接下載)
- 手機下單
- 金豐複(直接下載)
- 神乎奇機PDA
- Fonestock iPhone版下單

操作說明

- 電子平台影片操作說明
- EZ Trade
  - ★ 手冊(完整版)
  - ★ 簡易版

**常用表單下載**

現貨

- 客戶基本資料變更申請書
- ★ 填寫注意事項說明  
(透過郵寄的方式僅能變更電話號碼、戶籍地址(需附身分證正反面影本)、通訊地址及電子信箱變更)

期貨

- 客戶基本資料變更申請書(期貨公司)
- 客戶基本資料變更申請書(IB)  
(期貨基本資料變更，需本人持身分證正本，親至原開戶分公司辦理)

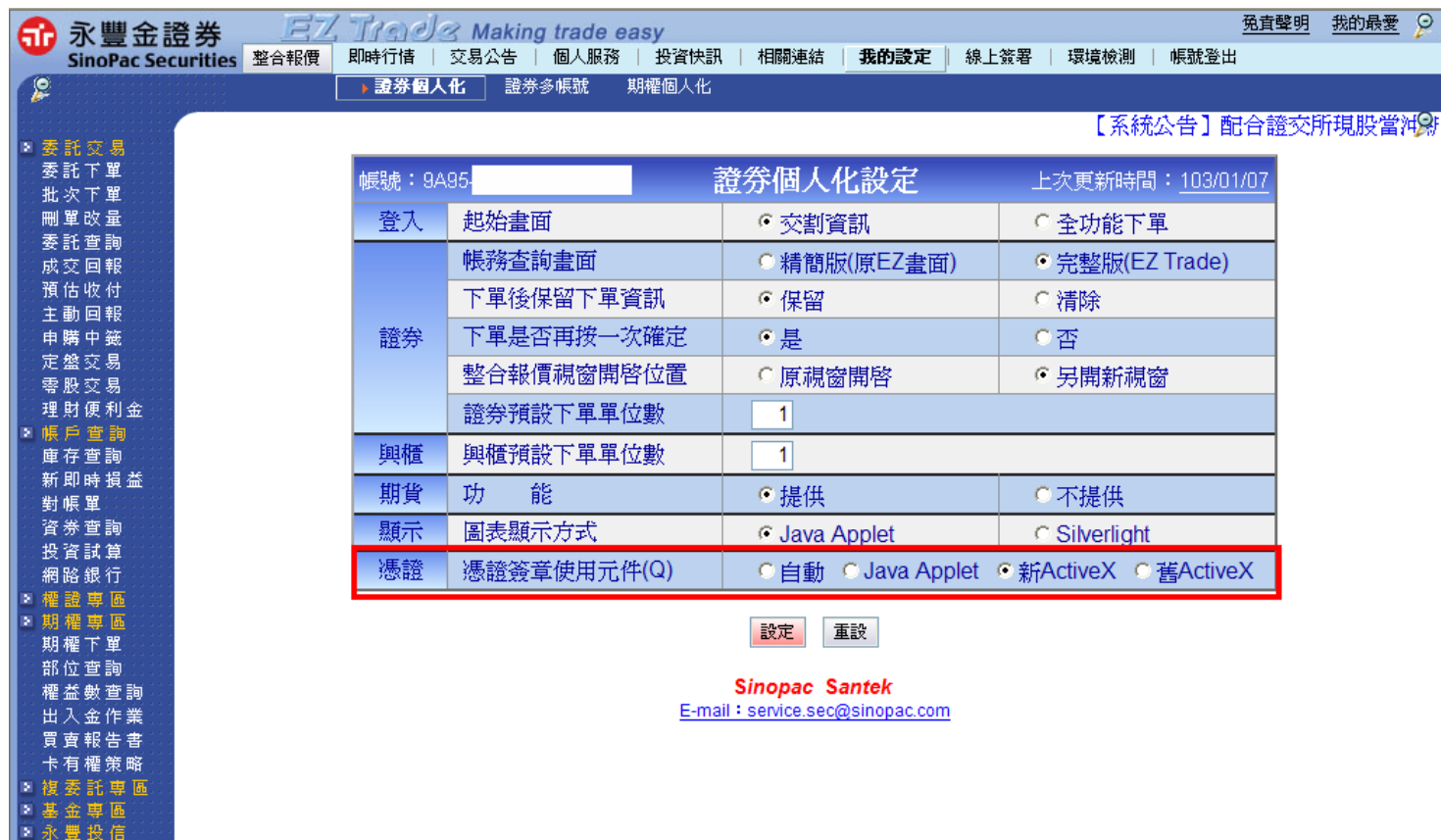
複委託

- 客戶基本資料變更說明書

# EZTrade下單元件

3. 進到EZTrade右上角 - 我的設定 - 證券個人化，並將憑證簽章使用元件切換至新ActiveX(驗章速度較快)。

4. 若仍無法下單，再將元件切至Java Applet (驗章速度較慢)。



永豐金證券 SinoPac Securities

EZ Trade Making trade easy

免責聲明 我的最愛

整合報價 即時行情 交易公告 個人服務 投資快訊 相關連結 我的設定 線上簽署 環境檢測 帳號登出

證券個人化 證券多帳號 期權個人化

【系統公告】配合證交所現股當沖

帳號：9A95		證券個人化設定		上次更新時間：103/01/07	
登入	起始畫面	<input checked="" type="radio"/> 交割資訊	<input type="radio"/> 全功能下單		
證券	帳務查詢畫面	<input type="radio"/> 精簡版(原EZ畫面)	<input checked="" type="radio"/> 完整版(EZ Trade)		
	下單後保留下單資訊	<input checked="" type="radio"/> 保留	<input type="radio"/> 清除		
	下單是否再按一次確定	<input checked="" type="radio"/> 是	<input type="radio"/> 否		
	整合報價視窗開啓位置	<input type="radio"/> 原視窗開啓	<input checked="" type="radio"/> 另開新視窗		
	證券預設下單單位數	1			
與櫃	與櫃預設下單單位數	1			
期貨	功 能	<input checked="" type="radio"/> 提供	<input type="radio"/> 不提供		
顯示	圖表顯示方式	<input checked="" type="radio"/> Java Applet	<input type="radio"/> Silverlight		
憑證	憑證簽章使用元件(Q)	<input type="radio"/> 自動 <input type="radio"/> Java Applet <input checked="" type="radio"/> 新ActiveX <input type="radio"/> 舊ActiveX			

設定 重設

Sinopac SanteK  
E-mail : service.sec@sinojac.com

# EZTrade下單異常

Q：EZTrade下單或線上簽署(含eLeader)出現【8020憑證已撤銷】錯誤訊息，無法下單，該如何解決？

A：表示客戶下單選到的憑證是已經過期註銷的憑證，處理步驟如下：

- 1.請客戶先確認**正確憑證位置**。
- 2.可至**憑證管理網頁->檢視憑證資訊->自行選取憑證**，選到正確憑證檢查無誤後，即可正常下單。
- 3.如果仍然不行，將**C:\ekey**資料夾改名稱，ex.ekey888之類的。
- 4.再去重新下單，即會**跳出憑證選擇視窗**，再請客戶選擇正確憑證位置，即可正常下單。
- 5.如果找不到正常的憑證，只能註銷重新申請。



---

# 行動裝置憑證問題處理

# iLeader憑證說明

## iLeader憑證說明：

目前iLeader iPhone、iPad、GPhone、GPad四種版本皆採「**行動裝置直接申請憑證**」模式，只要客戶iLeader版本有更新到**最新版**，登入時即會出現申請訊息，請直接點選「**馬上申請**」按鈕即可完成申請。

註：其餘版本如PDA、Java、WinPhone還是需要透過上傳。



# iLeader憑證說明

Q：下單出現驗章失敗，無法下單，該如何解決？

A：1.於**交易功能**內的**帳號管理**，選擇您的身分證字號進入，查詢憑證是否有效。

2.若憑證資訊顯示空白，請點選**申請憑證**，重新下載新憑證。

3.若憑證已過期，請點選**更新憑證**，做憑證展期。

4.若以上步驟仍無法處理，請將**iLeader軟體刪除重新安裝**，並於登入後重新申請憑證即可。



# 神乎、倚天憑證說明

Q：如客戶之前於倚天與神乎申請過憑證，現在下單卻出現無法連接驗章主機訊息，如何處理？

A：

倚天：1.請確認軟體版本是否為V3.10，如非此版，請客戶致電至倚天客服(449-9588)告知產品序號，進行升版作業。

2.版本如無誤，請至「帳戶管理」→「修改」→「憑證」功能中，重新申請憑證即可進行交易。

神乎：直接至「下單設定」→「憑證管理」功能中，重新申請憑證即可。



---

# 系統常見問題排除

# 常見問題排除-客服中心

**永豐金證券 SinoPac Securities 永裕財富·豐盈人生**

會員登入 | 本站導覽 | 預約開戶 | 與我聯絡 | 營業據點 | 合作提案 | 回首頁

EZTrade 網路下單

證券 期貨 投資顧問 基金 港股 美股 債券 興櫃 承銷 權證 股代 **客服中心**

【最新公告】 台股·美股·ETF搶搶滾! 五重好禮波送 | more... |

問題搜尋  所有服務

**客服中心**

歡迎進入 客服中心

QA 百科  
新手上路  
下載專區  
網路自我檢測

➔ 客服信箱

永豐快速連結

永豐金證券 SinoPac Securities

時時刻刻讀你報

永豐金證券 SinoPac Securities

三大程式交易平台 輕鬆搞定專案

**客服信箱**

常見問題 熱門下載 與我聯絡

**常見問題**

- 請問新版下單憑證元件應該要如何操作才可下單?
- Vista系統執行程式產生問題的解決?(UAC問題)
- Windows 7系統執行程式產生問題的解決?(UAC問題)
- 使用EZ Trade時, 如果電腦E8出現【ERR=物件不支援此屬性或方法】, 如何解決?
- 電腦無法自動下載安裝CA電子憑證元件該怎麼辦?
- 如何確認電腦中JAVA程式的版本, 與是否已正常啟動?
- 電腦系統Windows2000、XP、Vista無法正常瀏覽畫面?(JAVA安裝)
- 電腦系統為Windows 7無法正常瀏覽畫面?(JAVA SUN)
- 憑證申請至一半當掉怎麼辦?
- 電腦環境為MAC、FireFox, 是否可使用永豐金證券電子平台下單?
- 電腦環境為MAC作業系統, 下單前須檢測哪些注意事項呢?
- 我是用MAC作業系統, 為何我無法看報價呢?

大部分客戶會遇到的問題都已整理至客服中心網頁, 如遇到問題可先至客服中心查詢, 皆詳細操作流程與說明

# 常見問題排除

---

**Q1、如客戶電腦作業系統為Win8 or Win7時，已安裝ActiveX安裝檔仍無法下載憑證，如何解決？**

**A1：**請至將使用者帳戶控制設定(UAC)關閉，詳細流程參照客服中心說明頁面

**Q2、如客戶反應看不到EZTrade報價資訊，如何解決？**

**A2：**請確認客戶是否已安裝Sun Java 1.6.20版(如為IE11請至Java.com安裝最新版)，如未安裝請下載安裝，如已安裝尚未啟用請至「IE網際網路選項」->「進階」確定是否啟用。

**Q3、Win8、Win7、Vista系統執行eLeader產生問題的解決？**

**A3：**請進入控制台→使用者帳戶→點選圖示→關閉使用者帳戶權限控制(UAC)，重新開機後即可。

# 常見問題排除

---

Q4、登入eLeader出現【主機無回應】、【下載逾時Trcode 03000】、【下載逾時】，如何解決？

A4：

- a. 先確認客戶端使用的網路是否正常(請使用有線網路比較不會有問題)。
- b. 嘗試關閉防毒軟體或防火牆，確認是否被影響。
- b. 若還是不行，換台電腦試試，或請隔壁同仁確認是否有一樣問題。
- c. 請上永豐金理財網查詢最新公告，是否有暫停通知。
- d. 聯絡資總協助，或來電客服查詢。

# 常見問題排除

Q5、其他eLeader發生問題，萬用排除方式？

A5：a. 單一畫面發生問題，刪除

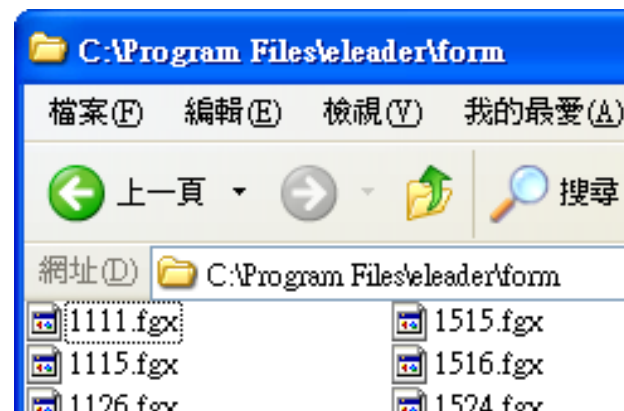
『C:\Program Files\eleader\form』裡的檔案。

b. 移除eLeader，並砍掉預設資料夾後，再重新安裝。

c. 移除eLeader，並於其他路徑重新安裝。

如『**C:\Program Files\eleader1\**』

或『**D:\Program Files\eleader\**』。



Q6、客戶如果有另一台電腦，想要複製eLeader使用者設定等資料？

A6：a.請將『C:\Program Files\eleader\data』

底下的『UserDef』資料夾，整個複製起來

b.再貼上到另一台電腦的易利得資料夾底下  
覆蓋掉原本的即可。



# 常見問題排除

## Q7、eLeader委託成交音效，如何開啟？

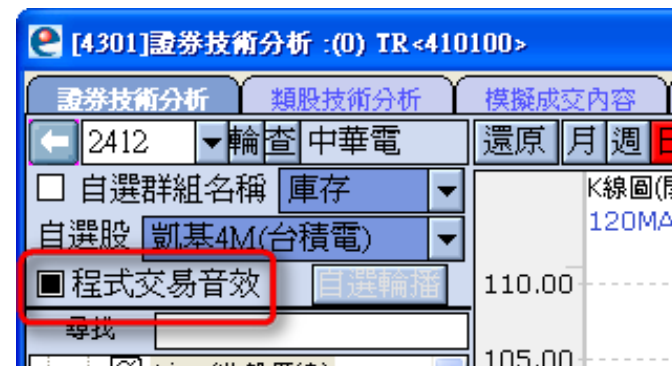
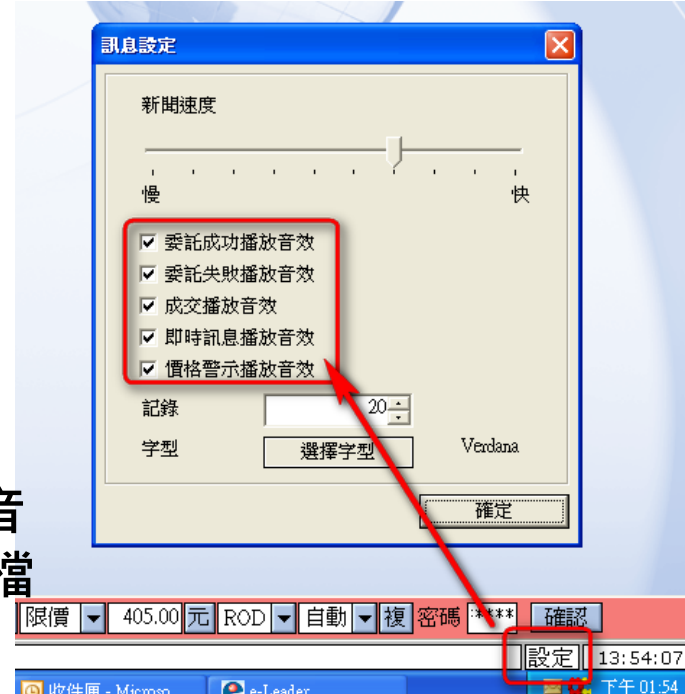
A7：a.開關在主畫面右下角的『設定』功能裡。  
b.程式交易音效，在技術分析畫面上。

## Q8、請問各種情況下音效檔為何？ 可以換成我喜歡的音效嗎？

A8：a.可以參照下方一覽表。  
b.如果要更改音效檔，請將您自己的wav音效檔，改為如同下表名稱，覆蓋原本的檔案即可。  
c.音效預設存放位置：  
C:\Program Files\eleader\data

===== 目前ELEADER音效一覽表 (請以實際音效為準) =====

委託	Order.wav	(等!等!)	委託成功 & 委託預約中時
委託失敗	OrderFail.wav	(嗶波!)	委託失敗時
買進成交	Buy.wav	(端呦~)	買進委託單成交時
賣出成交	Sell.wav	(咚!咚!咚!)	賣出委託單成交時
程式交易買進	TradeBuy.wav	(端依~~~)	套用交易or自動模式下
程式交易賣出	TradeSell.wav	(叮~咚~)	套用交易or自動模式下



# 常見問題排除

## Q9、盤中報價常常HANG住？

A9：原因為盤中開啟太多即時報價畫面、或技術分析K棒數過多超過電腦負荷，都是造成hang住的主要原因。

解決方式：

- a.請降低畫面開啟數量。
- b.並確認各虛擬視窗，是否也有多餘畫面。
- c.可以直接使用[3309]個人化設定]的[畫面相關設定]進行調整(如右圖)。





永豐金證券  
SinoPac Securities

以上說明

---