大连商品交易所 对外门户常见问题手册

二〇二四年十月

大连商品交易所飞创北京分公司编制

	目录	
一、登到	录问题	1
(-)	点击 UKEY 登录没反应或有异常提示	1
$(\underline{-})$	安装协卡助手后 UKEY 仍不可用	1
(\equiv)	UKEY在WEB网页端可用PC客户端不可用	2
(四)	账号注册成功后无法登录对外门户	2
二、账户	[〕] 权限问题	3
(-)	登录后没有子账户管理和账号审批菜单	3
$(\underline{-})$	使用手机号登录后暂无菜单	3
三、 办理	里业务问题	4
(-)	办理业务时提示【系统错误,请联系管理员】	4
四、其何	也问题	5
(-)	PC 客户端安装后桌面没图标	5
$(\underline{-})$	APP 移动端启动后无法选择隐私协议弹框同意/拒绝	5
(Ξ)	APP 移动端页面一直在加载中	5
(四)	APP 移动端进入业务办理首次加载慢	7
(五)	APP 移动端收不到短信验证码	7
$(\overleftarrow{\Lambda})$	PC 客户端底部加载不完整	7
(七)	注册信息中的客户号和会员号如何填写	8
(八)	浏览器无法打开对外门户	8

一、登录问题

(一) 点击 UKey 登录没反应或有异常提示



检查 UKey: 请确保插入 UKey,并打开谷歌浏览器使用。 检查网络:确保网络为互联网访问。

安装插件:请检查是否安装协卡助手(3.6.7.0)以及数字插件(DCENetSignCNGv2.2.5.0.exe)。

(二) 安装协卡助手后 UKey 仍不可用



安装插件:请检查是否安装协卡助手(3.6.7.0)以及数字插件(DCENetSignCNGv2.2.5.0.exe)。我们建议无法确认版本号的情况可以对两个插件重新安装再使用。

关闭浏览器:建议可以删除浏览数据(Ctrl+Shift+Delete), 并关闭所有浏览器重新尝试登录。

(三) UKey 在 Web 网页端可用 PC 客户端不可用

烦请所在单位技术人员排查网络。

开通网络 ip: 218.25.154.106、218.25.154.105、59.44.98.25、 59.44.98.2, 端口: 6100、6101、6102、6103、6104、6105、 6106、443、7001、7002。

	⑦ 大连商 DALLAN COMM	关 品交易所 молту ехстанов	
	UKey登录 账号登	录 手机号登录	
6	cktest_1		
		ø	
密码错误或账号不存	在(1002000000-密码错误或账号不 qgmv	存在-business.login.loginByPasswd.	obtai.
	请输入验证码	获取验证码	
		ŧ.	
	忘记密码	开户注册	
	登录即代表我同意《"大商R 议》	所"隐私政策》《用户服务协	

(四) 账号注册成功后无法登录对外门户

客户在提交账号注册申请后,需要会员进行审批,审批通过 后客户可以使用申请的账号密码登录对外门户。

二、账户权限问题

(一) 登录后没有子账户管理和账号审批菜单

UKey 登录: 您需要使用 UKey 登录。

权限开通: 使用 UKey 登录后,没有看到子账号管理或者账 号审批功能,可以参考交易所在会服系统中发布的对外门户管理 员权限的通知,进行相关权限申请。

(二) 使用手机号登录后暂无菜单

无业务权限:手机号登录不支持办理业务,如需进行业务办理,请使用 UKey 或者账号密码登录。

账号申请:如您需要申请可以办理业务的账号,可以通过以 下方式。

PC 端下载大商所客户端(下载链接:

https://extportal.dce.com.cn/file/pc/index.html),安装成功后,在登录页面进行开户注册。



Web 端在登录页面进行开户注册

(https://extportal.dce.com.cn/frontend/office/#/login) 。

			⊘ 大连窗	品交易所	
您还	可以扫码下载大i	商所APP	UKey登录 账号登	录 手机号登录	
随时隙	〕地办业务、看数据、 	互动交流	请输入用户名		
			请输入密码		
题			请输入图形验证码	Ow ^N v	
	22621		请输入验证码	获取验证吗	
	n in the second s				

APP 端下载大商所移动端(下载链接:

https://extportal.dce.com.cn/file/app/index.html),安装成功后,在登录页面进行开户注册。



三、办理业务问题

(一) 办理业务时提示【系统错误,请联系管理员】

-	4715444	DHERA Y	SERVICE	W.1911			
	DH1R	±0		0.8153	•	8-0	
	10110	22					0.00

对外门户需要在互联网环境下使用,不能使用专线机器。请 检查您的机器是否位专线机器,或者您的 host 文件中是否有专线 相关的配置(host 文件: 在 Windows 系统中,它通常位于 "C:\Windows\System32\drivers\etc"目录下)。如果您的电脑为专 线机器,烦请更换另外一台互联网机器使用对外门户。

四、其他问题

(一) PC 客户端安装后桌面没图标

默认安装是在 C 盘,如果您是非管理员进行的安装,有可能 安装过程中,会遇到安全软件(如 360)弹出风险提示,请点击 始终允许。

安装后,如果桌面还是没有图标,可以查看安装目录,是否存在目录(安装目录,可以再次打开应用程序,界面上会显示上次您安装的位置)。

如果有目录,且存在"大商所.exe"程序,您可以右键点击 它,然后点击"发送到",桌面快捷方式。

如果没有目录,或者按照上述步骤添加了快捷方式,但是点击无法启动,可能是安装时,被安全软件拦截导致安装不完整,可再次安装,选中其他盘,请注意不要直接安装到 D 盘下,要安装到"D:\ProgramFiles\external_portal"这种目录,否则再次安装或卸载时,程序会删除该目录下的文件,然后再次安装。

或者您可以暂时退出安全软件(此时如果担心安全,您可以 断网安装),安装完成后,再启动安全软件。

5

(二) APP 移动端启动后无法选择隐私协议弹框同意/拒绝

隐私协议 解、现就《隐私协议》作如下 随要说明: 1.为向您提供登录,下单交易 等基本服务、我们会收集、使 用必要的信息: 2.为保障为您提供的报务顺利 完成、保护您的账号与交易安 全,我们可能会向第三方共享 您的个人信息,我们仅会出于 合法,正当,必要的目的共享 包的个人信息; 3.为使于您查询、更正、谢除 您的个人信意,我们判断了具 体方式, 也提供了账户注销的 展道: 4.舆们会严格根据法律法规 及,并参照业界先进实践,不 新完善和提升对您个人信息的 安全保障水平; 5.请您仔细阅读并确认,协议 内有更详细的关于护思个人信 息的内容。如有任何疑问,可 随时联系我们。

请检查字体设置,设置超大字体后会导致弹框被拉伸,按钮 被遮挡,请设置为标准字体。

(三) APP 移动端页面一直在加载中

()

当业务界面一直加载中、即时通讯一直加载中,互动头图点 击无效果时,可尝试清除缓存后再试。

(四) APP 移动端进入业务办理首次加载慢

仅限紧急 5:18 🚨 🛛	@ \$ %! \$ *al 32.+
业务通办	ନ ଦ



APP 进入业务办理首次加载较慢,本地资源正在加载到内存,请耐心等待,后续进入业务办理,加载速度就正常了。

(五) APP 移动端收不到短信验证码

请升级 APP 移动端至最新版本。

(六) PC 客户端底部加载不完整

STORE WAY							
	1011100 C		In Deserves		U.S.CHR.		manner
C.Richworklas							
C-ensited and	308.6			-842	Res.		
1 0010000	4417		2.0				
1.00000							
a menoral							
+ 107316							
+ #4000		-	WEREAST -		Interesting and the second	Designed in	
· HARRER	- 370				 Sector contract setting of the sector of the		Canal and
· main							
44 - 1							
							-
v.22808	808	100 - 1	A 10 MIL	1 1 1 1			
4.0026	104		-				
+ -011100	13/824. 4	CON TRANS	10990 - 20003	ARCE. HEREINGERAL	THE WAY, YHER STAL BORD, TO	5.45.	
	1.0000.00	and and an and the	CONSTRUCTION, DONNE, DO	NE MINON.			
· however.							
· 80304							
1000							
- ANIONS							
and statement of the second se							
and the second							

请将您的设备缩放比例设置为 100%。

(七) 注册信息中的客户号和会员号如何填写

			注册信	息		
	登录信息					
	* 用户名称:	数字字母组合4-15位	* 中文名称:	请输入中文名称	* 登录方式:	2 密码
	* 密码:	请输入密码	● *确认密码:	请确认密码		
	客户信息 * 客户性质:	〇 个人 💿 单位				
	*客户号:	请输入客户号	* 社会统一信 _: 用代码	请输入社会统一信	*会员号:	请输入会员号
L				上游		
	客户属性:	● 产业客户 ○ 非产业客户	产业性质:	🗹 中游 🗌 下游		

客户号:场内 8位客户号。

会员号: 客户对应的审批会员的会员号。

(注: 在场内一定要存在客户和会员关系)

(八) 浏览器无法打开对外门户

请您将浏览器升级到以下版本之上: 火狐浏览器: 74.0

谷歌浏览器: 83.0.4103.106

360 浏览器: 86.0.4240.198

Edge 浏览器: 80.0.361.62

Safari 浏览器: 13.1(15609.1.28.52.3)

以上是对外门户常见问题的解答,如果您遇到其他问题,欢迎随时联系我们(统一呼叫中心: 4008618888),我们将竭诚为您提供帮助。