

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、 登录问题.....	1
(一) 点击 UKKEY 登录没反应或有异常提示.....	1
(二) 安装协卡助手后 UKKEY 仍不可用.....	1
(三) UKKEY 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
(一) 登录后没有子账户管理和账号审批菜单.....	3
(二) 使用手机号登录后暂无菜单.....	3
三、 办理业务问题.....	4
(一) 办理业务时提示【系统错误，请联系管理员】.....	4
四、 其他问题.....	5
(一) PC 客户端安装后桌面没图标.....	5
(二) APP 移动端启动后无法选择隐私协议弹框同意/拒绝.....	6
(三) APP 移动端页面一直在加载中.....	6
(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
(六) 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。

(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，没有看到子账户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>)。



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】



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。

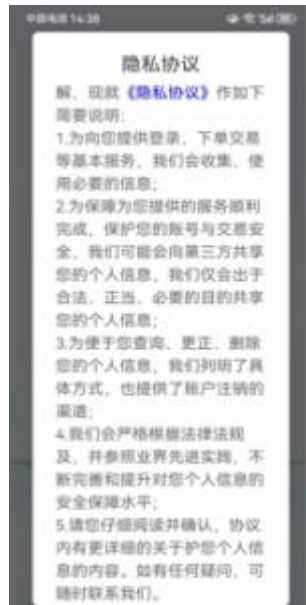
安装后，如果桌面还是没有图标，可以查看安装目录，是否存在目录（安装目录，可以再次打开应用程序，界面上会显示上次您安装的位置）。

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。

(二) APP 移动端启动后无法选择隐私协议弹框同意/拒绝



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



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



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

The image shows a registration form titled '注册信息' (Registration Information). It is divided into two main sections: '登录信息' (Login Information) and '客户信息' (Customer Information). The '客户信息' section is highlighted with a red rectangular box. Below the form, there are radio buttons for '客户性质' (Customer Type) and '客户属性' (Customer Attribute), and checkboxes for '产业性质' (Industry Type).

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: 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: 个人 单位

* 客户号: 请输入客户号

* 社会统一信用代码: 请输入社会统一信用代码

* 会员号: 请输入会员号

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。