

用戶端環境檢測模組

操作手冊

案號：1047000656

案名：勞動部勞動力發展署「多憑證驗存證系統委外服務案」

期別：第二期

版本紀錄

版本日期	作者	版本	版本變更說明
2016/1/20	陳怡伶	1.0.16.120	初版

分發單位

份數	單位名稱
1	勞動部勞動力發展署

目錄

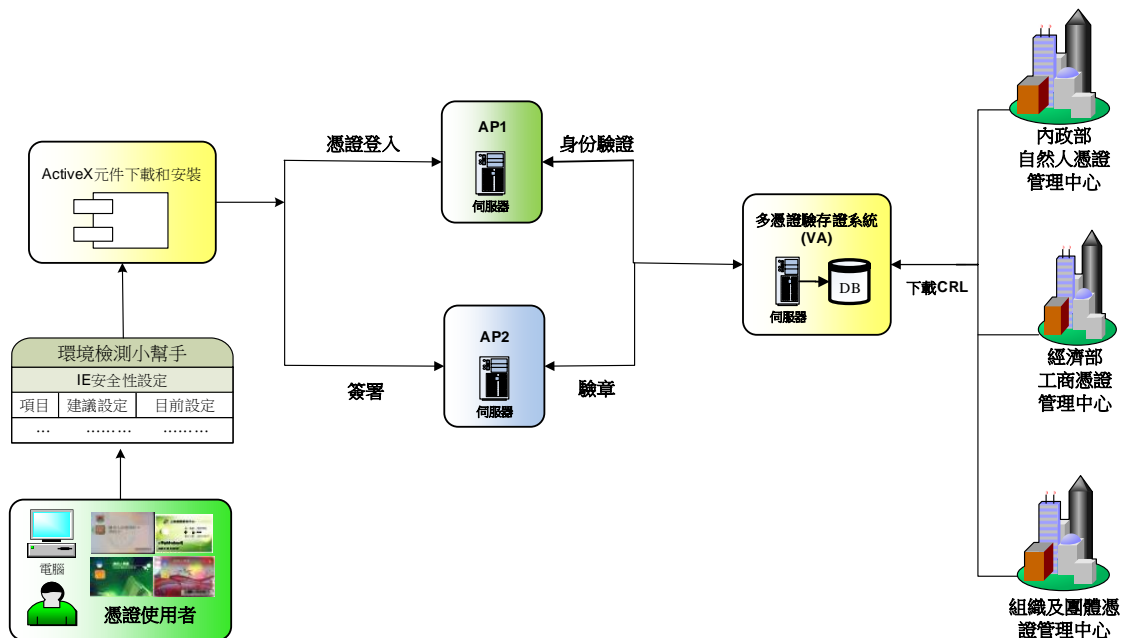
壹、 模組目的	1
貳、 系統架構	2
參、 使用範圍	3
肆、 系統作業內容	4
伍、 系統操作說明	5
一、 用戶端環境檢測模組說明	5
二、 用戶端環境檢測模組操作	6
(一)、 步驟一. 請先確認讀卡機和卡片狀態	8
(二)、 步驟二. 請按「變更我的設定，以符合簽章環境需求」鈕	9
(三)、 步驟三. 若有尚未安裝，可手動點我安裝，一次安裝完畢	10
(四)、 其他環境資訊和進階說明	11
陸、 系統軟體支援作業環境	16

壹、模組目的

用戶端環境檢測模組的目的是檢測作業環境相關資訊，讓應用程式整合廠商或資訊單位能迅速瞭解使用者問題之所在，並且依據檢測結果提供適當建議，協助使用者逐步排除問題。

貳、系統架構

用戶端環境檢測模組架構圖如下。



架構說明：

1. 當使用者電腦遇到 ActiveX 元件安裝及下載異常、讀卡機異常和無法找到指定憑證等問題時，透過應用系統回傳之錯誤訊息，導引使用者或資訊單位人員下載執行環境檢測，了解電腦之使用者權限、IE 相關安全性設定、簽章元件是否安裝。
2. 檢查讀卡機和卡片狀態，提供適當建議排除硬體問題。
3. 點選「變更我的設定，以符合簽章環境需求」後，可一次性調整「IE 環境設定」和「智慧卡服務」，以符合簽章環境需求。
4. 可手動點選未安裝之元件或重新開啟應用程式網頁，透過 IE 瀏覽器自動安裝簽章元件。
5. 和客服聯繫時，可直接回報檢測結果，提高問題排除之效率。

參、使用範圍

用戶端環境檢測模組的目的是提供使用者在使用憑證登入時最常遇到之問題，因此必須支援網頁程式以 ActiveX 技術整合 IE 瀏覽器應用，應支援至 IE 11。支援作業環境，包括：Microsoft Windows XP /Vista /7/8/10 等作業系統。

用戶端環境檢測模組，其檢測範圍如下。

1. 電腦環境狀態：

由於作業系統和 IE 瀏覽器升級後之安全性提高，應用系統欲透過 IE 自動安裝下載簽章安控元件，往往都是被安全性設定給擋掉，造成簽驗章時出現錯誤。因此了解目前作業系統和瀏覽器之版本以及使用者權限等級，對釐清問題很重要。

2. IE 環境設定調整項目：

分析整理出自動安裝 ActiveX 元件所需之建議設定，若檢測出您目前的設定和建議設定有差異時，可點選「變更我的設定，以符合簽章環境需求」，依照指示關閉所有的 IE 瀏覽器後，重新開啟應用程式網頁，即可以在網頁自動安裝 ActiveX 元件。

3. 智慧卡服務偵測、讀卡機和卡片偵測：

簽驗章出現異常時，Smart Card(智慧卡)服務-目前狀態往往是異常的主因。此功能可直接判斷服務目前狀態，透過點選「變更我的設定，以符合簽章環境需求」而將服務啟動，提升偵錯的效率。

4. 簽章安控元件安裝項目：

針對簽驗章出現異常時，除了硬體問題外，另外就是元件是否有安裝或版本是否正確，會偵測出目前使用者電腦是否有安裝以及安裝版本，以供使用者、IT 或客服人員作問題判斷。

肆、系統作業內容

用戶端作業環境檢測模組，其作業內容如下。

1. 電腦環境狀態

供使用者查看電腦環境狀態，特別是權限判斷、作業系統和瀏覽器版本，若不具管理者權限，需尋求 IT 人員協助。

2. IE 環境設定調整項目

供使用者查看 IE 環境設定調整項目，若有管理者權限，可點選「變更我的設定，以符合簽章環境需求」，若不具管理者權限，請尋求 IT 人員協助。

3. 智慧卡服務偵測、讀卡機和卡片偵測

供使用者查看智慧卡服務偵測、讀卡機和卡片偵測，依照建議步驟做硬體問題排除。

4. 簽章安控元件安裝項目

供使用者查看簽章安控元件安裝項目，排除權限或安全性設定問題後，可手動或自動執行安裝。

伍、系統操作說明

一、用戶端環境檢測模組說明

依據以往的客戶使用者經驗，在執行電子簽章時最常遇到之問題有 ActiveX 元件安裝及下載異常、讀卡機異常和無法找到指定憑證...等等，而這些問題通常和使用者權限、IE 安全性設定、智慧卡服務是否啟動等原因有直接關係。由於使用者電腦環境複雜不一，為了提高資訊單位或應用系統廠商客服偵錯效率，而開發之用戶端環境檢測模組。

當使用者電腦經過 IE 升級、電腦重灌或是第一次使用應用系統時，很有可能遇到簽章異常問題，透過應用系統回傳之錯誤訊息內容，增加連結 Link，由使用者自行複製該連結字串開啟檢測網頁，或導引使用者到正確網頁位址操作，以達到主動下載執行用戶端環境檢測模組。

經檢測三步驟排除讀卡機、卡片、IE 安全性設定和安裝必要簽章元件等常見問題：

步驟一.

由讀卡機和卡片偵測結果了解簽章硬體環境狀況，再依照檢測說明逐步排除。

步驟二.

點選「變更我的設定，以符合簽章環境需求」後，可一次性調整「IE 環境設定」和「智慧卡服務」，以符合簽章環境需求。

步驟三.

若有尚未安裝之簽章元件，且具有管理者權限的話，可手動點選安裝後，只要點一次即可逐步完成安裝。

按照檢測三步驟，即可由使用者或資訊單位先自行做問題初步排除，若問題仍無法完全解決，可將檢測頁面資訊如：電腦環境狀態和 IE 環境設定，回報客服人員，縮短問題排除之時間。

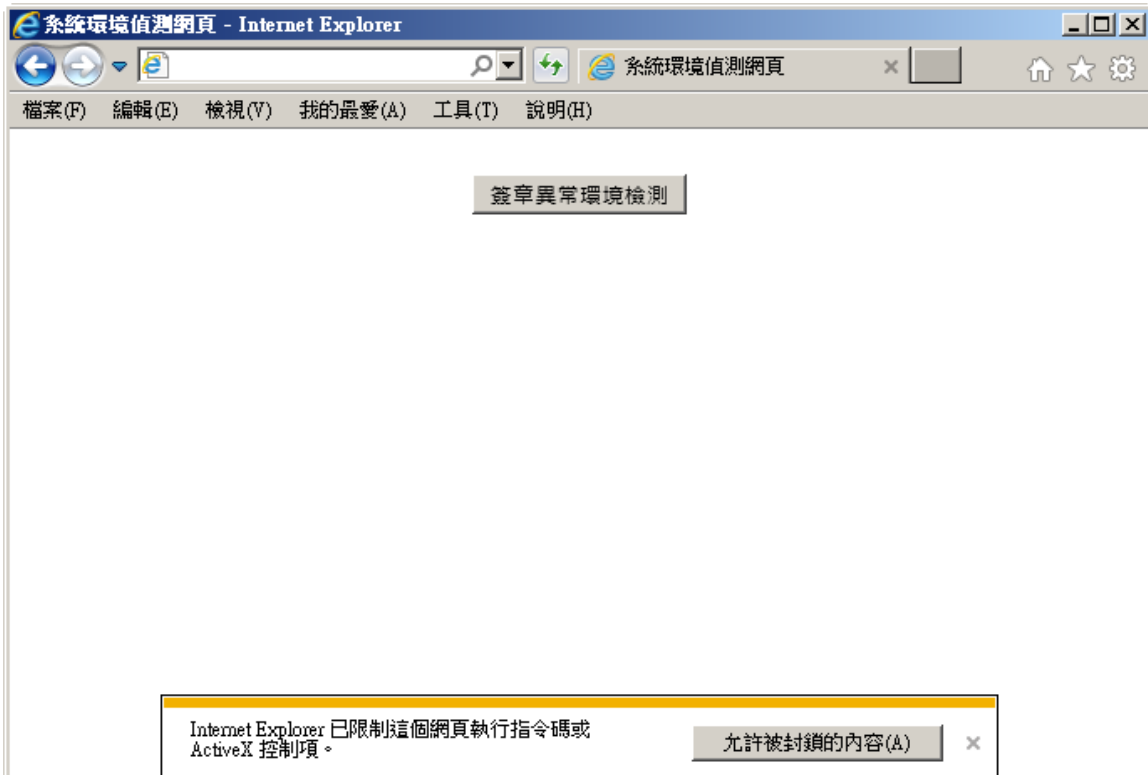
二、用戶端環境檢測模組操作

開啟說明如下：

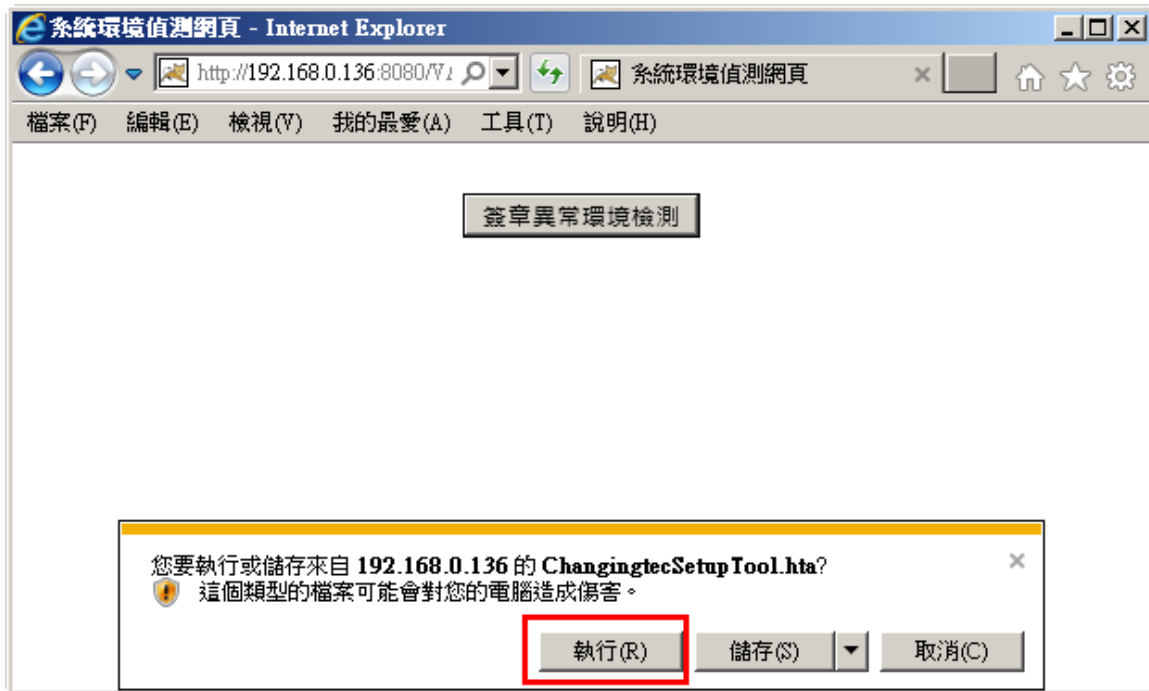
1. 請應用系統廠商將環境檢測連結放置於系統明顯處，供使用者連結參考。



若出現以下訊息，請點選「允許被封鎖的內容」。



- 點選「簽署用戶端環境檢測模組」後跳出提示，選擇「執行」。



- 第一次執行用戶端環境檢測模組，需要安裝二顆 Active X 元件，請點選「安裝」鈕，若元件無法安裝，請先執行步驟二。請按「變更我的設定，以符合簽章環境需求」鈕





4. 用戶端環境檢測模組畫面。



使用方式說明如下：

(一)、步驟一. 請先確認讀卡機和卡片狀態

了解讀卡機和卡片之狀態，參考檢測說明做問題排除。

舉例錯誤代碼 10：

依照檢測說明，了解是因為智慧卡服務未啟動導致。



可點選「變更我的設定，以符合簽章環境需求」，啟動智慧卡服務。

變更我的設定，以符合簽章環境需求

重新執行用戶端環境檢測模組，結果顯示「讀卡機型號」和「已插入卡片」。

序號	讀卡機	偵測結果	檢測說明
1	CASTLES EZ100PU 0	已插入卡片	1. 如出現【智慧卡服務未啟動，錯誤代碼:10】訊息： 請確認Smart Card(智慧卡)服務狀態是否已啟動。 2. 如出現【讀卡機未插入，錯誤代碼:11】訊息： 請確認讀卡機是否已插入，或插頭接觸不良， 請確認驅動程式是否成功安裝，請安裝原廠所附之驅動程式。 3. 如有出現【讀卡機型號】，但偵測結果卻顯示【卡片未插入】訊息： 請利用橡皮擦擦拭晶片後，再重新插入卡片。 請確認Smart Card(智慧卡)服務狀態是否已啟動。

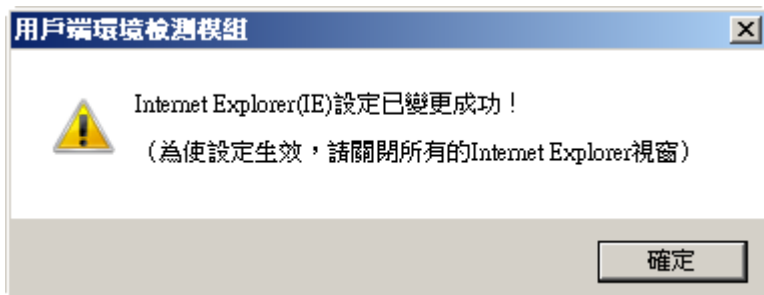
(二)、步驟二. 請按「變更我的設定，以符合簽章環境需求」鈕

變更 IE 環境設定調整項目為紅色字設定。

步驟二. 請按「變更我的設定，以符合簽章環境需求」鈕，確認所有「IE安全性設定調整項目」已無紅色字。

變更我的設定，以符合簽章環境需求

按下「變更我的設定，以符合簽章環境需求」後會出現提示視窗，請按「確定」。



確認「IE 安全性設定調整項目」已無紅色字與智慧卡服務已啟動。

IE安全性設定調整項目				
序號	設定/調整項目	目的	建議設定	您目前的設定
1	下載簽名的ActiveX控制項	允許安裝與執行元件	啟用	啟用
2	下載未簽署的ActiveX控制項		提示	提示
3	自動提示ActiveX控制項		啟用	啟用
4	將未標示為安全的ActiveX控制項初始化並執行指令碼		啟用	啟用
5	執行ActiveX控制項與插件		啟用	啟用
6	標示為安全的ActiveX控制項		啟用	啟用
7	指令碼處理-Active Scripting	允許網頁程式運作與切換	啟用	啟用
8	允許網頁使用受限制的通訊協定於主動式內容		啟用	啟用
9	啟用TLS 1.0 及 SSL 3.0		啟用	啟用
10	加入信任的網站	允許正常使用網路元件	需加入	已加入
11	隱私權-封鎖快顯	避免封鎖造成交易系統無法正常使用	停用	停用
12	快顯封鎖程式		停用	停用

讀卡機和卡片偵測			
序號	讀卡機	偵測結果	檢測說明
1	CASTLES EZ100PU 0	已插入卡片	1. 如出現【智慧卡服務未啟動, 錯誤代碼:10】訊息: 請確認Smart Card(智慧卡)服務狀態是否已啟動。 2. 如出現【讀卡機未插入, 錯誤代碼:11】訊息: 請確認讀卡機是否已插入, 或插頭接觸不良。 請確認驅動程式是否成功安裝, 請安裝原廠所附之驅動程式。 3. 如有出現[讀卡機型號], 但偵測結果卻顯示[卡片未插入]訊息: 請利用橡皮擦擦拭晶片後, 再重新插入卡片。 請確認Smart Card(智慧卡)服務狀態是否已啟動。

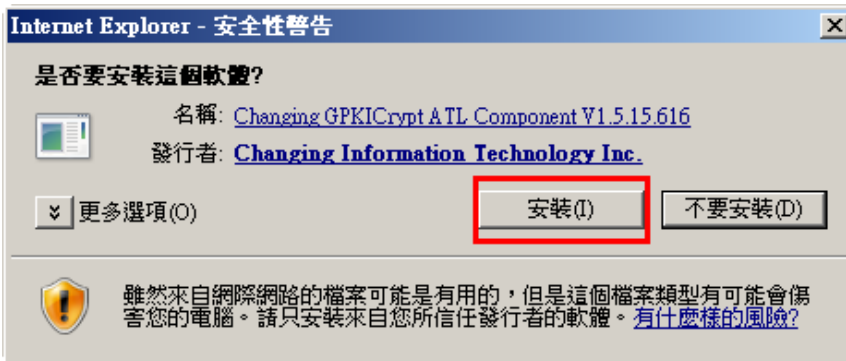
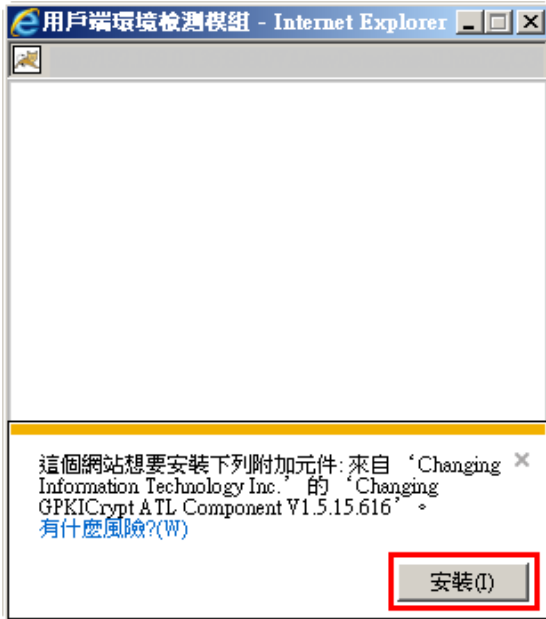
(三)、步驟三. 若有尚未安裝, 可手動點我安裝, 一次安裝完畢

手動安裝元件, 移動滑鼠點選「點我安裝」。

步驟三. 若有尚未安裝, 可手動點我安裝, 一次安裝完畢。 手動安裝說明

簽章安控元件安裝項目			
序號	元件名稱	建議安裝資訊	目前安裝資訊
1	CGGPKICrypt	1,5,15,616 版本號以上	尚未安裝 點我安裝

出現簽章安控元件安裝視窗, 請點選「安裝」。



簽章安控元件安裝成功，出現「簽章安控元件安裝成功」提示視窗。



再次查看用戶端環境檢測模組，顯示已安裝。

步驟三: 若有尚未安裝，可手動點我安裝，一次安裝完畢。 [手動安裝說明](#)

簽章安控元件安裝項目			
序號	元件名稱	建議安裝資訊	目前安裝資訊
1	CGGPKICryptATL	1.5.15.616 版本號以上	已安裝 (版本 1.5.15.616)

(四)、其他環境資訊和進階說明

除了檢測三步驟之外，若有需要，也可參考其他環境資訊和進階說明。

其他環境資訊和進階說明：

說明一. 透過IE瀏覽器安裝簽章元件，請參考 [自動安裝說明](#)

說明二. WIN7或IE8以後之電腦環境設定，請參考 [特殊設定說明](#)

說明三. 經檢測三步驟後，簽章仍有問題，請通知IT人員協助。

目前您的電腦環境狀態		
檢測項目	建議環境	目前環境
使用者名稱	-	Tracy
管理權權限判斷	-	擁有Administrator權限
作業系統版本	Windows 作業系統	Microsoft Windows 7(見說明二)
記憶體大小	2GB	8GB
瀏覽器版本	IE 6 以上	IE11(32位元)(見說明二)
安裝之Java Script版本	Javascript 1.2以上	JavaScript 1.3
是否支援JAVA程式	支援	支援
螢幕解析度	1024 x 768 像素	1280 x 1024 像素
色彩解析度	256色 以上	全彩 (32 位元)
是否支援SSL 128	支援	支援

1、說明一. 透過 IE 瀏覽器安裝簽章元件

透過 IE 瀏覽器安裝簽章元件，請參考「自動安裝說明」。點選「自動安裝說明」按鈕後可開啟如下「自動安裝 ActiveX 元件說明」網頁。

- (1) 點「變更我的設定，以符合簽章環境需求」一指鍵後，請您重新啟動 IE 瀏覽器，登入系統。

自動安裝ActiveX元件說明

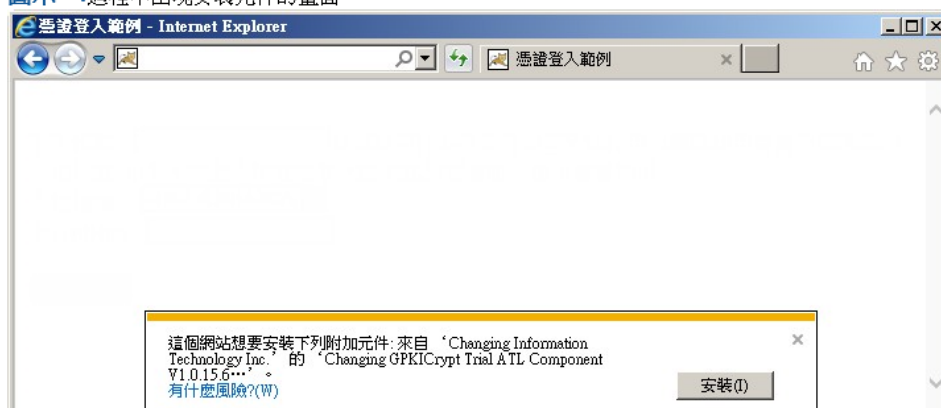
親愛的客戶您好：

點選「變更我的設定，以符合簽章環境需求」一指鍵後，請您將所有IE瀏覽器關閉，重新啟動IE瀏覽器，登入系統。

當出現提示安裝下載元件時，請依畫面指示執行／安裝，即可完成系統所需元件安裝。

若安裝後仍有問題，請再參考 [特殊設定說明](#)

圖示一.過程中出現安裝元件的畫面



- (2) 當出現提示安裝下載元件時，請依畫面指示執行／安裝，即可完成系統所需元件安裝。




2、說明二. WIN7 或 IE8 以後之電腦環境設定

Win7 或 IE8 以後之電腦環境設定，請參考「特殊設定說明」。點選「特殊設定說明」按鈕後可開啟如下「IE 特殊安全性設定」網頁。有以下四點設定說明：

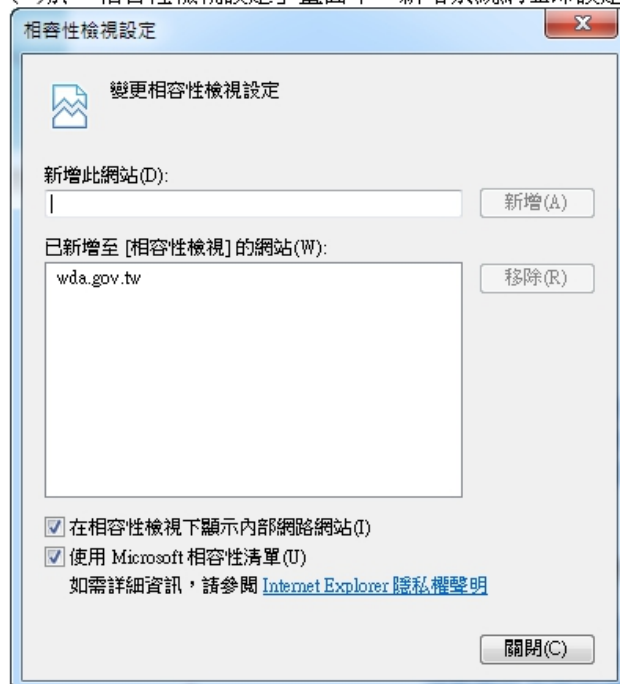
- (1) 相容性設定

項目1.相容性設定

(1)使用IE9、IE10或IE11瀏覽器登入系統首頁。

(2)於  圖示旁點按滑鼠右鍵，勾選「功能表列」後，挑選「工具」>「相容性檢視設定」

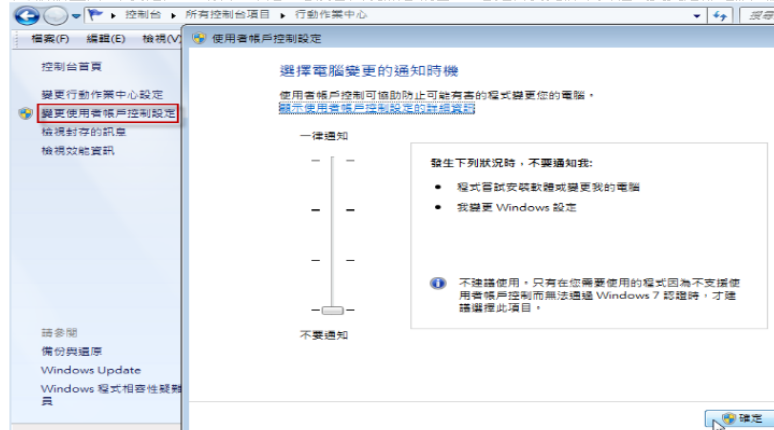
(3)於「相容性檢視設定」畫面中，新增系統網址即設定完成。



(2) 關閉使用者帳戶控制(UAC)

項目2.關閉使用者帳戶控制(UAC)

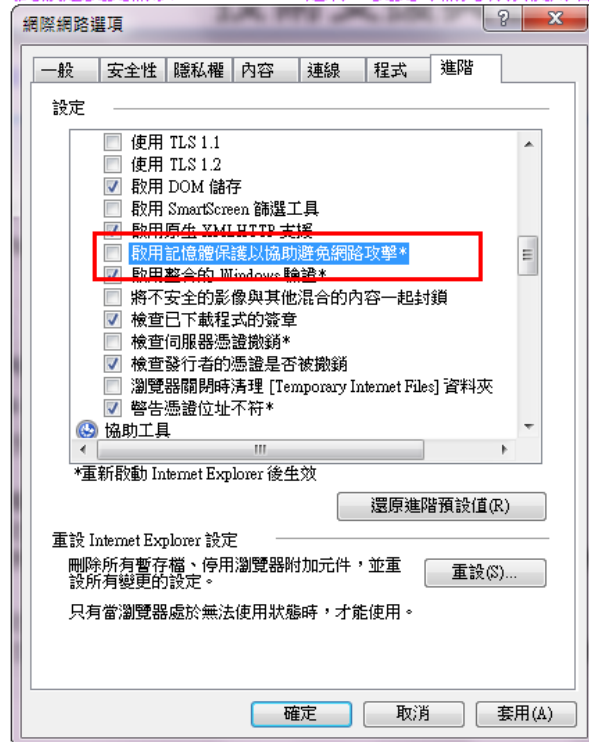
- (1)如您的作業系統是Win7，請依以下步驟關閉[使用者帳戶控制]。
- (2)控制台->行動作業中心：變更使用者帳戶控制設定。
- (3)請調整到「不要通知」 按下[確定] 之後會出現訊息視窗，「您是否要允許下列程式變更這部電腦」請按[是]，之後請重新開機。



(3) 取消「啟用記憶體保護以協助避免網路攻擊」

項目3.取消「啟用記憶體保護以協助避免網路攻擊」

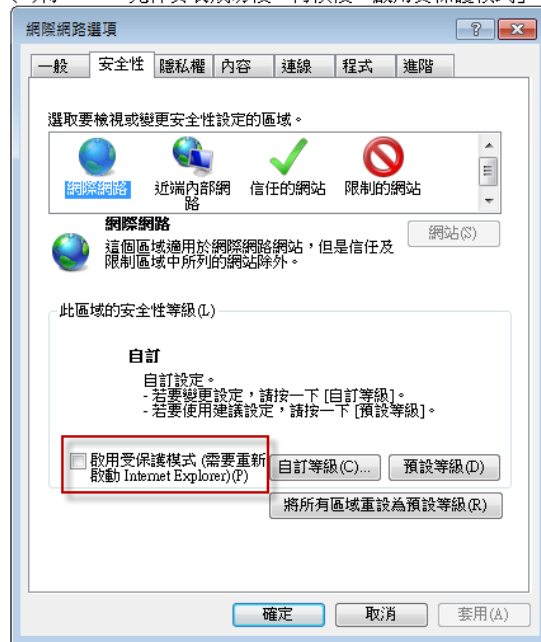
- (1)如您使用IE8瀏覽器時，請依以下步驟變更IE8的網際網路設定。
- (2)由網際網路選項->進階，取消「啟用記憶體保護以協助避免網路攻擊」選項的勾選。
(此設定變更需以Administrator進行，變更時需先切換使用者為Administrator，變更完成後再切回原使用者)



(4) 取消「啟用受保護模式」

項目4.取消「啟用受保護模式」

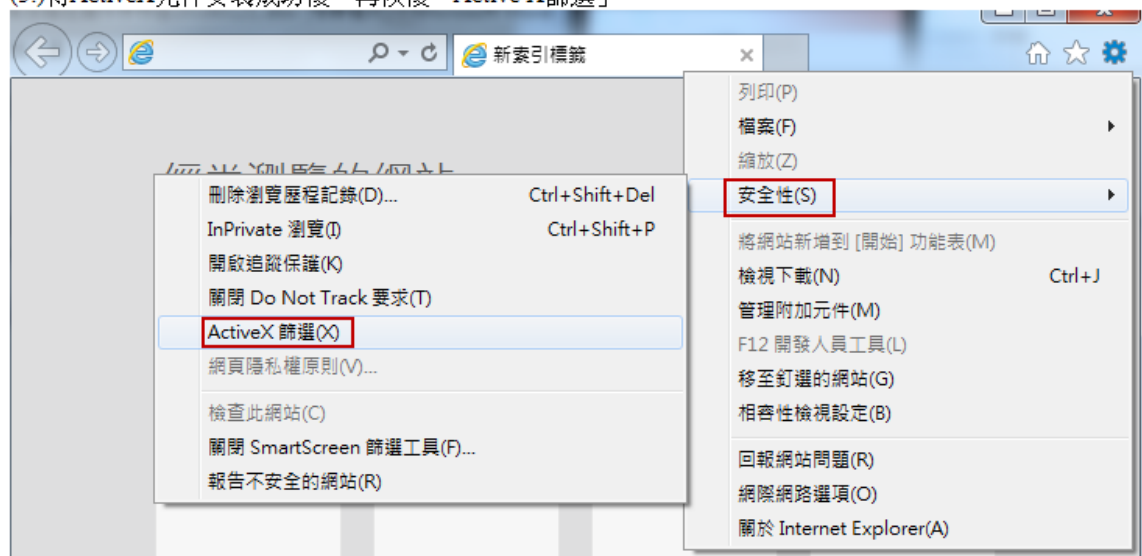
- (1)如您的作業系統是Vista 或 Win7，且使用IE8以上瀏覽器時，請再依以下步驟變更IE8的網際網路設定。
- (2)由網際網路選項->安全性，取消「啟用受保護模式」選項的勾選。
- (3)待ActiveX元件安裝成功後，再恢復「啟用受保護模式」。



- (5) 取消「Active X 篩選」

項目5.取消「Active X篩選」

- (1)如您的作業系統是使用IE10以上瀏覽器時，請再依以下步驟變更IE10的設定。
- (2)由安全性，取消「Active X篩選」選項的勾選。
- (3)待ActiveX元件安裝成功後，再恢復「Active X篩選」。



陸、系統軟體支援作業環境

用戶端環境檢測模組支援作業環境，包括：Microsoft Windows XP /Vista /7/8/10 等作業系統。

1. Microsoft Windows XP

目前您的電腦環境狀態		
檢測項目	建議環境	目前環境
使用者名稱	-	CG1
管理者權限判斷	-	擁有Administrator權限
作業系統版本	Windows 作業系統	Microsoft Windows XP(見說明二)
記憶體大小	2GB	511MB
瀏覽器版本	IE 6 以上	IE6(32位元)(見說明二)
安裝之Java Script版本	Javascript 1.2以上	JavaScript 1.3
是否支援JAVA程式	支援	支援
螢幕解析度	1024 x 768 像素	1152 x 864 像素
色彩解析度	256色 以上	全彩 (32 位元)
是否支援SSL 128	支援	支援

2. Microsoft Windows Vista

目前您的電腦環境狀態		
檢測項目	建議環境	目前環境
使用者名稱	-	CG
管理者權限判斷	-	擁有Administrator權限
作業系統版本	Windows 作業系統	Microsoft Windows Vista(見說明二)
記憶體大小	2GB	1GB
瀏覽器版本	IE 6 以上	IE7(32位元)(見說明二)
安裝之Java Script版本	Javascript 1.2以上	JavaScript 1.3
是否支援JAVA程式	支援	支援
螢幕解析度	1024 x 768 像素	1152 x 864 像素
色彩解析度	256色 以上	全彩 (32 位元)
是否支援SSL 128	支援	支援

3. Microsoft Windows 7

目前您的電腦環境狀態		
檢測項目	建議環境	目前環境
使用者名稱	-	Tracy
管理者權限判斷	-	擁有Administrator權限
作業系統版本	Windows 作業系統	Microsoft Windows 7(見說明二)
記憶體大小	2GB	8GB
瀏覽器版本	IE 6 以上	IE11(32位元)(見說明二)
安裝之Java Script版本	Javascript 1.2以上	JavaScript 1.3
是否支援JAVA程式	支援	支援
螢幕解析度	1024 x 768 像素	1280 x 1024 像素
色彩解析度	256色 以上	全彩 (32 位元)
是否支援SSL 128	支援	支援

4. Microsoft Windows 8

目前您的電腦環境狀態		
檢測項目	建議環境	目前環境
使用者名稱	-	CG1
管理者權限判斷	-	擁有Administrator權限
作業系統版本	Windows 作業系統	Microsoft Windows 8(見說明二)
記憶體大小	2GB	2GB
瀏覽器版本	IE 6 以上	IE10(32位元)(見說明二)
安裝之Java Script版本	Javascript 1.2以上	JavaScript 1.3
是否支援JAVA程式	支援	支援
螢幕解析度	1024 x 768 像素	1152 x 864 像素
色彩解析度	256色 以上	全彩 (32 位元)
是否支援SSL 128	支援	支援

微軟官方網站中說明，Windows 8 不支援 IE11。詳細內容，請見以下網址：

<https://technet.microsoft.com/zh-tw/library/dn321440.aspx>

5. Microsoft Windows 10

目前您的電腦環境狀態		
檢測項目	建議環境	目前環境
使用者名稱	-	CG
管理者權限判斷	-	擁有Administrator權限
作業系統版本	Windows 作業系統	Microsoft Windows 10(見說明二)
記憶體大小	2GB	2GB
瀏覽器版本	IE 6 以上	IE11(32位元)(見說明二)
安裝之Java Script版本	Javascript 1.2以上	JavaScript 1.3
是否支援JAVA程式	支援	支援
螢幕解析度	1024 x 768 像素	1152 x 864 像素
色彩解析度	256色 以上	全彩 (32 位元)
是否支援SSL 128	支援	支援