

如果您在制单过程中遇到如下问题，请按提示的方法进行处理。如果按下面的方法解决不了，请联系客服人员。

1、浏览器问题

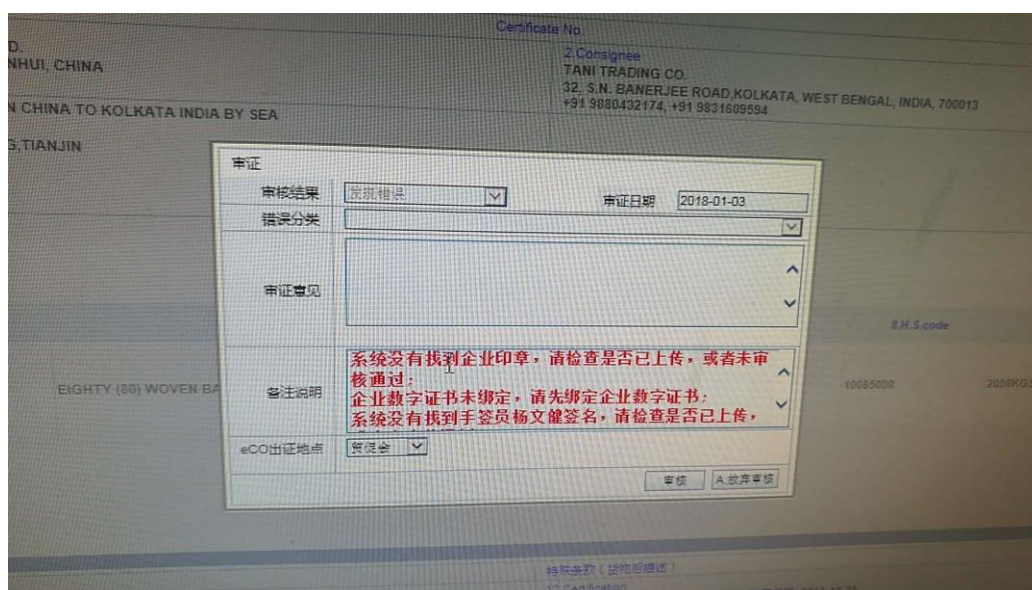
为了使企业获得更好的使用体验，请使用谷歌 Chrome 浏览器或 360 极速浏览器（极速模式）。



2、“复制后页面空白”“点编辑后页面空白”“改证重发后页面空白” “页面显示不全”

出现该问题的原因是没有正确的使用浏览器，请参照 1 使用正确的浏览器

3、企业发送的证书由于印章问题被自动拒绝：



这个是因为该企业没有印章，或使用的手签员没有印章。请企业改证重发，把制单页面最下面的“印章、签名选项”改成“不打印”，然后重新发送即可：

The screenshot shows a web-based form for customs documentation. At the bottom right, there is a dropdown menu labeled "印章、签名选项" (Seal and Signature Option) with "不打印" (Do not print) selected. A red arrow points to this dropdown. Other fields include contract number, invoice amount (68327), currency (USD), payment method (L/C), signatory (徐勇强), and company code (3402960971).

4、“保存失败”原因一

当企业制单时有些内容是直接复制过来的，但是可能会出现进口商、出口商、生产商、货描或唛头处有不可见字符或非法字符，应当去掉不可见内容。如下面两比较图：

下面这个是正确的，没有多余的不可见字符：

The screenshot shows a form titled "新增商品" (Add New Goods). It includes fields for "税则号" (HS Code) with a "选择" (Select) button, "货物描述" (Goods Description) with a text area containing "aaaaaaaaaaaa", "bbbbbbbbbbbbbbbb", "cccccccccccccc", and "dddddddddddddd", "数量及单位" (Quantity and Unit), "复数单位" (Multiple Unit), "单价" (Unit Price), and "金额" (Amount).

下面这个是不正确的，因为它在复制时每行后面都有多余的不可见字符

新增商品

* 税则号

* 货物描述
aaaaaaaaaaaa
bbbbbbbbbbbbbbbb
cccccccccccccc
ddddddddddddddd

* 数量及单位 * 复数单位

单价 * 金额

包装数量及单位

5、“保存失败”原因二

如果企业在制单页面停留时间过长，后台会自动给企业退出登录状态，所以企业也无法正常保存。如果企业要做的单据较长、时间可能较长，可以填写一些信息后就先进行保存，保存成功后再接着做单。

6、“证书丢失”

请在“所有证书”页面里按发票号搜索该单据：

中国国际贸易促进委员会
原产地证申报系统

首页 原产地证 商品备案 基础资料 账号管理 退出

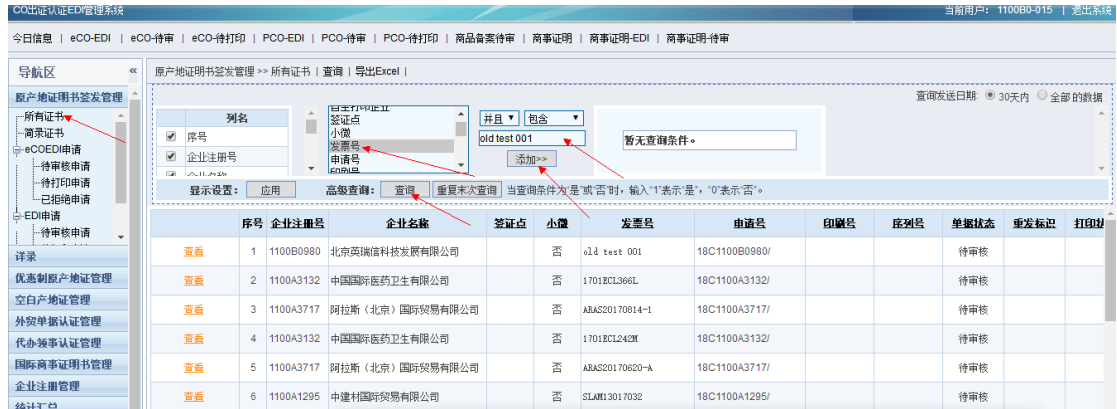
当前位置 / 单据中心 / 原产地证 / 所有证书

更多 排序

<input type="checkbox"/>	全选	发票号/日期	证书类型/编号	进口商	状态	备注	手签员	发票金额
<input type="checkbox"/>		test_java_123454555 555555 2017-12-20	中国-韩国自贸协定 1917133000351524R	dfgdfg sdfgd Tel: 12312311231 Fax: 123123	● 新证	新证	许葵	10336 USD
<input type="checkbox"/>		TESTSQ00112 2018-01-02	一般原产地证	test testaddress	● 新证		许葵	1221 USD
<input type="checkbox"/>		9405100000 2018-01-02	一般原产地证	9405100000	● 新证		dddddd	22 USD
<input type="checkbox"/>		test_111111 2018-01-02	一般原产地证		● 新证		dddddd	0 USD
<input type="checkbox"/>		test_003	一般原产地证	111111111111	● 新证		dddddd	103424 USD

如果没有，则尝试新建一个同样发票号的单据，如果提示“发票号重复”，请联系总会或客服进行处理。

如果是个别企业把某单据发送后，贸促会找不到该发票号的单据，请在审核端内的 CO 或优惠证的“所有证书”里按发票号搜索该单据，如果还没有，请联系客服



7、“下拉框无法使用”

如果下图中所指内容，或相似内容无法选择，则说明使用的不是指定的浏览器，请参考 1 更正浏览器后再进行操作



8、“不能预览”

新企业端预览也需要下载安装打印组件，下载地点在企业端的登录页面下方，安装时需要关闭所有安全软件，如 360 安全卫士、360 杀毒、腾讯电脑管家等，再行安装。



9、“不能打印”

先确保您已正确安装打印组件，然后点击“打印”按钮，新企业端的“预览”功能和“打印”功能是分开的



10、“发送失败”

如果您填写的信息都正确，制单时间也不长，也能正常保存，但就是不能发送，请检查并确保您所有商品里至少有一个商品有“文字唛头”，如果您实在没有文字唛头，那么输入一个空格也可以。

11、“日期显示空白”

您保存单据后发现日期位置是空白，请在单据编辑页面同时按下 Ctrl

和 F5，强制刷新一下，再行保存即可。

12、“佐证资料上传失败”

请确保“佐证标题”框内输入的内容没有特殊字符，如&\$^@#~等。

13、“未查到企业海关编码”

新企业在进行商品备案时，点击发送后出现提示框“未查到企业海关编码”，请联系客服人员添加您企业的海关编码。



14、“打印时提示证书号错误”

请使用登录页面的小能联系客服，将企业账号和发票号提供给客服人员进行后台处理。

The screenshot shows a software interface for printing invoices. The window title is "打印组件" (Print Component). The interface includes a menu bar with options like "取消任务" (Cancel Task), "打印网页" (Print Webpage), "选择打印机" (Select Printer), and "软件更新" (Software Update). Below the menu is a table with columns for 发票号 (Invoice No.), 状态 (Status), 打印信息 (Print Information), 企业注册号 (Company Registration No.), and 企业名称 (Company Name). The table contains four rows, all with the status "证书号错误" (Certificate No. Error).

	发票号	状态	打印信息	企业注册号	企业名称
1	PI3421-23-17	证书号错误	3101B1-002	01B1B0292	诺威诗家具(上海)有限公司
2	PI3484-17	证书号错误	3101B1-002	01B1B0292	诺威诗家具(上海)有限公司
3	PI3494-17	证书号错误	3101B1-002	01B1B0292	诺威诗家具(上海)有限公司
4	PI3514-17	证书号错误	3101B1-002	01B1B0292	诺威诗家具(上海)有限公司

15、“闪退”

请使用登录页面的小能联系客服，客服会协助处理。