

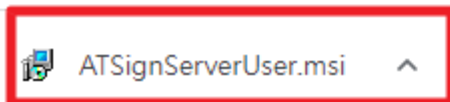
# 公文系統常見問題 Q&A

## 1. 出現未安裝憑證訊息



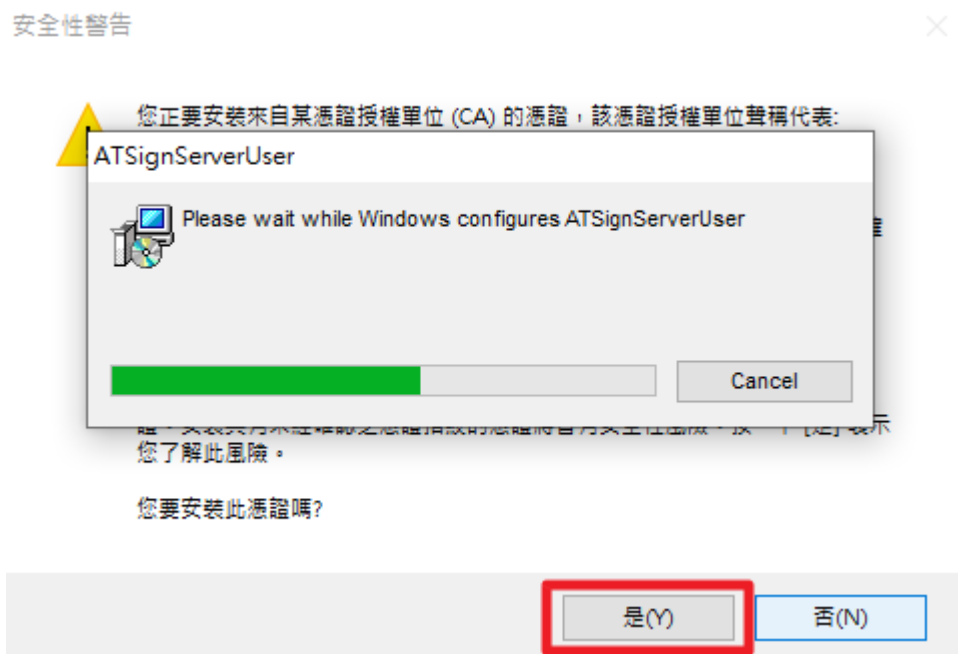
如上圖按下“確定”按鈕，即可下載安裝檔案“ATSignServerUser.msi”，如下圖，若未在瀏覽器左下角出現下載檔案，可在個人電腦 Windows “下載”目錄看見該檔案，安裝該檔案後，系統即可正常運作。

# 公文系統常見問題 Q&A



## 公文系統常見問題 Q&A

安裝畫面如下：



按下“是”按鈕，即可完成安裝，關閉瀏覽器，再打開瀏覽器即可正常操作公文系統。

## 公文系統常見問題 Q&A

### 2. 自然憑證卡無法讀取



若送出公文時出現“未偵測到卡片或卡片已鎖卡”，建議使用 HiCOS 卡片管理工具檢測問題。可至網站內政部自然人憑證網站 <https://moica.nat.gov.tw/PublishCert.html> 下載檢測軟體：

# 公文系統常見問題 Q&A



English 網站導覽

[關於MOICA](#) [公告訊息](#) [資訊公開](#) [憑證作業](#) [儲存庫](#) [應用服務](#) [問答集](#)

## 內政部憑證管理中心

帶動電子化政府應用發展，提升國家競爭力

訪客人數 127,594,761

### 憑證作業實體IC卡 Certificate process

- ▶ 憑證申辦窗口RAC
- ▶ **線上更改憑證公佈作業**
- ▶ 憑證IC卡申請
- ▶ 憑證IC卡廢止
- ▶ 憑證展期
- ▶ 憑證停用
- ▶ 憑證復用
- ▶ 新增憑證內電子郵件信箱
- ▶ 刪除憑證內電子郵件信箱

首頁 ▶ 憑證作業 ▶ 線上更改憑證公佈作業

### 線上更改憑證公佈作業

#### 線上更改憑證公佈作業

#### 系統建議

- 作業系統：WINDOWS尚有提供更新之作業系統、MAC
- 瀏覽器：IE11以上、Chrome、Firefox

#### 操作說明

- (1)使用Windows系統：請先安裝 **HiCOS卡片管理工具** [Windows安裝說明](#)，以輔助憑證作業使用。(下載至桌面並解壓縮後進行安裝，安裝完成後，請將電腦所有網頁關閉，再重新開啟瀏覽器)。
- (2)使用MAC系統：請安裝網頁元件 [MAC版元件](#)，[MAC安裝說明](#)，以輔助憑證在憑證作業的使用。(安裝完成後，請將電腦所有網頁關閉，再重新開啟瀏覽器)。
- (3)將IC卡插入讀卡機後，按選擇卡片欄位的"▼"選擇讀卡機，請核對讀取卡片資訊。
- (4)確認無誤後，請輸入舊的PIN碼(若未修改過PIN碼，PIN碼預設值為出生年月日共六碼，例如：60年1月1日，輸入舊的PIN碼即為600101)。
- IC卡PIN碼輸入錯誤累計達三次，將造成IC卡鎖卡，請至 [忘記PIN碼/鎖卡解碼](#)，重新

## 公文系統常見問題 Q&A

點選如上圖“HiCOS 卡片管理工具”下載並安裝“HiCOS\_Client.zip”

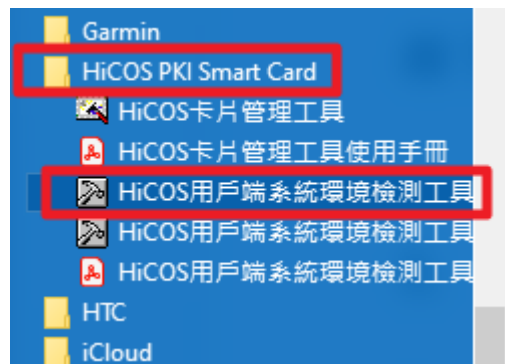


按下“安裝”按鈕即可完成安裝。

安裝完成後如下圖到程式集找到“HiCOS PKI Smart Card”目錄，然後點選執行

## 公文系統常見問題 Q&A

“HiCOS 用戶端系統環境檢測工具”，



然後出現如下畫面，按“確定”後再按“開始測試”，即可針對讀卡機及憑證卡進行檢測。





# 公文系統常見問題 Q&A

HiCOS 用戶端系統環境檢測工具 3.1.0 x86(build 12217)



語言

項次	檢驗項目	檢驗說明	結果	檢驗內容/備註說明
1	 作業系統	檢測目前使用之作業系統版本是否可支援作業		
2	 讀卡機檢測	檢測目前使用之讀卡機是否可支援作業		
3	 IC卡相關驅動程式檢測	檢測目前使用之IC卡相關驅動是否可支援作業		
4	 IC卡讀取測試	檢測目前使用之IC卡是否可進行讀取		
5	 PIN驗證碼	檢測目前使用之IC卡PIN碼是否正確		
6	 IC卡加解密測試	檢測目前使用之IC卡加解密功能是否正常		
7	 IC卡簽章測試	檢測目前使用之IC卡製作電子簽章之功能是否正常		
8	 IC卡加解密憑證效期...	顯示目前使用之IC卡加解密憑證起始及終止日期		
9	 IC卡簽章憑證效期讀取	顯示目前使用之IC卡簽章憑證起始及終止日期		





# 公文系統常見問題 Q&A

HiCOS 用戶端系統環境檢測工具 3.1.0 x86(build 12217)

語言


項次	檢驗項目	檢驗說明	結果	檢驗內容/備註說明
1	 作業系統	檢測目前使用之作業系統版本是否可支援作業	✓	Windows 10 Enterprise Version 21H1 Build 19043.1826
2	 讀卡機檢測	檢測目前使用之讀卡機是否可支援作業	?	
3	 IC卡相關驅動程式檢測	檢測目前使用之IC卡相關驅動是否可支援作業	?	
4	 IC卡讀取測試	檢測目前使用之IC卡是否可進行讀取	?	
5	 PIN驗證碼	檢測目前使用之IC卡PIN碼是否正確	?	
6	 IC卡加解密測試	檢測目前使用之IC卡加解密功能是否正常	?	
7	 IC卡簽章測試	檢測目前使用之IC卡製作電子簽章之功能是否正常	?	
8	 IC卡加解密憑證效期...	顯示目前使用之IC卡加解密憑證起始及終止日期	?	
9	 IC卡簽章憑證效期讀取	顯示目前使用之IC卡簽章憑證起始及終止日期	?	

 開始測試

請選擇 IC 卡(Please select one IC card.)

 請插入智慧卡。

詳細資料

智慧卡讀卡機:  CASTLES EZ100PU 0	插入智慧卡: 不明的連接卡
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------

智慧卡狀態:  
智慧卡無法辨識或沒有回應。請確定此智慧卡已正確插入。

確定 取消 詳細資料(D) <<

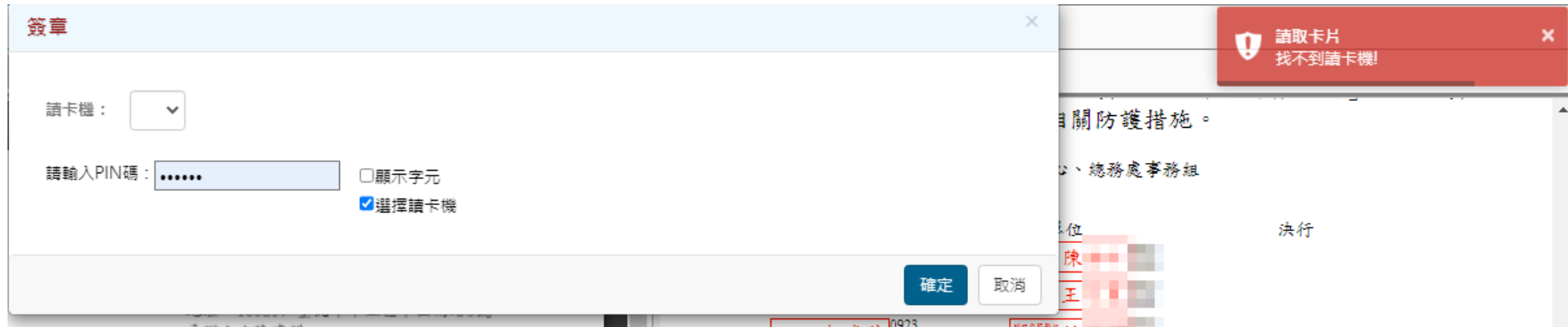
## 公文系統常見問題 Q&A

一共會進行9項測試，每項測試如果通過其結果欄會出現打勾，如果有錯誤會出現錯誤訊息，例如上圖出現憑證卡片無法辨識，可能憑證卡插錯，也可能憑證卡故障無法讀取，此時如果確定並無插錯卡，有可能卡片也損毀，需至戶政事務所換新卡。

### 3. 讀卡機無法讀取

有時系統出現找不到讀卡機如下圖：

## 公文系統常見問題 Q&A



此時亦可如上第2點，下載安裝“HiCOS 卡片管理工具”進行檢測：

## 公文系統常見問題 Q&A

HiCOS 用戶端系統環境檢測工具 3.1.0 x86(build 12217)

語言

檢驗說明	結果	檢驗內容/備註說明
檢測目前使用之作業系統版本是否可支援作業	✓	Windows 10 Enterprise Version 21H1 Build 19043.1826
檢測目前使用之讀卡機是否可支援作業	✗	0x8010002E 讀卡機功能檢測失敗，請確認讀卡機是否已連接電腦且驅動程式是否已經正確安裝
檢測目前使用之IC卡相關驅動是否可支援作業	?	
檢測目前使用之IC卡是否可進行讀取	?	
檢測目前使用之IC卡PIN碼是否正確	?	
檢測目前使用之IC卡加解密功能是否正常	?	
檢測目前使用之IC卡製作電子簽章之功能是否正常	?	
顯示目前使用之IC卡加解密憑證起始及終止日期	?	
顯示目前使用之IC卡簽章憑證起始及終止日期	?	

開始測試

STOP 關閉程式

i 關於本程式

## 公文系統常見問題 Q&A

如上圖檢測結果顯示讀卡機無法正常使用，此時可以換另一讀卡機試試。

### 4. 自然憑證換新卡後無法使用憑證

有時第一次使用公文系統，或是憑證卡到期換新卡，會出現如下錯誤訊息：



此時請至如下畫面去做匯入動作：

點選“個人”再點選“個人資訊”

## 公文系統常見問題 Q&A



將憑證卡插入讀卡機後按下“匯入”（若使用新卡，請先按“刪除”，然後再進行匯入）

## 公文系統常見問題 Q&A

公文 檔案 系統

王惠民  
資訊系統組 資訊系統組校聘管理師

首頁 說明 個人

我的帳戶 / 個人資訊

儲存

個人資訊

臨時憑證

代理設定

偏好設定

個人資訊

帳號：ming

姓名：王惠民

電子信箱： ming@mail.nutn.edu.tw

電話： 06-2133111

分機： 602

傳真：

開啟Email通知： 開啟

憑證匯入：

匯入

按下匯入後如下圖出現“憑證匯入：已匯入”即可正常使用公文系統。

# 公文系統常見問題 Q&A

公文 檔案 系統

王惠民  
資訊系統組 資訊系統組校聘管理師

首頁 說明 個人

我的帳戶 / 個人資訊

儲存

個人資訊

臨時憑證

代理設定

偏好設定

個人資訊

帳號： ming

姓名： 王惠民

電子信箱：

電話：

分機：

傳真：

開啟Email通知：

憑證匯入： 已匯入

刪除



## 公文系統常見問題 Q&A

### 5. 自然憑證卡密碼被鎖定

自然人憑證密碼如果輸入3次錯誤會被系統鎖定而無法使用，解鎖方式有三：

#### (1) 線上辦理：

A. 至內政部憑證中心網站（網址：<https://moica.nat.gov.tw/unblockcard.html>）

辦理線上鎖卡解碼（憑證作業／忘記 PIN 碼／鎖卡解碼），輸入正確的用戶代碼及新 PIN 碼(新密碼)即可解開並恢復 IC 卡之使用。（用戶代碼於申請自然人憑證卡時所設定一組英文數字所組成代碼，若已忘記，請逕至戶政單位臨櫃申請解卡）

# 公文系統常見問題 Q&A

## 忘記PIN碼/鎖卡解碼

- ▶ 修改PIN碼
- ▶ 線上續卡申請
- ▶ 線上續卡開卡作業
- ▶ 線上續卡查詢
- ▶ 憑證IC卡檢測重寫
- ▶ 查詢憑證簽發情形
- ▶ 檢視憑證IC卡資訊
- ▶ 費用
- ▶ 跨平台網頁元件下載
- ▶ 回首頁

### 注意事項

- (8)執行MOICA網站上各項憑證作業時，若出現『網頁發生錯誤』或按下作業按鈕後，無任何反應，請使用HiCOS卡片管理工具進行相關憑證作業，步驟如下：  
(a) 安裝HiCOS卡片管理工具：請點選下載**HiCOS卡片管理工具**，並先儲存至桌面後，再解壓縮執行安裝HiCOS Client 程式。  
(b) 執行鎖卡解碼：完成**HiCOS卡片管理工具**安裝並重新開機後，點選 開始 / 程式集 / HiCOS PKI Smart Card / HiCOS卡片管理工具 / 點選鎖卡解碼 / 忘記pin碼/鎖卡解碼後，依照操作說明進行鎖卡解碼作業。
- 即使IC卡並未遺失，倘若憑證用戶忘記PIN碼為何，亦可使用鎖卡解碼作業來進行PIN碼之重設。
- 用戶需牢記IC卡PIN碼，並妥善保管及使用私密金鑰，不要隨意告知他人。
- 用戶代碼說明：民眾至戶所辦理申辦憑證時，需填寫自然人憑證申請資料表，請民眾自行設定一組6~10碼的代碼(英文有大小寫之分)，即為用戶代碼，用戶代碼將使用於網路上憑證相關事宜，例如：PIN碼鎖卡解碼、憑證IC卡暫時停用、憑證IC卡恢復使用等線上申辦事項。
- 如已遺失或忘記用戶代碼時，以下方式請擇一辦理：  
1. 請本人攜帶身分證正本及憑證IC卡，至鄰近任一戶政事務所重設"用戶代碼"或委託代辦，重設後系統也會同時將卡片的PIN碼變更為預設值，也就是憑證用戶的出生年月日共6碼，卡片就能繼續使用了。(不限戶籍地，可跨縣市辦理)  
2. 線上修改用戶代碼，請參閱網頁說明，完成線上修改用戶代碼後再進行鎖卡解碼重設PIN碼，卡片即可繼續使用。
- 本即憑證管理中心為提供簡政便民服務，於本(103)年7月1日起開放自然人憑證部分憑證作業可由受託人代為辦理服務。依自然人憑證各項憑證管理作業規定，除憑證申請及憑證廢止外，其他各項目均得委託他人至任一戶政事務所代為辦理，委託代辦除憑證IC卡停用、復用功能外，其餘均需攜帶委託人之IC卡，委託人及受委託人應先行填妥並確認**自然人憑證代辦事項委託書**之內容正確性並親筆簽名或用印，由受委託人攜帶該委託書、雙方之國民身分證正本至各註冊窗口辦理。

### 忘記PIN碼/鎖卡解碼作業

請先選擇卡片	請先選擇讀卡機卡片	重新偵測
卡號		
卡片持有者資訊		
卡片效期		
用戶代碼	<input type="text"/>	
新的PIN碼	<input type="text"/>	

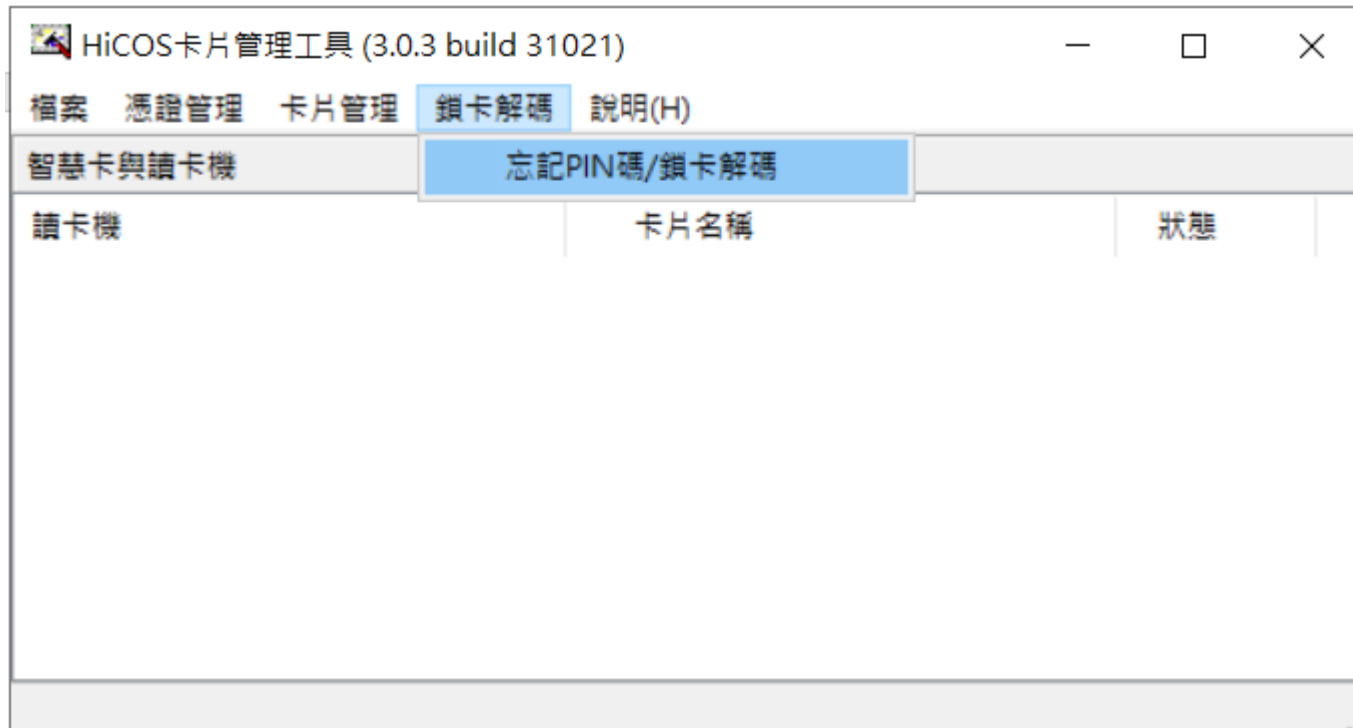
### 忘記PIN碼/鎖卡解碼

## 公文系統常見問題 Q&A

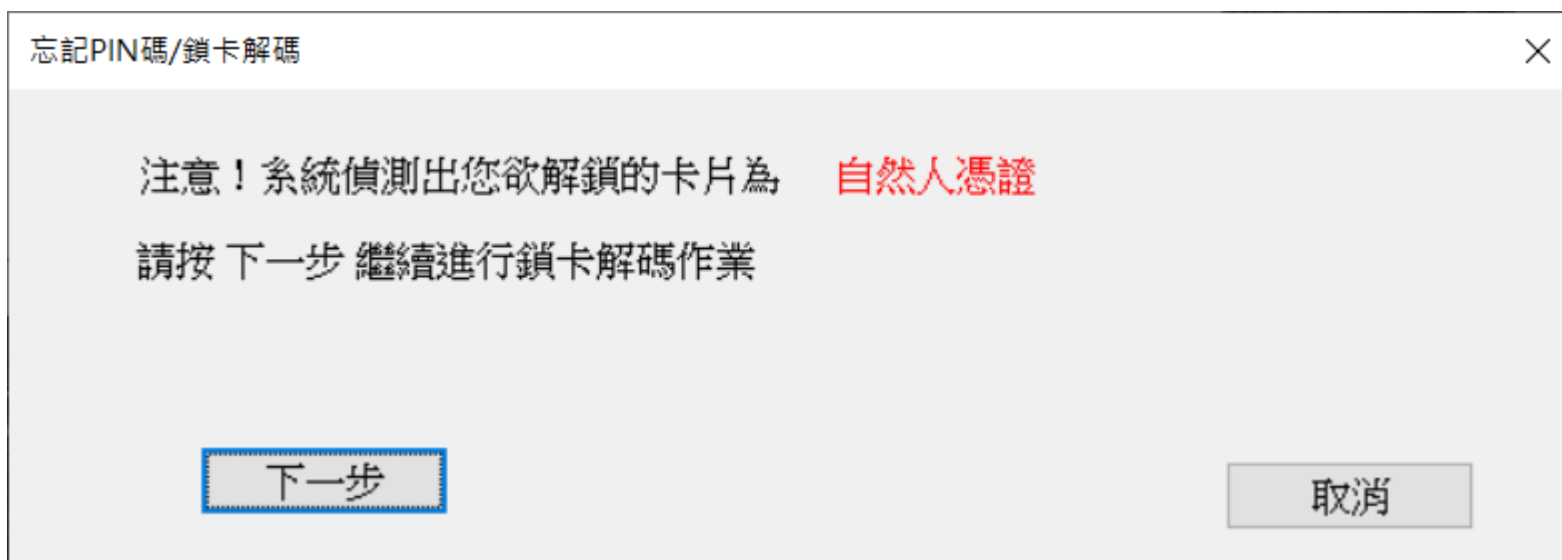
B. 安裝第2點所提的 HiCOS 卡片管理工具軟體，點選 “HiCOS 卡片管理工具”



# 公文系統常見問題 Q&A



## 公文系統常見問題 Q&A



如下圖輸入正確的用戶代碼及新PIN碼(新密碼)即可解開並恢復IC卡之使用。

(用戶代碼於申請自然人憑證卡時所設定一組英文數字所組成代碼，若已忘記，請逕至戶政單位臨櫃申請解卡)

## 公文系統常見問題 Q&A

忘記PIN碼/鎖卡解碼

CASTLES EZ100PU 0

卡號

用戶代碼

請輸入6-10碼

新的PIN碼

PIN碼長度為6-8個字元

確定 取消

(2) 如仍不會恢復，但記得用戶代碼，可撥打內政部憑證中心客服專線：0800-080-

## 公文系統常見問題 Q&A

117，由客服人員通知卡管中心解除卡片鎖定的狀態。

(3) 忘記用戶代碼：

- A. 攜帶身分證正本及自然人憑證 IC 卡，親自至任一戶政事務所重設用戶代碼，重設後系統也會同時將卡片的 PIN 碼變更為預設值，也就是憑證用戶的出生年月日共6碼，卡片就能繼續使用了。
- B. 重設用戶代碼得委託他人至任一戶政事務所代為辦理，委託人及受委託人應先行填妥並確認自然人憑證代辦事項委託書之內容正確性並親筆簽名或用印，由受委託人攜帶該委託書、委託人之 IC 卡、雙方之國民身分證正本至任一戶政事務所辦理。