

常見技術支援

1. 海通國際網頁問題
2. 即時報價問題
3. 福中寶閃電版常見技術問題
4. 「錢龍港股通」及「證券至尊寶」常見技術問題
5. SP(期貨至尊寶問題)
6. 其它技術問題

海通國際網頁問題

1. 故障問題：海通國際網頁無法顯示或登入交易頁面彈出但無法顯示

故障原因一：客戶設置了代理

處理方法：後一種情況，打開 Internet Explorer 流覽器，點擊「工具」，選擇「網際網路選項」，在「連線」引索標籤下，選擇「區域網路設定」，取消“剔”「在您的區域網路使用 Proxy 伺服器」；或透過 PS 連接代理伺服器使用

故障原因二：客戶網絡斷線

處理方法：

步驟一：試開打開其他網址、檢查是否網路斷線、重啟路由器或網路

步驟二：直接提供「證券網上交易」IP 位址：<https://202.22.244.131/>

https://202.22.244.132 客戶，或可嘗試使用 PS 登入

步驟三：如未有改善，將「證券網上交易」的 IP 位址添加到受信任的網站：打開 Internet Explorer 流覽器，點擊「工具」，選擇「網際網路選項」，在「安全性」引索標籤下，選擇「信任的網站」，點擊「網站」，將 IP 地址：<https://202.22.244.131/> / https://202.22.244.132 添加後「關閉」

步驟四：如仍未能解決，若使用家居網路，建議聯絡網路供應商檢查是否攔截；若使用公司網路，建議客戶聯絡網路管理員是否攔截

2. 故障問題：主頁的圖表分析無法顯示

故障原因：安全性未“剔”或未安裝 JAVA（或 JAVA 版本於電腦不相對應）

處理方法：

步驟一：打開 Internet Explorer 流覽器，點擊「工具」，選擇「網際網路選項」，在「一般」引索標籤下，點擊「刪除 COOKIES」及「刪除檔案」


步驟二：並在「進階」引索標籤下，在「安全性」目錄下“加剔”使用 SSL 2.0、使用 SSL 3.0 及切換安全性與非安全性模式時發出警告

步驟三：如做完上述設置後，情況未有改善，請檢查電腦中是否有安裝相對應的 JAVA，或有可能沒有安裝。則需(移除)重新下載安裝，裝後重啟電腦。

註意：

（若客戶用的繁體 Windows 系統，則圖表分析的字體會正常顯示，若是簡體 Windows 系統，則會顯示亂碼。）

3. 故障問題：打開主頁圖表分析發現無 RSI 線。

處理方法：建議客戶 Click ，更改 MA1 數值。

4. 故障問題：登入介面，按“送出”後，視窗自動關閉

故障原因：防火牆或攔截問題（此問題包括：RTQ 雙報價視窗無法彈出，貴金屬或外匯網上交易輸入登入名及密碼後返回主網頁，查閱電子帳單時無法彈出）

處理方法：

步驟一：點擊「開始」，進入「控制台」，選擇「Windows 防火牆」，然後關閉「Windows 防火牆」，按「確定」

步驟二：打開 Internet Explorer 瀏覽器，在「工具」右擊並取消“剔”帶 XX Toolbars 或 XX 工具列的項目

步驟三：左擊選擇「工具」，選擇「網際網路選項」，在「隱私權」引索標籤下，取消“剔”「阻止大部份彈出窗口」

步驟四：在「進階」引索標籤下，於「安全性」目錄下“加剔”「切換安全性與非安全性模式時發出警告」以上操作做完後無改善，可檢查客戶的安全性級別

步驟四：若安全性調得太高，可建議其調至中低或中

步驟五：關閉所開網頁，重新打開登入再試

5. 故障問題：客戶登入證券網上交易、期貨網上交易後報價介面顯示“取消操作或動作已取消”

故障原因：客戶未接受安全性警告。

處理方法：當電腦出現安全性警告的提示時。IE 8 按“否”，其他按“是”或“確定”

6. 故障問題：IE9 無法打開綜合網上服務網頁或證券網上交易內容顯示不全

處理方法一：建議客戶使用“瀏覽器相容模式”登入，IE9 打開海通國際網頁時，點擊網址列後的按鈕，如下圖：



處理方法二：在 IE 工具左擊，於「相容性視圖」前加“剔”



即時報價問題

1. 故障問題：即時報價更新較慢（例如：幾秒至幾十秒才跳 1 次）

故障原因：客戶網路與我司伺服器連接出現問題。

處理方法：打開 Internet Explorer 流覽器，點擊「工具」，選擇「網際網路選項」，在「一般」引索標籤下，點擊「刪除 COOKIES」及「刪除檔案」

2. 故障問題：「股勝通」(AAStocks)一直提示正在載入股勝通，而且無安全性提示出現

故障原因：客戶設置了代理

處理方法：

步驟一：打開 Internet Explorer 流覽器，點擊「工具」，選擇「網際網路選項」，在「一般」引索標籤下，點擊「刪除 COOKIES」及「刪除檔案」

步驟二：在「隱私權」引索標籤下，點擊「進階」，“加剔”「替代自動 Cookie 處理」>選擇「接受第一及第三方 Cookies」

步驟三：在「進階」引索標籤下，於「安全性」目錄下“加剔”「切換安全性與非安全性模式時發出警告」以上操作做完後無改善，可檢查客戶的安全性級別

步驟四：「確定」，重啟 Internet Explorer 流覽器

步驟五：情況未有改善，請檢查電腦中是否有安裝相對應的 JAVA，或有可能沒有安裝。則需(移除)重新下載安裝，裝後重啟電腦再試。

3. 故障問題：即時報價出現提示“登入已失效”

故障原因：電腦版本可能是 windows7(或者 vista),Internet Explorer 8,安全性設置未調好

處理方法：

步驟一：需配合 JAVA 6 使用

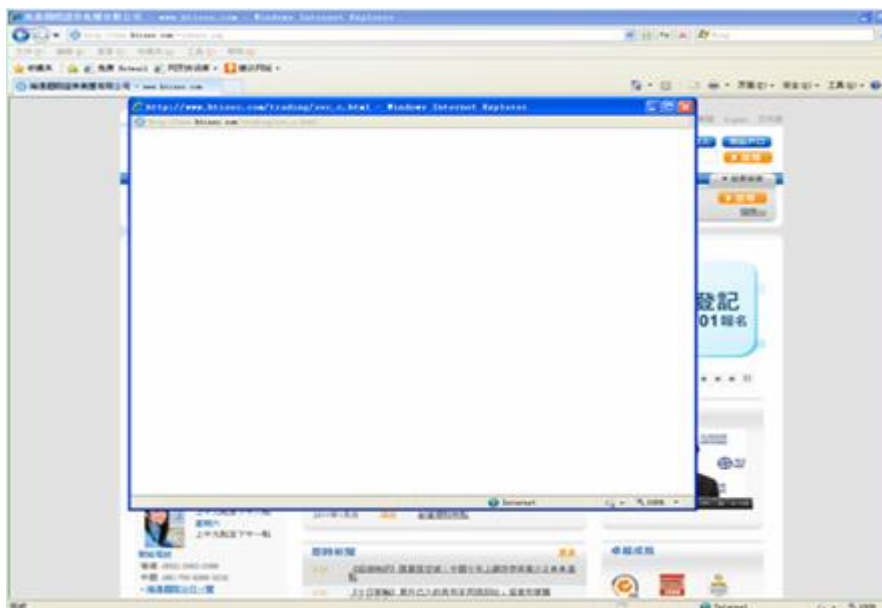
步驟二：若未改善，打開 Internet Explorer 流覽器，點擊「工具」，選擇「網際網路選項」，在「安全性」引索標籤下，將安全性級別調到“中”並“取消剔”「啟用受保護模式」，如圖：



步驟三：重新啟動 Internet Explorer 8，再重新登入

步驟四：完成以上操作都如未能解決，請建議客戶移除 JAVA 6 後重新再安裝，重啟電腦再試

4. 故障問題：即時報價登入後出現白色畫面



故障原因：安全性設置問題

處理方法：更改安全性設置

步驟一：打開 Internet Explorer 瀏覽器，點擊「工具」，選擇「網際網路選項」，在「一般」引索標籤下，點擊「刪除 COOKIES」及「刪除檔案」



步驟二：按一下「進階」索引標籤，在「安全性」目錄下的「使用 SSL 2.0」、「使用 SSL 3.0」、「使用 TLS 1.0」及「切換安全性與非安全性模式時發出警告」選項處打別



步驟三：情況未有改善，請檢查電腦中是否有安裝相對應的 JAVA，如無或是 JAVA 已損壞。則需（移除）並重新下載安裝，

<http://www.java.com/en/download/installed.jsp> 安裝後重啟電腦。

5. 故障問題：即時報價登入後出現灰色畫面



故障原因：瀏覽器安全性設置問題

處理方法：更改安全性設置

步驟一：打開 Internet Explorer 瀏覽器，按一下的「工具」，選擇「網際網路選項」打開，在「一般」索引標籤下，選擇「刪除 COOKIES」及「刪除檔案」



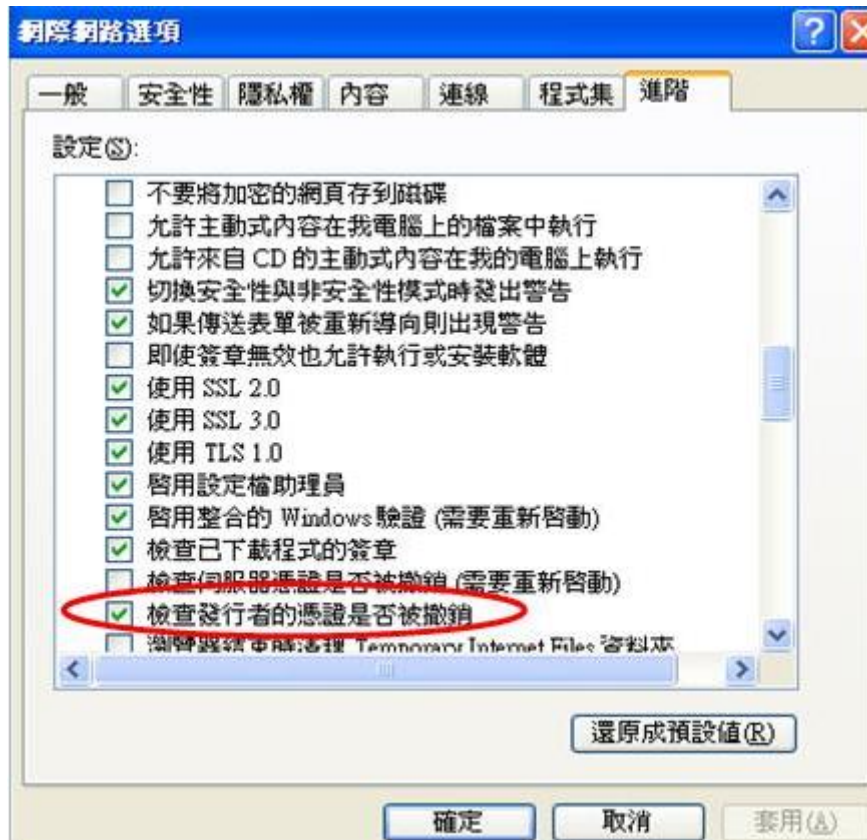
步驟二：按一下「隱私權」索引標籤，打開「進階」選項。



步驟三: 選擇[覆寫自動 cookie 處理], 把[第一方 cookies]和[第三方 cookies]設定改為[接受], 然後按「確定」



步驟四: 按一下「進階」引索標籤, 於「安全性」目錄下的「檢查發行者的憑證是否被撤銷」打剔, 然後按「確定」



步驟五：情況未有改善，請檢查電腦中是否有安裝相對應的 JAVA，如無或是 JAVA 已損壞。則需（移除）重新下載安裝，

<http://www.java.com/en/download/installed.jsp> 安裝後重啟電腦。



6. 故障問題：即時報價登入後出現“已取消瀏覽該網頁”



故障原因：瀏覽器為 Internet Explorer 8

處理方法一：同意檢視混合內容，在「安全性警告」，點擊“否”



處理方法二：更改安全性設定

步驟一：打開 Internet Explorer 瀏覽器，按一下的「工具」，選擇「網際網路選項」



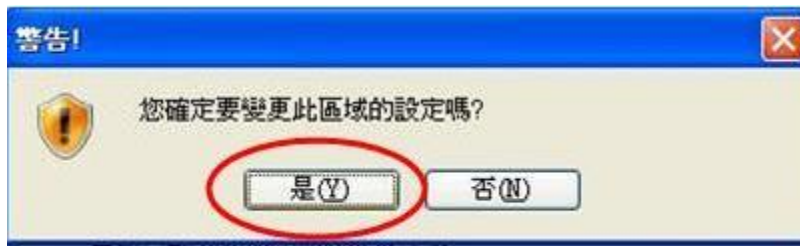
步驟二：打開「安全性」引索標籤，按一下「自定等級」



步驟三：於「安全性設定」目錄下的「顯示混合的內容」選擇為“啟用”，將安全性級別設置為“中安全性”，然後按一下「確定」



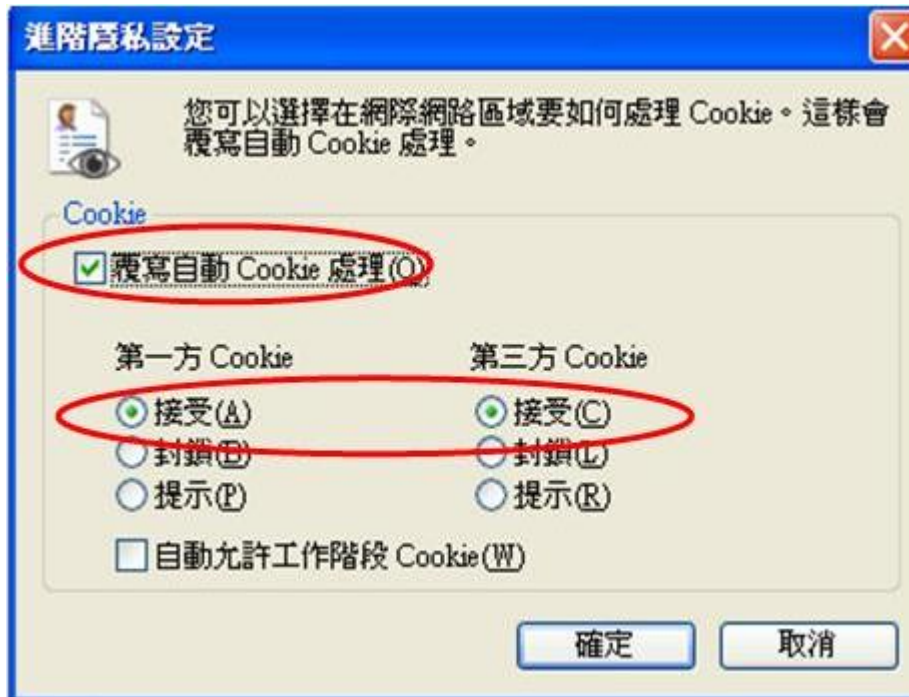
步驟四：在「警告！」提示，按一下「是 (Y)」



步驟五：打開「隱私權」引索標籤，然後取消“剔”「開啟快顯封鎖程式」



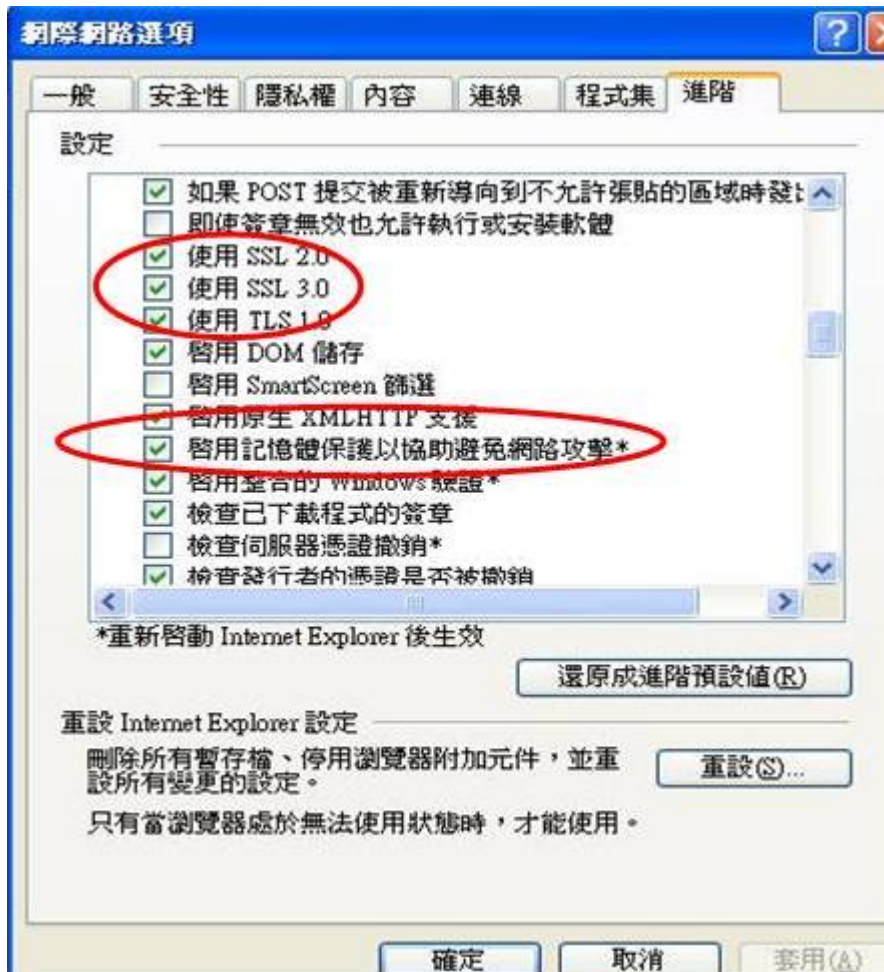
再按「進階」，選擇「覆寫自動 cookie 處理」前“打剔”，把設定改為「接受」，然後按「確定」



步驟六：關閉所有 Internet Explorer 流覽器，重新打開流覽器。

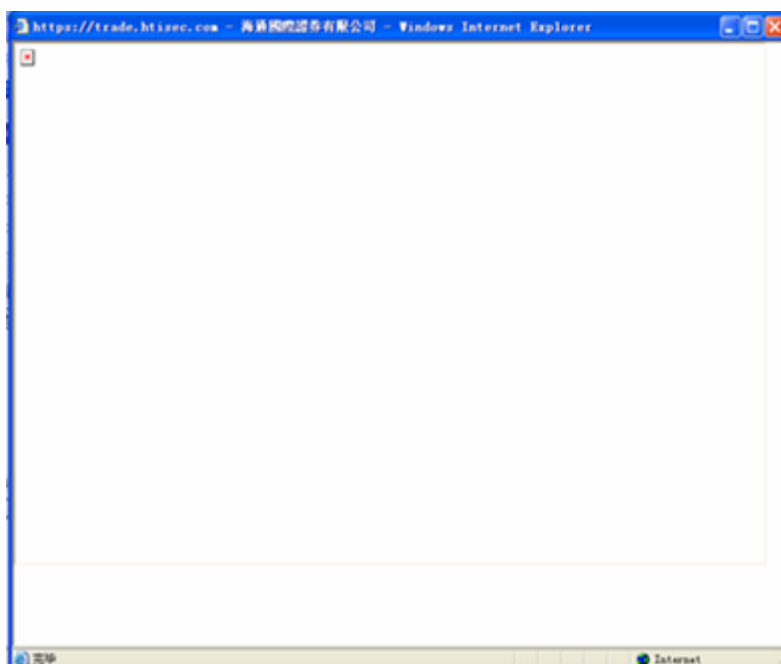
處理方法三：選擇「使用 SSL、TSL」及「啟用記憶體保護以協助避免網路攻擊*」

步驟一：於「網際網路選項」，打開「進階」引索標籤，於「安全性」目錄下的「使用 SSL2.0;使用 SSL3.0;使用 TSL1.0」及「啟用記憶體保護以協助避免網路攻擊*」打剔，然後按「確定」



步驟二：關閉所有 Internet Explorer 流覽器，重新打開流覽器。

7. 故障問題：即時報價登入後出現“紅色 X”



故障原因：JAVA 問題，電腦無安裝 JAVA 或者 JAVA 已經損壞。

處理方法：需移除現有 JAVA 再下載安裝，安裝後重啟電腦。

步驟一：檢查電腦有無 JAVA，請打開海通網站 www.htisec.com>客戶服務>常見問題，點擊一般問題的“股票報價服務”

A screenshot of the HTISec website's "Common Questions" page. The page features a navigation bar with categories like "個人投資", "企業融資", "資產管理", "財富管理", "投資移民服務", "客戶服務", and "有關海通國際". Below the navigation bar is the HTISec logo and a table of market indices. The "常見問題" (Common Questions) section is highlighted, and the "股票報價服務" (Stock Quotation Service) link is circled in red.

開設戶口	表格下載	款項提存方法	服務示範	投資教學	常見問題	實用網站
恆生指數 22388 ▼-179 ▼-0.8%	恆生國企 9797 ▼-138 ▼-1.39%	上海 B 股 236 ▼-4 ▼-2.06%	深圳 B 股 837 ▼-12 ▼-1.496%	道瓊斯 16103 ▼-29 ▼-0.19%		

> 客戶服務 > 常見問題

常見問題

- 一般問題
- 戶口問題**
 - 股票報價服務
- 綜合網上服務
- 常見技術問題

步驟二：點擊“6.我的電腦設置”，再點擊“檢查我的電腦設定”

6. 我的電腦設定

有時候因為電腦設定問題，導致視窗顯示欄下未能成功使用我們的服務。

「證券網上交易」內一功能可助你解決此問題在「更改設定」內選擇「[檢查我的電腦設定](#)」，檢查電腦的配置是否符合網上交易或報價系統要求。

如需安裝Java模擬機器，可到 <http://java.com/en/download/manual.jsp> 下載。

步驟三：檢查“Sun Java 虛擬機器”，是否已安裝



我的電腦設定	
作業系統	視窗 XP
桌面解像度	1024 * 768
瀏覽器	Microsoft Internet Explorer 6
開啟視窗測試	成功
Sun Java 虛擬機器	已安裝 版本 << 1.6.0_17 >>
Microsoft Java 虛擬機器	已安裝 版本 << 5,0,3810,0 >>

步驟四：如無安裝 JAVA，則重新下載 JAVA 軟體。

請登入 <http://www.java.com/en/download/installed.jsp> 下載並安裝 JAVA 軟體，成功安裝後需重啟電腦。

8. 故障問題：即時報價視窗無法彈出或電子帳單視窗無法彈出

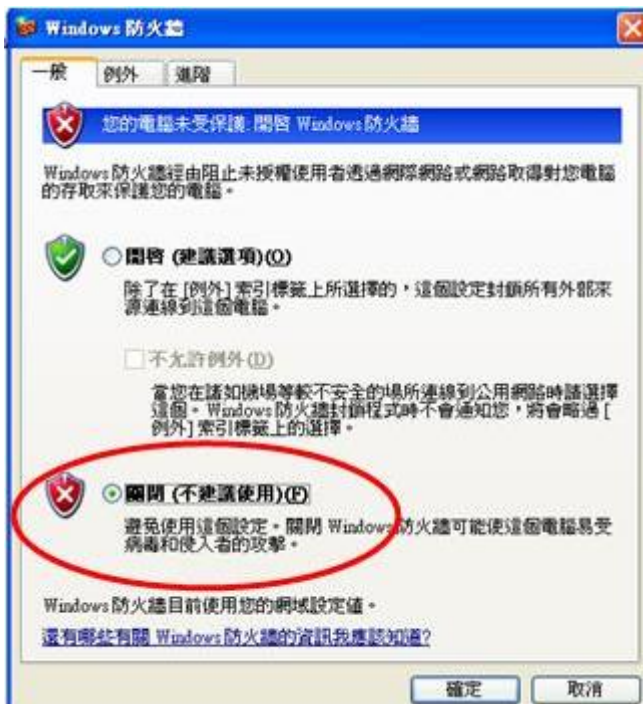
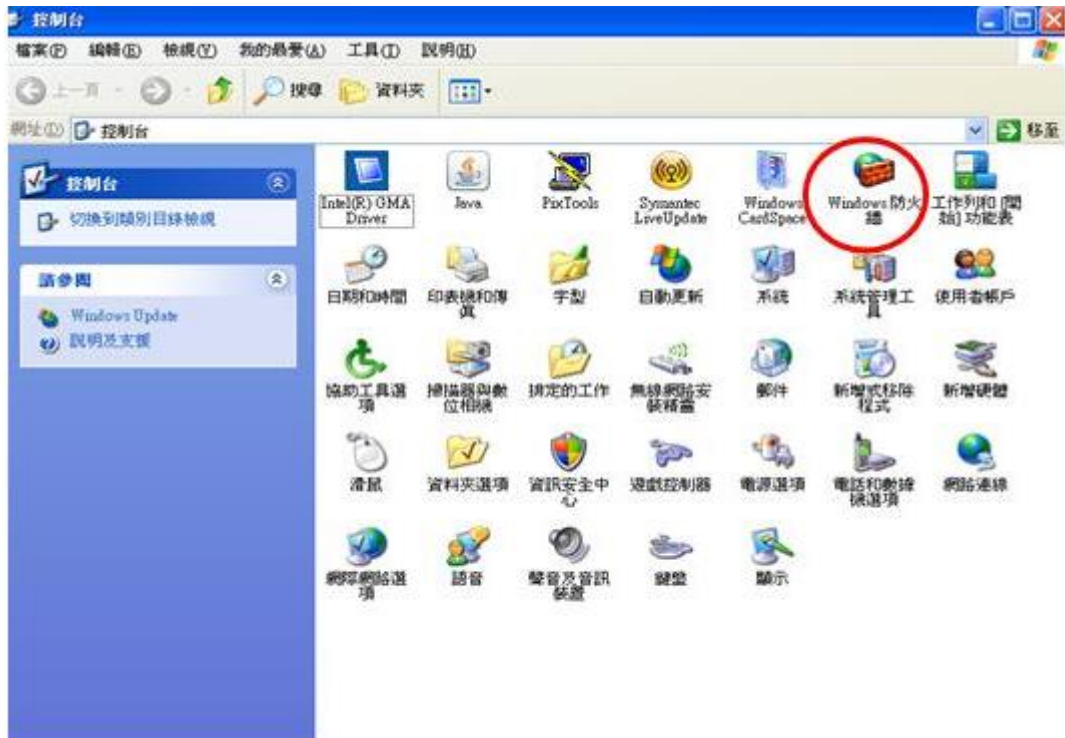


故障原因：防火牆或廣告攔截問題

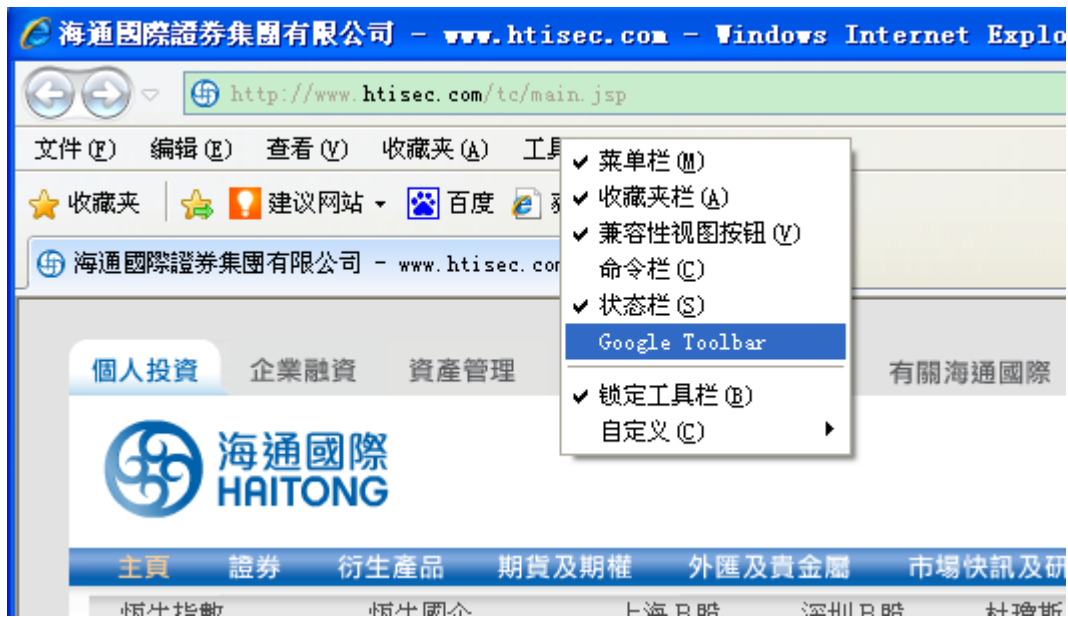
處理方法：關閉防火牆及解除攔截

步驟一： 點擊「開始」，進入「控制台」，選擇「Windows 防火牆」，然後關閉「Windows 防火牆」,按「確定」

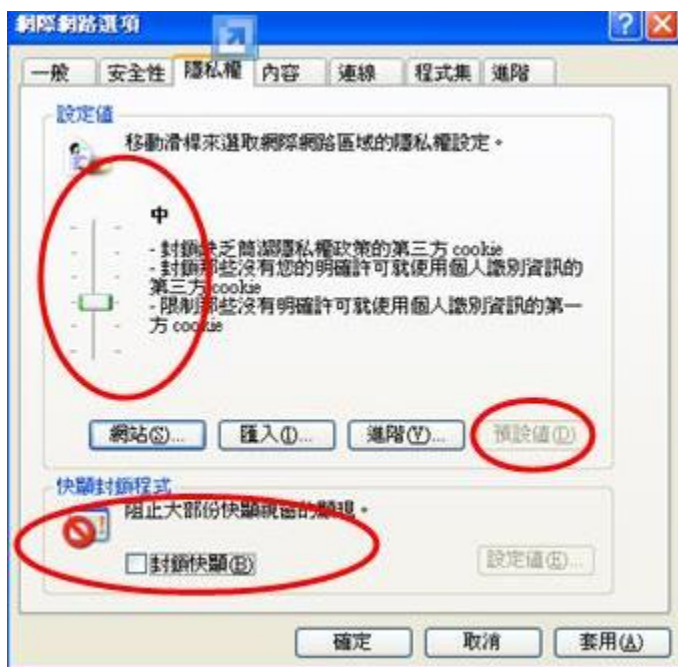




步驟二：右擊「工具」並取消「剔」 「yahoo Toolbars」或「google Toolbars」



步驟三：打開 Internet Explorer 流覽器，按一下「工具」，選擇「網際網路選項」，打開「隱私權」索引標籤，然後取消“剔”「封鎖快顯」，並於安全性設定值選擇為「預設值」為「中」



步驟四：打開「進階」索引標籤，於「安全性」選項中的「切換安全性與非安全性模式時發出警告」打剔，然後按「確定」

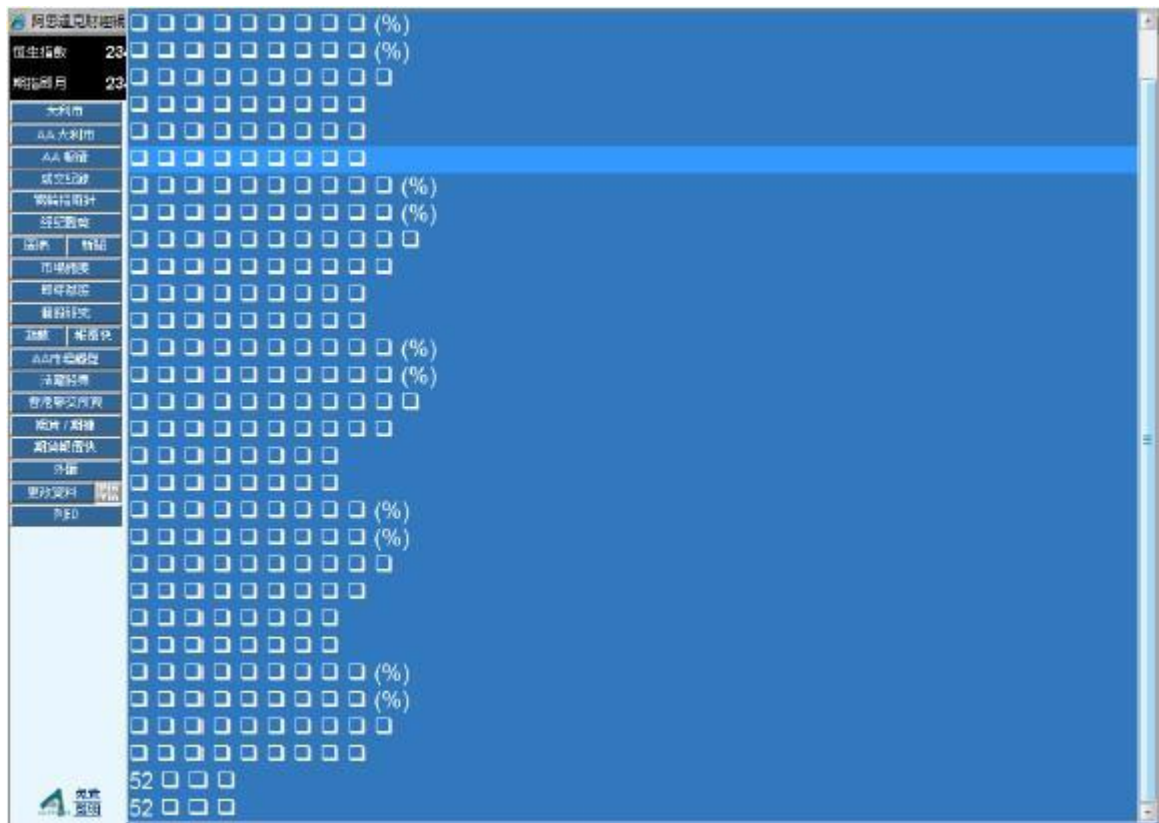


步驟五：關閉所有 Internet Explorer 瀏覽器，重新打開瀏覽器。

9. 故障問題：即時報價顯示亂碼

The image shows a screenshot of a financial data table, likely from a stock market website. The table displays various columns including stock codes, names, and prices. A red circle highlights the top header row of the table, which contains the following text: 股票名稱, 股票代碼, 收盤價, 開盤價, 最高價, 最低價, 漲跌, 漲跌百分比, 成交量, 成交金額.

股票名稱	股票代碼	收盤價	開盤價	最高價	最低價	漲跌	漲跌百分比	成交量	成交金額
農行瑞銀一零一C (BEC)	23581	1.020	0.990	1.030	-0.230	-18.400%	1K	1.02K	
吉利荷合一零一購 (BEC)	23499	1.060	1.030	1.060	-0.190	-15.200%	40K	43.9K	
東氣荷合一零二購 (BEC)	24008	0.700	0.650	0.730	-0.150	-17.647%	128K	92.72K	
吉利德銀一零一購 (BEC)	23684	0.640	0.495	0.640	-0.150	-18.987%	0	0	
吉利德信一零二購 (BEC)	22636	0.335	0.330	0.335	-0.145	-30.208%	1.06M	384.8K	
吉利德銀一零三B (BEC)	25075	0.760	0.730	0.760	-0.140	-15.556%	395K	310.25K	
吉利中銀一零二購 (BEC)	23371	0.500	0.475	0.500	-0.140	-21.875%	170K	96.4K	
吉利匯豐一零三購 (BEC)	24770	0.900	0.790	0.900	-0.140	-14.894%	0	0	
吉利荷合一零三購 (BEC)	25166	0.490	0.480	0.490	-0.130	-20.968%	0	0	
長實美林一零七購 (BEC)	23422	1.570	1.570	1.610	-0.130	-7.647%	10K	15.7K	
昆能匯豐一零五購 (BEC)	26384	0.880	0.880	0.910	-0.120	-12.000%	2.204M	2.113M	
吉利德銀一零三A (BEC)	24943	0.530	0.520	0.530	-0.120	-18.462%	40K	22.4K	
吉利荷合一零五A (BEC)	25381	0.560	0.550	0.560	-0.110	-16.418%	0	0	
港交美林一零五C (BEC)	25567	1.870	1.800	1.890	-0.110	-5.556%	180K	327.9K	
金鷹荷合一零一購 (BEC)	22940	0.710	0.690	0.710	-0.100	-12.346%	0	0	
中化法興一零二B (BEC)	24439	0.490	0.470	0.495	-0.100	-17.241%	3.84M	1.843M	
比迪瑞銀一零六購 (BEC)	26365	0.770	0.750	0.770	-0.100	-11.494%	25K	19.25K	
福山荷合一零三購 (BEC)	24597	0.520	0.520	0.540	-0.100	-16.129%	206K	108.42K	
吉利匯豐一零九購 (BEC)	25366	0.490	0.490	0.490	-0.100	-16.949%	15K	8.15K	
吉利德銀一零五A (BEC)	25354	0.445	0.425	0.445	-0.095	-17.593%	0	0	



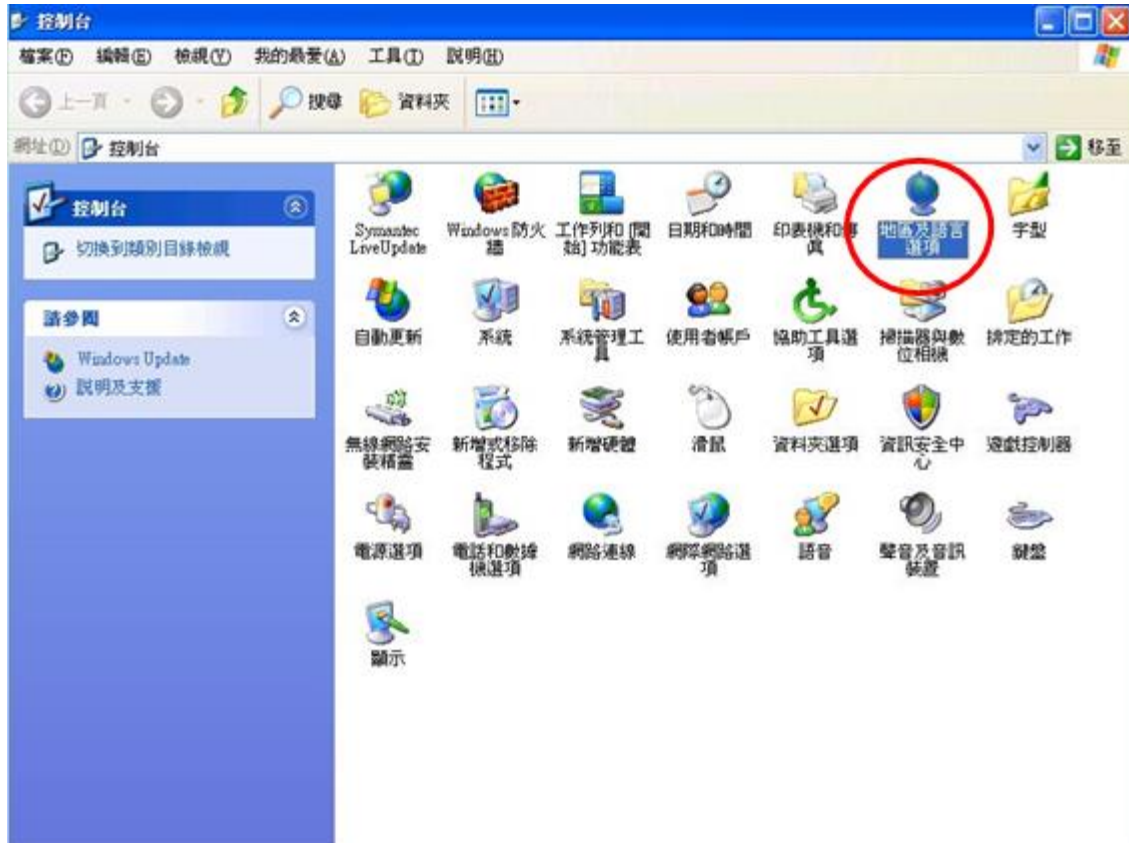
故障原因：電腦語言錯誤

處理方法：設定電腦語言

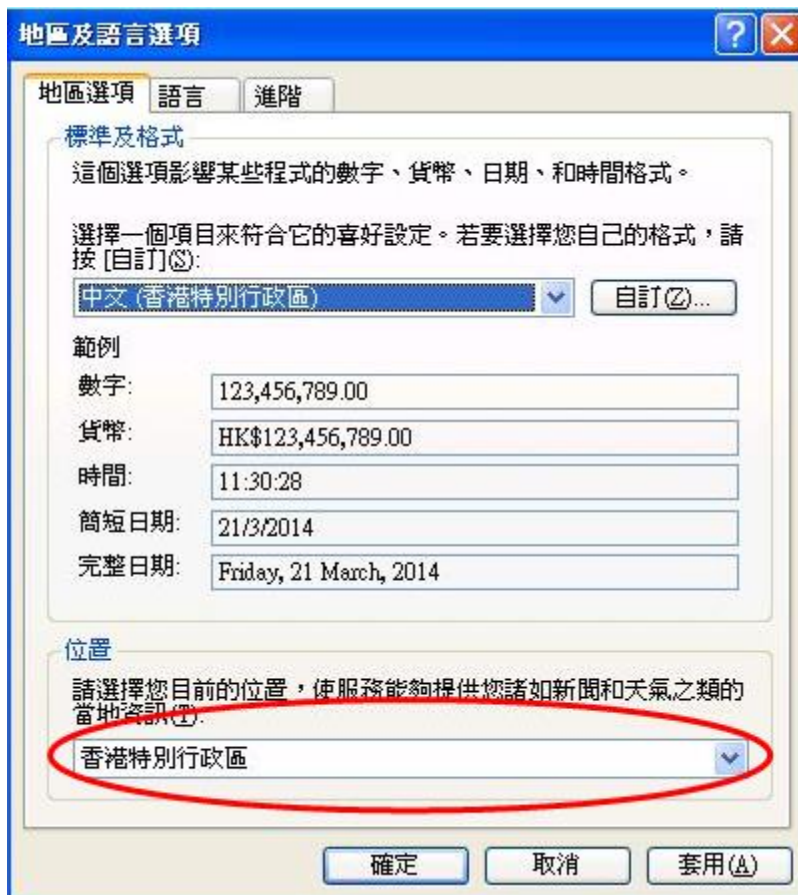
步驟一：點擊“開始”，進入“控制台”



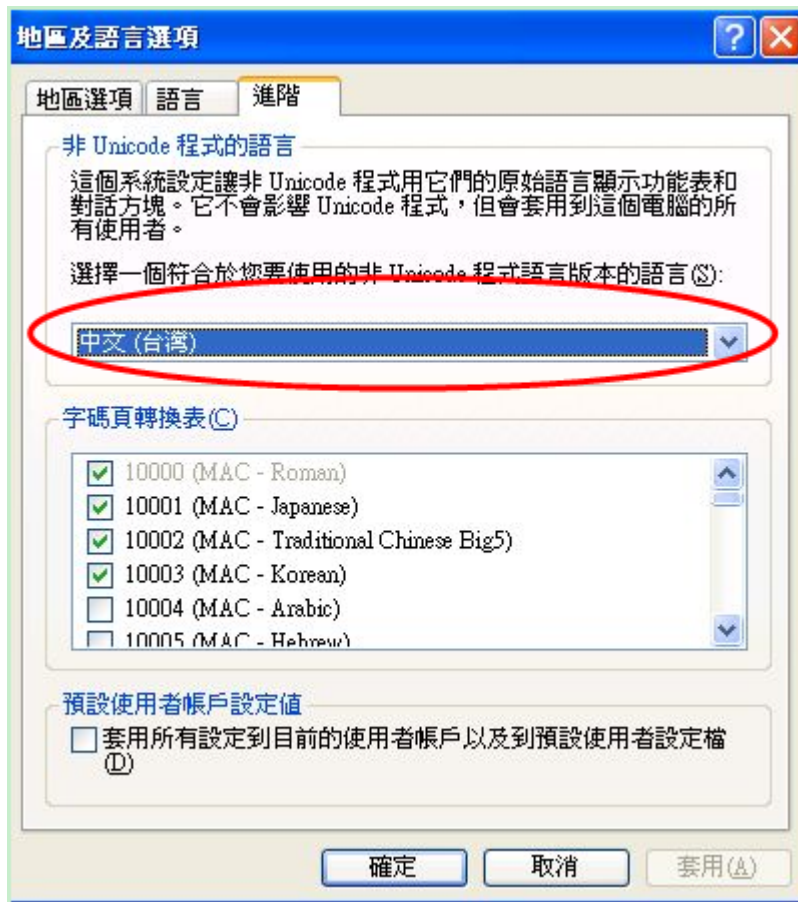
步驟二：選擇“區域或語言選項”



步驟三：於“區域選項”下的“位置”，選擇“香港特別行政區”



步驟四：於“進階”>“非 Unicode 程式的語言”>“中文（臺灣）”



步驟五：按「確定」，重新登入。

10. 故障問題：杠杆式外匯交易報價介面顯示灰色及提示資料下載中

故障原因：通常為 JAVA 問題

處理方法：

步驟一：請檢查電腦中是否有安裝相對應的 JAVA，或有可能沒有安裝。則需(移除)重新下載安裝，裝後重啟電腦。

步驟二：如做完上述設置後，情況未有改善，可能是 21 埠未開放

步驟三：

- a.公司區域網---聯繫網管開放此埠。
- b.家居寬頻---聯繫網路供應商跟進。

11. 故障問題：「股勝通」(AASocks)已安裝 Java 軟體版本 1.6_25 或 1.6_26 的用戶無法打開報價或報價不正常

故障原因：Java 軟體版本 1.6_25 或 1.6_26 不穩定

處理方法：請到電腦的 開始 > 控制台 > 添架/刪除程式，將原有 Java 程式移

除。然後下載安裝 Java 1.6。

步驟一： 點擊：

<http://javadl.sun.com/webapps/download/AutoDL?BundleId=33889>

步驟二： 點選 "運行 (Run)"以下載安裝。

步驟三： 點選 "安裝 (Install)"以開始安裝。

步驟四：安裝過程中，請等候！

步驟五：安裝完成後點選 "關閉 (Close)" 退出安裝程序。

步驟六： 請到電腦的 開始 > 控制台(傳統檢視) > 打開 "Java " > 按 "一般" > 在 "暫存網際網路檔案" 下按 "設定(S)"，取消 "在我的電腦上保留暫存檔案" 選別，然後按 "確定"。

步驟七： 在 Java 控制台點選 "更新"，然後取消 "自動檢查更新"，並選擇 "永不檢查"，再按"確定" 保存。

步驟八：點擊：<http://www.java.com/en/download/installed.jsp>，測試是否成功安裝

步驟九：成功安裝後，重新登入報價系統。

12. 故障問題：IE 11 無法開啟「經濟通」串流版(ETNET)



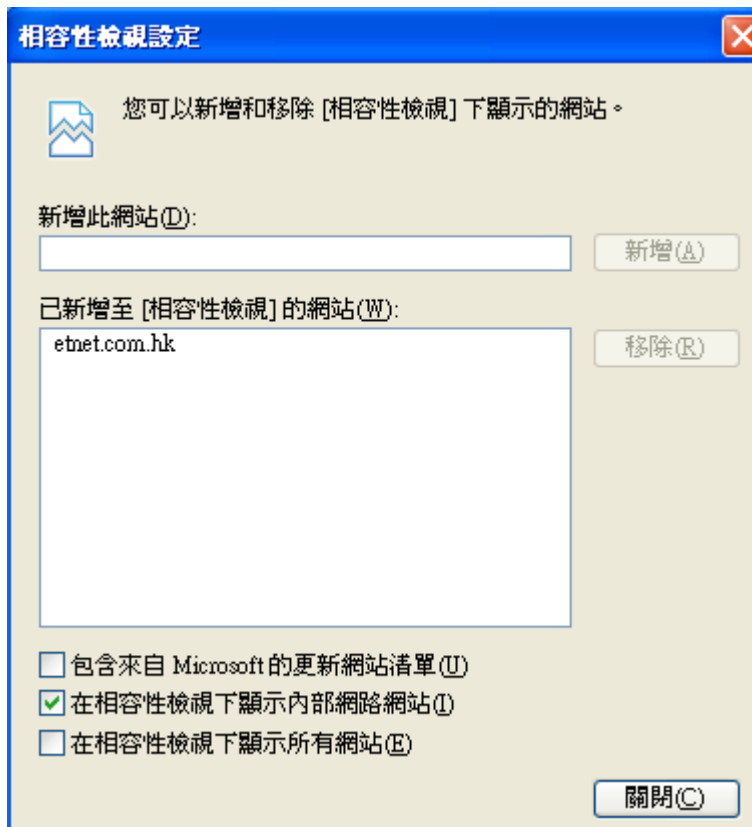
故障原因：IE 11 相容性問題導致無法運行 JAVA

處理方法一：更改相容性視圖設置及安全性高置

步驟一：打開 Internet Explorer 流覽器，點擊「工具」，選擇「相容性視圖設置」

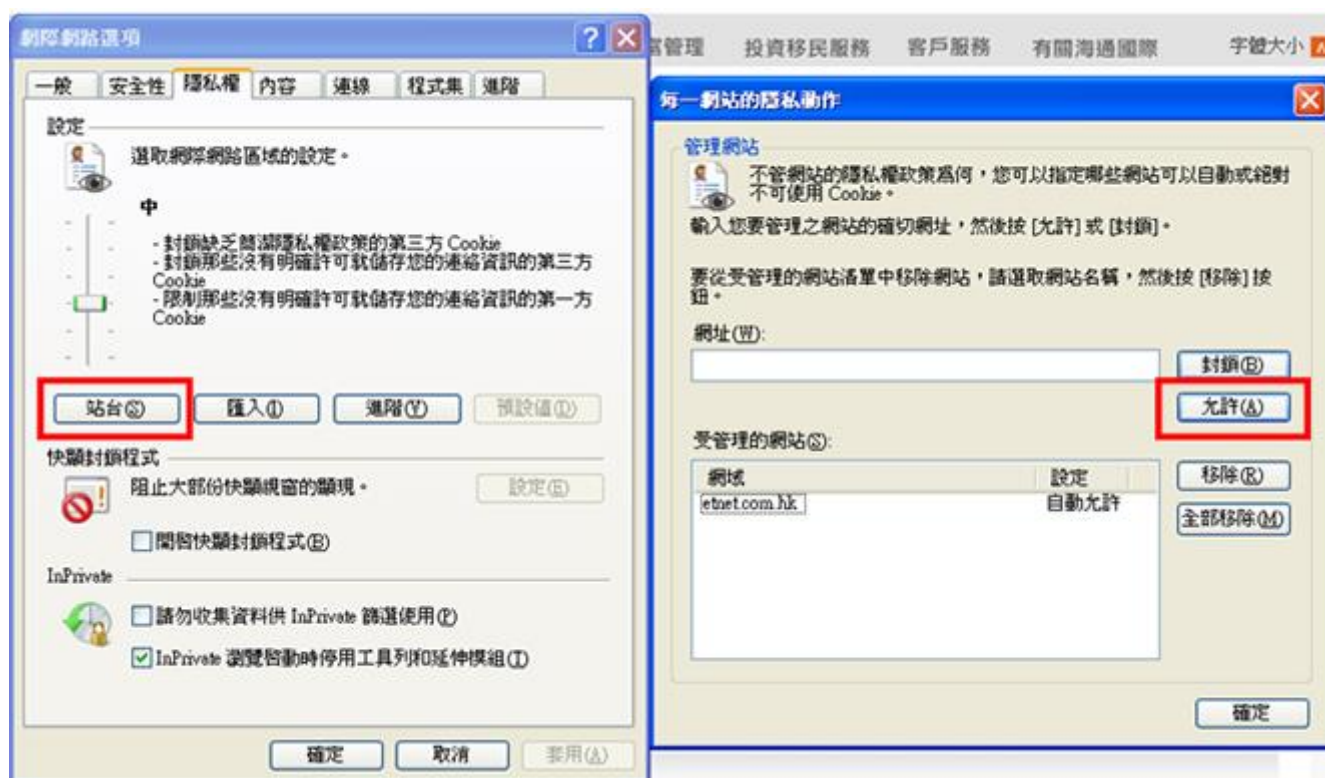


步驟二：於「添加此網站」輸入 etnet.com.hk，點擊「添加」



步驟三：打開 Internet Explorer 瀏覽器，點擊「工具」，選擇「網際網路選項」，在「隱私權」引

索標籤下，點擊「站台」，於「網站位址」輸入：etnet.com.hk，點擊「允許」，點擊「確定」



處理方法二：轉換其他流覽器，例如：Firefox、Chrome

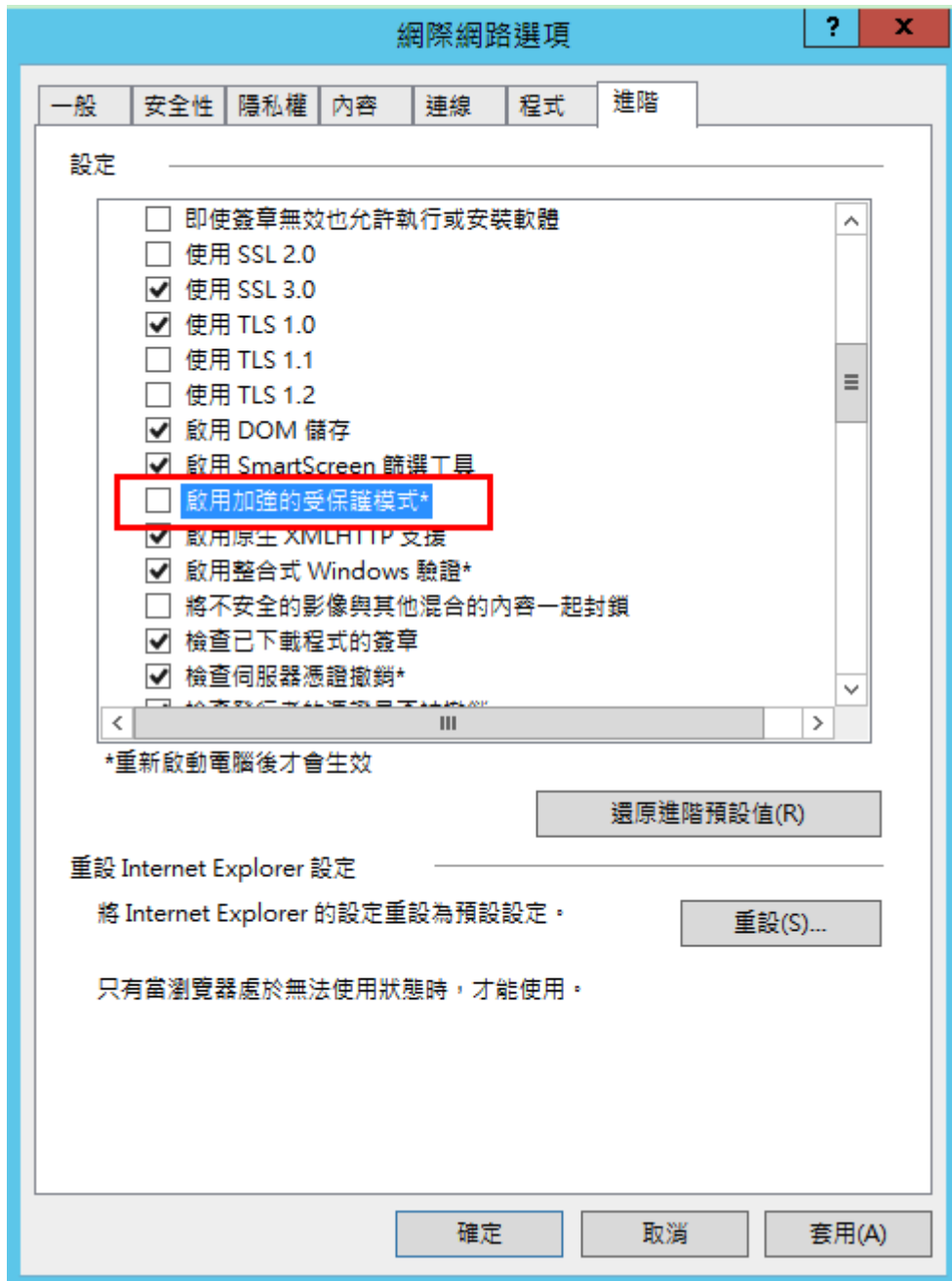
13. 故障問題：IE 11 無法開啟「股勝通」(AASocks)，錯誤提示：問題已導致 IE 工作關閉並重新開啟索引標籤

處理方法：在 Internet Explorer 11 關閉加強的受保護模式

步驟一：打開 Internet Explorer 流覽器，點擊「工具」，選擇「網際網路選項」

步驟二：點選「進階」索引標籤，然後在「安全性」下面清除「啟用加強的受保護模式」選別。

步驟三：點選「確定」。您必須重新啟動電腦，這項設定才會生效。



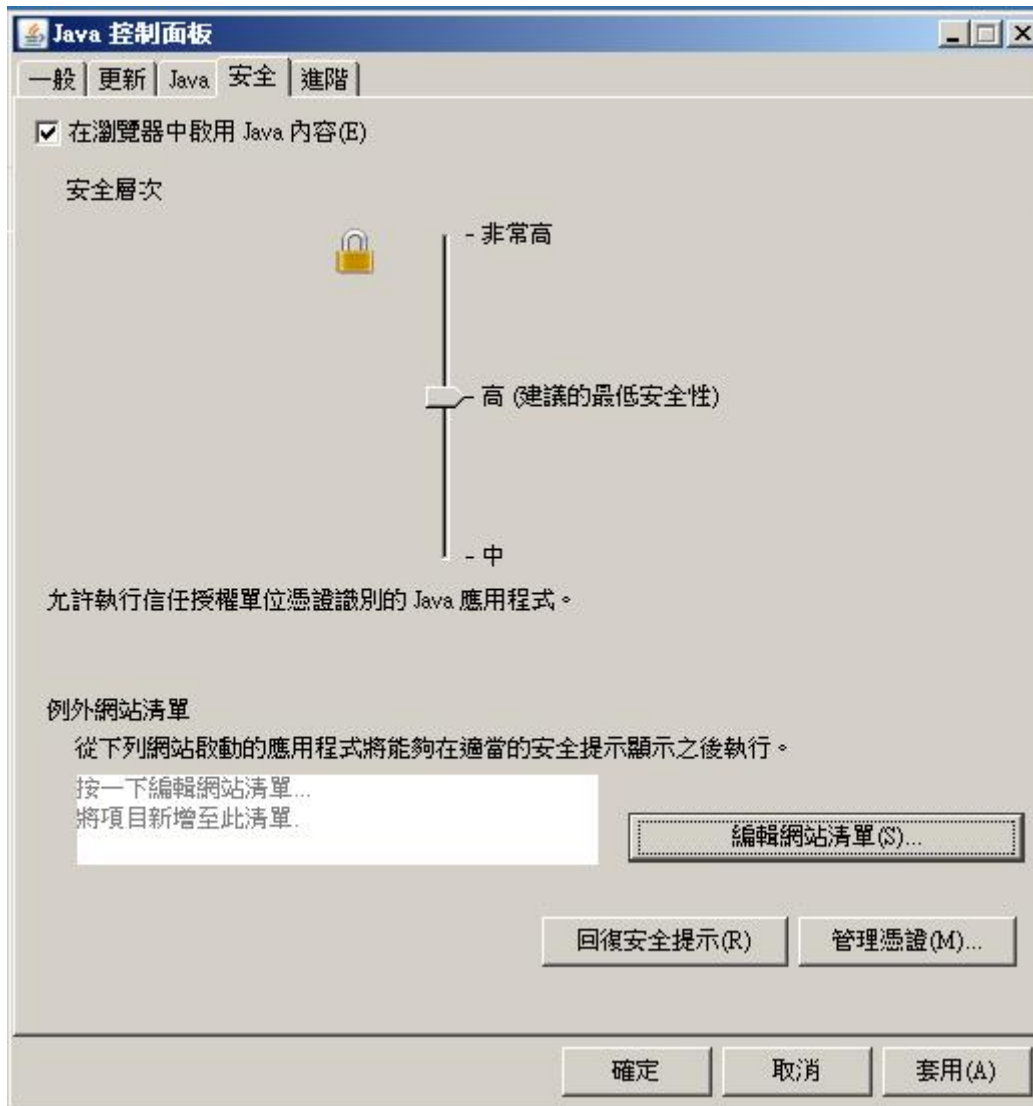
14. 故障問題：更新 Java，無法開啟「報價王聯網版」(QPI)

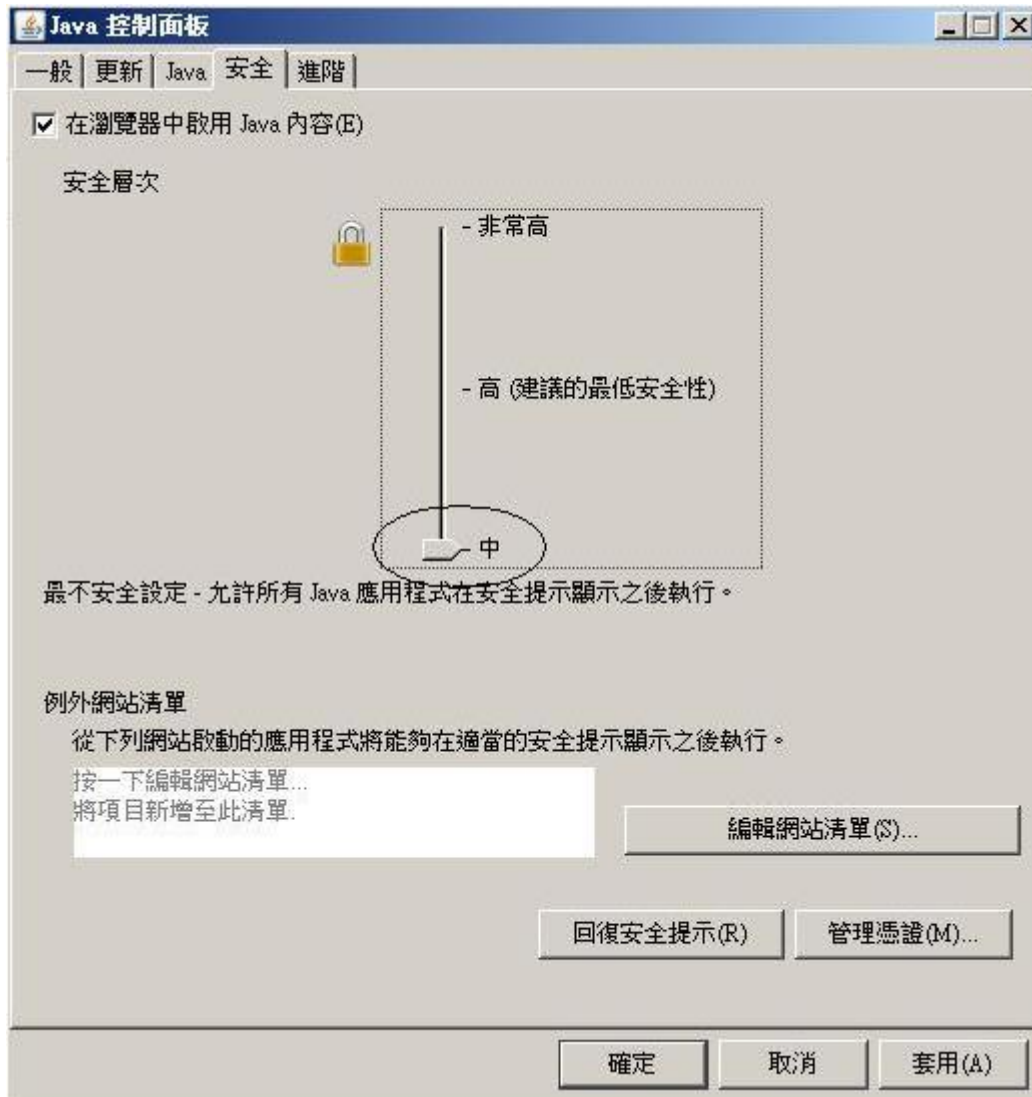
故障原因：更新了 Java JRE7u51

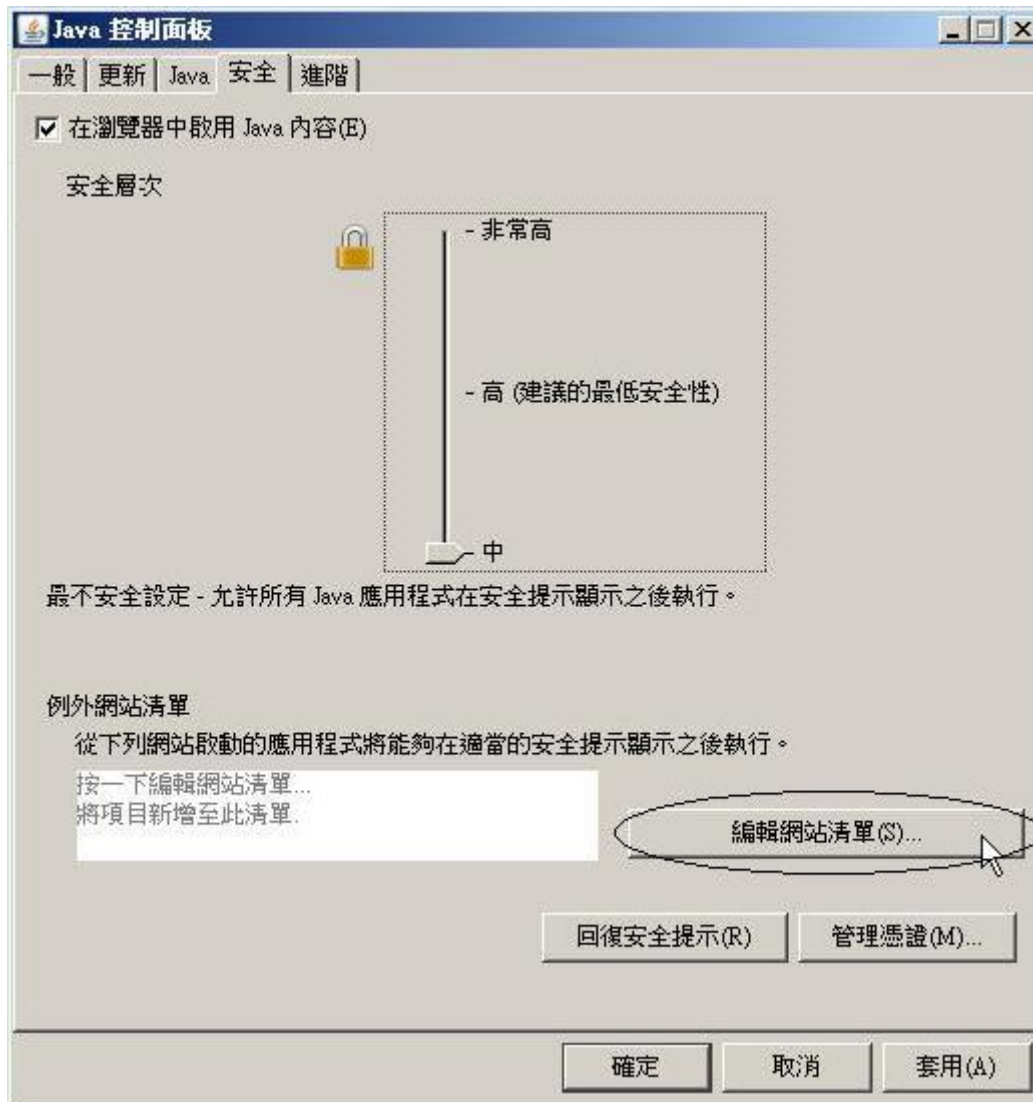
處理方法：按 QPI 網頁內容指引，更新例外網站清單

(http://www.quotepower.com/Web-QPI_enhance01152014_zh.html)



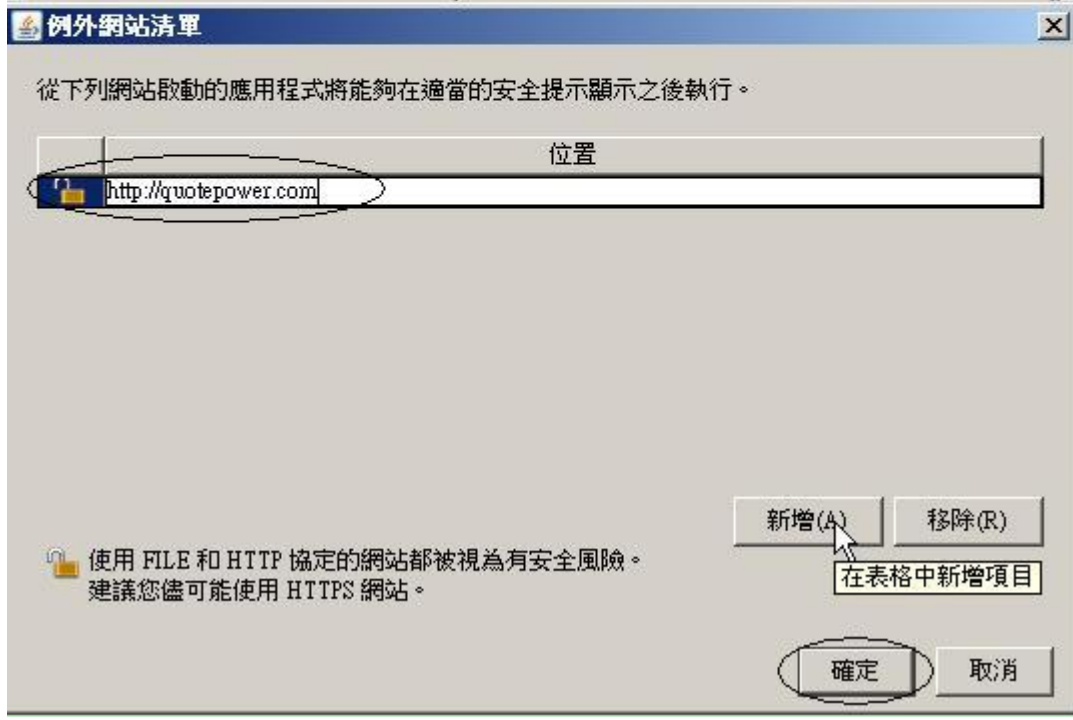




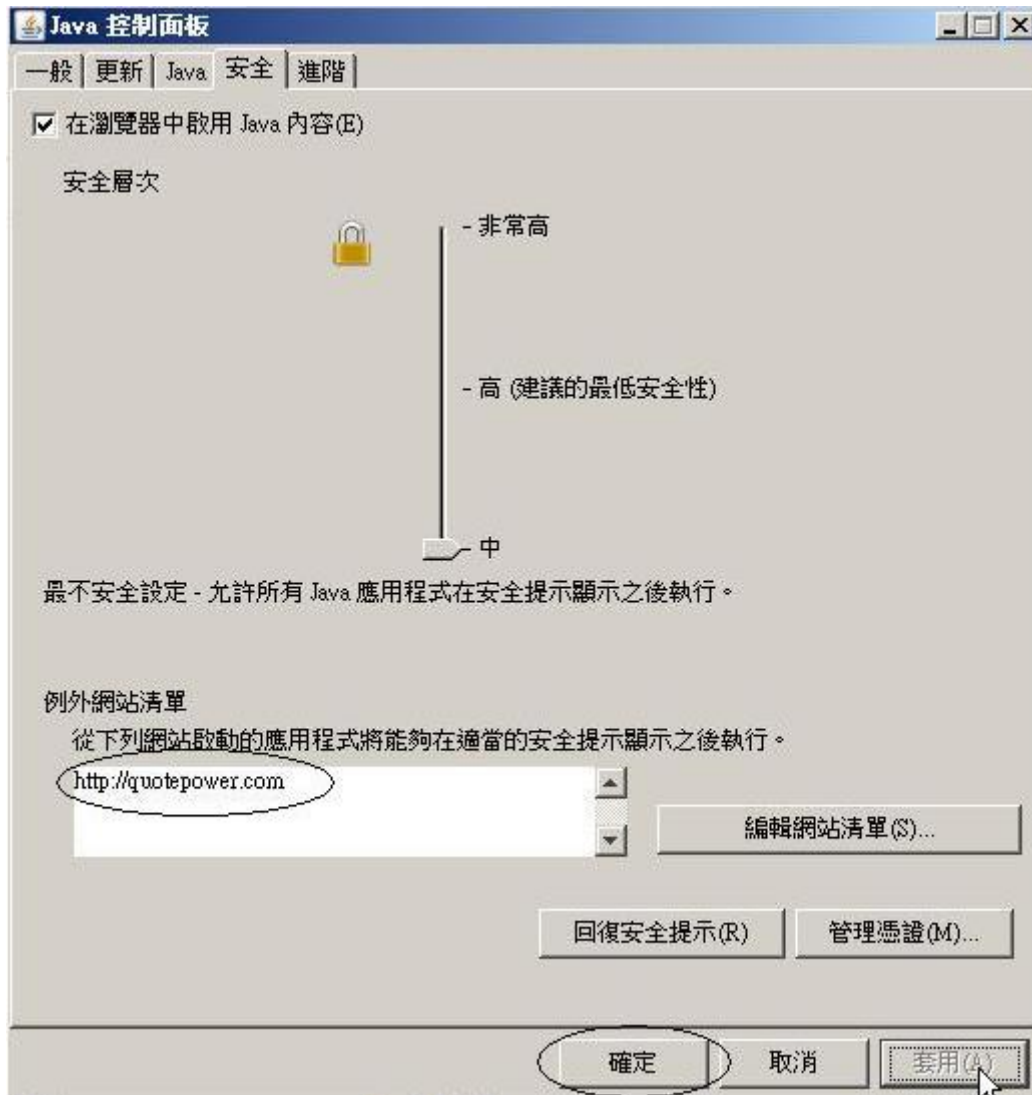












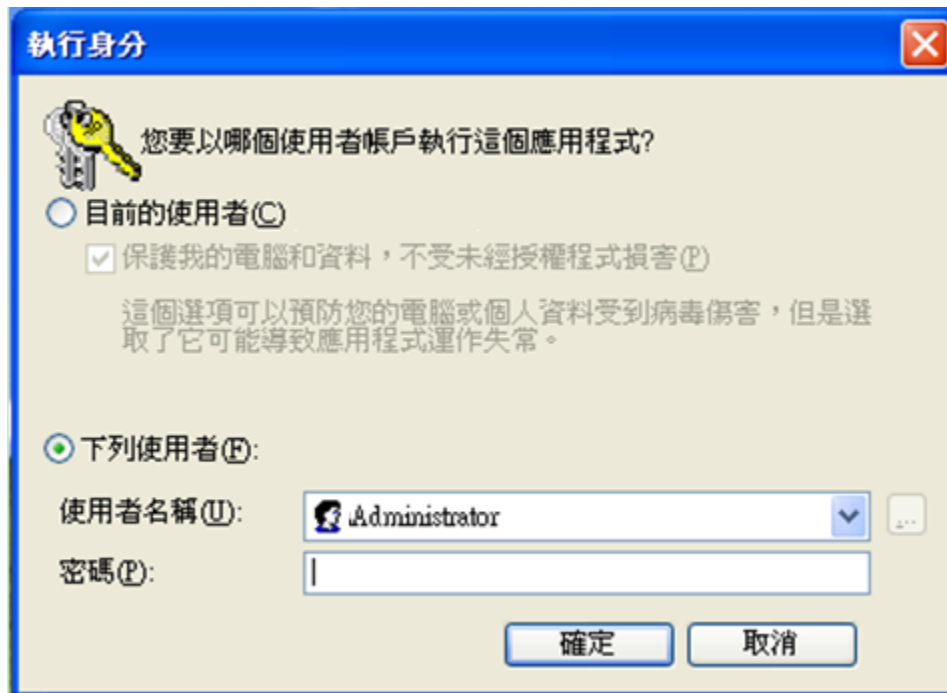


「福中寶（閃電版）」常見技術問題

1. 故障問題：正常登入但無報價或是查看資料為亂碼

故障原因：在 windows7(或者 vista) 環境下無法正常運行福中寶

處理方法：使用 administrator 帳戶登陸，或者用 administrator 帳戶的許可權運行福中寶。在桌面右擊福中福桌面圖示，然後選擇「以管理員身份運行」。



2. 故障問題：運行「福中寶（閃電版）」時遇錯誤提示“你已經運行了本系統，繼續運行會造成系統衝突”



故障原因：由於上一次關閉了系統,但程式 SMX.exe 依然在運行。

處理方法一：一般情況下關掉「福中寶（閃電版）」十數秒後，SMX.exe 會自動完結。

處理方法一：於 Windows 任務管理器中把 SMX.exe 手工結束處理結束處理程式。同時按鍵盤 Ctrl+Alt+Delete，按一下「處理程序」，選擇「SMX.exe」，再按一下「結束處理程序」，然後重新打開「福中寶(閃電版)」



3. 故障問題：運行「福中寶（閃電版）」時出現錯誤提示“不能連接伺服器”

故障原因：網路無法連接行情伺服器彈出的對話方塊，

處理方法：選擇其他行情伺服器站點

步驟一：按「設置」，於“行情服務器列表”選擇其他服務站點連接，並確認防火牆是否已經關閉

系統登錄



福中宝 闪电交易版

交易帳號 記住帳號

交易密碼

驗證碼 4141

登錄

脫機

取消

設置

提示: 延遲站點資料最少延遲15分鐘.

閣下如有任何查詢,歡迎致電海通國際證券客戶服務熱線

國內客戶請致電:(86-755)8266-3232

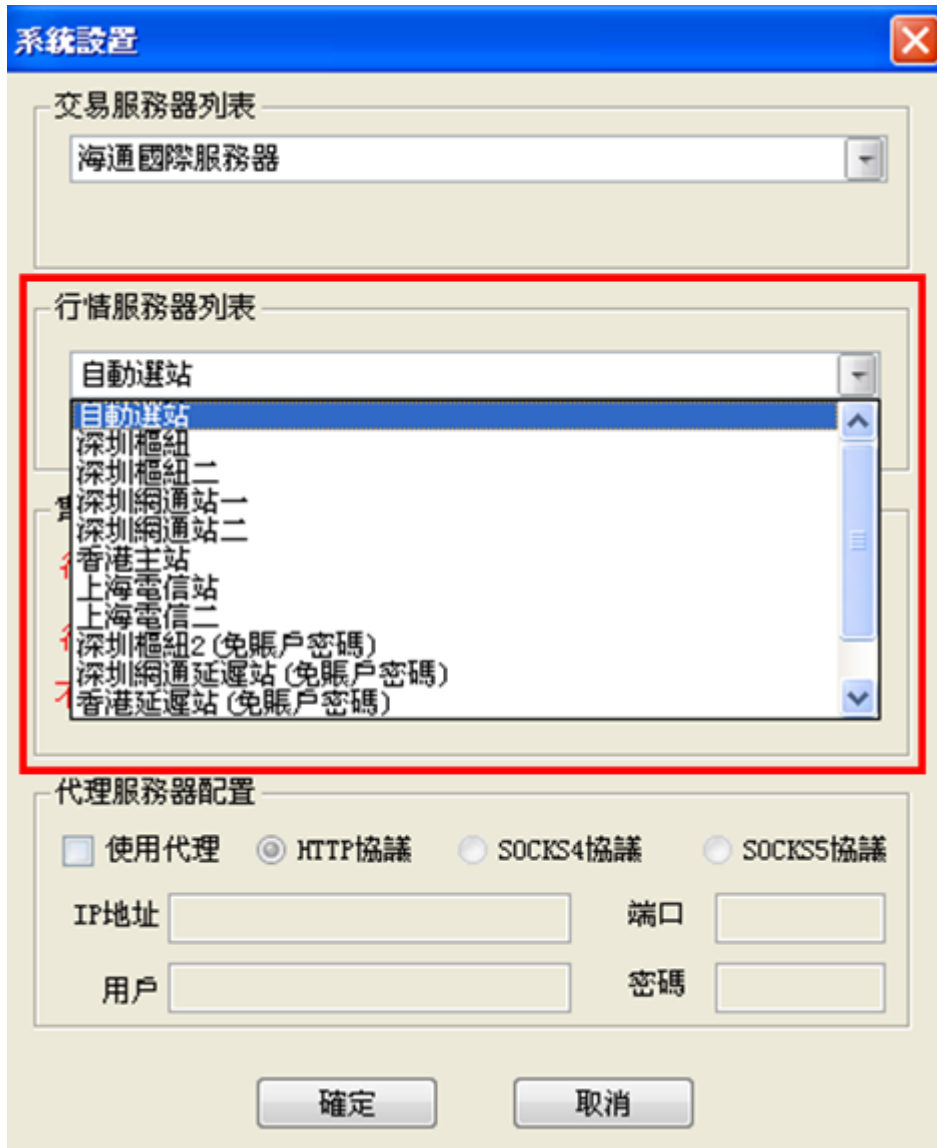
香港客戶請致電:(852)3583-3388

如需購買報價服務或更改服務設定,請登入

[綜合網上服務](#)

[免責聲明](#)

[個人資料隱私政策](#)



步驟二：情況未有改善，請致電網路供應商，即時報價用戶檢查 7709,7711 兩個埠是否開通，延遲報價用戶檢查 7712，7713 兩個埠是否開通

4. 故障問題：運行「福中寶（閃電版）」時出現錯誤提示“行情密碼錯誤”

故障原因：計算機時間錯誤

處理方法：更正計算機時間

步驟一：雙擊電腦右下角的時間



步驟二：更改為正確時間

系統登錄

海通國際
HAITONG

福中寶 闪电交易版

交易帳號 記住帳號

交易密碼

驗證碼 4141

提示: 延遲站點資料最少延遲15分鐘.

閣下如有任何查詢,歡迎致電海通國際證券客戶服務熱線
 國內客戶請致電:(86-755)8266-3232
 香港客戶請致電:(852)3583-3388

如需購買報價服務或更改服務設定,請登入
[綜合網上服務](#) [免責聲明](#) [個人資料隱私政策](#)

日期和時間 內容

日期時間 時區

日期(D)

March 2011

S	M	T	W	T	F	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

時間(T)

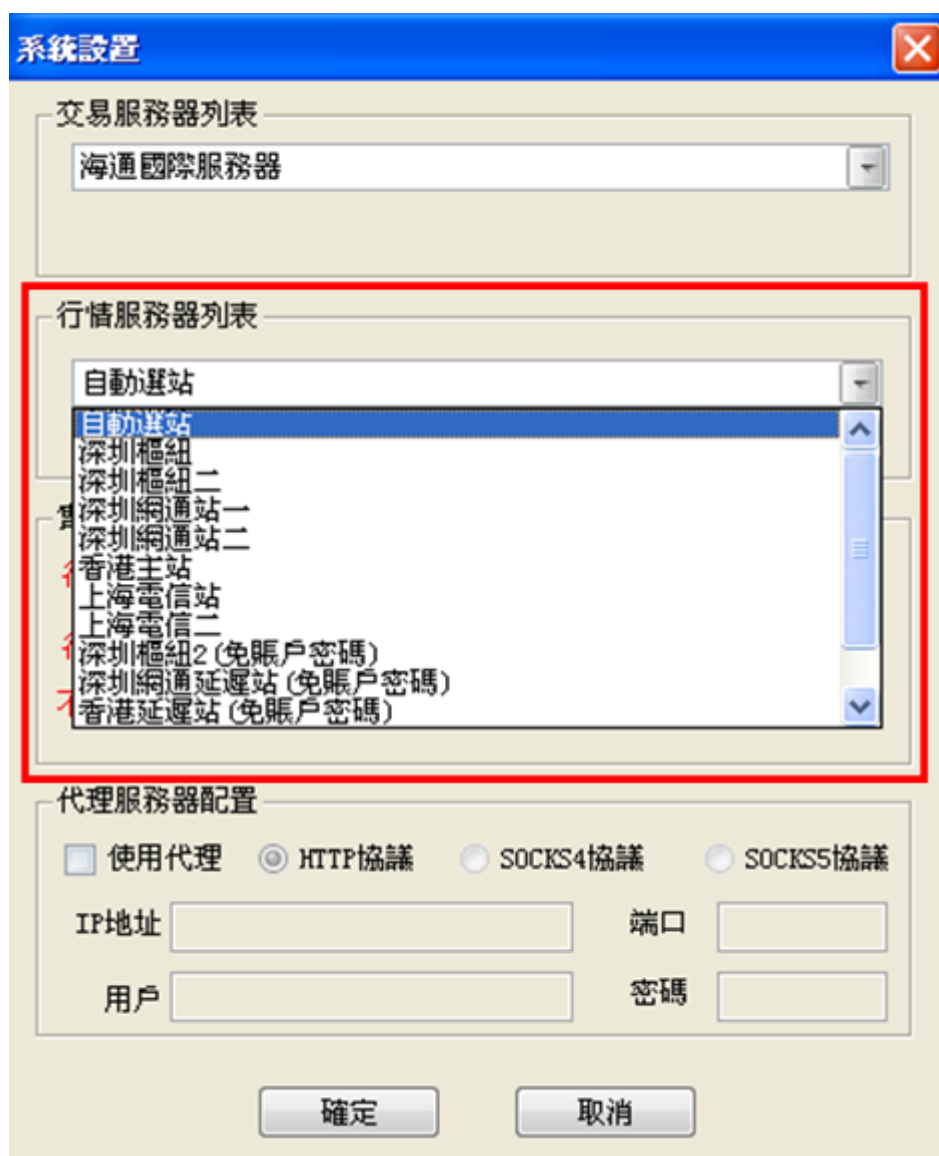


15:28:44

目前的時區: 中國標準時間

- 故障問題：登入「福中寶（閃電版）」時提示用戶名或密碼錯誤

處理方法：步驟一：按「設置」，於“行情服務器列表”選擇其他服務站點連接



「錢龍港股通」及「證券至尊寶」技術問題

1. 故障問題：登入「錢龍港股通」出現“您沒有許可權或許可權已過期，請選擇免費用戶主站重試.....”

處理方法：在通訊設置—選擇其他服務站點連接。



2. 故障問題：使用代理伺服器上網，不能登「錢龍港股通」

處理方法：可聯絡網路供應商開啟 8443 及 443 埠。

3. 故障問題：系統登入時，提示：網路超時或其他錯誤，系統不能確保您的操作結果及資料的正確性錯誤提示 COMM0037、COMM0038



故障原因：電腦日期或時間有誤所致

處理方法：檢查並更正電腦日期和時間。

步驟一：雙擊電腦右下角的時間



步驟二：更改為正確時間



4. 故障問題：網路超時或其他錯誤，系統不能確保您的操作結果及資料的正確性，錯誤提示 COMM0045

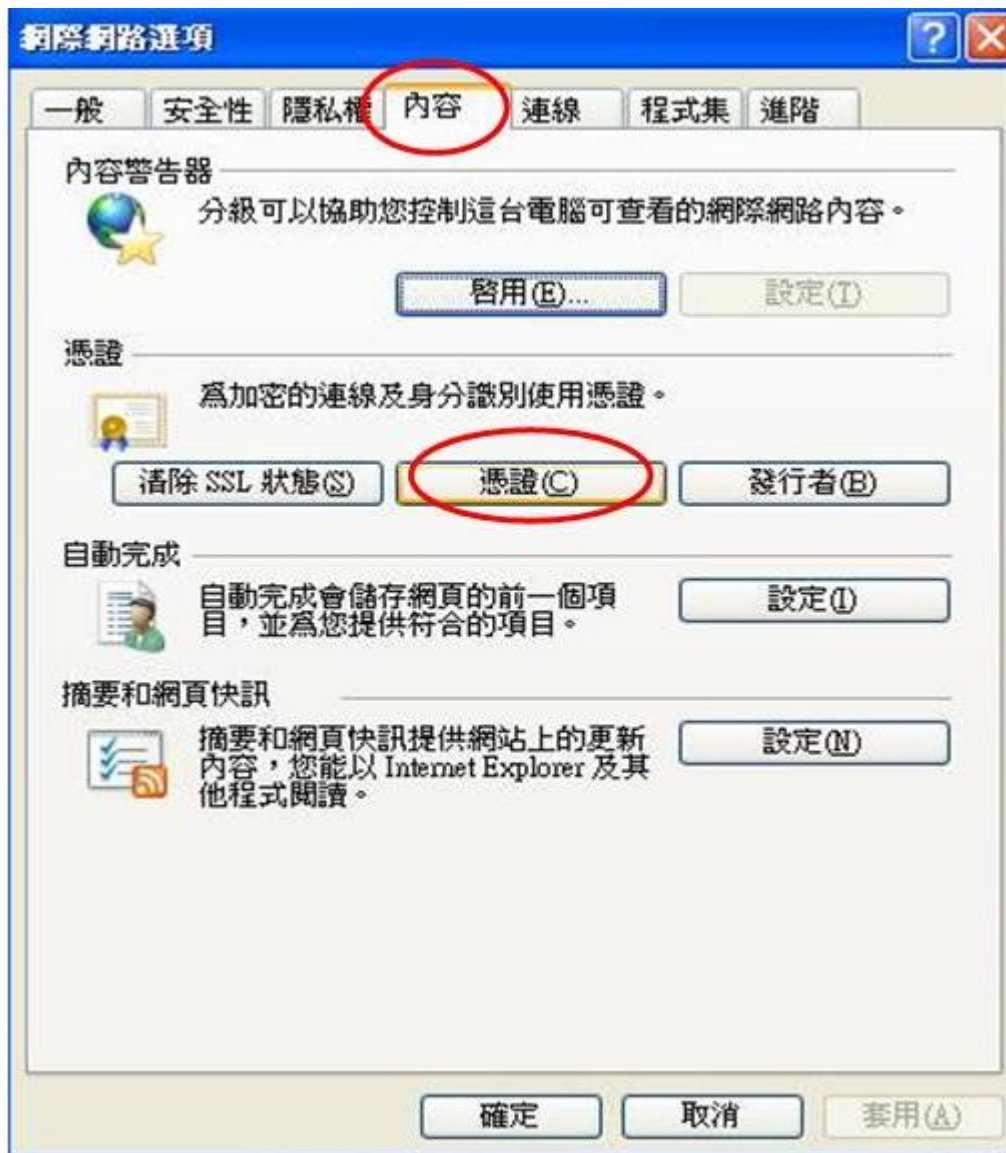
故障原因：電腦證書過期

處理方法：將過期證書刪除

步驟一：打開 Internet Explorer 瀏覽器 「工具」 然後按 「網際網路選項」。



步驟二：按「內容」引索標籤，打開「憑證」，



步驟三：將中繼憑證授權及信任的憑證授權中，刪除已到期的憑證，重新啟動電腦。



5. 故障問題：網路超時或其他錯誤，系統不能確保您的操作結果及資料的正確性，錯誤提示 COMM002

故障原因：網路連接超時

處理方法：請檢查電腦網路是否正常

6. 故障問題：網路超時或其他錯誤，系統不能確保您的操作結果及資料的正確性，錯誤提示 COMM007

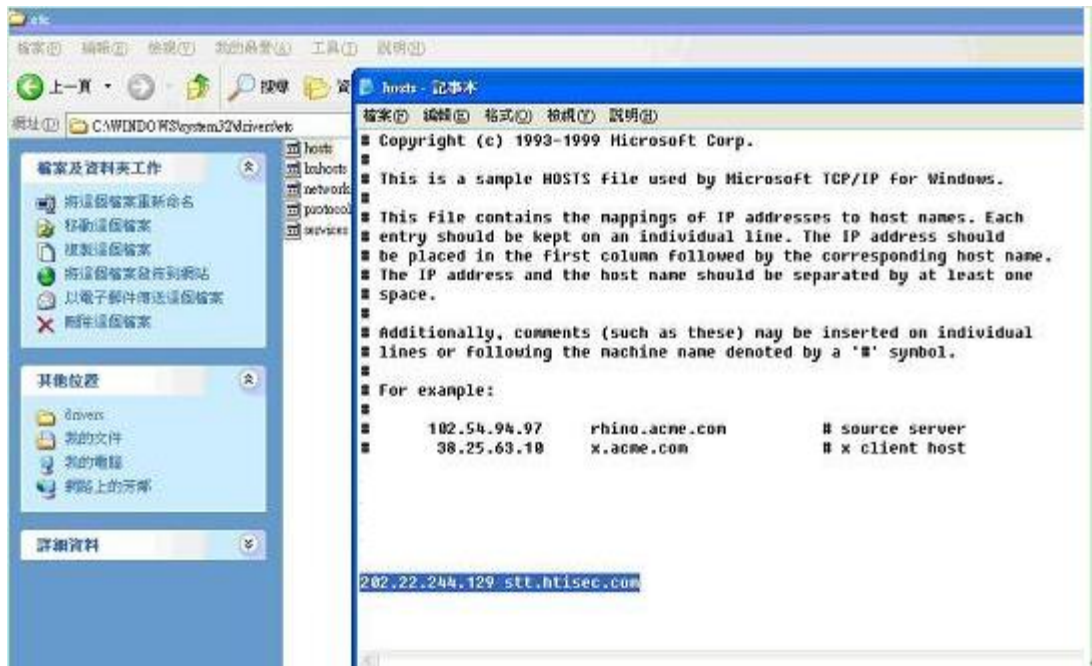
故障原因：網路問題，解析不到 domain name

處理方法：在 hosts 檔最後一行加入：202.22.244.129 stt.htisec.com

步驟一：打開 C:\WINDOWS\system32\drivers\etc，右鍵點擊 hosts，用“Notepad”方式打開



步驟二：在 hosts 檔最後一行加入：202.22.244.129 stt.htisec.com，並保存。再重新登入。



SP（期貨至尊寶問題）

1. 故障問題：無法下載 SP

處理方法：Windows 系統無法安裝 SP，請致電客戶服務主任(852)3583 3388 或(86 755)8266 3232 索取壓縮安裝軟體

2. 故障問題：無法登入 SP

處理方法：請致電客戶服務主任(852)3583 3388 或(86 755)8266 3232 尋求協助

3. 故障問題：登入後提示“賬戶已停用”

處理方法：客戶未開通期貨至尊寶服務，請致電客戶服務主任(852)3583 3388 或(86 755)8266 3232 申請開通。

4. 故障問題：公司內無法登入 SP，提示無法連接

處理方法：在登入介面中“剔”上 連接埠80，方可再試，如仍未能解決，請諮詢公司網路管理員跟進，此為其公司攔截問題。

其它技術問題

1. 故障問題：報價介面打不到數位

故障原因：輸入法問題，在中文輸入法時不能打到數字。

處理方法：建議關閉輸入法，再試。

2. 故障問題：字型過大，未能顯示版面所有資料（例如：登入期貨交易介面後找不到“重新整理”或其他體只顯示一半）

處理方法：

步驟一：客關閉所有網頁，重新開一個新的網頁，在網址欄中輸入：

<https://futures.htisec.com>(期貨),或 <https://trade.htisec.com>(證券) 步驟二：新

網頁的功能表中選擇檢視—字型選擇適中，（選擇後必須再關閉所有網頁，重新再開啟新網頁登入，設定才能生效）登入後介面就會恢復正常。

步驟三：如將字型選了適中後，文字仍顯示一半（如：期貨的“重新整理”只看到上半截）是由於客戶的顯示設定值可能設定為 800*600 個圖元，可在桌面按滑鼠右鍵，選擇：內容—設定值，將螢幕設定為 1024*768 個圖元即可。

3. 故障問題：透過海通國際網頁檢查客戶電腦安裝的軟體

處理方法一：登入證券網上交易>更改設定>檢查我的電腦設定

處理方法二：海通國際網站>客戶服務>常見問題>股票報價服務>6.我的電腦設定>檢查我的電腦設定

4. 故障問題：報價介面無法輸入股票編號

故障原因：中文輸入法未轉為英文輸入法。

處理方法：客戶將中文輸入法轉為英文的即可。

5. 故障問題：客戶下單被拒絕

故障原因：價位不對或資金不足

處理方法：建議請客戶 click 交易狀況處的“已拒絕”便可查詢到拒絕原因。若是價位不對，請客戶遵循買賣規則下單。

6. 故障問題：沽空並未授權

故障原因：戶口並沒有此股票

處理方法：檢查客戶戶口是否持有此股票，有可能客戶只得經紀戶口有貨，

但透過網上交易。

7. JAVA 安裝

- 自動檢測與電腦合適的 JAVA 版本

<http://www.java.com/en/download/installed.jsp>

- JAVA 1.6_45

步驟一：打開網頁

<http://www.oracle.com/technetwork/java/javasebusiness/downloads/java-archive-downloads-j-1-JPR>

步驟二：點擊 “Accept License Agreement”

步驟三：選擇相應與電腦系統匹配的 Java 版本

Windows x86 Offline： Win XP、 Vista、 Win 7 32bits

Windows x64： Win 7 64 bits

Java SE Runtime Environment 6u45		
You must accept the Oracle Binary Code License Agreement for Java SE to download this software.		
<input type="radio"/> Accept License Agreement <input type="radio"/> Decline License Agreement		
Product / File Description	File Size	Download
Linux x86	20.24 MB	jre-6u45-linux-i586-rpm.bin
Linux x86	20.76 MB	jre-6u45-linux-i586.bin
Linux x64	19.82 MB	jre-6u45-linux-x64-rpm.bin
Linux x64	20.39 MB	jre-6u45-linux-x64.bin
Solaris x86	20.4 MB	jre-6u45-solaris-i586.sh
Solaris x64	7.54 MB	jre-6u45-solaris-x64.sh
Solaris SPARC	25.19 MB	jre-6u45-solaris-sparc.sh
Solaris SPARC 64-bit	11.21 MB	jre-6u45-solaris-sparcv9.sh
Windows x86 Online	0.87 MB	jre-6u45-windows-i586-iftw.exe
Windows x86 Offline	16.3 MB	jre-6u45-windows-i586.exe
Windows x64	11 MB	jre-6u45-windows-x64.exe
Linux Intel Itanium	19.36 MB	jre-6u45-linux-ia64-rpm.bin
Linux Intel Itanium	21.9 MB	jre-6u45-linux-ia64.bin
Windows Intel Itanium	18.99 MB	jre-6u45-windows-ia64.exe

[Back to top](#)

8. JAVA 檢測

打開 <http://www.java.com/en/download/installed.jsp>，點擊 Verify Java Version 檢測 Java 版本，確認是否於電腦上運行

[Download](#) [Help](#)

Help Resources

- » [What is Java?](#)
- » [Remove Older Versions](#)
- » [Disable Java](#)
- » [Error Messages](#)
- » [Troubleshoot Java](#)
- » [Other Help](#)

Mac OS X Chrome

[Why can't I use Chrome with Java 7 on my Mac?](#)

All Java Downloads

If you want to download Java for another computer or Operating System, click the link below.

[All Java Downloads](#)

Verify Java Version

Check to ensure that you have the recommended version of Java installed for your operating system. After clicking the button below, a security prompt may appear. Click **Run** to allow the verification process to continue.



If you recently completed your Java software installation, you may need to restart your browser (close all browser windows and re-open) before verifying your Java version.

[Download](#) [Help](#)

Help Resources

- » [What is Java?](#)
- » [Remove Older Versions](#)
- » [Disable Java](#)
- » [Error Messages](#)
- » [Troubleshoot Java](#)
- » [Other Help](#)

Mac OS X Chrome

[Why can't I use Chrome with Java 7 on my Mac?](#)

All Java Downloads

If you want to download Java for another computer or Operating System, click the link below.

[All Java Downloads](#)

Verifying Java Version

A newer version of Java is available

Please click the download button to get the recommended Java for your computer.

Your Java version: Version 6 Update 34



If you recently completed your Java software installation, you may need to restart your browser (close all browser windows and re-open) before verifying your Java version.

Download Free Java Software

Version 7 Update 51



9. 無法開啟電子結單



故障原因：未安裝 Adobe 軟體。

處理方法：安裝 Adobe 軟體

步驟一：請打開海通國際網頁 www.htisec.com，點擊「個人投資」，於「市場快訊及專業分析」目錄下選擇「上市公司通告」，如能打開，則表示已安裝 Adobe 軟體，如無法打開，需安裝 Adobe 軟體之後方能打開。



步驟二：安裝 Adobe 軟件

請登入海通國際網頁 www.htisec.com 點擊「個人投資」，於「市場快訊及研究報告」目錄下選擇「上市公司通告」，右上角既是 Adobe 軟件的下載連接，安裝後重啟電腦。



10. 無法打開「短訊激活碼」登入介面

處理方法一：請檢查您的流覽器，請用 Internet Explorer 的流覽器登入海通國際的網站進行啟動。

處理方法二：如是公司客戶，可能因公司防火牆關閉 18443 埠，請聯絡公司工程人員開通相應埠。

11. 故障問題：使用“易轉數”轉賬的過程中出現“Time Out”警告字句或出現“System busy. Please try again later”，而導致未能成功轉賬

