

华润万家电子签章常见问题解答

一、软签证书办理流程

（一）个人软签办理流程

申请：登录华润万家供应商服务系统，进入【供应链协同系统】-【电签资料】-【电子印章申请】功能模块，点击页面右上角【新申请】按钮，完整、准确填报相关信息，上传电子签章申请配套材料后提交单据。此时单据状态为【新建】。

申请人认证：在单据列表选中已提交业务单据，点击单据左侧【注册软签】入口，扫描二维码跳转至官方小程序，由申请人本人完成线上活体身份核验。

深圳 CA 审核：个人活体认证核验通过后，单据状态自动更新为【待审核】，等待深圳 CA 专员审核，审核时效为 1 个工作日。

电子签章启用：证书审核通过后，供应商可在华润万家供应商平台正常使用电子签章完成合同盖章业务。

个体软签视频教程：请点击

https://fsc.crv.com.cn/fsc/publicvsmp001/M00/00/02/CvkTMGgQZSCAD_hVAa27IHKKCRk467.mp4?app=vsmp&topic=null

（二）企业软签办理流程

申请：登录华润万家供应商服务系统，进入【供应链协同系统】-【电签资料】-【电子印章申请】功能模块，点击页面右上角【新申请】按钮，完整、准确填报相关信息，上传电子签章申请配套材料后提交单据。此时单据状态为【新建】。

经办人认证：核验选中对应企业申请单据，点击左侧【注册软签】，扫码跳转小程序，由指定经办人完成本人线上实名认证。

企业对公账户打款核验：经办人认证通过后，进入小程序【机构管理】板块，录入企业对公银行账户信息；系统将自动向该对公账户划转 0.01 元，转账附言内置 **6 位随机校验码**。供应商联系其司财务人员获取，并在小程序内录入随机码完成企业主体核验。

深圳 CA 审核：个人活体认证核验通过后，等待深圳 CA 专员审核，审核时效为 1 个工作日。

电子签章启用：证书审核通过后，供应商可在华润万家供应商平台正常使用电子签章完成合同盖章业务。

企业软签视频教程：请点击

<https://fsc.crv.com.cn/fsc/publicvsmp001/M00/00/02/CvkTMGgQZLmAFW-XAd0xqiGbK3Q954.mp4?app=vsmp&topic=null>

重要提示：

提交电子签章申请单据前，请仔细核对签章类型、主体证件号码、账户信息等全部填报内容，确保信息真实、准确、一致，避免因信息错误导致流程驳回、审核延误。

二、常见问题解答

1、哪种单据状态代表申请已提交完成，等待 CA 审核？

答：单据状态更新为

【待审核】：即代表认证流程全部完成，深圳 CA 工作人员将在 1 个工作日内完成审核；

【新建】：说明个人/企业主体认证未完成，需完成对应认证操作，在电签申请记录中的【注册软签】；若已在小程序上完成认证，单据仍然显示【新建】，此时需检查申请的签章类型和用户身份证号码（或税号）是否正确。

2、提交申请弹窗提示：您当前软签申请已经存在，同一税号只需申请一个！

答：同一纳税主体（税号）**仅需申领一张**电子软签证书，所有厂编都可以进行电签，无需重复发起申请。

系统设置 | 简体中文

× 您当前软签申请已经存在(厂编=1520423007)，同一税号只需申请一个！

7912095012 所在市: * 联系人:

* 邮政编码: 费用: 450.00

收日期: 失效日期: 请选择失效日期 * 经办人:

快递接收地址: 请输入快递接收地址 * 申请人邮编:

3. 提交申请提示：资料验证失败，认证不通过

答：

【个体户】在联通、移动或电信无法核验到填报的经办人手机号、身份证信息。可能非本人实名登记，更换成本人实名手机号后重新提交认证。

【企业软签】：暂无此校验

家供应商服务系统 系统设置 | 简体中文 | 供应商编码:

× 资料验证失败,认证不通过

生效日期: 请选择生效日期 失效日期: 请选择失效日期 * 经办人: 代红莲 * 经办人手机: 15

* 身份证号: 快递接收地址: 请输入快递接收地址 * 申请人邮编: 310000 申请天数: 36

备注: 请输入备注

4、平台签章操作失败，错误码 1011

答：处报错原因为电子软签证书已过期失效；可拨打服务热线 400-112-3838 咨询证书续期办理流程。



5、企业机构认证提示：当前企业未在华润万家供应商服务系统录入，请前往电子印章申请核对信息。

答：VSM 系统内企业主体信息与营业执照登记信息存在不一致；返回电子印章申请页面修正机构名称、统一社会信用代码等主体信息后，重新发起企业认证。

6、企业对公核验未收到随机验证码短信

答：校验码在银行转账记录的备注中，不通过短信发送，深圳 CA 将向企业对公账户打款 0.01 元，转账备注附带 6 位随机验证码，企业可联系财务获取；

如未收到转账记录，则在小程序内支持点击【重新发送验证码】【重新填写公司银行账号打款】重新发起核验。

机构证书申请

对公账户打款验证

CA系统已向您公司账号汇入一笔验证资金，并在备注中附带验证码，请填写验证码

*验证随机数 请输入

最晚于有效期（2025-07-16 18:00:00）前回填验证码

未收到验证码？你可以点击

>重新发送验证码 >重新填写公司银行账号打款

下一步

中国农业银行 网上银行电子回单

回单编号：36850435817443247770

账号		账号	
付款方 户名	深圳市电子签名安全证书管理有限公司	收款方 户名	
开户行		开户行	
金额（小写）	0.01	金额（大写）	壹分
币种	人民币	交易渠道	IBPS
摘要		凭证号	00000000000000000000
交易时间	2019-01-25 15:30:42	会计日期	20190125
附言	证书编号 0568		

7、机构认证提示：该机构已存在，请勿重复申请

答：企业已办理过电子签章；登录小程序进入【机构管理】页面，可查询现有证书状态、有效期等信息，无需重复申请。

机构信息

机构信息

请上传高清无码的营业执照图片，大小不超过2M

*机构名称

*机构代码

法定

*法人姓名

*法人身份证号

提示

该机构已存在，请勿重复申请

取消 确定

我已阅读并同意《电子认证服务协议》

下一步

17:39

机构管理

机构 使用中

南京喜德盛电子商务有限公司

机构 作废

8、证书类型有误，如何修正？

答：出现较多的情况是个体户显示成【企业软签】，请先核查招商 MALL 系统商户主体性质；若商户性质标注非“个体工商户”，直接修改对应信息；若为个体工商户主体，需在万家共享服务平台提交故障工单，申请同步招商 MALL 商户信息至万家主数据中心，信息同步完成后，重新发起软签申请。

9、无法加载电签文件

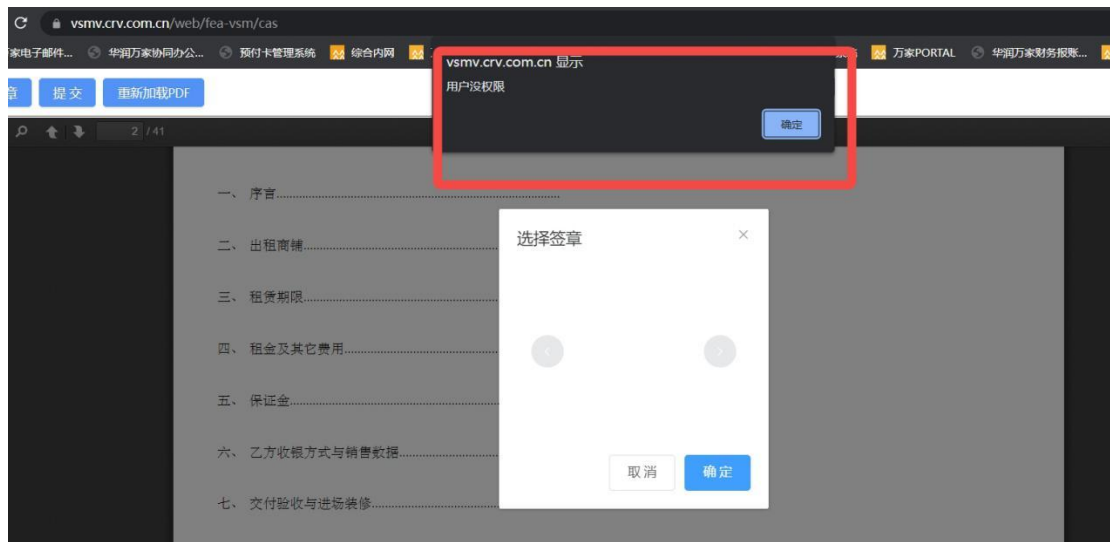
答：解决办法：登入 CA 官网，下载最新驱动安装即可，选择【深圳 CA 驱动程序（适用于华润万家、苏果超市项目）】

https://www.szca.com/service/Driver_download/index.html



10、平台签章失败，提示用户无权限？

答：出现下图提示，请联系 CA 技术人员远程处理，华润工作群中吴泽萍或李小龙



吴泽萍 1173 严禁传输国家秘密信息

吴泽萍 1173 严禁传输国家秘密信息

吴泽萍 1173 严禁传输国家秘密信息

吴泽萍 1173 严禁传输国家秘密信息

吴泽萍 1173 严禁传输国家秘密信息

吴泽萍 1173 严禁传输国家秘密信息