
PROP 客户端软件应急 处置帮助



中国证券登记结算有限责任公司上海分公司

二零二二年五月

版本修订历史

修订日期	版本号	修订说明
2022/5/26	V0.5	1. 增加 PROP 网关软件日常应急帮助； 2. 增加 PROP 通用接口软件日常应急帮助； 3. 增加 PROP 信箱文件交换工具日常应急帮助。
2022/6/28	V1.0	1. 增加 PROP 文件交换子系统软件日常应急帮助。

目录

第 1 章 PROP 网关软件日常应急帮助	5
1.1 网关服务控制器无法启动	5
场景一： 加载动态库*.dll 失败	5
场景二： 连接服务器地址 xxx.xxx.xxx.xxx， 端口 xxxxxx 失败	5
场景三： 取证书文件信息失败	6
场景四： 初始化加密设备出错	6
场景五： PIN 尚未初始化	7
场景六： 用户密码错误	7
场景七： 设备密码错误	8
场景八： 未插入 USBKEY 报错	8
场景九： 绑定端口失败报错	9
1.2 网关管理软件无法登录	10
场景一： 证书过期报错	10
场景二： 用户密码错误	10
场景三： 连接网关失败	11
1.3 网关证书申请失败	11
场景一： 用户证书申请权限未开通	11
场景二： 输入设备口令后报错	11
场景三： 申请交易序列号失败	12
场景四： 写入加密设备失败	13
第 2 章 PROP 通用接口软件日常应急帮助	14
2.1 PROP 通用接口软件启动失败	14
场景一： 通道启动时弹出提示信息	14
2.2 PROP 通用接口软件通道业务申报报错	14
场景一： 业务申报时“E001”报错	14
场景二： 业务申报时“9925”报错	15
场景三： 业务申报时“E998”报错	15
场景四： 业务申报后未收到应答数据	16
场景五： 业务申报后“请求主文件与模板不匹配”报错	16
第 3 章 PROP 信箱文件交换工具软件日常应急帮助	18
3.1 PROP 信箱文件交换工具软件启动后任务执行报错	18
场景一： 系统登录后报错	18
场景二： 下载文件时报错	18
场景三： 上传任务中文件未按预期发送	19
场景四： 文件下载任务未按预期下载	19
场景五： 实时回报服务数据文件下载失败	20
第 4 章 PROP 文件交换子系统软件日常应急帮助	21

4.1	PROP 文件交换子系统软件登录后接收文件报错	21
	场景一： 无法接收文件	21
	场景二： 接收文件时提示文件不存在	21
4.2	PROP 文件交换子系统软件登录后发送文件报错	22
	场景一： 文件未按预期发送	22
4.3	PROP 文件交换子系统软件因系统原因无法发送接收文件	22
	场景一： 系统原因导致无法正常发送或接收文件	22

第1章 PROP 网关软件日常应急帮助

1.1 网关服务控制器无法启动

场景一： 加载动态库*.dll 失败

场景描述：

打开[网关服务控制器]软件后，提示“加载动态库*.dll 失败”。

解决方法：

以[管理员方式]运行[网关服务控制器软件]。

操作步骤：

鼠标右键[网关服务控制器]图标，然后选择[以管理员身份运行]程序。

场景二： 连接服务器地址 xxx.xxx.xxx.xxx，端口 xxxxxx 失败

场景描述：

打开[网关服务控制器]软件，启动网关服务后，提示“连接服务器地址 xxx.xxx.xxx.xxx，端口 xxxxxx 失败，请与网关管理员联系”。

解决方法：

检查网关配置与网络连通性。

操作步骤：

(1) 选择正确的网络连接类型：

- 拨号方式 IP 地址：202.1.1.10、202.1.1.15
- 专线（DDN 或 SDH）IP 地址：192.202.1.11、192.202.1.30

-
- Internet IP 地址：58.247.136.89、218.80.200.122

以[管理员方式]打开[网关管理软件]，点击[网络配置]，选择正确的网络连接类型。

(2) 检查网络是否连通

根据网络连接类型选择 IP 地址后，使用如下方式进行检查：

- 通过 ping 的方式检查网络是否连通。
- 通过 telnet 的方式检查 PROP 服务的 20040、20041、20042 是否可以连通。

场景三： 取证书文件信息失败

场景描述：

打开[网关服务控制器]软件，启动网关服务后，提示“取证书文件信息失败”。

解决方法：

请在[网关管理软件]中设置正确加密设备类型。

操作步骤：

(1) 请[以管理员方式]打开[网关管理软件]，在[网关配置]的[加密设备配置]中，设置[默认加密设备]为正确的加密设备型号；

(2) 请确认 USBKEY 与主机连接正常。

场景四： 初始化加密设备出错

场景描述：

打开[网关服务控制器]软件，启动网关服务后，提示“初始化加密设备出错”。

解决方法：

请在[网关管理软件]中设置正确加密设备类型。

操作步骤：

(1) 请[以管理员方式]打开[网关管理软件]，在[网关配置]的[加密设备配置]中，设置[默认加密设备]为正确的加密设备型号；

(2) 请确保当前 USB 接口未被禁用；

(3) 关闭防火墙及杀毒软件；

(4) 请确保网关软件未安装在虚拟机上；

场景五： PIN 尚未初始化

场景描述：

打开[网关服务控制器]软件，启动网关服务后，提示“PIN 尚未初始化!”。

解决方法：

请确认 C:\prop2000\Data\GatePin.dat 文件是否存在。

操作步骤：

(1) 若用户重装 PROP 网关软件，请将原网关机备份的 GatePin.dat 文件恢复到新主机对应目录；

(2) 如果备份的 GatePin.dat 已丢失，则需要重新申请证书。

场景六： 用户密码错误

场景描述：

打开[网关服务控制器]软件，启动网关服务后，提示“用户密码错误”。

解决方法：

请输入正确的用户密码。

操作步骤：

(1) 用户初始口令与用户代码一致；

(2) 用户密码规则：密码由 6 至 8 位字母和数字组合。

(3) 若用户忘记密码，可申请进行密码初始化。请参见《PROP 系统维护业务办理指南》中第三章节。《PROP 系统维护业务办理指南》获取路径：进入中国结算官网（www.chinaclear.cn）服务支持 - 操作手册 - 上海市场。

场景七： 设备密码错误

场景描述：

打开[网关服务控制器]软件，启动网关服务后，提示“设备密码错误”。

解决方法：

请输入正确的 USBKEY 口令（输入错误次数达到 10 次，设备会被锁定）。

操作步骤：

(1) 输入正确的 USBKEY 口令；

(2) 若设备被锁定或遗忘设备口令，可通过证书申请方式进行设备口令重置。请参见《PROP 系统维护业务办理指南》中第一章节。《PROP 系统维护业务办理指南》获取路径：进入中国结算官网（www.chinaclear.cn）服务支持 - 操作手册 - 上海市场。

场景八： 未插入 USBKEY 报错

场景描述：

打开[网关服务控制器]软件，启动网关服务后，提示“请插入 USBKEY”。

解决方法：

请确认 USBKEY 是与主机连接正常且指示灯常亮。

操作步骤：

- (1) 请确认 USBKEY 是与主机连接正常且指示灯常亮，并确保 USB 接口供电稳定；
- (2) 请通过[网关管理软件]设置正确的加密设备类型；
- (3) 请确认网关软件未安装在虚拟机上；
- (4) 关闭网关软件所在主机上的防火墙及杀毒软件。

场景九： 绑定端口失败报错

场景描述：

打开[网关服务控制器]软件，启动网关服务后，提示“bind failed”。

解决方法：

请检查网关机上的 8021、8888、8889、8890 端口是否已被其他程序占用。

操作步骤：

在运行窗口中输入 cmd 命令，打开命令行窗口。

输入 netstat -ano|findstr "8021"。

输入 netstat -ano|findstr "8888"。

输入 netstat -ano|findstr "8889"。

输入 `netstat -ano|findstr "8890"`。

1.2 网关管理软件无法登录

场景一： 证书过期报错

场景描述：

登录[网关管理]软件，提示“您的 PROP 系统电子证书已于 XXXX 年 X 月 X 日过期，系统已无法正常登录，请立即与中国结算上海分公司联系！”。

解决方法：

请检查当前选择的加密设备是否设置正确。

操作步骤：

请[以管理员方式]打开网关管理软件，将加密设备修改成当前用户拥有的加密设备类型。

场景二： 用户密码错误

场景描述：

登录[网关管理]软件，输入口令，提示“密码错误”。

解决方法：

请输入正确的 PROP 用户密码。

操作步骤：

网关管理软件中的登录口令和网关服务控制器中登录的用户口令相同，请不要输入设备口令。

场景三： 连接网关失败

场景描述：

登录[网关管理]软件，提示“连接 127.0.0.1, 8021 失败”。

解决方法：

请确认网关服务是否正常启动。

操作步骤：

打开[网关服务控制器]软件，检查网关服务是否已启动。

1.3 网关证书申请失败

场景一： 用户证书申请权限未开通

场景描述：

登录[证书管理]软件，进入证书管理主界面，点击证书申请时权限，提示“用户证书申请权限未开通”。

解决方法：

需向中国结算开通证书申请权限。

操作步骤：

请参见《PROP 系统维护业务办理指南》中第一章节，《PROP 系统维护业务办理指南》获取路径：进入中国结算官网（www.chinaclear.cn）服务支持 - 操作手册 - 上海市场。

场景二： 输入设备口令后报错

场景描述：

登录[证书管理]软件，进入证书管理主界面，进行证书申请时当输入[设备口令]后报错。

解决方法：

请根据证书申请报错的错误代码对应的操作步骤进行解决。

操作步骤：

(1) 错误代码“3103”：PROP 用户电子有效证书数量最多为 6 个，请删除不需要的电子证书后再进行证书申请。

(2) 错误代码“3203”：请检查并更新网关软件版本为最新版本，再联系 PROP 技术支持；

(3) 错误代码“3205”：证书备注中禁止包含特殊字符，建议证书备注格式如下：填写“USBKEY 序列号+主用或备用数字证书”(注意：USBKEY 序列号只填写数字，不要加上 SN：)

(4) 错误代码“3208”：每次证书申请备注必须唯一。

场景三： 申请交易序列号失败

场景描述：

登录[证书管理]软件，进入证书管理主界面，进行证书申请时提示“申请交易序列号失败”。

解决方法：

请检查网关机与 PROP 服务器之间的网络连通性；

操作步骤：

请参照 1.1 节中的场景二。

场景四： 写入加密设备失败

场景描述：

登录[证书管理]软件，进入证书管理主界面，进行证书申请时提示“写入加密设备失败”。

解决方法：

请进行加密设备以及操作机器环境的检查；

解决步骤：

- (1) 请确认 **USBKEY** 与主机连接正常且指示灯常亮，并确保 **USB** 接口供电稳定；
- (2) 请确保当前 **USB** 接口有读写权限；
- (3) 请确认网关软件未安装在虚拟机上；
- (4) 若仍旧提示写入加密设备失败，请联系 **PROP** 客服，进行加密设备的更换。

第2章 PROP 通用接口软件日常应急帮助

2.1 PROP通用接口软件启动失败

场景一： 通道启动时弹出提示信息

场景描述：

启动通道，提示“[通道名称]请求/应答库记录数[xx]/[xx]，已超过 10000。继续运行可能导致处理效率降低，建议备份清理。是否继续启动通道？”

解决方法：

备份请求/应答控制文件 req.dbf 和 rep.dbf 后再清理。

操作步骤：

(1) 备份[通道名称]的请求/应答控制文件。

(2) 将请求/应答控制模板文件（C:/TYJK0002/Config/）复制到用户配置的通道请求/应答控制文件目录中，并覆盖对应文件。

2.2 PROP通用接口软件通道业务申报报错

场景一： 业务申报时“E001”报错

场景描述：

业务申报后返回“该操作员无此权限 E001!”。

解决方法：

检查登录通用接口的操作员是否具有做该类业务的权限。

操作步骤：

-
- (1) 检查用户申报业务时使用的服务三要素是否与数据接口文档一致；
 - (2) 检查操作员是否拥有该三要素权限，若无该三要素权限，请做第（3）步和第（4）步；
 - (3) 网点用户为组长赋权，请参考中国结算官网 www.chinaclear.cn-服务支持 - 业务资料 - 操作手册 - 上海市场 - PROP 网关系统安装操作手册第八章的第五部分。
 - (4) 组长为操作员赋权，请参考中国结算官网 www.chinaclear.cn-服务支持 - 业务资料 - 操作手册 - 上海市场 - PROP 综合业务终端软件操作手册 6.1.1.1 章节。

场景二： 业务申报时“9925”报错

场景描述：

业务申报后返回“9925：现在不支持的交易”。

解决方法：

检查文件 req.dbf 中的请求记录 FWYM、FWM、FWLX 这三个字段是否填写正确。

操作步骤：

- (1) 请检查业务申报的服务三要素是否正确；
- (2) 请退出 PROP 通用接口软件后，再次启动 PROP 通用接口软件并登录。

场景三： 业务申报时“E998”报错

场景描述：

发起服务后应答文件中 Clsm 字段返回“E998-无法连接服务器！”。

解决方法：

请确认网关机与 PROP 通讯服务器连接是否正常。

操作步骤：

请参考 1.1 节中的场景二。

场景四： 业务申报后未收到应答数据

场景描述：

业务申报后未收到应答数据。

解决方法：

请检查网关机与 PROP 通讯服务器连接是否正常。

操作步骤：

(1) 检查 PROP 通用接口软件是否收到该笔交易应答：使用交易日志中[未应答交易]查询功能，查询该笔交易是否为未应答交易。（参见 PROP 客户端软件运维帮助中的 2.6 章节）

(2) 检查网关软件是否收到该笔交易应答：使用网关管理软件，[操作日志]查询功能，检查是否收到该笔交易的应答。（参见 PROP 客户端软件运维帮助中的 1.6 章节）

(3) 联系 PROP 技术支持并提供网关软件当天运行日志及本笔交易的交易序号。

场景五： 业务申报后“请求主文件与模板不匹配”报错

场景描述：

业务申报后系统日志提示“ReqSend 线程[××××]运行，请求主文件与模

板不匹配!”

解决方法:

检查用户填写的请求主文件与该业务对应的数据接口是否一致。

操作步骤:

- (1) 检查请求主文件与该业务对应的数据接口文件是否一致。
- (2) 重启 **PROP** 通用接口软件。

第3章 PROP 信箱文件交换工具软件日常应急帮助

3.1 PROP信箱文件交换工具软件启动后任务执行报错

场景一： 系统登录后报错

场景描述：

系统登录后，报错“初始化内存映射文件 filememlist.data 失败，原因：创建文件[C:\MFET0001\data\filememlist.data]失败，系统错误代码[5]”。

解决方法：

系统错误代码[5]表示拒绝连接，可能是文件被占用或者是文件没有读写权限。

操作步骤：

- (1) 确认只开启了 1 个 PROP 信箱文件交换工具软件实例。
- (2) 确认登录操作系统用户对目录 C:\MFET0001\data\有读写权限。

场景二： 下载文件时报错

场景描述：

下载文件时，提示“E001-该操作员无信箱 XXXXXXXXX 的文件操作权限”。

解决方法：

产生以上问题的原因是启用了[文件服务扩展权限]，请确定是否需要启用[文件服务扩展权限]功能。

操作步骤：

- (1) 若用户无需启用[文件服务扩展权限]，则进入[网关管理]-[网关配置]-

[文件服务扩展权限]，关闭该功能，然后重启网关。

(2) 若需要启用[文件服务扩展权限]，为组长和操作员分别设置[文件服务扩展权限]。

场景三： 上传任务中文件未按预期发送

场景描述：

上传任务中文件未按预期发送。

解决方法：

检查待发送文件是否具有同名文件的标志文件。

操作步骤：

在发送文件目录中，需创建一个同名文件的标志文件。（如发送 1.rar 文件，则需要新建一个 1.rar.rdy 文件）

场景四： 文件下载任务未按预期下载

场景描述：

文件下载任务未按预期下载。

解决方法：

查看任务是否在计划状态，若在计划状态下则查看任务日志。

操作步骤：

- (1) 请确认该任务处于计划状态；
- (2) 检查任务日志是否有相应的下载任务开始执行的信息。

查看任务日志如图所示：



The screenshot shows a task log window with a tree view on the left containing '文件清单' (File List) and '任务日志' (Task Log). The main area is a table with two columns: '时间' (Time) and '信息' (Information). The log entries show the start and success of downloading files from a mailbox.

时间	信息
2013-09-12 17:16:50	下载任务: [A股信箱文件下载] 开始执行!
2013-09-12 17:16:50	文件 [lofmxfjs335.313] 开始下载
2013-09-12 17:16:52	文件 [lofmxfjs335.313] 下载成功
2013-09-12 17:16:56	文件 [jsmxjs507.313] 开始下载
2013-09-12 17:16:57	文件 [jsmxjs507.313] 下载成功
2013-09-12 17:17:01	文件 [jsmxjs335.313] 开始下载
2013-09-12 17:17:03	文件 [jsmxjs335.313] 下载成功

(3) 若无下载任务开始执行的信息，则需要重启文件下载工具软件；

(4) 若上述步骤仍未解决该问题，可采用手工方式下载文件：在软件菜单栏中选择[信箱]选项卡，进入信箱管理界面进行手工下载。

场景五： 实时回报服务数据文件下载失败

场景描述：

实时回报服务数据文件下载失败。

解决方法：

数据下载失败后，本软件支持自动恢复并进行断点续传。

操作步骤：

- (1) 请在系统设置里勾选“程序启动运行实时回报服务”；
- (2) 如出现其他错误，请联系 PROP 技术支持并提供任务日志。

第4章 PROP 文件交换子系统软件日常应急帮助

4.1 PROP文件交换子系统软件登录后接收文件报错

场景一： 无法接收文件

场景描述：

系统登录后，用户无法将可接收文件列表中的文件接收到本地。

解决方法：

请将对方网点代码添加为联系人好友。

操作步骤：

添加好友方法：请参阅《PFX 用户操作手册》中联系人管理章节。《PFX 用户操作手册》获取路径：进入中国结算官网（www.chinaclear.cn）服务支持 - 操作手册 - 上海市场 - PROP 数据交换系统用户操作手册。

场景二： 接收文件时提示文件不存在

场景描述：

系统登录后，文件在接收过程中提示“PF10-文件不存在”。

解决方法：

同一 PROP 网点下，文件只能在一个 PROP 文件交换子系统软件中接收成功。

操作步骤：

检查该文件是否被其它主机上的 PROP 文件交换子系统软件接收。

4.2 PROP文件交换子系统软件登录后发送文件报错

场景一： 文件未按预期发送

场景描述：

发件箱中文件未按预期发送。

解决方法：

检查待发送文件目录中是否具有标志文件。

操作步骤：

请参阅《PROP 数据交换系统用户接口说明书》中第三章 PFX 用户接口。
《PROP 数据交换系统用户接口说明书》获取路径：进入中国结算官网
(www.chinaclear.cn) 服务支持 - 操作手册 - 上海市场。

4.3 PROP文件交换子系统软件因系统原因无法发送接收文件

场景一： 系统原因导致无法正常发送或接收文件

场景描述：

因主机故障, PROP 文件交换子系统软件无法正常登录或无法正常收发文件。

解决方法：

可通过 PROP 综合业务终端中用户间文件交换模块进行发送和接收文件。

操作步骤：

请参阅《PROP 综合业务终端软件操作手册》中 6.1.4 章节中用户间文件交换。
《PROP 综合业务终端软件操作手册》获取路径：进入中国结算官网
(www.chinaclear.cn) 服务支持 - 操作手册 - 上海市场。