

學校傳染病監視通報系統登入問題排除說明

一、當您出現無法登入系統情形時，請先依循以下步驟排除問題

1、請確認帳號是否已開通，若您是第一次登入本系統，請先和您所在地轄區的疾管署區管中心人員聯繫，確認帳號申請審核進度。

2、確認帳號已開通者

(1)請確認是否有超過 180 天(半年)未登入本系統或沒更換密碼的情形，如有者，由於考量安全性問題，系統已將您的帳號鎖定，請至首頁點選【[忘記密碼](#)】功能鍵解鎖。

(2)如無第(1)情況者，請確認帳號、密碼、驗證碼是否輸入正確。本系統大小寫視為不同符號，輸入時，請留意大小寫是否有切換。

(3)忘記密碼，請依第三項說明步驟重新取回密碼。

(4) 如經上述步驟處理後，仍無法登入者，請洽系統廠商:02-7745-8970 協助處理。

二、使用自然人憑證發生無法登入情形

1. 請先檢查插卡狀況

(1)請確認卡片已正確插至內鍵讀卡機或其他台讀卡機。

(2)如出現「找不到讀卡機」訊息，請至「開始」→「控制台」
→「系統管理工具」→「服務」，啟動 SmartCard 服務。

(3) 如出現「讀卡機未插入」訊息，請換插入另一個 USB Port 或
拔插卡並重啟 IE。

2. 檢查卡片問題

(1)檢查卡片是否插反，一般是將有晶片的那一面朝上與朝內的
插入讀卡機。

(2)若卡片老舊，可嚐試在 IC 卡金屬處，使用橡皮擦來回擦拭，去
除氧化部分。

(3)換一個 USB 插槽且避免使用 USB 延長線/連接線，以免電壓不
足。

3. 如果上述 1、2 方式都無法解決您的問題，請至[憑證元件障礙排除](#)
[網頁](#)檢測，看自然人憑證或讀卡機是否正常，(詳細的檢測說明請
參閱[憑證元件障礙排除網](https://urmsso.cdc.gov.tw/changing/) <https://urmsso.cdc.gov.tw/changing/>)。

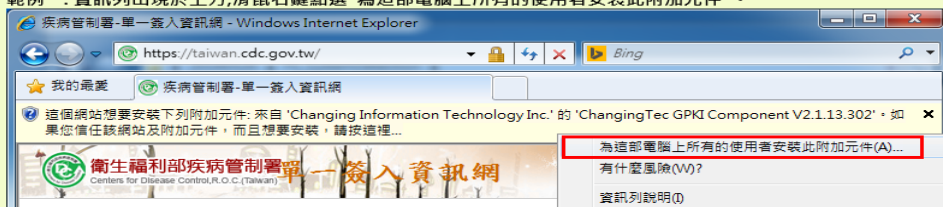
元件安裝及憑證插卡障礙排除

[1. 元件安裝](#) [2. 元件安裝障礙排除](#) [3. 其他操作及錯誤代碼處理](#) [4. 系統環境偵測網頁](#) [5. 元件移除](#) [6. 線上影片教學](#)

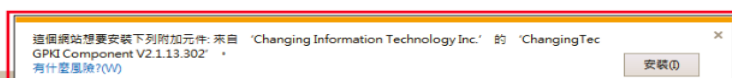
元件安裝

若出現無法顯示網頁，請開啟網頁 -> 工具 -> 網際網路選項 -> 進階 -> 使用TLS1.0打勾。
ActiveX元件是卡片憑證與您電腦溝通的橋樑，若I.E.瀏覽器沒有下載及安裝ActiveX元件，卡片憑證將無法讀取使用。

- 請使用IE瀏覽器開啟系統。
- 請連至 [環境偵測網頁](#) 安裝元件及查詢使用者環境 (連至網頁將會跳出安裝視窗，請允許或安裝元件，可參考 c、d 步驟)。
- 若您的電腦尚未安裝卡片登入元件(或元件不是最新版本)，請於網頁上方(或下方)出現提示後，按右鍵允許安裝。
範例一：資訊列出現於上方，滑鼠右鍵點選“為這部電腦上所有的使用者安裝此附加元件”。



範例二：資訊列出現於下方，點選“安裝”。



其他操作及錯誤代碼處理

[1. 元件安裝](#) [2. 元件安裝障礙排除](#) [3. 其他操作及錯誤代碼處理](#) [4. 系統環境偵測網頁](#) [5. 元件移除](#) [6. 線上影片教學](#)

其他常見問題及錯誤代碼對應處理

一、一般錯誤訊息及卡片常見問題

- | | |
|---------|--|
| 讀卡元件未安裝 | 請用32位元IE瀏覽器安裝元件，若權限受到控管，請單位資訊室協助安裝，並可參考 1. 元件安裝 。 |
| 卡片未插入 | 請確認卡片已正確插至內建讀卡機或其他台讀卡機。 |
| 找不到讀卡機 | 請至「開始」→「控制台」→「系統管理工具」→「服務」，啟動SmartCard服務。 |
| 讀卡機未插入 | 換插入另一個USB Port 或拔插卡並重啟IE。 |
| 卡片常見問題: | 1. 檢查卡片是否插反，一般是將有晶片的那一面朝上與朝內的插入讀卡機。
2. 若卡片老舊，可嘗試在IC卡金屬處，使用橡皮擦來回擦拭，去除氧化部分。
3. 換一個USB插槽且避免使用USB延長線/連接線，以免電壓不足。 |

二、自然人憑證錯誤代碼對應

- | | |
|------|---|
| 5004 | 請將元件移除，重新安裝，若權限受到控管，請單位資訊室協助更新。 |
| 5005 | 使用橡皮擦擦拭卡片上晶片後重新插入。 |
| 5011 | 憑證已過期，請使用者至自然人憑證網站 http://moica.nat.gov.tw/html/index.htm 功能列中憑證作業→憑證展期，或至戶政事務所重新申請自然人憑證後即可重新登入，相關憑證卡片問題請撥打卡片後面免費客服專線：0800-080-117 |
| 5036 | 請關閉所有瀏覽器再開啟，卡片重新讀取。 |
| 5502 | 請拔插卡片。 |
| 9005 | 請將元件移除，重新安裝。 |
| 9018 | 讀卡機有問題，若軟體讀卡機仍無法使用，請重裝讀卡機驅動程式或請MIS協助更換。 |
| 9039 | 請再次輸入正確PIN碼。 |
| 9041 | 請重試並確認輸入6-8碼PIN碼。 |

元件安裝及障礙排除

[1. 元件安裝](#) [2. 元件安裝障礙排除](#) [3. 其他操作及錯誤代碼處理](#) [4. 系統環境偵測網頁](#) [5. 元件移除](#) [6. 線上影片教學](#)

元件安裝之障礙排除步驟

步驟一、請確認電腦環境

- 請使用Microsoft Windows XP 以上作業系統並搭配Internet Explorer (IE) 瀏覽器。
- 請使用IE 8以上版本，請開啟瀏覽器，點選右上角【螺絲圖案】或是工具列中的【說明】→【關於Internet Explorer】檢查IE版本。 [請按這裡參考](#)

步驟二、請確認卡片讀卡機

- 請確認使用的讀卡機型號並安裝讀卡機驅動程式。
- 檢查讀卡機是否安裝，請點選「開始」→「控制台」→「裝置管理員」，檢查【智慧卡讀卡機】是否有您安裝的讀卡機驅動程式。 [請按這裡參考](#)
- 檢查服務是否啟動，請點選「開始」→「控制台」→「系統管理工具」→「服務」，檢查【Smart Card】服務是否啟動。 [請按這裡參考](#)
若未啟動，請按滑鼠右鍵，選擇「啟動」。
- 請至相關網站驗證卡片是否可正常讀取。
 - 自然人憑證網站: <http://moica.nat.gov.tw/ShowCardInfo.html>
進入網站後，請點選左方「檢視憑證IC卡資訊」，於右方操作說明(1)下載並解壓縮「gcms Plug-in」後執行安裝，即可點選下方「檢視憑證IC卡資訊」，確認是否可正常檢視卡片資料。 [請按這裡參考](#)
若有任何問題請撥打網站下方: 免付費客服專線：0800-080-117
 - 醫事人員憑證網站: <http://203.65.114.19/HCA20/?m=component&a=testpage>
進入網站後，請到下方「HCA函式檢測」，選取您使用的讀卡機，並輸入PIN碼後，滑鼠移至右方點選「開始檢測」，檢測後將卡片資訊顯示於下方，確認是否可正常檢視卡片資料。 [請按這裡參考](#)

步驟三、請確認網際網路選項設定

- 請將網站加入信任網站。 [請按這裡參考](#)
- 請調整安全性設定，請點選您的瀏覽器查看設定方式。

三、忘記密碼

請至首頁點選[忘記密碼](#)功能，系統將導引您至「疾病管制署使用者簽入管理系統」，請依循下列步驟：[忘記密碼](#) → 填寫身分證字號 → 選擇電子信箱 → 至指定信箱接收信件 → 取得密碼 → 以此密碼登入本系統。

(注意:如使用 Yahoo 電子信箱可能會出現信件被阻擋情形，建議改用公務信箱或其他商用信箱收件)

操作步驟如下：

《步驟一》首頁點選點選【密碼修改】按鈕。



《步驟二》進入「使用者簽入管理系統」密碼查詢頁面，請輸入身分證字號。



《步驟三》點選【確定】按鈕，系統自動產生一組驗證碼寄送到你的電子郵件信箱中。

帳號、密碼查詢

信件已寄至您下列信箱中，請收信取得驗證碼
*****@24drs.com

* 驗證碼 83293226

請將驗證碼(8碼數字)填入此欄，點選【送出】即可取得帳號與新密碼

送出

注：若收件匣查無信件時，請檢查是否寄至垃圾郵件中

《步驟四》輸入驗證碼點選【確定】按鈕，顯示帳號及產出一組新密碼。

INFORMATION

帳號：[redacted]

新密碼：532Sun876

送出

Ok

注意：密碼有大小寫區別，通常第 4 個字為大寫。