

# 系統常見問題

## 登入與帳號

1. 為何無法登入 SRM 網站，一直出現密碼錯誤？
2. 如何綁定其他 VendorCode(供應商代碼)？
3. 要變更公司地址與電話要怎麼變更
4. 帳號過期如何展期
5. SRM 帳號如何申請或新增帳號
6. 沒收到帳號啟用信 / 系統發信皆未收到
7. 如何變更帳號的 Email / 變更展期收信 Mail

## 節點 3. Purchasing

### 簽章錯誤

1. 系統提示 "尚未安裝 CAPI 元件"
2. 系統提示 "簽核失敗,簽章原文錯誤 "(或憑證是否過期查詢)
3. 系統提示 " CAPI 簽章失敗 5203 其他錯誤"
4. 系統提示 " CAPI 簽章失敗 5010 找不到符合憑證"
5. 系統提示 " CAPI 簽章失敗 5204 找不到私密金鑰"
6. 有申請電子簽章服務但簽章時 sign 圖示反灰

### 簽章檔案與查詢

1. 回簽檔案右方出現" X "是什麼
2. 如何確定有回簽成功
3. 簽名處出現有效性不詳
4. 簽章時出現此視窗需要輸入密碼
5. PO 無法回簽與下載，SRM 顯示 PO 異動狀態為 Y
6. 在 3.2.1 交期管理查不到此訂單供應商

## 節點 5. Receiving

1. 出現 OPEN 量不足

## 節點 6. Payment 相關問題

### 電子發票

1. 如何成為電子發票供應商

2. 電子發票可不可以至其他平台開立後再至 SRM 系統維護

## 開立發票操作

1. 系統顯示“尚未維護發票區間”
2. 供應商反應在 6.1.0 查詢不到此 PO
3. 在開立發票作業無法勾選 PO 進行請款
4. 在開立作業查不到可請款 PO
5. 系統顯示“出現發票號碼起與迄區間不得重複”
6. 節點 6.2.2 查詢不到發票
7. 節點 6.2.2 無法列印發票

## 節點 9. System

1. 費用計算方式
2. 不同 vendorcode(供應商代碼)是否可以共用憑證
3. iKey 與關貿電子憑證的差別
4. 已經於關貿下載/展期憑證但 SRM 沒有更新
5. 供應商點選憑證註冊時，網頁顯示(0)的錯誤訊息

## 其他相關問題

### 其他問題

1. 用 IE 瀏覽器操作仍無法正常操作

### 1. 為何無法登入 SRM 網站，一直出現密碼錯誤？

請確認帳號密碼不能複製到空格，且帳號仍未過期,若仍無法登入請連繫系統客服人員。

### 2. 如何綁定其他 VendorCode(供應商代碼)？

請點選右上角 My Account 點選 VendorCode 註冊，將另外一組 VendorCode 輸入後請採購盡快幫您確認,請參考下列圖示流程。



### 3. 要變更公司地址與電話要怎麼變更

- a. 電子發票供應商可以直接到 6.2.4 修改地址(此資訊用於折讓單上顯示地址欄位)。
- b. 非電子發票供應商則請通知採購協助提供異動資料，由 IT 人員協助更新。

### 4. 帳號過期如何展期

請您至登入畫面點選帳號展期(如圖)依序步驟操作，最後至信箱收信點選延期3個月使用期限的連結網址即可



## 5. SRM 帳號如何申請或新增帳號

請您點選 SRM 登入頁面的帳號註冊,並跟著步驟做即可,另外，若需要刪除信箱請於可登入至系統後，到 SRM 的節點 9.9.3 供應商帳號管理進行異動



## 6. 沒收到帳號啟用信 / 系統發信皆未收到

請先使用 SRM 登入頁面上的 HELP 功能執行重寄啟用信，並檢查貴司收信系統是否有擋信機制，或是信件被移至垃圾信件夾，如果還是都收不到就表示貴司的信箱有擋 SRM 系統郵件，請您試著將此系統 email 加入信任寄件人：Admin.B2B@innolux.com



## 7. 如何變更帳號的 Email / 變更展期收信 Mail

系統規定，帳號申請後無法變更，如欲變更請重新註冊帳號

## 簽章錯誤

## 1. 系統提示 " 尚未安裝 CAPI 元件 "

請您檢查 IE 版本是否為 11 以下且確認是否安裝或被停用

【工具】→【網際網路選項】→【程式集】→【管理附加元件】→【顯示】  
→【所有附加元件】→【FSCAPI Class】，如確實沒有元件  
請到 9.1.1 簽章服務 → 點選“憑證元件下載” 並且安裝於電腦即可

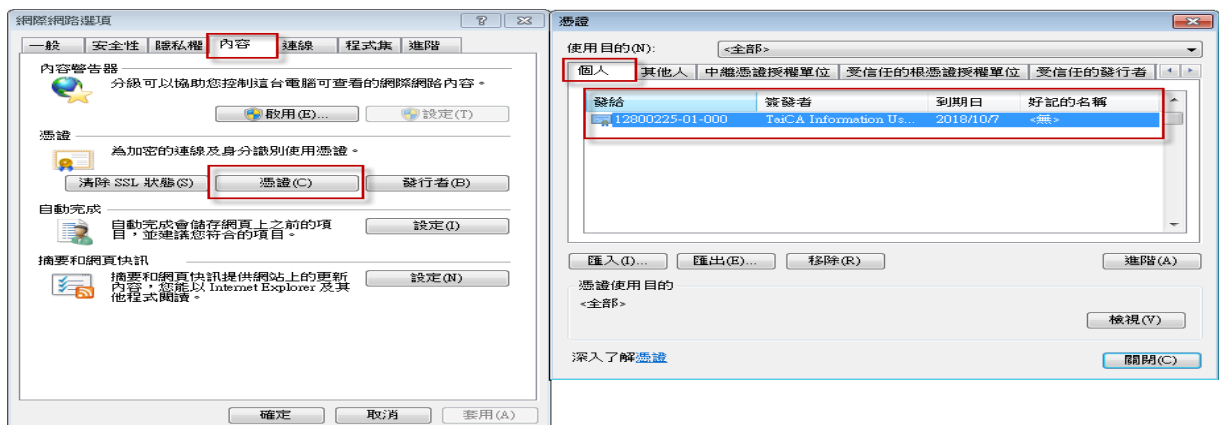


## 2. 系統提示 " 簽核失敗,簽章原文錯誤 "(或憑證是否過期查詢)

a. 請您先檢查該公司最新的憑證是否匯入瀏覽器且是否尚未過期

【工具】→【網際網路選項】→【內容】→【憑證】

b. 請檢查是否有憑證,且是否到期日還未超過, 如果裡面沒有最新的憑證,請找到當初備份的憑證進行匯入, 若不清楚憑證如何匯入請參考 9.1.0 操作手冊, 若有最新憑證請確認 9.1.1 簽章服務憑證是否已更新



## 3. 系統提示 " CAPI 簽章失敗 5203 其他錯誤 "

這種情況是由於軟體之間出現了衝突, 這時需要

a. 把 IE 瀏覽器的電子憑證移除

b. 然後重新把關貿公司發布的電子憑證匯入 IE 瀏覽器。

注意：一定要保留關貿公司發布的電子憑證安裝文件或是 PVK 格式的電子憑證私密金鑰  
如何移除 IE 瀏覽器的電子憑證：

【工具】→【網際網路選項】→【內容】→【憑證】→【移除】

再參考 9.1.1 簽章服務將憑證重新匯入

#### 4. 系統提示" CAPI 簽章失敗 5010 找不到符合憑證 "

表示您的電腦內沒有憑證資料, 請您

- a. 先確認貴公司有沒有跟關貿申請憑證
- b. 沒有的話請依 9.1.0 的操作手冊來申請憑證

有的話請找到當初備份的憑證進行匯入, 並把憑證資料匯入您的電腦

※如果有申請但憑證已弄丟或其他相關問題請洽詢關貿

關貿的聯繫方式

台灣關貿客服電話：(02)7737-2933 E-MAIL：inx@tradevan.com.tw;

上海貿鴻客服電話：86-21-96987688 E-MAIL： service\_sh@163.com

#### 5. 系統提示" CAPI 簽章失敗 5204 找不到私密金鑰 "

這是因為匯入憑證的時候不是用私密金鑰,請

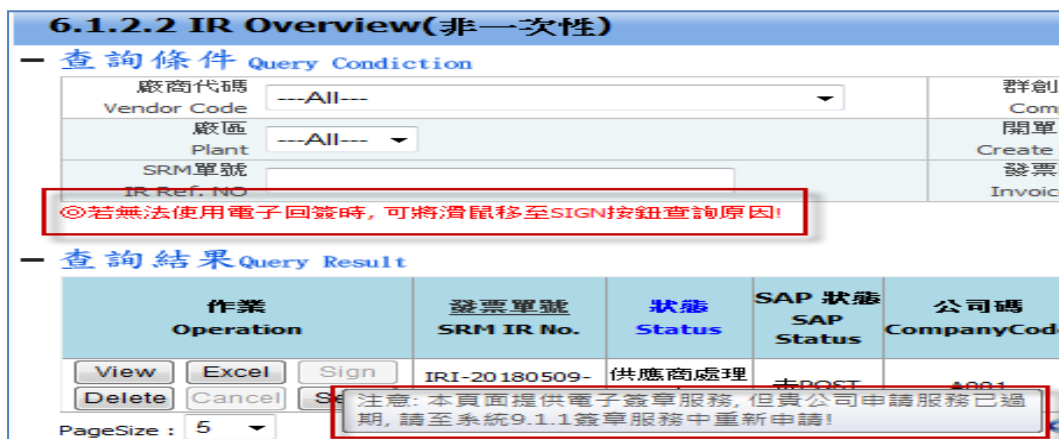
- a. 重新用下載關貿憑證的電腦再次匯入憑證
- b. 或是請匯出憑證時匯出私密金鑰後再匯入

如不清楚如何匯出或匯入請參考 9.1.0 操作手冊

#### 6. 有申請電子簽章服務但簽章時 sign 圖示反灰

請將滑鼠移至 SIGN 即可查看無法簽章的原因

- a. 顯示尚未簽署電子訊息交換合約請與採購聯繫簽署
- b. 顯示簽章服務過期請確認展期後的憑證是否已註冊於 SRM 系統



## 簽章檔案與查詢

### 1. 回簽檔案右方出現" X "是什麼

右方出現"X"是新增刪除的功能, 日後貴司上傳的回簽檔案有誤,可自行刪除重新作業  
請參考 SOP 文件 3.1.0。

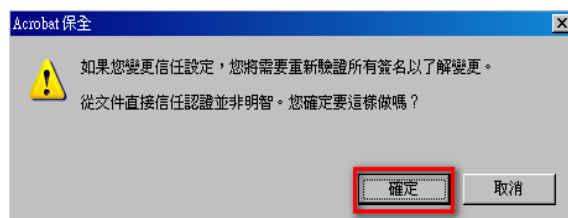
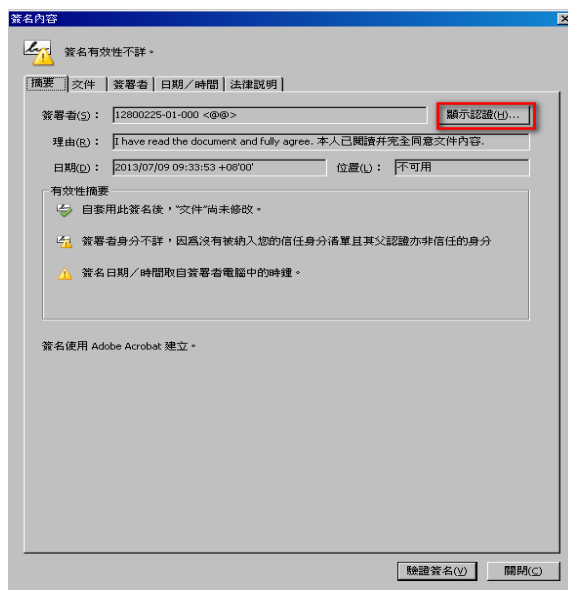
### 2. 如何確定有回簽成功

出現回簽日期,並且後面文件有一枝筆或印章。

### 3. 簽名處出現有效性不詳

這是因為電腦不認得這個簽名

- 先用滑鼠在上面點右鍵
- 選擇顯示簽名內容, 再點顯示認證
- 再選擇信任, 點選新增至信任的身份
- 再一直點選確定, 出去後點選簽名他出現打勾即算完成



**Buyer(買方):**  
群創光電股份有限公司  
INNOLUX CORPORATION

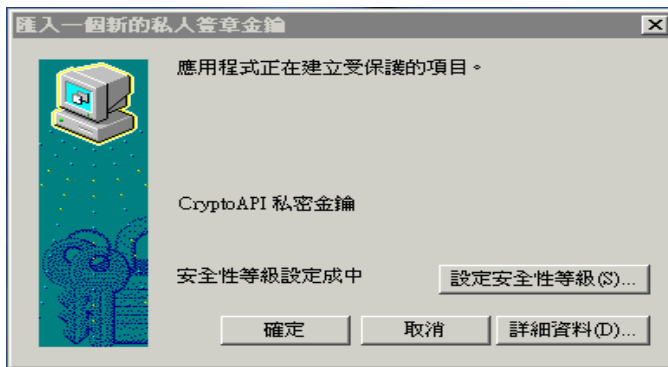
**Buyer's Authorized Representative(買方簽核處):**  
簽名有效

Digitally signed by 謝坤河  
Date: 2013/07/09 09:33

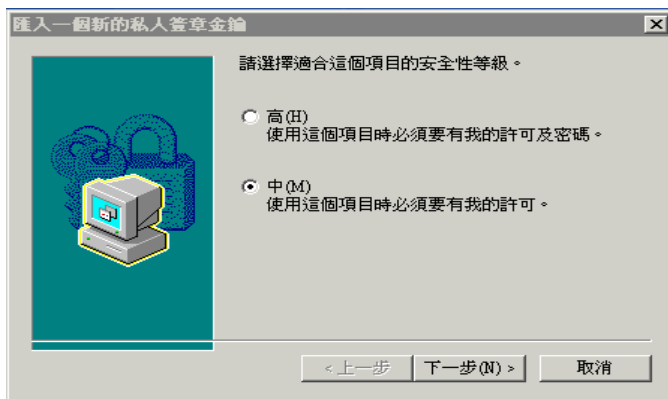
#### 4. 簽章時出現此視窗需要輸入密碼



當初匯入憑證的過程中會出現下列這個圖示



選擇設定安全性等級時，如果選高，就必須設定密碼



簽章時就必須輸入這組密碼，





## 5. 無法回簽與下載 PO，SRM 顯示 PO 異動狀態為 Y

A: 因為採購的 PO 中，已有一項 Item 異動，該項 Item 已完成簽核，狀態是 CLOSE, SRM 會卡關 PO 的所有 Item 狀態不可為 CLOSE 才可回簽，請連繫採購確認 PO 單據狀態

## 6. 在 3.2.1 交期管理查不到此訂單供應商

A: SRM 系統每 12 小時更新一次訂單狀態，請確認訂單是否為 12 小時內產生

# 5. Receiving

## 1. 出現 OPEN 量不足

此為操作步驟有誤

請您參考節點 5.3.0 操作手冊->第 9 頁(如下圖)

您點選新增後->先勾選出貨料號->輸入出貨數量->點選 Check Item

才是驗證的正確步驟

若對於操作不熟悉請一定要先閱讀操作手冊(節點 5.3.0)

內有詳細說明,並一步一步帶您操作

若已確認操作無誤請與 User 確認目前出貨狀態

### ASN單開立

**Step 3.1 逐筆輸入資料**  
新增->選擇出貨物料與數量

新增 檢查出貨量 刪除

Line No.	料號/品名	交貨日期	可開立訂單量	出貨量	供應商LOT	棧板ID	在途量	單位	送貨地	錯誤情況
1	AAAAAAAAAAA (Glass, 1200*1850, 0.5mm DPK, AT100-A)	2016/03/22	0				1021	SHT		尚未通過驗證
0	BBBBBBBBBBB (Glass, 1200*1850, 0.5mm DPK, AT100-A)	2016/03/22	0				915	SHT		尚未通過驗證

1. 選擇物料 → 2. 輸入出貨數量(必填) 供應商 LOT 棧板ID

步驟說明：

1. 勾選出貨料號
2. 輸入出貨數量(必填)

供應商LOT：LOT管控材料請依料號對應填寫，如：光阻/玻璃/偏光板/液晶/PI液...等

棧板ID：出貨T1/T2廠才需填寫

3. Check Item：確認錯誤情況是否發生，如PO不足  
\*若有錯誤情況發生將無法出ASN單
4. Add Item：將出貨物料新增至ASN單
5. Close：關閉檢驗

## 電子發票

## 1. 如何成為電子發票供應商

請參考下列申請流程或至 SRM 首頁，系統公告中有完整申請方式。

申請成為電子發票供應商	
申請所需要之條件	聯繫窗口
國稅局核發之丁種字軌及發票簿	財政部電子發票整合服務平台 <a href="https://www.einvoice.nat.gov.tw/">https://www.einvoice.nat.gov.tw/</a> 客服專線：0800-521-988 或洽營業人所屬國稅局、稽徵所，諮詢電子發票業務辦理窗口
具有電子憑證並註冊於 SRM 系統 9.1.1 簽章服務	系統作業問題 客服電話：037-586000 轉 63619 客服信箱：srm.service@innolux.com 購買電子憑證問題 關貿網路客服電話：02-77372933 關貿網路客服信箱：inx@tradevan.com.tw
簽訂電子信息交換合約	向對應採購簽訂並提出

※成為電子發票供應商後，電子發票請款及開立必須直接至 SRM 系統操作  
如對開立作業有疑問請先參考各項節點操作手冊進行  
開立電子發票操作手冊(6.0 SOP&DOC - 供應商操作手冊(6.2 台灣電子發票))：  
[http://srm.innolux.com/Files/Documents/e-IR\\_Vendor\\_SOP.pdf](http://srm.innolux.com/Files/Documents/e-IR_Vendor_SOP.pdf)  
憑證申請/註冊操作手冊(9.1.0 操作手冊)：  
[http://srm.innolux.com/Files/Documents/2.%20憑證申請收費流程\\_new.pdf](http://srm.innolux.com/Files/Documents/2.%20憑證申請收費流程_new.pdf)



## 2. 電子發票可不可以至其他平台開立後再至 SRM 系統維護

不建議，因為會有重複上傳至國稅局或因重複開立導致無法正常作廢發票的情形發生。

## 開立發票操作

## 1. 系統顯示“尚未維護發票區間”

煩請先至 6.2.4 維護發票字軌與區間後才可進行開立發票動作

若不清楚如何維護請先參考 6.0 操作手冊(6.2 台灣電子發票)

## 2. 供應商反應在 6.1.0 查詢不到此 PO

a. 節點 6.1.0.1：為一次性請款，請與對應窗口確認是否 Po 均已完成收料

b. 節點 6.1.0.2：為非一次性請款，請連繫採購確認是否已完成排款，若排款日超過可請款日找採購重新排款

## 3. 在開立發票作業無法勾選 PO 進行請款

a. 請先在已驗收未請款清單查詢要請款的 PO

並且狀態要顯示可至節點 6.2.1/6.1.1.1 請款，才表示已經驗收可以請款了

b. 若顯示未完全驗收請與 User/驗收人確認目前驗收進度

c. 若顯示依照原有方式請款請與採購聯繫處理

#### 4. 在開立作業查不到可請款 PO

請依據您在已驗收未請款請單所顯示的查詢結果裡的條件  
"法人、廠區、幣別、PO 類型、稅別、付款條件與採購人等"  
再至節點 6.1.1.1 選取正確條件去查詢  
提醒您全部條件一定都要正確,否則就會查詢不到 PO

#### 5. 群創駁回的發票如何重新請款

請先至節點 6.1.2.1/6.1.2.2 將群創駁回的發票  
點選 Delete 刪除  
即可重新回到節點 6.1.1.1/6.1.1.3 開立發票

#### 6. 系統顯示“出現發票號碼起與迄區間不得重複”

請廠商確認發票狀態，務必於發票開立前先確認發票字軌區間以及不要跳著開發票，避免造成發票區間重覆或發票違反序時序號原則

#### 7. 節點 6.2.2 查詢不到發票

請將最右邊的驗收狀態特別分開點選"完全驗收"或"未完全驗收"查詢  
即可查詢得到發票，查詢前請先確認篩選欄位都正確選擇

**6.2.2 IR Overview**

- 查詢條件 Query Condition

供應商 Vendor	--All--	群創法人 Company	--All--
廠區/群創採購 Plant/Charger	--All--	發票號碼 Invoice NO	
開單日期 Create Date	2018/04/06 ~ 2018/07/07	處理狀態 Status	ALL
<input checked="" type="checkbox"/> 顯示一般 IR <input checked="" type="checkbox"/> 顯示 Consignment IR		驗收狀態 ALL ALL 完全驗收 未完全驗收	
<input type="button" value="Query"/>			

#### 8. 節點 6.2.2 無法列印發票

此部分須待會計接收或立帳後才可列印，若狀態為(未完全驗收)在隔月 9 日會計會強制接收  
若您於發票開立日期當日仍具有電子發票供應商資格，若發票開立日期當天已不具有電子發票供應商資格則請與 SRM 客服同仁連繫，若有其他疑問請與對應驗收人員確認

### 1. 憑證費用計算方式

簽章服務費用是以前一年度交易金額是否>=500 萬來計費

●簽章服務費 (Signature Service Fees)

	前一年度交易金額 < 500萬 (Transaction amount less than 5 million in previous year)	前一年度交易金額 >= 500萬 (Transaction amount equal or more than 5 million in previous year)
台灣廠商 (Domestic (Taiwan-based) suppliers)	0	1,200 TWD
國外廠商 (Non domestic Suppliers)	0	1,200 TWD
大陸廠商 (China_based suppliers)	0	250 RMB

憑證費用為一年繳納一次

●憑證費 (Certification Fees)

	憑證費 (每年) Annual Fee	發行單位 Issue By
台灣廠商 (Domestic (Taiwan-based) suppliers)	1,000 TWD	TaiCA (TWN)
國外廠商 (Non domestic Suppliers)	1,000 TWD	Digsign (HK)
大陸廠商 (China_based suppliers)	200 RMB	Digsign (HK)

### 2. 不同 vendorcode(供應商代碼)是否可以共用憑證

- a. 如果是不同的公司是無法共用憑證的(台灣的是統編一樣,大陸的是稅編一樣)
- b. 若確定是同一家公司, 請先向採購提出, 經由採購確認是同一家公司
  - b-1: 寄送 email 到 srm.service@innolux.com
  - b-2: 通知管理員做系統內部更改

### 3. iKey 與關貿電子憑證的差別

Key 的使用需透過隨身碟, 無法複製、備份。關貿電子憑證可以複製、備份給多台電腦使用, 無需繳交其他費用。

### 4. 已經於關貿下載/展期憑證但 SRM 沒有更新

於關貿展期憑證後還需至 9.1.1 簽章服務點選憑證註冊, 請確認是否已至 SRM 節點 9.1.1 簽章服務進行憑證註冊, 且註冊成功及憑證狀態正確

申請狀態 Application Status	填寫申請書 Application Fill-in	下載申請書 Application Downloads	關貿收到申請書 Application Accepted	關貿確認申請書 Application Confirmed	關貿收到繳款 Payment Received	關貿確認繳款 Payment Confirmed	註冊憑證 Certificate Registered	開通服務 Subscribe to a service
	Y	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Y	Y

編號 NO	註冊日期 Registration date	註冊人 Registrant	憑證主旨 The purpose of the certificate	憑證生效日 Certificate Effective Date	憑證到期日 Certificate due date	是否有效 is it effective
註冊憑證 Registration certificate	6					Y
	5					N
	4					N

## 5. 供應商點選憑證註冊時，網頁顯示(0)的錯誤訊息

請連繫 SRM 客服同仁，並將憑證檔案與密碼寄送至 SRM 客服信箱

## 其他問題

### 1. 用 IE 瀏覽器操作仍無法正常操作

煩請確認貴司所使用 IE 版本是否為 10(含)以下，若非 10(含)以下請將 IE 版本下降