# 柜台五合一控件常见问题汇总

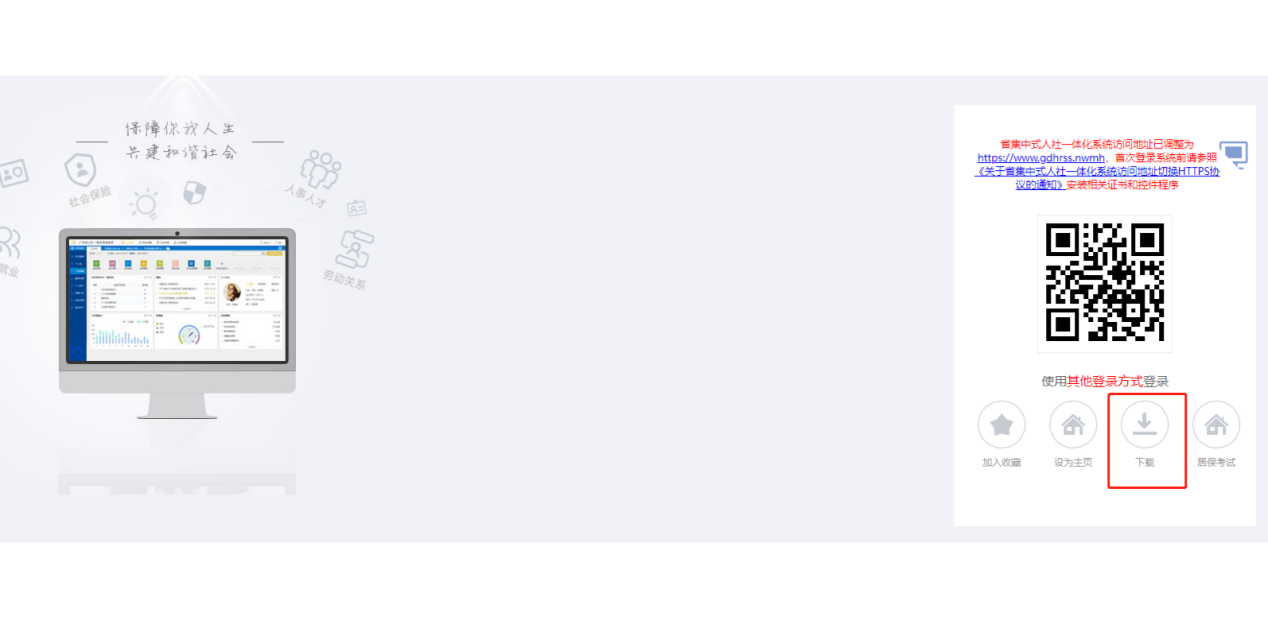
1. **说明**

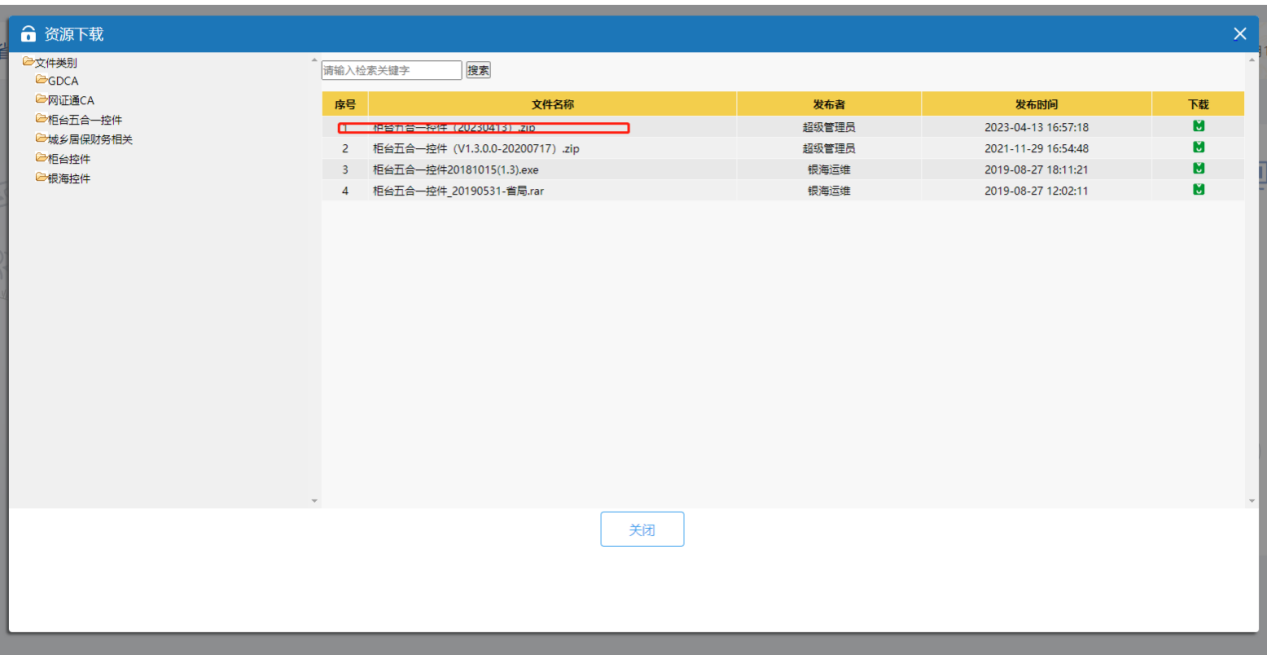
本文档对常见问题进行了汇总，以方便维护同事解决问题、节省时间。文档以方迪高拍仪作为示例。

方迪高拍仪包含硬件模块如下：

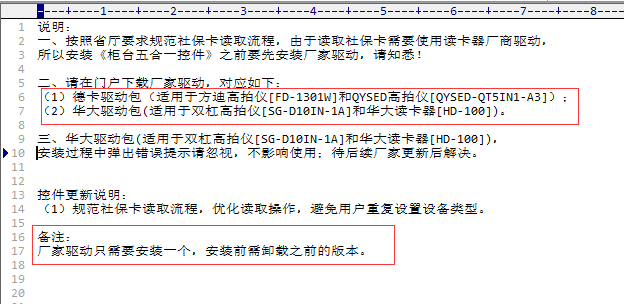
社保卡读卡器、身份证阅读器、摄像头（2个，上方和下方）。

1. **控件安装**
2. 从门户网站下载最新版本的五合一控件，例如：



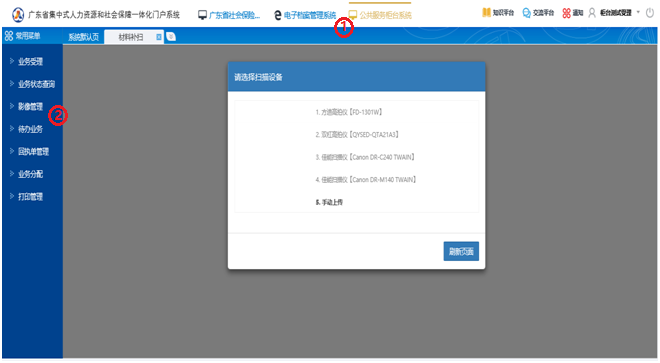


1. 控件下载完成后，关闭IE浏览器；然后以管理员身份运行控件安装包(如遇安装失败请先手动删除以下目录 D:\Program Files\MyFortunesOcx)，如果还有问题请以管理员身份安装微软常用运行库合集 2019.10.19.x86 x64.exe后重装五合一控件；
2. 如果需要使用读卡器，则需要额外安装读卡器厂家驱动；安装前要了解读卡器型号，然后安装对应的驱动，如下图：

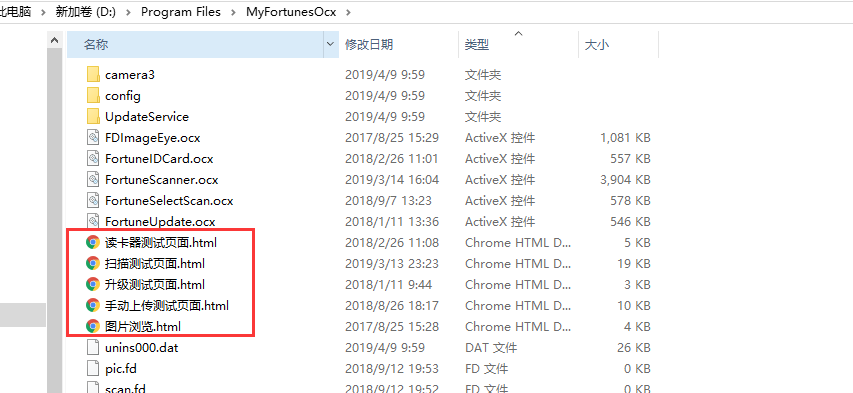


1. **验证控件是否安装成功**

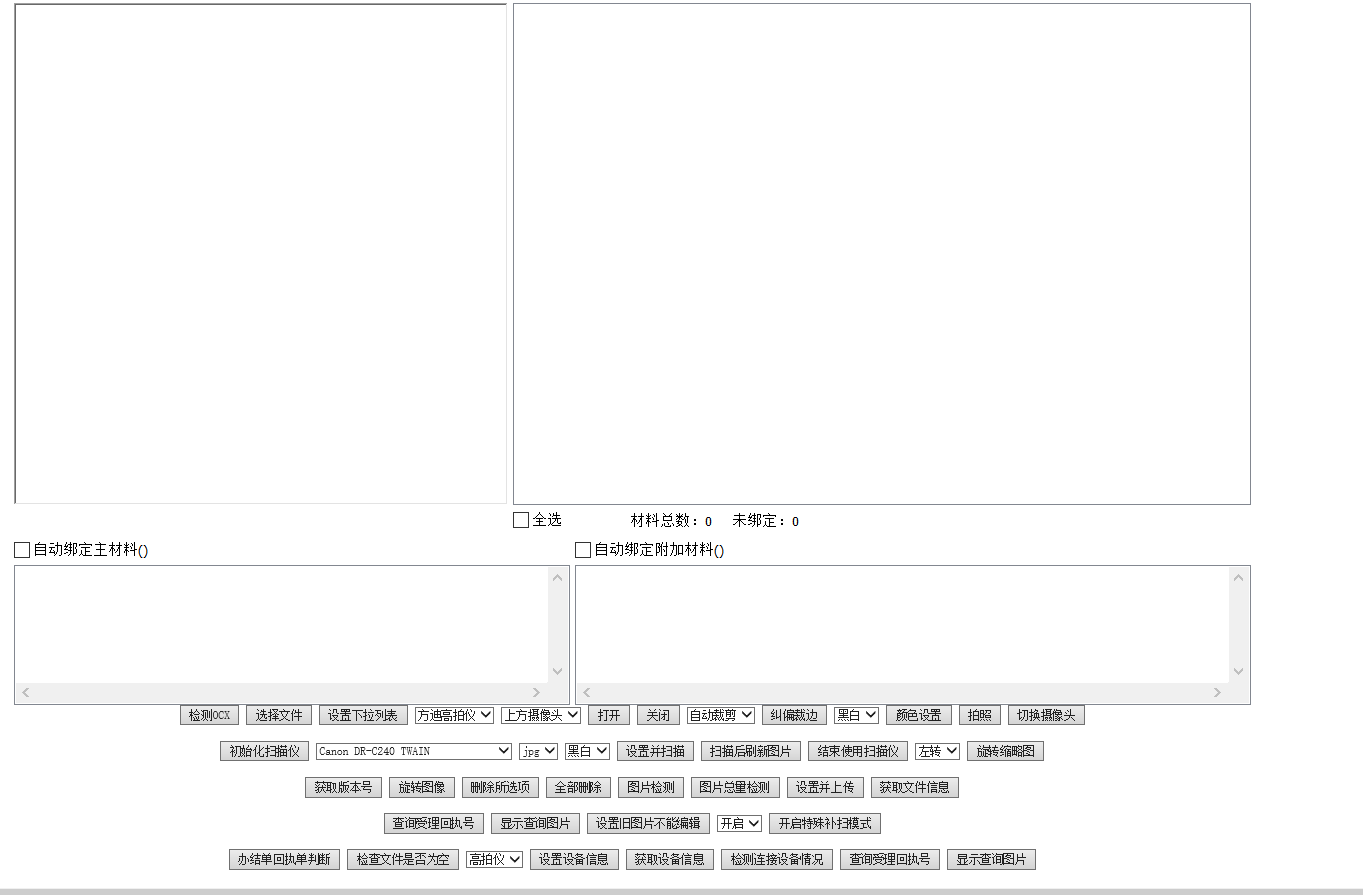
（1）根据用户名和密码，登录省人社系统，在系统主页面上，点击“公共服务柜台系统”，然后左边的“影像管理”主菜单，点击“材料补扫”，如果**没有**提示最新控件需要安装页面，即已经成功安装最新控件，具体操作步骤见下图：



1. **控件测试**
2. 控件安装包中带有不同硬件的测试页面，可根据需要进行测试；如下图：



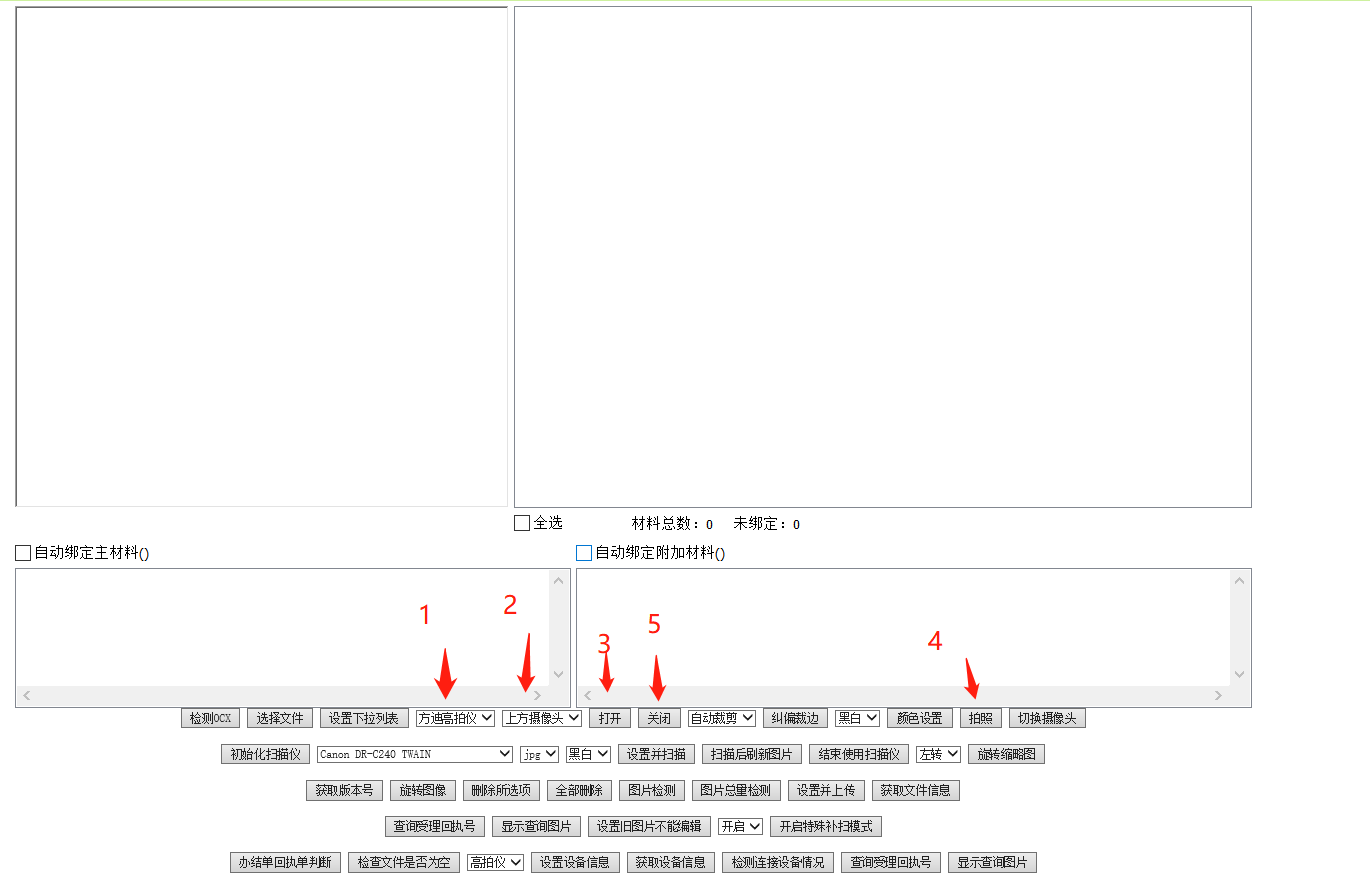
1. 高拍仪和扫描仪测试，用IE浏览器打开“扫描仪测试页面”，如下图：



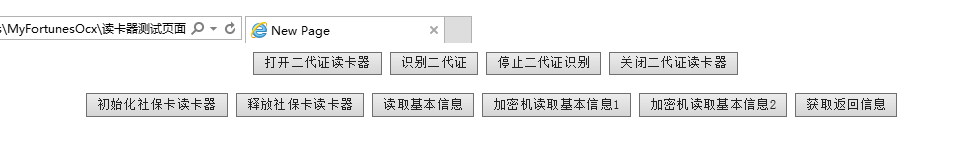
高拍仪测试主要验证摄像头能否打开，拍照是否正常，流程如下：

1. 选择①高拍仪类型🡪②选择摄像头🡪③打开🡪④拍照🡪⑤关闭；

备注：如果有两个摄像头，请按照流程测试两次。

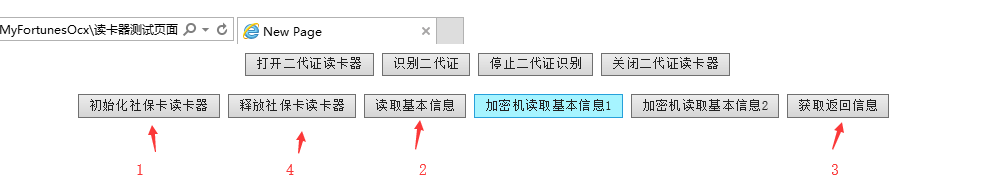


1. 社保卡和身份证测试，用IE浏览器打开“读卡器测试页面”，如下图：



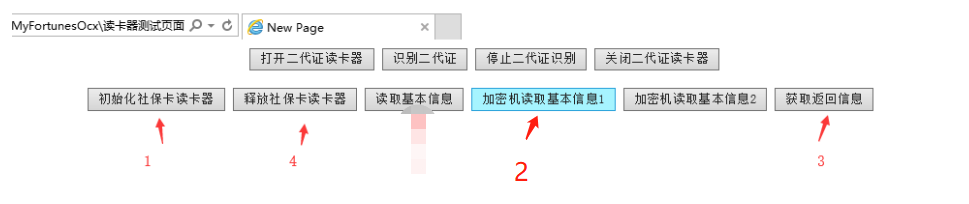
社保卡测试流程两种方式都可以如下：

1. 初始化社保卡读卡器🡪②读取基本信息🡪③获取返回信息🡪④释放社保卡读卡器



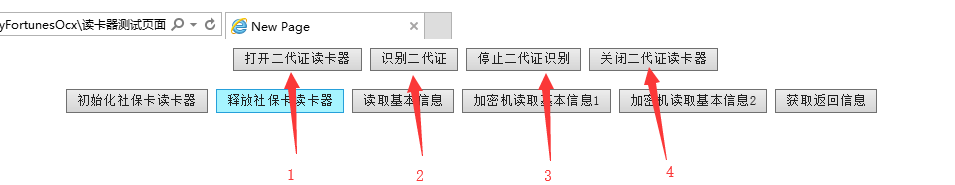
备注：读取社保卡需要安装psam卡，如果没有安装则会提示无pasm卡，此提示表明硬件和控件都是正常的。

1. 初始化社保卡读卡器🡪②加密机读取基本信息1🡪③获取返回信息🡪④释放社保卡读卡

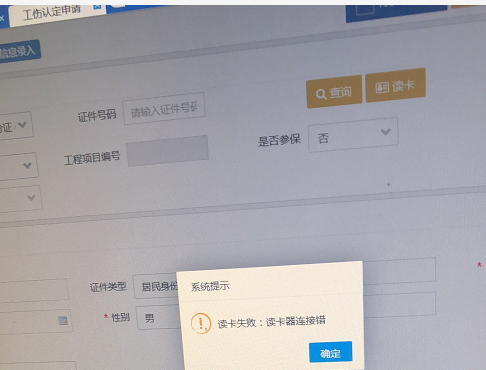


身份证测试流程如下：

1. 打开二代证读卡器🡪②识别二代证🡪③停止二代证识别🡪④关闭二代证读卡器

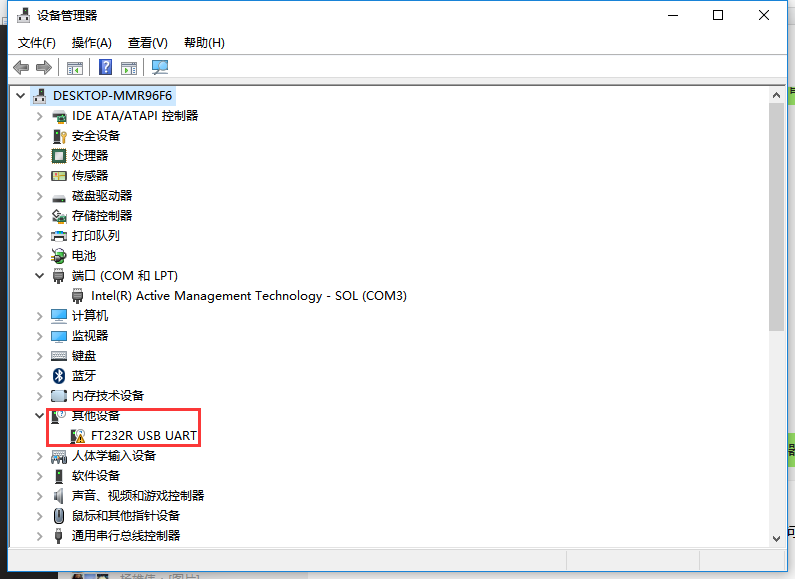


1. **常见问题**
2. 读卡失败

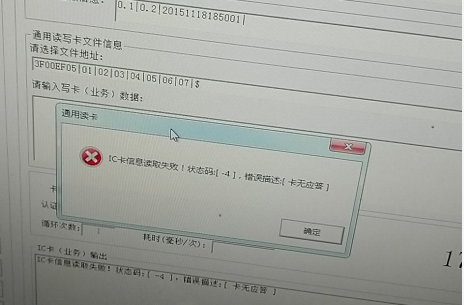


原因分析：

1. 没有安装厂商驱动（德卡或者华大）；
2. 硬件设备驱动异常，如下图；



（2）卡片无应答



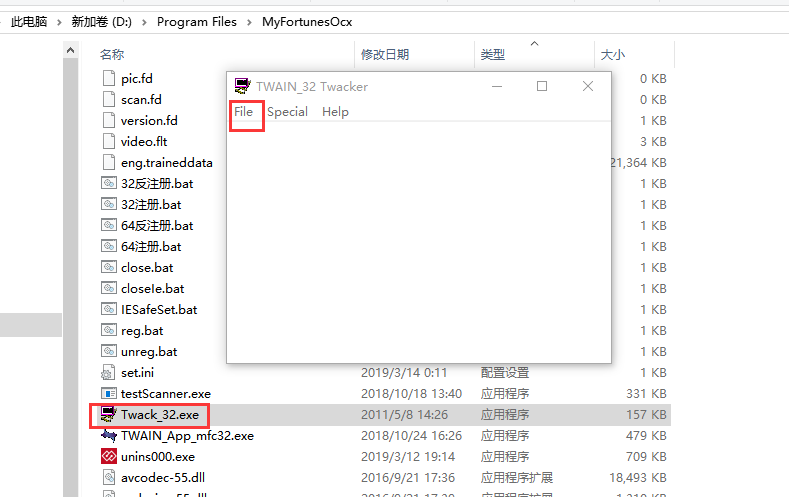
原因分析：

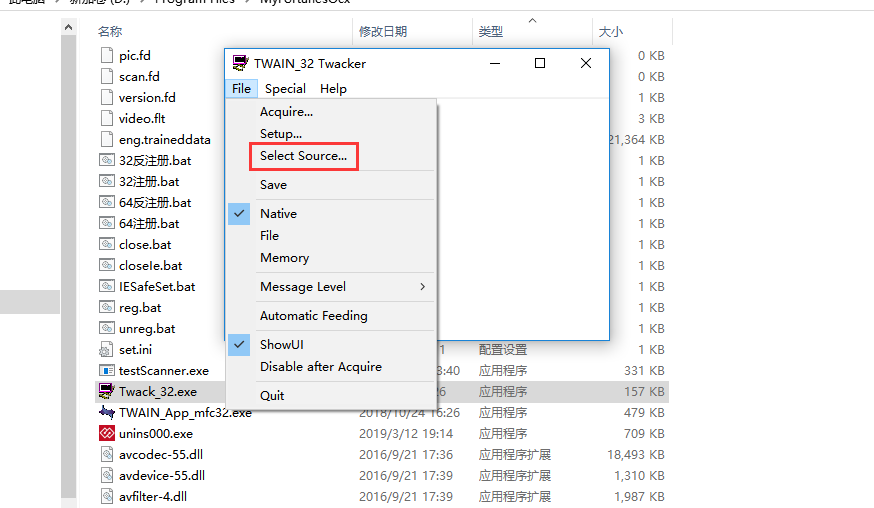
1. 社保卡片失效，或者社保卡插反了。

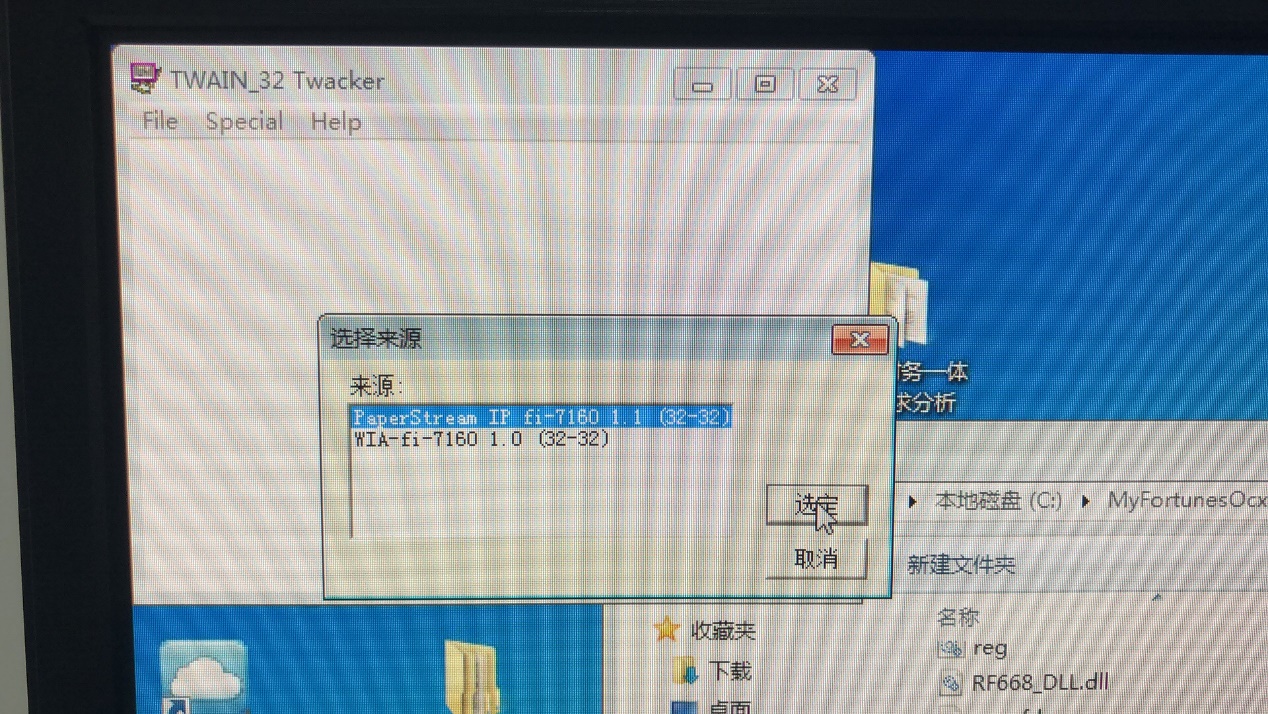
（3）扫描仪无法扫描

原因分析：

1. 没有安装扫描仪驱动；
2. 扫描仪驱动没有安装好，可以用厂家软件测试或者用控件中的测试程序测试，如下：







1. 高拍仪摄像头打开失败

原因分析：

1. 高拍仪驱动没有安装好。例如：方迪高拍仪有两个摄像头，连接电脑后可以在设备管理器查看驱动是否安装正常，如下：



2、USB线没有插紧，重新插拔后再测试看看。