

专利业务办理系统

用户使用常见技术问题及解答

目录

一、 关于注册登录权限类.....	3
Q1: 关于提示需要补录、提示手机号已注册、无法找回密码等系统登录问题.....	3
Q2: 以经办人身份登录后只显示我的账户, 不显示分支账户和子账户.....	3
Q3: 如何解决机构中操作人员众多, 使用同一手机号扫码登陆存在困难的问题.....	3
Q4: 在专利业务办理系统移动端 App 上注册自然人后, 登录时提示密码错误, 如何找回密码.....	4
Q5: 公众试用期间通过网页端、移动端注册的自然人、经办人或子账户信息, 是否迁移至正式系统, 是否需要重新注册和下载证书.....	4
Q6: 代理机构注册账号后, 是否可以同时多人登录, 权限是否一样, 是否有主账户和子账户的区别.....	4
Q7: 请问能用同一个子账户(手机号)同时登录不同的电脑进行工作吗.....	5
Q8: 子账户如何建立.....	5
Q9: 各子账户分别签名提交的案件、回执和通知书下载, 只能用提交人的子账户下载吗? 是否同一机构的各个子账户用户都能下载.....	5
Q10: 文件处理后点击签名时, 显示“查询用户 ID 失败”, 如何处理.....	6
Q11: 对于机构内部使用不同的硬证书区分权限从而接收不同数据, 在新系统上线时是否能将原来硬证书区分权限的数据分别迁移至不同的分支机构或子账户下.....	6
Q12: 登录二维码显示乱码的问题.....	7
二、 系统安装配置类.....	8
Q1: 用增量升级包升级离线客户端时系统报错.....	8
Q2: 新系统对用户终端网络环境 IP 地址及端口是否有特殊要求.....	19
Q3: 安装好客户端程序后, 本地网络可以正常上网, 但是客户端程序提示网络连接错误.....	20
Q4: 专利业务办理系统客户端打开异常解决方法说明.....	20
三、 系统操作类.....	22
Q1: 客户端中很多表格的校验规则需要验证当前用户身份, 请问是否需要所有岗位都登录后才能使用客户端.....	22
Q2: 文件处理完后点击签名没有反应, 显示“查询用户 ID 失败”.....	23
Q3: 是否能够在未登录客户端的情况下制作完整的案件包.....	23
Q4: 国家申请当办理著录项目变更业务(普通变更/第三方变更), 如何仅变更发明人等部分著录信息, 不变更电子申请用户.....	23
Q5: 新客户端里是否包含集成电路设计的案卷提交功能.....	23
Q6: 已开启免签功能并且提交成功是否就意味着之后不用每个文件包扫码签名.....	24
Q7: 申请人信息下可以补录对应总委编号, 但备案方式为必填项(选项: 纸件请求、在线请求、流程服务请求), 不掌握或遗忘相关信息该如何处理.....	24
Q8: 非登录情况下不显示代理机构相关信息的录入项, 无法录入、修改.....	24
Q9: 采用导入案卷方式时如何删除个别缺陷文件后重新提交.....	24
Q10: 使用复审无效功能新建完成后报错“驳回通知书发文序列号对应通知信息不存在, 不能办理新请求业务”.....	25
四、 查询统计类.....	25
Q1: 系统中如何查看机构内部编号信息.....	25
五、 其他咨询.....	26

Q1: 现有 CEPCT 是否继续维护更新? 2023 年 1 月 1 日至 1 月 10 日之前递交的国际申请,
是否需要进行特殊操作 26

一、关于注册登录权限类

Q1: 关于提示需要补录、提示手机号已注册、无法找回密码等系统登录问题

答：电子申请账户需通过专利和集成电路布图设计业务办理统一身份认证平台（网址：<https://tysf.cponline.cnipa.gov.cn/am>）完成用户信息的补录完善后，再登录专利业务办理系统网页版、客户端或移动端 App 继续办理专利业务。

具体操作指南和常见问题解答请参考国家知识产权局网站《关于完善专利电子申请等系统注册用户信息的通知》。

Q2: 以经办人身份登录后只显示我的账户，不显示分支账户和子账户

答：请在专利业务办理系统网页版中以代理机构绑定的经办人或法人绑定的经办人扫二维码登录网页，在“我的办公桌->账户管理”页签中可以进行分支机构和子账户管理。

Q3: 如何解决机构中操作人员众多，使用同一手机号扫码登陆存在困难的问题

答：由于需要使用手机扫码完成用户认证和数字签名，目前无法支

持多个分散的用户使用同一手机号登录。需多人登录操作时建议登录专利业务办理系统网页端，通过注册多个子账户来解决，同时可以通过设置分支机构来将若干子账户分组以便实现权限控制，子账户数量暂时没有限制，按需注册设置即可。

Q4: 在专利业务办理系统移动端 App 上注册自然人后，登录时提示密码错误，如何找回密码

答：专利业务办理系统移动端 App 本次上线功能中不包含找回密码，需要通过专利业务办理系统网页端进行密码找回。

Q5: 公众试用期间通过网页端、移动端注册的自然人、经办人或子账户信息，是否迁移至正式系统，是否需要重新注册和下载证书

答：试用系统中产生的包括用户注册信息以及申请案卷在内的所有数据不会迁移至生产系统，系统正式上线后用户请及时下载最新版本的手机 app 和客户端软件，重新注册或使用完成信息补录的账号登录并重新下载数字证书。

Q6: 代理机构注册账号后，是否可以同时多人登录，权限是否一样，是否有主账户和子账户的区别

答：代理机构注册账号后可以同时多人登录，主机构或同一分支机构

下的用户权限一样。主账户即为代理机构注册账号，可由经办人通过登录专利业务办理系统网页端进行分支机构和子账户管理，即在主账户下可以设置分支机构和子账户，不同的代理师通过自己的子账户扫码办理业务。

Q7: 请问能用同一个子账户（手机号）同时登录不同的电脑进行工作吗

答：登录时可以实现不同电脑进行同时登录，每台电脑登录都需要使用子账户绑定的手机进行扫码登录。

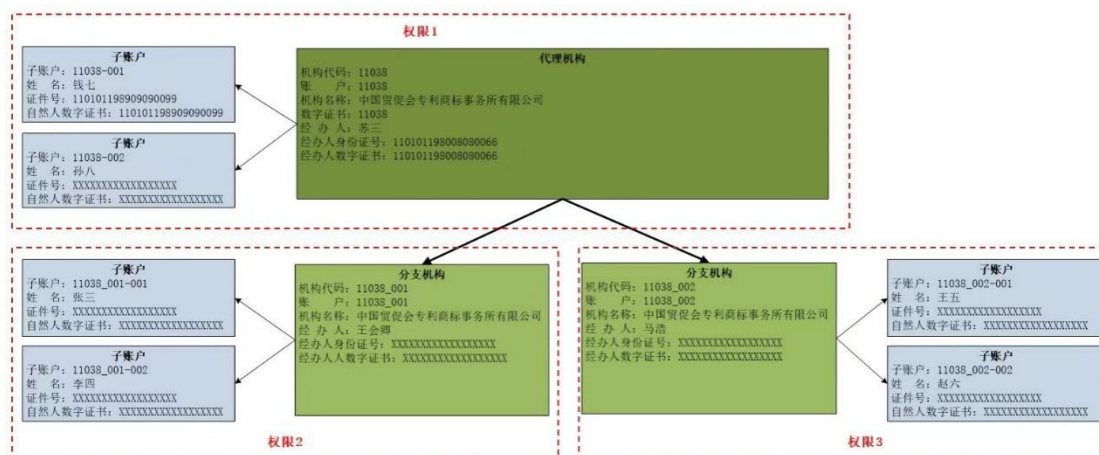
Q8: 子账户如何建立

答：通过代理机构的经办人登录专利业务办理系统网页端，在我的办公桌菜单选择“账户管理->子账户管理”即可。

Q9: 各子账户分别签名提交的案件、回执和通知书下载，只能用提交人的子账户下载吗？是否同一机构的各个子账户用户都能下载

答：请参考下图：权限 1、权限 2、权限 3 权限是相互隔离的。权限 1 中的子账户权限是相同的；权限 2 中的子账户权限是相同的；权限 3 中的子账户权限是相同的，因此同一权限下的子账户提交的案件，该权限下的所有子账户都能获取回执和通知书。

主账户、子账户、分支机构的关系



Q10: 文件处理后点击签名时，显示“查询用户 ID 失败”，如何处理

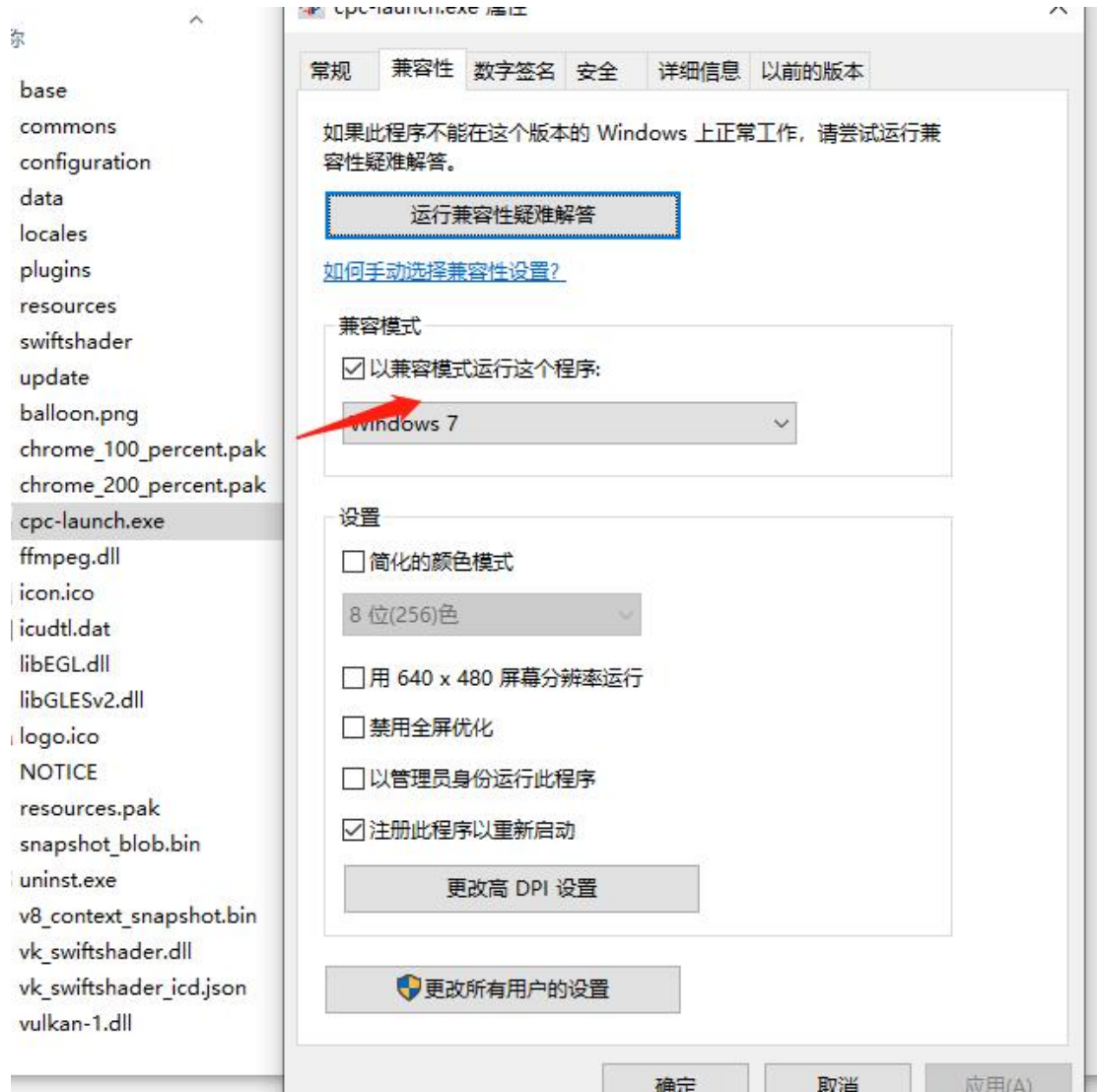
答：主账户没有签名和提交权限，如未使用经办人账户或子账户登录又进行签名操作时将报该错误，请使用机构经办人或子账户登录后进行提交案件。

Q11: 对于机构内部使用不同的硬证书区分权限从而接收不同数据，在新系统上线时是否能将原来硬证书区分权限的数据分别迁移至不同的分支机构或子账户下

答：通知书数据统一迁移至主机构账户下，需使用主机构经办人账户接收数据。

Q12: 登录二维码显示乱码的问题

答: 如果登录显示二维码乱码, 可查看客户端程序是否兼容操作系统。



右键选择 cpc-launch.exe 文件, 在兼容性选择“以兼容模式运行这个程序”。再打开程序, 登录二维码显示正常。

二、 系统安装配置类

Q1: 用增量升级包升级离线客户端时系统报错



答：造成这种情况的原因是电脑上安装了腾讯管家、电脑管家等杀毒防护软件拦截造成的情况，具体解决方法如下：

第一：进入电脑以下路径文件夹：C:\Users\{当前用户}\AppData\Local\cnipa-cpc-updater\pending。（路径里大括号内为用户操作系统的计算机名称，请手动替换）

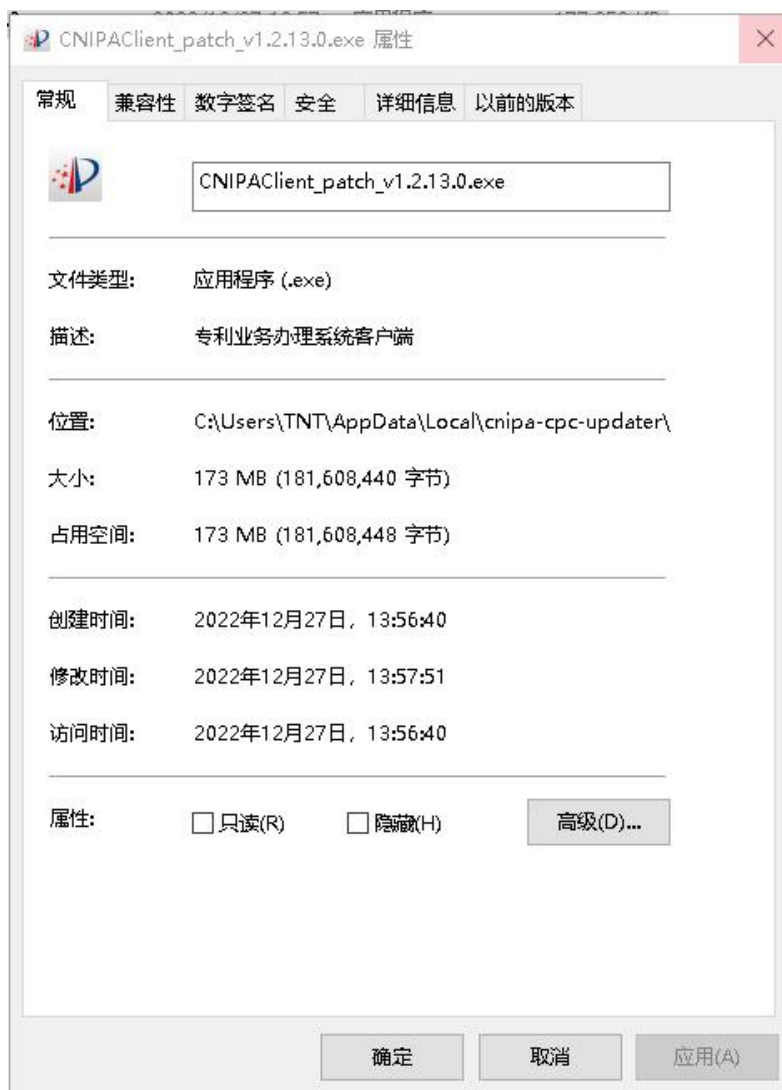
第二：进入到这个目录中会有两个图表文件，如下图所示：

名称	修改日期	类型	大小
CNIPAClient_patch_v1.2.13.0.exe	2022/12/27 13:57	应用程序	177,352 KB
update-info.json	2022/12/27 13:57	JSON 文件	1 KB

其中：CNIPAClient_patch_v1.2.13.0.exe 文件的大小应大于100MB，如果只有几十 K 或者几百 KB，说明此文件已被杀毒软件损坏。

第三：建议根据《关于“专利业务办理系统”上线的通知》中的下载地址重新下载一个客户端增量升级包或者全量安装包，点击鼠标

右键，选择属性，如下图所示。



第四：在属性的页签中选择数字签名栏，点中签名列的数字证书，再点击“详细信息”，如下图所示。

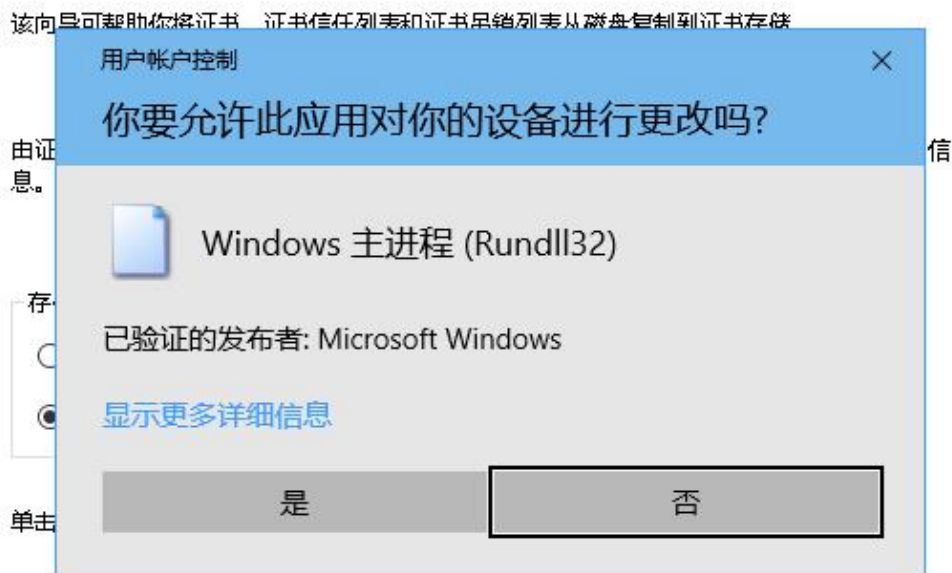


第五：在数字签名详细信息页面中，点击“查看证书”按钮，系统将弹出证书页面，在页面中继续点击“安装证书”按钮，如下图所示。





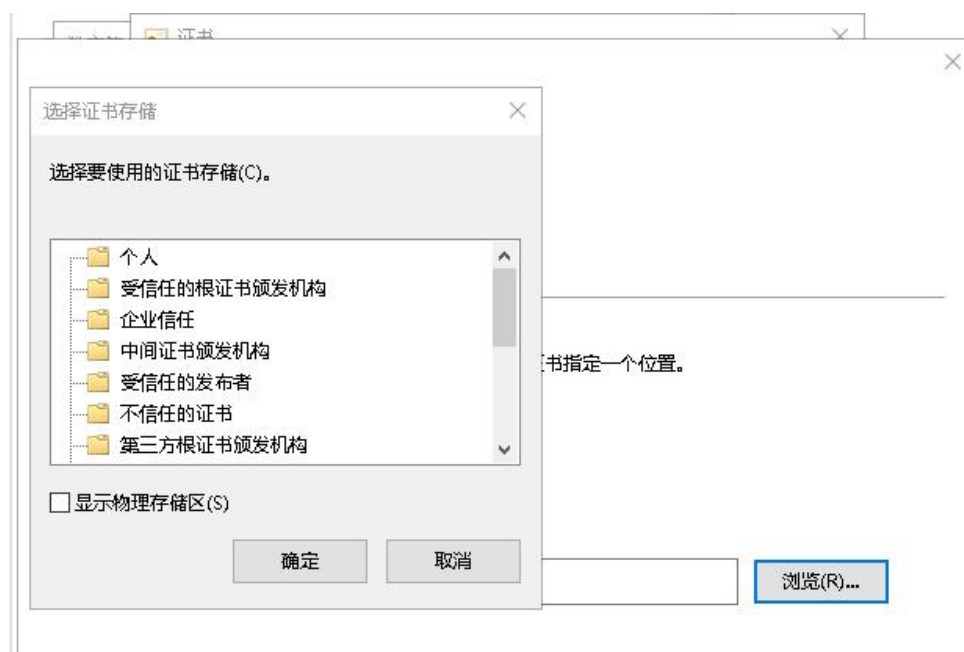
第六：在证书导入向导页面中，在选择存储位置，选择本地计算机，再点击“下一步”按钮，如果提示“你要允许此应用对你的设备进行更改吗？”，在页面提示信息选择“是”即可，如下图。

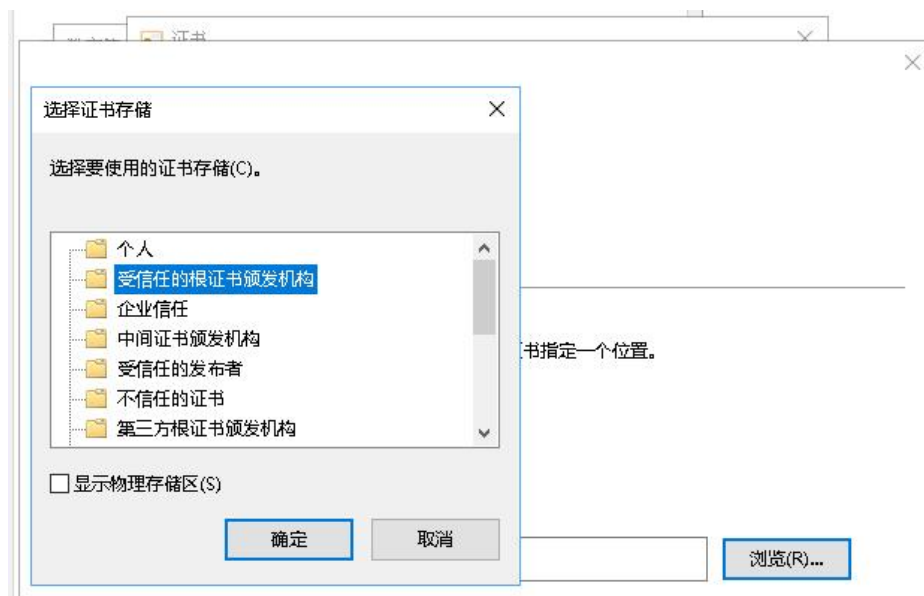


第七：在确认后跳转到证书存储路径选择页面，选择第二项内容“将所有的证书都放入下列存储（P）”。

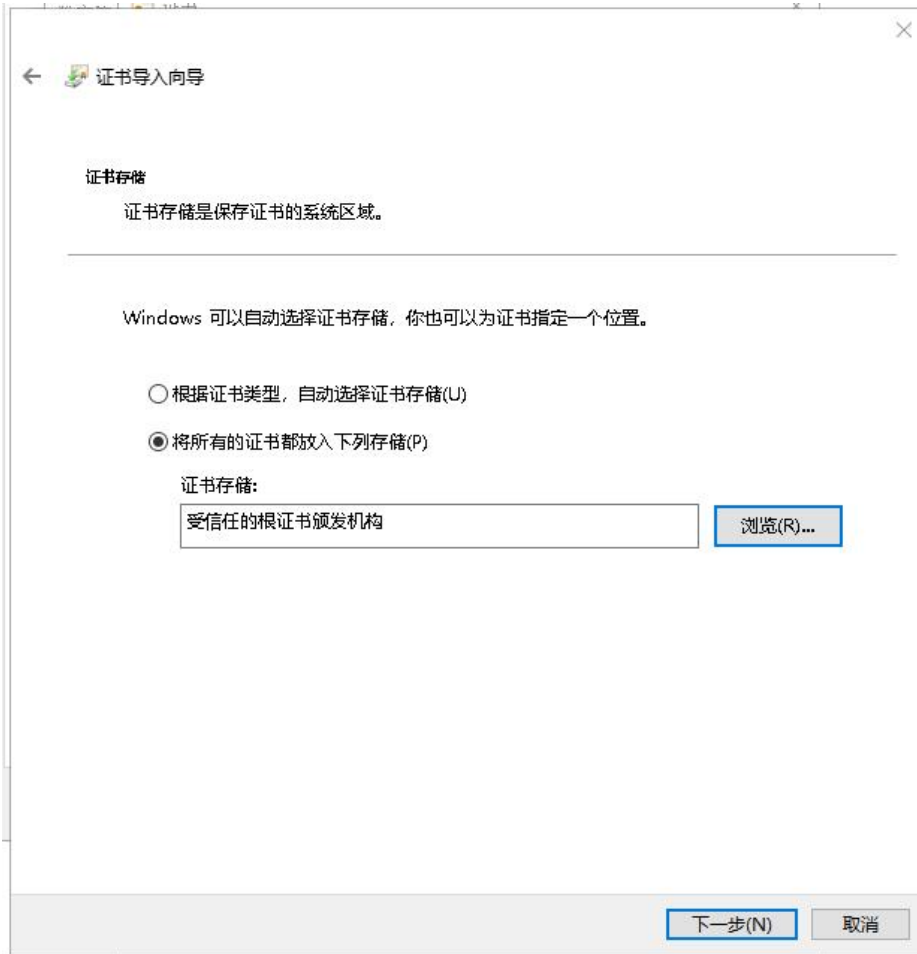


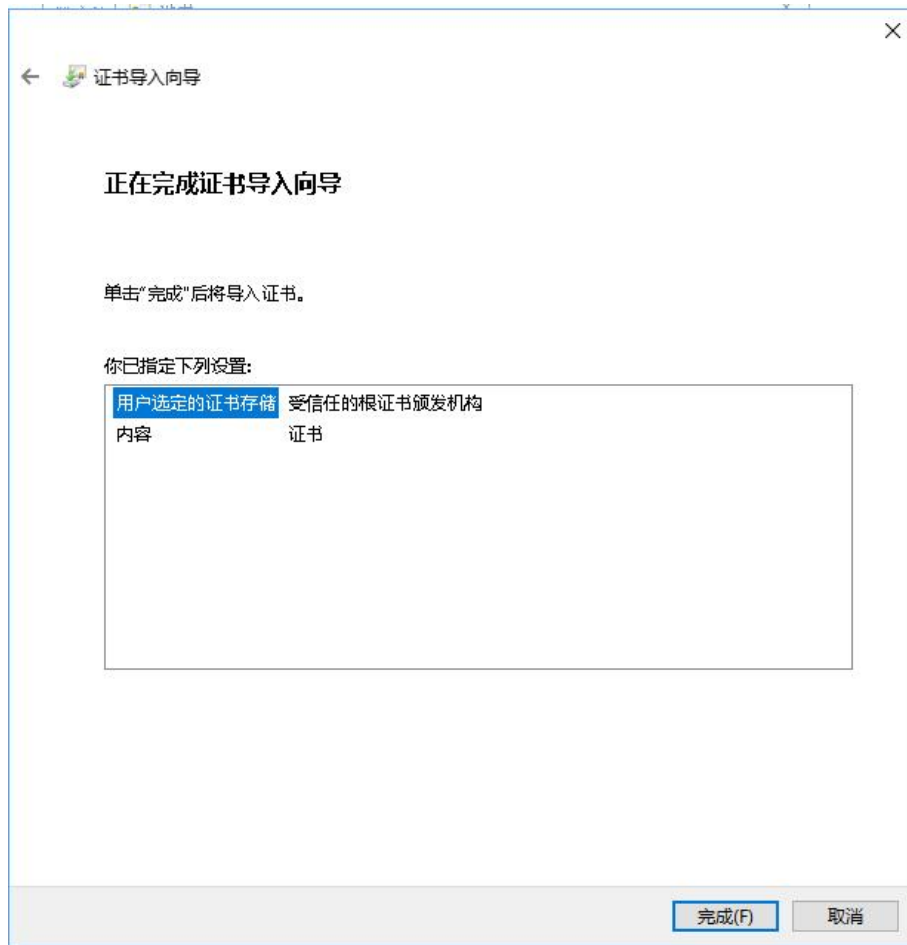
第八：选择完成后，点击“浏览”按钮，弹出选择证书存储界面，在页面中选择列表中的第二项内容“受信任的根证书颁发机构”，最后点“确认”按钮，如下图所示。





第九：页面回到证书导入向导，点击“下一步”按钮，页面跳转到最后一步，页面跳转到“正在完成证书导入向导”页面，点击“完成”按钮，完成操作，如下图所示。





第十：最后，按照系统提示依次点击“确定”按钮，关闭相关页面。







Q2: 新系统对用户终端网络环境 IP 地址及端口是否有特殊要求

答: 新地址使用域名访问, 不涉及 IP 和端口。

Q3: 安装好客户端程序后，本地网络可以正常上网，但是客户端程序提示网络连接错误

答：您开启了网络服务代理设置，请您关闭代理即可正常登录。

Q4: 专利业务办理系统客户端打开异常解决方法说明

从电脑左下角开始-所有应用中选择软件，打开后系统报缺少相关安装文件的快捷方式，如选图所示：



答：

- 1) 关闭 360 安全卫士和防火墙后，再用管理员身份重新打开。
- 2) 或者打开 360 安全卫士，选择木马查杀栏，如下图：



查杀木马病毒, 拦截可疑行为

累计信任文件 29 项

快速查杀

更多工具, 保证电脑安全

强力模式 节能模式 | 查杀引擎 信任区 恢复区 上报区

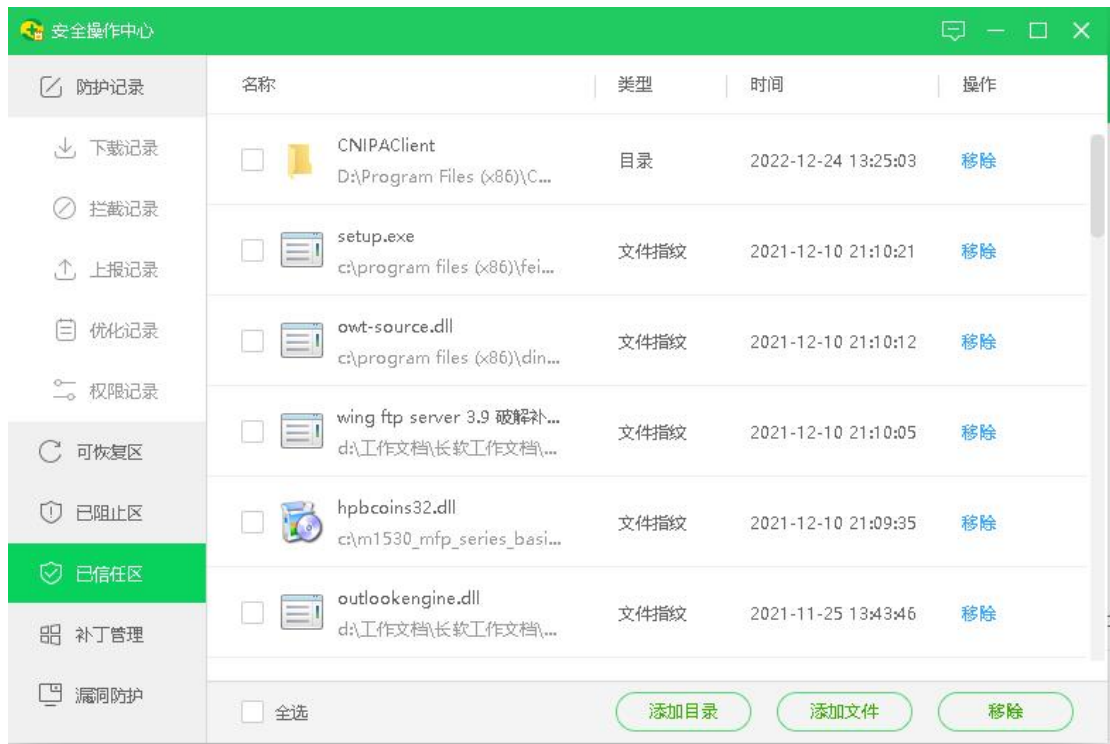
全盘查杀

按位置查杀

系统急救箱

反勒索服务

选择“信任区”



添加目录，找到软件的安装路径，把专利业务办理系统客户端添加到目录下即可。

三、 系统操作类

Q1: 客户端中很多表格的校验规则需要验证当前用户身份，请问是否需要所有岗位都登录后才能使用客户端

答: 使用专利业务办理系统客户端时必须要用代理机构用户登录后才可以使用客户端编辑代理信息，未进行登录操作或未使用代理机构账户登录时默认为自然人，可以进行案卷包的编辑和导出，但无法编辑代理信息。

Q2: 文件处理完后点击签名没有反应，显示“查询用户 ID 失败”

答：请检查登录状态是否正常，同时也请关注一下点击签名之后是否有提示语。

Q3: 是否能够在未登录客户端的情况下制作完整的案件包

答：目前的专利业务办理系统客户端的设计是登录后才能获知用户角色，并根据用户角色开放相关功能，在未登录的情况下系统默认为自然人，可以进行案卷包的编辑和导出，但无法编辑代理信息。

Q4: 国家申请当办理著录项目变更业务（普通变更/第三方变更），如何仅变更发明人等部分著录信息，不变更电子申请用户

答复：著录项目变更编辑界面自动带出的变更后电子申请用户为当前登录人，如果不需要变更电子申请用户，可以根据用户需要，修改为当前电子申请用户信息。

Q5: 新客户端里是否包含集成电路设计的案卷提交功能

答：本次专利业务办理系统客户端没有替代原集成电路布图设计电子申请平台的相关功能，请使用原集成电路布图设计电子申请平台来办理集成电路相关业务。

Q6: 已开启免签功能并且提交成功是否就意味着之后不用每个文件包扫码签名

答: 免扫码有时间限制, 开启免扫码后在设置的时间内的签名将不需要再扫码。

Q7: 申请人信息下可以补录对应总委编号, 但备案方式为必填项(选项: 纸件请求、在线请求、流程服务请求), 不掌握或遗忘相关信息该如何处理

答: 只要总委编号填写正确, 备案方式的选择不会影响相关业务办理。

Q8: 非登录情况下不显示代理机构相关信息的录入项, 无法录入、修改

答: 用户需要登录专利业务办理系统客户端, 由系统确认用户角色(自然人、法人、代理机构或相关经办人)后, 方可继续使用相关功能进行操作。

Q9: 采用导入案卷方式时如何删除个别缺陷文件后重新提交

答复: 在列表中选择案件后点击修改, 进入业务采集页面, 可以对附件、关联业务进行删除。

Q10：使用复审无效功能新建完成后报错“驳回通知书发文序列号对应通知信息不存在，不能办理新请求业务”

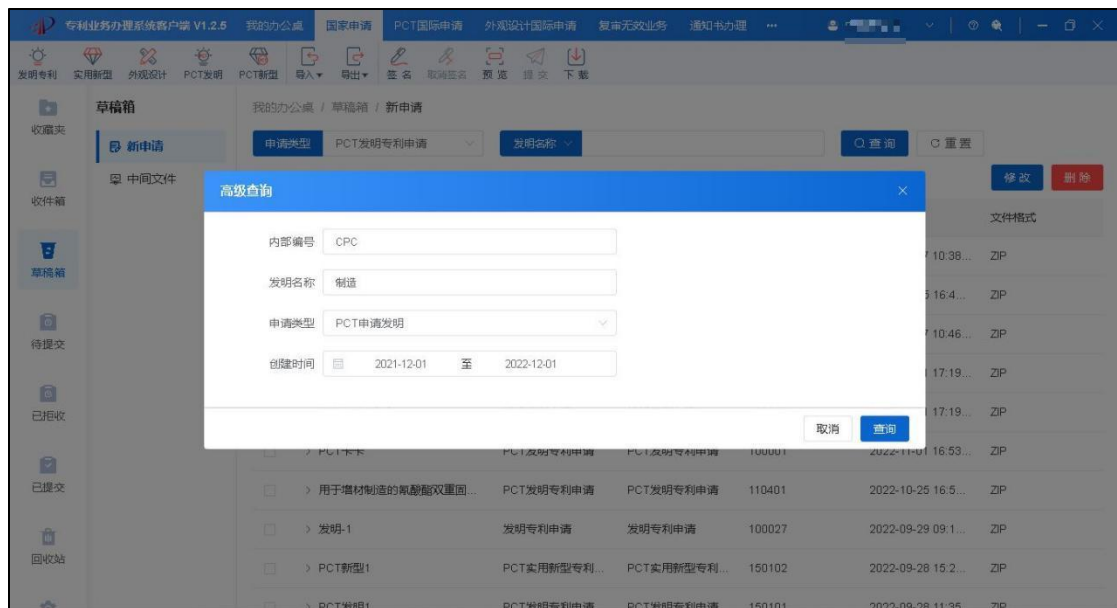
答复：如果申请人或者专利权人用旧版 CPC 客户端已下载通知书，可登录专利业务办理系统客户端，选择通知书办理页面中的通知书接收确认功能，在页面中选择云端二次下载的功能，根据页面中的筛选条件查询出需要下载的驳回通知书信息，即就继续办理相关业务。

四、 查询统计类

Q1：系统中如何查看机构内部编号信息

答：高级查询中有关于机构内部编号的查询条件。





五、 其他咨询

Q1: 现有 CEPCT 是否继续维护更新? 2023 年 1 月 1 日至 1 月 10 日之前递交的国际申请, 是否需要特殊操作

答: 专利业务办理系统上线后, 原 CEPCT 系统离线客户端将不再继续更新, 用户可在新系统中办理原 CEPCT 业务。PCT 国际申请费用 2023 年费率于 2023 年 1 月 1 日生效后, 对于 1 月 1 日至 10 日提交的国际申请, 如果选择网银缴费或者按照我局发出的 102 缴费通知书进行缴费, 均不受影响。如果选择授权扣款方式缴费, 需要在原 CEPCT 系统离线客户端中按照最新费用标准人工制作正确的费用计算页, 或者等待我局发出 102 缴费通知书, 按照缴费通知书指明的数额重新提交授权扣款的费用计算页。