# 一证通常见问题说明

1. 正确安装一证通驱动环境，识别一证通U棒
2. 第一次使用一证通U棒需下载《协卡助手》安装包，解压后进行安装。

协卡助手工具下载地址：<https://www.962600.com/resources/tools>

1. 非第一次使用一证通U棒
2. 检查电脑是否安装了《证书助手》工具，需先卸载《证书助手》工具。再按照第1步进行操作。（没有安装《证书助手》工具的请忽略本条）
3. 检查电脑是否同时安装了《协卡助手》和《证书助手》两个工具，如果都有，需要全部卸载，再重新进行第1步操作即可。（没有同时安装两个工具的请忽略本条）
4. 先打开桌面工具，再插入一证通U棒。电脑右下角提示如下图：



1. 打开协卡助手工具，选择**证书管理**-**驱动检查**-**一键检查。**如下图，驱动正确安装。

如有异常请选择**一键修复**或者卸载工具后再重新安装。



1. 如何判断U棒是不是一证通证书
2. 看U棒外表



1. 打开工具，选择**证书管理**-**证书信息**-**RSA**-**签名证书**，拖动右侧滚轴至最底。查看**证书类别标识：1**.





1. 企业新申请的一证通U棒什么时候可以使用
2. 企业新申请的一证通U棒，当天不能使用，建议用户24小时之后再尝试办理网上业务。
3. 支持的浏览器

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 360浏览器 | 版本号：9.x.x.x.x | 兼容模式 |
| IE浏览器 | 版本号：IE6-IE11 |  |
| CHROME浏览器 | 版本号：64.0.3282.186 | 32位版本 |

1. 无证书选择框、密码输入框的问题
2. 参考第一大条，检查驱动环境是否正常
3. 360浏览器需要进行设置，选择用**兼容模式**访问网页。



1. Chrome浏览器请用户检查当前使用的版本是否为**32位**。



如果为64位，请卸载当前版本后，**重新下载安装32位版本的chrome浏览器**。

1. IE浏览器需要进行如下操作：**工具**-**Internet选项**-**高级**-**重置**。关闭IE浏览器后，再重新打开IE浏览器进行业务办理。



如有使用问题请联系 **上海数字证书认证中心有限公司-客户服务部热线** **962600** 我们将及时为您解答问题，谢谢！