

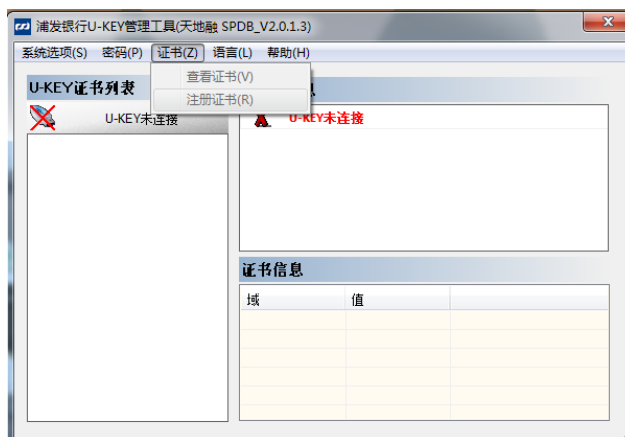
公司网银登录问题自查手册 V1.0

问题一：无法进入登录页面，跳转到如下蓝色报错页面（证书无法获取）



★第一步：检查管理工具

- 1、确保已安装最新版网银管家的情况下，检查管理工具能否读出 ukey 内证书，如没有证书（且管理工具显示 ukey 已连接），表示 ukey 被清空，需要赴柜面进行证书更新
- 2、ukey 内如有证书，点击管理工具的“注册证书”



- 3、如依然无法读出证书（或者第一次插入可以读，拔出后再插无反应，管理工具显示 ukey 未连接），请按住 ukey “C” 键（三代 Ukey）

或“向上”键(四代 Ukey)后重新插入电脑，在弹出的对话框选“是”



★第二步：检查安全卫士/杀毒软件

部分安全卫士/杀毒软件会禁用我行管理工具及控件（如 360），请从安全卫士启动项中恢复启动我行管理工具，并从优化加速中忽略对我行管理工具的优化。



问题二：进入登录页面后，客户号信息等不回显或密码框无

法输入密码



- 1、客户号信息等不回显：使用客户端可解决
- 2、密码框无法输入密码：确保已安装最新版网银管家的情况下（控制面板查看安全控件版本为 7.2 及以上），请尝试完全退出 360 等杀毒软件、安全管家

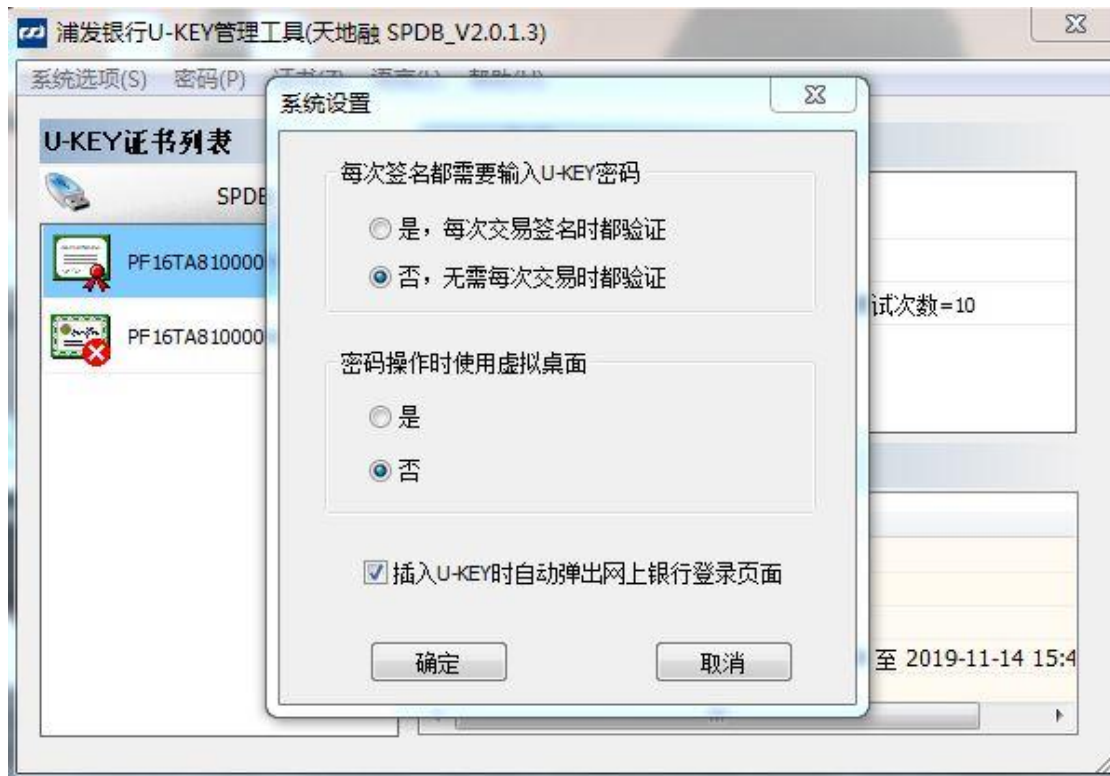
问题三：登录页面，输入用户密码和 ukey 密码后没反应或黑屏

检查 IE 设置

点击 IE - 工具 - internet 选项 - 安全，点击“将所有区域重置为默认级别”

检查管理工具版本

天地融管理工具 2.0.1.6 版已修复黑屏问题，通过安装最新网银管家即可。或点击管理工具中的系统设置，将虚拟桌面使用选为“否”



问题四: Mac 苹果电脑不能登录

问题现象: UKey 插到 Mac 电脑, 没有自动弹出管理工具窗口。手动打开管理工具, 里面不显示 UKey 信息。重新安装驱动 TDR_SPDB_Setup_3G_MAC.dmg, 电脑未显示光盘一样的图标。

原因: Mac 的安全与隐私设置, 未开启第三方软件安装的功能, 导致驱动无法正常安装运行。

解决方法:

1. 开启第三方软件安装功能:

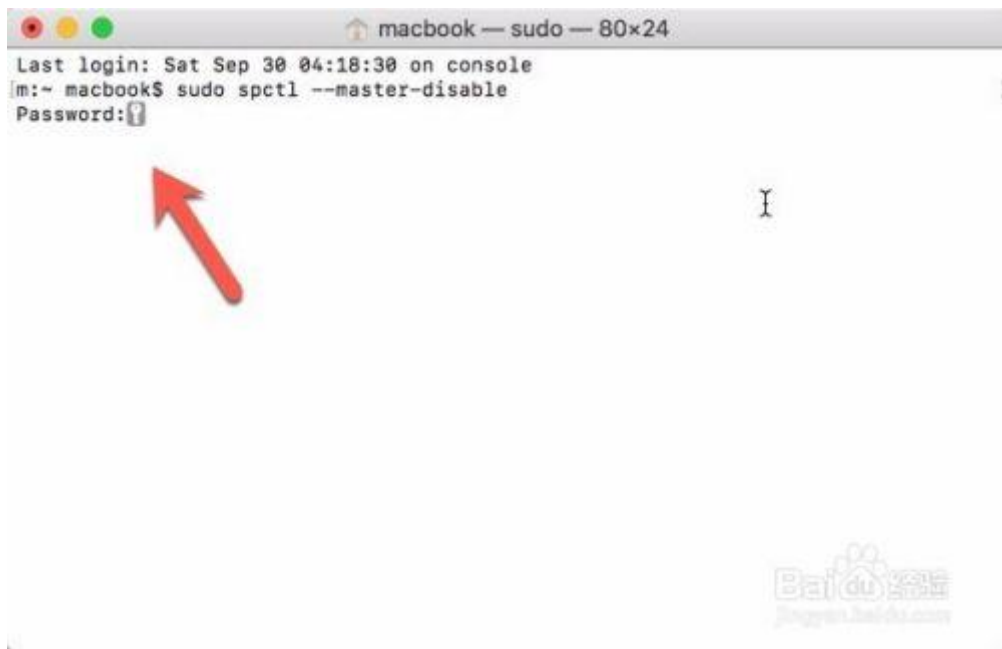
首先按键盘上面的 `command+空格`, 键入终端两字按回车键, 在白色界面内键入命令: `sudo spctl --master-disable` 回车输入管理员密码, 如果没有开启这个功能, 从网上下载的 `dmg` 文件会提示: 打不开因为它来自身份不明的开发者。



```
Last login: Sat Sep 30 04:18:30 on console  
m:~ macbook$ sudo spctl --master-disable
```

I

Baidu 经验
jingyan.baidu.com



2. 接着打开系统偏好设置，点击安全与隐私，通用点击左下角的小锁头，输入管理员密码，输入后点击任何来源即第三方软件。这样子设置后才可以安装网上下载的 dmG 文件。





注意：如果先安装 TDR_SPDB_Setup_3G_MAC.dmg，再开启第三方软件

安装功能，安全性与隐私通用里，可以看到来自开发者“Tendyron Corporation”的系统软件已被阻止载入。点按锁按钮以进行更改，输入电脑密码，再点击“允许”按钮，重新启动电脑，重新插拔 UKey，然后再登陆企业网银即可。

