## 公司网银登录问题自查手册 V1.0



## ★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"

22 浦发银行U	-KEY管理	工具(天地	融 SPDB_	V2.0.1.3)			×
系统选项(S)	密码(P)	证书(Z)	语言(L)	帮助(H)			
U-KEY证书	列表	查禮	野证书(V) ₩正书(R)		ļ		
×	U-KEY未	连接		U-К	EY未连接		
			Ű.	书信息			
			tst		值		

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。

项(30) 计划任务(13) 自启动播件(6) 应用软件服务(21)	系统关键服务(40)				隐藏已禁止	启动的
+名称	禁止率	启动用时	建议	当前状态	设置启动方式	
字波银行网上银行证书管理工具 用于支持网上银行证书认证的相关功能。	26%		可以禁止	已禁用	恢复启动	0
3) 浦炭銀行岡上銀行管理工具(飞天城信) 支持設計局の 用于支持网上銀行证书认证的相关功能。	44%	~	可以禁止	已禁用	恢复启动	0
中国农业银行网银助手 西普德思音频 用于辅助使用网上银行功能。	64%	-	可以禁止	已禁用	恢复启动	0
扫描完成, 共发现7个优化 已优化的项目, 可以在 <u>优化记录</u> 中恢复	七项		1 1 1 1	C	立即优化	
日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日			<u>is</u> e	C	立即优化	
		Coffice	20 		立即优化	
中国報告報告報告報告報告報告報告報告報告報告報告報告報告報告報告報告報告報告報告	七页 数改进任务 WPS PSDKL	Office	<b>返</b> 回 47%	n C	立即优化 ◎■	

问题二:进入登录页面后,客户号信息等不回显或密码框无



SPL/DAINN   Corporate Berlang			
	信息直通车	公司网银	
浦发银行 全新体验	前输入企业客户号		
A now exectionce	○ 请输入用户登录名		
	□ 网眼安全接供下数		
日時下載			
	网密编号模式登录 还有接问 7 立刻	8,蜀母击 武处   在线演示 →	
中的现代企业成 公司全部改造为			
	200 B	F.M.	The second state of the se
	调持有U-KEY的客户先下载并 如雪码仍无法输入,可手工T 如需要更新证书,可点击 证	中安装 國銀管家。 印次安装 素配控件。 古下蜡。	
	ENR/12	5012	and an and deallar

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* <mark>屏</mark>

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"

	系统设置 23	
J-KEY证书列表 SPDE PF16TA810000	每次签名都需要输入U-KEY密码 ② 是,每次交易签名时都验证 ④ 否,无需每次交易时都验证	试次数=10
PF 16TA8 10000	密码操作时使用虚拟桌面 ◎ 是 ◎ 否	
	☑ 插入U-KEY时自动弹出网上银行登录页面	
	确定 取消	至 2019-11-14 15:4

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。

## <u>解决方法:</u>

1. 开启第三方软件安装功能:

首先按键盘上面的 cmmand+空格,键入终端两字按回车键,在白色界 面内键入命令: sudo spct1 --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 spct1 --master-disable





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。

通用	1 文件保险箱	防火墙 隐私	
已经给此用户设定登录密码	更改密码		
☑ 进入睡眠或开始屏幕	保护程序 立即	♥求輸入密码	
✓ 停用自动登录	18 设定钡定信息		
● App Store ● App Store 和被认可	的开发者		
●田刊未派			
来自开发者"Tendyron Corr	poration"的系统软件	于已被阻止载入。	允许