# 必联数字证书助手

# 使用注意事项及常见问题

**北京必联网络科技有限公司**

**2017年6月**

1. **前言**

《必联数字证书助手使用注意事项及常见问题》对在《必联数字证书助手》使用过程中需要注意的事项及常见的问题进行说明，目的是为了指导和帮助用户，更好的使用必联数字证书。

* 1. **技术支持**

如果您对您的责任有疑问，可参阅本手册中的目录或索引找到您要查找的信息。如果本手册中没有出现该信息，有可能出现我们公司网站上网址为 <http://ca.ebnew.com>。

如果您在网站上找不到您需要的信息,可请求必联CA中心支持。

咨询服务电话： 400-0606-000

* 1. **声明**

本手册所描述的功能及所附图表为截图时版本内容，相关内容如与实际版本有出入，以实际版本为准。

# 2. 《必联数字证书助手》安装

## 2.1 《必联数字证书助手》下载

登录必联CA中心（<http://ca.ebnew.com>），在‘常用下载’部分，点击【必联数字证书助手】，即可成功下载。



## 2.2 《必联数字证书助手》安装

下载并解压完成后，双击《必联数字证书助手》安装包（必联数字证书助手v1.3.exe） ，按照指示安装，即可成功安装《必联数字证书助手》。

注意事项：

* 安装前，请卸载以下程序（旧版本驱动）后再进行安装：

1. 必联数字证书助手
2. 天诚安信数字证书助手

* 安装程序前，请先退出杀毒软件，安全卫士等安全软件；
* 安装程序前，请先关闭浏览器；

# 使用常见问题

* 使用证书时，提示当前登陆用户与USB—key（CA）关系不匹配

**解决方案：**

1. 登录必联CA中心，在“证书绑定”中查看当前用户是否已绑定证书，如已绑定，绑定的证书是否与用户当前使用的USB—key（CA）一致；

* 使用证书签名时，提示尚未安装数字证书驱动或提示下载驱动

**解决方案：**

1. 检查用户是否已启动必联数字证书助手；
2. 启动必联数字证书助手后，查看必联数字证书助手首页是否可查看到相关证书信息；



1. 如仍不可进行相关操作，检查用户是否安装驱动：天诚安信数字证书助手；
2. 如已安装，确认用户安装驱动时是否已关闭杀毒软件，安全卫士等安全软件，是否在安装过程中发生安全软件拦截安装的情况，如有，则建议关闭安全软件后，重新安装驱动；

如用户在本次操作之前，已正确安装驱动且可正常使用，则不需进行该检查环节；

1. 如以上环节均正确，检查任务管理器中是否存在以下进程：
2. TopCertKit.exe
3. TopCertKitSrv.exe



如不存在，则在电脑开机启动项中，开启服务：TopCertKitSrv.SkyFaith.std ，并重新启动电脑。



1. 如通过以上方式仍不能解决问题，请联系必联CA中心。

* 《必联数字证书助手》兼容哪些浏览器

**解决方案：**

1. IE（8,9,10,11,13等）
2. 最新版谷歌浏览器
3. 最新版火狐浏览器
4. 360浏览器（兼容及急速模式）
5. 搜狗（兼容及急速模式）浏览器