

交通銀行企業網銀 登錄激活操作指南

(版本 1.0)

目录

1 网银登录简介.....	3
2 用户激活.....	4
一、功能说明.....	4
二、功能画面.....	4
(一) 画面一 企业网银登录首页画面.....	4
(二) 画面二 激活方式选择画面.....	5
(三) 画面三 身份识别画面.....	5
(四) 画面四 企业选择画面.....	6
(五) 画面五 身份验证画面.....	6
(六) 画面六 证书及密码用户信息设置画面.....	7
(七) 画面七 用户激活成功画面.....	8
三、常见问题.....	8
1、 Q: 企业网银激活提示没有待激活客户信息?	8
2、 Q: 企业网银激活最后一个页面无法输入密码?	9
3、 Q: 人脸识别不通过怎么办?	9
3 证书登录.....	9
一、功能说明.....	9
二、功能画面.....	9
(一) 画面一 企业网银登录首页画面.....	9
(二) 画面二 企业网银证书密码输入画面.....	10
(三) 画面三 企业网银证书激活画面.....	10
(四) 画面四 企业网银首页画面.....	11
三、 常见问题.....	11
1、 Q: 证书用户登录提示未识别到证书?	12
2、 Q: 证书用户点击登录后, 跳转到白屏页面没有弹出 USBey 的密码输入框或者提示: “获取签名信息失败, 请检查签名控件是否正确安装并关闭浏览器重试”	14
3、 Q: 证书用户输入了 USBkey 密码, 并点击 USBkey 的“OK” 按键后, 停留在白屏页面未跳转.....	17
4、 Q: 证书用户签名控件运行时异常(报错“BCMNetSignCNG Module 已停止工作”) 如何处理?	20
5、 Q: 插入 USBkey 后, 自动弹出网银首页或通过管理工具点击企业登录网银, 显示无法访问, 如何解决?	23
6、 Q: USBkey 有效期如何查看? 如果到期如何更新?	24
4 密码登录.....	24
一、功能说明.....	24
二、功能画面.....	24
(一) 画面一 客户号登录画面.....	24
(二) 画面二 用户名登录画面.....	25
(三) 画面三 手机号登录画面.....	25
(四) 画面四 安装安全控件画面及功能按钮.....	26
(五) 画面五 手机扫码登录画面.....	27
三、常见问题.....	27
1、 Q: 登录新网银提示: “您输入的客户号不存在, 请确认输入的信息是否正确。”	

.....	27
2、Q: 登录新网银提示: “用户不存在”。	27
3、Q: 登录新网银提示: “用户信息或密码输入错误, 请重新输入。如果您常用的登录方式是客户号+用户编号/别名, 请选择【客户号登录】方式。”	28
4、Q: 为什么密码控件已经安装完成, 仍然无法输入密码?	28
5 忘记用户名/密码.....	28
一、功能说明.....	28
二、功能画面.....	28
(一) 画面一 客户号登录画面.....	28
(二) 画面二 身份识别画面.....	29
(三) 画面三 企业选择画面.....	29
(四) 画面四 身份验证画面.....	29
(五) 画面五 设置密码画面及功能按钮.....	30
三、常见问题.....	31
1、Q: 忘记用户名密码功能可以解决什么问题?	31
2、Q: 通过忘记用户名/密码”重置密码成功了, 但是再次登录时仍提示密码锁定, 请问是什么原因?	31
3、Q: 人脸识别不通过怎么办?	31

1 网银登录简介

【证书用户】: 用户类型为“证书用户”, 需要在网点申领 ukey 证书。

【普通用户】: 用户类型为“密码用户”, 使用密码登录

	证书登录	客户号登录	用户名登录	手机号登录
证书用户	插入 ukey, 输入【ukey 密码】	不适用	【用户名+密码】	【手机号+密码】
普通用户	不适用	【客户号+用户编号/用户别名+密码】	【用户名+密码】	【手机号+密码】

Q: 新版企业网银支持哪些浏览器?

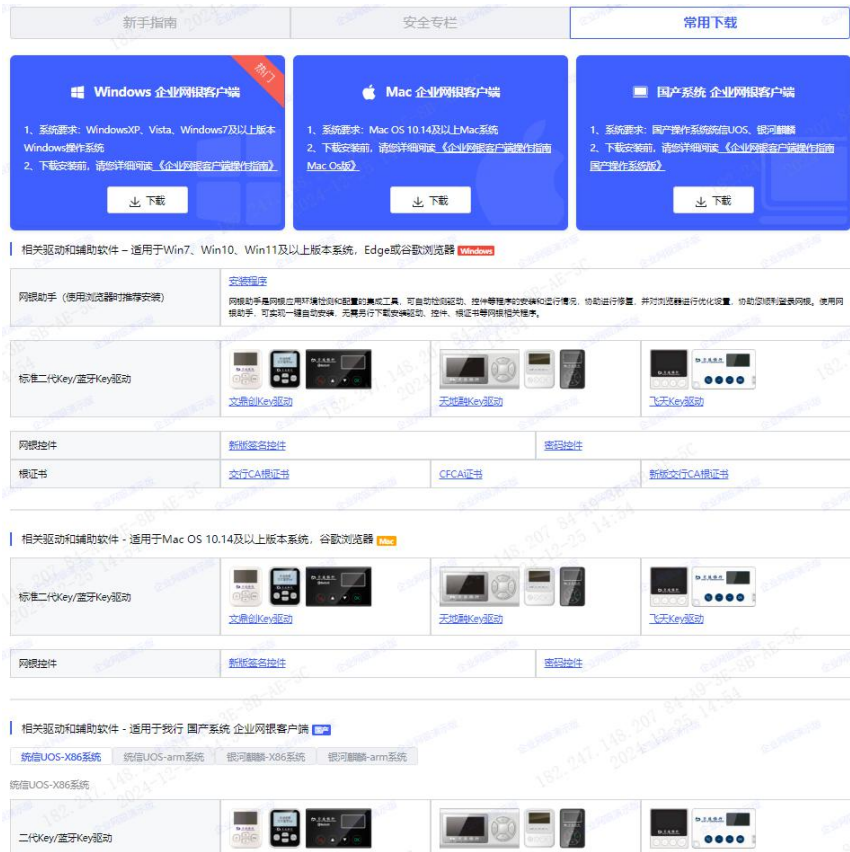
A: 建议使用谷歌 chrome 和微软 edge 浏览器。推荐使用我行企业网银客户端, 一键安装轻松简便。

Q: 企业网银无法访问, 页面提示“404”, 通常是什么原因?

A: 建议您先排查网络连接是否正常, 如网络连接正常可以上网, 则您可以使用网银助手检测是否将我行的网址添加到了信任站点。您也可以先尝试更换网络环境: 例如笔记本电脑尝试使用手机热点, 台式机更换电脑操作等。另外网络原因也可能是由公司网络限制或者运营商限制导致的, 建议您可以请公司网络技术人员协助确认公司网络或者当地运营商是否限制了访问。

Q: 企业网银登录相关控件和客户端在哪下载?

A: 您可通过网银首页右上角-帮助中心-下载中心下载网银所需控件和网银客户端; 网银客户端目前已支持 windows XP、Vista、win7 及以上; mac10.14 及以上; 信创(统信 UOS、银河麒麟)等多个操作系统。



2 用户激活

一、功能说明

企业客户签约电子渠道后，企业操作员须完成用户渠道激活

注：如企业客户同时签约了企业网银渠道和企业手机渠道，企业操作员只须在其中一个渠道完成激活，即可正常登录企业网银和企业手机

二、功能画面

(一) 画面一 企业网银登录首页画面



(二) 画面二 激活方式选择画面



(三) 画面三 身份识别画面

< 返回 | 用戶激活

1 身份識別 ————— 2 企業選擇 ————— 3 身份驗證 ————— 4 用戶信息設置

* 手機號

* 短信驗證碼

證件種類

* 證件號碼

溫馨提示:
1. 此處需要輸入的手機號、證件種類、證件號碼與系統留存一致。
2. 如您不確定上述信息是否正確, 您可通過企業管理員在配置管理-用戶維護中為您查詢
3. 建議您確認密碼控件已正確安裝。

此處輸入的手機號, 證件類型, 證件號碼必須與系統留存一致, 否則無法查詢到對應的操作員信息

(四) 畫面四 企業選擇畫面

交通銀行企業網銀

遇到問題? 諮詢客服幫助

< 返回 | 用戶激活

1 身份識別 ————— 2 企業選擇 ————— 3 身份驗證 ————— 4 用戶信息設置

您好, 先生/女士, 請選擇您需要激活的企業用戶

企業戶名: 海
對公電子渠道客戶號: UUU

企業戶名: 交行客戶
對公電子渠道客戶號: 801

選擇待激活企業的操作員, 點擊下一步

(五) 畫面五 身份驗證畫面



身份验证成功

下一步

取消

验证成功，点击下一步

(六) 画面六 证书及密码用户信息设置画面



交通银行企业网银

遇到问题? 咨询客服帮助

返回 用户激活

身份识别 企业选择 身份验证 用户信息设置

测试1先生/女士, 您的客户号 00096**** 的用户激活即将完成, 最后请填写您的用户信息

用户名需为非数字开头的4至20位字母、数字与特殊符号(_-@)的组合, 至少同时包含两类字符(例如: zhangsan2023)。用户名全渠道唯一, 不能与他人重复

手机号: 13312312342 开启手机号登录

用户名: s123123

新密码:

确认密码:

密码为8-20位大小写字母、数字与符号的组合, 至少包含两类字符

激活

(七) 画面七 用户激活成功画面

交通银行企业网银

遇到问题? 咨询客服帮助

返回 用户激活

身份识别 企业选择 身份验证 用户信息设置

【普通用户】激活完成, 可使用【客户号+用户编号+密码】, 【用户名+密码】, 【手机号+密码】(如勾选并通过手机号实名认证)登录网银

用户激活成功

确定

交通银行企业网银

遇到问题? 咨询客服帮助

返回 用户激活

身份识别 企业选择 身份验证 用户信息设置

【证书用户】此时可以使用【用户名+密码登录】, 【手机号+密码】(如勾选并通过手机号实名认证)登录网银

用户激活成功

请注意查收保管好您的【证书激活码】, 【证书用户】插入u盾后在首页点击登录, 根据页面引导完成证书激活, 即可通过证书登录网银

证书7623K 17的证书激活码为 54 已发至您尾号为4034的手机上, 请注意查收。

确定

温馨提示:
1. 证书用户在用户激活成功后, 还需对证书设备进行激活。
2. 如果您的证书设备是智慧网盾, 您可在设备上输入激活码进行激活。
3. 若您的证书设备为二代USBKey、直联USBKey、蓝牙Key, 需要首次使用证书登录企业网银时输入激活码激活。
如有以为您可点击“在线客服”或拨打我行客服热线95559详细咨询

三、常见问题

1、Q: 企业网银激活提示没有待激活客户信息?

A: 如您未完成过激活, 通常是因为输入的信息(特别是手机号)与系统预留不一致, 所以未查到需要激活的企业操作员。建议由企业管理员在【配置管理-用户维护】中为您查询或通过您的开户行为您查询。

如您已经完成过激活, 则无须重复激活, 请根据您的用户类型选择对应的登录方式登录。

2、Q: 企业网银激活最后一个页面无法输入密码?

A: 通常是由于密码控件未成功安装, 请下载安装完成后再操作激活。您可以在登录首页的【客户号登录】及【用户名登录】的密码输入框查看密码是否能输入。如您安装了密码控件后仍然无法输入密码, [请点击查阅密码登录-问题 4](#)

3、Q: 人脸识别不通过怎么办?

A: 人脸识别失败 3 次后, 页面会有相应的提示及按钮: 非管理员可以点击【管理员审批】, 联系企业管理员在【任务中心】手动通过您的身份验证。

管理员只能点击【签约网点审批】, 至线下签约网点完成身份验证。



3 证书登录

一、功能说明

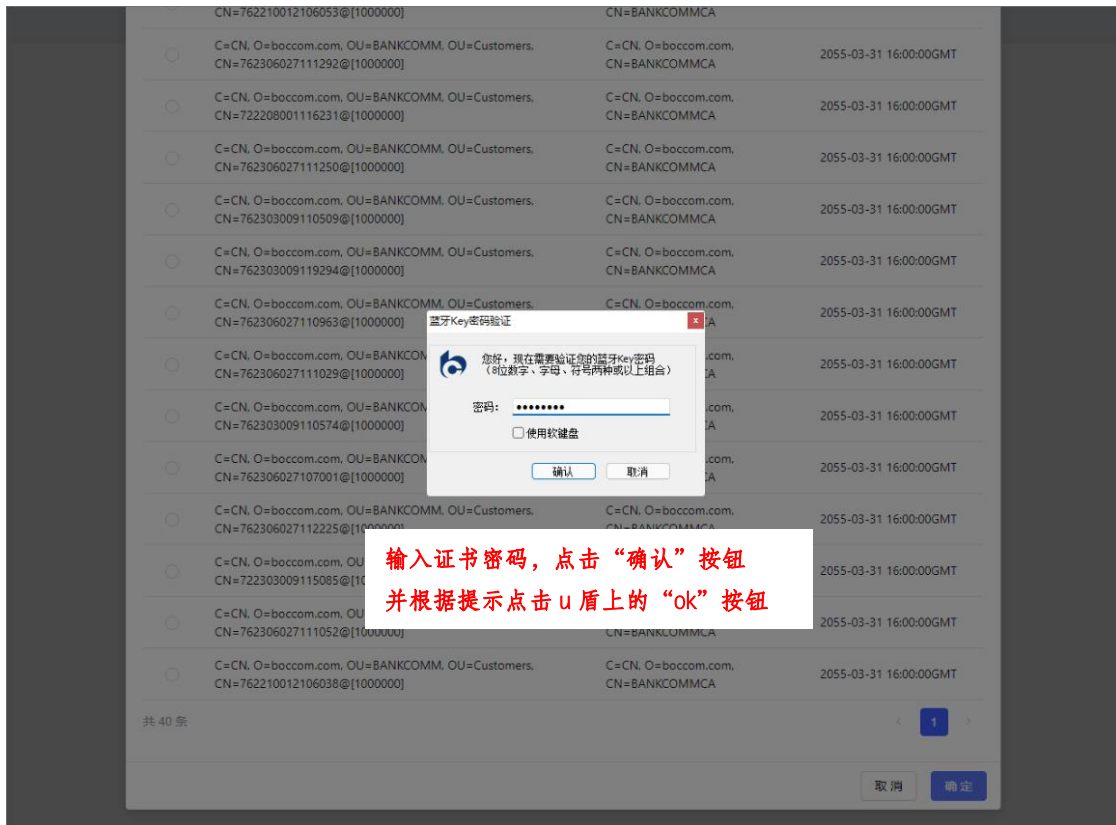
【证书用户】使用实体 Key 方式登录企业网银

二、功能画面

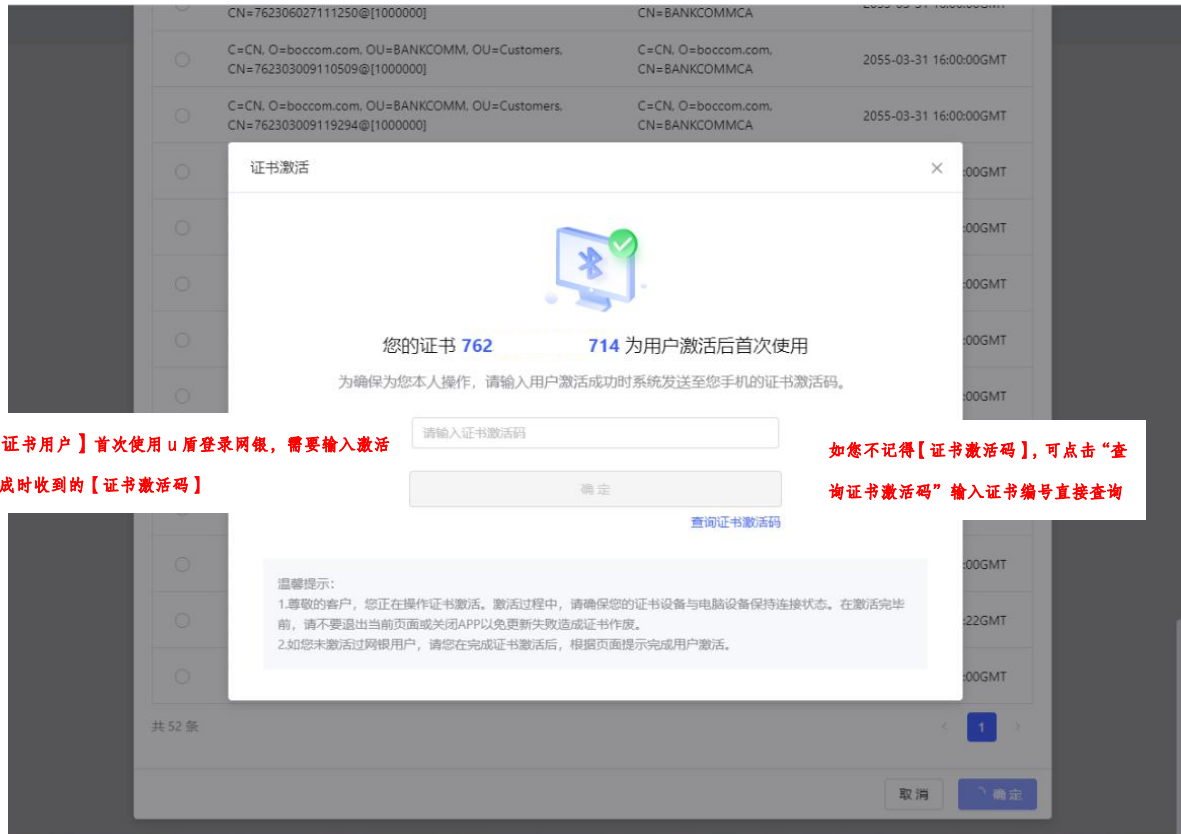
(一) 画面一 企业网银登录首页画面



(二) 画面二 企业网银证书密码输入画面



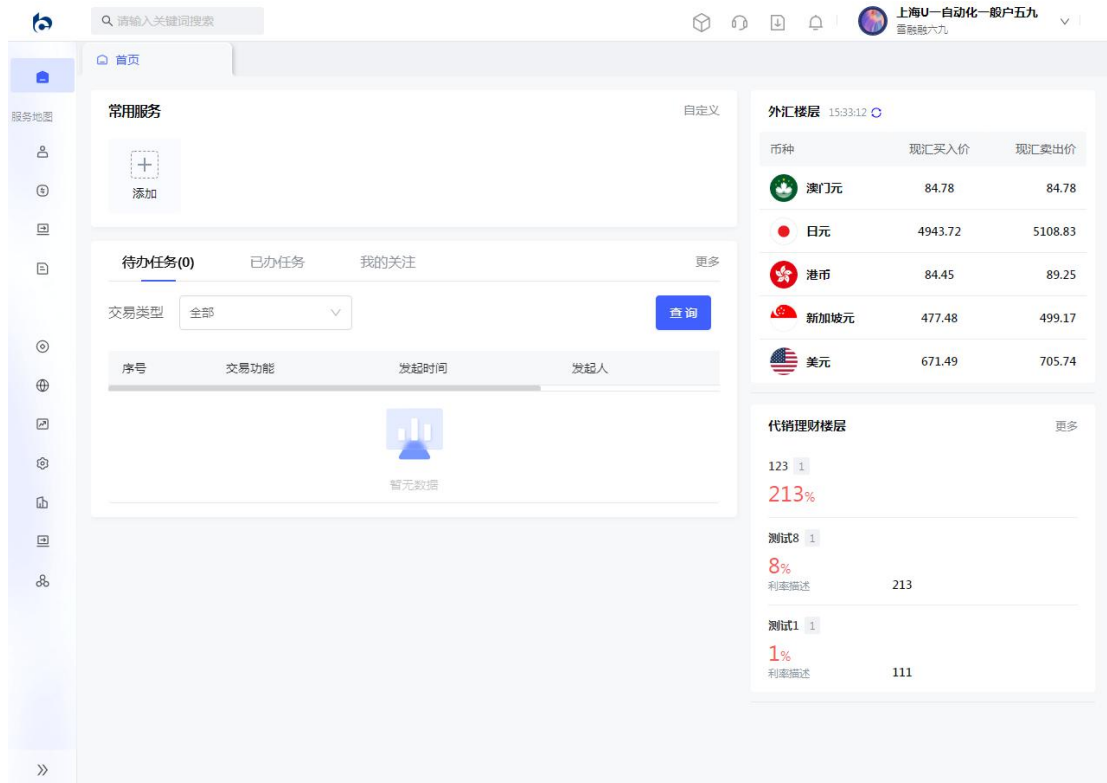
(三) 画面三 企业网银证书激活画面



【证书用户】首次使用u盾登录网银，需要输入激活完成时收到的【证书激活码】

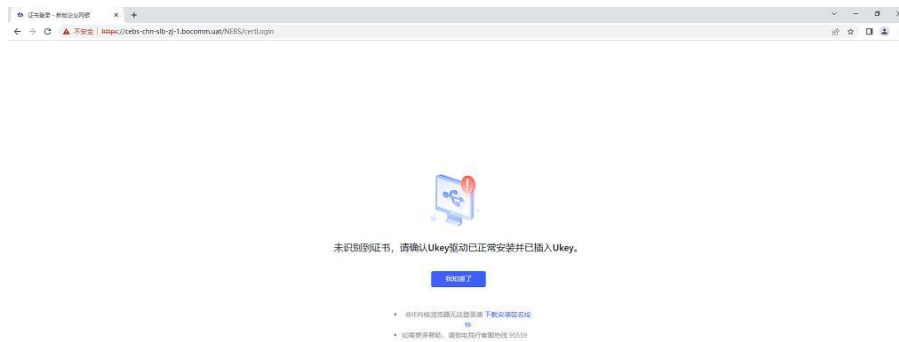
如您不记得【证书激活码】，可点击“查询证书激活码”输入证书编号直接查询

(四) 画面四 企业网银首页画面



三、常见问题

1、Q: 证书用户登录提示未识别到证书?



A: 该问题发生原因为证书未读取成功。

1. 检查证书管理工具是否正常启动并成功读取到 USBkey

电脑插入 USBkey 后, 证书管理工具会自动弹出并读取到 USBkey, 如下图所示。



如您的电脑插入 USBkey 后, 证书管理工具未自动弹出读取 USBkey, 那么需要您**手动启动 USBkey 管理工具:**

1. 进入对应 USBkey 品牌及型号 (根据证书背面序列号判断) 的证书管理工具的安装目录。

天地融 (序列号第一位数字为 5)

二代/蓝牙 (序列号第二位数字为 2 或 6) USBkey 管理工具安装目录:

C:\Program Files (x86)\BOCOM\2GUSBKey\2GUSBKey-TDR-D4K1

管理工具文件名称: DBTool_2GBCM

智慧网盾 (序列号第二位数字为 0) USBkey 管理工具安装目录:

C:\Program Files (x86)\Bocom\SmartUSBKey\SmartUSBKey-TDR-06C1

管理工具文件名称: DBTool_BCM

飞天 (序列号第一位数字为 6)

二代/蓝牙 (序列号第二位数字为 2 或 6) USBkey 管理工具安装目录:

C:\Program Files (x86)\BOCOM\USBKey 2G\FeiTian

管理工具文件名称: certd_I3000_BOCOM

智慧网盾 (序列号第二位数字为 0) USBkey 管理工具安装目录:

C:\Program Files (x86)\Bocom\Smart USBKey\Smart USBKey-FT-01

管理工具文件名称: certd_I3000_BOCOM

文鼎创 (序列号第一位数字为 7)

二代/蓝牙 (序列号第二位数字为 2 或 6) USBkey 管理工具安装目录:

C:\Program Files (x86)\BOCOM\USBkey 2G\USBkey 2G-WDC-Okey

管理工具文件名称: bocom2g_wdc_mon

智慧网盾 (序列号第二位数字为 0) USBkey 管理工具安装目录:

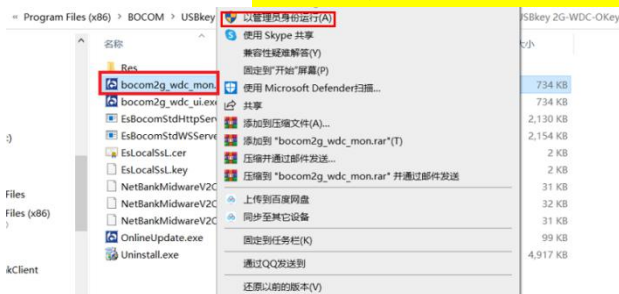
C:\Program Files (x86)\Bocom\Smart USBKey\Smart USBKey-WDC-Okey

管理工具文件名称: bocom_wdc_mon

您也可以在任务栏直接搜索“管理”，选择“USBKey 管理工具”，选择“打开文件所在位置”，直接进入管理工具安装目录。如您本地电脑安装了多个品牌的 USBKey 管理工具，请根据您 USBKey 的品牌和型号打开对应的管理工具。



2.选中管理工具文件**点击右键，“以管理员身份运行”管理工具文件**，出现弹窗点击“是”。



上述操作完成后，您的证书管理工具应该会正常启动，如您的证书管理工具无法读取到 ukey，建议您查看 ukey 的显示屏，是否显示已经正常连接到了您的电脑，或者换一根连接线再尝试一下，**直到证书管理工具正确读取到 ukey。**

如您操作完成后，下次重启电脑插入 ukey 登录时，仍然出现证书无法识别的问题，那么可能是由于证书管理工具的默认开机启动被拦截，建议您检查您本地电脑的防护软件，不要拦截证书管理工具的开机默认启动。

如您不清楚如何进行设置，建议将证书管理工具文件，发送到桌面快捷方式（如下图所示），并在使用证书登录前提前运行此证书管理工具，保证证书管理工具读取到 USBkey。



2、Q: 证书用户点击登录后，跳转到白屏页面没有弹出 USBey 的密码输入框或者提示：“获取签名信息失败，请检查签名控件是否正确安装并关闭浏览器重试”

在此页面中跳转，请至【登录首页-帮助中心-常用下载】页面下载安装 新版签名控件



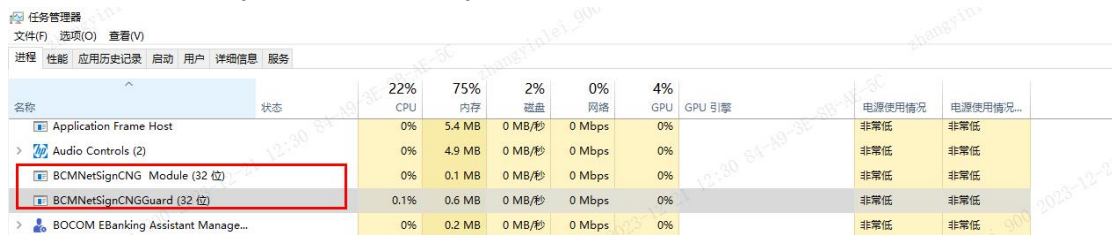
A: 该问题发生可能是多种原因导致的，请按如下情况对应解决。

如您使用的是浏览器登录企业网银，建议您使用 chrome 或 edge 浏览器，并确认“签名控件”和“USBkey 管理工具”是否已经安装，如未安装，可以在首页右上角【帮助中心】-【常用下载】中下载对应品牌及型号的 USBkey 驱动及签名控件。

如您的签名控件和 USBkey 驱动已经安装完成，则请您确认 USBkey 已正确插入，USBkey 已经成功读取（成功读取如下图所示）。



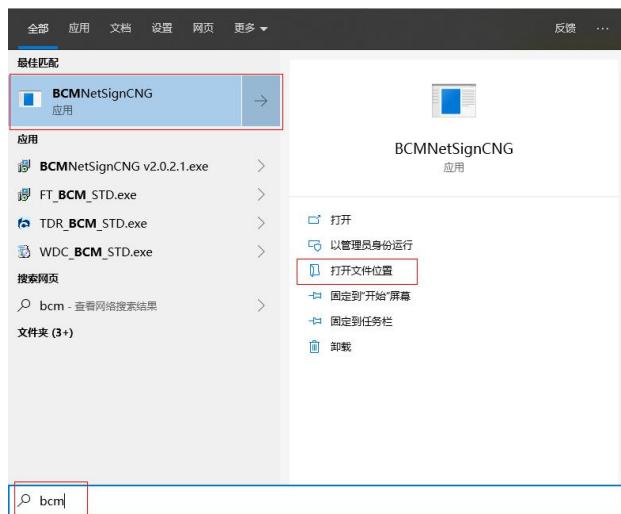
然后在任务管理器检查**签名控件服务**是否正常启动
服务名为 BCMNetSignCNG 与 BCMNetSignCNG Guard，如下所示



如**签名控件服务未启动**，需要您手动启动签名控件：

1. 进入签名控件安装目录

您可以在任务栏直接搜索“bcm”，选择“BCMNetSignCNG”，选择“打开文件所在位置”，直接进入签名控件安装目录。



2.选中签名控件文件 BCMNetSignCNG **点击右键**，以**管理员身份运行管理工具文件**，出现弹窗点击“是”。

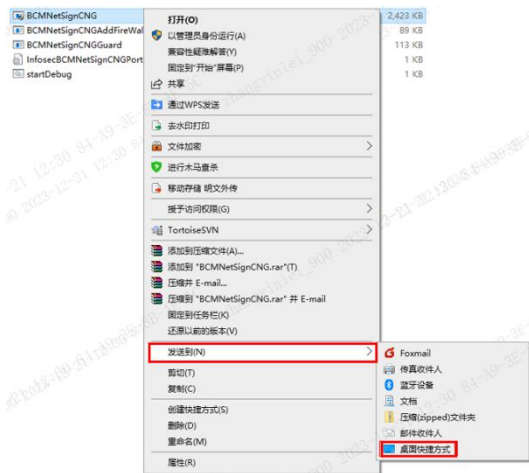


上述操作完成后，您的本地电脑的签名控件服务应当会正常启动，可在任务管理器中查看到签名控件的服务进程。此时应可以正常使用 ukey 登录。

如果还是提示同样的报错信息。则可能是 windows 防火墙阻止了签名控件的正常运行。需要关闭 windows 防火墙，**并重启电脑**。

如您首次操作完成成功登录，重启电脑使用 ukey 登录仍然出现此问题，那么可能是由于签名控件服务的默认开机启动被拦截，建议您检查您本地电脑的防护软件，不要拦截签名控件服务的开机默认启动。

如您不清楚如何进行设置，**建议将签名控件文件 BCMNetSignCNG，发送到桌面快捷方式（如下图所示），并在使用证书登录前将运行此文件。在您使用证书登录前，务必确保签名控件服务正常启动。**



win10 系统的关闭防火墙步骤如下图供参考：



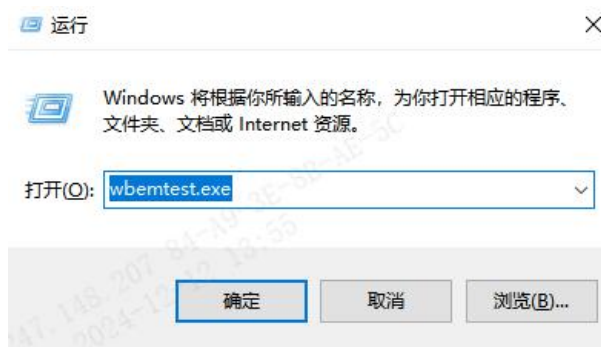


3、Q: 证书用户输入了 USBkey 密码，并点击 USBkey 的“OK”按键后，停留在白屏页面未跳转

A: 如果是 windows 操作系统，通常是由于 WMI 系统服务启动异常导致的，需要按下述步骤检查启动，**建议由技术人员操作**，操作完成后再重新尝试登录。

1.查看 wmi 服务是否正常。

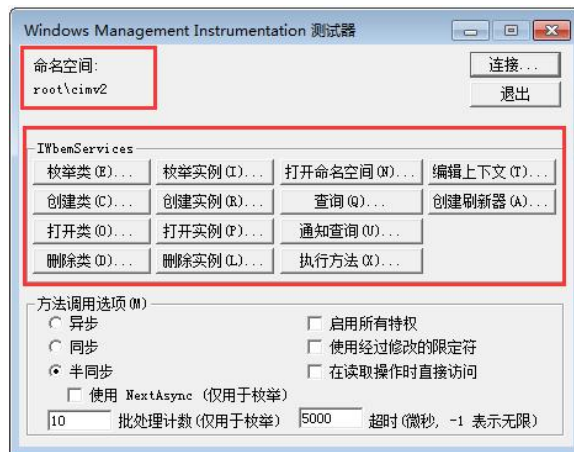
打开运行框，输入” wbemtest.exe” 回车



先点击 1 按钮连接，在弹出框中再次点击 2 按钮连接，如下图：



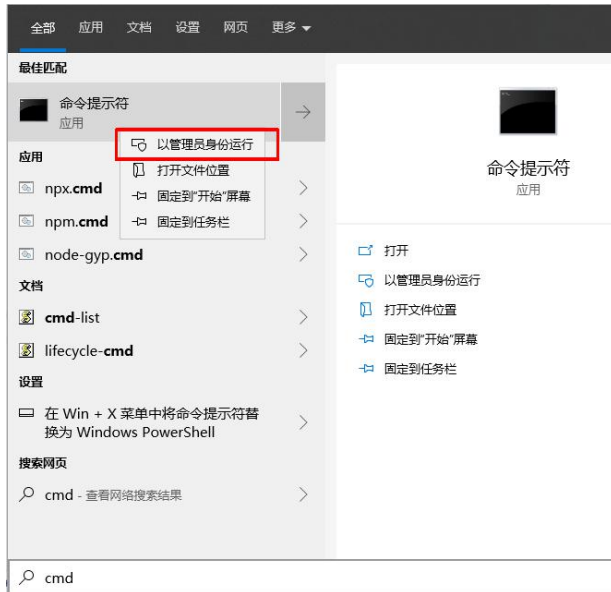
如果服务正常，则弹出框中会正常显示已连接的命名空间，下面的操作按钮也都变成了可用状态：



如果服务不可用会弹出服务错误的提示框，错误码通常为 0x80041002

2.启动 wmi 服务或者重置修复 wmi 服务

使用管理员权限打开” cmd” 命令提示符输入框



输入” winmgmt /verifyrepository” 命令并回车，查看返回信息是否正常。

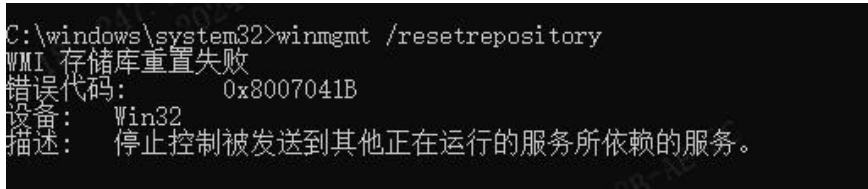


如果存储库存在问题，它将响应“存储库不一致”，此时需要重置 WMI 存储库

3.重置 WMI 存储库

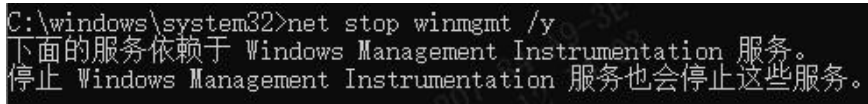
输入命令“winmgmt /resetrepository” 命令并回车，进行重置。

如果出现错误“WMI 存储库重置失败。错误代码:0x8007041B。Facility:Win32”

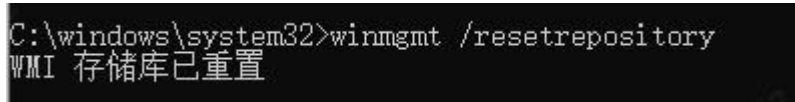


那需要停止 WMI 服务上的所有 Dependency Services:

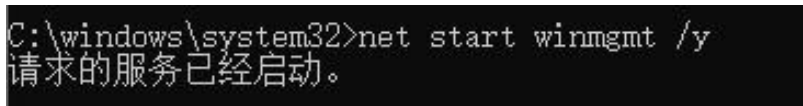
依次输入命令“net stop winmgmt /y” 回车将相关的服务停止，



然后输入命令“winmgmt /resetrepository” 回车重置，提示重置成功

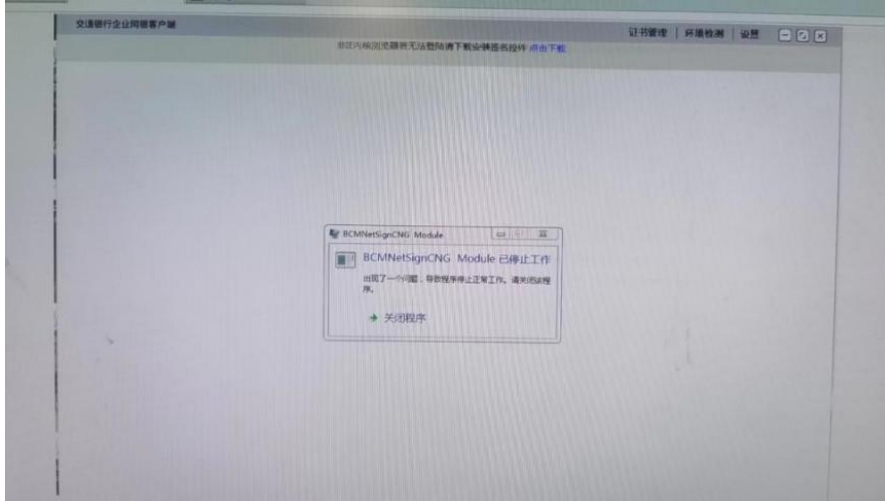


再输入命令“net start winmgmt /y” 回车将相关的服务启动。



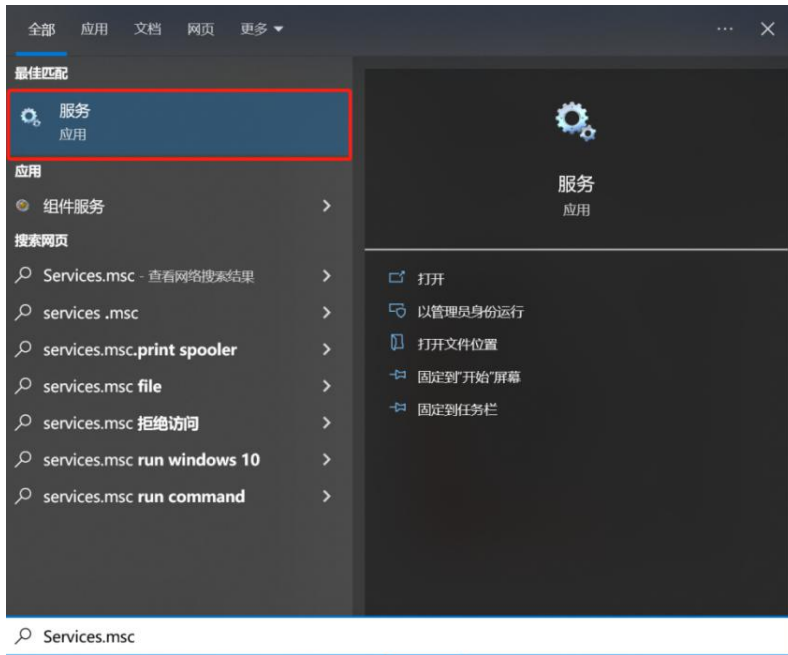
4、Q: 证书用户签名控件运行时异常（报错“BCMNetSignCNG Module 已停止工作”）如何处理？

登录新版企业网银时，若发生 BCMNetSignCNG 报错“BCMNetSignCNG Module 已停止工作”，如下图：



此问题可能与 windows 系统的 winmgmt 服务未正常启动相关，需要按下述步骤检查启动，[建议由技术人员操作](#)，操作完成后再重新尝试登录。解决方法如下：

1. 打开 windows 服务界面：（1）在运行中直接输入 Services.msc，如下图：



或者（2）对“我的电脑”右键点击“管理”，如下图：



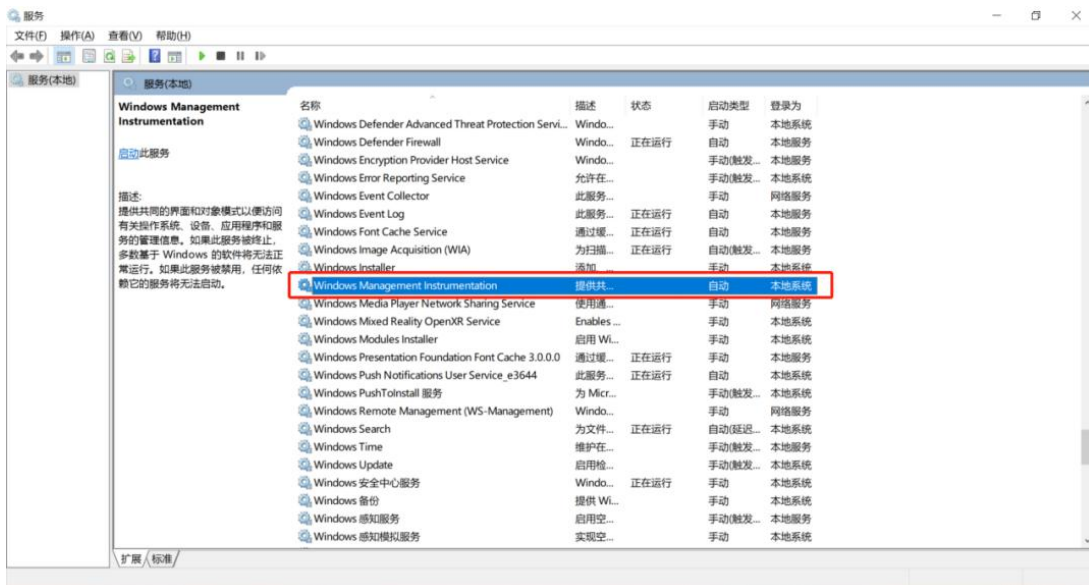
双击“服务和应用程序”



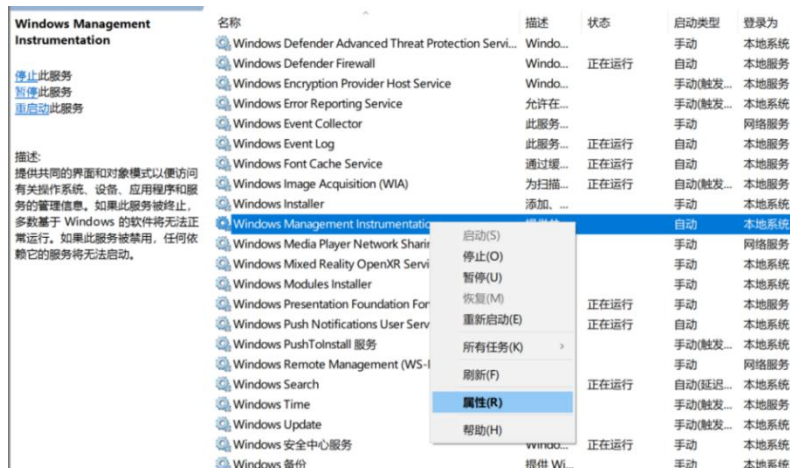
双击“服务”



2. 在服务中找到“Windows Management Instrumentation”，并检查此服务的状态是否未显示“正在运行”，如下图：



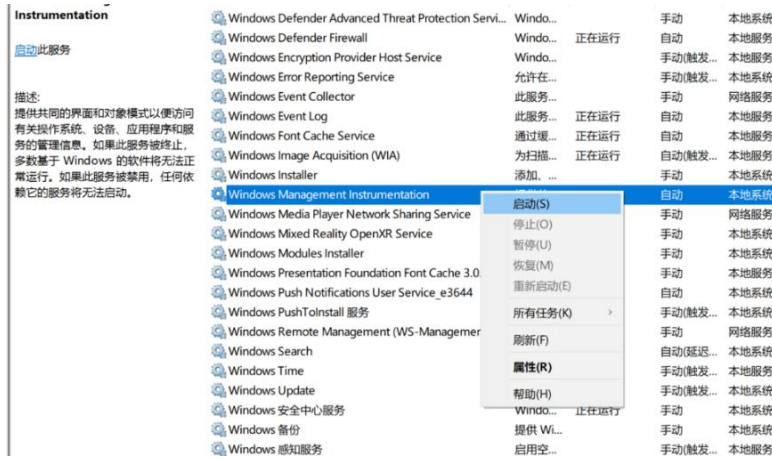
3. 如服务未提示“正在运行”，则右键点击该服务，选择“属性”，如下图：



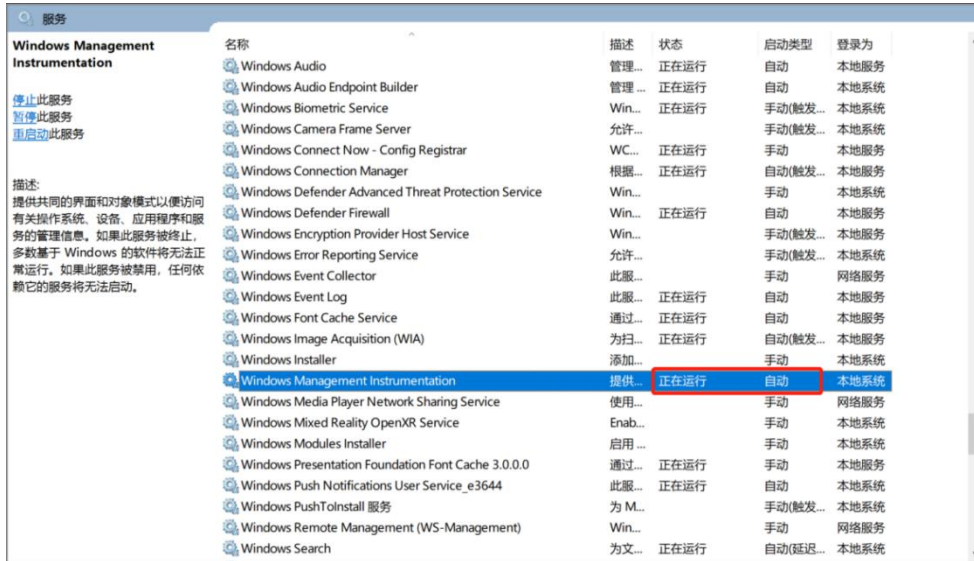
4. 在属性的对话框中将“启动类型”修改为“自动”，如下图：



5. 返回上一个菜单中启动“Windows Management Instrumentation”，如下图：



6. 检查服务状态及启动类型为“正在运行”和“自动”即可，如下图：



5、Q: 插入 USBkey 后，自动弹出网银首页或通过管理工具点击企业登录网银，显示无法访问，如何解决？

A: 插入 USBkey 后，可以通过证书管理工具自动弹出网银首页或点击“企业网银登录”访问网银首页，但如果证书管理工具的版本较老，那么证书驱动中记录的网址可能为老网银的网址(https://ebank.95559.com)，目前老网银网址已下线，所以页面会显示无法访问。

如您使用的是智慧网盾，由于智慧网盾已停产多年，驱动不会再更新，建议您直接通过浏览器访问新版企业网银的网址 (https://ebank.bankcomm.cn)，并且在证书驱动中选择修改网银类型，在插入 USBkey 后，不要自动弹出网银首页。



如您使用的是二代 key/蓝牙 key，建议您可以在新版企业网银首页-帮助中心-常用下载，下载最新版的 ukey 驱动程序，其中记录的企业网银地址为新版企业网银，您也可以直接通过浏览器访问新版企业网银 <https://ebank.bankcomm.cn>

6、Q: USBkey 有效期如何查看？如果到期如何更新？

A: 您可以在 USBkey 管理工具-【查看证书】查询的证书有效期，证书有效期为证书制作生成的日期，有效期通常为 5 年。

如您使用的是蓝牙 key 或者二代 key（USBkey 背后序列号第二位为 2 或者 6），您可以在证书到期前 90 天内，登录【企业网银-安全中心-证书更新】或者【企业手机银行-个人设置-安全中心-证书更新】更新您的证书有效期。（注意：智慧网盾（USBkey 背后序列号第二位为 0）不支持在线更新证书有效期，需要至柜面更换证书设备）

4 密码登录

一、功能说明

【普通用户】通过【客户号+用户编号/用户别名+密码】登录网银

【证书用户】【普通用户】通过【用户名+密码】和【手机号+密码】登录网银

二、功能画面

（一）画面一 客户号登录画面



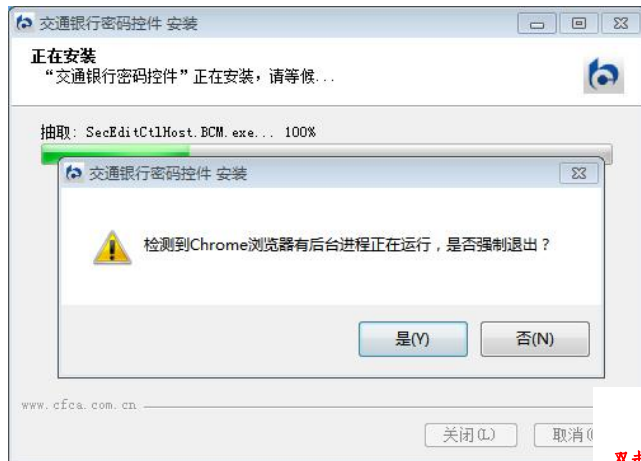
(二) 画面二 用户名登录画面



(三) 画面三 手机号登录画面

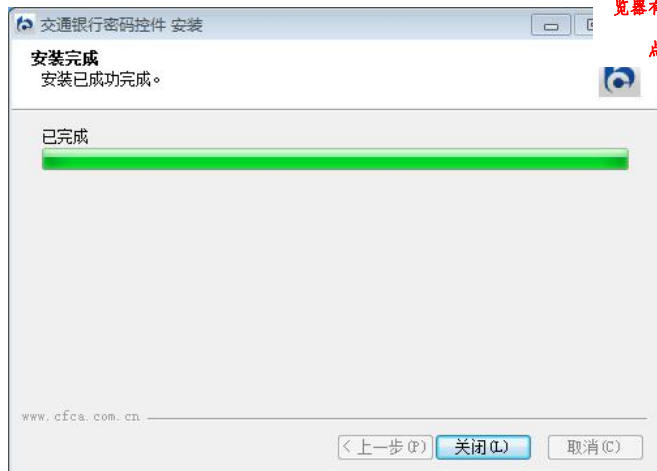


(四) 画面四 安装安全控件画面及功能按钮

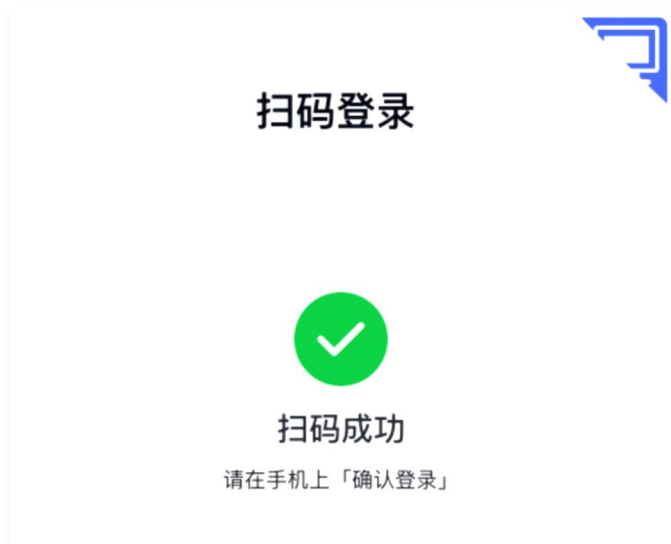


用户进入密码登录页面后，点击下载【密码控件】，下载完成后打开文件夹双击安全控件进行安装。安装过程中如浏览器未退出，系统弹框提示“检测到浏览器有后台进程正在运行，是否强制退出？”点击否，提示安装没有成功。

点击“是”。则继续安装。安装完成后，点击“关闭”。



(五) 画面五 手机扫码登录画面



三、常见问题

1、Q: 登录新网银提示: “您输入的客户号不存在, 请确认输入的信息是否正确。”

A: 该提示信息是因为客户输入的客户号不正确, 如客户不确定, 可以在“登录首页-忘记用户名/密码”找回客户号。

2、Q: 登录新网银提示: “用户不存在”。

A: 该提示原因是客户输入的”用户编号/别名“错误导致, 我行用户编号为5位数字, 如您在老网银设置过用户别名, 需要输入【客户号+用户别名+密码】登录。您可以在“登录首页-忘记用户名/密码”找回用户别名。

3、Q：登录新网银提示：“用户信息或密码输入错误，请重新输入。如果您常用的登录方式是客户号+用户编号/别名，请选择【客户号登录】方式。”

A：该提示信息是因为客户选择了“用户名登录”方式，旧版网银无此登录方式，如未设置用户名，请使用“客户号登录”方式进行登录。

4、Q：为什么密码控件已经安装完成，仍然无法输入密码？

A：建议使用我行企业网银客户端或者 chrome/edge 浏览器。密码控件在安装时需要关闭所有浏览器，如果是 win7 以上的 Windows 操作系统，为确保安装顺利，建议下载解压后，右键点击安装程序，选择“以管理员身份运行”安装。



如您执行了上述操作仍然无法输入密码，则可能是由于浏览器限制了密码控件扩展程序的安装，请在网银首页密码框下方点击【[点这里](#)】获取安装手册，根据手册手动安装浏览器扩展程序。



5 忘记用户名/密码

一、功能说明

您可通过忘记用户名/密码功能解锁密码锁定次数，并重新设定登录密码。

二、功能画面

(一) 画面一 客户号登录画面



(二) 畫面二 身份識別畫面



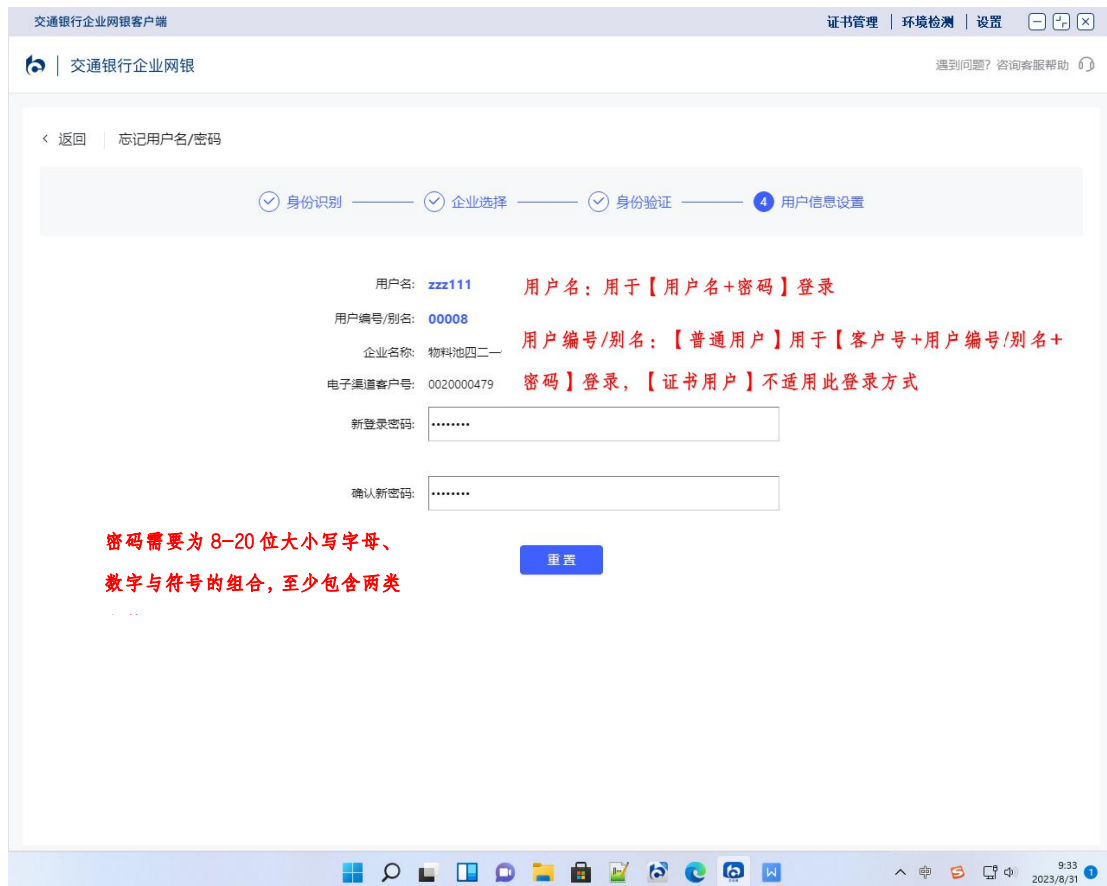
(三) 畫面三 企業選擇畫面

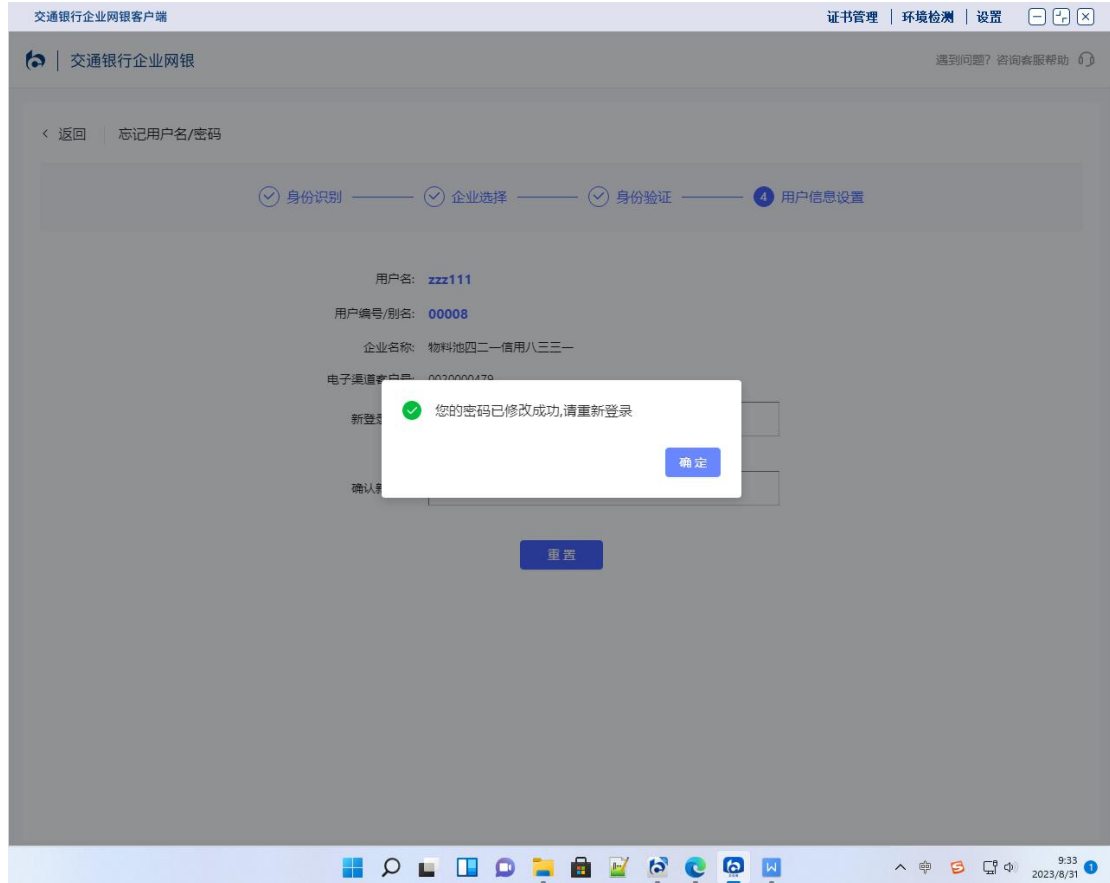


(四) 畫面四 身份驗證畫面



(五) 画面五 设置密码画面及功能按钮





三、常见问题

1、Q: 忘记用户名密码功能可以解决什么问题?

A: 如您忘记登录密码或密码错误次数过多锁定, 可通过忘记用户名密码功能解锁密码次数及重置登录密码。另外您还可以找回您的登录用户名以及用户编号/别名。

2、Q: 通过忘记用户名/密码”重置密码成功了, 但是再次登录时仍提示密码锁定, 请问是什么原因?

A: 如遇到解锁后, 重新登录仍然提示“渠道密码连续错误次数达到最大值”的, 可能是解锁错了操作员, 建议由企业管理员/客户经理查询被锁定的操作员信息, 输入被锁定账号的用户对应的证件号和手机号, 重新操作解锁。

3、Q: 人脸识别不通过怎么办?

A: 人脸识别失败 3 次后, 页面会有相应的提示及按钮: 非管理员可以点击【管理员审批】, 联系企业管理员在【任务中心】手动通过您的身份验证。

管理员只能点击【签约网点审批】, 至线下签约网点完成身份验证。

