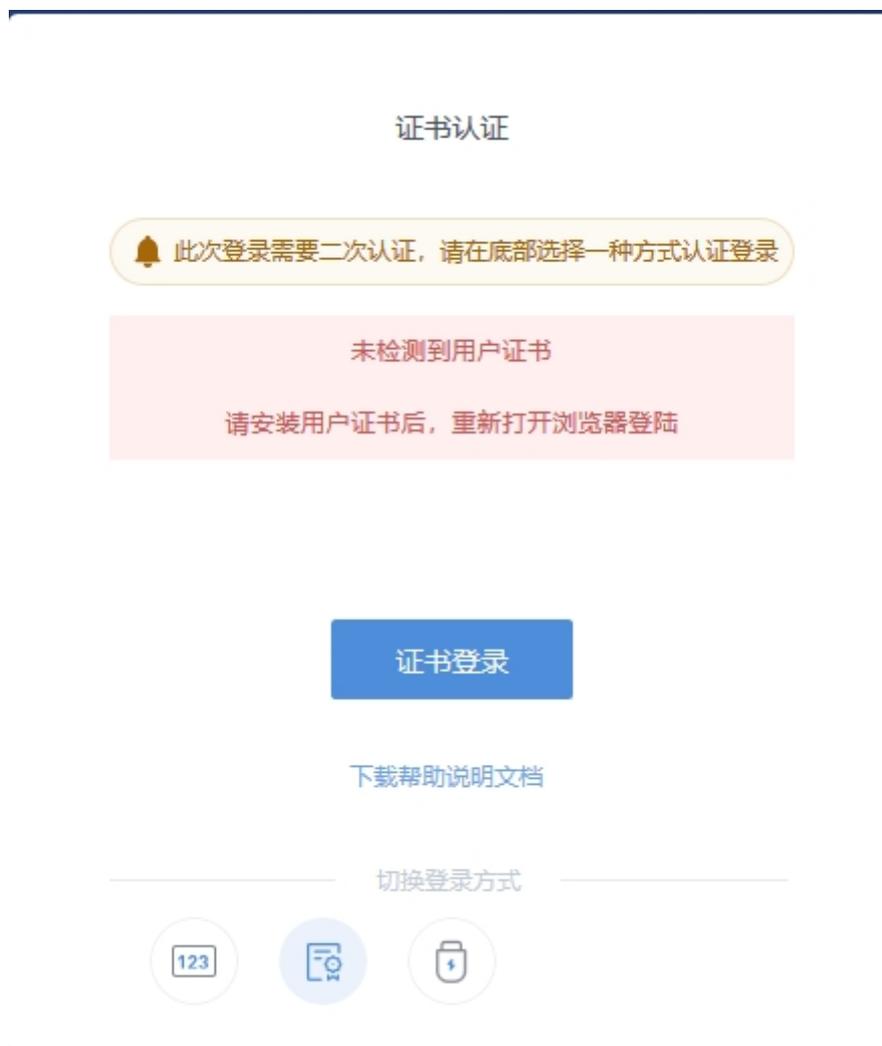


一 用户证书安装指导

场景说明

证书认证过程中出现提示“未检测到用户证书，请安装用户证书后，重新打开浏览器登陆”时，需要安装浏览器证书后使用浏览器证书认证，下面对安装浏览器证书进行说明；



安装步骤：

一 安装浏览器证书

- 1、从管理员处拿到属于自己的用户证书；
- 2、IE 浏览器和 Chrome 浏览器安装步骤如下：
 - (1) 双击用户证书，进入证书安装向导，点击下一步：



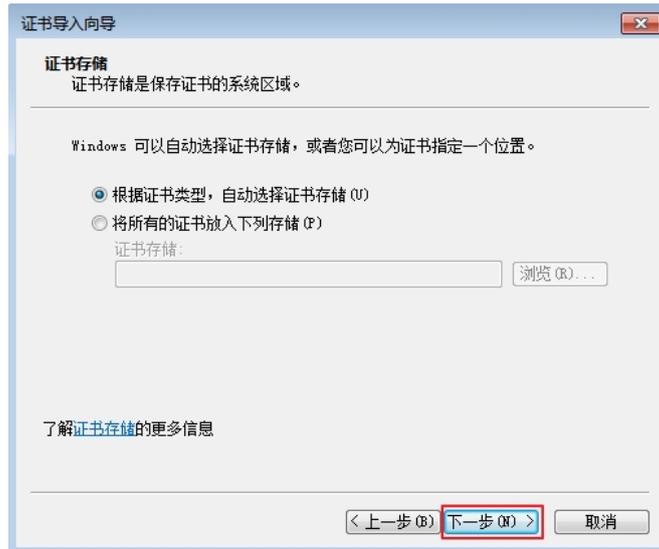
(2) 进入证书文件选择界面，继续点击下一步：



(3) 弹出证书密码输入窗口，输入证书密码，点击下一步：



(4) 弹出证书安装路径选择窗口，点击下一步：

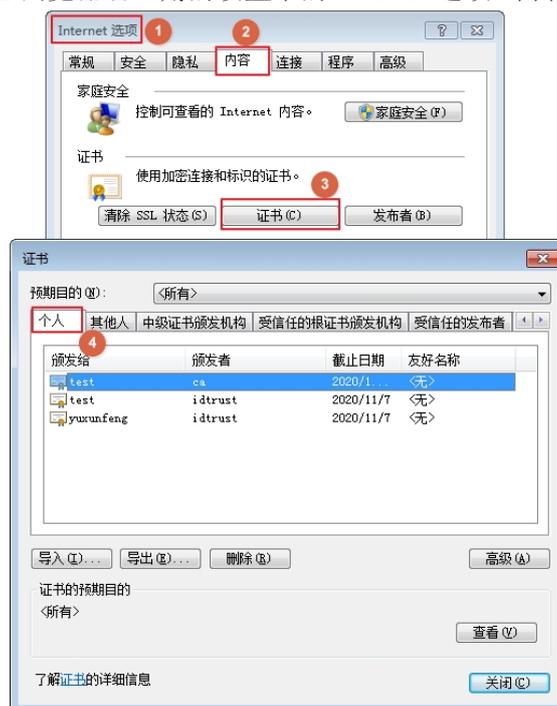


(5) 弹出证书导入预览的窗口, 点击完成, 会出现导入成功的提示:

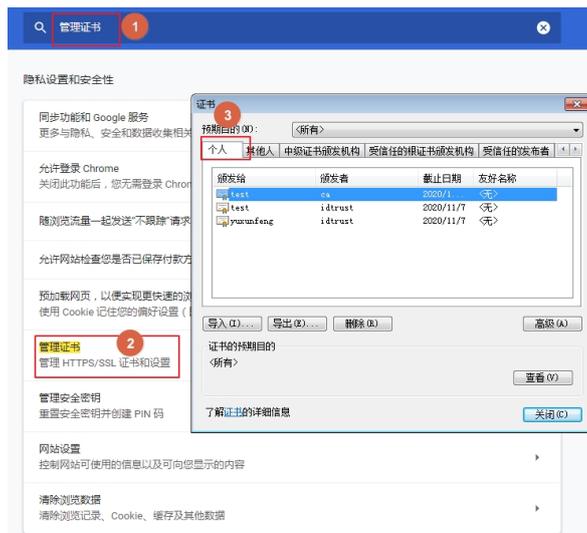


按照以上方法安装的证书, 可以在 IE 浏览器或是 Chrome 浏览器中查看, 查看方法如下:

①IE 浏览器: 打开 IE 浏览器右上角的设置中的 Internet 选项->内容->证书->个人;

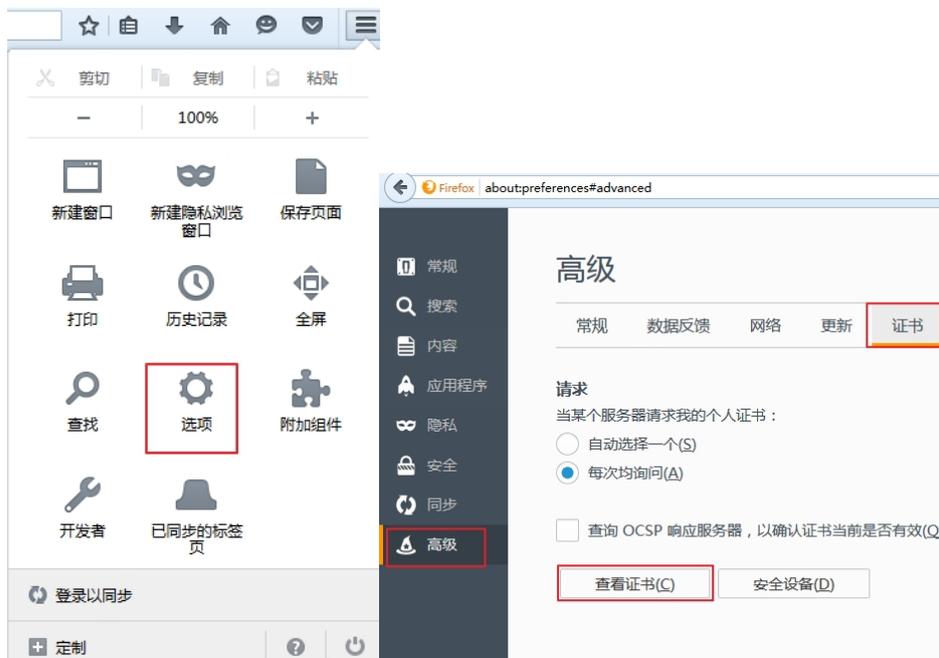


②Chrome 浏览器:打开浏览器设置，搜索证书，打开证书管理，查看个人证书；

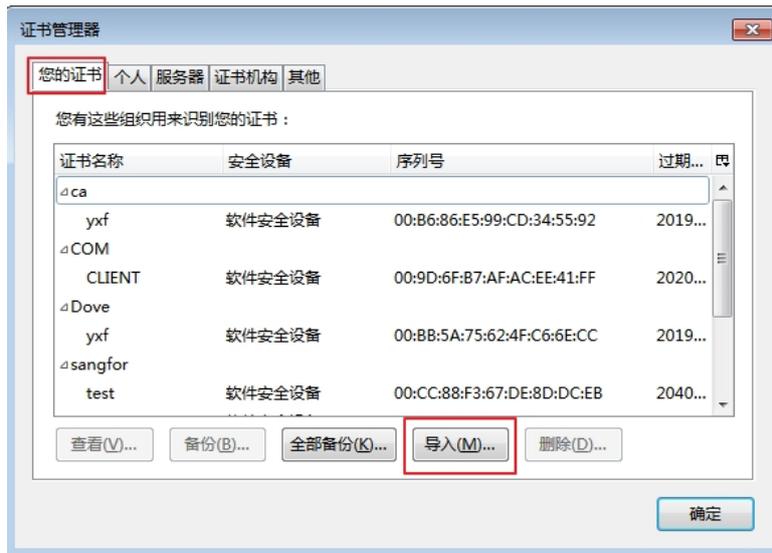


3、Firefox 安装方法如下

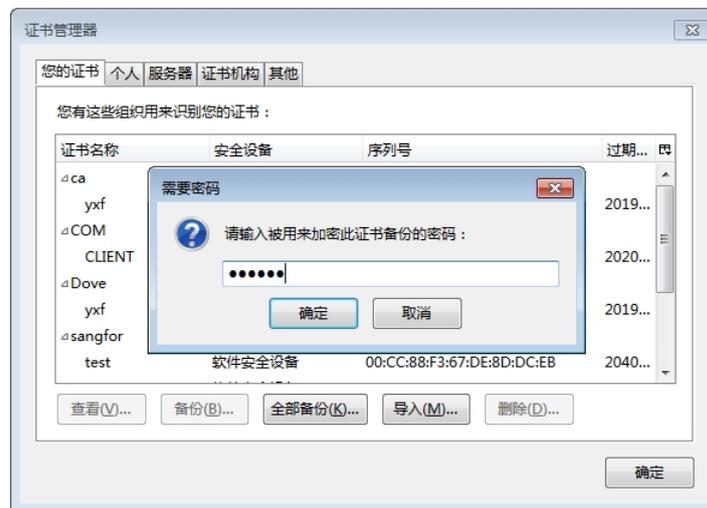
(1) 打开 Firefox 浏览器设置，找到高级->证书->查看证书：



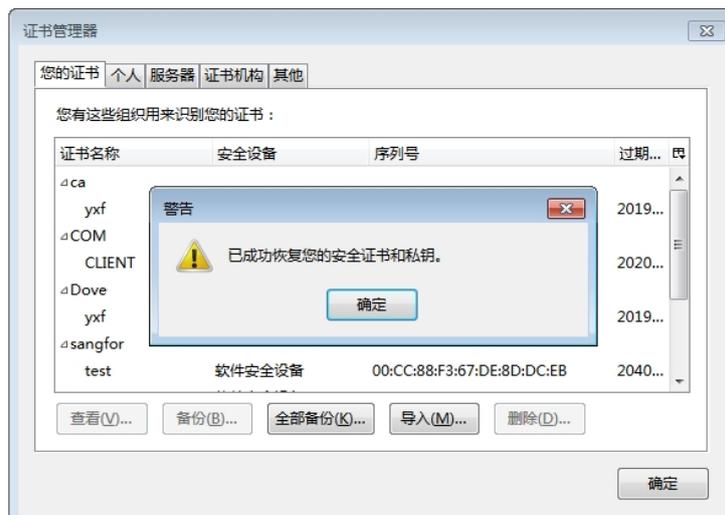
(2) 打开证书管理器后，找到“您的证书”，点击导入：



(2) 选择要导入的证书，选择好后，弹出密码输入框，输入密码：



(3) 证书密码验证通过后，会提示导入证书成功的提示：



二 用户证书选择指导

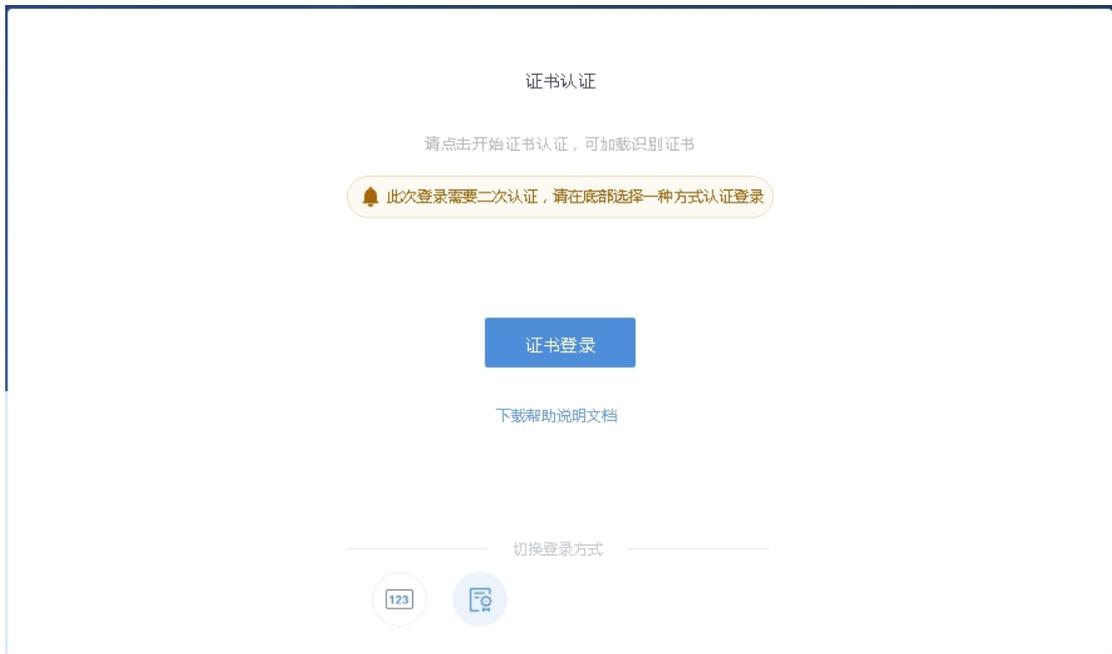
场景说明

证书认证过程中出现提示“证书认证失败，可能选择了错误的用户证书，请重新打开浏览器选择正确的用户证书登陆”时，需要按照如下步骤安装用户证书后，再次进行认证；



操作步骤：

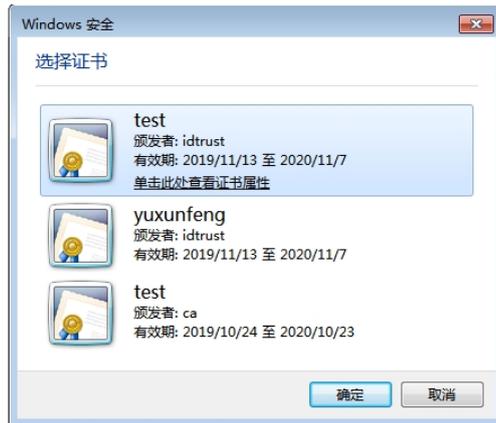
1、完成多因子认证的首次认证，进入证书认证界面，如果不是证书认证界面，请选择到证书认证界面；



2、在该界面可以选择证书登陆，也可以选择 USB-KEY 登陆；

不同浏览器选择证书登录的界面不同，但是都会弹出选择窗口，选择要认证的用户证书，点击确定，进行证书认证：

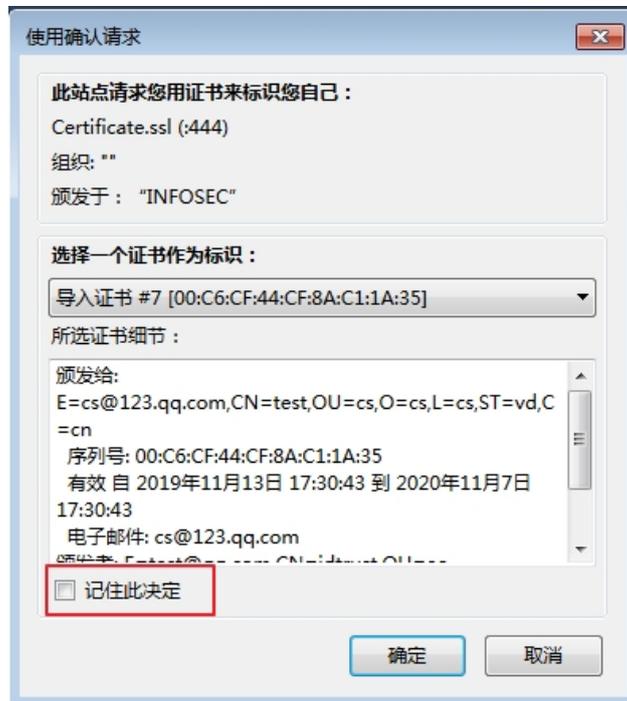
(1) IE 浏览器：



(2) Chrome 浏览器:



(3) Firefox 浏览器:



3 温馨提示

由于浏览器会自动记录用户选择证书的一些正确的或是错误行为,所以用户在证书认证失败后,再次认证时,浏览器会自动使用之前错误的选择,导致认证失败,此时需要关闭浏览器后重新打开,再次进行认证,以下几种情况会出现这种现象:

(1) 选择证书认证以后，会弹出证书选择窗口，如果选择了错误的用户证书，则会出现认证失败的提示，此时需要重新打开浏览器，选择正确的用户证书认证；

(2) 选择证书认证以后，会弹出证书选择窗口，如果取消了用户证书，则会出现认证失败的提示，此时需要重新打开浏览器认证；

(3) 如果需要更换使用不同的用户证书，建议清除浏览器缓存，清除方法为：

浏览器界面同时按 **ctrl+shift+delete** 键，删除浏览器 **xxx** 缓存