电子钥匙环境检测常见问题

（一）如果打不开检测页面，如下图，怎么办？

解决方案：

第一步：请您拔掉电子钥匙，再重新插上，然后关闭当前浏览器，再重新打开。如果依然打不开，请执行第二步。

第二步：清除浏览器缓存。请参考“如何清除浏览器缓存”

（二）如果检测不通过，如下图，怎么办？

解决方案：

第一步：清除浏览器缓存。请参考“如何清除浏览器缓存”。

第二步：清除完毕后，如果依然检测不通过，请执行第三步。

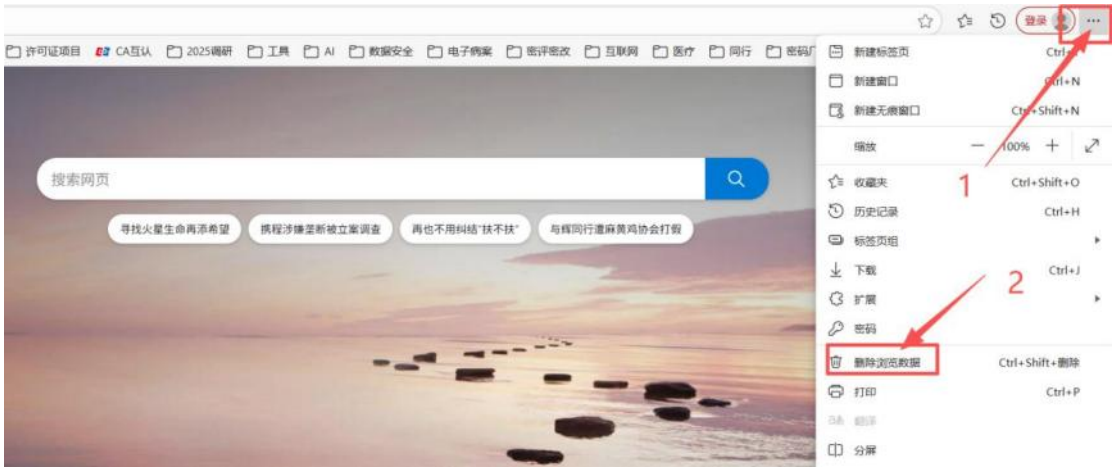
第三步：重新安装电子钥匙驱动。请参考“如何重装电子钥匙驱动”

第四步：再次进入检测页面进行检测。

（三）如何清除浏览器缓存？

1、edge 浏览器

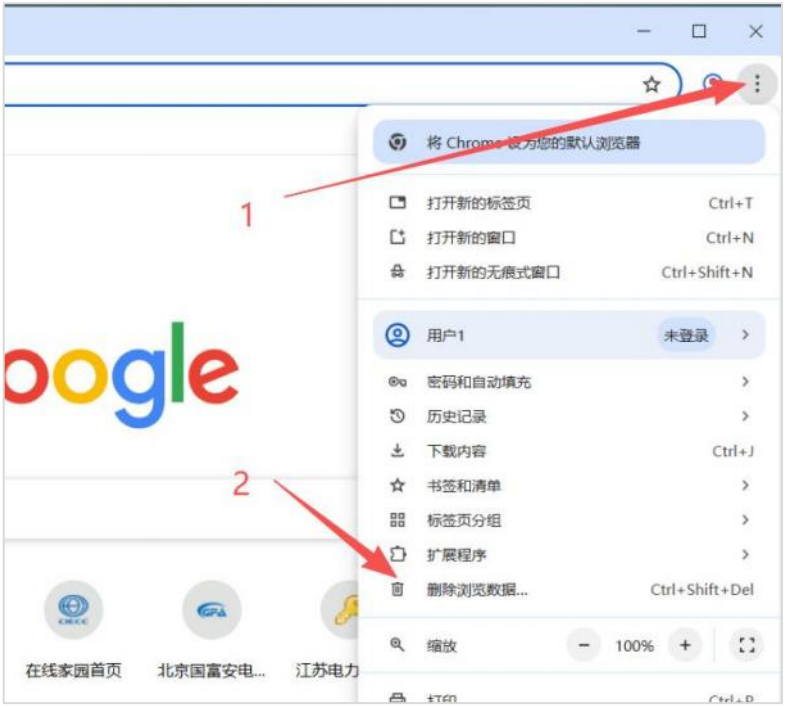
打开 edge 浏览器，按下图进行操作：

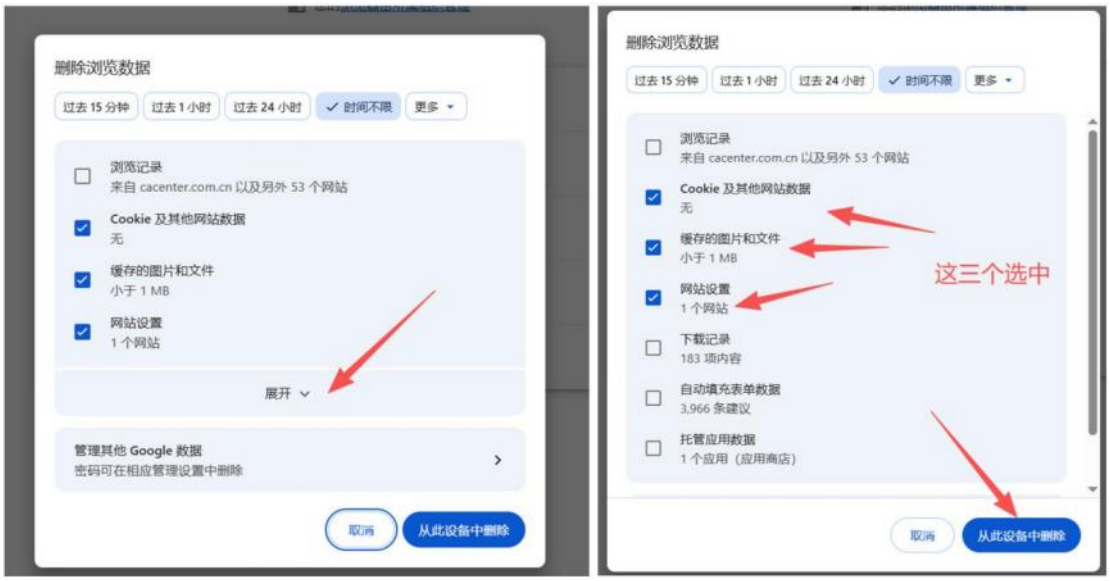


然后**关闭浏览器，再重新打开浏览器，再打开检测页面**。当进入过程中，浏览器会出现下面的提示，**请务必点击“允许”！** **（*此步骤非常重要）**

2、Chrome 浏览器

打开 Chrome 浏览器，按下图进行操作：

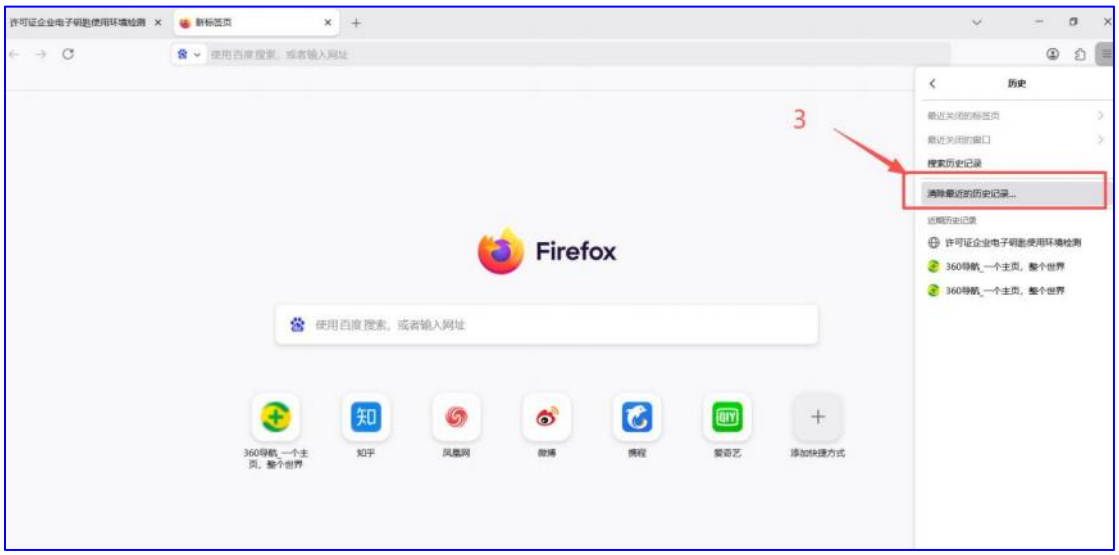




然后**关闭浏览器，再重新打开浏览器，再打开检测页面**。当进入过程中，浏览器会出现下面的提示，**请务必点击“允许”！ (*此步骤非常重要)**

3、火狐浏览器

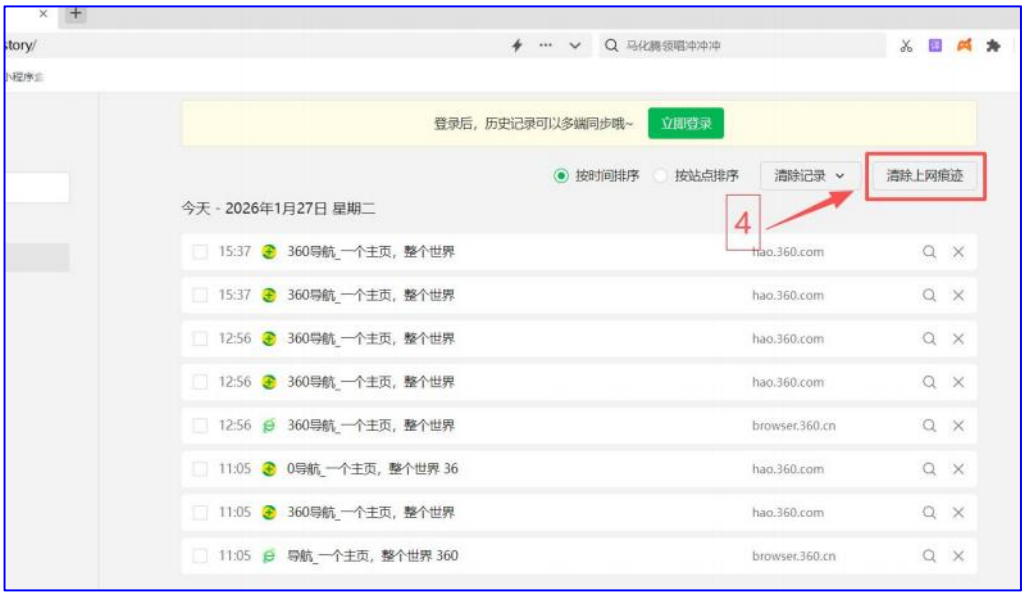
打开火狐浏览器，按下图进行操作：

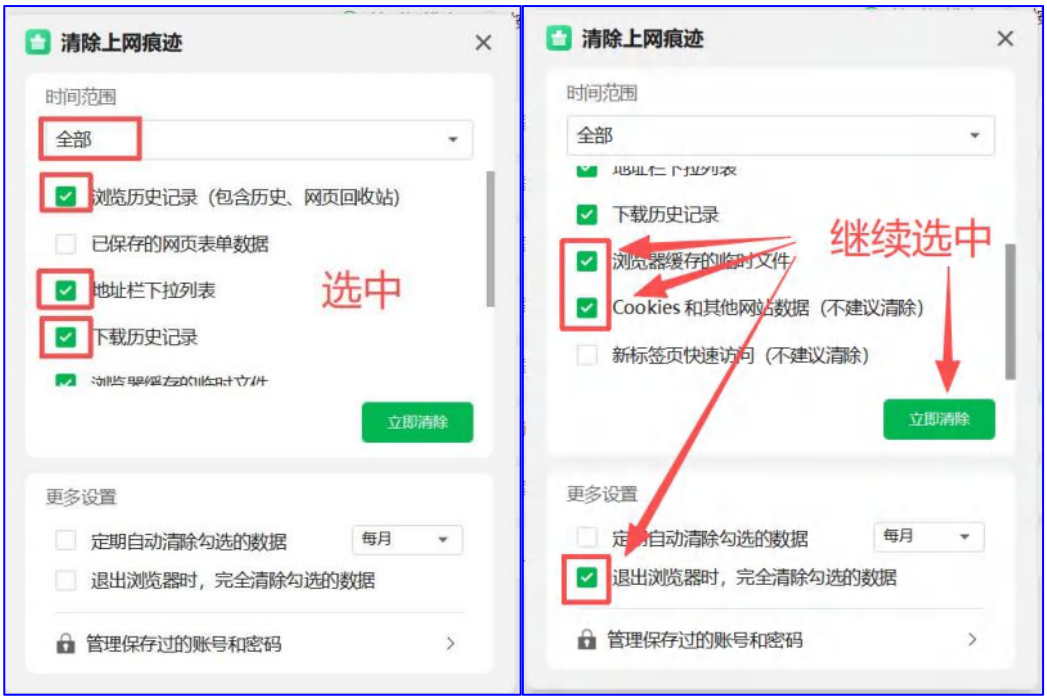


以上操作完成后，关闭浏览器，再重新打开浏览器，再打开检测页面，再重新打开检测页面进行检测。

4、360 浏览器

打开 360 浏览器（极速模式），按下图进行操作：





以上操作完成后，关闭浏览器，再重新打开浏览器，再打开检测页面，再重新打开

检测页面进行检测。

（四）如何重装电子钥匙驱动？

如果第一步无法解决您的问题，则请重新安装电子钥匙驱动。具体如下：

1：请下载电子钥匙驱动。下载地址：

https://www.cacenter.com.cn/fwyzc/szzsfw/xgxz/2022/5/6aa93b06838d49b690b6acc0401ebd8c772.html

2：安装该驱动（无需卸载原来版本，直接安装新的即可！）

3：安装完成后，按照提示重新启动电脑。

（五）注意事项

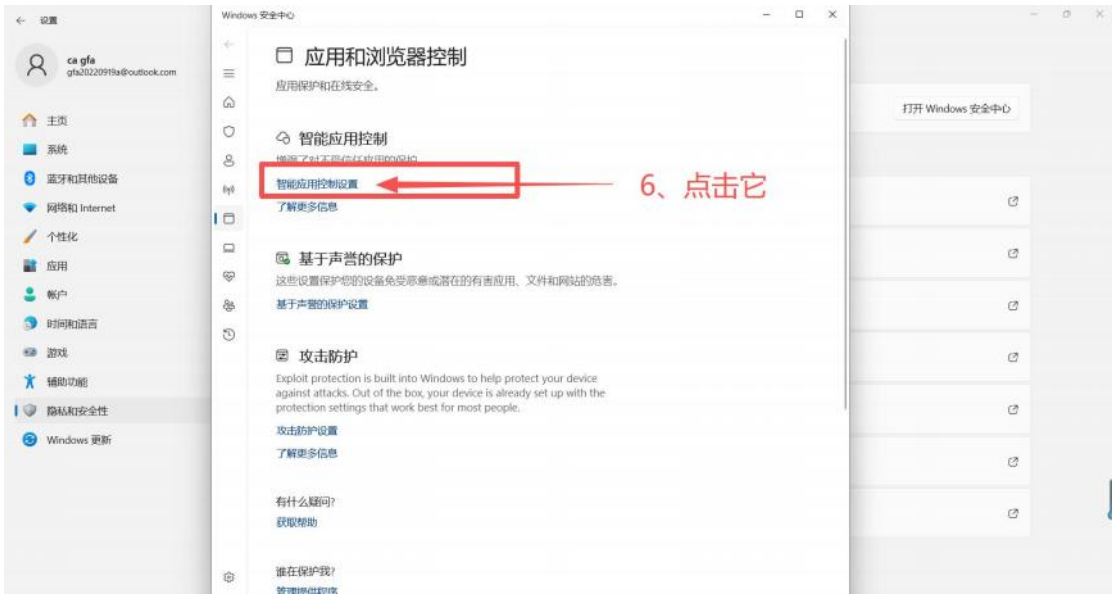
问题 1：我是 win11 操作系统，我在安装电子钥匙驱动时，驱动无法安装成功，提示如下：

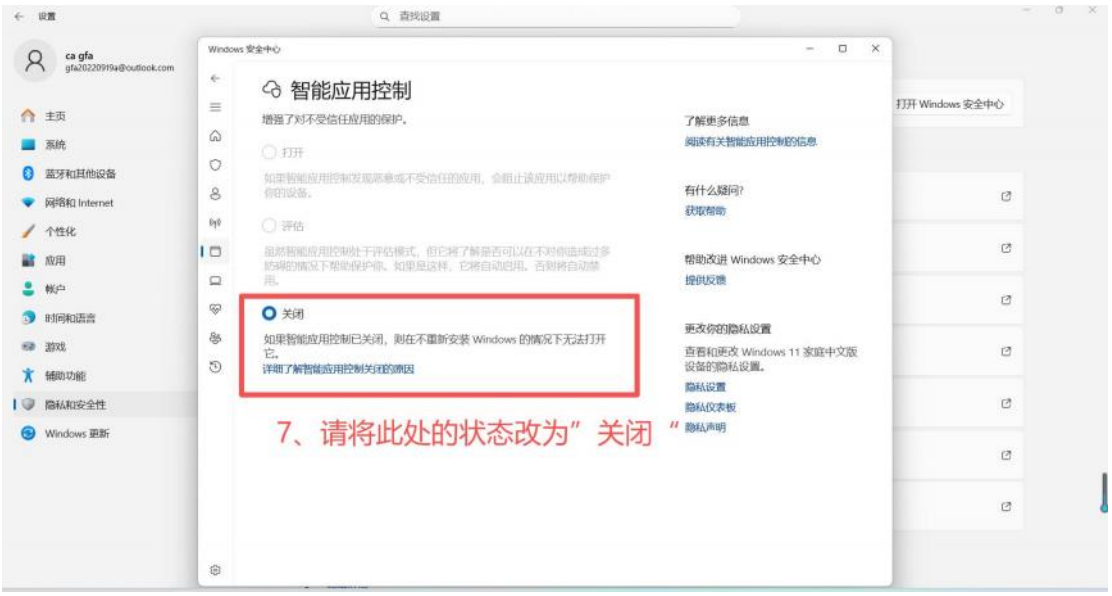
解决方法：

1：检查您电脑中是否有“智能应用控制”选项，并确保状态为“关闭”。检查方法如下：

隐私和安全性
Windows 安全中心
查找我的设备
开发者选项
Windows 权限
常规
语言
墨迹书写和键入个性化
4、点击它
3、点击“隐私和安全性”选项

隐私和安全性 › Windows 安全中心
Windows 安全中心是查看和管理设备安全性和运行状况的页面。
打开 Windows 安全中心
保护区域
病毒和威胁防护
帐户保护
防火墙和网络保护
应用和浏览器控制
设备安全性
设备性能和运行状况
家庭选项
5、点击它


应用和浏览器控制
应用保护和在线安全。
智能应用控制
智能应用控制设置
了解更多信息
基于声誉的保护
基于声誉的保护设置
攻击防护
攻击防护设置
了解更多信息
有什么疑问?
获取帮助
谁在保护我?
6、点击它



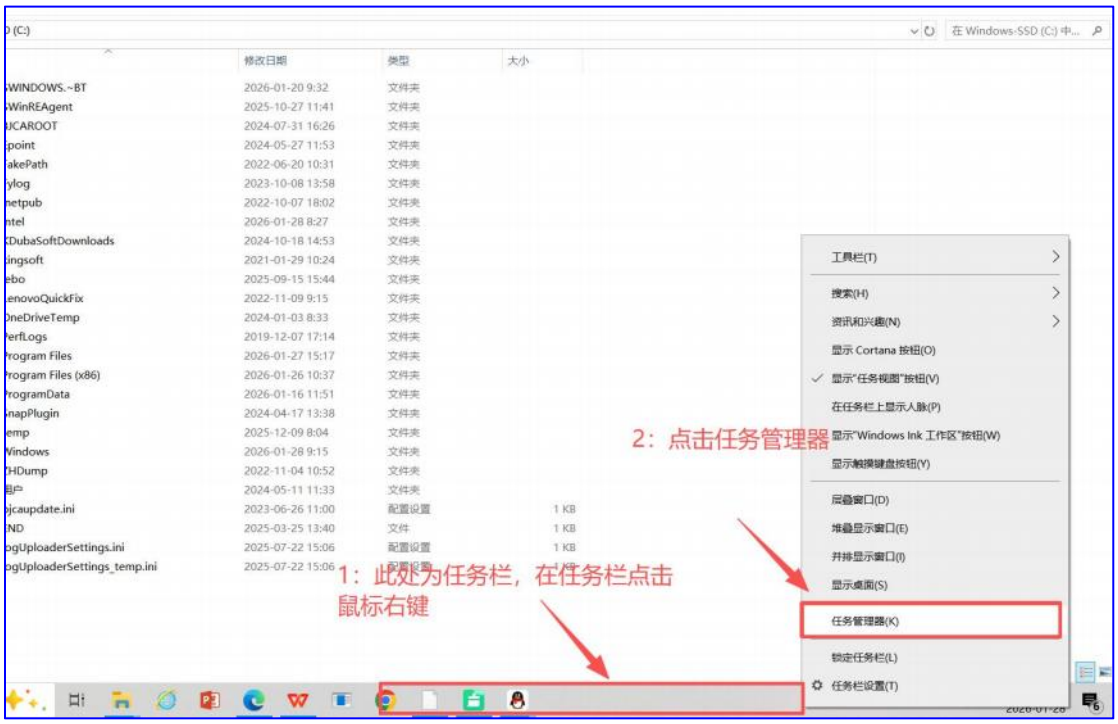
2：关闭后，请重新安装电子钥匙驱动。
3：进入检测页面进行检测。

问题 2：为何只要重启电脑，我的电子钥匙就不能用了。

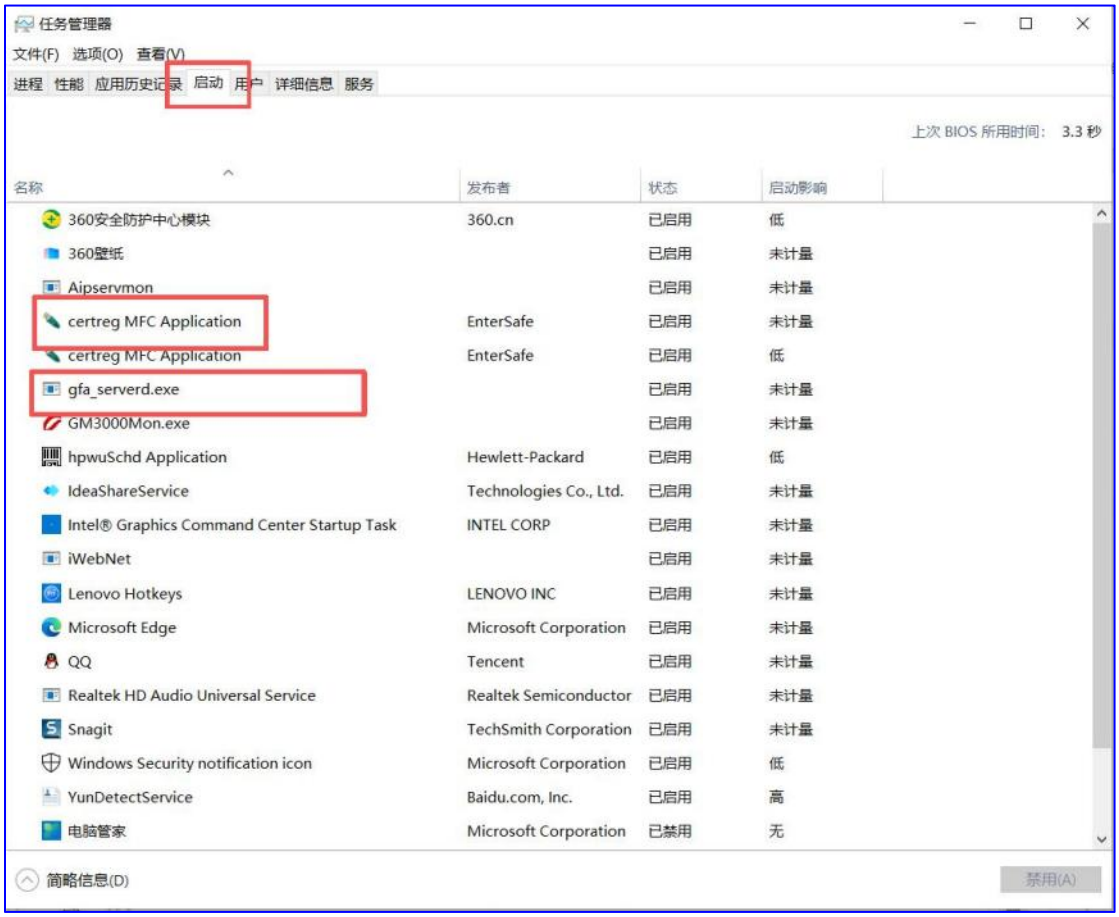
如果您的浏览器缓存已经清理过，那么此原因可能是您电脑上的杀毒软件将电子钥匙的驱动服务给禁用了，所以导致您重装之后，当时好使，一旦重启电脑就不好使了。

解决办法：

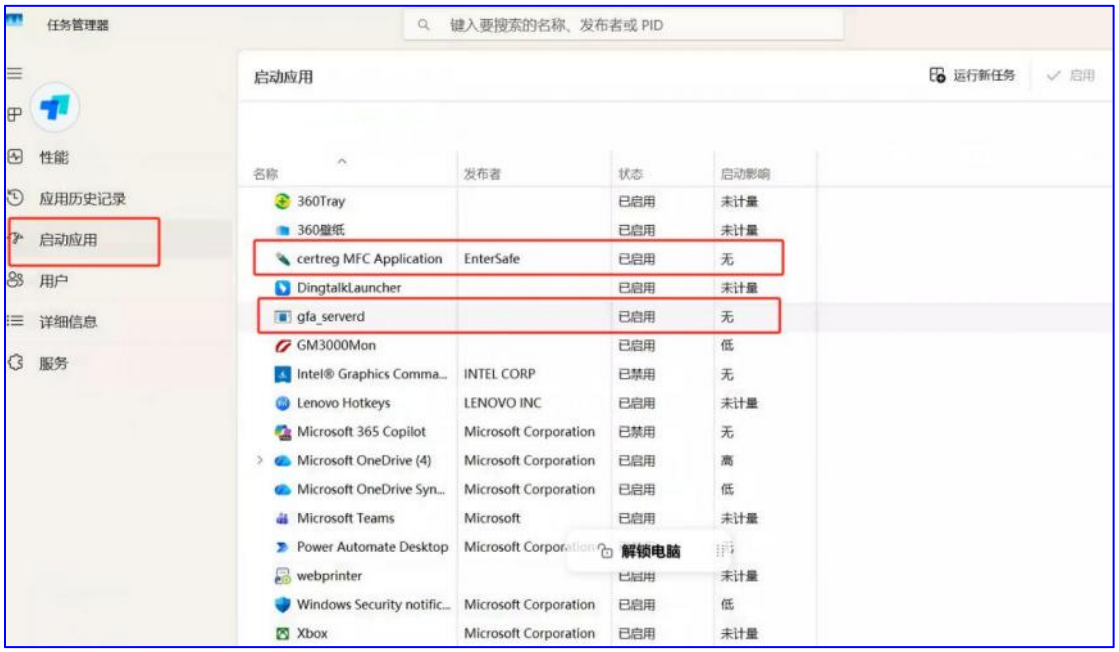
1：打开任务管理器，如下图：



2：选择“启动”选项，找到红框里的这两个应用，如果有任何一个的状态是“禁用”均不可以。此时，需要您右键“启用”它。如下图：



（注：进入任务管理器后，不同电脑的任务管理器界面可能会有差异，但都是需要先找到“启动”选项，再找到这两个应用查看状态。比如下图：）



3：重启您的电脑，重启后，再次查看状态是否为“启用”。如是，请打开检测页面，重新进行检测。

（六）人工客服

如果以上操作均无法解决您的问题，请联系我们的人工客服，我们将第一时间为您服务。

客服电话：010-58103599

工作时间：上午 8:30-12:00　下午：13：00-17:00