

场景说明

证书认证过程中出现提示“未检测到 USB-KEY，请插入 USB-KEY 后，重新打开浏览器登陆”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 USB-KEY 认证界面，如果不是 USB-KEY 认证界面，请选择到 USB-KEY 认证界面；



2 USB-KEY 认证

在选择 USB-KEY 认证的时候，首先会证书选择窗口，选择了正确的证书后，会弹出 USB-KEY PIN 码数据的窗口，输入正确的密码，即可完成 USB-KEY 认证：



3 温馨提示

(1) 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 USB-KEY

认证失败后，再次认证时，有的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；

- (2) 如果需要更换使用不同的 USB-KEY，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

异常问题处理

1 驱动安装异常导致 USB-KEY 认证失败

(1) 问题描述：

插入 USB-KEY，点击完 USB-KEY 登录后，直接出错提示“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”



(2) 问题原因

驱动安装异常；

(3) 解决方法

① 插入 USB-KEY，在设备管理器中选中 USB-KEY 的驱动，右键点击，弹出选择框后，选择卸载设备驱动；



②重启电脑；

电脑重启后，进入生成 USB-KEY 认证界面，点击 USB-KEY 认证，会出现“未检测到 USB-KEY 驱动，请下载”，点击下载并安装驱动，关闭浏览器重新进行 USB-KEY 认证：

USB-KEY认证

此次登录需要二次认证，请在底部选择一种方式认证登录

未检测到USB-KEY驱动，请下载

USB-KEY登录

[下载USB-KEY驱动](#)

[下载帮助视频文档](#)