

網際優勢股份有限公司

# call center Q&A

客服中心問答集

## \* 工商憑證 \*

### Q1：無法使用卡片、換電腦作業

- A：1. 請檢查讀卡機是否需安裝驅動程式，並確保卡片能正常讀取。  
2. 請檢查電腦是否有安裝 HiCOS 卡片管理工具，win7 系統需安裝 v2.1.9.6。  
3. 請開啟「HiCOS 卡片管理工具」，確認狀態為「卡片存在」，再註冊憑證至電腦，若狀態為「卡片不存在」，可重插卡片及讀卡機或換其他 USB 孔。  
4. 建議先插卡片再開啟 IE 連結至各作業系統。

### Q2：選擇工商憑證(公司名稱)按「確定」之後，卻沒有反應

- A：1. 可能是卡片過期，請檢查到期日，若要申請展延請連絡工商客服。  
2. 可能是卡片沒有讀到，請確認是否插對卡片並可重插卡片及讀卡機或換其他 USB 孔。  
3. 可能是卡片有問題，請執行「用戶端系統環境檢測工具」，若檢測項目沒有全數通過，請直撥工商客服電話 412-1166。

### Q3：有出現 PIN 碼可以輸入，但卻沒有反應

- A：可能是 PIN 碼輸入錯誤超過三次被鎖，請直撥工商客服電話 412-1166。

### Q4：如何查看卡片資訊？

- A：請執行「用戶端系統環境檢測工具」，即可查看卡片詳細資訊。

### Q5：除了上述問題，若有其他卡片問題

- A：請直撥工商客服電話 412-1166。