一、本校憑證卡分本國人的自然人憑證卡及外籍教師憑證卡

1.外籍教師憑證卡作業。

1.1)專任外籍老師會發外籍教師憑證卡，兼任外籍教師不會發外籍教師憑證卡。

1.2)一般在每學年開學後到期中考前會主動製作發放，其他時間視狀況需要製作發放。

1.3)說明書上會附註密碼，密碼輸入錯誤超過3次導致鎖卡，請洽資訊處專案發展組進行鎖卡解碼動作。

1.4)外籍憑證卡遺失，請洽資訊處專案發展組。

2.自然人憑證卡作業。

2.1)各地戶政事務所都可以申辦，參考網址：http://moica.nat.gov.tw/rac.html。

2.2)自然人憑證卡分2個密碼，1是自然人憑證卡卡的密碼(PIN碼)，2是解自然人憑證卡的密碼(用戶代碼)，此2密碼都是在申請時，申請人要填的。

2.3)自然人憑證必須在校內有註冊才可在公文系統、請假系統、記分簿成績登錄暨預警系統、成績上傳(Web版)上使用。

2.3.1)單位約聘人員請攜帶自然人憑證至資訊處專案發展組註冊。

2.3.2)學校聘用人員請攜帶自然人憑證至資訊處專案發展組註冊或網路註冊。

2.3.3)網路註冊方法，要安裝的軟體及設定都要有設定才有辦法網路註冊。

2.3.3.1)連至學校首頁，點選教職員，點選成績上傳(Web版)。

2.3.3.2)出現「淡江大學記分簿」歡迎使用本系統畫面，點選「下一步」。

2.3.3.3)點選「登入」，輸入人員代號，點選「確定」。

2.3.3.4)註冊完，馬上要登入系統，請與服務台聯絡，等系統負責人更新資料後，過半小時即可登入系統。

2.3.4)離職人員在人事資料庫中註記離職後，自然人憑證系統第二天就會註記離職，無法在校內系統上使用。

二、無法用自然人憑證登入公文系統、請假系統、記分簿成績登錄暨預警系統、成績上傳(Web版)

1.自然人憑證卡問題

1.1)未註冊，請使用者做註冊。

1.2)卡壞掉，到戶政事務所重辦卡，如果沒有明顯壞掉，要做交叉測試，把卡拿到可以使用的電腦上用看看，但要確認電腦安裝最新版HiCOS卡片管理工具。

1.3)卡晶片氧化，用橡皮擦擦憑證卡上的金片。

1.4)卡過期

1.4.1)未展期過的卡可以做展期，自然人憑證卡卡上有發卡日期，自然人憑證5年到期前憑證為有效狀態者，可繼續辦理展期3年，共計8年，連上內政部憑證管理中心做展期或帶身份證及自然人憑證去戶政事務所做展期，展期後自然人憑證必須重新註冊。

1.4.2)已展期過的卡，必須到戶政事務所重辦一張卡。

1.5)被鎖卡，必須解碼。

1.5.1)線上解碼，必須知道用戶代碼才有辦法解碼，連上內政部憑證管理中心做鎖卡解碼或用HiCOS卡片管理工具鎖卡解碼。

1.5.2)帶身份證及自然人憑證去戶政事務所做解碼。

2.電腦硬體有問題

2.1)讀卡機壞

2.1.1)讀卡機換裝到別台電腦讀卡機機種相同可以讀到讀卡機的電腦上做交叉測試。

2.1.2)使用自然人憑證登入系統出現密碼不對，在其他電腦卻可正常登入為電腦內接讀卡機有問題，設備保固內找購買廠商，保固外看使用者是否有外接讀卡機或要購買新的內接讀卡機。

2.2)電腦USB插糟壞，更換USB插糟。

2.3)訊號衰弱

2.3.1)是否有接usb延長線，再接外接讀卡機，若是，拔掉usb延長線，外接讀卡機直接接電腦。

2.3.2)更換電腦USB插糟。

3.電腦軟體問題

3.1)讀卡機驅動程式是否有安裝及是否安裝正確的驅動程式，可連結至內政部憑證管理中心網站做憑證IC卡資訊檢測。

3.2)電腦未安裝最新版HiCOS卡片管理工具，新的憑證卡在新版才有辦法使用。

3.3)IE有問題，不會顯示PIN Code畫面。

3.3.1)點選IE功能列的「工具」，點選「網際網路選項」，點選「進階」，點選下方「重設」。

3.3.2)出現「重設Internet Explorer設定」視窗，點選「重設」。

3.3.3)點選「關閉」，點選「確定」。

3.3.4)關閉所有IE，重開IE，設定重設。

3.4)ActiveX控制項與外掛程式安全性設太高。

3.4.1)點選IE工具列的「工具」，點選「網際網路選項」，點選「安全性」，點選「信任的網站」，點選「預設等級」，左邊的「此區域允許的等級：全部」拉至最低。

3.4.2)點選「自訂等級」，重設為設成「低」，點選「重設」，出現「你確定要變更此區域的設定嗎？」，點選「是」。

3.4.3)安全性設定中，「ActiveX控制項與外掛程式」分類中的細項全設成「啟用」，點選「確定」，出現「你確定要變更此區域的設定嗎？」，點選「是」。

3.4.4)點選「套用」，點選「確定」，若只點選「確定」時，請關閉所有IE，開IE。

3.5)信任的網站未加入系統網站。

4.使用者操作問題

4.1)輸入錯誤PIN碼。

4.2)憑證卡放錯方向或未插入正確位置。

4.3)讀卡機未放入憑證卡。

5.帳戶問題，帳戶被列黑名單或帳戶使用權限過期(約聘人員聘期到期)

5.1)使用時出現黑名單廢止訊息，自然人憑證必須重新註冊。

5.2)出現使用者不在使用期限內，無法登入系統訊息，請確認憑證有效且註冊過，系統負責人才會放大使用者使用期限。