

線上平台操作 QA

(一) 當事人部分

Q1：使用保障事件線上申辦平台，是否一定要使用自然人憑證？

A1：是的，為確認係當事人本人親自使用保障事件線上申辦平台，並確保使用平台之安全，避免冒用問題，所以當事人使用保障事件線上平台，必須準備自然人憑證，並請您先自行安裝讀卡機之驅動程式，並輸入PIN碼，進入平台註冊，取得帳號密碼。

Q2：帳號註冊的步驟為何？

A2：請參考註冊欄位下方之使用憑證之注意事項，可下載帳號註冊操作手冊，並循手冊步驟操作。

Q3：是否每次使用平台都要註冊？註冊後是否再以憑證登入？

A3：第一次使用本平台，請先以自然人憑證註冊，取得帳號密碼後，即須以帳號密碼進入本平台使用，而無法再以自然人憑證登入。

Q4：不知道電腦環境設定是否符合保障事件申辦平台之使用規格，怎麼辦？

A4：1. 請於註冊頁面，依使用憑證之注意事項，下載安裝「跨平台網頁元件」，並於安裝後，於「跨平台網頁元件」下方點選「檢視目前已安裝版本及IC卡自我檢測」，測試電腦環境設定是否符合本平台使用規格。

2. 如使用IE瀏覽器，請下載「環境設定元件」，並使用此元件設定環境。

Q5：如何設定帳號、密碼？

A5：當事人、代理人帳號為身分證字號，密碼可自行設定。

Q6：忘記密碼該怎麼辦？電子郵件也忘記怎麼辦？

A6：請點選忘記密碼功能，保訓會將以電子郵件方式提供密碼。如果您也忘記電子郵件，可能要麻煩您來函至保訓會，請保訓會發給新密碼，取得新密碼後，記得再去平台維護更新密碼喔！

Q7：登入平台後不知道下一步要怎麼操作，怎麼辦？

A7：請下載操作手冊參考操作步驟。

Q8：對於保障事件平台所通知之訊息，除了以電子郵件收受訊息外，是否也可以行動電話收受訊息？

A8：平台之保障事件相關訊息通知方式，主要是以電子郵件為原則，所以預設以電子郵件辦理驗證為必要，行動電話驗證為非必要，如您想用行動電話接收保障事件相關通知訊息，建議除電子郵件為驗證程序外，亦以行動電話進行驗證程序。

Q9：我已經用 IE 瀏覽器下載所有元件，為什麼還是無法登錄註冊？

A9：1. 建議您可以將網路「工具」項下的「封鎖快顯程式」關閉，並將「相容性檢視設定」的勾勾點掉。

2. 您也可以改用 chrome 瀏覽器試試看（小編就是用這個順利登錄成功的）

Q10：無法順利登入平台或登入平台後無順利操作，怎麼辦？

A10：請依前述 A4 之解答，安裝相關元件後，再依操作手冊登入。

（二）機關端

Q1：使用保障事件線上申辦平台，是否一定要使用機關憑證？

A1：是的，為確認係機關授權之人，代表機關使用保障事件線上申辦平台，所以機關授權之人，使用保障事件線上平台，必須準備機關憑證，並請先自行安裝讀卡機之驅動程式，輸入 PIN 碼，進入平台註冊，取得帳號密碼。

Q2：帳號註冊的步驟為何？

A2：請參考註冊欄位下方之使用憑證之注意事項，可下載帳號註冊操作手冊，並循手冊步驟操作。

Q3：是否每次使用平台都要註冊？註冊後是否再以憑證登入？

A3：第一次使用本平台，請先以機關憑證註冊，取得帳號密碼後，即須以帳號密碼進入本平台使用，而無法再以機關憑證登入。

Q4：不知道電腦環境設定是否符合保障事件申辦平台之使用規格，怎麼辦？

A4：1. 請於註冊頁面，依使用憑證之注意事項，下載安裝「跨平台網頁元件」，並於安裝後，於「跨平台網頁元件」下方點選「檢視目前已安裝版本及 IC 卡自我檢測」，測試電腦環境設定是否符合本平台使用規格。

2. 如使用 IE 瀏覽器，請下載「環境設定元件」，並使用此元件設定環境。

Q5：如何設定帳號、密碼？

A5：機關帳號為機關代碼，密碼可自行設定。

Q6：忘記密碼該怎麼辦？電子郵件也忘記怎麼辦？

A6：請點選忘記密碼功能，保訓會將以電子郵件方式提供密碼。如果機關承辦人也忘記電子郵件為何？可能請機關來函至保訓會，請保訓會發給新密碼，取得新密碼後，記得再去維護更新密碼喔！

Q7：登入平台後不知道下一步要怎麼操作，怎麼辦？

A7：請下載操作手冊參考操作步驟。

Q8：對於保障事件平台所通知之訊息，除了以電子郵件收受訊息外，是否也可以行動電話收受訊息？

A8：平台之保障事件相關訊息通知方式，主要是以電子郵件為原則，所以預設以電子郵件辦理驗證為必要，行動電話驗證為非必要，如您想用行動電話接收保障事件相關通知訊息，建議除電子郵件為驗證程序外，亦以行動電話進行驗證程序。

Q9：我已經用 IE 瀏覽器下載所有元件，為什麼還是無法登錄註冊？

A9：1. 建議您可以將網路「工具」項下的「封鎖快顯程式」關閉，並將「相容性檢視設定」的勾勾點掉。

2. 您也可以改用 chrome 瀏覽器試試看（小編就是用這個順利登

錄成功的)

Q10：無法順利登入平台或登入平台後無順利操作，怎麼辦？

A10：請依前述 A4 之解答，安裝相關元件後，再依操作手冊登入。