

阿里云 金融级实名认证

常见问题

文档版本：20200424

法律声明

阿里云提醒您在阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。如果您阅读或使用本文档，您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

1. 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档，且仅能用于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息，您应当严格遵守保密义务；未经阿里云事先书面同意，您不得向任何第三方披露本手册内容或提供给任何第三方使用。
2. 未经阿里云事先书面许可，任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部，不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
3. 由于产品版本升级、调整或其他原因，本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利，并在阿里云授权通道中不时发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠道下载、获取最新版的用户文档。
4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引，阿里云以产品及服务的“现状”、“有缺陷”和“当前功能”的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引，但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的，阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害，包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失，承担责任（即使阿里云已被告知该等损失的可能性）。
5. 阿里云文档中所有内容，包括但不限于图片、架构设计、页面布局、文字描述，均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意，任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外，未经阿里云事先书面同意，任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称（包括但不限于单独为或以组合形式包含“阿里云”、“Aliyun”、“万网”等阿里云和/或其关联公司品牌，上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司）。
6. 如若发现本文档存在任何错误，请与阿里云取得直接联系。

通用约定

格式	说明	样例
	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 禁止： 重置操作将丢失用户配置数据。
	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 警告： 重启操作将导致业务中断，恢复业务时间约十分钟。
	用于警示信息、补充说明等，是用户必须了解的内容。	 注意： 权重设置为0，该服务器不会再接受新请求。
	用于补充说明、最佳实践、窍门等，不是用户必须了解的内容。	 说明： 您也可以通过按Ctrl + A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击 设置 > 网络 > 设置网络类型 。
粗体	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在 结果确认 页面，单击 确定 。
Courier字体	命令。	执行cd /d C:/window命令，进入Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	bae log list --instanceid Instance_ID
[]或者[a b]	表示可选项，至多选择一个。	ipconfig [-all -t]
{ }或者[a b]	表示必选项，至多选择一个。	switch {active stand}

目录

法律声明..... I

通用约定..... I

1 金融级实人认证常见问题..... 1

1 金融级实人认证常见问题

本文介绍了您在使用金融级实人认证服务时可能遇到的问题和解答，帮助您更好的理解和使用产品。

购买咨询问题

- 产品是如何收费的？

按照后付费和预付费方式进行收费，预付费含阶梯报价，参见 [#unique_4](#)，您也可以联系您的专属商务经理进行咨询。

- 金融级实人认证与实人认证价格有什么差异？

价格是一致的，没有差异。

- 后付类的订购入口在哪里？

https://common-buy.aliyun.com/?commodityCode=cloudauth_ant_post#/open

- 预付流量包的订购入口在哪里？

https://common-buy.aliyun.com/?commodityCode=cloudauth_fin_bag#/buy

- 金融级实人认证产品页面在哪里？

<https://www.aliyun.com/daily-act/antcloudauth>

- 金融级实人认证是否有免费体验？

有的，我们为您提供 100 条免费测试。https://common-buy.aliyun.com/?commodityCode=cloudauth_fin_bag#/buy

- 金融级实人认证当前支持哪些接入方式？

解决方法：

APP、H5、支付宝、微信等第三方渠道均支持。

资费问题

- 我购买了流量包，如何确保在流量消耗完收到提醒？

您可以设置剩余流量提醒，请参见 [#unique_5](#)。

- 如何进行对账？

您可将费用中心的消费金额与您控制台中展示的调用量进行核对，请参见 [#unique_6](#)。

技术支持问题

- 初始化，我输入的是假的身份信息，为什么显示 OK？

解决方法：

API 现在是不会有身份校验，核验等操作，所有的人脸比对、身份核验都在刷脸端透出，这是出于安全性，产品整体性考虑的。

- 身份证是对的，也没有返回文档里说的 certifyId？

解决方法：

返回结果在 response 的 data 里面，需要取出来。

- 服务端的签名机制是怎样的？

请参见 [#unique_7](#)。

- outerOrderNo 参数代表什么？

对应你们自己业务的唯一请求 ID，方便定位问题，标识请求，服务端感知不到，客户端 SDK 返回能看到。

- 认证失败返回什么参数？

不存在认证失败的情况，就算是没有人脸图片，更新之后，可以继续重试刷脸。

假设没有底片，会返回 F 给您，然后等用户去公安更新图片之后，可以继续尝试。

- 活体抓下来的照片如果需要留存到本地，这个调用的 API 接口文档在哪里？

查询接口，文档里有返回参数有。

- 除了认证结果查询能留存图片，有没有异步拉取图片的方式？

没有，这个属于隐私信息，需要加强管控。

- 认证查询接口中，图片返回是什么格式？

Base64 的图片。

- 微信公众号程序，在微信里打开 H5，可以调起手机的支付宝做活体检测么？

从微信访问 H5 不行，但从业务方的服务端调用是没有阻碍的。

- 后台访问你们的活体验证服务，传给你们的是视频还是图片（静默活体）？如果是图片，是一张还是多张？

图片，如果纯服务端接入只需传一张，会有算法进行处理。

- 页面是否可定制？

金融版贵公司的 Logo（App 图标即可）和公司名称可修改，其他页面无法修改；企业版只展示刷脸框和认证结果。

- 拉取照片是否有时间限制？

出于安全、敏感角度考虑，现在时效性是 23 个小时。

- 提供的 jar 包方法能配置代理参数吗？

可以，请参见 <https://github.com/aliyun/aliyun-openapi-java-sdk/blob/master/docs/6-Proxy-CN.md>

- 如何统计通过率？

解决方法：

暂时无法提供。因当前的产品体验做的比较极致，C 端用户因光线不足、非本人核验等认证失败后，会在前台直接提示重试，后台暂不会留存错误信息。

所以认证状态结果只有 2 种：“成功”（认证结果为 T）和“未完成”（认证结果为 F）。

通用 SDK 使用问题

- 安卓端和苹果端的刷脸界面，一个要求眨眼，一个要求不动，是什么原因呢？

这个是风控根据环境来判断风险等级，需要进行何种活体动作。

Android SDK 使用问题

- 点击采集人脸后卡住，应该如何处理？

解决方法：

确认应用支持的 CPU 架构是否与 SDK 符合。解决办法：gradle 中设置过滤：ndk { abiFilters "armeabi" }

- 采集完成返回卡住，应该如何处理？

解决方法：

确认应用支持的 CPU 架构是否与 SDK 符合。解决办法：gradle 中设置过滤：ndk { abiFilters "armeabi" }

- 报错异常 bind logging 异常，应该如何处理？

解决方法：

不影响业务逻辑，请提供完整日志。

- 出现“人品大爆发”，应该如何处理？

解决方法：

重新配置无线保镖图片。

- 点击采集人脸直接弹出“请对本人拍摄”，应该如何处理？

解决方法：

1. 确认 aar 包都已经正常接入；
2. 升级的情况注意老版本包已经移除；
3. 确认没有重复的 SDK (otto, deviceid, logsdk...)。

- App 和文档 Demo 运行到“采集人脸”按钮点击后崩溃，应该如何处理？

解决方法：

确认应用支持的 CPU 架构是否与 SDK 符合。解决办法：gradle 中设置过滤：ndk { abiFilters "armeabi" }

- 该设备不支持刷脸，应该如何处理？

解决方法：

日志里的报错并不是对应的原因。（该错误其实不影响）。

确认应用支持的 CPU 架构是否与 SDK 符合，1.0.2 版本只能支持 armeabi 架构。解决办法：gradle 中设置过滤：ndk { abiFilters "armeabi" }

- 本地 IDE 和手机测试无误，打包分发内测时，华为 nova4、mate20pro 在点击同意协议后闪退，应该如何处理？

解决方法：

内测时需要打开混淆。

- 本地 IDE 和手机测试无误，打包分发内测时，所有机型在点击采集人脸后闪退，应该如何处理？

解决方法：

确保 CPU 只保留 armeabi。混淆策略与文档一致，并添加下述策略：

```
-keep class com.alipay.**{*;}
```

- 对于刘海屏，认证页面会被手机状态栏遮挡，如何配置？

解决方法：

实人认证是个 Dialog 弹窗，页面配置是业务方做的，客户应该做了沉浸式体验。单独提供 SDK aar 包，最终需要升级 SDK 版本。

- 客户端认证初始化失败，客户端调用客户端init接口后报错：缺少操作类型或者此操作类型不支持。应该如何处理？

解决方法：

技术支持同学建议将 mPaaS 版本 SDK 改为标准版 SDK，客户在尝试中，暂未完成验证。

- 需要支持 armeabi-v7a 或 arm64-v8a

解决方法：

请使用新版 SDK：https://gw.alipayobjects.com/os/basement_prod/247d4495-7d99-4bfb-b927-3d14725ee42c.zip

iOS SDK 使用问题

- 调用 startVerifyService，iOS 端 SDK 获得如下结果：resultStatus=4000，应该如何处理？

解决方法：

4000: 系统异常，请提供 certifyId 进行进一步排查。

- 跳转认证页面，同意协议并确认开始认证后，第一次认证初始化失败，弹出“人气大爆发”，应该如何处理？

解决方法：

客户端连不上网。请确认客户端可以连上网，然后再试。

- 打包后第一次启动“直接测试刷脸”，从服务端获取 URL 正常，但无法唤起认证协议页。第二次启动，正常唤起。这是什么原因？

解决方法：

先把 apverifyservice 初始化。

- SDK 支持的范围？

SDK 是支持 armv7、i386、x86_64、arm64，操作系统是 iOS 8 以上。但一般要求 iOS 9 及以上，机型是 5s 及以上。

服务端 SDK 使用问题

- PHP 处理 certifyUrl 出现 HTML 转义，应该如何处理？

解决方法：

采用 HTML 逆转义。

- 在测试环境中，认证初始化请求报错：`https://saf.cn-shanghai.aliyuncs.com:443, ServerUnreachable`

解决方法：

这个域名是稳定的。如果出现 `ServerUnreachable`，是不是测试的网络有限制？或者 DNS 有问题？是否能 ping 通？补充：与下一问的错误根源是相同的。不同环境的报错方式有差异。

- 本地环境，认证初始化部分请求报错：

```
java.lang.IllegalStateException: Server response has a bad format type: RAW at com.aliyuncs.reader.ReaderFactory.createInstance(ReaderFactory.java:16) at com.aliyuncs.DefaultAcsClient.readError(DefaultAcsClient.java:372) at com.aliyuncs.DefaultAcsClient.getCommonResponse(DefaultAcsClient.java:164) at com.guohualife.ebiz.cIP.gateway.util.AliCloudJRUtil.aliCloudFaceCheck(AliCloudJRUtil.java:53)
```

解决方法：

文档中 JAVA SDK 示例的 `request.setQueryParameter` 需要改为 `request.setBodyParameter`（文档已经更新，20200206）。原先写法是将参数在 URL 中拼接传输，在离线比对场景会造成 URL 过大（核验图片在 140KB 上下，但阿里云 Pop 要求不大于 128KB）。改为在 body 中传输就能避免这个问题（body 的要求是不大于 1MB）。

- 调用接口时提示 “`com.alibaba.fastjson.JSONException: syntax error, pos 1, line 1, column 2`”，应该如何处理？

解决方法：

这是 DNS 解析出现异常了，找不到 URL 对应的 IP。所以要检查一下，网络里用了什么代理服务器，或者 DNS 服务有中断之类的。

- 调用接口时提示如下错误，应该如何处理？

```
{"rspData":{"orderNo":"GB2020021851104011160049746308","requestId":"883B3A40-B820-4013-8473-31C254CBD50F","retCode":"SignatureDoesNotMatch","retMsg":"Specified signature is not matched with our calculation. server string to sign is:POST &%2F&AccessKeyId%3DLTAI4Fu4N5JUWyUS7VEWJHeZ%26Action%3DExecuteRequest%26Format%3Djson%26Service%3Dfin_face_verify"}}
```

解决方法：

签名错误，检查 `AccessKeyId` 和 `SecretKey` 是否正确，是否有空格，是否代码固化。

- 离线比对报出“非法参数”，应该如何处理？

解决方法：

Pop 超时时长过短，引发重试导致。已延长超时时长。

如何提交工单

操作步骤：

- 账户登录成功后，点击页面右上方的“控制台”按钮。
- 在控制台顶部，点击 工单 -> 提交工单 -> 搜索产品“实人认证”。



- 选择您遇到的金融级实人认证相关问题分类并进行提交。



OSS 空间相关问题

- 金融级实人认证必须开通 OSS 空间吗？

答：如果您想实现返照功能，您必须开通 OSS 空间。我们会将采集到的人脸照片返回到您的 OSS 中。关于 OSS 空间的具体介绍，请参见 [什么是对象存储 OSS](#)。关于如何开通 OSS 服务，请参见 [开通 OSS 服务](#)。

- 账号已经在别的项目中开通了 OSS 空间，怎么配置呢？就只有 yaml 文件里配置就够了吗？

答：使用咱们企业版产品，参考页面引导操作授权开通即可，系统会自动创建一个 Bucket，用于存储认证中的用户人脸图片。对其他项目已经在使用的 OSS 没有任何影响。

- OSS 空间如何进行计费？

答：OSS 的计费方式分为按量计费和包年包月两种。关于计费详情，请参见 [OSS 计量计费](#)。

- 如何删除通过 OSS 空间存储的照片？

答：您可以设置定期自动删除 OSS 空间图片，具体操作请参见 [设置 OSS 空间生命周期规则](#)。

- 关于 OSS 空间的其他常见问题和解决方法，请参见 [OSS 常见问题](#)。