ALIBABA CLOUD

阿里云

金融级实人认证

金融级实人认证合集（阿里云版）

文档版本：20220713

阿里云

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. 阿里云网站上所有内容，包括但不限于著作、产品、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计，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
危险	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。	危险 重置操作将丢失用户配置数据。
警告	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。
注意	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。
说明	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	命令或代码。	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

1.SDK Release Notes ---- 05
2.常见问题 ---- 09
3.相关协议 ---- 16
3.1. 服务条款 ---- 16
3.2. 隐私政策 ---- 16
3.3. 服务等级协议 ---- 16

1.SDK Release Notes

本文描述了金融级实人认证SDK各版本的发布内容，建议您及时更新最新版本的SDK。

Android Release Notes

SDK版本号	更新时间	更新说明
2.0.1	2022.07.07	新增多因子意愿认证功能。更多信息，请参见金融级多因子意愿认证方案。
1.6.5	2022.07.12	修复bug，优化性能。
1.6.4	2022.06.22	• 修复bug。 • 优化扫脸体验。
1.5.2	2022.01.14	刷脸界面关闭按钮位置自定义。
1.4.9	2021.11.12	• 刷脸拉起后置摄像头bugfix。 • 部分手机视频绿屏问题bugfix。
1.4.8	2021.10.21	SDK完整性校验，避免Android某些机型上安装问题导致的Crash。
1.4.7	2021.09.06	• 链路安全加密。 • 支持国际化多语言。
1.4.6	2021.07.26	• 服务端返回视频。 • 支持客户端网络容灾。
1.4.4	2021.06.21	设备安全能力升级。
1.4.2	2021.03.30	• 适配IPv6。 • 炫彩活体检测优化。 • 修复OnePlus8 Pro在Android 11系统上，**Read_Phone_State**权限被主动拒绝后导致启动人脸Crash的Bug。
1.3.9	2021.01.25	优化设备信息传输路径。
1.3.8	2021.01.21	更新设备风险识别能力。
1.3.3	2020.09.30	• 优化SDK包大小。 • 修正内部版本号，当前版本号是1.3.3。 • 修复身份证OCR反面图片显示问题。
1.3.2	2020.09.17	退出键适配特殊尺寸屏幕，如水滴屏、挖洞屏等。
1.3.1	2020.09.07	更新设备安全能力。

SDK版本号	更新时间	更新说明
1.2.9	2020.08.24	• 修复活体检测偶现processing的缺陷。 • 优化刷脸超时弹窗状态下物理按键退出的点击事件。 • 删除设备信息中的手机号码和蓝牙信息。
1.2.8	2020.08.10	• 优化刷脸界面的Home键退出与刷脸超时退出逻辑，避免用户误操作退出。 • 细化SDK返回值，区分刷脸失败类型。 • 优化刷脸界面的圆框大小自适应功能。
1.2.7	2020.07.15	• 新增OCR能力。 • 新增活体页面自定义进度条颜色设置。 • 在未开启炫彩模式的情况下，修复客户端产生的垃圾信息缺陷。 • 修复偶现反馈的crash问题。
1.2.6	2020.06.29	优化App认证方案、活体人脸验证方案、活体检测方案，支持设置动作+炫彩双重检测模式。 **说明** Android SDK 1.2.6及以上版本、iOS SDK 1.2.4及以上版本支持设置活体检测模式。
1.2.2	2020.06.12	在App认证方案、活体人脸验证方案、活体检测方案的Android客户端接入文档中，补充权限说明内容。
1.2.1	2020.06.08	优化SDK包大小。
1.2.0	2020.05.22	在App认证方案、纯服务端接入方案、活体人脸验证方案、活体检测方案和人脸比对方案的服务端接入文档中，提供接口服务地址。
1.1.9	2020.05.13	优化SDK包大小。
1.1.8	2020.04.29	在App认证方案、活体人脸验证方案和活体检测方案中，新增活体视频返回能力。

iOS Release Notes

SDK版本号	更新时间	更新说明
2.0.1	2022.07.07	新增多因子意愿认证功能。更多信息，请参见金融级多因子意愿认证方案。

SDK版本号	更新时间	更新说明
1.5.1	2022.04.21	• 活体检测新增多动作活体检测模式。 • 新增页面关闭按钮自定义类型。 • 设备安全模块升级。 • 新增用户拒绝授权的错误类型。 • 优化异常网络下图片上传失败的处理逻辑，新增错误类型Z1026。 • 修复iOS 15.4系统下，开启12小时格式时间引发的偶现异常错误问题。 说明
1.4.4	2021.11.08	设备安全删除SSID、BSSID权限。
1.4.2	2021.10.14	• 支持国际化多语言。 • 启动时性能优化。 • 链路安全加密升级。 • 刷脸过程中若退出到后台，SDK自动释放摄像头退出。
1.4.1	2021.07.27	支持客户端网络容灾。
1.4.0	2021.06.21	设备安全能力升级。
1.3.8	2021.03.30	• 适配佛法日历和日本日历。 • 适配语言优化。 • 适配IPv6。 • 新增是否需要服务端视频参数。 • 删除IDFA权限要求。
1.3.7	2021.01.25	• 优化设备信息传输路径。 • 更新设备风险识别能力。
1.3.5	2020.12.08	• 优化对蚂蚁开放平台SDK的兼容性 。 • 增加设备安全的模拟器包。 • 修复反复按压home键导致的刷脸页面无法弹出提醒的缺陷。 • 支持OCR等功能可插拔接入，优化SDK包大小。
1.3.1	2020.09.17	更新设备安全能力。
1.2.9	2020.08.24	• 优化日志上传的路径，并修复活体检测偶现图片上传引发processing的缺陷。 • 适配iOS暗黑模式。
1.2.8	2020.08.10	优化刷脸界面的Home键退出与刷脸超时退出逻辑，避免用户误操作退出。

SDK版本号	更新时间	更新说明
1.2.6	2020.07.15	• 新增OCR能力。 • 新增活体页面自定义进度条颜色设置。 • 删除不必要的AdSupport.framework依赖。 • 删除日志模块会扫描本地未上传日志的功能。 • 删除task类里面的KVO配对，提高系统的稳定性。
1.2.4	2020.06.29	优化App认证方案、活体人脸验证方案、活体检测方案，支持设置动作+炫彩双重检测模式。 **说明** Android SDK 1.2.6及以上版本、iOS SDK 1.2.4及以上版本支持设置活体检测模式。
1.2.0	2020.05.22	在App认证方案、纯服务端接入方案、活体人脸验证方案、活体检测方案和人脸比对方案的服务端接入文档中，提供接口服务地址。
1.1.8	2020.04.29	在App认证方案、活体人脸验证方案和活体检测方案中，新增活体视频返回能力。

最新SDK包下载地址

接入端	版本	SDK包链接
Android	1.6.5	Android SDK
iOS	1.5.1	iOS SDK

意愿认证最新SDK包下载地址

接入端	版本	SDK包链接
Android	2.0.1	意愿认证Android SDK
iOS	2.0.1	意愿认证iOS SDK

2.常见问题

本文介绍您在购买金融级实人认证服务前或在使用过程中可能遇到的问题以及解决方案，帮助您更好地了解和使用产品。

常见问题概述

本文介绍以下类型的常见问题。

- 售前常见问题
- 产品计费常见问题
- 售后费用咨询常见问题
- 技术支持常见问题
- 通用SDK使用常见问题
- Android SDK使用常见问题
- iOS SDK使用常见问题
- 服务端SDK使用常见问题
- OSS空间类常见问题
- 如何配置代理网络
- 如何提交工单

售前常见问题

金融级实人认证产品页面在哪里？

金融级实人认证的产品页面，请参见金融级实人认证产品页。

金融级实人认证服务当前支持哪些接入方式？

金融级实人认证服务提供五种认证方案，不同认证方案支持的接入方式不同。

- 金融级实人认证方案：支持App（SDK）接入、PC或移动端网页接入、支付宝H5页面接入、支付宝小程序接入和纯服务端接入。
- 金融级多因子意愿认证方案：仅支持App（SDK）接入。
- 金融级活体人脸验证方案：仅支持App（SDK）接入。
- 金融级活体检测方案：支持App（SDK）接入、PC或移动端网页接入和纯服务端接入。
- 金融级人脸比对方案：仅支持纯服务端（API）接入。

有关认证方案和接入方式的更多信息，请参见什么是金融级实人认证。

产品计费常见问题

金融级实人认证服务如何计费？

提供按天计费（后付费）和流量包抵扣调用量（预付费）两种付费方式，预付费含阶梯报价。关于计费的详细信息，请参见计费概述。您也可以咨询您的专属商务经理。

> **说明** 使用金融级实人认证服务时，存储人脸图片需要开通并授权访问OSS存储空间。OSS存储空间产生的存储费用需要您自行承担。关于计费的详细信息，请参见计费概述。

金融级实人认证与实人认证价格有什么差异？

价格一致。如需了解详细的计费信息，请参见金融级实人认证计费说明和实人认证计费说明。

后付费的开通入口在哪？

有关后付费方式的开通入口，请参见金融级实人认证（按量计费）。

如何使用预付流量包？

有关预付流量包的订购入口，请参见金融级实人认证流量包。

金融级实人认证是否支持免费体验？

支持免费体验。您可以免费调用100次金融级实人认证，只有调用成功时计作一次。如需了解更多信息，请参见金融级实人认证流量包。

售后费用咨询常见问题

购买了流量包，如何在流量用尽前收到提醒？

您可以设置剩余流量提醒。具体操作，请参见设置流量包剩余流量提醒。

如何进行对账？

您可以将费用中心的消费金额与控制台中展示的调用量进行核对。具体步骤，请参见查询调用数据。

> **说明** 受出账延迟的影响，费用中心的金融级实人认证月账单中，系统可能会将月末最后一天的消费金额计入下一个月（例如，查询2022年01月的消费月账单，实际统计日期是2021年12月31至2021年01月30）。若对月账单有疑问，您可在金融级实人认证控制台的明细查询中，调整日期进行对账。

技术支持常见问题

调用InitFaceVerify接口返回的CertifyId的有效期是多久？

在客户端发起刷脸请求之前，CertifyId有效期为30分钟，且仅能使用一次。

金融级实人认证初始化时，我输入假的身份信息，为什么没有显示报错？

调用API时会校验身份证号码的有效性，但基于安全性考虑，目前不会对身份校验核验。所有的人脸比对、身份核验都在刷脸端核验。

为什么录入的身份证信息是正确的，但没有返回CertifyId？

返回结果在response的data里，需要用户自己获取。

服务端的签名机制是怎样的？

服务端的签名机制，请参见API签名机制。

outerOrderNo参数代表什么？

客户服务端自定义的业务唯一标识，用于后续定位与排查问题使用。参数值最长支持32位的字母和数字组合的字符串，请确保唯一。

认证失败返回什么参数？

您可以通过查询接口获取认证未通过详细信息，包含认证不通过subcode、认证材料等信息。

活体检测的照片如果需要保存到本地，相关的API接口文档在哪里？

您可以调用查询认证请求（DescribeFaceVerify）接口，保存活体检测的照片。有关该接口的详细信息，请参见DescribeFaceVerify。

除了查询认证结果留存图片外，有没有异步拉取图片的方式？

没有。留存图片属于隐私信息，需要加强管控。

认证查询接口中，图片返回是什么格式？

默认为OSS文件名和URL格式图片，也支持Base64格式。

是否支持在微信公众号的H5页面中调用手机支付宝的活体检测功能？

金融级实人认证服务不支持接入微信公众号的H5页面，但可以从您开发应用的服务端调用。

后台访问活体验证服务，上传视频还是图片（静默活体），图片需要传几张？

上传图片。纯服务端接入只需传入一张即可。

如何统计通过率？

您可以登录金融级实人认证控制台，在左侧导航栏，单击**数据统计**，在**数据统计**页面，您可以查看某个时间范围内的认证通过率。您也可以在在左侧导航栏选择**数据分析 > 产品分析**，在**通过/转化率（PV）**区域查询通过率。

金融级实人认证比对分默认的阈值是多少，是否可以自行设置？

默认阈值是71.5，您也可以根据查询接口返回的比对分和建议阈值自定义业务逻辑。

金融级PictureUrl返回的URL有效期是多久？

有效期为15分钟。

通用SDK使用常见问题

用户手机修改系统时间后，为什么无法刷脸？

阿里云网关会校验设备上手机系统时间是否正确，建议用户开启手机时间自动设置，恢复系统默认时间后再次操作。

用户反馈按照界面提示正常操作，但刷脸动作不通过，是什么原因？

可能与用户的手机摄像头有关，建议清洁擦拭摄像头后再操作。

Android SDK使用常见问题

本地IDE和手机测试无误，打包分发内测时，部分手机型号点击同意协议后闪退，应该如何处理？

内测打包时需要打开混淆。

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？

混淆策略必须与接入文档严格一致。

iOS SDK使用常见问题

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

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？

客户端联网失败。请确认客户端可以正常联网，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？

需要把**apverifyservice**初始化。

SDK支持的范围？

SDK支持armv7、i386、x86_64、arm64版本，iOS 9及以上的操作系统，机型需在iPhone 5s及以上。

如何解决iOS接入时报系统错误？

当出现系统错误时，请按照以下步骤排查问题：

1. 请核实Build资源文件是否未导入，或者导入不完整。
2. 请确认协议是否存在问题。

服务端SDK使用常见问题

PHP处理CeritifyUrl时出现HTML转义，应该如何处理？

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是什么原因？

这个域名是稳定的。如果出现**ServerUnreachable**，可能是测试的网络有限制或者DNS存在中断等问题。

本地环境，认证初始化部分请求报错如下，应该如何处理？

```
 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)
```

文档中JAVA SDK示例的request.setQueryParameter 需要改为 request.setBodyParameter。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140 KB上下，但阿里云POP要求不大于128 KB）。改为在body中传输可以避免这个问题（body要求不大于1 MB）。

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？

DNS解析出现异常，找不到URL对应的IP。请检查网络使用什么代理服务器，或者查看DNS服务是否存在中断等问题。

调用接口时提示如下错误，应该如何处理？

```
{"rspData":{"orderNo":"GB20200218511040111600497 4****","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%3DLTAI4Fu4N5JUWyUS7VEW****%26Action%3DExecuteRequest%26Format%3Djson%26Service%3Dfin_face_verify
```

签名错误，检查AccessKey ID和AccessKey Secret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？

POP超时时长过短，引发重试导致。应延长超时时长。

OSS空间类常见问题

使用金融级实人认证服务，必须开通对象存储OSS服务吗？

金融级实人认证服务部分方案需要将认证过程中采集的照片保存到您的OSS存储空间中，所以建议您开通对象存储OSS服务并完成授权。金融级实人认证会将采集到的人脸照片返回到您指定的OSS存储空间。

关于OSS存储空间的具体介绍，请参见什么是对象存储OSS。

关于如何开通对象存储OSS服务，请参见开通对象存储OSS服务。

已经在别的项目中开通了对象存储OSS服务的账号，需要怎么配置呢？

请参考页面引导操作授权开通即可。系统会自动创建一个存储空间，用于存储认证中的用户人脸图片。该操作对其他项目已经在使用的OSS存储空间没有任何影响。

对象存储OSS服务如何进行计费？

对象存储OSS服务的计费方式分为按量计费和包年包月两种。关于OSS的计费详情，请参见OSS计量计费。

如何删除OSS存储空间的照片？

您可以设置定期自动删除OSS存储空间的图片。更多信息，请参见设置OSS存储空间生命周期规则。

关于OSS存储空间的其他常见问题和解决方法，请参见OSS常见问题。

如何配置代理网络

您可以选择金融级实人认证代理（包含正向代理和反向代理）、OSS对象访问反向代理方式中的一种方式，具体操作如下：

- 金融级实人认证正向代理
  i. 在允许访问外部服务区创建一台服务器，安装Nginx和yum install nginx。
  ii. 执行如下命令，编辑*/etc/nginx/nginx.conf*配置文件。

  ```
  vim /etc/nginx/nginx.conf
  ```

  > **说明** 配置文件的路径请以实际路径为准，本文以*/etc/nginx/nginx.conf*配置文件为例。

  iii. 在*config*文件中的HTTP模块添加如下内容。

```
server {
    resolver 127.0.0.1;       #指定DNS服务器IP地址
    listen 80;
    location / {
        proxy_pass http://$http_host$request_uri;
    }
}
```

iv. 执行如下命令，确认添加的配置正常。

```
nginx -t
```

v. 执行如下命令，启动nginx systemctl。

```
start nginx
```

vi. 在本地应用服务器上对SDK设置代理并测试，测试响应正常表示您代理设置成功。

关于SDK源代码，请参见SDK包。

```
// Client代理配置。
HttpClientConfig clientConfig = HttpClientConfig.getDefault();
// 设置HTTP代理。
clientConfig.setHttpProxy("http://127.0.0.1:9898");
// 设置HTTPS代理。
clientConfig.setHttpsProxy("http://user:password@127.0.0.1:8989");
// 设置忽略代理地址列表。
clientConfig.setNoProxy("127.0.0.1,localhost");
IClientProfile profile = DefaultProfile.getProfile(regionId, accesskeyId, accesskeySe
cret);
profile.setHttpClientConfig(clientConfig);
DefaultAcsClient client = new DefaultAcsClient(profile);
```

- 金融级实人认证反向代理
  i. 在允许访问外部服务区创建一台服务器，安装Nginx和yum install nginx。
  ii. 执行如下命令，编辑*/etc/nginx/nginx.conf*配置文件。

```
vim /etc/nginx/nginx.conf
```

> **说明** 配置文件的路径请以实际路径为准，本文以*/etc/nginx/nginx.conf*配置文件为例。

  iii. 在*config*文件中的HTTP模块添加如下内容。

```
server {
        listen 0.0.0.0:80;
        server_name cloudauth.aliyuncs.com
        location / {
            proxy_pass http://cloudauth.aliyuncs.com;
            proxy_set_header Host $host;
            access_log  /var/logs/nti-access.log;
            error_log   /var/logs/nti-error.log;
     }
}
```

iv. 执行如下命令，确认添加的配置正常。

```
nginx -t
```

v. 执行如下命令，启动**nginx systemctl**。

```
start nginx
```

vi. 在本地应用服务器上，配置host并访问服务地址，网页响应正常表示您代理设置成功。

您可以在Nginx反向代理服务器上的*/var/logs/nti-access.log*中查看访问日志。

- OSS对象访问反向代理

i. 在允许访问外部服务区创建一台服务器，安装**Nginx**和**yum install nginx**。

ii. 执行如下命令，编辑*/etc/nginx/nginx.conf*配置文件。

```
vim /etc/nginx/nginx.conf
```

> **说明** 配置文件的路径请以实际路径为准，本文以*/etc/nginx/nginx.conf*配置文件为例。

iii. 在*config*文件中的HTTP模块添加如下内容。

```
server {
        listen 0.0.0.0:80;
        server_name oss-cn-shanghai.aliyuncs.com
        location / {
            proxy_pass http://oss-cn-shanghai.aliyuncs.com;
            proxy_set_header Host $host;
            access_log  /var/logs/nti-access.log;
            error_log   /var/logs/nti-error.log;
     }
}
```

iv. 执行如下命令，确认添加的配置正常。

```
nginx -t
```

v. 执行如下命令，启动**nginx systemctl**。

```
start nginx
```

vi. 在本地应用服务器上配置host并访问服务地址，网页响应正常表示代理设置成功。

您可以在Nginx反向代理服务器上的*/var/logs/nti-access.log*中查看访问日志。

如何提交工单

在使用金融级实人认证服务的过程中，如果您需要咨询问题，可以提交工单，我们会安排技术工程师为您排查。提交工单的具体步骤如下所示。

1. 登录阿里云管理控制台。
2. 在顶部菜单栏，选择**工单 > 提交工单**。
3. 在**提交工单**页面，输入产品名称，即**实人认证**，进行搜索。
4. 填写您的问题描述，单击**提交**。

3.相关协议

3.1. 服务条款

欢迎使用金融级实人认证服务。

金融级实人认证服务条款

3.2. 隐私政策

欢迎使用金融级实人认证服务。

金融级实人认证隐私政策

3.3. 服务等级协议

欢迎使用金融级实人认证服务。

实人认证服务等级协议