

证书应用咨询：

身份证书是由国家权威机构、行业主管部门或合规第三方机构出具，用于证明“个人 / 机构身份真实性、合法性”的官方凭证，核心作用是解决“身份核验”问题，避免身份伪造、冒用风险。常见类型包括：个人证书、企业/机构证书等。

个人证书：

应用领域	具体场景举例	核心作用
政务与公共服务	1. 线上政务办理：用于登录政务服务平台（如“国家政务服务平台”），办理社保、税务、公积金、营业执照等业务，替代实体身份证进行身份核验。 2. 电子签名与签章：在电子文件（如政务审批表、法律文书）上加盖电子签章，具备与手写签名同等的法律效力，无需线下跑腿。；	核验个人基础信息，确保业务合规
金融与支付领域	1. 网银与手机银行安全登录：部分银行要求使用数字证书登录， 2. 第三方支付安全验证：在支付平台进行实名认证、账户绑定或大额交易时，数字证书可提升验证层级，降低支付风险。；	确认用户身份，防范账号被盗、金融诈骗
企业与职场场景	1. 远程办公身份认证：登录企业内部系统时，通过数字证书确认员工身份，防止未经授权人员访问企业数据。 2. 电子合同签署：在企业与个人（如员工、客户）签署劳动合同、服务协议时，个人数字证书可用于生成电子签名，确保合同不被篡改且可追溯。	确认个人身份，防止非授权行为发生

企业/机构证书：

应用领域	具体场景举例	核心作用
政务与公共服务领域	1. 电子政务申报：机构在税务、工商、社保等平台进行线上注册、报税、资质申请时，用于身份认证和电子签章，替代实体公章。 2. 政府采购与招投标：在政府采购网、公共资源交易平台参与项目时，通过证书加密投标文件，防止文件被篡改，同时验证投标机构资质。	身份认证、数据安全、合法合规
金融与商务领域	1. 企业网银与资金操作：开通企业网银、办理大额转账、信用证申请等业务时，用于身份验证，确保资金操作的合法性，防范账户被盗用。 2. 电子合同与商业签约：与合作方签订电子合同（如采购合同、服务协议）时，通过证书进行电子签章，使合同具备法律效力，避免伪造或抵赖。	

证书安全保管：

感谢您提出这个非常重要的问题，作为一家可信的证书颁发机构，安全是我们业务的基石。我们构建了一个全方位、多层次的安全体系，以确保我们颁发的所有证书的可靠性和整个PKI生态的信任链。我们核心的根密钥和重要中间密钥，都存储在通过国密局认证的硬件密码机（HSM）中。这些密码机本身具有最高安全等级，并部署在符合国家标准的机房内。机房实行24小时多重生物识别门禁、视频监控和安保值守，所有物理访问都有不可篡改的日志记录，确保核心设备万无一失。对于已经为您签发成功的证书（包含公钥和您的信息），我们会将其安全地存储在加密的数据库中。我们会将硬证书通过采用国密认证的Ukey传递给您，证书在安全环境中灌装，通过安全渠道寄送，您收到后需立即修改PIN码并妥善保管。

私钥是证书安全的核心，一旦泄露，整张证书的安全就失效了。我们强烈建议您为您存储私钥的容器（如PKCS#12格式的.pfx或.p12文件）设置一个高强度、复杂的密码，并且将私钥文件存放在受权限控制的、加密的磁盘或驱动器

上，避免放在公共或共享目录。同时限制私钥文件的访问权限，并做好安全备份。

此外，根据您的业务规模和安全要求，可以考虑使用HSM（硬件安全模块），这是一种专用于生成、存储和管理数字密钥的物理硬件设备。它能提供最高级别的安全保护，因为私钥永远无法离开HSM，所有签名运算都在硬件内部完成。对于金融机构、大型电商平台、处理大量敏感数据的企业，或者要求使用EV代码签名证书的场景（EV代码签名的私钥必须存储在符合FIPS 140-2 Level 2及以上标准的硬件中），HSM是必要且值得的投资。对于一般网站，采用上述的软件保管最佳实践通常是足够的。

存储介质使用：

关于 Ukey 的使用，华为云平台已集成了基于 Ukey 的数字身份认证与安全服务。您可以通过它来实现安全的登录、数据加密解密、以及数字签名与验签等操作。相关的使用教程我们会稍后发送给您。如果在后续的配置或使用中遇到任何问题，我们的技术团队随时可为您提供一对一的支持与指导。

政策法规：

有关证书使用的政策法规，我司有对其有充分的研究如果您有针对密码法，网络安全法，电子签名法和业务规则规范等国家出台政策有所疑问的，可先前往国家密码管理局（www.oscca.com）先行了解当下政策，之后再由我们的专业人员为您解答，如果您对 GM/T 0015 GM/T 0034 等国家标准要求有所疑惑或想要了解我们是否严格按照国标执行的，我们会拉通技术团队为您在不涉及商业机密的情况下详细介绍我们的系统。

技术服务：

您好，为确保您能顺利完成 Ukey 与华为云服务的集成与应用，我们的技术支持团队可提供以下层面的协助：

环境配置：协助您完成 Ukey 驱动安装、客户端环境调试及云服务权限配置。

故障诊断：如果您在登录、签名或加解密过程中遇到异常（如证书识别失败、签名错误等），我们的工程师可协助您快速定位并解决问题。

方案评审：对于高级应用场景，我们可对您的技术实现方案进行评审，确保其安全性与可靠性。

您只需将遇到的问题或需求告知我们，我们会立即安排专人与您对接。支持方式包括但不限于电话、邮件、远程屏幕共享等。

收费：

我们的个人证书收费标准为 200 元/张，机构证书的收费标准为 500 元/张，详细优惠和价格可咨询华为 CA。

故障处理：

(1) 无法识别 UKEY 当中的证书

您好，请不要着急，这个问题比较常见，我们可以一步步来排查。为了更快地帮您解决，需要同步向您确认几个信息。请您按顺序尝试以下三步操作：

1. 插紧与换口：请您将 UKey 重新拔插一次，确保连接稳妥，并尝试更换一个电脑主板上的 USB 接口（避免使用扩展坞）。
2. 装驱动：请检查是否安装了 UKey 对应的数字证书管理工具/驱动程序？如果没有，请您联系我们技术支持的同事获取并安装。
3. 输 PIN 码：驱动安装后，通常会弹出输入 UKey 密码（PIN 码）的窗口，请输入正确的密码。

如果您完成了以上三步仍无法识别，那可能是 UKey 硬件、电脑环境或证书状态的问题。请您提供一下 UKey 编号或绑定的单位名称，我这边立刻帮您转接我们的技术支持专家，他们拥有更专业的工具，可以远程为您进一步排查。

(2) UKEY 损坏

非常理解，请您不要着急，我们将为您补发新 UKey 并恢复证书，操作步骤如下：

1. 请您邮件联系华为 CA，获取相关的 Ukey 补寄材料；
2. 按相关提示，将损坏的旧 UKey 与纸质申请材料一同寄至我司指定地址，包裹备注申请编号；
3. 我们收到后 3 个工作日内完成审核，制作新 UKey 并恢复证书，新 UKey 初始密码为 XXX（收到后请及时修改）；
4. 新 UKey 将寄回您预留地址，物流信息会短信通知您。如有疑问，可拨打客服热线咨询。

(3) 忘记 UKEY 密码

您好，您需将 UKey 寄回我司重置密码，可按以下步骤操作：

1. 请您邮件联系华为 CA，获取相关的 UKey 寄回重置的相关材料；
2. 请将 UKey 与纸质申请材料一同寄至我司指定地址，邮寄时请在包裹备注您的专属申请编号；
3. 我司收到 UKey 及材料后，会在 3 个工作日内完成审核与密码重置（重置后初始密码为 XXX，收到后请及时修改）；
4. 重置完成后，我们会将 UKey 寄回您预留的地址，寄回后会向您预留手机号发送物流信息。若需查询进度，可拨打客服热线并提供申请编号咨询。

(4) UKEY 丢失

您好，感谢您的反馈。为确保您的数字证书安全，请立即致电客服热线办理证书挂失，以避免潜在风险。挂失后，您需要重新申请并购买一把新的 UKey，我们会为您制作并寄出。由此带来的不便，敬请谅解。

投诉处理：

请发送相关信息至华为 CA 投诉邮箱：CAcomplain@huawei.com，经华为 CA 合规部门评估后，会对责任部门及相关责任人提出整改或惩处措施，并为您制定合适的解决方案，相关的解决措施及问题整改报告会发送至您的邮箱。