

**中国移动CA认证中心 证书使用常见问题**

**卓望数码技术（深圳）有限公司**

**Q：证书有效期查询**

A：打开证书助手，可以查询证书有效期。

**Q: 企业信息变更，所申请的数字证书怎么办？**

A：已签发的证书不可直接修改证书内信息，企业需要使用新的企业信息重新申请数字证书。

**Q：中国移动采购与招标网使用ca签名并保存中标结果通知书，输入口令依然提示：输入口令，如何处理？**

A：重新下载证书助手（下载路径：帮助中心——常用下载）。

**Q：usbkey怎么解锁**

A：使用证书助手进行ukey解锁。具体操作流程请参考帮助中心《证书解锁流程》。

**Q：Usbkey初始口令是多少？如何修改口令？**

A：初始口令是12345678。打开证书助手，可修改ukey口令。

**Q：怎么查看Usbkey的存储空间情况？**

A：插上Usbkey后，打开证书助手可以查看Usbkey的存储空间情况

**Q：忘记Usbkey PIN码如何处理？**

A：使用证书助手进行ukey解锁。具体操作流程请参考帮助中心《证书解锁流程》

**Q：Usbkey遗失怎么办？**

A：在线申请证书补办，支付usbkey费用即可。具体操作流程请参考帮助中心《证书补办流程》。

**Q：Usbkey损坏了怎么办？**

A：中国移动CA认证中心为使用Usbkey的用户提供1年的保修期，保修期间，如果Usbkey因非人为损坏，可以到中国移动CA认证中心受理点进行保修。如果超过保修期，用户需要再另行购买新的Usbkey。

**Q：证书还在有效期，但不需要再使用证书了怎么办？**

A：当用户的证书在有效期限内出现了下列特殊情况时，用户需及时通过CMCA客服渠道向中国移动CA认证中心提出吊销证书的申请，以确保证书的安全与避免可能引起的法律纠纷：

（一）丢失或损坏了数字证书；

（二）丢失或遗忘了数字证书保护密码；

（三）丢失或损坏了数字证书私钥；

（四）证书信息发生了更改；

1. 终止对数字证书的使用。

**Q：CMCA证书助手，环境监测提示根证书安装失败**

A：请关闭杀毒软件，重新安装CMCA证书助手。

**Q：CMCA证书助手识别不到CMCA的Ukey**

A：请关闭杀毒软件，重新安装CMCA证书助手。

**Q：投标时提示未正确安装CMCA助手或者未插入电子钥匙**

A：请关闭杀毒软件，重新安装CMCA证书助手。

**Q：签诚信承诺书提示正确安装CMCA助手**

A：请关闭杀毒软件，重新安装CMCA证书助手。

**Q：安装证书时提示列举设备发生错误**

A：请使用360浏览器兼容模式。

**Q：CMCA证书助手，环境监测提示根证书安装失败**

A：请关闭杀毒软件，重新安装CMCA证书助手。

**Q：绑定证书提示：获取证书错误！错误描述：strict模式下未定义变量**

A：请更换浏览器：若使用四期系统，请使用360浏览器兼容模式；若使用五期系统，请使用360极速模式。

**Q：上传投标文件时，提示该证书与当前登陆用户上尚未绑定**

A：请更换浏览器重新导入项目：若使用四期系统，请使用360浏览器兼容模式；若使用五期系统，请使用360极速模式。

**Q：申请证书时，缴费页面打不开**

A：请切换360浏览器极速模式。

**Q：上传加密文件，提示打开文件错误**

A：请确认文件是否正常（文文件名是否有空格）或者重新压缩文件。

**Q：插入Ukey后，证书助手无法读取到证书，环境监测时提示“请插入ukey后重新检测”。**

A：请尝试在电脑打开设备管理器，展开“通用串行总线控制器”，拔下Ukey，再次插入；待设备管理器刷新，在“通用串行总线控制器”找到 【USB大容量存储设备】，单击选择“禁用”。

**Q：使用旧版本的CMCA证书助手，检查更新时，弹窗提示：“连接服务端检测更新失败，请稍后重试”**

A：请在电脑“控制面板”中，找到“Internet选项”，打开后找到“高级”选项卡，勾选【使用TLS 1.2】后，点击应用，再点击确认。