

江苏翔晟信息技术股份有限公司

维护保障服务措施

为服务全省公共资源交易，提供优质电子认证服务，保障全省数字证书和电子签章全省互认，我公司自愿提供如下服务：

一、电子认证服务机构提供驻场服务，人员，联系方式，地址等

机构名称	人员	联系电话	地址
徐州	石代娣	18751639634	镇江市政务服务中心 1032 室 (镇江市润州区冠城路 8 号 工人大厦一楼)
扬州	吴小菲	18762785168	扬州市文昌东路 9 号市民中心 1 号楼 5 楼 CA 办理处
连云港	孙丽丽	18005133017	连云港市海州区凌州东路 9 号政务服务中心 C 栋一楼 大厅
淮安	张忠宝	13861650890	淮安市深圳路 16 号公共资源交易中心二楼 CA 窗口

二、更换 CA 锁方案（包括需要的材料）

2.1 本试点地区的 CA 锁，如检测不通过，处理方案

试点地区徐州、扬州、连云港及淮安为江苏 CA 签发的证书，试

点地区 CA 锁检测通过，不需更换证书介质，试点地区 CA 锁检测不通过，处理方法为：

- 免费新办。

- 检测不通过 CA 锁不进行回收，根据江苏翔晟业务指南新增办理该企业锁。

- 江苏翔晟公共资源证书业务指南：

<http://www.share-sun.com.cn/index.php/notice/>。

2.2 非试点地区中，同一个电子认证服务机构发出的锁，如检测不通过，处理方案

非试点地区 CA 锁检测不通过，江苏翔晟可以为该企业新增办理 CFCA 证书。所需材料及办理要求参考江苏翔晟业务指南。

江苏翔晟公共资源证书业务指南：

<http://www.share-sun.com.cn/index.php/notice/>。

三、应急方案

如果用户没关注到互联互通的通知等内容，临时需要进行投标，发现 CA 锁无法使用。



3.1 工作时间如何处理

工作时间如遇到此问题，江苏翔晟提供多种服务方式。

工作时间指工作日（8:30-17:30）

3.1.1 热线服务

江苏翔晟呼叫中心提供热线服务，可快速响应用户请求。

热线服务电话：025-66007915、66007916。

3.1.2 在线服务

江苏翔晟在线业务办理服务，可在线解决用户锁的办理问题，快速响应用户请求。同时，用户可以通过在线客服，了解相关问题的解决方案，尽快解决问题。

在线业务入口：<http://www.share-sun.com/map/>；

<http://www.cfca.com.cn/zhengshuzizhu/>。

3.1.3 现场服务

用户故障通过热线服务、在线服务等无法解决时，可前往江苏翔晟线下的服务网点进行问题处理。

3.2 非工作时间如何处理

3.2.1 热线服务

江苏翔晟提供 7*24 小时热线服务，用户可在非工作时间内进行

电话咨询，咨询电话：17761737515。

3.2.2 在线服务

江苏翔晟在线业务办理服务，用户可以通过在线客服，了解相关问题的解决方案，尽快解决问题。

在线业务入口：<http://www.share-sun.com/map/>;

<http://www.cfca.com.cn/zhengshuzizhu/>。

3.2.3 应急处理

经电话咨询沟通后，如需对锁进行处理，因办公网点均在政务服务中心，我司可以提供应急处理方式，联系我司当地项目负责人，安排到我司当地办公地点应急更换。应急联系人：徐州（石代娣 18751639634）、扬州（吴小菲 18762785168）、连云港（孙丽丽 18005133017）、淮安（张忠宝 13861650890）。

四、其他