

江苏 CA 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	联系地址
徐州市	曹程程	0516-66998037 15605217128	徐州市新城区新安路 5 号政务服务中心 2 楼 F 区 4 号 CA 窗口
淮安市	张忠宝	13861650890	淮安市经济技术开发区深圳路 16 号淮安招标投标管理中心 2 楼 CA 窗口
扬州市	吴小菲	0514-82087129	扬州市广陵区文昌东路 9 号广陵新城市民中心 1 号楼 5 楼受理台（5 楼电梯附近）
连云港市	周梦雪	15298603303	连云港市海州区凌州东路 9 号政务服务中心 C 座一楼大厅

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、淮安、扬州、连云港为江苏 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 CA 证书业务指南新增办理该企业锁。

- 江苏 CA 公共资源证书业务指南：

<http://www.jsca.com.cn/serviceoperation/328.jhtml>

2.2 非试点地区中，不同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 CA 可以为该企业新增办理江苏 CA 证书。所需材料及办理要求参考江苏证书业务指南。

江苏 CA 公共资源证书业务指南：

<http://www.jsca.com.cn/serviceoperation/328.jhtml>

三、应急保障方案

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 CA 提供多种服务方式。网点、热线电话、现场技术支持等。

工作时间指工作日（8:30-17:30）

3.1.1 热线服务

江苏 CA 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：025-96010

3.1.2 远程服务

江苏 CA 网上客服系统提供远程服务，可快速响应用户请求，解决用户难题。

远程服务入口：<http://02596010.cn/>

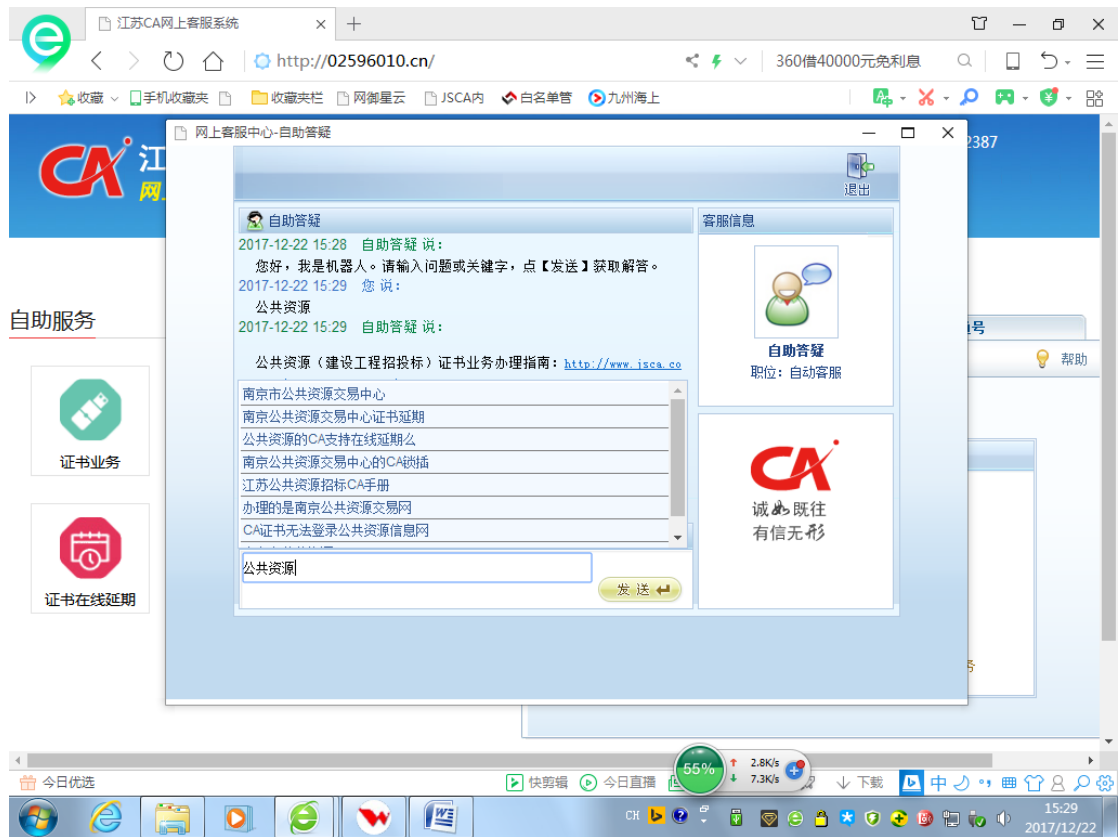


3.1.3 自助答疑

江苏 CA 网上客服系统提供自助答疑服务，可让用户快速找到解决问题的方法。

自助答疑入口：<http://02596010.cn/>

点击“自助答疑”，输入“公共资源”，选取用户需要的问题即可。



3.1.4 现场服务

用户故障通过热线服务、远程服务等无法解决时，可前往江苏CA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CA025-96010提供7*8小时热线服务，可在服务时间内进行咨询。

3.2.2 自助答疑

江苏CA网上客服系统提供自助答疑服务，可让用户快速找到解

决问题的方法。

自助答疑入口：<http://02596010.cn/>

点击“自助答疑”，输入“公共资源”，选取用户需要的问题即可

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。但是由于我司无法处理翔晟签章业务。需要翔晟公司提供应急处理机制（提供人员远程办理或提供相应工具由我司人员帮忙办理）。应急联系人：徐州（岳工 13395229968）淮安（张工 13861650890）扬州（吴工 18762785168）连云港（周工 15298603303）

四、其他

江苏省电子商务服务中心有限责任公司

2018年1月18日