

# 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
江苏省	蒋蓓	025-85358600	南京市鼓楼区水佑岗 6 号万谷京东云智慧产业园一楼综合服务港
无锡市	马希芮	0510-81827752	无锡市观山路 199 号 12 号楼 2 楼 CA 窗口
常州市	刘蓓芝	0519-85588120	常州新北区锦绣路 2 号文化广场一期 1-1 座四楼大厅
泰州市	翟维维	18136281137	泰州市海陵南路 306 号市民服务中心 4 楼大厅 CA 窗口
盐城市	李娜	0515-69083424	盐城市府西路 1 号国投商务楼 C 楼四楼前台
宿迁市	费涵	15161293349	宿迁市洪泽湖路 156 号便民方舟 2 号楼 9 楼 3 号窗口

## 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

试点地区无锡、常州、泰州、盐城、宿迁为江苏 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：无锡（马工 15152228719）、常州（刘工 18261168000）、泰州（翟工 18136281137）、盐城（李工 17712518781）、宿迁（费工 15161293349）

## **四、其他**

江苏省电子商务服务中心有限责任公司

2018年3月21日