

# 东方新诚信 CA 证书咨询服务流程及规范

## 第一节 概括性描述

第一条 《东方新诚信 CA 服务流程及规范》定义了参与东方新诚信数字认证中心的管理方、使用方和提供方开展电子认证咨询服务的工作机制，描述了电子认证服务的总体要求，规范了电子认证服务机构需要遵循的证书业务服务和证书支持服务的要求，提出了服务的保障要求。本规范适用于东方新诚信电子认证服务体系建设的管理方、使用方和提供方。

第二条 电子认证活动参与方及其职责：

### 1. 东方新诚信数字认证中心

东方新诚信 CA 是根据《中华人民共和国电子签名法》和《电子认证服务管理办法》规定，依法建设的数字证书电子认证服务的安全系统。

东方新诚信数字认证中心是负责创建和分配公钥证书的权威机构，是颁发数字证书的实体。

### 2. 注册机构

注册机构作为东方新诚信数字认证中心授权委托的下属机构，包括注册系统（RA 系统）和证书本地受理点，负责受理证书申请。

### 3. 订户

订户是从东方新诚信 CA 接收证书的实体。在电子签名应用中，订户即为电子签名人。

### 4. 依赖方

依赖方是依赖于证书真实性的实体。在电子签名应用中，即为电子签名依赖方。依赖方可以是、也可以不是一个订户。在东方新诚信 CA 的证书服务体系中，依赖方是信任东方新诚信 CA 的证书，可以对使用东方新诚信 CA 证书机制进行的数字签名进行验证，使用其他东方新诚信 CA 证书的公钥的实体。依赖方可以在法律规定以及东方新诚信 CA CPS 规定的范围内信任证书及其签名，并享有东方新诚信 CA CPS 规定的各种权利。

## 5. 其他参与者

其他参与者是指其他为东方新诚信 CA 提供相关服务的实体。

## 第三条 证书应用

### 1. 适合的证书应用

东方新诚信 CA 所发证书能够满足不同业务的需要，如电子政务、东方新诚信卡应用、可信个人数据应用、安全电子邮件、安全公文流转等应用。证书申请人根据实际需要，决定采用哪种数字证书类型。

2. 限制的证书应用。限制东方新诚信 CA 发放的证书应用的场合主要包括（但不限于）：

- (1) 禁止在任何违反国家法律、法规或破坏国家安全的情形下使用，由此造成的法律后果由用户自己承担；
- (2) 由于证书的使用可能导致人员死亡、伤残的情形；
- (3) 由于证书的使用可能导致环境破坏的情形。

## 第四条 定义和缩写

### 1、东方新诚信 CA 电子认证服务业务规则

关于东方新诚信数字认证中心在签发、管理、注销或更新证书（或更新证书中的密钥）过程中采纳的业务实践的声明。

### 2、东方新诚信数字认证中心

受用户信任，负责创建和分配用户密钥和公钥证书的权威机构。

### 3、注册机构

具有下列一项或多项功能的实体：识别和鉴别证书申请人，同意或拒绝证书申请，在某些环境下主动撤销或挂起证书，处理订户撤销或挂起证书的请求，同意或拒绝订户更新其证书或密钥的请求。

### 4、数字证书

亦简称为证书，是电子认证服务提供者签发的，用以证明证书持有人的电子签名、身份、资格以及其他有关信息的电子文件，包含公开密钥拥有者的信息，公开密钥，证书的有效期，及东方新诚信数字认证中心的数字签名等。

### 5、证书撤销列表（CRL）

一个经东方新诚信数字认证中心签名的列表，它指定了一系列东方新诚信数字认证中心签发，但已经认为无效的证书。

## 6、私钥

私钥是在公钥密码系统中，用户的密钥对中只能由用户持有并必须保持为秘密的密钥。

## 7、公钥

公钥是指在公钥密码系统中，用户的密钥对中可以公开的密钥。

## 8、USBKey

智能密码钥匙, 数字证书的载体。

# 第二节 服务内容

**第五条** 面向证书持有者的服务支持。东方新诚信数字认证中心面向证书持有者提供以下服务支持：

1. 数字证书管理
2. 数字证书的导入、导出、客户端证书管理工具的安装、使用、卸载等。
3. 数字证书应用
4. 数字证书用于身份认证、电子签名、加解密等应用出现的证书无法读取、签名失败、证书验证失败等应用问题。
5. 证书存储介质硬件设备使用
6. 证书存储介质过程中出现的口令锁死、驱动安装、介质异常等。
7. 电子认证服务支撑平台使用
8. 数字证书在线服务平台应用问题，如：证书更新失败、下载异常、无法提交注销申请等。

**第六条** 面向应用提供方的服务支持。东方新诚信数字认证中心面向应用提供方提供以下服务支持：

1. 电子认证软件系统使用
2. 提供受理点系统、注册中心系统、LDAP、OCSP、信息服务系统等系统的使用支持问题，如证书信息无法查询、数据同步失败、服务无响应等。
3. 电子签名服务中间件的应用
4. 解决服务中间件在集成时出现的诸如客户端平台适应性问题、服务端组件

部署问题、服务器证书配置问题、签名验签应用问题等。

**第七条** 证书业务服务。东方新诚信数字认证中心结合用户的实际需求和具体情况，提供相应的证书业务服务。电子认证服务机构应为用户提供证书申请、证书发放、证书更新、证书注销、证书解锁、密钥恢复和证书查询等证书业务服务。

**第八条** 证书申请。为确保证书申请者身份的真实性和有效性，负责证书集中管理的用户单位应设立证书管理员岗位，负责提交本单位用户证书申请，具体包括：

1. 证书管理员按照约定的格式整理用户申请信息，核实用户申请信息的真实性。
2. 证书管理员将证书申请信息报送相关领导审批确认。
3. 证书管理员通过证书服务平台向电子认证服务机构提交证书申请信息。证书管理员须使用专用证书对所提交的证书申请信息实施电子签名。

**第九条** 证书发放。电子认证服务机构在接收证书申请后，应在五个工作日内完成证书产品交付。集中服务模式下的证书发放流程如下：

1. 信息审核：电子认证服务机构审核用户提交的证书申请信息；
2. 证书制作：电子认证服务机构根据通过审核的用户证书申请信息制作证书，并将证书产品交付用户单位的证书管理员；
3. 证书分发：用户单位的证书管理员将证书产品分发给最终用户。
4. 多级服务模式证书发放流程与集中服务模式下的证书发放流程基本相同，仅增加了用户单位上级审核环节。

**第十条** 证书更新。用户证书即将到期时，电子认证服务机构应为用户重新签发新的证书。证书更新流程如下：

1. 申请更新：电子认证服务机构应在证书到期前 30 天内提醒用户办理证书更新业务。用户单位的证书管理员为本单位用户提交更新申请。
2. 确认更新：电子认证服务机构在确认更新申请后，授权并通知用户下载新的证书。
3. 下载新证书：证书用户通过证书服务平台下载新证书。

电子认证服务机构收到更新申请后，应在两个工作日内完成更新业务的确认操作，并保证用户可实时下载新证书。

**第十一条** 证书注销。当密钥遗失、介质损坏、证书信息变更、证书用户证件失效时，

电子认证服务机构应将证书及时吊销并更新黑名单（CRL）。电子认证服务机构应在一个工作日内完成吊销业务的办理，并实时更新黑名单（CRL），按照发布策略将黑名单发布到指定的卫生信息系统。

第十二条 证书解锁。用户遗忘证书保护口令，或多次输入错误的保护口令导致证书介质锁死时，电子认证服务机构应提供证书解锁服务，为用户重新设置证书保护口令。电子认证服务机构应在两个工作日内完成解锁服务。

第十三条 密钥恢复。电子认证服务机构应提供加密密钥的恢复服务。电子认证服务机构在收到密钥恢复申请后，应在五个工作日内完成密钥恢复业务的办理。司法取证需要进行密钥恢复时，电子认证服务机构应按照国家有关规定的程序处理。

第十四条 证书查询。电子认证服务机构应为用户和卫生信息系统提供证书和黑名单的查询与下载服务。电子认证服务机构应保障证书信息安全，查询和下载权限应经用户管理单位审定。

### 第三节 服务方式

第十五条 座席服务。用户拨打电子认证服务机构的服务热线，通过语音系统咨询证书应用问题，热线坐席根据用户的问题请求，查询系统知识库清单，协助用户处理。

第十六条 在线服务。在线服务通过提供自助信息查询系统、网络实时通讯系统、远程终端协助系统，以及在线帮助与传统模式的结合，满足用户多种服务帮助的需求。

#### 1. 自助信息查询系统

将知识库信息按照不同的类型、属性、层次等方式、结构进行分类存储，用户可以按照咨询的问题或者已知条件在信息系统上进行启发式的检索，查找目标问题的答案。

#### 2. 网络实时通讯系统

用户通过在线帮助网站远程发起支持请求，网站客服人员能够第一时间同登陆网站的访客取得联系，进行交流。

### 3. 远程终端协助系统

用户通过安装远程终端软件，可以通过互联网或者局域网向客户服务人员发起协助请求。由服务人员通过远程终端控制功能，实时检测用户的软硬件环境，通过同屏显示指导、帮助用户解决应用故障。

### 4. 在线帮助与传统模式的结合

将在线服务系统与电话服务结合，方便客户既可以打电话、也可以自助上网，随时查询自己的服务记录、请求处理状态、产品配置信息等等。

**第十七条** 现场服务。根据用户的实际需求，由技术支持工程师上门现场为用户处理数字证书应用中存在的问题。

#### 1. 满意度调查

通过多种用户可接受的调查方式进行客户回访，包括电话、WEB 网站、邮件系统、短信、传真等；向用户提供调查表格以供用户填写，调查表格应清晰载明此次回访的目的及内容。应公布电子政务电子认证服务监管部门的投诉受理方式。

#### 2. 投诉受理

通过电话、网站平台、电子邮件、及时通讯工具等方式及时接受客户投诉，投诉受理过程中应记录投诉问题、并将结果及时反馈给用户。将投诉受理中产生的相关文档进行归档、保存。

#### 3. 培训

培训方式可以由电子认证服务机构与客户双方约定的形式开展。培训内容主要包括：电子认证服务基础性技术知识、服务规范、证书应用集成规范及相关帮助文档、常见问题解答（FAQ）、操作手册等。

## 第四节 服务质量

**第十八条** 座席服务、在线服务、现场服务时间应充分满足各类用户的需要，至少为 5\*8 小时工作时间。在有应急服务需求的特殊情况下，服务时间应根据具体业务需求确定，甚至是 7\*24 小时不间断服务。

**第十九条** 应对技术问题和故障按照一般事件、严重事件、重大事件进行分类，

并制定响应处理流程和机制，以确保服务的及时性和连续性。技术支持响应时间应以最大程度不影响客户使用为准则。

## 第五节 服务流程

第二十条 为了提高工作效率，保障服务质量，制定以下流程作为规范化操作。流程分为接线接听流程、在线服务流程、现场服务流程、疑难问题升级流程、更换 SSKEY 流程、投诉处理流程。

第二十一条 接线接听流程。用户拨打东方新诚信数字认证中心的服务热线，通过语音系统咨询证书应用问题，热线坐席根据用户的问题请求，查询系统知识库清单，协助用户处理。

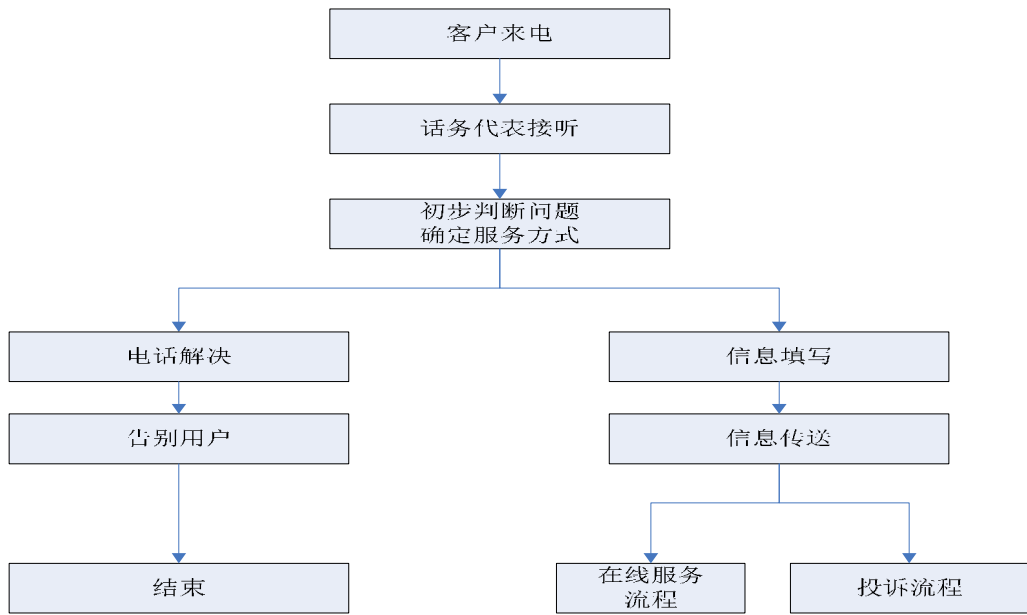
### 1. 热线话务代表要完成的工作

- (1) 保证客户服务统一入口（电话、传真）任务需求；
- (2) 客户服务初级过滤；
- (3) 依据服务政策判定服务方式（现场服务、有偿服务、电话应答）；
- (4) 分类客户判定服务方式（紧急服务）；
- (5) 任务单的有效性（避免重复下单、有效初级过滤）；
- (6) 任务单信息传递的及时性、连续性；
- (7) 客户意见及时反馈。

### 2. 热线接听流程规范

- (1) 铃响三声必须接起；
- (2) 尊重客户，语言要清晰明了；
- (3) 严禁与客户发生争执；
- (4) 严禁推诿客户（“不归我们管”）；
- (5) 信息必须填写完整；
- (6) 信息传送确保不丢失；
- (7) 客户挂断电话方可挂机。

### 3. 接线接听流程



**第二十二条 在线服务流程。**在线服务通过提供自助信息查询系统、网络实时通讯系统、远程终端协助系统，以及在线帮助与传统模式的结合，满足用户多种服务帮助的需求。服务由热线工程师和技术中心完成。

### 1. 热线工程师需完成的工作

- (1) 客户服务的有效过滤；
- (2) 技术判断的及时、准确(不拖沓、不推诿)、依据服务政策准确判定服务方式；
- (3) 保证过滤后任务下派的准确、有效；
- (4) 保证客户咨询服务请求的有效支持；
- (5) 服务技术信息记录的可用、可追溯；
- (6) 疑难问题、产品质量的及时反馈。

### 2. 技术中心需完成的工作

- (1) 疑难问题、产品质量的汇总反馈及解决方案提出；
- (2) 技术资料的整理、汇总，完成技术资料库的建设、维护；
- (3) 项目工程方案设计及实施。

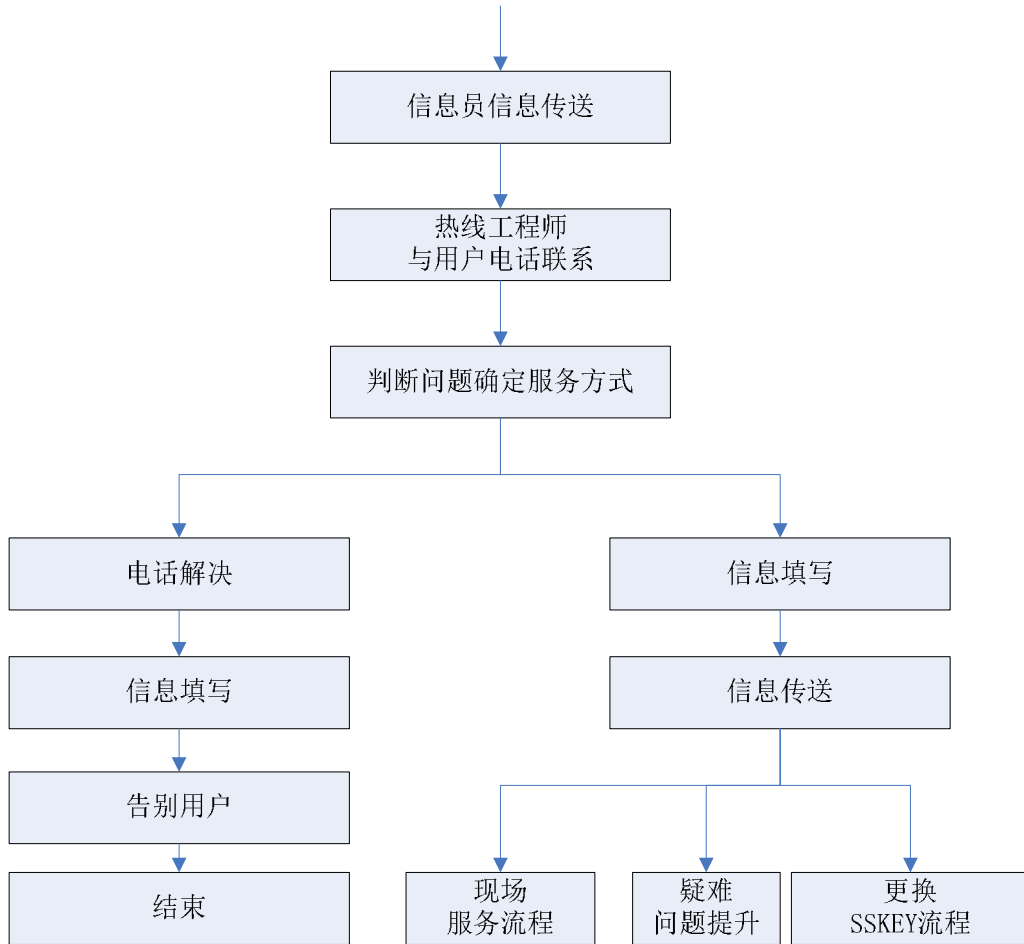
### 3. 在线服务流程规范

- (1) 信息传送确保不丢失, 不超过 15 分钟；



- (2) 问候客户；
- (3) 认真听取客户需求，引导客户回答问题；
- (4) 详细记录产品信息、故障现象、判断步骤、解决方法建议。

4. 在线服务流程

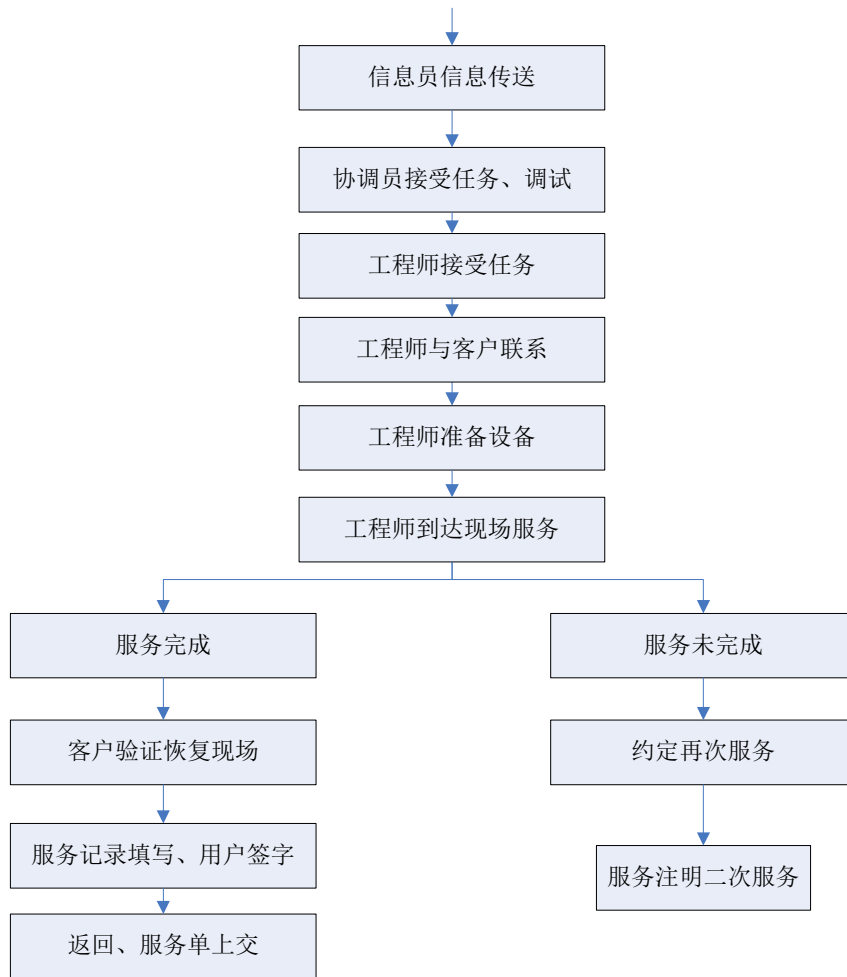


第二十三条 现场服务流程。根据用户的实际需求，由技术支持工程师上门现场为用户处理数字证书应用中存在的问题。

1. 现场服务流程规范

- (1) 工程师要着装整齐，并自我介绍；
- (2) 客户同意后检查设备，与客户交流后开始调试；
- (3) 服务单填写详细处理过程，客户联交于客户；
- (4) 返回后要及时返回服务单；
- (5) 如果未完成，一定要向客户讲明原因。

## 2. 现场服务流程

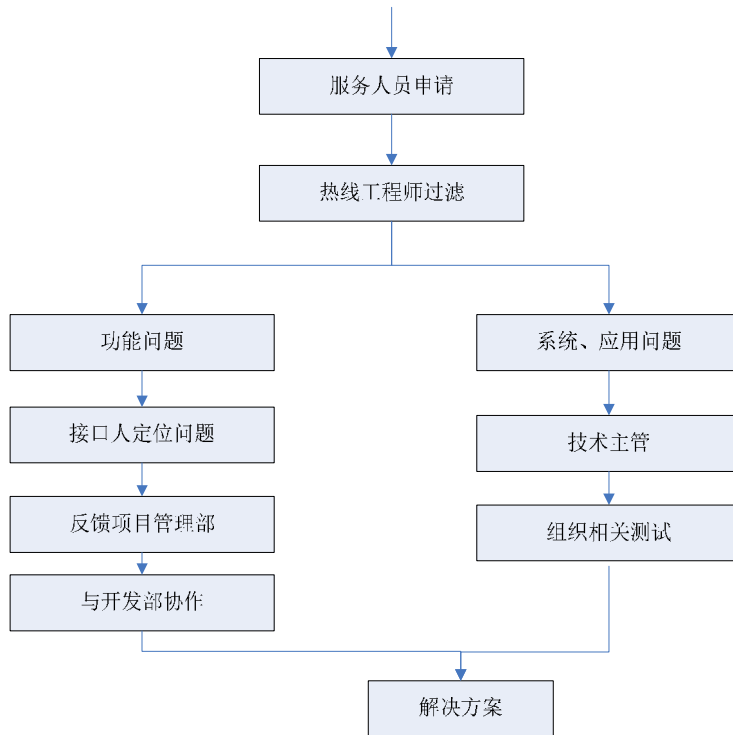


**第二十四条 疑难问题升级流程。**由技术支持工程师为用户处理数字证书应用中存在的问题时。发现问题不能解决，或不知道解决方法，应该将问题作为疑难问题上报，由主管部门协同处理。

### 1. 疑难问题升级流程规范

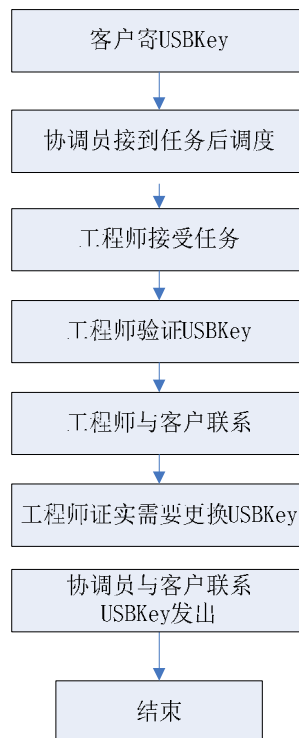
- (1) 详细填写问题提升单（产品信息、用户信息、问题现象、时间限定）；
- (2) 问题跟踪并与客户保持联系告知进展情况；
- (3) 填写重大质量反馈单，限定时间，并跟踪进度、结果。

### 2. 疑难问题升级流程



第二十五条 更换 USBKey 流程。由技术支持工程师确认，需要更换 USBKey。

#### 更换 USBKey 流程：



第二十六条 投诉处理流程。通过电话、网络平台、电子邮件、及时通讯工具等方式及时接受客户投诉，投诉受理过程中应记录投诉问题、并将结果及时反馈给用户。将投诉受理中产生的相关文档进行归档、保存。

**投诉处理流程：**

