



注册机构电子认证服务管理规范

版本：V1.0

发布时间：2021 年 6 月



1. 目的

为加强对注册机构的运营管理，规范注册机构的数字证书生命周期管理、用户个人信息保护，明确对注册机构的业务审计与监督，北京数字认证股份有限公司（简称“数字认证公司”）依照《中华人民共和国电子签名法》、《中华人民共和国网络安全法》、《电子认证服务管理办法》、《数字认证公司电子认证业务规则》等相关法律法规、内部规范要求，制定本管理规范。

2. 注册机构

注册机构是指受理数字证书的申请、更新、恢复和注销等业务的实体。

任何承担数字认证公司数字证书业务受理或数字证书用户身份鉴证的机构，均作为数字认证公司的注册机构，应遵守本规范开展服务。

3. 数字证书用户

数字证书用户（简称“用户”）是指向数字认证公司申请数字证书的实体。

4. 基本要求

（一）注册机构应为依法登记、依法设立的主体；

（二）注册机构应当严格遵守《中华人民共和国电子签名法》、《中华人民共和国网络安全法》、《电子认证服务管理办法》、《数字认证公司电子认证业务规则》等相关法律法规及本规范，合法合规开展业务；

（三）注册机构在营销宣传与提供服务期间，不得作虚假陈述或夸大某产品功能，未经数字认证公司同意，不得擅自向媒体披露与数字认证公司的合作项目情况；

（四）注册机构与数字认证公司确认合作意向，对外开展电子认证服务前，须事先与数字认证公司签署相关合作协议，明确双方的权利与义务，以及应承担的法律责任，并向数字认证公司备案；

（五）注册机构将其负责的全部或部分证书服务转委托给其他机构时，须事先向数字认证



公司备案，并经数字认证公司同意后方可开展业务。

5. 内部管理要求

5.1. 现场、网络环境

注册机构通过实体服务网点开展服务的，实体网点场所应选择固定、交通便利的办公场地，不得在民房、商场、地下室等场地建设服务网点。

注册机构开展服务的服务网点应具备系统安全运行的网络环境与应用环境。注册机构应制定网络访问策略，采取防火墙、病毒防治、漏洞扫描等安全防护措施。

5.2. 人员管理

注册机构须对其从事电子认证服务的员工进行背景审查、岗前培训及考核，签发证书的录入人员和审核员须提供无犯罪记录证明。

注册机构员工权限采用实名制管理，注册机构应如实提供员工信息，不得虚构或伪造。

注册机构及其员工不得向用户或任何第三方承诺未经数字认证公司授权的事项。

注册机构开展电子认证服务时，员工须着装整洁，使用礼貌用语，保证良好端正的服务态度。

注册机构从事电子认证服务的人员因离职或岗位调动，不再负责电子认证服务的，注册机构应及时向数字认证公司报备，收回操作员证书并停用操作员权限。

5.3. 合规管理

注册机构应当严格约束其员工遵守本规范要求。数字认证公司鼓励注册机构建立自己的合规管理体系，以确保注册机构更好地遵从法律、履行正当商业行为以及遵守数字认证公司的规范。

注册机构转委托电子认证服务的，注册机构同时应要求其委托的机构遵照本规范执行。

5.4. 信息安全与数据保护

本规范有关“个人信息”的范围依据《信息安全技术 个人信息安全规范》确定，包括姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、通信通讯联系方式、通信记录和内容、账号密码、财产信息、征信信息、行踪轨迹、住宿信息、健康生理信息、交易信息等。

注册机构应依据《信息安全技术 个人信息安全规范》建立针对用户个人信息保护的安全级别与保护机制，采取必要措施，确保数据处于有效保护和合法利用状态，以及保障持续安全状态的能力，注册机构如制定相关制度应在数字认证公司进行备案。

注册机构电子认证服务人员须签署《保密协议》，严格承担保密责任，相关员工调离岗位或离职后，应继续履行保密义务。

注册机构应定期对证书服务人员开展个人信息安全专业化培训和考核，确保相关人员熟练掌握个人信息安全相关规程，提高针对用户个人信息安全意识，防范信息泄露、损毁、丢失、篡改、滥用。

注册机构相关员工应妥善保管自己经手的个人信息及操作系统账号密码，如发生个人信息或操作系统账号密码泄露事件，注册机构应第一时间上报数字认证公司，同时采取必要措施控制事态，消除隐患。

5.5. 变更、撤销事宜

日常运营期间，注册机构的人员、服务地址等信息发生变更时，注册机构应及时向数字认证公司进行备案，备案后方可变更。

注册机构不再开展电子认证服务的，应及时向数字认证公司进行备案，备案后进行撤销。

撤销后数字认证公司将吊销该注册机构的管理员证书，并关闭该注册机构的所有操作权限，回收数字认证公司相关资产。

注册机构应妥善处理服务网点撤销的善后和服务转移工作，并向用户解释说明情况，安抚客户情绪。



6. 证书生命周期操作要求

6.1. 证书业务受理

注册机构应按照《数字认证公司电子认证业务规则》中的相关规定受理证书业务。

注册机构正式受理业务前，应对员工进行证书业务受理、证书使用等实操知识的培训，员工通过考核后方可承担证书业务受理的相关工作。

6.2. 服务协议签订

依据《电子认证服务管理办法》规定：“电子认证服务机构受理电子签名认证申请后，应当与证书申请人签订合同，明确双方的权利义务。”

注册机构收到用户提交的证书申请后，应向用户清晰、明确告知由数字认证公司提供电子认证服务，说明用户有关权利义务，要求用户签订证书申请协议（如电子认证服务协议），对协议签订情况进行审查，并在征得用户的明确同意后方可向数字认证公司提交证书申请。

6.3. 用户身份鉴证

注册机构提供证书新办、证书更新、证书变更、证书吊销等服务时应符合法律要求，具体身份鉴别规则应按照《数字认证公司电子认证业务规则》执行，自行制定身份鉴别方案的也应符合《数字认证公司电子认证业务规则》，并事先向数字认证公司备案。

注册机构通过现场面对面或在线方式对证书申请者的身份进行鉴别，并保证准确、完整地录入提交申请资料及信息。数字认证公司保留根据最新国家政策法规的要求更新个人身份鉴别方法与流程的权利。

注册机构进行用户身份鉴别审核时，原则上注册岗位与审核岗位不能由一人兼任。

证书申请人未能通过身份鉴证的，注册机构应拒绝申请人的证书申请，并通知申请人鉴证失败。

6.4. 证书产品交付

注册机构应将数字证书安全分发给用户。通过当面、寄送或电子方式，准确无误地交付证



书至证书申请用户或用户指定的经办人。

证书产品交付时，注册机构应保证数字证书的信息准确完整，相关配件齐全。

证书产品交付时，注册机构应依据对外公示的价格收取服务费，并开具等额发票。

6.5. 用户资料保管

依据《中华人民共和国电子签名法》第二十四条规定：“电子认证服务提供者应当妥善保存与认证相关的信息，信息保存期限至少为电子签名认证证书失效后五年。”

依据《电子政务电子认证服务管理办法》第二十四条规定：“面向企事业单位、社会团体、社会公众的电子政务电子认证服务，信息保存期为证书失效后五年；面向政务部门的电子政务电子认证服务，信息保存期为证书失效后十年。”

资料保管应按照项目、客户、业务办理时间等定义标签分类存档，确保分类明确，检索方便。

（一）纸质资料

注册机构应按照数字认证公司的既定规则和要求收取相应的证书申请鉴证资料，不得少收、少收，丢失申请材料的情况。

注册机构需根据实际情况，建立资料库房或存放场地，对日常证书服务中收取的用户资料进行妥善存放和保管。纸质用户资料应定期归档至数字认证公司资料库房，具体归档周期由双方协议约定。

注册机构出现用户资料泄露、毁损、丢失等事故时，应第一时间上报数字认证公司，由数字认证公司进行事故评估并做出处理决定。

注册机构无法将用户资料归档到数字认证公司的，应遵循法律及规范要求：面向社会公众与企事业单位的用户资料至少保留至证书失效后五年，面向政务部门的用户资料至少保留至证书失效后十年；并在数字认证公司面临投诉、纠纷举证或应对监管要求时，应积极配合数字认证公司提交相关用户资料。

注册机构不再承接数字认证公司的电子认证服务时，须将用户资料完好移交至数字认证公司。

（二）电子资料

通过数字认证公司发证系统提交用户资料的，应严格按照数字认证公司用户资料无纸化管理要求与工作流程执行。



其他要求参照“纸质资料”规定执行。

7. 电子认证服务其他要求

7.1. 服务系统对接集成

注册机构应用系统与数字认证公司证书服务系统对接，需按照数字认证公司提供的接口文档实现对接。实现证书申请、签发等功能时，必须使用数字证书对传输数据进行签名操作，数据传递过程中必须使用加密安全通道。

7.2. 服务支持

注册机构面向证书用户应提供证书新办、更新、变更、补办、吊销和解锁等证书全生命周期的证书服务支持，主要内容包括但不限于证书业务咨询、证书安装支持和证书应用支持，服务支持方式包括但不限于现场、热线服务、在线和网站。

其中，热线服务是指注册机构应提供至少 5 *8 小时工作时间的热线电话服务，具体服务时间由双方协议约定；在线支持是指注册机构通过在线客服、微信公众号、短信、邮件等形式向证书用户提供服务。

如遇复杂问题，注册机构应在 2 小时内答复客户或向客户通报问题进展情况，如遇重大疑难问题应在 2 个工作日内给予解决。

7.3. 服务质量管理

（一）服务投诉管理

注册机构应建立投诉处理机制，安排专人处理投诉的受理、调查、协调、组织和处置等相关工作，确保响应及时，应答态度良好。

数字认证公司接到注册机构客户投诉咨询的，由数字认证公司转交给注册机构妥善处理，处理进程与结果需及时反馈数字认证公司。

对于可能影响数字认证公司声誉的投诉，注册机构应在接到投诉 1 小时内上报数字认证公司。

（二）服务满意度管理



注册机构应建立服务满意度调查机制，对服务满意度调查的过程和结果进行详细记录，服务满意度调查可通过热线、网站、现场调查、电话回访等方式完成。

注册机构的服务满意度应达到 98%以上。

7.4. 风险提示

注册机构应在办理业务过程中进行数字证书办理风险提示。提示内容和方式包括但不限于自行打印数字认证公司提供的风险警示海报、证书办理告知牌，张贴于服务场所明显位置；自行打印塑封《风险知情书》，引导用户阅读；服务场所循环播放风险提示广播等。

8. 审计监督

数字认证公司有权依据《数字认证公司电子认证业务规则》和本规范的规定，对注册机构日常运营的合法性、合规性以及客户服务质量进行监督管理和运营合规审计，审计工作内容包括但不限于证书申请数量统计、证书发放范围、RA 业务流程、证书周期管理、身份鉴别效果、证书应用情况等，审计工作方式包括但不限于远程查看、现场访谈及检查等。具体审计内容参照《数字认证公司电子认证服务运营审计规范》。

注册机构应按照数字认证公司提出的审计要求配合运营审计工作。

当注册机构存在违约、违规的业务操作行为时，数字认证公司有权要求其提供整改方案并按照经数字认证公司确认的整改方案完成整改，数字认证公司亦有权对整改后的业务操作进行追踪检查。

对于不配合审计工作和整改的，数字认证公司有权关闭注册机构对外提供证书服务的权限，经配合审计和整改后方可恢复权限。对于无法在限期内完成整改的，或者拒不整改的，数字认证公司有权终止与注册机构的合作关系。

9. 规范的制定与解释

本规范由数字认证公司负责制定与解释。本规范自发布之日起施行。