



中华人民共和国国家标准

GB/T 35289—2017

信息安全技术 电子认证服务机构服务质量规范

Information security technology—
Specification on the service quality of certification authority

2017-12-29 发布

2018-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	2
5 电子认证服务综述	2
5.1 电子认证服务	2
5.2 电子认证服务质量	5
6 电子认证服务业务质量要求	6
6.1 业务咨询服务要求	6
6.2 业务办理服务要求	6
6.3 技术支持服务要求	8
6.4 售后服务要求	8
6.5 司法支持服务要求	9
7 电子认证服务保障质量要求	9
7.1 服务场所要求	9
7.2 服务组织机构及服务人员要求	9
7.3 服务设施要求	9
7.4 服务纪律要求	9
7.5 业务连续性要求	10
8 电子认证服务质量分级	10
8.1 服务质量评价指标体系	10
8.2 服务质量评价指标权重	18
8.3 服务质量评价方法	18
8.4 服务质量综合评价等级	18
参考文献	20

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国信息安全标准化技术委员会(SAC/TC 260)提出并归口。

本标准起草单位:北京天威诚信电子商务服务有限公司、北京天诚安信科技股份有限公司、中国电子信息产业发展研究院。

本标准主要起草人:唐志红、刘旭、刘权、白波、刘艳丽、陈韶光、王亚静、金露、张海松。

信息安全技术

电子认证服务机构服务质量规范

1 范围

本标准规定了电子认证服务机构业务服务质量要求、保障服务质量要求及服务质量分级,明确了电子认证服务机构服务质量的具体指标要求。

本标准适用于提供电子认证服务的机构。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 25056—2010 信息安全技术 证书认证系统密码及其相关安全技术规范

GB/T 25069—2010 信息安全技术 术语

GB/T 35288—2017 信息安全技术 电子认证服务机构从业人员岗位技能规范

3 术语和定义

GB/T 25069—2010 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

数字证书 digital certificate

由证书认证机构签名的包含公开密钥拥有者信息、公开密钥、签发者信息、有效期以及一些扩展信息的数字文件。

3.2

电子认证 electronic authentication

采用电子技术检验用户真实性的操作。

3.3

电子签名 electronic signature

数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据。

3.4

鉴证 authentication

辨别认定证书申请者提交材料的真伪,并对证书申请材料 and 申请者之间的关联性进行确定的活动。

3.5

可靠电子签名 reliable electronic signature

符合下列条件的电子签名:

- a) 电子签名制作数据用于电子签名时,属于电子签名人专有;
- b) 签署时电子签名制作数据仅由电子签名人控制;
- c) 签署后对电子签名的任何改动能够被发现;