**四川CA业务咨询规范**

**为提高业务咨询服务的质量及效率，四川CA在接受业务咨询时需遵守以下规范：**

1. 服务人员接受业务咨询时应保持亲切、谦和的服务态度。
2. 服务人员接受业务咨询时用语需做到：

文明礼貌，态度和蔼，语气亲切，表达清楚。

1. 服务人员接受用户业务咨询，在确认用户需求后，需完整告知用户以下内容：
2. 业务办理流程；
3. 业务办理时效；
4. 申请者和电子政务电子认证服务提供者的责任与义务；
5. 各项收费标准；
6. 证书业务服务流程。
7. 服务人员必须按照业务规则正确、清晰、完整答复客户咨询。
8. 服务人员不能随意答复和推搪客户的咨询，对于未明确的问题，应先寻求支持人员的协助，待确认后再回复客户。
9. 服务人员应主动为用户提供业务办理、证书使用等相关资料，**如：数字证书业务申请表、证书使用说明书等。**
10. 服务人员在结束咨询后，需做好相应服务记录；转相关部门处理的，需做好追踪工作。
11. 如有疑问，请向四川CA窗口工作人员咨询，或拨打四川CA客服热线4008676868.