

电子签名服务常见问题

(招标代理和供应商专用版本)

Q1、电子签名服务包含什么？

答：电子签名服务包含介质证书和手机证书，本平台招标代理和供应商使用最新的手机证书进行招投标活动。

Q2、手机证书的主要用途？

答：手机证书主要用于服务平台中涉及到的招投标主体身份认证、文件盖章、投标文件加密、解密等功能。

Q3、手机证书的管理员是什么意思？授权服务是什么意思？

答：1、管理员：管理员拥有企业/单位手机证书最高权限，拥有授权或撤回其他人使用已购买的手机证书功能，需慎重选择管理员；

2、授权服务：一个账号下仅能购买一本同个项目的手机证书，如需同时参与该平台上多个招投标活动，可通过购买授权服务实现多人同时使用该项目手机证书。

Q4、手机证书办理完成后，应如何使用？

答：办理完手机证书后，将会收到短信提醒，根据短信内容下载瑞签云 APP 使用；苹果手机用户登录应用商店进行下载，安卓手机可以登录各大应用商店进行下载。

Q5、如何登录瑞签云 APP？

答：管理员使用注册时的账号+手机号码+密码方式登录，员工使用授权短信通知中的账号+手机号+初始密码登录，登录后可进行密码修改。

Q6、瑞签云 APP 登录成功后，应如何操作？

答：登录瑞签云 APP，点击“我的”，进入页面后点“下载证书”，根据流程进行身份认证、设置手机证书密码即可。

Q7、电子发票如何领取？

答：可登录“瑞证通-手机证书受理”平台，在个人中心的订单管理中直接下载。

Q8、忘记了瑞证通受理平台（或瑞签云 app）登录密码，该怎么处理？

答：管理员可选择以下两种方式重设密码，被授权员工仅可使用第 2 种方法重设密码：

- 1、瑞证通受理平台登录页面点击“忘记密码”，根据流程重设密码即可；
- 2、打开瑞签云 APP，登录页面点击“忘记密码”，根据流程重设密码即可。

Q9、忘记了手机证书密码怎么处理？

答：打开瑞签云 APP，点击下方标签页“我的”，选择“安全配置”->修改手机证书密码->忘记密码，对本人进行人脸识别认证身份后重新设置新密码。

Q10、如遇手机证书办理及使用时异常，该如何处理？

答：目前已开通多个服务咨询渠道进行问题解答，“瑞证通网页在线客服”、“瑞证通微信公众号客服咨询”皆可为您答疑解惑；

另设有全国统一服务热线：（0591）968975，服务监督电话：（0591）88017655。

2020-5-15 更新