

编号：NFCC-IR-A04-01

金融业务生僻字服务认证 实施细则 V1.0/1

发布日期：2023年 11月 06 日 实施日期：2023年 11月 06 日

重庆国家金融科技认证中心有限责任公司 发布

目 录

1 适用范围.....	1
2 认证依据.....	1
3 认证模式.....	1
4 认证单元划分	1
5 认证实施.....	1
5.1 认证程序.....	1
5.2 认证申请及受理.....	2
5.2.1 认证申请资料.....	2
5.2.2 认证受理.....	3
5.3 技术验证（适用时）	3
5.4 文件审查.....	3
5.5 现场审查.....	4
5.6 认证评价.....	4
5.7 认证决定.....	5
5.8 认证时限.....	5
5.9 证后监督.....	6
5.9.1 证后监督频次和方式.....	6
5.9.2 证后监督审查的内容.....	6
5.9.3 获证后监督结果评价.....	7
5.10 变更申请和要求.....	7
5.10.1 变更评价与批准.....	7
5.10.2 认证证书覆盖范围.....	7
5.11 认证证书.....	7
5.10.1 认证证书的保持.....	7
5.10.2 认证证书覆盖范围的变更.....	8
5.10.3 认证证书的注销、暂停和撤销.....	8
6 再认证	8
7 信息通报机制	8
8 申诉与投诉.....	8
9 认证标志的使用.....	8
10 收费	9
11 认证责任.....	9

1 适用范围

本细则适用于检测认证机构（以下简称“认证机构”）开展金融机构生僻字服务能力认证工作。认证对象为金融机构或相关企业对生僻字客户提供金融服务的能力，涵盖服务管理、信息系统改造等内容。

2 认证依据

- GB 18030-2022《信息技术 中文编码字符集》
- JR/T 0253-2022《金融服务 生僻字处理指南》
- T/BFIA 017-2022《银行营业网点生僻字客户服务指南》
- 《金融业生僻字服务能力认证实施规则》（北京金融科技产业联盟发布）
- 适用的法律法规及其他要求

3 认证模式

技术检测（适用时）+文件审查+现场审查+获证后监督。

如申请方可提供认证机构认可且在有效期内的生僻字处理能力检测报告，可不再进行技术检测。

获证后监督是指获证后的跟踪检查、现场审查、市场抽样三种方式之一或组合；认证机构可根据实际情况确定所能适用的认证模式。

注：如果现场审查时申请方涉及的场所较多，可进行抽样处理。

4 认证单元划分

按金融机构提供生僻字服务的渠道作为一个认证单元，渠道包括柜面、APP、小程序、PC 客户端、自助设备等。各渠道验证的业务场景见《金融业生僻字服务能力认证实施规则》（北京金融科技产业联盟发布）附录 A。

5 认证实施

5.1 认证程序

认证委托方向认证机构申请认证，认证机构对申请材料进行审核，确认合格

后受理。受理后依据第 2 章所列标准和规范的要求进行技术验证，技术验证机构（原则上，应由认证委托方自主从合作检测机构名单中选取）应依据相关标准和技术规范进行检测，完成后向认证机构提交检测报告。

技术验证完成后，认证机构依据第 2 章所列标准和规范的要求，进行文件审查和现场审查。认证机构对技术验证结果、文件审查结果、现场审查结果进行综合评价，向认证决定为“通过认证”的申请方颁发证书。在证书有效期内，认证机构对获证机构进行证后监督。

5.2 认证申请及受理

申请方向认证机构提出金融机构生僻字服务能力认证委托，认证机构对认证委托进行处理，并按照受理时限要求反馈受理或不予受理的信息。不符合国家法律法规及相关申请方申请条件时，认证机构可不受理相关认证委托。

5.2.1 认证申请资料

认证委托方在申请认证时，应提交的申请材料包括但不限于：

- (1) 基本材料（纸质和电子版各 1 份）
 - 认证申请书（须加盖公章）
 - 认证委托方的营业执照复印件（须加盖公章）
- (2) 生僻字服务检测报告（适用时）
- (3) 技术材料（电子版 1 份）
 - 生僻字改造总体设计方案
 - 生僻字改造技术方案
 - 生僻字改造数据库方案
 - 生僻字改造接口设计文档
 - 生僻字改造范围列表
 - 生僻字改造自测试报告
 - 生僻字改造输入、显示、存储、打印各环节所用的产品清单，包含产品名称、厂家、版本等，及对应产品说明书。
 - 配置管理文档

- 运维管理相关文档

(4) 管理材料（电子版 1 份）

- 生僻字服务培训记录等
- 生僻字服务指南
- 生僻字服务投诉处理机制
- 配置管理文档
- 运维管理相关文档等

(5) 外包情况说明

认证机构认为有需要时，认证委托方需提供外包管理材料（适用于将产品研发、运维和安全管理等外包给第三方机构的认证委托方，提交纸质或电子版 1 份），至少包括：外包合同、外包安全保密协议等。

如果认证委托方在申请认证时，也提供了在认证申请范围内被认证对象的型式检测（技术）报告，则该检测（技术）报告应由认证机构公布的检测机构名录中的检测机构出具，且报告出具时间不能超过申请认证时限 6 个月。

5.2.2 认证受理

申请方向认证机构提出金融机构生僻字服务能力认证委托，认证机构对认证委托进行处理，并按照受理时限要求反馈受理或不予受理的信息。不符合国家法律法规及相关申请方申请条件时，认证机构可不受理相关认证委托。

5.3 技术验证（适用时）

依据第 2 章的相关标准规范、适用的法律法规及其他要求，对认证申请方的生僻字服务实施标准符合性技术验证。

技术检测完成后 15 个工作日内输出技术验证报告及相关材料。

5.4 文件审查

文件审查的范围包括所有申请材料及技术验证报告。

文件审查依据生僻字服务相关标准规范（第 2 章的依据），对认证申请范围内的被认证对象进行标准符合性审查，获取认证申请方所提供的被认证对象是否符合认证规范的证据。

如认证机构在文件审查发现问题，对认证结果的符合性产生影响，则需开具不符合问题报告，申请方应在规定的时间内，对存在的不符合问题进行整改，并通过认证机构的验证。若到期未完成整改，则不能开展现场审查，审查结论为“不推荐认证注册”。

原则上，文件审查一般为 5—10 个人日。

5.5 现场审查

文件审查通过后，认证机构按照第 2 章所列标准的要求，与申请方沟通确认现场审查方案，对认证申请方申请范围内的生僻字服务管理、服务提供开展现场能力验证。若提供服务的场所较多，适用时可进行抽样处理。

原则上，现场审查时间一般为 5—15 个工作日，适当时可延长现场审查时间，具体情况视申请认证所包括内容的复杂程度和认证范围而定。

5.6 认证评价

根据第 2 章所列标准与本认证实施细则等要求，结合技术验证、文件审查、现场审查的结果进行综合评价。结论分为“推荐认证注册”和“不推荐认证注册”两种。

（1）推荐认证注册

若审查结果证明认证申请方的生僻字服务提供满足评估准则通过要求，则审查结论为“推荐认证注册”。在通过的基础上按处理能力按分为：支持级、实现级、无障碍级三个级别。

其中：支持级：申请机构所申请的认证单元，达到 GB 18030-2022《信息技术中文编码字符集》实现级别 3。

实现级：申请机构所申请的认证单元，达到 GB 18030-2022《信息技术中文编码字符集》实现级别 3 及 JR/T0253—2022《金融服务生僻字处理指南》实用级要求。

无障碍：申请机构所申请的认证单元，均满足 GB 18030-2022《信息技术中文编码字符集》实现级别 3 及 JR/T0253—2022《金融服务生僻字处理指南》完整级要求；其中银行网点还应满足 T/BFIA017—2022《银行营业网点生僻字客户

服务指南》要求。

（2）不推荐认证注册

若审查过程中发现认证申请方提供材料虚假，或提供的材料和现场服务过程不能充分证明其服务能力符合性，认证申请方在约定时间内不能提供补充材料或材料不充分，认证申请方的生僻字服务提供不能满足评估准则通过要求，且在规定时间内未采取有效纠正措施完成整改，则审查结论为“不推荐认证注册”。

5.7 认证决定

认证决定人员依据第 2 章所列标准、认证机构认证程序和本实施细则等要求，结合认证评价、复核等相关信息，做出“通过认证”或“不通过认证”的决定，并向认证申请方发送认证结果通知。

对于授予认证注册资格的认证申请方，认证机构应对其颁发认证证书并公告，认证证书相关要求说明详见第 5.10 节。对于不授予认证注册资格的认证申请方，认证机构应以书面形式告知其不通过的原因。

5.8 认证时限

认证时限是指自申请被正式受理之日起至颁发认证证书时止所实际发生的工作日。其中，认证机构在收到认证委托方的认证申请后，于 10 个工作日内完成申请资料审核，审核通过后受理认证申请。补充材料时间不计算在内。

对于需要开展技术验证的，从认证机构合作检测机构名单中选取，安排检测任务。技术检测完成后 15 个工作日内输出技术验证报告及相关材料。

认证机构收到检测报告后，于 10 个工作日内完成认证审查安排。原则上，文件审查一般为 5—10 个人日，现场审查时间一般为 5—15 个工作日。认证审查完成后，认证机构于 20 个工作日内完成发证流程。认证时限一般在 80 个工作日内，最长不应超过 120 个工作日。各认证环节整改时间及补充材料时间不计算在内。

5.9 证后监督

5.9.1 证后监督频次和方式

为确保获证机构的被认证对象的标准持续符合性,认证机构对获证机构开展监督审查。从获证之日起每 12 个月为一个监督审查期,监督审查方式与初次认证相同。获证机构向认证机构提交认证材料,包括但不限于:

(1) 上次审查结束后,至本次监督审查期间变更情况说明。

(2) 本监督审查期间在业务范围或拟扩大认证业务范围的相关投诉记录;若无投诉,需提交纸质说明。

对于获证机构确有不能预见、不能避免并不能克服的客观情况发生的,经获证机构主动申请,认证机构评估确定,可延长监督期限 3 个月。

若获证机构在证书有效期内出现以下情况之一,认证机构应视情况增加监督频次:

(1) 获证服务出现严重质量或安全事故时,或者客户提出投诉并经查实为证书持有者责任时。

(2) 认证机构有足够理由对获证服务与本细则中规定的标准要求的符合性提出质疑时。

(3) 被认证对象对生僻字无法正常提供服务,并造成客户损失或重大社会不良影响。

(4) 相关主管机构或采信方的要求。

(5) 有足够信息表明获证机构因组织机构、服务条件等发生变更,影响服务提供时。

(6) 疑似存在获证方生僻字服务存在技术或管理安全隐患等可能导致证书不具备持续效力的风险因素。

必要情况下,认证机构可采取事先不通知的方式对认证申请方的服务能力进行飞行审查。

5.9.2 证后监督审查的内容

获证后监督可采用现场审查或文件审查的方式,必要时可委托检测机构对系

统增加检测。需要增加检测时，检测范围由认证机构与获证方共同确认。系统检测的检测项均可以作为监督时的检测项，认证机构可根据具体情况进行部分或全部的技术检测。

5.9.3 获证后监督结果评价

对于获证后监督审查合格的获证方，认证机构应做出保持其认证资格的决定；

对于获证后监督审查不合格的获证方，允许其限期（不超过 3 个月）采取措施进行纠正，如逾期仍未纠正，应撤销其认证资格。

5.10 变更申请和要求

获证机构发生扩大和缩小认证范围的变更时，应向认证机构提出变更申请，并提交认证机构要求的相关材料。认证机构识别变更类型和范围，评估变更影响并策划实施适宜的审查活动，按照要求做出认证决定，更新认证相关信息。

5.10.1 变更评价与批准

认证机构根据变更的内容，对申请方提供的资料进行评价，确定是否可以批准变更，如需进行技术检测或现场审查，应在技术检测或现场审查合格后，方可批准变更，换发认证证书。

5.10.2 认证证书覆盖范围

申请方需要扩展已经获得的认证证书覆盖的认证范围时，应向认证机构提出扩项的认证申请。

认证机构根据申请方提供的有关技术资料，核查扩展认证单元与原认证范围的差异，确认原认证结果对扩展范围的有效性，并针对差异做补充检测或对申请方现场开展审查。核查通过的，由认证机构根据申请方的要求单独颁发或换发认证证书。

5.11 认证证书

5.10.1 认证证书的保持

认证证书有效期为 3 年。在有效期内，通过认证机构的获证后监督确保认证证书的有效性。扩展范围的认证有效期与初次认证证书有效期保持一致。期满后

进行再认证。

5.10.2 认证证书覆盖范围的变更

获证后，如果在本细则中认证变更定义的认证单元组件发生变更时，申请方向认证机构提出变更申请，认证机构根据具体情况开展相应的变更审查活动。

5.10.3 认证证书的注销、暂停和撤销

认证证书的注销、暂停和撤销依据认证机构的有关规定执行。认证机构应确定不符合认证要求的产品类别和范围，并采取适当方式对外公告被注销、暂停、撤销的产品认证证书。

6 再认证

再认证是确认获证机构生僻字服务的持续符合性与有效性。获证机构在证书有效期内提出再认证申请，认证机构策划并实施再认证审查，以评价获证机构是否持续满足认证要求，及时更新认证信息。再认证的申请、受理程序和审查方式与初次认证相同。

再认证须在原证书有效期内完成，原证书到期时如不能完成再认证，原证书自动失效。

7 信息通报机制

获证机构应建立信息通报机制，及时向认证中心通报相关信息。认证中心应及时通知获证机构认证要求等变更信息。

8 申诉与投诉

认证机构按照《处理客户申诉、投诉与争议程序》的相关规定对生僻字服务认证业务产生的申诉、投诉和争议进行处理。

9 认证标志的使用

认证标志的样式和制作应符合《金融业生僻字服务能力认证实施规则》（北京金融科技产业联盟发布）要求。

10 收费

认证收费按认证机构相应服务认证收费标准统一收取。

11 认证责任

认证申请方对其系统及文档、认证申请资料及声明等信息的真实性负责。