

编号：NFCC-IR-A04-01

金融机构生僻字处理能力服务认证 规则 V2.0/0

发布日期：2025年 06月 12 日 实施日期：2025 年 06月 12 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	认认证申请方	1
5	认证基本环节	2
6	认证实施	2
6.1	认证基本程序	2
6.2	认证申请及受理	2
6.2.1	认证申请	2
6.2.2	申请评审及受理	3
6.3	认证评价	4
6.3.1	服务管理审核	4
6.3.2	服务特性测评	4
6.3.3	认证评价报告	4
6.4	认证复核及决定	5
6.4.1	认证复核	5
6.4.2	认证决定	5
6.5	证后监督	6
6.5.1	证后监督频次和方式	6
6.5.2	证后监督审查的内容	7
6.5.3	获证后监督结果评价	7
6.6	变更申请和要求	8
6.6.1	变更评价与批准	8
6.6.2	认证证书覆盖范围	8
6.7	认证证书	8
5.10.1	认证证书的保持	8
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	9
7	再认证	9
8	信息通报机制	9
9	申诉与投诉	9
10	收费	9
11	认证责任	9

1 适用范围

本文件适用于认证中心开展的金融机构生僻字处理能力服务认证工作。本文件规定了认证申请及评审、认证受理、认证评价、认证复核及决定、证后监督等全过程的要求。

本文件中的金融机构生僻字服务能力认证是指金融机构或相关企业完成生僻字改造后对生僻字客户提供金融服务的能力,并在此基础上对机构生僻字客户服务管理机制的有效性进行审查,对其信息系统向客户提供生僻字的输入、显示、打印、信息交换等处理能力进行验证。

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》
- 适用的法律法规及其他要求

3 认证模式

金融机构生僻字处理能力服务认证模式:

服务管理审核+服务特性测评

其中,模式 A: 公开的服务特性检验

模式 H: 服务能力确认或验证

模式 I: 服务管理审核

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 认证申请方

认证的申请方可以是: 金融机构以及参与金融服务信息交换的机构、金融科技企业、银行总部、分支机构等,并根据自身组织架构并结合本文件相关要求选择适当的主体作为认证申请方。

5 认证基本环节

- (1) 认证申请及受理
- (2) 认证评价
 - 服务管理审核
 - 服务特性测评
- (3) 认证复核及决定
- (4) 获证后的监督
- (5) 再认证

6 认证实施

6.1 认证基本程序

认证申请方向认证中心申请认证，认证中心审查申请材料，并对其认证范围进行识别和判定，确认合格后向认证申请方发放《受理通知书》。认证申请方获得《受理通知书》后按要求接受认证中心审查。认证中心依据第2章所列标准和规范的要求开展审查，实施认证评价、复核和决定，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，认证中心对获证机构进行证后监督。

6.2 认证申请及受理

6.2.1 认证申请

认证委托方向认证中心提出认证申请时，按照认证中心提供申请书填写相应内容，申请认证材料包括但不限于：

- (1) 申请材料（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) 生僻字服务技术验证报告（若认证申请方提供报告，则报告有效期为截至申请日起6个月内）
- (3) 其他材料（电子版1份）

生僻字相关的文档，包括：设计方案、接口文档、改造范围、自测报告、生僻字产品清单及产品说明书、配置管理、运维管理文档、服务指南、培训记录、投诉处理等。

(4) 外包情况说明

认证中心认为有需要时，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）。

6.2.2 申请评审及受理

认证中心对认证委托方提交的申请信息进行评审，包括资质证明材料、技术材料、申请认证的范围等，确定文件内容完整性、一致性、合规性等内容，并在 5 个工作日内确认是否受理认证申请，确认予以受理，认证中心应向认证申请方发送受理通知。（因申请材料不齐备而补充材料的时间不计算在内）。

若文档审查不通过，则要求认证委托方按照审查意见补充申请材料。确认不予受理，认证中心应向认证申请方说明不受理原因。

不符合国家法律法规及相关申请方申请条件时，认证中心可不受理相关认证委托。

说明：认证评审人员在评审时应至少关注以下几个方面：

- 申请方与受评价方不一致时，应清楚两者的行政关系和法律地位关系，应有据可查；
- 针对认证申请方提供的资质、行政许可材料等，应核查提交的相关证明材料，包括发证的部门、有效期限等；
- 应核查认证申请方申请认证覆盖的范围、活动表述的规范和完整性，范围的界定应合理，符合本文件中有关认证范围界定的要求。不一致时，应及时与认证申请方沟通、确认；
- 对于被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，不应受理其认证申请；
- 其他（如是否扩大认证范围、双方理解的分歧是否已经解决等）。

6.3 认证评价

认证中心制定审查方案，安排审查人员按照第 2 章所列标准、认证中心认证程序和本文件等要求，对认证申请方进行认证审查，确保所申请渠道及其业务场景全覆盖，确认其生僻字客户服务的标准符合性，审查包括服务管理审核和服务特性测评。

6.3.1 服务管理审核

服务管理审核认证模式为模式 H+模式 I，是对认证申请方的服务管理相关制度建立和执行情况等方面进行审查。

认证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。

如认证中心在服务管理审核过程中发现问题，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，并通过认证中心的验证。若到期未完成整改，则暂停开展服务特性测评。

6.3.2 服务特性测评

服务特性测评认证模式为模式 A+模式 H，认证中心依据第 2 章所列标准的要求对申请范围内的生僻字服务管理能力、服务提供、生僻字服务管理建立和运行情况、生僻字改造情况以及改造后生僻字的业务处理能力等内容开展现场审查。

认证审查依据生僻字服务相关标准规范（第 2 章的依据）以及技术验证报告，在认证申请方现场开展审查。服务特性测评过程中如发现不符合项，审查组需就发现问题与认证申请方进行书面确认，包括现场不符合项记录，验证时限要求等。认证申请方应在 1 个月内，采取有效的纠正措施并完成整改，通过认证中心整改验证，审查结论为“推荐认证注册”，若到期未完成整改或未通过整改验证，则审查结论为“不推荐认证注册”。

6.3.3 认证评价报告

审查组根据第 2 章所列标准与本文件等要求，结合服务管理审核、服务特性

测评的结果进行综合评价，主要包含认证审查依据、目的、认证申请方服务管理、服务特性测评情况、审查结论等内容。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，且在约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”。

6.4 认证复核及决定

6.4.1 认证复核

认证复核人员依据第 2 章所列标准、认证中心认证程序和本文件等要求，结合认证评价过程中收集的信息，对评价结果进行复核。

6.4.2 认证决定

认证决定人员应依据第 2 章所列标准、认证中心认证程序和认证复核结果等

要求，结合审查过程中收集的信息，对审查结果进行评定，做出“通过认证”或“不通过认证”的决定。必要时，认证中心应对认证申请方满足认证依据的情况进行风险评估，做出是否授予认证注册资格的决定，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，认证中心应对其颁发认证证书并在相关媒体上予以公告。

对于不授予认证资格的认证申请方，认证中心应向其以书面形式明示不能获得认证资格的原因。

6.5 证后监督

6.5.1 证后监督频次和方式

为确保获证机构证书对 2 章节标准的持续符合性，认证中心对获证机构开展定期监督和不定期监督，从获证之日起每 12 个月为一个监督审查期，必要时可委托检测机构进行技术验证测试。需要增加技术验证测试时，检测范围由认证中心与获证方共同确认。系统检测的检测项均可以作为监督时的检测项，认证中心可根据具体情况进行部分或全部的技术检测，监督审查方式与初次认证相同。获证机构向认证中心提交认证材料，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，认证中心评估确定，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，认证中心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) 认证中心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。

必要时，认证中心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。

6.5.2 证后监督审查的内容

监督审查根据第 2 章所列标准、认证中心认证程序和本文件的要求进行。监督审查内容包括但不限于：

- a) 生僻字服务管理制度的执行情况以及服务提供持续标准符合性；
- b) 本监督审查期间投诉记录对认证要求符合性影响的审查；
- c) 上次评价中确定的不符合纠正措施效果进行验证，有无遗留问题或再发生；
- d) 证书/标志和（或）任何其他对认证资格的引用（特别是上次一评价后，发生过认证证书被暂停的情况，客户在暂停期间是否停止使用认证证书和标志的使用和宣传）；认证范围缩小后，获证客户是否立即停止缩小范围内的认证证书、认证标志的宣传；
- e) 认证中心认为存在的重大安全隐患或存在与本文件中规定要求不符关键点。

6.5.3 获证后监督结果评价

对于获证后监督审查合格的获证方，认证中心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，应暂停，甚至撤销其认证资格。

6.6 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，应向认证中心提出变更申请，并提交认证中心要求的相关材料。认证中心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。

6.6.1 变更评价与批准

认证中心根据变更的内容，对申请方提供的资料进行评价，确定是否可以批准变更，如需进行技术检测验证或增加监督次数，应在技术验证或监督审查合格后，方可批准变更，换发认证证书。

6.6.2 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，应向认证中心提出扩项的认证申请。

认证中心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，由认证中心根据申请方的要求单独颁发或换发认证证书。

6.7 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，通过认证中心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，申请方应向认证中心提出变更申请，认证中心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中心的有关规定执行。认证中心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。

7 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，认证中心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。

8 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。

9 申诉与投诉

认证中心按照《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。（具体详见公司网站-客户服务-投诉建议）

10 收费

认证收费按认证中心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。认证机构对其认证结果的公正性、客观性负责。