

编号：NFCC-IR-A02-01

# 银行营业网点服务认证规则

V2.1/0

发布日期：2025年09月04日 实施日期：2025年09月04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 认证单元的划分 .....	1
5 认证申请方 .....	2
6 认证实施过程 .....	2
6.1 认证基本程序 .....	2
6.2 认证申请及评审 .....	3
6.2.1 认证申请 .....	3
6.2.2 申请评审 .....	3
6.3 认证受理 .....	4
6.4 认证评价 .....	4
6.4.1 服务管理审核 .....	4
6.4.2 服务特性测评 .....	4
6.4.3 认证评价报告 .....	5
6.5 认证复核及决定 .....	6
6.5.1 认证复核 .....	6
6.5.2 认证决定 .....	6
6.6 获证后监督 .....	6
6.6.1 获证后监督方式和频次 .....	6
6.6.2 监督审查内容 .....	7
6.6.3 复核与决定 .....	7
6.7 认证证书 .....	7
6.7.1 认证证书颁发 .....	7
6.7.2 认证证书有效期 .....	8
6.7.3 认证证书的管理 .....	8
6.8 认证变更 .....	9
6.9 认证时限 .....	10
6.10 再认证 .....	10
6.11 信息通报机制 .....	10
6.12 申诉和投诉 .....	11
7 收费 .....	11
8 认证责任 .....	11
附录 A 银行营业网点多场所抽样方案 .....	12

## 1 适用范围

银行营业网点服务认证对象为中国境内的固定银行营业网点（以下简称“网点”）提供的服务，包括咨询服务、自助服务、柜面服务、智能服务、理财服务等，对于社区银行、离行式自助银行等创新型网点提供的服务，不包括在本认证范围内。

## 2 认证依据

- 《银行营业网点服务基本要求》（GB/T 32320—2015）
- 《银行营业网点服务评价准则》（GB/T 32318—2015）
- 《银行营业网点无障碍环境建设规范》（GB/T 41218-2021）（适用时）
- 《银行营业网点适老服务要求》（T/BFIA 012-2022）（适用时）

## 3 认证模式

认证模式由服务管理审核+服务特性测评组成，具体选择的服务认证模式包括：

模式 A：公开的服务特性检验；

模式 F：服务足迹测评；

模式 G：服务能力确认或验证；

模式 I：服务管理审核。。

初次认证/再认证/监督审查的认证模式：模式 A+模式 F+模式 G+模式 I。

## 4 认证单元的划分

银行营业网点服务认证的场所包括：总行、分支机构、网点，认证单元的具体划分如下：

按总行名称+提供的服务划分（若有）；

按总行名称+所申请网点提供的服务划分；

按分支机构+提供的服务划分；

按分支机构+所申请网点提供的服务划分；

按具体银行营业网点+提供的服务划分。

提供的服务包括：咨询服务、自助服务、柜面服务、智能服务、理财服务等。

## 5 认证申请方

网点服务认证的申请方可以是：总行、分支机构或网点，且具有面向社会提供银行金融服务的独立营业场所。同时，申请认证时，应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。

申请网点服务认证时，申请类型在国标（GB/T 32320 和 GB/T 32318）认证的基础上，可同时申请适老服务、无障碍环境建设服务。

a) 认证申请方若符合抽样条件要求，服务特性测评可选择抽样审查或全部审查，若不符合抽样条件应选择全部审查。抽样方法见附录 A。

b) 申请适老服务、无障碍环境建设服务认证的网点不在多场所抽样范围内。

## 6 认证实施过程

### 6.1 认证基本程序

认证申请方向认证机构申请认证，认证机构对申请材料评审，并对所申请的网点范围进行识别和判定，确认合格后，认证机构向认证申请方发送《认证受理通知书》。认证申请方获得《认证受理通知书》后按要求接受认证机构审查。

认证机构策划审查方案，安排认证审查工作，认证审查分为服务管理审查（对认证申请方）和服务特性测评（对网点），认证机构依据第 2 章所列标准要求开展认证审查，实施认证评价、复核和决定，向“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获证后监督。

## 6.2 认证申请及评审

### 6.2.1 认证申请

认证申请方按照认证机构要求准备认证材料，提交给认证机构进行认证评审。  
认证机构应告知认证申请方的申请材料包括：

- a) 认证申请书（盖公章）
- b) 工商营业执照（盖公章）
- c) 金融许可证
- d) 自评估材料
- e) 与各网点的法律或合同关系（适用时）
- f) 近一年内，未发生与服务活动相关的服务活动质量、环境、安全等事故
- g) 未发生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”或被列入国家信用信息严重失信主体相关名录，未发生违反国家相关法规，虚报、瞒报获证所需信息的情况
- h) 认证申请方按认证标准/规范要求建立并实施的文件，包括服务规范、服务流程等
- j) 其他所需的证明材料

### 6.2.2 申请评审

认证机构收到认证申请方的申请材料后，安排认证评审人员对所获得的认证申请材料中的齐备性、完整性等进行评审，明确认证申请方已建立并实施相关文件，如服务规范、服务流程等，确认认证申请方具备认证的基本条件，并将评审结果形成文件。认证评审人员在评审时主要关注以下几个方面：

- 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 认证受理

认证机构在接收到认证申请方的申请材料后，需在 5 个工作日内确定是否受理，确认予以受理，认证机构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。）确认不予以受理，认证机构应向认证申请方说明不受理原因。

## 6.4 认证评价

### 6.4.1 服务管理审核

网点的服务管理审核认证模式为模式 I，是对认证申请方的服务管理体系建立和运行情况、服务能力和服务管理能力等进行审查。

网点的服务管理审核方式包括调阅文件、现场观察、人员访谈等。

若服务管理审核存在不符合，即暂停开展服务特性测评。认证申请方应在规定的时间内，对存在的不符合进行整改，并通过认证机构的验证。整改期为 1 个月，若到期未完成整改，则审查结论为“不推荐认证注册”。

### 6.4.2 服务特性测评

网点服务特性测评认证模式为公开的服务特性检验（模式 A）+服务足迹测评（模式 F）+服务能力确认或验证（模式 G）。认证机构依据本文“2. 认证依据”中的标准要求，通过现场实地观察、查阅制度文档、现场访谈、调阅历史记录、比对、测量等，对网点咨询服务、自助服务、柜面服务、智能服务、理财服务、智能服务的实际服务水平、服务质量做出评价。服务特性测评要求如下：

序号	测评项目	测评方法	判定标准
1	功能性	观察、访谈、体验、	GB/T 32318-2015《银行营业网点

		调阅监控等	服务评价准则》附表 1
2	安全性	观察、访谈、体验、 调阅监控、调阅历史 记录等	GB/T 41218-2021《银行营业网点 无障碍环境建设规范》4、5 T/BFIA 012-2022《银行营业网点 适老服务要求》附录 A、B
3	规范性	访谈、查阅制度文档、 调阅监控、调阅历史 记录等	
4	便捷性	观察、访谈、体验、 调阅历史记录等	
5	舒适性	观察、访谈、体验等	

现场审查完成后，认证审查组就发现问题与认证申请方进行确认，并根据确认结果给出审查结论。

#### 6.4.3 认证评价报告

审查组根据服务管理审核、服务特性测评的审查结果，形成评价结论，并对认证审查活动出具书面评价报告。主要包含认证审查依据、目的、认证申请方基本信息、抽样及样本信息、网点审查情况、审查结论等内容。审查结论分为“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建立的服务管理体系有效运行且网点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”。

##### (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，或提供的材料不能充分证明其符合性，认证申请方在双方约定时间内不能提供补充材料或材料不充分，则审查结论为“不推荐认证注册”。

若认证审查结果证明认证申请方的服务管理体系未有效运行或网点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”。

## 6.5 认证复核及决定

### 6.5.1 认证复核

认证复核人员依据第 2 章所列标准、认证机构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。

### 6.5.2 认证决定

认证决定人员应依据第 2 章所列标准、认证机构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“是否授予认证资格”的决定。必要时，认证机构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，认证机构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，认证机构应向其以书面形式明示不能获得认证资格的原因。

## 6.6 获证后监督

### 6.6.1 获证后监督方式和频次

网点服务认证监督审查的目的是评价认证申请方在拟认证范围内的服务是否持续符合认证依据及其承诺的要求，可以采用模式 A+模式 F+模式 I+模式 G 进行。一般来说，证后监督应至少每个日历年进行一次（应开展再认证的年份除外）。初次认证后的第一次监督应在获证之日起 12 个月内进行，即从获证之日起每 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：

（1）自评估材料（包括认证申请方服务管理体系自评估材料和所有网点服务提供自评估材料）。

（2）网点变更情况（包括撤并或新增情况、网点名称变更、扩大和缩小认证范围、地址变更等）。



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。

### 6.6.2 监督审查内容

监督审查根据第 2 章所列标准、认证机构认证程序和本文件的要求进行。监督审查内容包括：

- a) 网点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) 网点任何变更情况的核实（包括撤并或新增情况网点名称变更、扩大和缩小认证范围、场所地址变更等）；
- f) 认证机构认为存在重大安全隐患；
- g) 网点提供服务（包括咨询服务、自助服务、柜面服务、智能服务、理财服务等）的变化情况。

### 6.6.3 复核与决定

监督审查合格的获证机构，认证机构做出保持其认证注册资格的决定。对监督审查不合格的获证机构，认证机构依据第 2 章所列标准、认证机构认证程序与本文件的规定暂停、甚至撤销其认证注册资格。

## 6.7 认证证书

### 6.7.1 认证证书颁发

认证机构为通过认证的申请方颁发认证证书，证明其银行营业网点服务符合

认证相关要求。

### 6.7.2 认证证书有效期

银行营业网点服务认证证书有效期为 5 年，扩大的营业场所颁发证书到期日与原证书保持一致，证书颁发日期与认证决定报告最终审批日期一致，证书到期后自动失效。

### 6.7.3 认证证书的管理

认证证书可以展示在文件、网站、通过认证的工作场所、销售场所、广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动，但不得利用认证证书和相关文字、符号，误导公众认为本认证项目覆盖范围外的营业场所获得认证，宣传认证结果时不应损害认证机构的声誉。

认证证书不准部分出示、部分复印、伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖。获证机构应妥善保管好证书，以免丢失、损坏。如发生证书丢失、损坏的，获证机构可申请补发。

获证机构应建立认证证书、评价报告使用的管理制度，对认证证书的使用情况如实记录存档。

认证证书的变更依照第 6.8 节所列场景处理，认证证书的暂停、撤销和注销要求如下：

#### （1）暂停证书

获证机构有以下情形之一者，认证机构暂停其认证证书：

- 未按照规定接受获证后监督审查。
- 获证机构未按规定使用认证证书和认证标志。
- 监督结果证明获证机构服务管理或网点服务提供不符合认证要求，但不需要立即撤销认证证书。
- 获证机构未履行与认证机构签署认证合同中规定的责任和义务，如未按时支付认证费用等。
- 获证机构主动请求暂停。
- 在特定时期国家或行业管理部门有要求予以暂停。

暂停期限为六个月。获证机构应在六个月内，经认证机构审查和批准后，完成认证证书恢复，才可继续使用认证证书。在认证证书暂停期间，获证机构不得使用认证证书。

### (2) 撤销证书

获证机构有以下情形之一者，认证机构撤销其认证证书：

- 获证机构出现营业资格撤销、行政许可撤销或营业场所无法提供服务等重大问题，或在认证范围内无法满足适用的最新法律法规、认证标准要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效。
- 获证机构不接受认证机构对其实施的证后监督审查或证书到期未申请再认证的。
- 认证证书暂停期间，获证机构未采取有效纠正措施。
- 认证证书暂停期满，获证机构未申请恢复认证证书。
- 出现重大安全事故，社会影响恶劣或性质特别严重。

认证证书撤销后，认证机构有权收回认证证书，并在相关媒体上予以公告。

### (3) 注销证书

获证机构因为自身原因申请注销认证证书，认证机构应当给予注销。认证证书注销后，认证机构有权收回认证证书，并在相关媒体上予以公告。

## 6.8 认证变更

获证机构发生网点名称变更、地址变更、扩大和缩小认证范围等变更时，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。

(1) 如果获证机构发生申请方/网点名称变更、地址变更，网点地址变更不属于地理位置变更时，经核实通过后换发认证证书；网点地址变更属于地理位置变更时，根据抽样程序选取样本审查，审查通过后换发认证证书，证书到期日与原证书保持一致。

(2) 如果获证机构申请扩大营业场所，根据抽样程序选取样本审查，审查通过后换发认证证书，有效期与初次获证证书一致，扩大的营业场所监督审查日

期与原证书监督审查日期保持一致。

(3) 如果获证机构申请缩小营业场所，认证申请方提交相关申请材料，通过核实后换发认证证书。

## 6.9 认证时限

认证时限是指自认证申请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，认证申请方提交申请材料后 20 个工作日内，认证机构应完成对材料的审核，确定是否受理申请，并将受理结果反馈认证申请方；认证机构在受理申请并发出《受理通知书》后将自查表提供给认证申请方，申请方收到自查表后 20 个工作日内完成自查表填写，并向认证机构提交；认证机构在接收到申请方提交的自查表后 10 个工作日内安排现场审查。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。

## 6.10 再认证

再认证是确认获证机构银行营业网点服务的持续符合性与有效性，可采取模式 A+模式 F+模式 G+模式 I。获证机构在证书有效期内提出再认证申请（认证申请应至少于认证证书有效期满前三个月提出），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。

再认证需在原证书有效期内完成，原证书到期时如不能完成再认证，原证书按照本文件 6.7.2 节要求执行。

## 6.11 信息通报机制

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

## 6.12 申诉和投诉

认证机构按照《处理客户申诉、投诉与争议程序》的相关规定对银行营业网点服务认证业务产生的申诉、投诉和争议进行处理。（具体详见公司官网-客户服务-投诉建议）

## 7 收费

具体收费依据双方签订的合同要求执行。

## 8 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。

## 附录 A 银行营业网点多场所抽样方案

### 1. 抽样条件

认证申请方满足以下条件的情况下，可对银行营业网点进行抽样审查：

a) 认证申请方应依据《银行营业网点服务基本要求》（GB/T 32320—2015）、《银行营业网点服务 评价准则》（GB/T 32318—2015）等国家相关标准和法律法规的要求，建立适宜的服务管理要求，并有效实施。

b) 申请认证的所有银行营业网点场所的服务过程相同或相似，并按照相似的方法和程序运作。

c) 认证申请方的服务管理制度应受到集中控制和管理。

### 2. 抽样方案

#### 2.1. 总体原则

抽样应遵循代表性+简单随机抽样的原则。适用时，可进行分层抽样（如分行、支行、分理处等）。分层抽样的应用应考虑网点区位、可执行性、经济性指标，当其中一项指标不符合要求时，不宜采用分层抽样的方法。

一个认证周期内可覆盖全部场所的，除初次认证外，可不执行代表性抽样。抽样网点在认证申请材料评估通过后确定，一般情况下，认证机构应将拟抽样网点告知认证申请方。

#### 2.2 单层级网点抽样

a) 代表性抽样：考虑网点的资产规模、人员规模、日均客户量、所在城市等级、所在行政区划等代表性因素（具体因素包括但不限于以下方面），对该层级每种代表性形成不同的网点群；

b) 评估现有样本的代表性，抽样样本总体由代表性抽样和随机抽样组成；代表性因素：

— 内部现场检查或以往认证审核的结果，如可对内部现场检查和管理层评

审或以往认证审核的结果中存在问题的网点进行抽样；

- 上次认证审核以来的变化，如可对上次认证审核后发生制度或基础设施发生变化的网点进行抽样；

- 投诉记录以及纠正措施和预防措施的其他相关方面，如可对投诉记录多的网点进行抽样；

- 各营业网点在资产规模、人员数量上的显著差异，如可对资产规模偏大或偏小的网点进行抽样；

- 营业网点的制度文件和过程的复杂程度，如可对能够提供电子填单设备的网点进行抽样；

- 营业网点在排班安排和工作程序上的差异，如可对有或无排班制度的网点进行抽样；

- 日均业务量的多少，如可对日均业务量偏大或偏小的网点进行抽样；

- 文化、语言和法律法规方面的差异，如可对能够提供方言、英语及手语服务的网点进行抽样；

- 所在城市经济发展情况，可按城市级别划分进行抽样；

- 所在行政区划，可按网点所在行政区划进行抽样。

### 2.3 网点批量抽样

一般情况下，不设网点批量基数，网点最少抽样量应满足以下要求：

1) 初次认证：抽样数量为  $y = \sqrt{X}$ ，计算结果向上取整；

2) 监督审查：抽样数量为  $y = 0.6 \sqrt{X}$ ，计算结果向上取整；

3) 再认证： a) 同初次认证： 抽样数量为  $y = \sqrt{X}$ ，计算结果向上取整； b) 可验证已获证申请方初审后持续有效运行符合标准的服务管理体系（附录 A）情况下，抽样数量为  $y = 0.8 \sqrt{X}$ ，计算结果向上取整；

4) 对于扩项的新增网点：抽样数量为  $y = \sqrt{X}$ ，计算结果向上取整；

5) 对于场所地址变更的网点：抽样数量至少为 1 个。

认证机构可根据认证申请方的服务管理情况及上一年度审查情况，对监督审查、再认证抽样量应遵循上述最少抽样量。适用时，依据过往的评价结果，可增加抽样量。

一个认证周期内无法覆盖全部抽样场所的，每次抽样样本原则上应保证不重复。

#### 2.4 增加或变更网点

如果已获证的申请方申请增加一批新的网点，那么每批新增加的网点作为一个单独的总体来确定抽样数量；对于已获证的申请方申请变更营业网点，则对变更的网点作为一个单独的总体确定抽样数量。在新网点纳入证书或变更后网点换发证书后，新网点或变更后网点应和原有网点合并起来确定未来监督或再认证审查的抽样数量。