

编号：NFCC-IR-A04-01

金融机构生僻字处理能力服务 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 认证申请方.....	1
5 认证单元划分.....	1
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.....	2
6.3 认证评价.....	3
6.3.1 服务管理审核.....	3
6.3.2 服务特性测评.....	4
6.3.3 认证评价报告.....	5
6.4 认证复核及决定.....	6
6.4.1 认证复核.....	6
6.4.2 认证决定.....	6
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.....	8
7 认证证书.....	8
7.1 认证证书有效期.....	8
7.2 认证证书的使用.....	8
7.3 认证证书的管理.....	8
7.3.1 变更认证证书.....	8
7.3.2 暂停认证证书.....	9
7.3.3 撤销认证证书.....	10
7.3.4 注销认证证书.....	10
8 再认证.....	10
9 信息通报机制.....	10
10 申诉与投诉.....	11
11 收费.....	11
12 认证责任.....	11
附录 A 生僻字处理典型业务场景.....	12

1 适用范围

本文件适用于金融机构生僻字处理能力服务认证。金融机构生僻字处理能力服务认证是指在金融机构完成生僻字改造的基础上，对机构生僻字处理服务管理机制的有效性进行审查，以及对机构通过面客服务渠道（包括柜面渠道、手机移动端渠道、PC 客户端渠道、自助服务渠道等）向客户提供不同交易场景下的生僻字的输入、显示、打印、信息交换等服务处理能力进行验证。认证对象为认证申请方申请范围内的提供生僻字服务的面客服务渠道，不涉及抽样，未申请的不在认证范围内。

2 认证依据

- Q/NFCC A002—2025《金融机构生僻字处理能力评价技术规范》

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 G：服务能力确认或验证

模式 I：服务管理审核

初次认证/再认证的认证模式为：模式 A+模式 G+模式 I

监督审查的认证模式为：模式 A+模式 G+模式 I

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 认证单元划分

按提供生僻字服务的面客服务渠道作为一个认证单元，渠道包括柜面、手机

移动端、PC 客户端、自助服务端等，柜面、PC 客户端、自助服务端按渠道名称+版本号划分认证单元，手机移动端按渠道名称+版本号+适配操作系统划分认证单元。

6 认证实施

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》后按要求接受认证机构审查。认证机构依据第 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，认证机构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

认证委托方向认证机构提出认证申请时，按照认证机构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) 由具备 CMA 资质的机构出具的生僻字服务技术评估报告（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。

6.2.2 申请评审及受理

认证机构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）。

若审查不通过，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，认证机构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，认证机构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

6.3.1 服务管理审核

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。

如认证机构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（3 个月内），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

服务特性测评是对金融机构生僻字处理能力的验证。服务特性测评认证模式为模式 A 公开的服务特性检验+模式 G 服务能力确认或验证。

认证机构依据第 2 章所列标准以及申请方提交的生僻字评估报告，在申请方现场开展服务能力确认或验证、公开的服务特性检验。认证内容为申请范围内的面客服务渠道（包括柜面渠道、手机移动端渠道、PC 客户端渠道、自助服务渠道等）以及生僻字服务能力的执行情况、服务运行场所的服务能力确认等。服务特性测评要求如下：

序号	测评项目	测评子项	测评方法
1	生僻字通用要求	生僻字输入 生僻字显示 生僻字打印等	功能验证、文档审查等
2	生僻字客户服务要求	渠道服务 沟通机制 服务管理等	文档审查、现场访谈、实地察看等
3	生僻字业务处理	资金类业务 信息及业务变更类 交易 即时通讯类交易 其他类（日志查询、 报表查询等）	功能验证等

服务特性测评过程中如发现不符合项，审查组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，通过认证机构整改验证，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”。在通过的基础上按提供生僻字服务的处理能力分为：支持级、实现级、无障碍级三个级别。

	支持级	实现级	无障碍级
标准符合程度 (业务系统改造)	● CJK 基本级和扩充 A，其中包含 52 个 GBK 双码字 ● 《通用规范汉字表》全部汉字(含补字区、CJK 扩充 B~E 共 199 个字) ● 人口信息字库 PUA 编码部分对应的正式编码汉字(含 CJK 扩充 B~G)	支持级的基础上，还应： ● CJK 扩充 B~G 中已知的人名、地名在用汉字 ● 人口信息字库 PUA 编码部分，虽有正式编码但仍在用 PUA 编码的汉字 ● 人口信息字库 PUA 编码部分，没有正式编码只能使用 PUA 编码的汉字	实现级的基础上，还应： ● UCS 收录的全部 CJK 汉字
支持面客服务渠道	应支持改造的所有面客服务渠道		
生僻字处理的业务场景	应至少支持附录 A 中重要程度为“3”的业务	应支持附录 A 中重要程度为“3”和“2”的业务	应支持附录 A 中重要程度为“3”和“2”的业务，宜支持重要程度为“1”相关业务
生僻字客户服务	/	/	需满足

（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”。

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。

6.4.2 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“通过认证”或“不通过认证”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。

6.5 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，认证机构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，监督审查方式与初次认证相同。监督审查时，获证机构向认证机构提交的认证材料，主要包括：

- (1) 认证申请书（须加盖公章）
- (2) 认证委托方的营业执照复印件（须加盖公章）
- (3) 上次审查结束后，至本次监督审查期间变更情况说明。

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）获证的对应服务渠道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文件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。

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、认证机构认证程序和本文件的要求进行。必要时（如扩大认证范围或更换字库等），经认证机构评估，可要求获证方提供具有 CMA 资质的机构出具的生僻字服务技术评估报告。监督审查内容主要包括：

a) 监审期间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的情况；

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) 认证机构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，认证机构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。

7 认证证书

7.1 认证证书有效期

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。

7.2 认证证书的使用

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、广告和宣传资料或广告宣传等商业活动中，但不得利用认证证书和相关文字、符号，误导公众认为认证证书覆盖范围外的产品、服务、管理体系获得认证，宣传认证结果时不应损害认证机构的声誉。

认证证书不准伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印。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、审核报告使用和管理制度，对认证证书的使用情况如实记录存档。

7.3 认证证书的管理

7.3.1 变更认证证书

认证证书有效期内，若发生下列情况之一，获证机构应向认证机构提出变更申请。认证机构策划并实施适宜的审查活动，并按照要求做出认证决定。审查活

动可与证后监督同时进行。

- (1) 渠道名称+版本号+适配操作系统(手机移动端适用)变更;
- (2) 证书持有者变更;
- (3) 认证申请方相关信息变更;
- (4) 认证所依据标准的改变。

如果渠道服务发生功能/版本的变更, 获证机构应提交变更后与已获证之间的差异性说明, 由认证机构根据差异情况评估是否安排现场审查。

如果获证机构需要扩大/缩小认证范围时, 应向认证机构同时提交扩大/缩小范围的理由、事实的说明。认证机构应按照核查扩大/缩小认证范围与原认证范围的一致性和差异, 需要时可安排安排现场审查。

如果认证变更只涉及到注册名称、注册地址的变更, 获证机构须递交变更申请, 经书面审查批准后, 认证机构仅对证书更新并收回原证书。

认证所依据标准发生变更时, 认证机构应通知相关获证机构, 并要求其在规定的时间内完成补充或重新进行生僻字服务技术评估等相关认证工作, 保证获证持续符合认证依据。

7.3.2 暂停认证证书

获证机构有下列情形之一的, 认证机构应当暂停认证证书。

- (1) 未按照规定及时接受证后监督;
- (2) 获证机构未按规定使用认证证书和认证标志;
- (3) 监督结果证明获证服务不符合认证要求, 但不需要立即撤销认证证书;
- (4) 获证机构未履行与认证机构签署的认证合同中规定的责任和义务, 如未按时支付认证费用等;
- (5) 获证机构主动请求暂停;
- (6) 在特定时期国家或行业管理部门有要求予以暂停的;
- (7) 出现严重问题, 在认证范围内无法满足适用的最新法律法规、认证标准规范要求的;
- (8) 发生重大安全事故, 造成客户资金安全受到威胁或损失, 造成社会不良影响, 或存在潜在风险的。

暂停期限一般为 3 个月。在 3 个月内，获证机构可提出恢复证书的申请，认证机构经审查、批准后，方可使用该证书。在认证证书暂停期间，获证机构不得使用证书。

7.3.3 撤销认证证书

获证机构有下列情形之一，认证机构应当撤销其认证证书。

- (1) 出现严重问题，在短期内无法采取措施或采取措施无效的；
- (2) 发生重大安全事故，在短期内无法消除负面影响及潜在风险的；
- (3) 不接受认证机构对其实施的证后监督审查；
- (4) 认证证书暂停使用期间，未采取有效纠正措施；
- (5) 认证证书暂停使用期满，获证机构未申请恢复证书。

认证证书撤销后，认证机构应收回认证证书，并在认证机构官方媒体上予以公告。自证书撤销之日起，获证机构不得继续使用认证证书，或宣称获得该认证。

7.3.4 注销认证证书

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，认证机构应收回认证证书，并在认证机构官方网站上予以公告。

8 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。

9 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。

10 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。（具体详见公司网站-客户服务-投诉建议）

11 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。

12 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。

附录 A 生僻字处理典型业务场景

序号	典型业务场景	参考业务种类	重要程度
1	资金类交易	实时类业务	3
2		非实时类业务	3
3	信息及业务变更类交易	查询类业务（含报表，若有）	3
4		参数设置类业务	2
5		通过各渠道变更开户相关信息或开通、取消业务的交易	2
6	即时通讯类交易	发送短信验证码	1
7	其他类	应用报文传输	1
8		数据库存储	1
9		日志查询类	2
10		接口交互类	1
11		上传下载类	2
12		第三方插件	1