

文件编码：NFCC-IR-A02-01

银行营业网点服务认证规则

V2. 2/0

重庆国家金融科技认证中心有限责任公司

目 录

1 目的和适用范围	1
2 认证依据	1
3 认证范围	1
4 认证模式	2
5 认证单元划分	2
6 抽样原则及方法	3
6.1 抽样条件	3
6.2 抽样样本量	4
7 认证实施程序	4
7.1 认证申请	5
7.2 申请评审	6
7.3 审查策划	6
7.4 初次认证	8
7.5 监督审查	10
7.6 再认证	14
7.7 特殊审查	14
7.8 不符合的管理	15
7.9 评价结论	16
7.10 复核与决定	17
8 认证变更	18
9 认证证书	19
9.1 认证证书有效期	19
9.2 认证证书的使用	19
9.3 认证证书状态管理	20
10 信息通报机制	22
11 申诉和投诉	22
11.1 申诉	22
11.2 投诉	22
12 收费	23
附件一 审查人日数	24

1 目的和适用范围

为规范银行营业网点服务认证的实施，确保认证活动的公正性、规范性和有效性，特制订本文件。

本规则适用于认证机构对固定银行营业网点的服务提供者开展的银行营业网点服务的评价活动。其中，银行营业网点是指由监管部门认可并颁发《金融许可证》和《营业执照》、面向社会提供银行金融服务的独立营业场所。

2 认证依据

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

3 认证范围

银行营业网点服务认证领域划分为：金融中介、保险和和辅助服务（SC08），具有专属代码 C020803 银行营业网点服务认证。

银行营业网点服务下可申请的服务认证范围包括：

- (1) 柜面服务（必选项）
- (2) 自助服务
- (3) 咨询引导服务
- (4) 理财服务
- (5) 智能服务

(6) 适老服务

(7) 无障碍环境建设

认证申请方可结合自身服务提供情况选取上述范围的一项或多项组合提出认证申请，其中“柜面服务”为必选项。

4 认证模式

银行营业网点服务认证由服务管理审核+服务特性测评两部分组成。对应具体认证模式如下：

认证阶段	模式组合
初次认证	服务管理审核使用： 模式 I：服务管理审核 服务特性测评使用： 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
监督审查 （保持认证）	服务管理审核使用： 模式 I：服务管理审核 服务特性测评使用： 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
再认证	同初次认证

5 认证单元划分

银行营业网点服务认证依据与顾客的服务接触特性进行单元划分，具体如下：

认证单元	认证单元说明	认证依据
柜面服务	服务提供者配置柜台与人员，向顾客提供的柜面服务。	GB/T 32320—2015《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318—2015《银行营业网点服务评价准则》
自助服务	服务提供者利用各类自助设备，向	GB/T 32320—2015《银行营业网点服

认证单元	认证单元说明	认证依据
	顾客提供的可自主完成的服务。	务基本要求》、GB/T 32318—2015《银行营业网点服务评价准则》
咨询引导服务	服务提供者回复顾客问询、引导顾客办理业务，从而向顾客提供的咨询引导服务。	GB/T 32320—2015《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318—2015《银行营业网点服务评价准则》
理财服务	服务提供者向顾客提供的销售理财产品的服务。	GB/T 32320—2015《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318—2015《银行营业网点服务评价准则》
智能服务	服务提供者通过智能设备与网络技术应用，以客户为主、服务人员为辅的金融服务模式。	GB/T 32320—2015《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318—2015《银行营业网点服务评价准则》
适老服务	服务提供者针对老年顾客的特征，提供与之相适应的金融产品服务。	T/BFIA 012—2022《银行营业网点适老服务要求》
无障碍环境建设服务	服务提供者针对残疾人、老年人、伤病人等社会成员在通行、交流、获取服务等方面的特殊障碍特征，提供与之相适应的无障碍设施、信息交流辅助及人文关怀服务。	GB/T 41218-2021《银行营业网点无障碍环境建设规范》

6 抽样原则及方法

6.1 抽样条件

认证范围覆盖多个服务场所，如服务管理场所、服务提供场所。其中，服务管理场所是指对认证申请方的服务活动负责并进行集中管理的职能；服务提供场所通常是面相社会提供金融服务的独立营业场所。

每次审查均应覆盖服务管理场所，并按以下原则对服务提供场所进行抽样：

- （1）所有网点均处于认证申请方的集中管理和监督之下，并服从于其持续的内部审核和监督。
- （2）所有网点同属一个服务系统，提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范相同。

(3) 各网点均为相对独立的服务场所。近一年内未发生因网点业务设施导致的服务质量、安全等事故。

认证申请方若符合抽样条件要求，服务特性测评应对服务提供场所进行抽样审查，若不符合抽样条件应选择全部审查。申请适老服务、无障碍环境建设服务的服务提供场所不在多场所抽样范围内。

6.2 抽样样本量

网点最少抽样量（y）应基于以下公式计算：

初次认证：抽样数量为 $y = \sqrt{X}$ ，计算结果向上取整；

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

再认证：抽样数量为 $y = 0.8\sqrt{X}$ ，计算结果向上取整；

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；

对于场所地址变更的网点：抽样数量至少为 1 个。

本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。

7 认证实施程序

认证的基本环节包括：

- (1) 认证申请；
- (2) 申请评审；
- (3) 审查策划；
- (4) 初次认证；
- (5) 监督审查；

- (6) 再认证;
- (7) 特殊审查;
- (8) 不符合项管理及其验证;
- (9) 评价结论;
- (10) 复核与决定。

7.1 认证申请

认证申请方提出认证时，应满足以下条件：

- (1) 具备相关法定资质、资格;
- (2) 当前未列入“信用中国”发布的严重违法失信名单。

认证申请方应提供以下材料：

- (1) 认证申请书;
- (2) 具有符合法律要求的主体地位的证明材料，包括营业执照、金融许可证;
- (3) 组织架构图;
- (4) 认证申请方与申请认证服务提供场所的法律或合同关系;
- (5) 认证范围内服务的描述或说明;
- (6) 认证申请方至申请提交日一年内，是否发生与服务活动相关的服务活动质量、环境、安全等事故的情况说明;
- (7) 认证申请方至申请提交日一年内的与申请认证范围相关的投诉情况说明。

7.2 申请评审

本机构在接收到认证申请方的申请材料后进行申请评审，以确定是否受理。评审内容如下：

- (1) 申请的认证要求能够被满足（如审查时间、出行限制等）；
- (2) 组织申请的认证范围满足认证规则规定可受理的认证范围要求；
- (3) 本机构具有相应的资源，有足够能力实施该项目的认证活动；
- (4) 申请组织提交的申请信息及其补充信息（资料）是充分的；
- (5) 本机构与申请组织之间就该项认证申请无理解上的差异；
- (6) 无本规则9.3.2中规定的3个月内不能受理的情况。

申请评审发现认证申请方提供的信息不满足要求时，本机构可要求认证申请方提供必要的澄清或补充信息。如申请评审发现认证申请方所提供的材料不满足申请评审通过的要求或无法补充材料，认证申请不予受理。

7.3 审查策划

7.3.1 审查方案

本机构针对每个受理的认证申请建立认证周期内的审查方案，确保清晰地识别所需的审查活动。审查方案应包括初次审查、获证后的监督审查和认证到期前进行的再认证审查，且每一次审查均应包括服

务管理审核与服务特性测评。

注：一个认证周期为5年，从初次认证（或再认证）颁证日期算起，至认证的有效期限截止。

初次认证和再认证是对受审查方服务管理审核、服务特性测评的全条款审查与测评，覆盖受审查方申请认证范围对应认证依据的全部要求及认证范围内的服务提供情况。

初次认证及再认证后的监督审查应在证书签发起12个月（-1个月，+2个月）内进行，且每年接受一次监督审查。

7.3.2 审查时间

审查时间包括在受审查方现场的审查时间以及在现场审查以外的实施策划、文件审查和编写审查报告等活动的时间。审查时间以人天计，1人天为8小时，否则应延长审查天数以满足人天要求。

银行营业网点服务认证的审查时间核算以附件一所规定的审查时间核算方式为基础，并考虑受审查方认证范围内覆盖的有效人数、服务特性的复杂程度与风险水平等因素，合理的进行审查时间的增加。

7.3.3 组建审查组

本机构应根据实现审查目的所需的能力和公正性要求组建审查组，应整体具备银行营业网点服务认证领域的专业能力，每个审查组至少由1名专业审查员组成。

技术专家主要负责为审查组提供技术支持，不作为审查员实施审

查，不计入审查时间。

实习审查员应在正式审查员的指导下参加审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由负责指导的正式审查员承担责任。审查组中实习审查员的数量不得超过正式审查员的数量。

审查组成员不得与受审查方存在利益关系。

7.3.4 审查计划

本机构应依据审查方案制定每次现场审查的审查计划。审查计划至少包括：审查目的、审查准则、审查范围、现场审查的日期、时间安排和场所、审查组成员。

现场审查应安排在受审查方的服务处于正常运行时进行。

现场审查开始前，应将审查计划提交给受审查方并经其确认。如需要临时调整审查日程安排，应经双方协商一致后实施。

7.4 初次认证

本机构按照本规则要求，根据认证方案策划对受审查方开展服务管理审核和服务特性测评，审查人日数核算见附件一。

7.4.1 服务管理审核

服务管理审核是对受审查方服务管理体系的建立及其执行有效性的审查。

服务管理审核选取模式 I，对银行营业网点服务体系的制度建立和执行情况进行审核。审查方式包括管理层访谈、查阅制度文档、查

看文件记录等。

7.4.2 服务特性测评

服务特性测评是对银行营业网点的服务提供是否满足认证依据所规定的服务特性要求的审查。服务特性测评的认证模式为 A+F+G，实施方式为现场审查。

服务特性测评选取模式 A+F+G 的组合方式，具体要求如下：

模式 A：访谈、观察和体验服务过程，查看文件记录，测评服务行为、服务效率、服务环境、信息公开、安全与合规是否满足服务特性要求；

模式 F：查看过往服务监控记录，测评服务过程是否满足服务特性要求；

模式 G：访谈、查看服务资源配备、服务人员是否具有满足服务能力要求。

序号	认证单元	服务特性	认证模式的测评方法	测评依据
1	柜面服务	安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性	模式 A 的测评方式：访谈、观察、体验、查阅 模式 F 的测评方式：调阅服务监控录像 模式 G 的测评方式：访谈、查看	GB/T 32320—2015《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318—2015《银行营业网点服务评价准则》
2	自助服务	安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性	模式 A 的测评方式：访谈、观察、体验、查阅 模式 F 的测评方式：调阅服务监控录像 模式 G 的测评方式：访谈、查看	GB/T 32320—2015《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318—2015《银行营业网点服务评价准则》

序号	认证单元	服务特性	认证模式的测评方法	测评依据
3	咨询引导服务	安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性	模式 A 的测评方式：访谈、观察、体验、查阅 模式 F 的测评方式：调阅服务监控录像 模式 G 的测评方式：访谈、查看	GB/T 32320—2015《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318—2015《银行营业网点服务评价准则》
4	理财服务	安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性	模式 A 的测评方式：访谈、观察、体验、查阅 模式 F 的测评方式：调阅服务监控录像 模式 G 的测评方式：访谈、查看	GB/T 32320—2015《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318—2015《银行营业网点服务评价准则》
5	智能服务	安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性	模式 A 的测评方式：访谈、观察、体验、查阅 模式 F 的测评方式：调阅服务监控录像 模式 G 的测评方式：访谈、查看	GB/T 32320—2015《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318—2015《银行营业网点服务评价准则》
6	适老服务	安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性	模式 A 的测评方式：访谈、观察、体验、查阅 模式 F 的测评方式：调阅服务监控录像 模式 G 的测评方式：访谈、查看	T/BFIA 012—2022《银行营业网点适老服务要求》
7	无障碍环境建设服务	安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性	模式 A 的测评方式：访谈、观察、体验、查阅 模式 F 的测评方式：调阅服务监控录像 模式 G 的测评方式：访谈、查看	GB/T 41218-2021《银行营业网点无障碍环境建设规范》

7.5 监督审查

为确保获证组织服务管理体系及服务提供场所提供的服务持续满足认证依据要求，本机构应对获证组织开展年度监督审查，从获证之日起每 12 个月（-1 个月，+2 个月）为一个监督审查期。

按第 4 章规定的认证模式进行。每次年度监督由本机构依据认证程序提前通知获证组织，要求获证组织向本机构提交认证申请材料，获证组织提交的材料包括但不限于：

- (1) 认证变更确认书；
- (2) 具有符合法律要求的主体地位的证明材料，包括营业执照、金融许可证；
- (3) 组织架构图；
- (4) 认证申请方与申请认证服务提供场所的法律或合同关系；
- (5) 认证范围内服务的描述或说明；
- (6) 认证申请方至申请提交日一年内，是否发生与服务活动相关的服务活动质量、环境、安全等事故的情况说明；
- (7) 认证申请方至申请提交日一年内的与申请认证范围相关的投诉情况说明；
- (8) 如涉及管理制度、营业执照变更需一同提交。

7.5.1 监督审查的内容

证后监督的审查内容包括但不限于：

- (1) 服务管理体系及服务提供场所提供的服务持续满足认证依据要求的验证；
- (2) 存在变更时，认证范围内所有变更情况的审查；
- (3) 本监督审查期间投诉记录对认证要求符合性影响的审查；
- (4) 认证证书使用的规范性；

(5) 对上次审查确定的不符合采取的纠正措施及效果;

(6) 本机构认为存在重大安全隐患或者疑似与本规则中规定的标准要求不符的关键点。

7.5.2 服务管理审核

服务管理审核是对获证组织服务管理体系的建立及其执行有效性的审查。

服务管理审核选取模式 I，对银行营业网点服务体系的制度建立和执行情况进行审核。审查方式包括管理层访谈、查阅制度文档、查看文件记录等。

7.5.3 服务特性测评

服务特性测评是对银行营业网点的服务提供是否满足认证依据所规定的服务特性要求的审查。服务特性测评的认证模式为 A+F+G，实施方式为现场审查。

服务特性测评选取模式 A+F+G 的组合方式，具体要求如下：

模式 A：访谈、观察和体验服务过程，查看文件记录，测评服务行为、服务效率、服务环境、信息公开、安全与合规是否满足服务特性要求；

模式 F：查看过往服务监控记录，测评服务过程是否满足服务特性要求；

模式 G：访谈、查看服务资源配备、服务人员是否具有满足服务

能力要求。

序号	认证单元	服务特性	认证模式的测评方法	测评依据
1	柜面服务	安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性	模式 A 的测评方式：访谈、观察、体验、查阅 模式 F 的测评方式：调阅服务监控录像 模式 G 的测评方式：访谈、查看	GB/T 32320—2015《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318—2015《银行营业网点服务评价准则》
2	自助服务	安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性	模式 A 的测评方式：访谈、观察、体验、查阅 模式 F 的测评方式：调阅服务监控录像 模式 G 的测评方式：访谈、查看	GB/T 32320—2015《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318—2015《银行营业网点服务评价准则》
3	咨询引导服务	安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性	模式 A 的测评方式：访谈、观察、体验、查阅 模式 F 的测评方式：调阅服务监控录像 模式 G 的测评方式：访谈、查看	GB/T 32320—2015《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318—2015《银行营业网点服务评价准则》
4	理财服务	安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性	模式 A 的测评方式：访谈、观察、体验、查阅 模式 F 的测评方式：调阅服务监控录像 模式 G 的测评方式：访谈、查看	GB/T 32320—2015《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318—2015《银行营业网点服务评价准则》
5	智能服务	安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性	模式 A 的测评方式：访谈、观察、体验、查阅 模式 F 的测评方式：调阅服务监控录像 模式 G 的测评方式：访谈、查看	GB/T 32320—2015《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318—2015《银行营业网点服务评价准则》
6	适老服务	安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性	模式 A 的测评方式：访谈、观察、体验、查阅 模式 F 的测评方式：调阅服务监控录像 模式 G 的测评方式：访谈、查看	T/BFIA 012—2022《银行营业网点适老服务要求》

序号	认证单元	服务特性	认证模式的测评方法	测评依据
7	无障碍环境建设服务	安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性	模式 A 的测评方式：访谈、观察、体验、查阅 模式 F 的测评方式：调阅服务监控录像 模式 G 的测评方式：访谈、查看	GB/T 41218-2021《银行营业网点无障碍环境建设规范》

7.6 再认证

认证证书为有效状态的获证组织可申请再认证，再认证申请应至少于认证证书有效期满前三个月提出，再认证的申请和受理程序与初次认证相同。

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，原证书按照本规则 9.1 节要求执行。

7.7 特殊审查

在监督审查期间，若获证组织在证书有效期内出现以下情况之一，本机构应视情况增加特殊审查：

- （1） 认证变更；
- （2） 不符合问题的现场验证；
- （3） 出现重大安全事故或者疑似存在重大安全隐患等可能导致证书不具备持续效力的风险因素；
- （4） 本机构有足够理由对获证系统与本规则中规定的标准要求符合性提出质疑时；
- （5） 相关主管机构或采信方的要求；

(6) 本机构认为有必要增加特殊审查的其他情况。

必要时，本机构可采取事先不通知的方式对认证申请方进行特殊审查。

7.8 不符合的管理

7.8.1 服务管理审查的不符合

(1) 若服务管理审核存在不符合，即暂停开展服务特性测评，出具服务管理审查不符合报告；

(2) 受审查方应在不符合报告发布之日起的最多三十（30）个日历日内完成对不符合的整改措施，不符合的整改应遵循以下几点：

- a) 针对不符合实施纠正措施；
- b) 不符合根本原因的分析；
- c) 已实施的纠正措施的效果评价和有效性验证；
- d) 防止不符合再现的预防措施。

(3) 对于已经确定的不符合，本机构应安排现场审查验证纠正措施，完成不符合纠正措施的现场验证；

(4) 如验证过程中发现不符合已接受的纠正措施计划未能有效实施，验证审核结论应判定为失败；

(5) 如验证发现不符合项已 100%关闭，验证审核结论为通过，且服务特性测评审查结论为“推荐通过”。

7.8.2 服务特性测评的不符合

(1) 服务特性测评审查过程中如发现受审查方存在不符合认证

依据要求且不能满足评估准则通过要求的服务提供场所，即出具服务特性测评问题确认单；

（2）受审查方应在确认问题之日起的最多六十（60）个日历日内按照认证依据要求，采取有效的纠正措施并完成整改；

（3）对于受审查方不符合认证依据要求且不满足评估准则通过要求的服务提供场所，本机构需针对该场所重新开展服务特性测评，进行现场验证；

（4）如验证过程中发现该场所的服务提供仍不符合认证依据要求且不满足评估准则通过要求，验证审核结论应判定为失败；

（5）如验证发现该场所的服务提供能够符合认证依据要求且满足评估准则通过要求，验证审核结论为通过。

7.9 评价结论

审查组编制评价报告，并在评价报告中给出评价结论。评价结论分为推荐通过、有条件通过和推荐不通过两种。

（1）推荐通过

审查结果证明受审查方提供的银行营业网点服务认证相关材料满足其申请认证对象的技术要求，服务管理审核不存在不符合项或服务管理审核提出的不符合纠正措施经验证并接受且服务特性测评满足通过率要求，审查结论判定为“推荐通过”。

（2）有条件通过

服务管理审核满足认证要求，服务特性测评不满足通过率要求，受审查方可在确认问题之日起的最多六十（60）个日历日的整改期内申请整改验证审查，由审查组进行验证。验证通过，审查结论判定为“推荐通过”；验证不通过，审查结论判定为“推荐不通过”。过期未整改完成的视为自动放弃本次认证。

（3）推荐不通过

推荐不通过的判定依据包括程序上和评估准则的不通过。

1. 受审查方服务管理审核存在不符合项时，或服务特性测评不满足通过率要求，审查组在评价报告中给出“推荐不通过”的结论；
2. 审查结果证明认证受审查方提供银行营业服务相关材料不能满足其申请认证对象的技术要求；
3. 若审查过程中发现受审查方提供材料虚假或者证据不足以及提供的材料不能充分证明其符合性，受审查方在双方约定时间内不能提供补充材料或材料不充分；
4. 服务管理审核不符合项的整改材料未如期提交，造成认证程序无法推进或自申请受理之日起超过 12 个月。

7.10 复核与决定

7.10.1 复核

复核人员依据第 2 章所列标准或认证规范、认证程序和本实施规则等要求，结合认证评价过程中收集的信息、评价结果进行复核。

7.10.2 决定

认证决定人员依据审查组提交的审查材料、审查结论，对照认证依据确定受审查方是否满足认证要求，对满足认证要求的，做出授予认证资格的决定。对于不满足认证要求的，本机构应向其以书面形式明示不能获得认证资格的原因。

对于已授予的认证，本机构对第 8 章所规定的认证变更，包括扩大认证范围的申请、认证变更等情况进行评审，确定必要的审查活动，最终做出是否可授予认证信息更新、认证范围扩大的决定。

8 认证变更

获证组织应及时向本机构报送认证变更信息，说明变更类型和范围，本机构评估变更的影响策划并实施适宜的认证评价活动，并按照规定要求做出认证决定以更新认证信息。

(1) 如果获证机构发生组织/服务提供场所名称变更、组织地址变更（不属于地理位置变更时），服务提供场所地址变更（不属于地理位置变更时），认证机构对变更内容和提供的变更材料进行核实，核实通过后换发认证证书，证书到期日与原证书保持一致；

(2) 如果获证机构发生组织及服务提供场所地址变更（属于地理位置变更时），认证机构对发生变更的场所开展审查，审查通过后换发认证证书，证书到期日与原证书保持一致；

(3) 如果获证机构申请扩大认证范围时（包括服务单元、服务提供场所），认证机构对扩大的认证范围开展审查，审查通过后换发认证证书，有效期与初次获证证书一致，扩大认证范围的监督审查日期与原证书监督审查日期保持一致；

(4) 如果获证机构申请缩小认证范围时（包括服务单元、服务提供场所），需提交相关申请材料，认证机构对申请材料进行核实，核实通过后换发认证证书，证书到期日与原证书保持一致。

9 认证证书

9.1 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，证书到期后自动失效。

9.2 认证证书的使用

认证证书是本机构颁发给获证组织证明其服务符合认证要求的一种证明文件。

认证证书根据认证决定在证书上标注认证范围、服务管理场所、服务支持场所、服务提供场所必要内容，证书范围应与认证决定保持一致，且不出认证申请范围。

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，误导公众认为认证证书覆盖范围外的业务系统获得认证，宣传认证结果时不应损害本机构的声誉。

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。获证组织应妥善保管好证书，以免丢失、损坏。如发生证书丢失、损坏的，获证组织可申请补发。

获证组织应建立认证证书、评价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。

9.3 认证证书状态管理

认证证书的变更依照第 8 章所列场景处理。认证证书的暂停、恢复、撤销和注销按以下要求开展。

9.3.1 暂停认证证书

获证组织有下列情形之一的，本机构应当暂停认证证书：

- (1) 未按照规定及时接受证后监督审查或申请再认证。
- (2) 获证组织未按规定使用认证证书和认证标志。
- (3) 监督结果证明获证组织的服务提供不符合认证要求，但不需要立即撤销认证证书。
- (4) 获证组织未履行与本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) 获证组织主动请求暂停。
- (6) 获证组织被发现列入全国法院失信被执行人名单，或其他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。在六个月内，获证组织应完成认证证书恢复。本机构经评价、复核、决定程序后，通过授予认证资质的申请方可使用该证书。在认证证书暂停期间，获证组织不得使用证书。

9.3.2 撤销认证证书

获证组织有下列情形之一，本机构应当撤销其认证证书：

(1) 获证组织出现严重问题，或获证组织在认证范围内无法满足适用的法律法规、认证标准规范要求，并在短期内无法整改达成要求的。

(2) 获证组织不接受本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。

(3) 认证证书暂停使用期间，获证组织未采取有效纠正措施。

(4) 认证证书暂停使用期满，获证组织未完成证书恢复。

(5) 出现重大安全事故，社会影响恶劣或者性质特别严重的。

认证证书撤销后，本机构应收回认证证书，并在相关媒体上予以公告。

原则上，因（1）（3）（4）（5）原因认证证书撤销的获证组织3个月内不予受理认证申请

9.3.3 注销认证证书

获证机构因为自身原因申请注销认证证书，本机构应当给予注销。

认证证书注销后，本机构有权收回认证证书，并在相关媒体上予以公告。

10 信息通报机制

获证组织应建立信息通报制度，在发生第8章描述的变更和7.8节触发特殊审查的情况时应及时向本机构通报相关信息。

本机构应建立信息沟通渠道，及时了解获证组织及检测机构意见，加强对认证要求的宣贯培训。

本机构应宣传普及认证业务知识，积极拓展认证结果采信和信息传播渠道，如：认证机构应按要求及时将认证结果信息通报相关政府监管部门。

11 申诉和投诉

11.1 申诉

申诉是指认证申请方申请本机构重新考虑认证决定结果的书面请求。按照《处理客户申诉投诉和争议程序》执行。（具体详见官网 <http://www.nfcc.com.cn>-客户服务-投诉建议模块）

11.2 投诉

投诉指任何组织或个人向本机构表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对本机构、本机构各业务部门、审查组、认证审查相关人员及其活动的不满表示。

本机构自收到投诉之日起，按照《处理客户申诉投诉和争议程序》执行。（具体详见官网 <http://www.nfcc.com.cn>-客户服务-投诉建议模块）

12 收费

收费由认证机构按国家有关规定统一收取。

附件一 审查人日数

银行营业网点服务认证审查工作量如下：

申请认证 网点数量	服务管理审查 最小人日数			服务特性测评 最小人日数	现场审查最小人日总数		
	初次 认证	监督 审查	再认证		初次 认证	监督 审查	再认证
5-500	0.5	0.5	0.5	1 人日/抽样网 点	3.5	2.5	2.5
501-1000	1	0.5	1		24	14.5	19
> 1001	1	1	1		33	20	27

备注：

1. 现场审查时间不得少于最小人天数所确定的审查时间。
2. 文件中 1 人日工作量按 8 小时计算。