

**CMM-525-0005XM-GBT 32312-2015**

**《银行业客户服务中心服务评价指标规范》认证规则**

**认证规则编号：**CMM-525-0005XM-GBT 32312-2015

**版本号：**V1.0

**发布单位：**北京希莫认证服务有限公司

**单位地址：**北京市朝阳区望京街 4 号楼 22 层 2216

**联系电话：**010-57389002

**发布日期：**2026 年 5 月 18 日

**实施日期：**2026 年 5 月 18 日

**公开方式：**北京希莫认证服务有限公司官网 (<http://www.cc-cmm.cn/>)

**授权单位：**国家认证认可监督管理委员会

**授权期限：**2025 年 1 月 1 日 — 2027 年 12 月 31 日

**备案依据：**国家认监委 2025 年第 9 号公告

# 目 录

第 1 章 适用范围 .....	1
第 2 章 规范性引用文件 .....	1
第 3 章 术语和定义 .....	2
第 4 章 认证依据 .....	2
第 5 章 认证模式 .....	2
第 6 章 认证实施程序 .....	2
第 7 章 现场审查人日数 .....	3
第 8 章 认证证书及标志要求 .....	4
第 9 章 认证证书状态管理 .....	4
第 10 章 服务特性要求及评价方法 .....	4
第 11 章 服务管理要求及评价方法 .....	5
第 12 章 认证决定条件 .....	6
第 13 章 认证后监督与再认证 .....	6
第 14 章 认证责任与争议处理 .....	7
附录 A 打分表 .....	7
附录 B 联系方式 .....	7

## 第 1 章 适用范围

1.1 本规则为服务认证规则，依据《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》(2025 年第 9 号) 制定，仅限北京希莫认证服务有限公司在批准的服务认证领域内使用。

1.2 本规则适用于中华人民共和国境内依法设立并运行、提供银行业客户服务的各类客户服务中心，包括：

- 国有商业银行、股份制商业银行、城市商业银行、农村商业银行总行及分行客服中心；
- 政策性银行、农村信用社、村镇银行客服中心；
- 金融控股集团统一设立的综合性客服中心。

1.3 本规则覆盖银行业客户服务中心服务质量、服务效率、投诉处理、服务管理四大维度服务能力认证，不含信息技术产品质量、网络安全等专项认证。

## 第 2 章 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本文件。

### 2.1 国家标准

- GB/T 32312-2015 银行业客户服务中心服务评价指标规范（2015-12-28 发布，2016-06-01 实施）
- GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求
- GB/T 22080-2016 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求
- GB/T 27007 合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南
- GB/T 27060 合格评定 良好操作规范
- GB/T 27067 合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南

### 2.2 行业标准

- JR/T 0052-2009 银行业客户服务中心基本规范
- JR/T 0068-2011 银行业客户服务中心运营管理规范
- JR/T 0071-2012 银行业客户服务中心服务质量评价规范

### 2.3 法律法规

- 《中华人民共和国认证认可条例》
- 《认证机构管理办法》
- 《中华人民共和国银行业监督管理法》
- 《中华人民共和国商业银行法》

- 《中华人民共和国消费者权益保护法》
- 《银行业消费者权益保护工作指引》
- 《银行业金融机构客户投诉处理办法》

## 第3章 术语和定义

- 3.1 客户：**与银行业客户服务中心发生服务关系的自然人、法人或其他组织。
- 3.2 客服代表：**直接提供客户服务的一线工作人员。
- 3.3 平均应答速度：**客户排队至被应答的平均时长（秒）。
- 3.4 接通率：** $\text{人工接听量} / \text{人工呼入量} \times 100\%$ 。
- 3.5 投诉按期办结率：** $\text{按期办结投诉量} / \text{投诉总量} \times 100\%$ 。
- 3.6 服务认证：**对银行业客户服务中心服务能力符合本规则及依据标准的合格评定活动。

## 第4章 认证依据

### 4.1 主要认证依据

- GB/T 32312-2015 银行业客户服务中心服务评价指标规范（2015-12-28 发布，2016-06-01 实施）
- 本认证规则（CMM-525-0005XM-GBT 32312-2015，V1.0）

### 4.2 辅助认证依据

- GB/T 19001-2016、GB/T 22080-2016、JR/T 0052-2009、JR/T 0068-2011、JR/T 0071-2012 及相关法律法规。

### 4.3 获取途径

- 北京希莫认证服务有限公司官网、国家市场监督管理总局官网、中国人民银行官网、全国金融标准化技术委员会。

## 第5章 认证模式

本规则采用服务特性要求测评 + 服务管理要求审核的复合认证模式。

- 5.1 服务特性要求测评：**对服务质量、服务效率、投诉处理等可感知服务特性进行抽样测评，含文档审查、现场观察、系统测试、客户调查。
- 5.2 服务管理要求审核：**对组织架构、人员配置、制度流程、质量管控等管理体系进行现场审核，含文件审查、现场访谈、记录核查。
- 5.3 认证阶段：**初次认证→监督审核（每年至少1次）→再认证（证书有效期3年）。

## 第6章 认证实施程序

## 6.1 认证申请

### 6.1.1 申请条件

- 依法设立、运营满 6 个月；
- 建立符合 GB/T 32312-2015 及本规则的服务管理体系并有效运行 3 个月以上；
- 近 12 个月无重大服务质量事故、无重大违法违规记录；
- 具备匹配的人员、场地、技术系统资源。

### 6.1.2 申请材料

- 认证申请表（附录 A）；
- 法人资质证明、客服中心设立文件；
- 服务管理体系文件（手册、程序文件、作业指导书）；
- 近 3 个月服务运行数据（接通率、应答速度、满意度、投诉办结率等）；
- 组织架构图、人员配置表、系统技术方案。

### 6.1.3 受理

认证机构在收到申请材料后 5 个工作日内完成材料审查，一次性告知补正；符合条件予以受理并签订认证合同。

## 6.2 审核准备

- 组建审核组（具备金融服务认证资质，含服务特性测评员与管理审核员）；
- 制定审核计划（明确范围、人日、时间、依据）；
- 文件预审：核查体系文件与本规则、GB/T 32312-2015 的符合性。

## 6.3 现场审查

- 首次会议→文件审查→现场观察→系统测试→人员访谈→数据核查→客户抽样调查→不符合项沟通→末次会议；
- 形成审核报告，明确符合、轻微不符合、严重不符合项及整改要求。

## 6.4 复核与认证决定

- 审核报告提交技术委员会复核；
- 复核通过后按本规则第 12 章作出认证决定。

## 第 7 章 现场审查人日数

依据国家认监委相关规定，银行业属金融中介服务领域，现场审查人日要求如下：

**7.1 初次认证：**不少于 3 人日（服务特性测评 $\geq 1.5$  人日，服务管理审核 $\geq 1.5$  人日）；规模超 500 席可增至 4-6 人日。

**7.2 监督审核：**不少于 1.5 人日（重点抽查高风险环节）。

**7.3 再认证：**不少于 2.5 人日（同初次认证覆盖范围）。

**7.4 多场所：**每增加 1 个场所，追加 0.5–1 人日。

## **第 8 章 认证证书及标志要求**

**8.1 认证证书名称：**银行业客户服务中心服务能力认证证书。

**8.2 证书内容：**证书编号、获证单位名称 / 地址、认证范围、认证依据、有效期、发证日期、认证机构名称 / 标志、国家认监委备案标识。

**8.3 证书有效期：**3 年；每年监督审核合格后方可保持。

**8.4 认证标志：**由认证机构设计，不含国家强制标志，仅限获证范围使用，不得涂改、转让。

**8.5 使用要求：**不得超范围宣传；证书 / 标志展示需真实准确；注销 / 撤销后立即停止使用。

## **第 9 章 认证证书状态管理**

**9.1 状态类型：**有效、暂停、撤销、注销。

**9.2 暂停条件（30 日整改期）：**

- 监督审核发现轻微不符合且未按期整改；
- 体系重大变更未申报；
- 一般服务投诉超标。

**9.3 撤销条件：**

- 严重不符合且整改无效；
- 提供虚假材料、隐瞒重大信息；
- 重大服务事故或违法违规；
- 拒绝监督审核或暂停期满未整改。

**9.4 注销条件：**

- 有效期满未申请再认证；
- 主动申请注销；
- 法人终止或客服中心撤销。

**9.5 公开查询：**认证机构官网实时公示证书状态，接受社会监督。

## **第 10 章 服务特性要求及评价方法**

**10.1 服务质量特性（权重 40%）**

- 整体满意度：≥85%（客户问卷 / IVR 调研，覆盖率≥30%，每年≥1 次）；
- 专项满意度：业务办理、投诉处理、服务态度≥85%；

- 服务规范性：流程合规、用语标准、记录完整（现场核查 + 抽查 100 通录音）；
- 服务专业性：业务知识准确率 $\geq 95\%$ 、问题一次解决率 $\geq 80\%$ 。

#### **10.2 服务效率特性（权重 30%）**

- 接通率： $\geq 90\%$ （人工接听 / 呼入，月度统计）；
- 服务水平：20 秒内接通 $\geq 80\%$ ；
- 平均应答速度： $\leq 5$  秒；
- 平均处理时长：符合行业标准，无超时积压。

#### **10.3 投诉处理特性（权重 30%）**

- 投诉按期办结率： $\geq 95\%$ （ $\leq 3$  个工作日响应， $\leq 7$  个工作日办结）；
- 投诉处理满意度： $\geq 85\%$ （回访率 $\geq 50\%$ ）；
- 投诉回访率： $\geq 80\%$ ；
- 重大投诉零发生（监管认定）。

#### **10.4 评价方法**

- 定量评价：系统自动采集数据，按 GB/T 32312-2015 计算指标得分；
- 定性评价：现场观察、录音抽查、客户访谈、神秘客测评；
- 合格判定：总分 $\geq 80$  分，且各维度无低于 70 分项。

### **第 11 章 服务管理要求及评价方法**

#### **11.1 组织与人员管理**

- 组织架构清晰、职责明确；
- 客服人员持证上岗、培训合格（年度培训 $\geq 40$  学时）；
- 人员配置匹配业务量（话务负荷 $\leq 80\%$ ）；
- 质量、合规、投诉管理岗位独立设置。

#### **11.2 制度与流程管理**

- 建立覆盖服务全流程的文件体系（申请、受理、处理、回访、投诉、归档）；
- 流程标准化、可追溯、持续改进；
- 风险防控机制健全（信息安全、隐私保护、应急处置）。

#### **11.3 资源与技术管理**

- 场地设施合规、环境达标；
- 系统稳定可靠、数据完整留存 $\geq 1$  年；
- 信息安全符合 GB/T 22080-2016，无数据泄露。

#### 11.4 评价方法

- 文件审查：核查制度完整性、合规性；
- 现场审核：验证执行有效性、人员能力、资源匹配；
- 记录核查：抽查 3 个月运行记录、培训记录、投诉台账；
- 合格判定：无严重不符合，轻微不符合≤3 项目可整改。

### 第 12 章 认证决定条件

#### 12.1 授予认证条件（全部满足）

- 申请材料真实完整，符合本规则 6.1.1 要求；
- 服务特性测评总分≥80 分，各维度≥70 分；
- 服务管理审核无严重不符合，轻微不符合≤3 项目整改计划可行；
- 体系运行有效，符合 GB/T 32312-2015 及本规则；
- 已签订认证合同并履行相关义务。

#### 12.2 更新（再认证）条件（全部满足）

- 证书有效期满前 3 个月提交申请；
- 历次监督审核合格，无撤销 / 暂停记录；
- 服务特性测评、管理审核符合初次认证同等要求；
- 无重大变更或变更已申报并审核通过。

#### 12.3 扩大认证范围条件（全部满足）

- 已获本认证有效证书；
- 新增范围与原范围同属银行业客服服务领域；
- 新增范围满足本规则 6.1.1、10、11 要求；
- 经补充审核合格，无不符合项。

#### 12.4 不予认证条件（任一满足）

- 材料虚假、隐瞒重大信息；
- 服务特性测评总分 < 80 分或任一维度 < 70 分；
- 管理审核存在严重不符合且无法整改；
- 近 12 个月重大服务事故或违法违规；
- 拒绝接受审核或不配合认证活动。

### 第 13 章 认证后监督与再认证

**13.1 监督审核：**每年 1 次，按本规则 10、11 重点抽查，验证持续符合性；不合格限期整



改，整改不通过暂停 / 撤销证书。

**13.2 再认证：**有效期满前 3 个月申请，审核程序同初次认证；合格换发新证，不合格注销。

**13.3 变更申报：**获证单位名称、地址、范围、体系重大变更，15 日内书面申报，经审核合格后方可生效。

## **第 14 章 认证责任与争议处理**

**14.1 认证机构责任：**对认证活动合规性、公正性负责，公开认证规则、证书信息，接受监管抽查。

**14.2 获证单位责任：**持续符合认证要求，正确使用证书 / 标志，配合监督审核，及时整改不符合项。

**14.3 争议处理：**对认证决定有异议，15 日内书面申请复核；复核无果可向国家认监委申诉。

## **附录 A 打分表**

《银行业客户服务中心服务评价指标规范》GBT 32312-2015 国家标准打分表

20260522（标准表格，含评价维度、评价项目、分值、评分标准、实际得分、备注等，适配服务特性与管理要求测评）

## **附录 B 联系方式**

认证机构：北京希莫认证服务有限公司

单位地址：北京市朝阳区望京街 4 号楼 22 层 2216

联系电话：010-57389002

国标认证项目联系人：葛梅

联系人电话：13701310869

联系人邮箱：gemei@ccmw.net

官网地址：<http://www.cc-cmm.cn/>

**编制单位：**北京希莫认证服务有限公司

**批准人：**葛梅

**生效日期：**2026 年 5 月 18 日

# 《银行业客户服务中心服务评价指标规范》GBT

32312-2015

## 国家标准打分表

版本：20260522

希莫

Capability Maturity Model

目录：（点击进入页面）

[成熟度等级判定与打分表填写说明](#)

[体系框架和评分表](#)

打分表负责人：

张欣楠

成熟度等级判定与打分表填写说明

点击返回目录页

依据标准：GB/T 32312-2015  
模板来源：GB/T 43439-2023 数字化转型成熟度打分表  
成熟度等级：一级~五级（0.8~5.0 分）  
打分规则：全部满足 = 1；大部分满足 = 0.8；部分满足 = 0.5；不满足 = 0

一、成熟度等级判定

表格

成熟度等级	评分区间
五级	$4.8 \leq S \leq 5.0$
四级	$3.8 \leq S < 4.8$
三级	$2.8 \leq S < 3.8$
二级	$1.8 \leq S < 2.8$
一级	$0.8 \leq S < 1.8$

计分方法

- 1. 能力子域得分 = 子域内各条款得分算术平均值
- 2. 能力域得分 =  $\Sigma$ （子域得分 × 子域权重）
- 3. 总成熟度得分 =  $\Sigma$ （能力域得分 × 能力域权重）

二、填写说明

- 1. 按一级~五级逐行核对 GB/T 32312-2015 条款，按满足程度打 1/0.8/0.5/0 分
- 2. 子域得分 = 本条所有条款得分 ÷ 条目数
- 3. 能力域得分 = 子域得分 × 权重 后求和
- 4. 总成熟度得分 = 能力域得分 × 权重 后求和
- 5. 按总分对照成熟度等级判定确定最终等级

## 体系框架和评分表

[点击返回目录页](#)

[illegible]