

# 团体标准

T/GDJR 008—2022

## 商业银行个人理财销售专区录音录像规范 第八部分：音视频质量

Specifications for video and audio recording on sales area for personal financial business of commercial banks—Part 8: Audio and video quality

2022-08-02 发布

2022-08-10 实施

广东省金融科技学会 发布



## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	1
5 规范要求 .....	2
5.1 格式 .....	2
5.2 完整性 .....	2
5.3 像素要求 .....	2
5.4 拍摄方式 .....	2
5.5 画面保真 .....	2
5.6 视频帧速率 .....	2
5.7 语音质量 .....	2
5.8 语音速度 .....	2
5.9 音视频同步 .....	2
5.10 流畅性 .....	2
5.11 可见水印 .....	2
5.12 画面明暗要求 .....	3
5.13 信噪比 .....	3
6 图像样例 .....	3
附录 A （资料性）双录视频质量样例 .....	4

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由广东省金融科技学会提出。

本文件由广东省金融科技学会归口。

本文件起草单位：中国工商银行股份有限公司广东省分行、交通银行股份有限公司广东省分行、广发银行股份有限公司、广东省金融科技学会、兴业银行股份有限公司广州分行、广东省农村信用社联合社、广州银行股份有限公司、广州农村商业银行股份有限公司、东莞农村商业银行股份有限公司、顺德农村商业银行股份有限公司、广东微模式软件股份有限公司、广州广电卓识智能科技有限公司。

本文件主要起草人：陈友斌、张志坚、张留禄、申意萍、徐一波、陈志瑛、房靖、周珊妮、王晔、章翔、丁天虬、陈晓洁、曾荣、谷镇、杨希、周子圆、李娟、杜颖佼、陈善慧、万柳英、邓可欣、梁志炫、柯文辉、李名书。

# 引 言

为规范银行业金融机构对自有理财产品及代销金融产品的销售行为,确保音视频采集、压缩、展示、存储质量合格,特编制本标准。

全国团体标准信息平台



# 商业银行个人理财销售专区录音录像规范

## 第八部分 音视频质量

### 1 范围

本文件规定了商业银行个人理财销售过程中的双录音视频质量的技术要求。

本文件适用于商业个人理财销售双录音视频的采集、压缩与存储。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32313 商业银行个人理财服务规范

中国银行业监督管理委员会. 银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定(银监办发(2017)110号)，2017-08-23

中国银行业监督管理委员会. 商业银行理财业务监督管理办法(银监会令〔2018〕6号)，2018-09-26

GB/T 35678-2017 公共安全 人脸识别应用图像技术要求

### 3 术语和定义

GB/T 32313、GB 20815-2006 与 GB/T 16463-1996 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1 双录 audio and video recording

录音录像。

#### 3.2 卡顿 stuck

音频或视频在播放中存在画面静止或语音中断等情况导致的内容不连续。

#### 3.3 篡改 modification

除正常压缩编码操作外对视频帧和音频进行的任何改变，包括对视频帧顺序调整、视频帧删减、单个视频帧的内容改变等。

#### 3.4 可见水印 visible watermarking

在图像中所添加的文字、logo 等肉眼可见的内容。

### 4 总则

4.1 本规范对于商业银行在销售专区/专柜销售金融产品时录音录像的音视频质量提出具体要求。

4.2 音视频应清晰、完整、连贯，且音画同步。

## 5 规范要求

### 5.1 格式

文件格式应为 MP4、MKV、AVI 或 FLV 格式，压缩编码应符合 H.264、H.265 和 MPEG-4 中的任何一种。

### 5.2 完整性

音频流和视频流均应存在且可正常播放，不应无声音或无画面。视频录制中除可见水印外应无任何内容篡改，包括帧顺序调整、帧增减、帧内容修改。视频内容加密不属于内容篡改。

### 5.3 像素要求

视频像素分辨率应不低于 $800 \times 600$ ，即视频帧像素个数不低于480000个，单像素采用24位真彩色。

### 5.4 拍摄方式

拍摄过程中应保持摄像头静止，不应移动或转动摄像头。

### 5.5 画面保真

视频画面应对焦清晰、内容无抖动、无肉眼可见的显著畸变，无黑屏或白屏存在。

### 5.6 视频帧速率

应不低于 10fps，宜大于等于 15fps。

### 5.7 语音质量

音频采样率应不低于 16000Hz，语音内容应始终保持清晰。全程话术音量应保持稳定，销售人员和消费者的话术音量不应过小、背景噪声不应过大；若将销售人员和消费者的语音调整到 60 分贝时，背景噪声应低于 30 分贝。

### 5.8 语音速度

应不超过 360 字每分钟，宜不超过 300 字每分钟。

### 5.9 音视频同步

音频和视频需要保持同步，视频相对于音频超前或滞后应不超过 1 秒。音频和视频应与真实物理时钟保持同步，音频和视频相对于真实物理时钟超前或滞后均应不超过 5%。

### 5.10 流畅性

音频和视频播放过程中应不存在超过 1 秒的卡顿，整个双录音视频的音频流和视频流处于卡顿的累计时间应不超过 2 秒。

### 5.11 可见水印

视频画面主体部分应无水印或马赛克,允许添加水印的区域为视频自顶部向下至 1/10 高度范围内的所有区域,其他区域应无水印和马赛克。可见水印区域如图 1 所示。



图 1 可见水印区域

#### 5.12 画面明暗要求

视频画面应明暗正常,无过度曝光或欠曝光,视频中人脸面部特征、所展示的文档和证件应清晰可辨识。

#### 5.13 信噪比

视频压缩后与压缩前相比,PSNR 应不低于 35dB。

### 6 图像样例

双录视频质量样例见附录A。

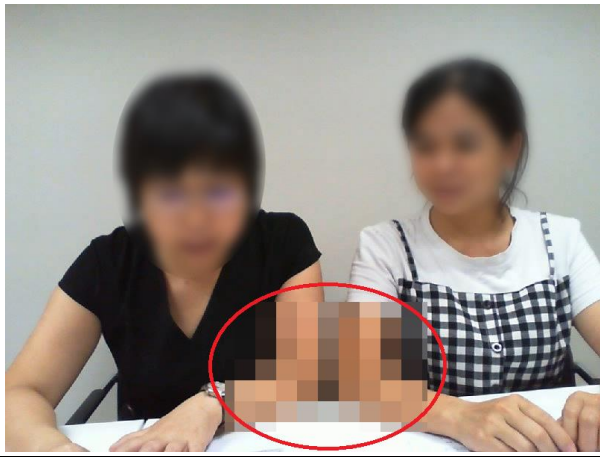
附 录 A  
(资料性)  
双录视频质量样例 (画面中人脸已做模糊处理)

示例视频图像	是否合格	说明
	否	图像模糊不清
	否	非彩色像素
	否	画面过暗或欠曝光

	否	画面过亮 或过度曝 光
	否	抖动模糊
	否	散焦模糊
	否	视频分辨 率 低 于 800×600

		
	否	画面畸变
	否	视频压缩失真，PSNR 小于 35dB

<p>视频可见水印示例</p> 		<p>是</p>	<p>可见水印处于规定区域</p>
 <p>视频违规水印示例</p>		<p>否</p>	<p>可见水印处于规定区域之外</p>
<p>视频违规水印示例</p>  <p>1/10视频高度</p>		<p>否</p>	<p>可见水印超出了规定区域</p>

	否	水印规定区域外有马赛克
---	---	-------------

全国团体标准信息平台