

团 体 标 准

T/CBA 219—2022

“领跑者”标准评价要求 金融信息服务 银行产品服务(BPoS)信息

Assessment requirements for forerunner standard — Financial information service
— Information of banking products or services(BPoS)

2022 - 08 - 16 发布

2022 - 08 - 16 实施



中国银行业协会 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、定义和缩略语	1
4 基本要求	3
5 评价指标	3
5.1 评价指标分类	3
5.2 评价指标体系	4
6 评价方法	9
附录 A （规范性） 若干指标评价方法	10
参 考 文 献	11

前 言

中国银行业协会(China Banking Association, CBA)成立于2000年5月,是经中国人民银行和民政部批准成立,并在民政部登记注册的全国性非营利社会团体,是中国银行业自律组织。2003年中国银监会成立后,中国银行业协会主管单位由中国人民银行变更为中国银监会。2018年3月,中国银行保险监督管理委员会成立后,中国银行业协会主管单位由中国银监会变更为中国银行保险监督管理委员会。凡经业务主管单位批准设立的、具有独立法人资格的银行业金融机构(含在华外资银行业金融机构)和经相关监管机构批准、具有独立法人资格、在民政部门登记注册的各省(自治区、直辖市、计划单列市)银行业协会以及相关监管机构批准设立,具有独立法人资格的依法与银行业金融机构开展相关业务合作的其他类型金融机构,以及银行业专业服务机构均能申请加入中国银行业协会成为会员单位。

中国银行业协会日常办事机构为秘书处。秘书处设秘书长1名,副秘书长若干名。根据工作需要,中国银行业协会设立32个专业委员会,其中银行业产品和服务标准化专业委员会旨在开展银行业产品和服务标准化工作,包括制定和发布银行业的产品和服务标准,积极参与制定国家标准、行业规划,参与制定有关政策和法律法规,不断提高银行业产品和服务质量。

本文件按照T/CBA 1—2021《中国银行业协会团体标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国银行业协会银行业产品和服务标准化专业委员会提出并归口。

本文件起草单位:中国银行业协会、中国农业银行股份有限公司、交通银行股份有限公司、重庆银行股份有限公司、河南省农村信用社联合社。

本文件主要起草人:邢炜、刘峰、高峰、李宽、赵成刚、仲峻锋、陈嘉、林松、谢晋、钟棣、胡文华、李宁、王玉洁。

本文件为中国银行业协会制定,其著作权为中国银行业协会所有。

地 址:北京市西城区金融街20号交通银行大厦B座

电 话:010-66553368 010-66291132

邮 编:100033

邮 箱:cba.china@china-cba.net

传 真:010-66553356

引 言

自《市场监管总局等八部门关于实施企业标准“领跑者”制度的意见》（国市监标准〔2018〕84号，以下简称《意见》）发布后，企业标准领跑者活动在各界纷纷蓬勃开展。在党中央、国务院2021年发布的《国家标准化发展纲要》（国务院公报 2021年第30号）中，明确提出“实施企业标准领跑者制度”，即企业标准领跑者活动成为了一项制度安排，是一项需要持续开展和改进的长期工作。

自“十三五”以来，金融界按照不同的细分领域展开了领跑者活动。在《中国人民银行 市场监管总局 银保监会 证监会关于印发〈金融标准化“十四五”发展规划〉的通知》（银发〔2022〕18号）中，提出了“深入实施企业标准领跑者制度，持续推进金融产品和服务标准自我声明公开，进一步扩大领跑者活动领域，形成常态化工作机制”的要求。

实施企业标准“领跑者”制度的目的，是通过高水平标准引领，增加中高端产品和服务有效供给，支撑高质量发展的鼓励性政策。在《意见》中，明确了企业标准领跑者活动的五项原则，为了便于本文件的读者能够准确理解和领会企业标准“领跑者”的模式和本文件的内容，特在此引用如下：

坚持需求导向。围绕国家产业转型和消费升级需求，引导企业瞄准国际标准提高水平，培育一批企业标准“领跑者”。发挥消费需求的引领带动作用，营造“生产看领跑、消费选领跑”的氛围。

坚持公开公平。放开搞活企业标准，引导企业自我声明公开执行的标准，畅通企业标准信息共享渠道，利用信息公开促进企业公平竞争，切实保障市场主体和消费者的知情权、参与权和监督权。

坚持创新驱动。推动先进科技成果转化为标准，以标准优势巩固技术优势，不断提高标准的先进性、有效性和适用性，增强产品和服务竞争力，以标准领跑带动企业和产业领跑。

坚持企业主体。紧紧依靠企业提高产品和服务标准，确立企业标准对市场的“硬承诺”和对质量的“硬约束”。发挥富于创新的企业家精神和精益求精的工匠精神，在追求领跑者标准中创造更多优质供给。

坚持规范引导。持续推进简政放权，放管结合，优化服务，鼓励广泛开展标准水平的比对和评估活动。完善评估机制，推动行业自律，强化社会监督，引导更多企业争当标准领跑者。

本文件即为了落实上述原则，在相关的国家标准、国际标准和团体标准均满一年的情况下，鼓励银行产品服务提供商一方面向客户提供清晰、明确、完整、真实的银行产品服务描述信息，一方面向其员工提供为客户服务所需的、全面且一致的银行产品服务支撑信息。

本文件为金融信息服务中的银行产品服务信息标准“领跑者”评估提供了一套指标和评价的方法。通过实施本文件，企业标准“领跑者”评估者和企业标准“领跑者”参评者能在一个公开、公平、公正无歧视的环境下开展工作，以提升我国银行业的竞争能力和产品服务质量。

“领跑者”标准评价要求

金融信息服务 银行产品服务 (BPoS) 信息

1 范围

本文件规定了金融信息服务中的银行产品服务 (BPoS) 信息“领跑者”标准评价要求的术语和定义、评价指标体系和评价方法。

本文件适用于对银行产品服务 (BPoS) 信息的企业标准制定与实施水平的评价。银行产品服务提供商 (BPoS) 在制定相关企业标准或实施BPoS信息描述的相关标准化活动亦可参照使用。

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 32319—2015 银行业产品说明书描述规范

ISO 21586:2020 金融服务参考数据 银行产品服务 (BPoS) 描述规范 (Reference data for financial services — Specification for the description of banking products or services (BPoS))

T/CBA 207—2020 银行产品服务手册描述指南

T/CBA 208—2020 文档版本标记

T/CBA 209—2021 多终端互动的服务渠道模式指南

3 术语、定义和缩略语

下列术语、定义和缩略语适用于本文件。

3.1

银行产品 **banking product**

BPoS (3.4) 的输出，可以在BPoS与客户 (3.5) 之间不进行任何交易的情况下进行生产

术语条目注 1: 在根据 ISO 9000 定义银行产品的情况下，该术语可能等于 BPoS。其在 ISO 21586:2020 中 3.1 “banking product” 的术语条目注 1 为 “In situations where a banking product is defined in accordance with ISO 9000, the term may be equal to the BPoS.”。

术语条目注 2: ISO 21586:2020 中 3.1 “banking product” 定义为 “output of a BPoS (3.4) that can be produced without any transaction taking place between the BPoS and the customer (3.5)”。

[来源: ISO 21586, 3.1, 有修改——见术语条目注1~术语条目注2]

3.2

银行服务 **banking service**

BPoS (3.4) 的输出，在BPoS和客户 (3.5) 之间至少需要执行一个活动

术语条目注 1: 在根据 ISO 9000 定义银行服务的情况下, 该术语可能等于 BPoS。其在 ISO 21586:2020 中 3.2“banking service”的术语条目注 1 为 “In situations where a banking service is defined in accordance with ISO 9000, the term may be equal to the BPoS.”。

术语条目注 2: ISO 21586:2020 中 3.2 “banking service” 定义为 “output of a BPoSP (3.4) with at least one activity necessarily performed between the BPoSP and the customer (3.5)”。

[来源: ISO 21586, 3.2, 有修改——见术语条目注1~术语条目注2]

3.3

银行产品服务 **banking product or service**

BPoS

供应商为满足客户的金融需求或与金融相关的需求而向客户 (3.5) 提供的输出

术语条目注 1: BPoS 的范围是 CPC 版本 2.1 中 group 711 的一个子集, 即包括一些金融服务, 但投资银行、保险服务和养老服务除外。其在 ISO 21586:2020 中 3.3 “banking product or service” 的术语条目注 1 为 “The scope of the BPoS shall be a subset of group 711 in CPC version 2.1, namely including some financial services, except investment banking, insurance services and pension services.”。

术语条目注 2: 客户可以将 BPoS 作为产品或服务, 或者作为产品和服务不可分割地交织在一起。另见 CPC 版本 2.1 第二章“分类的基本原则”C. “商品、服务和其他产品”。其在 ISO 21586:2020 中 3.3 “banking product or service” 的术语条目注 2 为 “The customer can experience the BPoS as either a product or a service, or as a product and a service inseparably intertwined. See also C. ‘Goods, services and other products’ in Chapter II ‘The underlying principles of the classification’ of CPC version 2.1.”。

术语条目注 3: 如果提到了 BPoS 的复数形式, 例如一族 BPoS 或一组 BPoS, 则缩略语仍然是 BPoS。其在 ISO 21586:2020 中 3.3 “banking product or service” 的术语条目注 3 为 “If the plural of BPoS is mentioned, such as a set of BPoS or a family of BPoS, the acronym remains BPoS.”

术语条目注 4: ISO 21586:2020 中 3.3 “banking product or service” 定义为 “output provided by a provider to their customers (3.5) to meet certain customers’ financial needs or finance-related needs”。

[来源: ISO 21586, 3.3, 有修改——见术语条目注1~术语条目注4]

3.4

银行产品服务提供商 **banking product or service provider**

BPoSP

向客户 (3.5) 提供 BPoS (3.3) 的组织

示例: 商业银行是典型的 BPoSP。

术语条目注 1: BPoSP 被认为是直接向客户交付 BPoS 的组织。其在 ISO 21586:2020 中 3.5 “banking product or service provider” 的术语条目注 1 为 “The BPoSP is considered as the organization which delivers the BPoS directly to the customer.”。

术语条目注 2: ISO 21586:2020 中 3.5 “banking product or service provider” 定义为 “organization that provides a BPoS (3.3) to a customer (3.5)”。

[来源: ISO 21586, 3.4, 有修改——见示例与术语条目注1~术语条目注2]

3.5

客户 **customer**

期望获得, 或已经获得某 BPoS (3.3) (即银行产品或银行服务) 的个人或组织

术语条目注 1: 消费者、客户、最终用户、零售商、一个内部过程的产品或服务接受、受益人或购买者均是同义词。其在 ISO 21586:2020 中 3.6 “customer” 的术语条目注 1 为“Synonym for consumer, client, end-user, retailer, receiver of product or service from an internal process, beneficiary or purchaser.”。

术语条目注 2: ISO 21586:2020 中 3.6 “customer” 定义为“person or organization that could or does receive a BPoS (3.3), namely a banking product (3.1) or a banking service (3.2), that is intended for or required by this person or organization”。

[来源: ISO 21586, 3.5, 有修改——见术语条目注1~术语条目注2]

3.6

应用 application

应用系统 application system

通过计算机收集、保存、处理和展现数据的系统。

术语条目注 1: 一般用“应用”这个术语来指明一个可执行的软件部件，其由一个或多个的部件、模块或子系统构成。

[来源: GB/T 40473.1—2021, 3.1.1]

3.7

银行产品服务描述手册 manual for BPoS

BPoS手册

BPoSP的员工在处理涉及到相关BPoS的业务时可以查阅相关信息的信息汇编。

术语条目注 1: 处理涉及到 BPoS 的相关业务实际上就是服务提供方对产品服务的运作过程，该过程可以由应用系统支撑的，也可以是纯手工的。

术语条目注 2: 信息汇编是从 BPoS 的视角看的，即涉及到该产品服务的信息均组织在了一起，无需另行查找。

[来源: T/CBA 207—2020, 3.7]

4 基本要求

- 4.1 近三年，BPoS P 无较大实体安全、信息安全、侵犯消费者权益以及质量事故。
- 4.2 BPoS P 未列入国家信用信息严重失信主体相关名录。
- 4.3 一年内，BPoS P 没有违反行业自律公约的行为。
- 4.4 一年内，BPoS P 未出现违反金融相关国家强制标准的情况。
- 4.5 银行产品服务应面向非特定客户以规模化的方式提供。

5 评价指标

5.1 评价指标分类

- 5.1.1 银行产品服务 (BPoS) 信息“领跑者”标准的评价指标包括基础指标、核心指标和创新性指标。
- 5.1.2 基础指标是银行产品服务 (BPoS) 信息“领跑者”标准均应达到的指标，不再分级。
- 5.1.3 核心指标分为先进水平、平均水平和基准水平共三个等级，先进水平相当于企业标准排行榜中 5 星级水平；平均水平相当于企业标准排行榜中 4 星级水平；基准水平相当于企业标准排行榜中 3 星级水平。

5.1.4 创新性指标划分成平均水平和先进水平两个等级，其中先进水平相当于企业标准排行榜中的 5 星级水平，平均水平相当于企标排行榜中 4 星级水平。鼓励根据条件成熟情况适时增加银行客户可感知的相关创新性指标。

5.2 评价指标体系

银行产品服务(BPoS)信息“领跑者”标准评价指标体系见表1。

表 1 银行产品服务(BPoS)信息“领跑者”标准评价指标体系

序号	指标类型	评价指标	指标来源	指标要求		
				先进水平	平均水平	基准水平
101 ^a	基础指标	监管披露要求	《中华人民共和国消费者权益保护法》	公布了在 BPoS 中执行的强制性标准、推荐性标准、团体标准或者企业标准的编号和名称。		
102 ^a		BPoS 描述覆盖		对所提供的 BPoS，按照负债/资产/结算业务和对公/对私客户分类，提供至少一类的描述信息，且能够覆盖各 BPoS 的主要方面。		
103 ^b		员工知悉覆盖		对同一 BPoS，通过对网点员工、网上银行、客服中心进行咨询，均知悉相关 BPoS 执行的标准并提供标准的可获得地址。		
104 ^a		信息最低披露		GB/T 32319—2015； ISO 21586:2020	GB/T 32319-2015 中 5.2 规定的“最小一致”或 ISO 21586:2020 中表 1 规定的“Baseline”。	
201 ^a	核心指标	标准实施要求	GB/T 32319—2015； ISO 21586:2020	GB/T 32319-2015 中 5.2 规定的“扩充一致”或 ISO 21586:2020 中表 1 规定的“Expanded”。	GB/T 32319-2015 中 5.2 规定的“等同一致”、“增减一致”或 ISO 21586:2020 中表 1 规定的“Coincident”、“Picked and expanded”。	GB/T 32319-2015 中 5.2 规定的“选择一致”或 ISO 21586:2020 中表 1 规定的“Picked”。
202 ^c		企业标准格式	GB/T 1.1—2020	a) 在 GB/T 1.1—2020 的基础上，自行定义了企业标准编制规则。 b) 与本领域相关的规范性文件在内容上做到了协调。	a) 格式符合 GB/T 1.1—2020 的要求； b) 与本领域相关的规范性文件在内容上做到了协调。	格式符合 GB/T 1.1—2020 或某一历史版本的要求。
203		BPoS 描述版本	GB/T 32319—2015； ISO 21586:2020； T/CBA 207—2020； T/CBA 208—2020	a) 建立了数字化的文档库； b) 发布的版本符合 GB/T 32319—2015 中 6.2.4 的建议； c) 对编制过程中的文档，按照 T/CBA 208	a) 建立了文档库，但仅仅发布的文档进行了入库管理； b) 发布的版本符合 GB/T 32319—2015 中 6.2.4 的建	由 BPoS 描述的编制人员按照自己的方法管理了版本。

序号	指标类型	评价指标	指标来源	指标要求		
				先进水平	平均水平	基准水平
204		BPoS 指称信息描述	GB/T 32319—2015; ISO 21586:2020; T/CBA 207—2020	—2020 或自行制定规则进行了所有版本可追溯的管理。	议。	
				a) 制定了 BPoS 产品编号的规则并给出每个 BPoS 的产品编号; b) 制定了 BPoS 专业名称的编码表和分类规则,按照规则给出了每个 BPoS 的专业名称; c) 增加了认为需要向客户提供的可有要素(如有); d) 上述信息按照 T/CBA 207—2020 向 BPoS 员工进行了说明。	a) 给出每个 BPoS 的产品编号; b) 给出了 BPoS 的中文商业全称和专业名称(专业名称应至少按照银行产品线进行说明); c) 给出每个 BPoS 的英文全称和中文简称与英文简称(如有)。	对每个 BPoS 均给出了中文商业全称和专业名称(对专业名称没有具体要求)。
				a) 描述了 BPoS 的: 1) 统一社会信用代码; 2) 金融机构代码; 3) 中文全称; 4) LEI 编码; 5) 联系地址; 6) 联系电话号码; 7) 网页地址; 8) 联系电子邮件地址; 9) 网上即时联系号码。 b) 增加了认为需要向客户提供的可有要素(如有); c) 上述信息按照 T/CBA 207—2020 向 BPoS 员工进行了说明。	a) 描述了 BPoS 的: 1) 统一社会信用代码; 2) 金融机构代码; 3) 中文全称; 4) 联系地址; 5) 联系电话号码; 6) 网页地址; 7) 联系电子邮件地址; 8) 网上即时联系号码。 b) 增加了认为需要向客户提供的可有要素(如有)。	描述了 BPoS 的: a) 统一社会信用代码; b) 中文全称; c) 联系电话号码; d) 网页地址; e) 联系电子邮件地址。
205		BPoS 相关信息描述	GB/T 32319—2015; ISO 21586:2020; T/CBA 207—2020	a) 描述了 BPoS 的: 1) 统一社会信用代码; 2) 金融机构代码; 3) 中文全称; 4) LEI 编码; 5) 联系地址; 6) 联系电话号码; 7) 网页地址; 8) 联系电子邮件地址; 9) 网上即时联系号码。 b) 增加了认为需要向客户提供的可有要素(如有); c) 上述信息按照 T/CBA 207—2020 向 BPoS 员工进行了说明。	a) 描述了 BPoS 的: 1) 统一社会信用代码; 2) 金融机构代码; 3) 中文全称; 4) 联系地址; 5) 联系电话号码; 6) 网页地址; 7) 联系电子邮件地址; 8) 网上即时联系号码。 b) 增加了认为需要向客户提供的可有要素(如有)。	描述了 BPoS 的: a) 统一社会信用代码; b) 中文全称; c) 联系电话号码; d) 网页地址; e) 联系电子邮件地址。
206		BPoS 适合客户描述	GB/T 32319—2015; ISO 21586:2020;	a) 说明了对客户的法定要求;	a) 说明了对客户的法定要求;	说明了对客户的法定要求。

序号	指标类型	评价指标	指标来源	指标要求		
				先进水平	平均水平	基准水平
			T/CBA 207—2020	b) 对客户群体进行了细分,尤其是指出了特别适合的群体,指出了不适合的客户群体; c) 按 T/CBA 207—2020 向 BPOSP 员工进行了说明,以了解客户的真实意愿,将合适的金融产品或者服务提供给适当的金融消费者。	b) 对客户群体进行了细分,指出了不适合的客户群体。	
207		BPoS 凭据信息描述	GB/T 32319—2015; ISO 21586:2020; T/CBA 207—2020	a) 描述了全部凭据及其载体; b) 描述了载体的保管、清洁与维护、更换、能源、处置; c) 按 T/CBA 207—2020 向 BPOSP 员工提供了涉及到凭据和载体的相关信息。	a) 描述了全部凭据及其载体; b) 描述了载体的保管、清洁与维护、更换、能源、处置。	描述了常用的凭据及其载体,说明是否还有可能动账的凭据。
208		BPoS 金融信息描述	GB/T 32319—2015; ISO 21586:2020; T/CBA 207—2020	a) 描述了 BPoS 的如下内容: 1) 支持币种; 2) 产品期限; 3) 销售渠道; 4) 服务渠道; 5) 银行产品服务时间; 6) 销售地域; 7) 服务地域; 8) 产品用途(至少应明确限制); 9) 运作原理和流程(包括全部客户可感知的交互过程); 10) 预期收益; 11) 服务费用(按照三类费用和抵减的方式描述); 12) 风险分析。	描述了 BPoS 的如下内容: a) 支持币种; b) 产品期限; c) 销售渠道; d) 服务渠道; e) 银行产品服务时间; f) 销售地域; g) 服务地域; h) 产品用途(至少应明确限制); i) 运作原理和流程(包括全部客户可感知的交互过程); j) 预期收益; k) 服务费用(按照三类费用和抵减的方式描述);	描述了 BPoS 的如下内容: a) 支持币种; b) 产品期限; c) 销售渠道; d) 服务渠道; e) 银行产品服务时间; f) 销售地域; g) 服务地域; h) 产品用途; i) 预期收益(不是预期的收益率,而是可能获益); j) 服务费用; k) 风险分析。 对上面描述的详尽程度和精确性无要求。

序号	指标类型	评价指标	指标来源	指标要求		
				先进水平	平均水平	基准水平
				b) 按 T/CBA 207—2020 的 5.6 向 BPoSP 的员工描述了相关内容。	1) 风险分析。	
209		BPoS 附加信息描述	GB/T 32319—2015; ISO 21586:2020; T/CBA 207—2020	a) 描述了依赖的相关产品; b) 描述了赋能的相关产品; c) 描述了可联合增效的相关产品; d) 描述了涉及到可能导致损失的和需要客户平衡风险的注意事项; e) 给出了涉及到的专业术语和与日常生活理解有分歧的金融术语的概念; f) 按 T/CBA 207—2020 的 5.7 向 BPoSP 的员工描述了相关内容。	a) 描述了依赖的相关产品; b) 描述了涉及到可能导致损失的注意事项; c) 给出了最基本的术语概念。	无附加信息。
210		BPoS 描述逻辑展现	GB/T 32319—2015; ISO 21586:2020; T/CBA 207—2020	a) 提供了与 GB/T 32319—2015 要求一致的 XML 展现或等价的 JSON 展现; b) 提供了与 ISO 21586:2020 要求一致的 XML 展现或等价的 JSON 展现; c) 提供了 GB/T 32319—2015 与 21586:2020 展现要求的映射; d) 按 T/CBA 207—2020 中第八章 a) 和 b) 要求处理了共同信息和相关信息。	提供了与 GB/T 32319—2015 要求一致的 XML 展现或等价的 JSON 展现。	未提供逻辑展现。
211		BPoS 描述人工视读展现	GB/T 32319—2015; ISO 21586:2020;	a) 提供了符合 GB/T 32319—2015 要求的	a) 提供了符合 GB/T 32319—	提供了符合 GB/T 32319—

序号	指标类型	评价指标	指标来源	指标要求		
				先进水平	平均水平	基准水平
			T/CBA 207—2020	物理展现。 b) 物理展现内容与逻辑展现内容一致。 c) 按 T/CBA 207—2020 中第八章 c)和 d) 要求提供了面向 BPoSP 员工的展现。	2015 要求的物理展现。 b) 物理展现内容与逻辑展现内容一致。	2015 要求的物理展现。
301	创新性指标	BPoS 手册版本管理	T/CBA 207—2020	按 T/CBA 207—2020 中 6.2.3 全部内容管理了 BPoS 手册的版本。	按 T/CBA 207—2020 中 6.2.3 的 a) 和 b)管理了 BPoS 手册的版本。	---
302		BPoS 与工作角色的关系	T/CBA 207—2020	按 T/CBA 207—2020 中 6.3 描述了全部内部工作关系。	概要描述了部门级别的内部工作关系。	---
303		BPoS 与应用系统的关系	T/CBA 207—2020	按 T/CBA 207—2020 中 6.4 描述了涉及到的应用系统。	概要描述了所涉及到的应用系统。	---
304		BPoS 与外部文件关系	T/CBA 207—2020	按 T/CBA 207—2020 中 6.5 描述了涉及到的所有规范性文件,重要内容描述的对应的章节条款。	概要描述了所涉及到的法律法规、监管要求和国家标准、金融行业标准。	---
305		BPoS 与内部规定关系	T/CBA 207—2020	按 T/CBA 207—2020 中 6.6 描述了涉及到的所有内部规定,包括规章制度类文献和技术标准与技术规范类文件,重要内容描述的对应的章节条款。	概要描述了所涉及到的内部规章制度和企业标准。	---
306		BPoS 填单范本	T/CBA 207—2020	按 T/CBA 207—2020 中 6.7 给出电子形式的、可逐步引导的填写教程。	给出了文字形式的填单样张。	---
307		BPoS 客户意见征集	T/CBA 207—2020	按 T/CBA 207—2020 中 6.8 给出收集客户真实意愿的手段和要求。	提供了意见收集本和相关电子渠道。	---
308		BPoS 标准创新	T/CBA 207—2020 T/CBA 209—2021	a) 应用了有创新内容的团体标准,例如 T/CBA 209—2021; b) 对将自有专利内容	应用了有创新内容的团体标准,例如 T/CBA 209—2021。	---

序号	指标类型	评价指标	指标来源	指标要求		
				先进水平	平均水平	基准水平
				融入到 BPoS 的研发和运维中给出了技术要求，并提供了实例。		
^a 确认方式见 A.1。 ^b 确认方式见 A.2。 ^c 确认方式见 A.3。						

6 评价方法

6.1 评价结果划分为一级、二级和三级，各等级所对应的划分依据见表 2。

6.2 达到三级要求及以上的企业标准，并按照有关要求进行自我声明公开后均可进入银行产品服务 (BPoS) 标准排行榜。

6.3 达到一级要求的企业标准，且按照有关要求进行自我声明公开后，其标准和符合标准的 BPoS 说明书可以直接进银行产品服务 (BPoS) 信息“领跑者”标准候选名单。

表 2 指标评价要求等级划分

评价等级	满足条件			
	一级应同时满足	基本要求	基础指标要求	核心指标先进水平要求
二级应同时满足	基本要求	基础指标要求	核心指标平均水平要求	创新指标平均水平要求
三级应同时满足	基本要求	基础指标要求	核心指标基准水平要求	---

附录 A (规范性) 若干指标评价方法

A.1 说明“领跑者”标准某一方面状况的信息

对说明“领跑者”标准某一方面状况的信息，例如“监管披露要求”“BPoS描述覆盖”“信息最低披露”以及“标准实施要求”等，采用申报材料、内部资料审核与公开信息（例如网站、即时通信渠道、印刷资料等）相结合的进行确认。仅在申报资料中给出描述，但在公开信息不能获得的，仅能视作达到基础指标要求。

A.2 员工知悉率覆盖

员工知悉率覆盖，培训记录仅作参考。对网上银行和语音呼叫渠道，至少通过一次检索/呼叫确认，网点员工则通过现场走访的方式进行确认。在现场走访的时间和成本受限的情况下，可由申请方的人员协助，通过视频方式呼叫进行交互。

A.3 企业标准格式

企业标准格式应从如下方面进行评价：

- a) 是否明确了标准文件所遵循的规则；
- b) 是否符合了该规则要求的全部内容；
- c) 是否存在没有在规则中给出的内容。

示例：当一个企业标准声明按照 GB/T 1.1—2020 编制时，若其封面、目次、前言、引言、范围、规范性引用文件、术语和定义、符号和缩略语、技术要素、参考文献均符合 GB/T 1.1—2020 的格式要求，则可视作其在格式上符合 GB/T 1.1—2020 的规定。若其术语和技术性内容与现有国家标准、金融行业标准和 ISO 标准协调一致，依核心技术要素确定文件标题后，其条款表述符合 GB/T 1.1—2020 及其规范性引用的文件的要求，则可视作其在形式和内容上均符合 GB/T 1.1—2020 的规定。

参 考 文 献

- [1] GB/T 40473.1—2021 银行业应用系统 非功能需求 第1部分：描述框架
 - [2] 中华人民共和国消费者权益保护法
 - [3] 《市场监管总局等八部门关于实施企业标准“领跑者”制度的意见》（国市监标准〔2018〕84号）
 - [4] 《国家标准化发展纲要》（国务院公报 2021年第30号）
 - [5] 《中国人民银行 市场监管总局 银保监会 证监会关于印发〈金融标准化“十四五”发展规划〉的通知》（银发〔2022〕18号）
 - [6] 《“领跑者”标准编制通则》团体标准解读[EB/OL]. (2020-04-27)[2022-06-06]. https://www.sohu.com/a/391633987_120060669
-