

# 欧利斯认证有限公司

## 贷款中介机构服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0260-2025

发布日期：2025-04-30

实施日期：2025-11-25

版本/版次：A/2

编制部门：技术开发部

评审人：林任红

批准人：林家丰

### 文件制/修订履历

制 / 修 订 日 期	制 / 修 订 单 号	制 / 修 订 类 别	版 本 / 版 次	制 / 修 订 说 明 (原 因、内 容 见 制 修 订 审 批 单)
2025-04-30	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input type="checkbox"/> 修订	A/0	初始发布、实施
2025-07-15	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input checked="" type="checkbox"/> 修订	A/1	管理层人员变更
2025-11-15	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input checked="" type="checkbox"/> 修订	A/2	管理层人员及文件名称变更

# 欧利斯认证有限公司公开文件

## 前 言

本认证标准是欧利斯认证有限公司开展贷款中介机构服务认证的依据。

本认证标准由欧利斯认证有限公司组织制定。

本次认证标准主要起草人：沈育谦、蒲文雄。

本认证标准版权归欧利斯认证有限公司所有，任何组织及个人未经欧利斯认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。未通过欧利斯认证有限公司认证的项目不得明示符合此认证标准。

本认证标准自 2025 年 11 月 25 日修订实施，仅管理层人员及文件名称变更，不影响之前企业对本文件的使用。

本认证标准由欧利斯认证有限公司解释。

## 目录

前 言 .....	2
1. 范围 .....	4
2. 规范性引用文件 .....	4
3. 术语和定义 .....	4
3.1 贷款中介机构 .....	4
3.2 执业资质 .....	4
3.3 管理体系 .....	5
4. 认证要求 .....	5
4.1 机构基本要求 .....	5
4.1.1 合法注册登记 .....	5
4.1.2 注册资本 .....	5
4.1.3 营业场所 .....	5
4.2 人员要求 .....	5
4.2.1 专业人员配备 .....	5
4.2.2 人员培训与发展 .....	6
4.3 管理制度要求 .....	6
4.3.1 业务管理制度 .....	6
4.3.2 风险管理制度 .....	6
4.3.3 合规管理制度 .....	6
4.3.4 信息安全管理 .....	6
4.3.5 投诉处理制度 .....	7
4.4 服务质量要求 .....	7
4.4.1 服务规范 .....	7
4.4.2 服务效果 .....	7

## 1. 范围

本技术规范规定了贷款中介服务机构服务认证的要求、程序和评价准则，适用于各类贷款中介服务机构寻求执业资质管理体系认证的活动，也可作为相关监管部门、行业协会及其他利益相关方对贷款中介服务机构服务进行评价的参考依据。

## 2. 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，仅所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（包括所有的修改单）适用于本文件。

1. 《中华人民共和国公司法》
2. 《中华人民共和国合同法》
3. 《金融机构风险管理指引》
4. 《金融消费者权益保护实施办法》
5. 《网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法》
6. ISO 9001：2015《质量管理体系标准》
7. ISO 27001：2013《信息安全管理标准》
8. ISO 37301：2021《合规管理体系 要求及使用指南》

## 3. 术语和定义

### 3.1 贷款中介服务机构

依法设立，专门为借款人和贷款人提供贷款信息咨询、贷款方案设计、贷款手续代办等服务，以促成贷款交易达成的机构。

### 3.2 执业资质

# 欧利斯认证有限公司公开文件

贷款中介机构及其从业人员依法依规开展贷款中介业务所必须具备的资格条件、能力水平和合规要求的综合体现。

## 3.3 管理体系

建立方针和目标并实现这些目标的体系，包括组织架构、职责权限、管理制度、工作流程、资源配置等方面的有机组合。

## 4. 认证要求

### 4.1 机构基本要求

#### 4.1.1 合法注册登记

贷款中介机构应依法在市场监管部门进行注册登记，取得合法有效的营业执照，经营范围明确包含贷款中介相关业务。

#### 4.1.2 注册资本

具有与业务规模和风险承担能力相适应的注册资本，具体金额应符合当地金融监管部门或相关行业标准的规定。

#### 4.1.3 营业场所

拥有固定、适宜的营业场所，营业场所应符合安全、消防等相关要求，并具备开展业务所需的办公设施和设备。

### 4.2 人员要求

#### 4.2.1 专业人员配备

机构应配备一定数量具有金融、法律、财务等相关专业知识和从业经验的人员，其中核心业务人员应具备相应的专业资质证书，如金融从业资格证、理财规划师证等。具体人员数量和资质要求根据机构业务规模和复杂程度确定。

## 4.2.2 人员培训与发展

建立完善的人员培训与发展制度，定期组织员工参加专业培训、法律法规培训和职业道德培训，不断提升员工的专业素养和业务能力。培训记录应妥善保存，以备查验。

## 4.3 管理制度要求

### 4.3.1 业务管理制度

制定全面、规范的业务管理制度，涵盖贷款咨询受理、客户信息收集与审核、贷款方案设计与推荐、贷款手续办理、贷后跟踪服务等业务全流程。明确各环节的操作规范、责任人员和风险控制要点。

### 4.3.2 风险管理制度

建立健全风险识别、评估和控制体系，对信用风险、市场风险、操作风险等各类风险进行有效管理。制定风险预警机制和应急预案，确保在风险发生时能够及时采取措施进行应对，降低损失。

### 4.3.3 合规管理制度

设立合规管理部门或岗位，负责监督机构的业务活动是否符合国家法律法规、行业监管规定和内部管理制度的要求。定期开展合规检查和内部审计，及时发现和纠正违规行为，并对违规责任人员进行处理。

### 4.3.4 信息安全管理

制定严格的信息安全管理制度，加强对客户信息、业务数据的保护。采取必要的技术措施，如数据加密、访问权限控制、防火墙设置等，防止信息泄露、篡改和丢失。明确信息安全事故的报告和处理流程。

## 4.3.5 投诉处理制度

建立客户投诉处理制度，明确投诉受理渠道、处理流程和反馈时限。及时、有效地处理客户投诉，记录投诉处理情况，并对投诉原因进行分析总结，不断改进服务质量。

## 4.4 服务质量要求

### 4.4.1 服务规范

制定明确的服务规范和标准，要求员工在服务过程中遵守职业道德，保持良好的服务态度，为客户提供专业、高效、热情的服务。服务用语应规范、礼貌，不得使用误导性或欺骗性语言。

### 4.4.2 服务效果

通过客户满意度调查、业务成功率等指标来衡量服务效果。客户满意度应达到一定的标准，如〔具体满意度数值〕以上；业务成功率应与行业平均水平相当或高于行业平均水平，具体数值根据不同业务类型确定。