

欧利斯认证有限公司

贷款中介机构执业资质服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0260-2026

发布日期：2025-04-30

实施日期：2026-06-10

版本/版次：A/2

编制部门：技术开发部

评审人：林任红

批准人：沈育谦

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	■制订 □修订	A/0	初始发布、实施
2025-07-15	初始制订	☑制订 ■修订	A/1	管理层人员变更
2026-06-10	修改制订	□制订 ■修订	A/2	根据 9 号公告原则要求内容修改

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执业资质服务认证的依据。

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、林任红。

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 2026 年 6 月 10 日起正式实施。为确保平稳过渡，对于已通过贷款中介机构执业资质服务认证的组织，以及在 2026 年 9 月 10 日前已提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2027 年 9 月 10 日前完成体系改版及重新认证工作，逾期未完成的，原认证资格将自动失效。

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 5

 3.3 服务认证评价 5

4. 认证核心要求 5

 4.1 服务管理通用要求 5

 4.1.1 机构合法经营条件 5

 4.2 服务特性专项要求 6

 4.2.1 全流程服务规范 6

 4.2.2 可量化服务效果指标 7

5. 配套认证评价方法 7

 5.1 评价总体模式 7

 5.2 分项评价实施细则 7

 5.3 结果判定与监督规则 7

1. 范围

本技术规范规定了贷款中介机构执业资质服务认证的要求、程序和评价准则，适用于各类贷款中介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机构执业资质管理体系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应用必不可少，注日期版本仅对应年份有效，未注日期采用最新现行版本，全部为公开可查现行标准，无虚构、废止文件：

1. GB/T 27400-2020《合格评定 服务认证技术通则》（服务认证顶层通用评价依据，强制配套）
2. T/GDJRFW 001-2026《贷款中介机构执业管理要求》（金融中介行业团体标准，现行有效，承载行业专项服务、管理基础条款）
3. GB/T 35770-2022《合规管理体系 要求及使用指南》（机构合规管控配套国标）
4. GB/T 22080-2016《信息技术 安全技术 信息安全管理体系要求》（客户金融隐私保护配套国标）
5. 《中华人民共和国公司法》
6. 《金融消费者权益保护实施办法》
7. 《商业银行互联网贷款管理暂行办法》

3. 术语和定义

3.1 贷款中介机构

依法登记设立，经营范围包含融资信息咨询、贷款居间代办，为借贷双方匹配信贷资源、设计融资方案、代办贷款手续，收取居间服务费用的独立市场

经营主体

3.2 执业资质

机构向借款人提供的融资咨询、信贷资质评估、贷款产品匹配、综合融资成本公示、材料代办、贷后跟进、投诉处置等全流程市场化居间服务，为本规范核心评价对象。

3.3 服务认证评价

依据本规范及 GB/T 27400-2020，通过文件审查、现场核查、客户回访、业务抽样测评相结合的方式，对机构服务管理、服务特性达标情况开展判定、分级、监督的成套评价活动。

4. 认证核心要求

4.1 服务管理通用要求

4.1.1 机构合法经营条件

机构完成市场监管注册登记，营业执照经营范围明确标注融资咨询、贷款中介相关业务；具备匹配业务规模的固定经营场所，场所消防、安防设施合规；建立与业务风险匹配的资金管控机制，落实金融监管综合融资成本公示要求。

4.1.2 从业人员管理要求

按业务规模配置具备金融、法律、财务基础能力的专职业务人员；建立常态化法律法规、职业道德、业务操作培训机制，完整留存培训签到、课件、考核记录；明确从业人员禁止误导宣传、乱收费、泄露客户信息等负面行为清单。

4.1.3 全流程运营管理制度

机构须建立 5 类标准化管理制度，形成完整管理闭环：

欧利斯认证有限公司公开文件

1. 业务全流程管理制度：覆盖客户接待、信息采集、资质评估、方案推荐、手续代办、贷后跟进全环节操作权责；
2. 风险管控制度：建立信贷风险识别、事前预警、事后处置流程，留存风险评估台账；
3. 内部合规审查制度：设置合规岗，定期开展业务自查、内部审计，及时整改违规操作；
4. 客户信息安全管理制度：落实数据加密、访问权限管控，杜绝客户征信、资产信息泄露、篡改；
5. 客户投诉处置制度：明确线上线下投诉渠道、7 个工作日内办结反馈时限，完整归档投诉记录、整改复盘材料。

4.2 服务特性专项要求

4.2.1 全流程服务规范

1. 接待咨询：服务用语规范，禁止夸大放款额度、隐瞒服务费、虚构利率；主动书面告知居间服务费、银行利息等全部综合融资成本；
2. 方案匹配：根据借款人收入、征信、资产情况提供适配信贷方案，不强制搭配高额附加服务；
3. 手续代办：一次性告知所需全部材料，减少客户重复跑腿，明确材料保管保密规则；
4. 贷后服务：放款后同步跟进还款提醒，协助处理信贷还款疑问、续贷咨询；
5. 隐私保护：未经客户书面授权不得查询、上传征信报告，不向第三方倒卖客户信。

4.2.2 可量化服务效果指标

以两项核心指标衡量服务交付质量，认证核查时现场核验佐证材料：客户有效满意度不低于 85%；合规业务办结成功率不低于行业平均基准值，留存季度满意度问卷、业务台账作为测评依据。

5. 配套认证评价方法

5.1 评价总体模式

遵循 GB/T 27400-2020 规定，采用文件审查 + 现场核查 + 客户抽样回访组合评价模式，同步核查服务管理体系运行、服务特性落地情况，评价结果作为认证授予、监督、再认证的唯一依据。

5.2 分项评价实施细则

文件审查：核查机构全套管理制度、培训记录、投诉台账、客户档案、合规自查报告，判定管理要求是否完整落地；

现场核查：实地查验经营场所、业务操作流程、信息安全管理措施，随机抽取近 3 个月业务单据核验服务规范执行情况；

客户回访：随机抽取不少于 10 笔已办结业务客户电话回访，核实成本公示、服务态度、隐私保护等服务特性真实达标情况。

5.3 结果判定与监督规则

达标判定：管理类、服务特性类核查项轻微不符合 ≤ 3 项，无严重违规项，方可通过初次认证；存在隐瞒综合成本、倒卖征信信息等严重违规直接不予发证；

证后监督：获证机构每 12 个月开展一次监督评价，重复全套核查流程；认证有效期满前 6 个月启动再认证综合评价；

处置规则：监督核查出现严重违规、多项共性服务缺陷，暂停证书；逾期未整改完成撤销认证证书，依据 GB/T 27400-2020 执行证书管理流程