

Q/TCJHYH

塔城津汇村镇银行金融机构企业标准

塔城津汇村镇银行自助设备管理办法

2025 - 9 - 20 发布

2025 - 9 - 20 实施

塔城津汇村镇银行有限责任公司 发布

前 言

本标准按照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。

本标准由塔城津汇村镇银行有限责任公司提出。

本标准起草单位：塔城津汇村镇银行有限责任公司。

本标准主要起草人：塔城津汇村镇银行有限责任公司财务运营部。

塔城津汇村镇银行自助设备管理办法

1 总则

为强化自助设备管理，规范塔城津汇村镇银行（以下简称本行）自助设备操作，特制定本办法。

本办法所称的自助设备是指通过计算机、通信等科技手段提供存款、取款、转账和查询等金融服务的自助设施。按使用功能，自助设备分为自动取款机（ATM）、存取款一体机（CRS）等。按自助设备设置地点，自助设备分为在行式和离行式两种。

在行式指设置在本行营业网点内部或与营业网点之间有便利通道，利用自助设备，单独为客户提供24小时自助服务的专门区域。

离行式指设置在本行营业网点以外具有独立封闭的营业场所，以多台自助设备为载体，向客户提供24小时自助服务的专门区域。

自助设备的管理包括自助设备的购置、软件、硬件升级、报废、日常运行与风险控制等。

自助设备的附属设施包括：门禁系统、监控系统、防盗报警系统、手动或自动灭火系统、防护舱、UPS不间断电源、网络通信设备、宣传和照明设备等。

2 职责划分

各部门职责

2.1 财务运营部

作为牵头管理部门，负责对本行的自助设备业务进行管理、指导、检查和监督；

负责制定自助设备业务发展规划，编制年度预算；

负责对自助设备新业务功能、机型等方面的需求提出和功能部署；

负责自助设备的选型、采购、安装调试、开通申请等工作，以及维护厂商的后评价工作；

负责对自助设备运营数据进行统计、分析；

负责自助设备报废时关键硬件的拆除与关键数据销毁时的监督；

负责自助设备相关业务培训，解答营业网点相关业务咨询。

2.2 信息科技职能部门

负责自助设备服务端系统的测试、联调、上线及维护工作；

负责保障自助设备相关系统正常运行；自助设备通讯线路、配套网络、UPS电源等设备的安装与维护；

负责从技术角度评估各部门提出的业务需求；

自助设备报废时关键硬件的拆除与关键数据的销毁等工作。

2.3 综合管理部

负责按照本行VI形象设计方案进行自助服务区域的装修、安装及移机所涉及施工工作的管理，

按照本行VI形象及相关标准设计改造方案、配置门楣牌匾及银联灯箱。

负责自助服务区域设备安装、移机所涉及施工费用的初审工作。

2.4 安全保卫职能部门

负责自助设备选址的安全评估工作；

负责对办理自助设备整体工程安防、消防开工和竣工验收等手续进行管理和监督；

负责对全行自助设备110报警的监督、管理、检查等事宜；

负责自助网点安防、技防设施的图纸设计与安装；自助网点的安检验收工作；

负责自助设备安全防护设施标准及安全防范方案的制定；负责向公安机关申报设立自助银行前期所需上报材料；

配合自助设备报废时关键硬件的拆除与关键数据的销毁监督等工作；

负责自助设备加钞时安保人员与押运车辆的调配及安全保卫工作；指导对突发事件、案件（如抢劫、破坏、火警等）防范预案的制定。

2.5 营业部

负责对自助设备日常运行进行监控、维护工作；
 负责对维保服务商提供的服务进行监督，并对其维保服务情况提出评价建议；
 负责本行银联之间的对账处理、交易查询、差错处理等；负责本行内部自助设备的账务核对、长短款的确认、差错上报、账务及时核销处理等；
 配合自助设备发展计划的申报和设备的选址、建设、调整、迁址、撤销等工作的实施；
 负责监控自助设备的运行情况、交易情况，包括设备以及周边环境卫生清洁、灯箱等照明设备的日常检查与维修、报警设施的日常检查测试与报修等；
 负责根据安全保卫条线要求，做好自助设备相关安防、消防工作。做好自助设备日常监控录像调阅、安保检查等安全管理工作；
 负责相关凭证、钥匙、密码、吞卡、耗材等日常管理，保障自助设备及附属安防、消防设备安全、正常运行，如遇设备故障及时报修，维修过程中做好配合并对设备维修商的维修维护验收；
 负责相关客户解释、投诉处理等工作。

3 招标、预算、采购

财务运营部根据自助设备技术发展和市场变化，提出自助设备选型需求，按本行相关规范开展招标工作。

财务运营部根据自助设备战略发展规划及分支机构年度业务发展规划，编制年度全行自助设备采购预算。并在预算资金内，依据有关业务数据统筹安排全行设备购置计划。

营业部不得自行购置、借用、试用各种自助设备。

营业部应严格按照本行固定资产相关管理办法要求，对自助设备固定资产进行管理。

4 选址、建设安装、验收

4.1 选址

根据自身发展需要，进行可行性分析，根据周边环境、客户群体、实际业务需要等，确定计划增设的自助设备数量、类型及安装计划。

4.2 建设、安装

自助设备应在取得批准后方可开始建设。建设标准遵从行内整体形象标准及建设标准。

自助设备安装：

- 自助设备进场前，应确保安装环境达到防火、防水、防盗、防漏电等要求
- 自助设备进场后，财务运营部负责开箱验货，确认自助设备品牌、型号等信息无误，组织安装；
- 做好其他相关的设备配套设施安装。

4.3 验收

设备安装调试完毕后，由财务运营部牵头组织进行验收。验收通过后，设备方可对外开通。

5 开通、变更、停机

5.1 自助设备开通

自助设备开通前，应确保设备所需网络、土建工程、安防等配套设施均建设完毕、具备开通条件。

营业部提前三个工作日填写《自助设备开通、变更、撤销申请表》，报财务运营部。

自助设备正式提供对外服务之前，营业部需进行业务测试，若无异常，方可投入使用。

5.2 自助设备变更

设备所属营业部、虚拟柜员号、所在地址等信息如发生变更，营业部提前三个工作日填写《自助设备开通、变更、撤销申请表》，报财务运营部。

5.3 自助设备停机

因设备故障进行维修或其他原因需要临时停止运行设备时间超过7天的，停机同时及恢复运行后，营业部应及时以邮件方式写明情况，报财务运营部。

临时停机的期限以营业部备案材料中的预计停机时间为准,超过预计时间后仍不能恢复正常使用的,应按照规定程序重新报备。

对暂停使用的自助设备,营业部要做好提示、适当遮挡、妥善放置等工作,避免因设备停用引发投诉,确保客户利益和公共金融服务不受影响。

6 撤机、报废

自助设备撤机:

a) 因营业部撤销、业务退出等原因需要撤销自助设备的,营业部提前五个工作日填写《自助设备开通变更撤销申请表》,报财务运营部。

b) 撤机时应及时清除不再使用的各类设备标识、标记等装潢装饰,避免不法分子利用上述条件从事侵权违法活动。

自助设备报废是指对设备进行报废、转让、处置变现的处理。未经本行审批同意,营业部不得自行清理或处置自助设备。设备报废按本行固定资产管理相关规定进行处理。

7 人员管理

营业部对本部设备管理涉及人员进行统一管理、培训。相关人员必须熟悉设备的基本业务及操作环节。

根据业务管理需要,营业部应指定专人负责自助设备的管理和复核监督工作。相关人员岗位设置和职责:

网点管理岗:

- a) 负责自助设备密码、自助设备加钞间钥匙的保管使用;
- b) 配合清机加钞岗进行清机加钞、吞卡处理复核;
- c) 负责自助设备日常巡检,巡检内容包括设备运行情况、保证设备环境卫生、防范犯罪分子作案检查,自助设备的视觉形象检查;
- d) 报警设施的日常检查测试与报修;
- e) 负责自助设备硬件运行维护工作,包括耗材领用和更换、故障设备报修、简单故障排除、调阅监控录像等。

清机加钞经办岗:

- a) 负责加钞自助设备上下箱体钥匙、钞箱钥匙、自助设备加钞间门禁的保管使用;
- b) 自助设备清机、加钞、吞卡处理;
- c) 配合清机加钞复核清分、整点自助设备清机收回的现金;
- d) 配合清机加钞复核领用、上缴、清分自助设备所需的现金;
- e) 协助网点管理岗进行日常维护等相关工作。

清机加钞复核岗:

- a) 负责自助设备所需现金的领用、上缴、清分;
- b) 根据装钞计划对需要加钞的设备进行配钞装箱;
- c) 清分、整点自助设备清机收回的现金;
- d) 负责现金调拨、账务核对、现金长短款处理及手工台账登记。本行卡在长短款发生后5个工作日内(节假日顺延)内进行账务处理。他行卡在长短款发生后7个工作日(节假日顺延)内进行账务处理;
- e) 日常整理记账凭证,登记簿与交易流水纸等档案资料的保管。

委派运营主管:

- a) 装钞计划的制定;
- b) 监督(复核)清机加钞复核岗进行现金调拨、账务核对、现金长短款处理及手工台账登记;
- c) 监督日常整理记账凭证,登记簿与交易流水纸等档案资料的保管;
- d) 监督自助设备所需现金的领用、上缴、清分;
- e) 监督清分、整点自助设备清机收回的现金;
- f) 监督对需要加钞的设备进行配钞装箱;
- g) 监督自助设备日常维护等相关工作。

岗位制约。以上岗位中,网点管理岗与清机加钞经办岗不兼容。清机加钞经办岗与清机加钞复核岗

不兼容。

网点管理岗、清机加钞经办岗、清机加钞复核岗应严格按照岗位职责进行操作，对于需要双人操作的业务，必须双人办理。

岗位人员发生变动时应做好钥匙等重要物品交接工作。

8 业务管理

每台设备在综合业务系统中均设置一个自助设备柜员号。营业部应做好综合业务系统内自助设备柜员的柜员号及钱箱参数设置、维护等工作，设备撤销后，应及时对自助设备柜员号进行注销。

8.1 现金设备业务管理

营业部应确保现金设备正常对外运行，钞箱现金不足时应及时进行加钞，存钞箱满时应及时进行清钞。

加钞前加钞人员应对设备进行检查，确保设备处于安全状态。在行自助设备加清钞过程应有保安人员护卫、警戒。其中，在行大堂式自助设备加清钞时应在非营业时间并关闭营业厅大门。

加钞过程中应严格按照提示进行操作，双人核对现金实物、系统尾箱余额、加钞凭条等进行核对。

加钞时应检查并视情况更换流水打印纸、凭条打印纸、色带等，查看吞卡槽内有无吞卡，如有吞卡应及时取出并处理。

加钞完毕后，应做取款吐钞、存款入钞测试，测试无误后，方可对外提供服务。如设备出现不正常情况，需及时进行维修。

清分现金、加装钞操作、回钞清点、账务核对、账务处理等工作必须严格按照相关现金及账务管理规定执行。

8.2 钥匙、密码

钥匙管理：

a) 加钞自助设备上下箱体钥匙、钞箱钥匙、自助设备加钞间钥匙等相关钥匙应作为重要物品保管和使用，谁开谁锁、纵向交接。

b) 营业期间，自助设备相关钥匙由网点管理员、清机加钞经办员保管。营业终了，钥匙入库或保险柜统一保管。严禁将钥匙随意摆放、交与他人。

c) 备用钥匙营业部上缴综合管理部进行保管，综合管理部两名保管人员共同密封并在封口处双人签章，注明日期及名称后，入库或保险柜保管。在特殊情况下，经分管行领导批准同意后，已封存的备用钥匙可由两名保管人共同拆封后使用，并做好登记。备用钥匙使用完毕后，应由两名保管人按照规定进行密封后，入库或保险柜保管。

d) 自助设备相关钥匙丢失不得配用，须及时向本行安全保卫职能部门报告更换新锁；修、换钥匙，做好新钥匙的启用、保管登记工作。

密码管理：

a) 自助设备钥匙、密码须双人分管，严禁密码和钥匙交叉使用、保管。

b) 每台设备需设置不同的密码。设备初次启用、人员更换都必须更换密码。

c) 密码的更换、密码棒的交接及保管必须在相关登记簿中进行登记。密码需密封，明确使用人和保管人，封存的作废密码要及时销毁。

d) 密码管理员使用密码开启保险箱时，其他任何人需背对密码管理员，保险箱锁定后密码管理员需将密码打乱。

e) 更改保险箱密码时必须严格按照密码修改方法进行，确保万无一失。正常情况下，自助设备保险箱密码每3个月至少需更改一次。每次更改必须如实填写并封存，上缴到财务运营部备案。发生操作人员变更或泄密等特殊情况时，必须及时更换密码。

f) 更改保险箱密码时每台设备必须设定3组号码，最后的一组号码必须要大于20小于80的数字，2个号码之间的间隔一定要大于5，禁止使用20以下，90以上的数字，禁止使用同号、连号进行密码组合。

g) 完成更改保险箱密码后，关门之前至少反复实验新的密码组合3次以上，确保密码的准确及记忆。

8.3 假币控制

装钞现金必须经清分机清分鉴伪或人工鉴伪后才能装箱。严禁将未鉴伪现金直接装箱。整点清分现金时，必须经清分机或人工鉴伪，一旦发现假币或变造币，应立即停止该类型一体机对外服务，逐台对

该类型设备清机，并通知设备厂商查明原因、升级验钞模块并测试后方可开通运行。

8.4 大额现金短款控制

单台设备清机轧账后，发现短款三张以上，应及时对该台设备卸钞清机，认真检查保险箱内有无残留现金，再次清机后仍然短款，在运维公司查明原因确认设备故障造成，除要求运维公司赔付短款外，还应责成其对设备进行一次预防性全面维护，测试后方可开通运行。

8.5 设备库存现金盘点

主管运营行长每半年应对自助设备库存现金进行盘点。网点负责人每月对自助设备库存现金进行盘点。网点委派运营主管每周对自助设备库存现金进行盘点。以确保账款安全无差错。

8.6 自助设备转账及撤销

根据《中国人民银行关于加强支付管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》（银发〔2016〕261号）和《中国人民银行关于进一步加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》（银发〔2019〕85号），除向本人同行账户转账外，跨行转账业务如客户选择延迟转账，在本行受理后24小时内，可拨打营业网点电话或到营业网点申请撤销。

8.7 吞卡处理

吞卡是指在进行自助设备交易过程中，因自助设备发生故障、持卡人操作失误等引起的自助设备吞卡。

营业部在接收到客户告知后最迟不得超过三个工作日取出吞卡。吞卡处理必须双人取出、清点，将与交易流水凭条记载的吞卡记录逐一核对，交吞卡专管人员入库(或保险柜)登记保管。

被吞卡视同重要凭证管理，收入、付出、上缴均应在《自助设备吞没卡处理登记簿》上登记。

吞卡领取：

吞卡领取人必须凭本人有效身份证件领卡，营业网点应通过联网核查系统校验身份信息，复印并留存持卡人身份证。核对无误后，持卡人在《自助设备吞没卡处理登记簿》签名确认后，将吞卡交还持卡人。

他人代理领卡时，还需同时验证代理人有效证件。营业网点通过联网核查系统校验代理人的身份信息，复印并留存持卡人及代理人身份证。核对无误后，持卡人在《自助设备吞没卡处理登记簿》签名确认后，将吞卡交还持卡人。

他行卡吞卡领取时，操作员在身份核查系统中核实持卡人的身份证。复印并留存持卡人及代理人身份证。满足下列情况之一，即可办理领卡手续：

- 持卡人的有效身份证件和吞卡上汉语拼音姓名、背面签名或证件号码一致。
- 持有交易时的客户凭条。
- 发卡机构出具的证明吞卡与有效证件所有人之间归属关系的有效证明。

对于超过30天无人认领的卡片，将卡片剪角并对磁条、芯片进行破坏处理后，委派运营主管登记《自助设备吞没卡移交清单》（详见附件2）一式三联（一联网点留存、一联放入传票归档、一联财务运营部留存），移交财务运营部，由财务运营部统一安排集中销毁。

9 运行管理

9.1 故障处理

自助设备在使用过程中出现故障，网点管理岗人员应及时按本行相关维护操作规程要求进行报修，同时协助并监督设备维保商按维保服务要求开展维修。

凡遇系统升级、设备故障以及日常清机加钞、更换打印凭条纸、流水纸等设备不能对外使用，网点管理岗人员应在设备外张贴公告，告知客户。

自助设备如遇特殊情况不能在8小时内进行故障修复或断电2小时以上，且无法恢复正常供电时，应进行撤钞清机处理。

9.2 维护要求

营业网点应监督设备厂商按协议要求做好设备维护，确保设备正常运行。

按要求打印、保存、装订设备相关业务报表、凭证，如：加清钞传票等。

现金设备流水凭条纸需要更换时，操作人员应撕下流水纸同时签当时的起止日期，并在各期间的交易流水的首尾加盖经办人员名章，按交易流水编号（×年、×月、×序号）顺序保管。

10 安全管理

营业部严格遵守本行营业场所安全管理相关规定。

自助服务区域的选址、设计、设备安装要遵循保证安全的原则。合理划分服务区、维护区，保证基础设施安全。必须配备应急照明设施，在明显位置设置禁烟标志。

自助服务区域必须满足监管机关的规定标准，并经当地公安部门验收合格后才能对外营业。

自助服务区域必须安装全方位监控报警系统，确保人员进出和操作全过程有清晰、不间断的录像资料以备查阅。系统应安排专人维护管理，确保其正常运行，发生故障时要及时排除。

安装监控设备时摄像头的取像范围，应以能清晰记录操作人的面貌特征且不能看到操作密码为准。设备录像的摄录范围包括但不限于取款人面部、出钞口（不能摄录键盘操作）、加钞位置（不能摄录键盘操作）、设备外部周边环境等，加钞全程必须有监控。有关记录介质要妥善有序保管，图像数据的记录保存时间不应少于3个月。监控设备的使用、管理及监控录像资料查阅、管理应符合安保要求。

当自助设备或配套设施发生故障，维保商进行维修时，营业部必须安排人员全程陪同、进行监督。任何人不得带走设备内保存的数据资料、录像资料，更换自助设备电脑硬盘时要清空原硬盘中的数据资料，以确保本行账户信息安全。

应妥善保管与自助设备交易相关的资料，防止信息泄露和滥用。

设备一旦停止使用，应组织清除设备上的本行标志、文字、厂商标志；对存有程序、数据或资料的自助设备的存储介质（含硬盘、密码键盘等重要部件）确保彻底消除业务数据和业务软件，防止泄露；按本行涉密工作要求对存储介质进行处理。

重大事件应急预案：在接到自助设备遭受暴力破坏、被盗、非法入侵等警情信息时，营业部的网点管理人员、主要负责人应在第一时间赶到现场。在保障工作人员人身安全情况下通知警方、关闭自助设备，严格按照本行重大事项管理相关要求进行处理。待相关事件处理完毕后方可开通运行设备。

11 档案管理

自助设备的交易流水为重要会计档案，分为纸制交易流水和电子交易流水。交易流水应定期进行整理、归档。

流水纸由网点管理岗卸下后及时移交给委派运营主管理保管，并填写会计凭证移交单。

流水纸的保存期为5年，到期后由档案管理部门统一组织销毁。

12 督导、检查

本行应按各条线要求对自助设备的日常操作流程、日常故障处理、日常运行情况等工作进行定期或不定期的检查，可通过调阅登记簿、查看监控录像、现场核查等方式进行检查，每季度至少检查一次，并做好检查记录。

营业部应开展定期巡查，在行式每天至少一次，离行式每周至少一次，每次巡查间隔时间不得超过7个工作日，做好巡查情况登记。巡查内容包括但不限于以下情况：

1. 检查设备设施及周边环境是否完好、整洁：

a) 设备、装饰面板、遮阳罩、灯箱、密码防窥罩等设备；

b) 设备编号牌、使用指南、受理标识等；

c) 设备及附属设施要保持外观及周边环境整洁，防止由于设备周边的湿、滑、乱等危险环境给客户造成人身伤害的事件发生。

d) 设备附近不得存放易燃易爆物品，应定期进行防火安全检查，消除火灾隐患。

2. 附属设施运转是否正常：

a) 监控及报警设备；

b) 监控录像图像清晰、摄录角度合理，不摄录及保存客户取款密码；

c) 监控录像资料保存时间应不少于3个月。

3. 安全隐患检查：不得在设备机身张贴无关信息，以防止犯罪分子借机进行诈骗。机具、遮阳罩等设备上面是否被加装摄像头、读卡器、假键盘、诱骗性的标贴等附着物。

4. 设备运行检查：电源是否正常；通讯是否正常；取款机现金是否充足；存取款机是否满钞；日志流水纸、客户凭条纸是否充足；打印色带是否清晰；监控图像、报警和远程监控联网设备运行是否正常，有无机械故障等。

13 附 则

本办法由财务运营部负责解释和修订。