

银行自助设备运营操作规程

第一章 总 则

第一条 为加强和规范自助设备管理，提高自助金融业务的运营质量和综合效益，根据《银行自助金融业务管理办法》等有关规定，特制定本规程。

第二条 本规程主要适用于自动取款机、自动存款机、存取款一体机等自助现金终端，自助服务终端、自助签约终端、智能支付终端操作规程另行制定。

第三条 本规程所称自助设备运营内容包括自助设备的到货验收、安装开通、密钥管理、巡检维护、现金管理、账务核对与差错处理、吞没卡处理、客户服务、风险防范、档案管理等。

第四条 银行所辖各级机构在自助设备管理、运营过程中，必须执行本规程。

第二章 机构及岗位职责

第五条 自助设备运营操作涉及机构主要包括支行、营业网点及集中管理机构等；岗位主要包括支行自助设备管理员、支行安全保卫人员、营业网点运营主管、营业网点或集中管理机构设备管理员（以下简称设备管理员）、大堂经理等。本规程主要对以上机构及岗位职责进行明确和规范。总行、一级分行和二级分行的相关职责参照《银行自助金融业务管理办法》执行。

第六条支行职责

（一）负责辖内自助设备管理，落实、监督、检查各项业务制度执行情况。

（二）负责落实自助设备管理员岗位责任制，设置支行自助设备管理员岗位，至少配备 1 名支行自助设备管理员。

第七条支行自助设备管理员职责

（一）负责配合上级行做好辖内自助设备选址布局 and 安装验收等工作。

（二）负责辖内新增及迁址设备的安装调试、密钥申请、领取与保管、设备停运及各种事项申报；负责自助设备 IP 地址、设备型号等系统参数增加、删除、修改的上报工作。

（三）负责辖内自助设备运营管理，组织设备巡检工作，保障设备稳定运行。

第八条 支行安全保卫人员职责

（一）负责自助设备现金的领取、上缴、解送等过程中现金及人员的安全保卫工作。

（二）负责组织自助设备安全巡查工作，检查自助设备及周边环境的日常安全，调阅自助设备监控录像，发现问题及时通知营业网点。

（三）负责处理各种自助设备风险案件，遇重大问题报告支行。

第九条营业网点职责

(一) 负责落实各项自助设备业务管理制度，落实设备管理员岗位责任制，设置设备管理员岗位，设备管理员要相对固定。

(二) 负责协助自助设备安装、验收、开通等工作。

(三) 负责自助设备的日常巡检、维护报修、耗材管理、账务核对与差错处理、吞没卡处理、登记簿与交易流水档案管理、周边环境清洁等。

(四) 负责自助设备的清钞、加钞等现金管理以及自助设备钥匙和密码管理。

(五) 负责自助设备安全巡查与监控管理，定期调阅监控录像资料。

(六) 负责受理持卡人有关自助设备的咨询、投诉及服务引导工作，遇重大问题及时向支行报告。

第十条 营业网点运营主管职责

(一) 负责加钞、调款等现金管理以及差错处理等业务管理的检查工作。

(二) 监督指导网点自助设备制度执行情况、客户咨询投诉处理、风险控制等工作。

第十一条 设备管理员职责

(一) 负责自助设备安装环境的准备工作，包括新增设备的到货检验签收，确定安装区域，检测通讯线路和电源等。

(二) 负责自助设备保险柜密码与钥匙、上箱体与钞箱钥匙的管理。

(三) 负责自助设备加钞、清钞等现金管理和账务核对等工作，协调处理自助设备发生的吞没卡及长短款交易。

(四) 负责自助设备耗材领用和更换、吞没卡回收、交易验证、维护报修、周边环境保洁、监控录像设备检查、非法张贴物和非法装置的清除等工作，负责登记簿记录与管理。

(五) 负责自助设备的运行维护工作，包括故障设备的自检、简单故障的排除等，遇无法解决的问题及时上报。

(六) 负责协助科技部门或维护公司进行设备版本程序更新，协助并监督维护公司进行设备预防性维护和设备维修。

(七) 负责自助设备业务统计与分析工作。

(八) 负责协助处理持卡人咨询与投诉，遇有重大问题可暂停设备，及时向网点或支行报告。

第十二条 大堂经理职责

(一) 负责自助金融业务的客户引导与营销宣传工作。

(二) 负责业务咨询及客户投诉的引导处理。

(三) 协助自助设备运行及安全状态检查，发现问题及时通知设备管理员处理。

第十三条 自助设备管理可采取集中管理或归属营业网点管理模式。开展自助设备集中管理的分行，其集中管理机构职责和岗位可参考上述规定自行制定。

第三章 自助设备运营管理

第一节自助设备签收、安装验收与上线运行

第十四条 自助设备到货后，支行电子银行部门、自助设备归属网点及设备供应商同时到场完成设备签收工作，确认外包装是否完好、防倾斜标志是否正常，记录设备序列号等，填写《银行自助设备到货验收报告》。

第十五条 自助设备要在到货签收后三个月内完成安装、调试工作并上线运行。因特殊原因不能安装的要进行迁址安装。

第十六条 自助设备安装前，各级行要按照有关要求向当地监管部门和公安部门履行报批或报备手续。设备安装要符合总行《银行营业网点形象建设标准》（办发(2012) 954号）、《银行自助设备、自助银行安防设施建设管理工作规定》（规章(2012) 118号）、公安部门《银行自助设备、自助银行安全防范的规定》(GA745-2008)和生产厂家的规范和要求。

第十七条 二级分行(或一级支行，适用于一级分行直管支行，下同)电子银行部门负责组织自助设备安装工作，个人金融、运营管理、信息科技及安全保卫部门密切配合，支行、设备归属网点、设备供应商配合实施。设备安装工作包括提出安装申请和密钥申请，落实设备安装环境的准备工作，申请通讯线路，协助上级行进行强弱电测试、运营参数设置、管理及监控系统数据录入，系统安装，软硬件调试，视频监控等安防设施安装、调试，防雨、防尘、防晒设施安装，标识标牌张贴，运营环境检查等工作。

第十八条 设备安装完毕后，支行、营业网点配合上级行按照自助设备采购合同中规定的《银行自助设备安装验收标准》共同进行验收，验收内容包括设备软硬件测试、界面测试、正常交易测试、异常交易测试等，验收合格后填写《银行自助设备安装运行验收报告》，经上级行批准后，自助设备可上线运行。

第二节 密钥管理

第十九条 支行自助设备管理员负责向电子银行部门提出密钥申请，并逐级上报至一级分行电子银行部。一级分行电子银行部转交信息技术管理部，申请制作密钥。一级分行信息技术管理部接到申请后，3个工作日内生成分段密钥，填写《银行自助设备密钥生成登记簿》，并交电子银行部分发。

第二十条 自助设备密钥的分发可采取双人分别领取、密码信封分别邮寄或采用安全网络传输方式分别下发等三种方式。

第二十一条 自助设备密钥由支行自助设备主管部门负责人安排双人分别领取并保管。密钥领取后，要填写《银行自助设备密钥使用、销毁登记簿》，并签字确认。采用邮寄方式寄送的，要分批次邮寄不同密钥给密钥领取人，在递递信函内附带回执，领取人收到密钥后在回执上签字，将回执寄回。

第二十二条 自助设备密钥生成后30日内，由支行自助设备管理员组织完成密钥分段灌制。密钥灌制完成并经测试正常使用后，立即销毁密钥，并填写《银行自助设备密钥使用、销毁登记簿》，签字确认。

第二十三条 密钥生成后发生损毁、泄密等情况，各级行要按照上述流程重新申请、生成、分发并灌制密钥。

第三节 自助设备巡检与维护

第二十四条 在行式自助设备的日常巡检，由设备管理员负责，至少在每日营业前巡检一次。离行式自助设备的日常巡检，由支行、设备归属网点或集中管理机构负责，至少每周巡检一次。巡检内容包括对自助设备机身、灯箱广告等进行清洁，清除非法张贴物和非法装置；补充打印纸、色带等耗材，处理卡钞、卡纸、吞没卡等；检查设备监控摄像头，防止堵塞或损坏。巡检结束后确认设备运行正常，填写《银行自助设备维护及巡检登记簿》，签字确认。

第二十五条 支行自助设备主管部门要定期、不定期地组织对自助设备及运行环境的全面巡检，定期巡检间隔时间不得超过三个月。巡检完毕，填写《银行自助设备维护及巡检登记簿》。发现问题的，及时通知设备管理员或相关部门解决。

第二十六条 监控人员通过自助设备管理及监控系统发现自助设备运行故障或客户服务中心接到客户投诉时，要及时将设备故障相关信息反馈给设备管理员。

第二十七条 自助设备出现故障后，设备管理员应先自检排除设备故障，如无法排除，应及时通知上级行集中报修部门，协调信息科技部门或设备维护商查找故障原因。对因设备故障可能造成银行损失的，设备管理员要采取必要的关机、停机等紧急措施，

并报上级行。

第二十八条 设备维护维修前，设备管理员要检查设备吞卡槽和出钞通道，取出吞没卡和卡钞，在确认设备无吞没卡和卡钞后方可允许进行维修。

第二十九条 设备维护商进行设备维护维修时，设备管理员必须到达现场，审核维护维修人员的身份证和工作证件（或介绍信）。维护维修时，设备管理员原则上须全程陪同。在处理好吞没卡并确保现金安全的情况下，可通过远程视频实时监控维护维修人员工作情况。如维护维修工作涉及自助设备的硬盘、密码键盘、验钞模块或系统软件安装与更新、参数调整、工作日志提取等，信息科技部门须派人监督。如需更换设备配件，设备管理员需检查新配件的型号、性能是否与原模块一致，防止恶意更换。更换或拆卸的硬盘，由支行信息科技部门负责保管或进行数据销毁等。

第三十条 自助设备维护维修时，未经支行自助设备管理员批准，设备管理员不得允许维护商维护人员将移动存储设备、笔记本电脑等任何外部设备接入我行自助设备。

第三十一条 维修工作完成后，设备管理员进行设备验收，在《银行自助设备维护及巡检登记簿》上记录故障报修时间、原因、修复时间等信息。

第四节 密码钥匙管理与现金管理

第三十二条 自助设备要配备两名自助设备钞箱管理员，钞

箱管理员可由设备管理员兼任。

第三十三条 自助设备营运外包的，钥匙、密码管理另行规定。

第三十四条 自助设备实行集中管理的，其对应的柜面生产系统柜员可设置在集中管理的账务处理行，也可挂靠归属营业网点。

第三十五条 钞箱管理员或集中管理机构加钞计划制定人员要根据实际交易情况合理配置钞箱现金头寸，每日网点的营业初始和终了前要通过柜面生产系统检查自助设备钞箱头寸，针对夜间和节假日制定相应的加钞计划，保证自助设备的正常运行。同一台自助设备，不能一直由相同的两名钞箱管理员加钞、取钞。对未使用动态密码锁的自助设备，其钞箱管理员要至少按季轮换一次，每次至少轮换一人，轮换时，轮换双方要办理保险柜钥匙及密码的交接手续，并及时在《业务印章、钥匙等物品及密码保管使用登记簿》上登记。

第三十六条 未使用动态密码锁的自助设备保险柜钥匙和密码由两名钞箱管理员分管分用，平行交接。钥匙用毕，要入营业机构保险柜或随柜员现金箱入库保管，不得随身携带。自助设备保险柜密码由相对固定的两人担任密码管理员，对密码进行轮班管理，轮班时可不更改密码，交接时双方要及时在《柜面业务交接登记簿》上登记。密码管理员变动后，要更换密码并及时在《业务印章、钥匙等物品及密码保管使用登记簿》上登记。

对使用动态密码锁的自助设备，应设置专人负责保管 PDA及电子钥匙，并根据任务向钞箱管理员发放。任务完成后，钞箱管理员应及时交还 PDA及电子钥匙；当天任务未完成的，钞箱管理员应在日终前将 PDA及电子钥匙等实物交还，下一工作日重新领取并继续处理未办结任务。PDA及电子钥匙日终要入保险柜或随柜员现金箱入库保管，保险柜要放置在监控范围内。

第三十八条 未使用动态密码锁的自助设备保险柜备用钥匙、密码要封存保管。备用钥匙由钞箱管理员会同营业网点负责人（或运营主管）当面共同密封，分别签章，办理登记签收手续。备用钥匙和备用密码由支行运营管理部门双人分别入保险柜妥善保管。备用钥匙、密码如需启封，要经支行运营管理部门主管行长批准，备用钥匙使用完毕后立即密封放入保险柜，备用密码启用后立即变更。自助设备保险柜密码至少每 6 个月更换一次，保险柜密码管理员短期休假或离职（5 天（含）以上）时要更改密码，及时在《业务印章、钥匙等物品及密码保管使用登记簿》上登记，并由营业网点负责人或运营主管负责监交。密码交接完成后，新管理员必须重置密码，将旧密码封交给原保险柜密码管理员现场销毁，并登记《业务印章、钥匙等物品及密码保管使用登记簿》。

第三十九条 对使用动态密码锁的自助设备，属于集中管理的，其未启用的 PDA及电子钥匙由集中管理机构专人入保险柜妥善保管，启用时，须经有权人审批后拆封，并在完成相应技术处

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/695230013220011112>