



Q/371400LYZYFD

临邑中银富登村镇银行股份有限公司

Q/341400LYZYFD001

银行卡自动柜员机（ATM）终端规范

Technical specification on automatic teller machine（ATM）terminal for bank card

2021-07-27 发布

2021-07-27 实施

临邑中银富登村镇银行股份有限公司发布



目 次

1	范围	3
2	规范性引用文件	3
3	术语及定义	3
3.1	自动柜员机	3
3.2	ATM 机设置场所	3
3.3	使用时间	3
3.4	防止卡的不当使用	3
3.5	冠字号码	4
3.6	自助设备故障处理时间	4
4	ATM 机的设置	4
4.1	部门职责	4
4.2	自助设备设置与管理原则	4
4.3	自助设备及自助银行的布局	5
4.4	（自助设备及自助银行（银亭）的设立	5
4.5	当地银监局审批或备	5
4.6	购置	5
4.7	撤销	5
4.8	迁址	6
4.9	设备运行程序的管理	6
5	监控及机具维护	6
5.1	维护分类	6
5.2	维护基本要求	6
5.3	动态监控	6
5.4	日常检查	7
5.5	故障排除	7
6	ATM 机的安全管理	7
6.1	安全管理责任人	7
6.2	报警及监控	7
6.3	监控资料保存时间	7
6.4	信息安全管理	8
7	国密改造	8
附则	8
附录	8
	交易限制	8
	ATM 钥匙、密码、门禁及报警密码的保管	8
	ATM 相关人员职责	9



前 言

本标准根据 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由：临邑中银富登村镇银行有限公司提出并归口。

本标准起草单位：临邑中银富登村镇银行有限公司。

本标准主要起草人：赵立新、王冰、高忠丽。

企业标准信息公共服务平台
公开
2021年07月27日 14点41分

企业标准信息公共服务平台
公开
2021年07月27日 14点41分



1 范围

本标准规定了本行营业网点向客户提供服务时，在银行卡自动柜员机（ATM）终端技术规范要求的基础上，满足服务客户的规范要求。

本标准适用于本行所有银行营业网点，本行所有银行营业网点的服务提供应符合本标准要求。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准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标准。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。

JR/T 0002-2016《银行卡自动柜员机（ATM）终端技术规范》

3 术语及定义

3.1 自动柜员机

一种组合了多种不同金融业务功能的自助服务设备，持卡人可利用该设备提供的功能完成存款、取款等金融服务。其他商业银行发行的银联标识卡在我行 ATM 可以进行查询余额、取款操作。

3.2 ATM 机设置场所

设置场所分为在行式和离行式。在行式是设置在营业网点营业大厅或网点门口的，设置在大厅里的只能营业时间内使用，设置在网点门口的营业时间内也可以使用；离行式是设置在营业网点外的 ATM 机，可 24 小时使用。

ATM 机设置场所按提供功能不同分为自助服务银行和自助服务点。

3.3 使用时间

设在营业网点大厅内的 ATM 机使用时间同网点营业时间；其他 ATM 机除正常的维护、每日日终批处理时间外均可使用（他行卡日终批处理时间也能使用）。

3.4 防止卡的不当使用

为防止卡被盗用，密码连续错误输入 3 次（含 3 次）以上卡密码将被锁定，ATM 机自



动提示“您的密码错误输入次数已超过 3 次”拒绝继续使用。连续输入错误达 8 次后，需持卡人亲临柜台办理解锁。

3.5 冠字号码

在纸币印制过程中产生的，印刷于纸币表面的序列号。

3.6 自助设备故障处理时间

银行营业网点自助设备故障开始时间到故障排除恢复正常的时长。

自助设备的定义为具有存款或存、取款功能的设备。

自助设备故障是指不能对外提供服务，加钞、加纸等活动不计入自助设备故障。

4 ATM 机的设置

4.1 部门职责

1.产品及渠道管理部

产品及渠道管理部是自助设备和自助银行的业务主管部门，负责制定相关业务管理办法，制定全行自助设备和自助银行发展规划及运营需求，负责自助设备和自助银行建立、迁址、撤销、报废的考察论证和审批，负责提出自助设备业务需求，并对新业务功能或新型设备进行测试验收，负责向客服中心更新自助设备信息。

2.运营部

运营部负责对自助设备的日常运行及对客服务进行管理，制定相关业务操作规范，并指导村镇银行完成日常维护、现金管理、帐务处理、业务监控等工作。

3.信息科技部

信息科技部负责自助设备运行环境的创建和修改，负责自助设备和自助银行需要的通讯设备选型和采购，通讯系统的维护，负责 ATMP 端的端口维护和程序升级，负责各村镇银行 ATM 的采购、安装、调试、联网等工作，并负责对各村镇银行的技术应用培训，协助运营部进行新业务功能或新型设备的测试验收工作。

4.各村镇银行

负责 ATM 的使用、日常维护、现金管理、帐务平衡检查、业务监控等工作。负责 ATM 设备的现金险和财产险。

4.2 自助设备设置与管理原则

自助设备的设置与管理遵循“统一规划审批、统一购置安装、分级管理”的原则。



4.3 自助设备及自助银行的布局

自助设备的布局要遵循“方便客户、效益优先、统一规划、安全高效”的原则。

4.4 （自助设备及自助银行（银亭）的设立

自助设备的设立由各村镇银行根据业务发展的实际需要，向产品及渠道管理部提出申请。批准设立的，由信息科技部组织自助设备的招标采购。

4.5 当地银监局审批或备

1.自动取款机设立

获总部书面批准后，只设立提供取款、查询、转帐的自动取款机的，各村镇银行向所在地银监局或其授权的银监分局备案。如设立带存款功能的自动柜员机，需要先获得银监部门的批准。

2.自助银行设立

设立自助银行的，村镇银行向所在地银监局或其授权的银监分局提交申请材料，由其审批。运营部对此进行协调。经审批同意并取得批复文件后，方可筹建安装。并且在正式开业前须经当地银监部门实地验收同意。

4.6 购置

自动取款机、自动存款机、自动存取款机均属总部集中采购的设备类型，须经总部审批购置计划并同意后统一购置。在统一采购计划外如有新增自助设备的需求，由村镇银行运营部负责发起申请，经行长同意后，提交总部产品及渠道管理部审核并负责签批流程。审批通过后，由信息科技部负责采购。设备到位后，由总部运营部、信息科技部负责在生产系统中完成参数配置、网络调通，并由DCO完成虚拟尾箱、虚拟柜员的开通。在正式对外服务前一日，由村镇银行运营部负责完成终端信息在银联商户管理平台上的注册。由总部产品及渠道管理部负责将设备信息更新至客服中心知识库。

4.7 撤销

自村镇银行撤销自助设备、自助银行（银亭）的，村镇银行运营部发起撤销申请，经行长同意后，提交总部产品及渠道管理部审核并负责签批流程。审批通过后，由总部运营部、DCO完成系统参数、虚拟柜员的删除操作。由村镇银行运营部负责完成终端信息在银联商户管理平台上的删除操作。对外停止服务前由总部产品及渠道管理部负责将撤销信息更新至客服中心知识库。村镇银行须同时向当地银监局办理相关报备手续。



4.8 迁址

村镇银行根据业务发展需要、设备运行效益，如需迁移自助设备、自助银行（银亭），由村镇银行运营部发起迁址申请，经行长同意后，提交总部产品及渠道管理部审核并负责签批流程。审批通过后，由总部运营部负责参数变更操作，并通知DCO 进行系统虚拟柜员增删操作。由村镇银行运营部负责完成终端信息在银联商户管理平台上的变更操作。设备迁址后由总部产品及渠道管理部负责将设备信息更新至客服中心知识库。

村镇银行须同时向当地银监局办理相关报备手续。

4.9 设备运行程序的管理

ATMP 程序、ATMC、运行监控程序等由信息科技部负责维护、改造、升级。信息科技部负责ATM 系统24 小时监控。

5 监控及机具维护

5.1 维护分类

ATM 机的维护是保障其正常运行的重要环节。ATM 机的维护一般分保修期内维护和保修期外维护；又可分为日常维护和专业维护。日常维护一般由自助设备管理员承担，专业维护要由受过专业培训的技术人员或供应商的技术人员承担。技术人员提供服务前应先核对其身份信息后方可允许操作。ATM 软件升级前，需经信息科技部评审同意。由产品及渠道管理部通知厂商、村镇银行进行升级操作，并由村镇银行运营部负责验证。

5.2 维护基本要求

服务商的维保合同中须明确服务范围、内容、标准、服务质量、价格，付款方式、违约责任等事项。在每台ATM 机的背面，应贴上维保公司名称，负责维保的工程师姓名和联系电话便于联系。服务商应定期对设备进行巡检。

5.3 动态监控

ATM 机运行实行动态监控，监控内容包括：

- 1.未经批准同意的随意停机；
- 2.未能及时装换钞引起的停机或不能正常存取；
- 3.一般故障（打印机缺纸、一般性卡钞、废钞箱满导致屏蔽存取、磁卡读写器非机械故障、清洁不当造成的出钞不畅等）；



4.其他需要监控的故障，如通讯故障、机械故障、系统故障等。

5.4 日常检查

村镇银行自助设备管理员定期通过运行管理系统检查一次全行自助设备运行状态。村镇银行自助设备管理员，每日早晨及下班前，须对自己管理的自助设备运行状态和内外清洁进行检查；检查内容包括：电源是否正常，通讯是否正常，流水纸、客户凭条纸是否充足，打印色带是否清晰，设备内外是否清洁，有无机械故障，是否无钞或卡钞等。

5.5 故障排除

自助设备管理员发现故障，应利用监控程序或根据ATM机反映的故障代码，迅速判断故障类型予以分级排除：

- 1.一般故障，村镇银行自助设备管理员排除，恢复时间<30分钟；
- 2.钞满、缺钞，村镇银行自助设备管理员清、补钞，恢复时间<40分钟；
- 3.通讯故障，自助设备管理员排除，排除无效的，报信息科技部技术人员协助解决，恢复时间<24小时；
- 4.机械故障，服务商专业技术人员排除，恢复时间<24小时；
- 5.系统故障，属村镇银行系统故障的，需由总部帮助解决的，由村镇银行自助设备管理部门向信息科技部报告，由总部协调解决。总部系统故障的，由总部信息科技部解决；
- 6.以上是正常工作时间内排除故障时间的要求，正常工作时间内无法排除的故障，排除时间可适当延长。

6 ATM机的安全管理

6.1 安全管理责任人

ATM机的安全管理应建立人防、物防、技防的综合防范机制。指定人员作为安全管理责任人负责银行内ATM的安全管理。

6.2 报警及监控

ATM必须安装与当地公安部门和村镇银行保卫部门报警中心联网的报警设施，并经当地公安部门验收合格才能对外营业。报警系统应安排专人维护管理，确保其正常运行。ATM应由全方位，全天候监控。设备所处环境灯光应明亮。

6.3 监控资料保存时间

监控录像资料保存时间不少于一个季度（具体可按照当地公安要求适当调整），发现交



易差错和其他问题需查阅录像资料时，必须经所在村镇银行行长或指定的安全保卫负责人批准同意，并作登记后方可查阅录像资料。

6.4 信息安全管理

ATM 机维护人员如需使用电脑连接机具进行操作，必须使用我行提供的电脑；若ATM机的硬盘出现故障，不得将硬盘带离我行进行维修，直接换用新硬盘。旧硬盘需寄回总部信息科技部进行消磁处理；撤销停用的ATM 机需将硬盘取出寄回总部信息科技部进行消磁处理后，方可退还厂商。

7 国密改造

我行ATM支持国产密码键盘和国密密钥，支持所有国际和国密算法银行卡业务的办理。

附则

第一条本办法自发布之日起执行。

附录

交易限制

1.每日提取限额

- (1) 取现：每日累计取现不得超过 20,000 元
(2) 转账交易：不超过 5 万元

2.每次提取限额

- (1) 取现：每笔最高 3,000 元
(2) 转账交易：不超过 5 万元。

限额	日限额	单笔限额	适用级别
取现	20,000	3,000	账户级
转账	50,000	50,000	账户级

ATM 钥匙、密码、门禁及报警密码的保管

项目	持有人	保管
----	-----	----



ATM 密码	ATM 管理员(柜员/资金汇划岗)	个人保管
ATM 钥匙: ATM 机柜 ATM 保险柜 ATM 钞箱	ATM 管理员(柜面主任)	个人保管
ATM 加钞室门禁卡/报警器密码	ATM 管理员(柜员/资金汇划岗/柜面主任)	个人保管

ATM 相关人员职责

角色	职责
ATM 管理员	加钞及轧账
	现场 ATM 状态监控/现场检查
	取吞卡
IT	中央 ATM 监控
厂商	一线/二线维护
指定人员	ATM 加钞室每天分行开业前检查
行长/指定人员	ATM 加钞室安全