自助设备运营操作规程（试行）

**第一章 总则**

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

第二条 本规程适用于自助取款机、自助存款机、自助存取款机、自助服务终端等自助设备。

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、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 总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和岗位主要包括总行、总行自助设备管理员，营业网点、营业网点负责人、网点自助设备管理员等。本规程主要对以上岗位职责进行明确和规范。总行相关职责参照《自助设备管理办法》执行。

第六条 总行电子银行部设置总行自助设备管理员岗位，负责落实自助设备管理员岗位责任制。总行自助设备管理员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。

第七条 总行自助设备管理员职责

（一）负责配合总行做好辖内自助设备选址布局和安装验收等工作；

（二）负责辖内新增及迁址设备的安装调试，设备停运及各种事项申报、相关业务数据统计、业务监控及业务系统参数的增加、删除、修改上报工作；

（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 营业网点职责

（一）负责自助设备管理，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，设置营业网点设备管理员岗位，至少配备1名设备管理员、1名加钞员，自助设备管理员要相对固定。

（三）负责协助自助设备安装、验收、开通等工作。

（四）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。

（五）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。

（六）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。

（七）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，遇重大问题及时向总行报告。

第九条 营业网点负责人职责

（一）负责自助设备管理员及加钞员岗位管理。

（二）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。

（三）监督指导营业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。

第十条 网点自助设备管理员

网点自助设备管理员分为加钞员（A岗人员）、设备管理员（B岗人员）。设备管理员（B岗人员）为自助设备的第一责任人。各岗位职责如下：

（一）A岗人员

1、保管自助设备保险箱钥匙;

2、为自助设备进行加钞、配钞;

3、掌握自助设备现金头寸。

（二）B岗人员

1、保管自助设备保险箱密码；

2、配合A岗人员选钞、配钞，配钞时必须排除安全隐患，严格按照制度要求配款；

3、负责账务核算，检查更换打印机流水用纸、凭条纸、色带，汇总、打印主机提供的各种清单，填制相关凭证；

4、负责对自助设备显示屏、键盘、插卡槽和打印机、出钞模组等设备进行定期检查、清理；

5、负责向持卡人宣传、解释自助设备的使用方法和受理业务的时间、范围，听取持卡人的意见和建议，并及时汇总上报；

6、负责向有关部门反映因通讯、程序及机器设备等原因造成的故障；

7、有义务监督、报告、监控录像设备的运行情况。

**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**

第十一条 自助设备到货后，总行电子银行部、营业网点及设备供应商三方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《自助设备到货验收单》，上报电子银行部。

第十二条 自助设备要在到货签收后一周内完成安装、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。

第十三条 自助设备安装前，人力资源部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相关规定和要求。

第十四条 总行负责组织自助设备安装工作，营业网点、设备供应商配合实施，包括提出安装申请，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、设备参数分配、网络接入、软硬件调试，申请并协助上级行进行摄像监控系统的安装、调试，防雨、防尘设施安装，标识标牌张贴，运营环境检查等工作。

第十五条 设备安装完毕后，总行、营业网点共同进行验收，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。由总行电子银行部统一进行监控、管理和考核。

**第二节 自助设备巡检与维护**

第十六条 在行式设备，网点设备管理员每日营业前和营业终了要进行巡检；离行式设备巡检由营业网点负责，每日巡检不少于一次。巡检内容包括对自助设备机身、银亭、灯箱广告等进行清洁，清除非法张贴物和非法装置；补充流水打印纸、凭条打印纸、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。巡检结束后要进行一笔实际交易，确认设备运行正常,并填写《自助设备管理登记簿》，签字确认。

第十七条 网点设备管理员通过自助设备监控管理系统发现缺纸、缺钞、吞卡或其他故障的，要及时处理。

第十八条 总行自助设备管理员要定期、不定期地组织对自助设备及运行环境的全面巡检（包括夜间巡检）。巡检完毕，填写《自助设备管理登记簿》。发现问题的，通知营业网点负责人及时解决。

第十九条 自助设备出现故障后，网点设备管理员要先做自检，及时排除故障。如无法排除，网点设备管理员要及时通知设备维护厂商或科技部门进行现场支持。对因设备故障可能造成银行损失的，自助设备管理员要采取必要的关停机等紧急措施，并上报总行电子银行部。

第二十条 设备维护维修前，网点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。

第二十一条 设备维护厂商进行设备维护维修时，网点设备管理员必须到达现场并全程陪同，审核维护维修人员的身份证和工作证件（或介绍信）。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，须我行技术人员现场监督。如需更换设备配件，营业网点管理员需检查新配件的型号、性能是否与原模块一致，防止恶意更换部件。

第二十二条 自助设备维护维修时，未经批准，网点设备管理员不得允许厂商维护人员将U盘、笔记本电脑等任何外部设备接入我行自助设备，不得允许将拆卸后的硬盘带走。

第二十三条 维修工作完成后，网点设备管理员进行设备验收，并进行一笔实际交易，在《江苏农村商业银行自助设备管理登记簿》上记录故障报修时间、原因、修复时间等信息，将情况反馈至总行电子银行部。

**第三节 密码钥匙与现金管理**

第二十四条 加钞员（A岗人员）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综合业务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。

第二十五条 自助设备钥匙和密码由A、B岗管理员分管分用，平行交接。钥匙用毕，应入专用保管柜或加锁后入营业机构保险柜保管，不得随身携带。自助设备密码由B岗管理员管理，人员变动后，要更换密码并及时登记《自助设备管理登记簿》。

第二十六条 自助设备的备用钥匙、密码要分别加封保管，备用钥匙、备用密码由A、B岗管理员会同营业网点负责人或主管会计当面共同密封，分别签章，办理登记签收手续，备用钥匙上缴总行电子银行部，备用密码由营业网点自行保管；备用钥匙、密码如需启封，要经总行分管领导批准，使用完毕后要立即密封放入保险柜；备用密码启用后要立即变更。自助设备密码至少每三个月更换一次，使用密码的管理员短期休假或离职时要更改密码。管理员要做好交接手续，由营业网点负责人或会计主管负责监交，并及时在《自助设备管理登记簿》上登记。自助设备旧密码封要交给原密码管理员现场销毁，并登记《自助设备管理登记簿》。

第二十七条 自助设备钞箱只允许放入规定面值的现金，现金要符合人民银行的流通标准，严禁假钞、残钞放入钞箱。不得强行挤压堆放超量的钞票。新旧版人民币不能混装在同一钞箱内。

第二十八条 从自助设备废钞箱中取出的钞券应装入款包并加封加锁后带回处理。

第二十九条 自助设备钞箱中的现金要执行双人清点、复核制度。加钞、取钞和清钞工作要在监控状态下由两名设备管理员共同进行。

第三十条 集中管理的自助设备，装入钞箱的现金应是经清分机清分的钞券，从自助设备废钞箱中取出的钞券应装入款包并加锁后带回处理。

第三十一条 集中管理的自助设备和离行式采用整体更换全部钞箱的方式加钞、取钞，钞箱要加封（加锁）。从设备废钞箱取出的钞券应装入款包加锁后带回处理。集中管理配送方式要配有A、B岗人员、保卫人员及车辆，集中管理的自助设备出现客户投诉等情况时，要第一时间到达现场。

第三十二条 集中管理的自助设备加钞前，在综合业务系统中经会计主管调出所需现金到自助设备，然后领取现金实物进行加钞工作。集中管理的自助设备钞箱取出的现金，经清点无误后，进行现金实物的移交工作，可在核心系统中经会计主管审批从自助设备调出相应现金到库房。

第三十三条 在行式自助设备加钞、取钞工作具体分为以下两种情况：

（一）自助设备加钞、取钞工作在营业柜台以外进行的，原则上在营业前或营业终了后封闭进行。特殊情况需在营业中加钞、取钞时，有独立密闭空间的，可在监控下双人持防卫器械进行柜台外加钞、取钞；没有独立密闭空间的，需临时划定一定的警戒范围，并持必备的防卫器械进行。

（二）自助设备加钞、取钞工作在营业柜台内进行的，可以根据需要进行加钞、取钞。

第三十四条 离行式自助设备加钞、取钞工作视同到营业机构接送款，要严格执行运钞管理制度，确保人员和资金安全。加钞、取钞时，要与自助设备放置地点单位协商，原则上在其内部未正式对外营业前封闭进行。特殊情况需在商场、宾馆等人员较多地点现场加钞、取钞时，要持必备的防卫器械进行。

第三十五条 B岗管理员输入密码时要实行有效遮挡，防止偷窥。加钞、取钞前钞箱管理员要关闭自助设备的存取款功能，打印核查清单。加钞、取钞完成后，及时开放自助设备的存取款功能，并做好存、取款测试。

（一）采用整体更换全部钞箱的方式加钞、取钞时，取下原自助设备全部钞箱，把配好款的自助设备钞箱或空的备用钞箱装入自助设备，原自助设备钞箱双人送回并在监控下双人清点余额，并做好账款核对工作。

（二）采用补充现金的方式加钞时，要清点钞箱余额，账款核对相符后方能加钞。

（三）直接从钞箱取钞的，双人在监控下取钞，取出的现金要装入款包，双人上锁后送回营业机构并在监控下双人清点余额。

第三十六条 A岗管理员加钞、取钞完毕后，B岗管理员要打乱自助设备保险柜密码。

第三十七条 在行式自助设备，营业网点会计主管要每月至少跟班加钞、取钞核查一次；离行式自助设备，营业网点会计主管或运营管理部门负责人要不定期跟车加钞、取钞核查，并每月至少通过监控录像抽查加、取钞情况一次。核查后，在《自助设备管理登记簿》上做好登记工作。

**第四节 自助设备的清机、加钞流程**

第三十八条 自助设备的清机、加钞，必须实行双人操作，并在监控下进行，未按操作流程操作、未在监控下操作，以及有意遮挡操作等视为违规。

第三十九条 离行式自助设备的清机、加钞管理

（一）对离行式自助设备每天至少清机一次，自助设备清机加钞时必须双人一组。

（二）离行式自助设备加钞时应采用更换钞箱的形式进行加钞，在安全条件允许的情况下也可以采用直接加现金的方式进行加钞。

（三）自助设备钞箱中的现金数量，要按业务量大小合理确定。

（四）自助设备现金的领用、上缴、保管均按本行出纳基本制度执行。自助设备现金的装入、取出及清点等工作实行专人负责、双人操作。

（五）自助设备备付现钞必须是无破损、无断裂、无透明纸粘贴、无褶皱及卷角等7—8成新的人民币。禁止使用原封新钞和潮湿的现钞。自助设备备付现钞在装机前，须经有识别假币功能的点钞机及人工反假、过数。

（六）自助设备清机、加钞流程：

1、安全保卫人员对押运车辆、押运人员进行检查，将当日加钞线路告知押运人员，并目视A岗人员与B岗人员在押运人员护卫下进入运钞车，前往指定加钞地点。

2、运钞车到达加钞地点后，押运人员先下车，A岗人员，B岗人员携带钞箱或现金后下车。

3、在押运人员清场后，A岗人员与B岗人员按照设备操作手册，进行清机、加钞操作。

4、B岗人员打开后台门，将自助设备从工作状态转换到维护状态。

5、B岗人员按系统提示进行交易的结账，打印清机凭证。

6、A岗人员打开自助设备保险箱钥匙锁，B岗人员打开密码锁。

7、A岗人员取出设备内原有钞箱，打开钞箱，在B岗人员的监督下往钞箱中放入现金，同时将废钞箱内所有现金装入款包密封。

8、如果是更换钞箱，分两种情况：

（1）更换取款箱的A岗人员将取款箱取出，经B岗人员审核所携带的取款箱编号等信息，无误后装入自助设备。

（2）更换存款箱的，A岗人员将自助设备存款箱取出，将空存款箱装入。

9、B岗人员按系统提示进行设备硬件自检，并检查凭条纸、流水纸、打印色带的使用情况，以确保设备正常对外营业。将自助设备从维护状态转换到工作状态，关闭自助设备上箱体柜；

10、B岗人员用业务测试卡做几笔取款交易，确认钞箱放置正确，设备运行正常。

第四十条 在行式自助设备的清机、加钞管理

（一）在行式自助设备每天至少清机2次。

（二）在行式自助设备所有现场清机、加钞操作可以采用更换备用钞箱或直接加现金的方式完成；

（三）自助设备钞箱中的现金数量，要按业务量大小合理确定；

（四）自助设备现金的领用、上缴、保管均按本行出纳基本制度执行。自助设备现金的装入、取出及清点等工作实行专人负责、双人操作；

（五）自助设备备付现钞必须是无破损、无断裂、无透明纸粘贴、无褶皱及卷角等7—8成新的人民币。禁止使用原封新钞和潮湿的现钞。自助设备备付现钞在装机前，须经有识别假币功能的点钞机及人工反假、过数；

（六）清机流程

1、到达需加钞的自助设备后，B岗人员打开后台门，将自助设备从工作状态转换到维护状态；

2、B岗人员按系统提示进行交易的结账，打印清机凭证；

3、A岗人员打开自助设备保险箱钥匙锁，B岗人员打开密码锁；

4、A岗人员取出设备内所有钞箱；

5、A、B岗在监控下双人清点、复核钞箱现金；

6、A岗在B岗人员的监督下往钞箱中放入现金，关闭保险箱，打乱密码；

7、B岗人员按系统提示进行设备硬件自检，并检查凭条纸、流水纸、打印色带的使用情况，以确保设备正常对外营业。将自助设备从维护状态转换到工作状态，关闭自助设备上箱体柜；

8、B岗人员用业务测试卡做几笔取款交易，确认钞箱放置正确，设备运行正常。

**第四章 自助设备账务核对及差错处理**

第四十一条 自助设备清机后，营业网点管理员要在视频监控范围内，双人清点钞箱、回收钞箱和废钞箱的现金，清点时要查验伪钞。回收钞箱和废钞箱现金要单独存放，按顺序清点，以备对账。清点完毕，将钞箱现金、柜员现金箱余额及ATM核查清单进行核对。

第四十二条 网点管理员发现自助设备长短款，当日填写《自助设备管理登记簿》，经会计主管审批后进行挂账处理，在清机日起3个工作日内完成查找工作。查找时，要结合系统柜员流水和ATM交易流水日志，找出发生长短款的具体交易，未查出原因的上报至电子银行部协查处理。

第四十三条 对已查实的长短款交易，营业网点要及时进行相关处理：

（一）发生长款的，依照《关于印发〈江苏省农村信用社银行卡差错处理规程〉的通知》（东信联发〔2012〕12号）的相关规定执行。

（二）发生短款的，查明原因后，属于自助设备或设备系统原因的，由供应商承担。属于本行系统原因的，本行本地卡短款，由营业网点负责协调处理；本行异地卡短款，由营业网点上报电子银行部进行协助处理；他行卡短款，由营业网点上报电子银行部，再请省联社差错处理部门向中国银联请款；未查明长短款原因的，营业网点逐级上报电子银行部协查，仍然无法查明原因的，按照会计办法相关规定执行。

第四十四条 自助设备差错处理的其他相关规定见《关于印发〈江苏省农村信用社银行卡差错处理规程〉的通知》（东信联发〔2012〕12号）。

**第五章 自助设备吞没卡处理**

第四十五条 自助设备加钞、清机时，营业网点管理员须检查设备吞卡槽内是否有吞没卡。如有吞没卡，营业网点管理员取出后要在《自助设备管理登记簿》上逐张登记并复核签章。

第四十六条 网点会计主管负责暂时保存被吞卡片（卡片需入库保管，且应与登记簿分人保管），并填写“银行卡业务吞卡清单”。

第四十七条 如所吞卡片逾期无人领取，须对卡片进行剪角处理，即沿卡片背面左上角磁条下沿且与水平不大于45度角方向进行剪切处理，破坏磁条，在银行卡管理登记簿上注明“作废”字样，卡片作废卡处理。

第四十八条 吞卡因发卡机构指令性吞卡而引起的，客户不得领取被吞卡片。对非发卡机构指令性吞卡，持卡人可在吞卡后次日起三个工作日内（特殊情况下最长可延长至十个工作日内），持本人有效身份证件及其它可以证明为卡片持有者的材料到自助设备的挂靠机构办理领卡手续；客户有要求的，在行式自助设备挂靠机构可在营业期间当时为客户拿取被吞卡片。

第四十九条 营业网点在办理吞没卡领取业务时，必须核对持卡人相关资料，符合以下条件之一的，领卡人签字领取卡片。

（一）持卡人有效身份证件上姓名与卡正面姓名字母或客户背面签名一致。

（二）持卡人持本人有效身份证件并通过卡片密码验证。

能够确认持卡人身份的其他法律认可的证明方式视同有效身份证件。

第五十条 验证无误后，营业网点柜员在《自助设备管理登记簿》中注明处理日期和结果，登记持卡人的证件类型及号码，由持卡人签字领取。

**第六章 客户服务**

第五十一条 通过客户服务中心和柜面受理的客户投诉，要登记持卡人姓名、卡号、联系方式、投诉内容、日期及时间等要素并及时通知营业网点管理员。营业网点管理员要及时处理并反馈客户。如无法立即解决的要及时上报，得到总行答复后，反馈客户。原则上客户投诉反馈时间不超过一周。

第五十二条 自助设备紧急事件主要指持卡人通过我行客户服务中心或其他渠道请求紧急处理的事件，包括设备吞卡及发生长短款后持卡人要求紧急处理等；营业网点负责人为紧急事件第一责任人。

第五十三条 紧急事件的应急处理

（一）紧急取卡：营业网点管理员在接到吞卡投诉后，要尽快向客户了解具体情况，进行初步判断。符合吞卡领取规定的，按照相应的领卡制度和手续，做好检查、登记及账务处理等工作。

（二）长短款处理：自助设备管理员在接到投诉后，要尽快向客户了解具体情况，进行初步判断。确认需紧急处理的，经营业网点负责人批准，立即进行清机对账，按长短款交易相关规定进行处理并告知客户。

（三）属于风险事件的，按照突发事件进行应急处置。

**第七章 风险管理**

第五十四条 自助设备静态画面中要明确显示风险提示画面，标注24小时客户服务电话，操作界面中要根据客户交易类型显示相应的操作风险提示。严禁在自助设备外部张贴纸质公告。

第五十五条 现金类自助设备要安装针对持卡人面部、出钞口、环境及加钞作业区等部位的视频监控摄像头,调校监控范围与监控角度，对密码键盘位置进行屏蔽处理，确保成像效果清晰可辨；调整监控时间，与自助设备系统时间相一致。未安装视频监控、监控不完整、未联网的不得上线运行。

第五十六条 安全保卫部门定期、不定期调阅自助设备监控录像资料，定期调阅间隔时间不超过1个月。调阅内容包括确认录像设备工作正常，录像资料完整清晰，有无可疑人员及异常行为。发现有作案嫌疑和安全隐患时要按相关规定及时处理。

第五十七条 自助设备监控录像资料的保存时间不少于三个月，视频监控系统要具备断路报警、震动报警等功能，并符合当地公安机关相关要求。

第五十八条 自助设备视频监控系统由总行安全保卫部门负责管理和维护。监控设备出现故障后营业网点应立即停机并报总行监察保卫部协调供应商及时维修处理，以确保自助设备正常运行。更换设备时，要对原设备中的录像资料进行备份，保存时间不少于三个月。

第五十九条 电子银行部定期组织对自助设备及安装场所安全防范措施的全面巡查（包括夜间巡查），发现问题及时处理。在行式设备，定期巡查间隔时间不得超过3个月；离行式设备，定期巡查间隔时间不得超过1个月。

第六十条 各营业网点要加强自助设备突发事件处置和管理。

（一）发现针对自助设备欺诈、客户资金被盗取、人为破坏设备等犯罪行为情节严重的，营业网点管理员要立即上报总行电子银行部，经批准后采取关停机措施，并原地等待总行人员。

（二）总行自助设备管理部门和安全保卫人员接到通知后要派人尽快到现场及时处置，分析作案手段，必要时要向公安部门报案。

（三）现场取证完毕后，营业网点管理员要及时进行清机，清点现金，核对账款，确认是否造成损失。

（四）自助设备发生其他重大突发事件，总行相关部门、营业网点负责人、营业网点管理员要同时到现场进行处置，清查损失情况，并及时上报相关部门。

第六十一条 加强对设备供应商及其维护工程师的管理。营业网点要备案设备供应商维护工程师信息资料，信息资料要及时更新。

第六十二条 营业网点管理员清机时发现假币或变造币的要立即停止对外服务，并上报运营管理部，情节严重时报公安部门立案侦查。自助设备验钞模块升级并进行测试后方可开通运行。

第六十三条 营业网点管理员发现长短款时要立即进行清机处理，检查是否卡钞。仍未查明原因的，上报营业网点，通知维护厂商现场核实。待查明原因后，对设备进行一次预防性维护，测试后开通运行。

**第八章 档案管理**

第六十四条 营业网点要建立自助设备管理档案，档案内容要及时维护，确保准确无误。

第六十五条 自助设备的相关前后台电子交易资料（包括自助设备上的交易流水、前置系统的交易资料）须保存一年备查。自助设备的纸质流水记录及相关登记簿、必须按相关会计档案的要求进行保管。

第六十六条 自助设备交易流水日志与核查清单要统一保管，每季度由会计主管检查一次。纸质交易流水日志要注明交易的起止日期和设备号，有序存放。交易流水日志的归档、保管、移交、调阅及销毁参照《会计档案管理办法》执行。

**第九章 附则**

第六十七条 本规程由电子银行部负责解释和修订。

第六十八条 本规程自印发之日起执行。