



福建上杭农村商业银行股份有限公司企业标准

Q/SHNS 001—2024
代替 Q/350823SHNS-005-2023

自助银行实施细则

Detailed rules for the implementation of self-service banking

2024 - 08 - 20 发布

2024 - 08 - 21 实施

前 言

本文件按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》给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

自助银行实施细则：

本文件由福建上杭农村商业银行股份有限公司计划财务部提出

本文件由福建上杭农村商业银行股份有限公司计划财务部归口

本文件起草单位：福建上杭农村商业银行股份有限公司

本文件主要起草人：傅芳

本文件及其所替代文件的历次版本发布情况为：

——2023年首次发布为Q/350823SHNS-005-2023；

——本次为第一次修订。

自助银行实施细则

1 范围

本文件规定了上杭农商银行自助银行实施细则的总则、职责分工、自助银行建设、运行规范、安全及监督管理、罚则和附则。

本文件适用于上杭农商银行自助银行实施细则。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 总则

4.1 为规范自助银行管理，促进自助银行业务健康发展，根据中国人民银行《银行卡业务管理办法》，国家金融监督管理总局原中国银保监会《电子银行业务管理办法》，公安部《银行安全防范要求》，省联社《福建农信柜员机业务管理办法》《福建农信自助银行管理办法》等有关规定，结合上杭农商银行实际，制定本实施细则。

4.2 本细则所称自助银行是指有布设各类自助设备（含自动取款机 ATM、存取款一体机 CRS、移动自助柜员机 MTM、远程视频柜员机 VTM、超级柜员机 STM、自助服务终端 BST、自助回单机 SRM 等）在营业期间或 24 小时全天候为客户提供自助金融服务，满足客户存、取、转账、缴费、签约、查询打印等业务功能的独立物理空间。

自助银行按是否与营业网点分离，分为在行式和离行式。

4.3 本细则适用于上杭农商银行（以下简称“我行”）及所有开办自助银行业务的下辖网点（以下简称“各网点”）。

4.4 本细则旨在规范我行自助银行的建设、运行、维护、管理等工作流程，指导自助银行管理的规范性、合理性，可操作性。

5 职责分工

5.1 自助银行实行前后台相结合的管理模式。前台管理是指自助银行的业务推广、设备维护、人员管理等日常性工作，由各网点负责；后台管理是指自助银行的业务管理、设备选型、系统维护等管理性工作，由我行总行负责。

5.2 省联社运营管理部为全省自助银行业务的主管职能部门，与办公室、行政保卫部、科技部、财务会计部等部门配合协作，负责全省自助银行的指导管理工作，认真履行相关的管理职责（省联社各部门职责详见附录 A），若遇部门分工调整，各部门管理职责作相应调整。

5.3 总行运营管理部作为自助银行业务主管部门，与科技、财务会计、安全保卫、办公室等部门配合协作做好自助银行的管理工作，认真履行相关的管理职责（各部门职责详见附录 B）。

6 自助银行建设

6.1 自助银行的设立应遵循以下原则：

- a) 统一规范原则：自助银行应按照全省农信统一的视觉形象、技术标准、业务流程、功能界面等规范标准进行管理；
- b) 重点发展原则：自助银行的重点发展方向应根据年度经营方针、自身业务发展要求、财务状况等制定；
- c) 效益优先原则：自助银行的设立应以降低运营成本、增加收益，提高服务效率、促进业务发展为目标；
- d) 防范风险原则：自助银行在业务稳健发展的同时，应注重合规管理，重点加强对技术风险、操作风险、管理风险、道德风险等各方面风险要素的防控。

6.2 我行根据转型建设计划，参照《福建农信营业机构规划建设指导意见》，拟定自助银行投资规划方案，经过市场调研、准入审批、申请报备等流程完成自助银行筹建工作。

6.3 自助银行建设选址。重点考虑市场、环境、交通、竞争等方面的因素（参考附录 C），经过实地考察、调研、可行性分析后进行有效选址。

6.4 自助银行建设申报审批。根据当地公安、消防、监管等部门规定完成自助银行建设的申报审批或报备工作（在行式自助银行遵从物理营业网点建设的申报审批流程）。

6.5 自助银行装修设计：

- a) 空间设计：自助银行的空间设置，应保证安全基础上，充分考虑可扩展性和收缩性，服务区、维护区、监控区等区域空间分割要合理；
- b) 外观形象设计：自助银行外观装修必须参照省联社 SI 形象设计标准化手册、VIS 视觉形象识别系统及安全保卫工作的相关指导意见进行实施。

6.6 自助银行设备采购。采购的设备型号必须在省联社公布的招标供应商设备名单内，采购的价格不得高于省联社协议的统一采购价格。

6.7 自助银行验收报备。自助银行装修、自助设备、技防设施等安装、调试完毕后，我行相关部门应及时组织人员对业务、环境、设备设施等进行验收（参照附录 C），验收合格后，根据当地公安、消防、监管等部门的规定完成报批或报备工作。

6.8 自助银行的迁址和撤销。业务量小、成本效益不匹配的自助银行进行效用评估后，考虑予以迁址或撤销，并按照当地监管等部门的规定，在完成自助银行的迁址、撤销报批或报备手续后，组织自助银行的迁址和撤销工作，迁址还应参照新设自助银行的流程要求执行。

6.9 自助银行设备配置。自助银行设备配置应遵循需求匹配、注重效益、动态调整原则，确定自助设备类型及数量，以提升自助银行配置的科学性、效益性和适用性。

- a) 需求匹配：根据网点实际业务功能、交易量及客户需求进行自助设备配备，提升自助设备配置的科学性；
- b) 注重效益：根据自助设备交易量预测、使用效能分析，合理增、减设备配置，提升自助设备配置的效益性；
- c) 动态调整：根据自助设备的实际使用情况更新和调整自助银行设备的种类，提升自助设备配置的适用性。

6.10 安全防范设施配置。自助银行应以防抢劫、防盗窃、防火、防破坏等目的，按照《银行安全防范要求》（GA38-2021）相关规定，配置防盗安全门、位移探测器、视频监控、防入侵报警、火灾报警、消防灭火、出入口管控和阻吓对讲、声音复核等安全防范设施和系统，且设施和系统必须经国家有关部门检测合格，工程项目必须符合公共安全行业标准。

6.11 管理人员配置。我行组建自助银行运行、维护、监控等管理人员团队，各管理人员应各司其职、互通情况、密切配合，确保自助银行的高效运行。

- a) 运行管理员。负责辖内自助银行管理运行工作，协调解决安保、通讯、设备及系统故障。管理人员人数依据管理的自助银行数量来确定。由运营部负责人担任；
- b) 技术维护员。负责辖内自助设备的系统更新升级，对网络、软硬件等故障进行排查，提供技术维修。技术维护员可由运行管理员身兼。由科技部负责人担任；
- c) 设备管理员。负责自助设备的运行和维护，引导客户办理业务，及时清机、加钞、更换打印凭条、流水打印纸等日常管理工作。由网点综合柜员担任；
- d) 安保值守员。我行总行配备安保人员对自助银行实行 24 小时值守或远程监控值守。值守人员承担自助银行的执勤和守卫任务，严防盗窃、抢劫、破坏等治安案件发生，维护正常的营业秩序。

7 运行规范

7.1 自助银行的自助设备准入、变更管理、设备维护、用户维护、广告维护、档案管理等按照《福建农信柜员机管理办法》相关规定执行。

7.2 自助银行的自助设备现金管理（含清机、加钞、清点、核对等）按照《福建农信现金出纳管理办法》相关规定执行；自助设备的吞卡、废卡管理等按照《福建农信福万通借记卡业务管理办法》相关规定执行。

7.3 自助银行所属营业网点不得随意关闭设备，如遇特殊情况确须关闭时，应做好对外公示，并严格按照监管等部门有关规定执行。

7.4 自助银行符合下列条件之一的自助设备，应当按照《福建农信柜员机管理办法》中停机报废相关流程，进行停机报废处理。

- a) 主要部件或结构已经损坏，且无法修复的；
- b) 结构陈旧，无法通过改造和修复达到使用目的的；
- c) 修复成本超过同等性能设备重置价值 50%的；
- d) 不能满足使用要求，失去其本来功能的；
- e) 现行法律、法规对自助设备报废强制性规定的。

8 安全及监督管理

8.1 自助银行的安全管理应建立人防、物防、技防的综合防范机制，所属机构的负责人为安全管理责任人。

8.2 我行运营管理部负责制定自助银行紧急突发事件处置预案，并定期开展紧急突发事件的安全演练。

8.3 自助银行所属营业网点要加强自助银行的人员进出、硬件安全、信息安全、密钥、钥匙和密码、监控录像等方面的安全管理，按照《福建农信柜员机业务管理办法》中的风险管理规定执行。

8.4 自助银行所属营业网点要加强对自助银行的安全巡视和监控，设备发生故障时应及时排除，对发生的案件和安全隐患要按规定及时上报，立即整改。

8.5 自助银行监督巡检指定期对自助银行的环境、相关设备、系统及日常管理等进行普查或抽查，保障自助银行的安全稳定运行。包括日检、月检、季检、年检，具体监督巡检内容详见附录 D。

9 罚则

我行运营、稽核、安保等部门应通过稽核审计、录像监控、现场抽查等手段，定期或不定期对自助银行的日常管理等情况进行检查，凡存在违规行为的应按照省联社稽核处罚和员工违规行为处理相关规定执行。

10 附则

10.1 本细则由上杭农商银行制定、解释及修改。本细则未尽事宜，按省联社等相关规定执行。

10.2 本细则自下发之日起执行。原《上杭农商银行自助银行管理实施细则》（闽杭商行〔2018〕295号）同时废止。

附 录 A

(资料性附录)

省联社各部门职责

A.1 (主管职能部门) 运营管理部

A.1.1 负责制定自助银行有关业务管理制度。

A.1.2 负责按照省联社采购管理有关规定，确定自助设备供应商的入围名单、自助设备型号和采购价格，并向全省公布。

A.1.3 负责提出自助银行业务需求、业务功能及验收标准，并组织业务功能验收及业务功能培训。

A.1.4 负责在全省自助设备统一监控平台对相关设备的参数维护，并对全省自助银行业务运行及管理情况进行分析。

A.1.5 负责收集各行社的意见、需求，并分析处理。

A.1.6 负责自助银行资金清算、异常交易查询查复及账务差错处理等相关后台运营工作。

A.1.7 负责组织对全省自助银行业务管理情况进行指导。

A.1.8 负责与自助银行业务管理相关的其他工作。

A.2 科技部

A.2.1 负责制定自助银行有关技术管理制度和技术标准，为业务部门提供技术支持。

A.2.2 负责设备联调测试和设备配置升级。

A.2.3 负责组织实施设备软件开发安装、运行、升级及维护。

A.2.4 负责自助银行信息数据和网络安全管理。

A.2.5 负责外包公司技术人员管理。

A.2.6 负责与自助银行技术管理相关的其他工作。

A.3 其他部门

A.3.1 行政保卫部负责指导自助银行安全防范设施建设并监督落实。

A.3.2 办公室负责自助银行外观的统一设计和形象策划。

A.3.3 财务会计部负责制定自助银行固定资产预算，会计核算等相关规程。

附 录 B

(资料性附录)

上杭农商银行各部门职责

B.1 运营管理部

B.1.1 负责自助银行选址方案，提出设立自助银行的可行性论证、申请报批等工作。

B.1.2 负责制定辖内自助银行管理实施细则。

B.1.3 负责提出业务需求，配合省联社业务功能测试。

B.1.4 负责辖内自助银行业务培训、管理及宣传推广。

B.1.5 负责督促与自助设备厂商签订采购、售后及保修服务等合同条款的落实。

B.1.6 负责对自助银行管理员执行制度和履行职责情况进行检查、监督、指导及考核，对检查情况及自助银行运行情况进行通报。

B.1.7 负责指导行内自助银行的差错业务管理，对辖内各网点差错业务进行审核、汇总，与省联社运营部资金清算中心进行业务对接。

B.1.8 负责受理有关自助银行的请示事项，解决客户有关自助银行的投诉和纠纷。

B.1.9 负责上级部门交办的有关自助银行的其他事项以及其他的业务管理相关工作。

B.2 科技部门

B.2.1 负责组织实施自助设备硬件选型、联调测试和配置升级。

B.2.2 负责设备软件安装、运行、升级及维护。

B.2.3 负责设备IP分配等信息的规划及网络安全管理。

B.2.4 负责组织设备操作、维护等技术培训。

B.2.5 负责自助设备技术监控，实时监控设备运行情况、网络通讯情况，及时排除技术故障。

B.2.6 协调有关部门及时解决自助设备在运行中出现的有关系统程序、硬件故障和网络通讯等方面的问题。

B.2.7 负责与自助银行技术管理相关的其他工作。

B.3 安全保卫部门

B.3.1 负责按 GA38-2021《银行安全防范要求》等相关标准制定自助银行安全防护、技术防范和消防设施建设等相关细则，提供自助银行安全防范措施的可行性方案，并检查监督落实情况。

B.3.2 负责签署自助银行安全保卫和现金押运协议等。

B.3.3 负责在省联社选型范围内选定相关监控、报警、消防等安全防范系统，并负责设备订购、工程设计及施工监督和验收，对安全防范运行情况进行检查。

B.3.4 确保自助银行监控录像、报警、出入口管控等系统正常运行，并保管好相关监控数据。

B.3.5 负责与当地公安、消防部门联系办理自助银行相关手续。

B.3.6 负责指导并参与制定自助银行突发事件的应急预案等。

B.3.7 负责自助银行安全监控，对突发事件（如抢劫、破坏、火警等）报警信息进行处置，并按突发事件应急处置的有关分工要求向公安、消防等相关部门报警。

B.4 其他部门

B.4.1 财务部门根据省联社财务会计部的相关管理要求，制定自助银行固定资产预算，制定自助银行现金出入库管理、会计核算相关规程，并对执行情况进行检查。

B.4.2 办公室（或相关职能部门）负责本行自助银行基础建设及验收，包括土建、装修设计及其他配套设施建设及验收；负责签署自助银行营业用房购置和租赁协议；负责自助银行形象设计。

B.4.3 营业网点

营业网点负责所辖自助银行的日常管理，主要职责是：

- a) 负责引导客户正确使用自助设备，做好人员分流，及时处理客户投诉；听取客户关于自助银行的意见和建议，并上报我行相关部门；
- b) 负责所辖自助设备钥匙、密码管理及清、加钞工作，并及时更换凭条打印纸；
- c) 负责所辖设备现金出入库管理及会计核算，并严格按照交易量合理安排设备的库存现金限额；
- d) 负责建立《自助柜员机款项差错登记簿》，登记长短款情况；并根据上级的相关要求，做好各种登记簿的记录；
- e) 负责及时排除随时发生的卡钞、卡纸等常见故障；
- f) 负责自助设备吞卡的取卡、保管、领用、登记等工作；
- g) 负责做好自助银行日常巡查工作，实时监控设备运行情况，发现安全问题立即上报保卫部门，并配合相关部门及时处置突发事件。

附 录 C

(资料性附录)

自助银行的分类、选址、验收等事项

C.1 自助银行分类

自助银行按是否与营业网点分离，分为在行式自助银行和离行式自助银行。

C.1.1 在行式自助银行

指设立在营业网点内部的自助服务区及依附在营业网点的独立自助服务区。内部自助服务区是为缓解柜台压力，根据实际情况布放单个或多个自助设备的服务区域，只在网点的营业时间内向客户提供自助服务，不能独立向客户提供24小时全天候服务的自助银行；独立自助服务区是营业网点划设专门的独立服务区域，营业时间内，自助服务区可与网点连通。营业网点关闭时，独立自助服务区与网点隔开，继续为客户提供24小时全天候服务的自助银行。

C.1.2 离行式自助银行

是相对在行式自助银行而言，完全独立于营业网点以外，有独立的房屋空间布放单台或多台各类自助设备向客户提供24小时全天候自助服务的自助银行。

C.2 自助银行的选址

自助银行的选地址应重点考察下列因素：

- a) 市场因素：包括人流量规模（每小时经过的人流量），常驻人口、区域人口特征，区域商业网点数量，区域公共服务业数量，区域商业市场规模及质量，以及区域发展趋势等；
- b) 位置因素：包括与聚客点的距离，人流方向，与路口（斑马线等）关系，绿化隔离带，以及周围卫生、通讯、电力、消防、治安等保障条件的情况；
- c) 视觉因素：包括网点的便利性（是否能被轻易发现），可视度与识别度（是否能被迅速识别定位）等；
- d) 竞争因素：包括周围（100-500米）竞争对手的数量，与竞争对手的对比竞争情况，未来竞争风险等；
- e) 交通因素：包括与公交站（轨道交通站）的距离，与停车场（停车位）的距离，周围是否易于运钞车停靠等；

- f) 物业因素：包括物业的基本情况，物业相关费用，物业服务时间，物业的稳定性等；
- g) 其他因素：包括是否能满足 24 小时运行的要求，自助设备安装位置避开强电子发射区、强油烟和灰尘区，网点位置有足够空间给运钞车进行停靠、转向或掉头，网点位置尽量回避城市低洼容易形成内涝的地段或洪水容易淹没的区域等。

C.3 自助银行筹建验收

自助银行网点的建设，安全管理部门应同步参与，竣工后，需经公安、消防、监管等部门验收批准，各行社对自助银行的验收内容包括但不限于以下几点：

- a) 业务功能的验收：对自助设备系统的业务功能进行全面测试；
- b) 标识环境的验收：检查自助银行装修、各类标识是否符合要求，营业环境是否整洁、舒适；
- c) 人员配置的验收：检查自助银行管理人员的配备、职责和服务要求是否明确、到位；
- d) 求助电话的验收：检查自助银行布置的求助电话是否投入使用，通话是否清晰；
- e) 消防设施的验收：配套的安保、消防等设施是否齐全；
- f) 安防设施的验收：检查、测试各项安防设施是否符合国家行业标准，设备质量是否保证；
- g) 设备位置的验收：检查设备安装位置是否合理，方便客户、方便设备日常维护和故障处、方便钞箱拉出和放入。

附 录 D

(资料性附录)

自助银行监督巡检内容

D.1 自助银行监督巡检包括日检、月检、季检、年检四种

D.1.1 日检：由自助银行所属网点管理员进行检查，在行式自助银行检查上午、下午至少各1次；

D.1.2 月检：由自助银行所属网点指定专职人员进行检查，每月对自助银行检查至少2次；

D.1.3 季检/年检：由运营管理部或稽审、安保等部门在开展突击检查、合规、内控评价等相关专项检查时进行抽检，每季度抽检至少1次，全年达到100%覆盖。

D.2 自助银行的日检主要内容

D.2.1 环境巡检：

- a) 自助银行营业环境是否整洁、干净、舒适；
- b) 自助银行周围有无特殊装置和异物等；
- c) 自助银行及设备是否做到清洁无尘；
- d) 自助银行厅内照明是否正常；
- e) 自助区域感应门是否完好，有无异常等；
- f) 自助银行应急呼叫按钮是否能正常工作；
- g) 自助银行有无张贴非金融宣传语、非法广告等；
- h) 自助银行的相关标识或提示语（如一米线、小心地滑/玻璃、进出迎送语、服务电话、安全提示等）是否完好、清晰。

D.2.2 设备巡检：

D.2.2.1 自助设备周围有无其他读卡器等非法装置和异物等；

D.2.2.2 自助设备是否正常运行，功能模块是否故障；

D.2.2.3 自助设备是否安装隐形摄像头及其它非法录像装置等。

D.3 自助银行月检主要内容

自助银行的月检，除了日检内容外，还需查看自助银行的监控及录像情况，检查自助银行网点管理人员的日常维护执行情况。

D.4 自助银行季检/年检主要内容

D.4.1 检查自助银行运行维护管理制度执行情况，内容包括但不限于以下：

- a) 查看管理制度是否完善，各岗位职责是否明确；
- b) 查看组织管理框架是否健全，人员配备是否到位；
- c) 查看自助银行管理员是否按网点配备；

D.4.2 检查自助银行日常维护执行情况，内容包括但不限于以下：

- a) 查看是否建立了自助银行的登记簿制度，是否做到记载完整，要素齐全；
- b) 查看是否认真执行每日巡检，记录是否完整，要素是否齐全；
- c) 查看自助设备钥匙与密码是否分管；
- d) 查看是否执行双人加钞制度，库存是否在核定的范围内，有无长短款现象；
- e) 查看是否按要求领取被吞卡片；对吞入的卡片是否按有关规定处理。

D.4.3 检查自助银行监控管理执行情况，内容包括但不限于以下：

- a) 查看监控设施是否符合规定要求，录像资料是否按照规定时间保留；
- b) 查看监控镜头画面是否清晰，监控角度是否全面覆盖；
- c) 查看加钞间门禁是否按规定执行，安全运行是否符合规定要求。