



Q/Bank of Qinhuangdao

秦皇岛银行股份有限公司 ATM 服务标准

Q/Bank of Qinhuangdao 005-2023

企业标准信息公共服务平台
公开
2023年09月14日 10点26分

ATM 企业标准

Enterprise Standards of ATM

企业标准信息公共服务平台
公开
2023年09月14日 10点26分

2023-09-14 发布

2023-09-14 实施

秦皇岛银行股份有限公司 发布



前 言

本标准按照 GB/T 32318-2015、GB/T 32320-2015 给出的规则起草。

本标准起草单位：秦皇岛银行股份有限公司

本标准起草人：秦皇岛银行股份有限公司

企业标准信息公共服务平台
公开
2023年09月14日 10点26分

企业标准信息公共服务平台
公开
2023年09月14日 10点26分



1. 范围

本标准明确了 ATM 业务的产品定义、使用范围、相应政策、我行职责、提供功能、价格标准、设备厂家的管理及安全技术要求等。本标准适用于秦皇岛银行股份有限公司 ATM 业务管理及发展要求。

2. 政策

秦皇岛银行股份有限公司 ATM 业务严格按照《中华人民共和国商业银行法》、中国银监会《中资商业银行行政许可事项实施办法》和《电子银行业务管理办法》等法律法规和本行《秦皇岛银行押运管理操作规程》、《秦皇岛银行自助设备管理办法》等相关业务制度要求进行管理，保证 ATM 业务健康、有序发展，有效防范业务风险。

3. 术语及定义

此标准所指 ATM 是指用于为客户提供自助式业务办理的终端设备，包括自助取款机(ATM)、自助存取款机(CRS)。

4. 职责

秦皇岛银行总行职责：负责 ATM 业务的日常管理、创新与推广、发展规划的制定、日常运营监督、系统建设维护、业务管理办法及操作流程的制定。秦皇岛银行分支机构职责：负责执行总行制定的管理办法和操作流程、维护在行 ATM 正常运行、简单故障的处理、客户服务及意见收集、ATM 客户的使用指导。

5. ATM 主要功能

基本功能	包括银行卡余额查询、存款（取款机不含存款功能）、取款、改密和转账，其中存款和改密限本行卡办理。
------	-------------------------------------------------



电子现金业务	可实现 IC 卡电子现金业务查询、圈存和圈提。
明细查询	支持客户查询 3 个月以内银行卡明细。

6. ATM 供应商厂家标准要求

- (1) 设备供应商必须是独立法人，并具有良好信誉。
- (2) 制造商须为业界知名厂商，在市场上占主导地位，具备丰富的产品线，在其提供的产品领域有独立的研发机构，具有业界较为先进的研发成果，在市场份额排名前列，同时能够引领该领域技术发展的方向。
- (3) 设备供应商必须将所需设备运送至我行指定的地点，不得有任何异议。
- (4) 设备单价含设备软硬件及安装实施费用。
- (5) 设备供应商不得进行分包、转包等。
- (6) 所有投标产品（包括软硬件产品）提供至少 3 年原厂免费维保服务。
- (7) 设备供应商应说明自身售后维保服务能力，同时具有硬件、软件服务和培训能力，且具有良好的商业和技术信誉，对我行服务覆盖率达到 100%。

7. ATM 机具标准

我行采购 ATM 需符合如下认证标准：

国家 3C 认证：GB17625. 1-2012； GB4943. 1-2011； GB/T9254-2008 （A



级)

ISO 9001 认证: GB/T 19001-2016 Idt ISO 9001: 2015

公安部认证: GA 1280-2015《自助柜员机安全性要求》、GA 745-2017《银行自助设备、自助银行安全防范要求》种 7.2.1 和 7.2.3、GB/T18789.1-2013《信息技术自助柜员机通用规范 第一部分:设备》中附录 C.3 的有关规定。

8. 服务中断应急处理

我行 ATM 业务建立有全行级的 ATM 业务专项应急预案,有效防控 ATM 业务运营中断事件,降低或消除事件带来的损失。设置有应急领导小组、应急指挥小组、应急执行小组和应急保障小组。

9. 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银行卡的业务办理。