



中华人民共和国国家标准

GB/T 41461—2022

自助银行网点服务要求

Requirements of self-service bank branches service

2022-04-15 发布

2022-11-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务设施设备	2
4.1 治安环境及地理位置	2
4.2 基础设施安装设计	2
4.3 安全防范	2
4.4 银行自助设备	2
5 服务环境	3
5.1 自助银行网点标识	3
5.2 环境设施	3
6 服务功能	3
6.1 概述	3
6.2 基础服务	4
6.3 增值服务	4
7 服务管理	4
8 消费者权益保护	4
8.1 权益保障	4
8.2 问题处理	5

前 言

本文件按照 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》的规定起草。

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。

本文件由中国人民银行提出。

本文件由全国金融标准化技术委员会(SAC/TC 180)归口。

本文件起草单位：中国金融电子化公司、中国人民银行科技司、中国建设银行股份有限公司、中国农业银行股份有限公司、中国工商银行股份有限公司、中国银行股份有限公司、中国邮政储蓄银行股份有限公司、中国光大银行股份有限公司、重庆银行股份有限公司、富滇银行股份有限公司、宁波银行股份有限公司、招商银行股份有限公司、中信银行股份有限公司、华夏银行股份有限公司、广发银行股份有限公司、兴业银行股份有限公司、中国人民银行昆明中心支行、中国人民银行长沙中心支行、中国人民银行重庆营业管理部、中国人民银行乌鲁木齐中心支行、重庆国家金融科技认证中心有限责任公司、跨境银行间支付清算有限责任公司。

本文件主要起草人：张永福、李伟、杨富玉、邬向阳、曲维民、冯蕾、杨倩、刘书元、杜鑫、刘媛媛、李晔、许丹、刘超、邓瑾、苗茵、孟繁胜、覃丽贞、童超、姚元洲、谢谦、谢苗、王家照、王辉、符天光、田真、杨海滨、陈佳洁、王璐、卢博科、陈静、王瑞雪、殷芳巍、王健、唐云霞、肖建刚、易叔贤、谭旺、刘启滨、刘赐麟、毕小文、秦逞、许健、张嘉威。

自助银行网点服务要求

1 范围

本文件规定了自助银行网点服务设施设备、服务环境、服务功能、服务管理以及消费者权益保护方面相关要求。

本文件适用于新建、改建和扩建的附行式、离行式自助银行网点的建设及服务提供。无实体房间布放的单台或联排银行自助设备可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

- GB 17565 防盗安全门通用技术条件
- GB 50054 低压配电设计规范
- GB 50343 建筑物电子信息系统防雷技术规范
- GB 50348 安全防范工程技术标准
- GB 50394 入侵报警系统工程设计规范
- GB 50395 视频安防监控系统工程设计规范
- GB 50396 出入口控制系统工程设计规范
- GA 38 银行安全防范要求
- GA/T 73 机械防盗锁
- JR/T 0002 银行卡自动柜员机(ATM)终端技术规范
- JR/T 0026 银行业计算机信息系统雷电防护技术规范

3 术语和定义

下列术语与定义适用于本文件。

3.1

银行自助设备 self-service bank device

银行提供给客户自行完成存款、取款、转账、缴费、开户、信息查询等业务的专用设备。

注：包括现金类自助设备(如自动取款机、自动存款机等)和非现金类银行自助设备(如查询机、票据打印机、开卡机等)。

[来源：GA 38—2021,3.4,有修改]

3.2

自助银行网点 self-service bank branch

由银行自助设备、客户活动区和加钞间等组成，供客户自主完成存款、取款、转账、缴费、信息查询等业务，具有独立物理区域的场所。

注1：可分为附行式自助银行(又称在行式自助银行)和离行式自助银行。