

T/FIQ

青海省金融学会团体标准

T/FIQ 009—2025

青海省银行营业网点现金服务规范

Cash Service Specification for Bank Business Outlets in Qinghai Province

2025-09-29 发布

2025-09-30 实施

目 录

前 言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
3.1 现金服务	3
3.2 现金清分	3
3.3 不宜流通人民币	3
3.4 小面额备付	3
3.5 券别调剂	3
3.6 残缺污损人民币	3
3.7 特殊残缺污损人民币	4
3.8 冠号码查询	4
4 服务环境	4
4.1 物理环境	4
4.2 设备配置	4
4.3 服务设施	4
5 服务内容	5
5.1 现金接收与清点	5
5.2 现金存储与保管	5
5.3 现金兑换与投放	5
5.4 现金回收	5
5.5 现金信息安全	6
5.6 现金流转监控	6
5.7 特殊时期服务	6
6 服务管理	6
6.1 服务制度	6
6.2 人员管理	6
7 安全管理	7
7.1 安全设备	7
7.2 应急预案	7
8 服务流程	7
8.1 残缺污损人民币兑换流程	7
8.2 券别调剂流程	8
8.3 假币收缴流程	8
8.4 货币真伪鉴定流程	9
8.5 冠号码查询流程	9
参考文献	10

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。

本文件由中国人民银行青海省分行提出。

本文件由青海省金融学会归口。

本文件起草单位：中国人民银行青海省分行、中国人民银行海北州分行、中国人民银行海东市分行、中国人民银行海南州分行、中国人民银行果洛州分行、中国人民银行玉树州分行、中国工商银行青海省分行、中国农业银行青海省分行、中国银行青海省分行、中国建设银行青海省分行、中国邮政储蓄银行青海省分行、中信银行西宁分行、光大银行西宁分行、华夏银行西宁分行、兴业银行西宁分行、青海银行、青海省农村信用联社、大通中银富登村镇银行。

本文件主要起草人：陈义俊、董海英、汤顺心、封海斌、窦娅萍、孔春伟、薛焱、马海萍、兰健、雷登梅、王娜、冶秀梅、杨蓉、庞明、张玉鹏、徐文婧、黎晶、蔡晓青、朱玲玲、祝贤晨、侯牟超、王宇杰、顾永红、易荔莎、张智学、李慧、米济民。

青海省银行营业网点现金服务规范

1 范围

本文件规定了青海省银行营业网点的现金服务环境、服务内容、服务管理、安全管理、服务流程等基本内容。

本文件适用于青海省内所有提供现金服务的银行营业网点。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件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文件。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。

GB 40560-2021 人民币现金机具鉴别能力技术规范

JR/T 0153-2022 不宜流通人民币 纸币

JR/T 0154-2022 不宜流通人民币 硬币

GA/T 1280-2024 银行自助设备安全性规范

GA/T 1003-2024 银行自助服务亭技术规范

GA 38-2021 银行营业场所安全防范要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 现金服务

银行营业网点面向企事业单位、社会公众等提供的一系列涉及人民币和外币的纸硬币服务及衍生服务，包括现金存取、兑换、清分、押运、基本知识宣传、冠字号码查询等。

3.2 现金清分

聚焦现金的整洁性、真实性和流通性，整理、鉴别和计数现金的系统化处理过程。

3.3 不宜流通人民币

外观、质地、防伪特征受损，变色变形，图案模糊，尺寸、重量发生变化，影响正常流通的人民币纸币。

外观、质地、防伪特征受损，变色变形，文字、数字、图案模糊，规格、重量发生变化，影响正常流通的人民币硬币。

3.4 小面额备付

银行网点每日营业前，备付的小面额人民币不少于规定数量的情形。

3.5 券别调剂

聚焦维护现金流通秩序，根据客户需求，调配和供应不同面值现金的过程。

3.6 残缺污损人民币

票面撕裂、损缺，或因自然磨损、侵蚀，外观、质地受损，颜色变化，图案不清晰，防伪特征受损，不宜再继续流通使用的人民币。

3.7 特殊残缺污损人民币

票面因火灾、虫蛀、鼠咬、霉烂等特殊原因，造成外观、质地、防伪特征受损，纸张炭化、变形，图案不清晰，不宜再继续流通使用的人民币。

3.8 冠号码查询

应客户或监管部门要求，通过“冠号码管理系统”查询网点付出的、怀疑为假币的人民币的冠号码的过程。

4 服务环境

4.1 物理环境

4.1.1 网点布局

- 现金服务区域应布局合理，与其他业务区域（如理财、信贷）分离，避免交叉干扰；
- 应配备智能设备分流简单业务，缩短客户等待时间。

4.1.2 空间设计

- 现金服务窗口应考虑私密性，保护客户信息安全；
- 窗口及柜台高度应符合人体工程学设计，以便利客户与柜员交流。

4.1.3 环境卫生

- 现金服务区应保持整洁干净，定期清洁与消毒；
- 应配备垃圾桶、消毒液等设施，保障环境卫生。

4.2 设备配置

4.2.1 校验设备

- 应配备点钞机、验钞机等设备，确保现金清点规范高效；
- 应定期维护和校准设备，确保稳定、可靠运行。

4.2.2 自助设备

- 应配备ATM机、CRS(现金存取款一体机)等自助设备，方便客户办理现金业务。少数民族区域，宜布设双语自助设备，支持不同语言习惯客户便捷使用；
- 应保障自助设备24小时正常运行，且配备监控和报警装置，确保客户使用安全。

4.2.3 信息系统

- 应确保现金业务系统稳定、高效运行，支持实时交易处理和数据分析；
- 应建立系统异常交易预警机制，防范系统潜在风险。

4.3 服务设施

4.3.1 信息公示

- 应于醒目位置公示现金服务内容、服务流程、收费标准、服务时间等信息；
- 采用折页架、宣传栏等方式公示、宣传业务时，应保持资料充足、摆放整齐、内容合规、更新及时；
- 以电子屏等方式公示信息的，应保持播放正常、翻页及时、更新及时。

4.3.2 排队管理

- 应配备叫号系统或排队机，减少客户站立排队时长；

——应配备等候座椅、饮水机、报刊杂志等设施，优化客户服务体验。

4.3.3 特殊服务群体

- 应开设老年人、残疾人等特殊群体的优先窗口或绿色通道；
- 应配备无障碍设施（如坡道、扶手），助力特殊群体便捷办理业务。

5 服务内容

5.1 现金接收与清点

5.1.1 现金接收

- 应核实客户身份；
- 应仔细核对现金数额；
- 应运用点验钞机点验大额现金，确保点验结果准确无误。

5.1.2 现金清点

- 应分别清点纸币、硬币，保证现金数额精准；
- 应清点每种券别纸币，并记录明细。

5.2 现金存储与保管

5.2.1 现金存储

- 应设立专用库房存放现金；如无专用库房，则应存放在专用现金箱内，日结束后，外寄至二级分行现金作业中心保存。
- 应确保库房安全防护符合国家银行安全防护相关标准，需装配防潮、防水、防鼠、通风、灭火、应急照明、监控和警报设备；
- 应指定专人负责保管库房钥匙，严禁私自复制或转借给他人。

5.2.2 现金保管

- 根据业务需要，应合理设定现金保管限额，及时上缴超过限额部分的现金；
- 应将现金存放于保险柜内，安排专人保管保险柜钥匙，禁止随意借出钥匙；
- 应定期盘点现金，确保账实相符；
- 应单独清点每种券别的纸币，并做好记录。

5.3 现金兑换与投放

5.3.1 现金兑换

- 为客户办理现金兑换服务，涵盖残损币兑换、外币兑换等；
- 严格执行国家相关规定，维护客户权益。办理已停止流通人民币的兑换业务时，非兑换网点应告知客户在集中兑换期结束后，需至人民银行指定的银行网点办理停止流通人民币的兑换，同时还应告知具体网点名称和地址。为了便利人民币流通，按照《中国人民银行办公厅关于对第五套人民币1999版部分券别纸币实行只收不付管理的通知》要求，对第五套人民币1999版100元、50元、20元、10元、5元纸币实行只收不付管理。

5.3.2 现金投放

- 应根据客户需求，适时调整现金投放量，确保供应充足；
- 应合理设置现金投放区域，避免局部现金紧张；
- 应针对不同客户群体，合理制定现金投放策略，以满足客户需求。

5.4 现金回收

- 应定期回收残损、过期等不宜流通的现金，确保回收现金符合规定标准；
- 应严格执行国家相关规定，确保回收过程的合法合规。

5.5 现金信息安全

5.5.1 信息保护

- 应严格限制现金信息接触人员，保障信息安全；
- 应加强现金信息系统安全防护，防范黑客攻击、病毒感染等安全风险；
- 应定期备份现金信息，确保数据安全。

5.5.2 信息制度

- 应建立健全现金信息管理制度，明确管理责任，强化监督工作。

5.6 现金流转监控

5.6.1 监控体系

- 应建立全面的现金流转监控系统，监控现金接收、存储、兑换、投放、回收至销毁的全过程；
- 应借助现代信息技术，例如视频监控、现金流转追踪系统等，对现金流转的关键环节予以监控。

5.6.2 风险监控

- 应设立风险监控部门，负责对现金流转中的异常情况进行识别、评估和报告；
- 应定期审查现金流转记录，深入分析流转趋势，提前预防潜在风险，完善现金服务流程标准。

5.7 特殊时期服务

5.7.1 节假日服务：

- 节假日期间应科学调配网点营业时间，充分满足客户现金需求；
- 应提前公示节假日服务安排，防止客户产生误解。

5.7.2 突发事件服务：

- 在自然灾害、公共卫生事件等特殊时期，应启动应急现金服务机制；
- 应保障自助设备正常运转，满足客户紧急需求。

6 服务管理

6.1 服务制度

- 应建立科学合理的服务质量考评机制，依据本规范对营业网点进行年度综合评价；
- 应规范营业网点客户服务流程、岗位要求，明确服务标准；
- 应定期组织人员进行制度学习，开展应急演练、技能培训，确保服务制度落到实处；
- 应建立常态监控、巡查、维护机制，保障柜面设备和自助设备的正常运行及有效服务；
- 应建立安全管理内控制度及措施，确认客户真实身份，履行反洗钱义务；
- 应建立突发事件应急处置机制，如遇突发情况和特殊事件，及时将相关情况报告属地中国人民银行并采取相应措施进行处置。

6.2 人员管理

6.2.1 服务态度：

- 现金服务柜员应热情礼貌服务，主动询问并满足客户需求；
- 应耐心解答客户问题，避免发生争执。

6.2.2 业务能力：

- 柜员应熟练掌握现金操作流程，保障业务办理的准确与高效；
- 应定期参加技能培训，增强技能熟练程度，提高服务效率；
- 网点应注重双语人才培养，为人民群众提供无障碍沟通环境。

6.2.3 仪容仪表：

- 柜员应穿着统一制服，保持整洁的仪容仪表；
- 应佩戴工牌，方便客户识别。

7 安全管理

7.1 安全设备

7.1.1 监控设备：

- 现金服务区域应配备高清监控设备，实现业务全程可追溯；
- 监控录像须依规妥善保存，以供随时查验。

7.1.2 安全防护：

- 现金柜台应安装防弹玻璃、防盗门等安全设施，切实保障柜员和客户人身财产安全；
- 自助设备区域应设置防护舱，并配备紧急报警装置，有效保障客户使用安全。

7.2 应急预案

- 应制定现金服务突发事件应急预案（如抢劫、系统故障等）；
- 应定期开展组织应急演练，促使员工熟练掌握应急流程。

8 服务流程

8.1 残缺污损人民币兑换流程

应无偿提供残缺污损人民币兑换服务，兑换流程如图1所示。

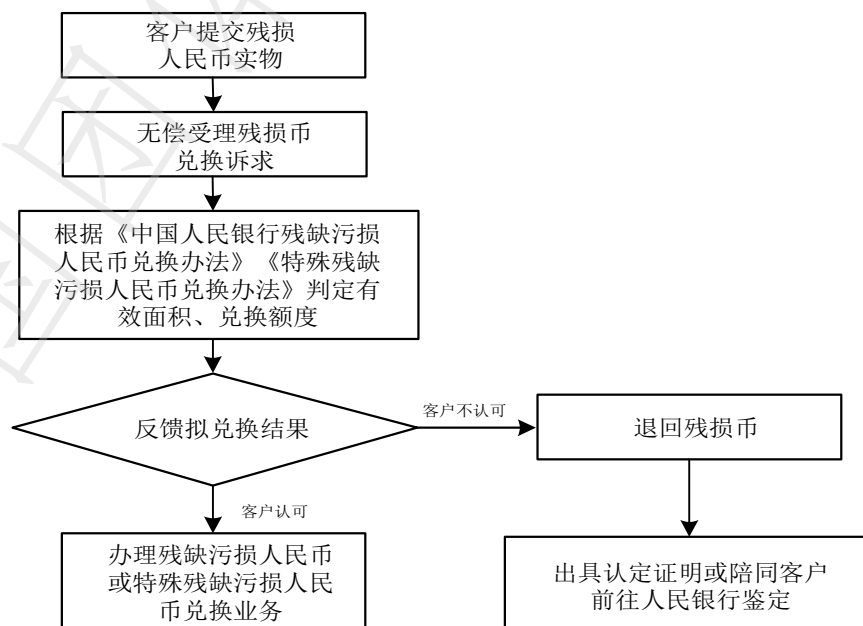


图 1 残缺污损人民币兑换流程图

8.2 券别调剂流程

应无偿提供券别调剂服务，调剂流程如图2所示。

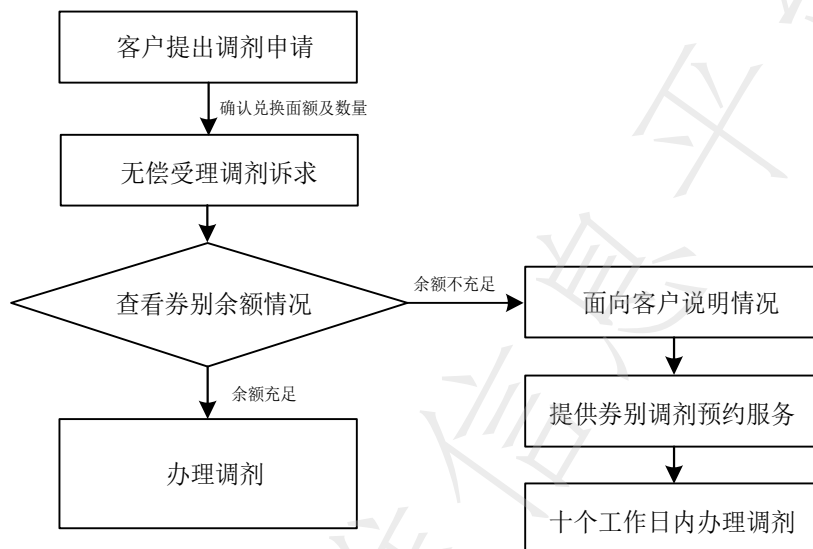


图2 券别调剂流程图

8.3 假币收缴流程

应及时收缴现金存兑业务中发现的假币，假币收缴流程如图3所示。

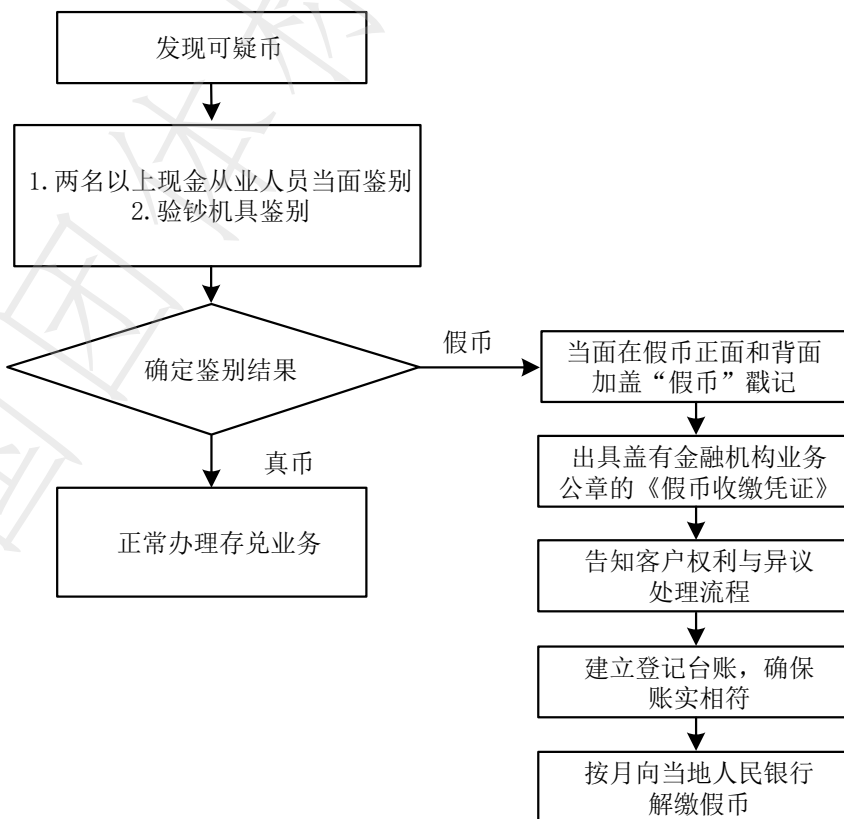


图3 假币收缴流程图

8.4 货币真伪鉴定流程

经中国人民银行分支机构或其授权具有鉴定货币真伪资格的网点，收到持有人要求鉴定被收缴的假币申请后，应由2名以上专业操作人员，通过专业设备检测，在受理后15个工作日内完成鉴定并出具结果。货币真伪鉴定流程如图4所示。

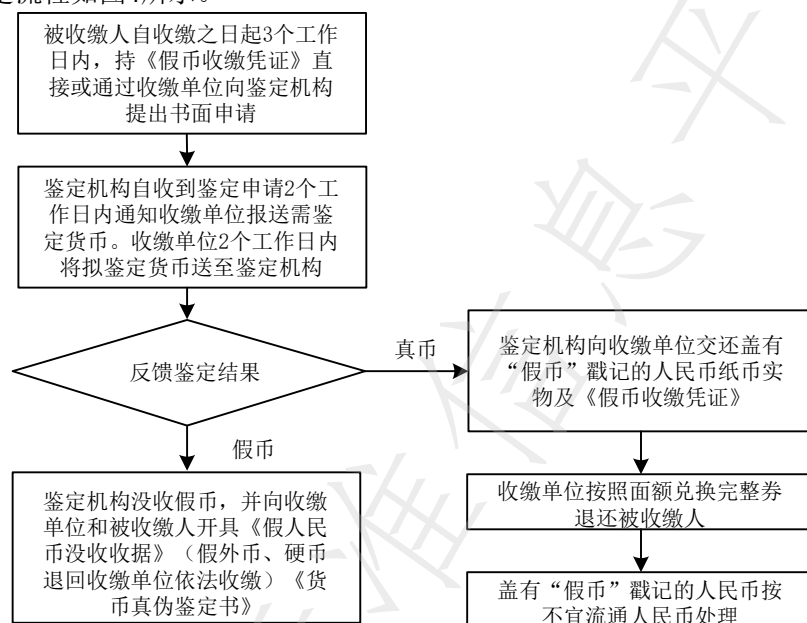


图4 货币真伪鉴定流程图

8.5 冠号码查询流程

应提供冠字号查询服务，查询流程如图5所示。

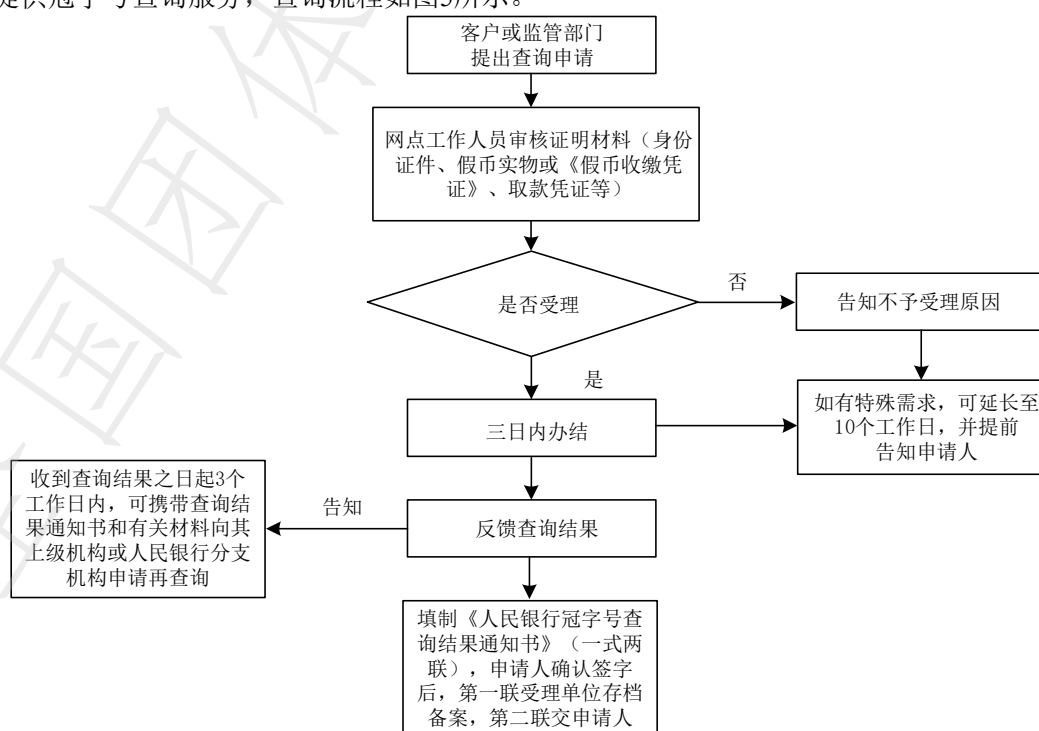


图5 冠号码查询流程图

参考文献

- [1] 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》[S]. 北京:中国标准出版社, 2020.
- [2] T/ZCSFFB 006—2023. 《镇江市银行业金融机构营业网点现金服务规范》[S]. 镇江市金融学会, 2023.
- [3] 《中国银行业柜面服务规范》(银协发〔2009〕50号), 2009-07-07.
- [4] 《关于做好特殊残缺污损人民币兑换工作有关事项的通知》(银发〔2007〕280号), 2007-08-13.
- [5] 《中国人民银行货币鉴别及假币收缴、鉴定管理办法》(中国人民银行令〔2019〕第3号), 2019-10-16.
-