

T/ZCSFFB

镇江市金融学会标准

T/ZCSFFB 006—2023

镇江市银行业金融机构营业网点 现金服务规范

Cash Service Specification for Zhenjiang Bank Outlets

2023 - 10-25 发布

2023 - 10- 25 实施

镇江市金融学会 发布

目 次

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

 3.1 现金服务 1

 3.2 现金清分 1

 3.3 不宜流通人民币 2

 3.4 现金收支两条线 2

 3.5 小面额备付要求 2

 3.6 券别调剂 2

 3.7 残损人民币 2

4 管理要求 2

5 现金服务环境标准 3

6 现金服务行为标准 5

7 现金服务流程标准 7

8 现金服务管理标准 13

9 附则 14

前 言

本标准根据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》的要求起草，参考江苏省银行业机构现金服务标准化建设的指导意见，旨在让人民群众从高标准、高品质、高水平的现金服务中提升获得感、幸福感和安全感。

本标准由镇江市金融学会提出并归口。

本标准起草单位：中国人民银行镇江市分行 镇江市金融学会。

本标准主要起草人：张敏 陈勇俊 马月星 孙全 陈扬 黄智先 狄燕。

银行业金融机构营业网点现金服务规范

1 范围

本文件规定了银行业金融机构现金服务环境、现金服务行为、现金服务流程、现金服务管理的标准。

本文件适用于银行业金融机构营业网点现金服务工作。

2 规范性引用文件

下列文件对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 《不宜流通人民币纸币》

JR/T 0162 《不宜流通人民币硬币》

GA 38 《银行营业场所安全防范要求》

GA 745 《银行自助设备、自助银行安全防范的规定》

GB/T 32320 《银行营业网点服务基本要求》

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

银行业金融机构为企事业单位、社会公众等提供的一系列涉及人民币及外币纸硬币的各类服务及其衍生的相关服务。如为用现单位和个人办理现金存取、券别调剂、残损券兑换、人民币知识宣传、冠号码查询等，皆为银行业金融机构为用现单位和个人提供的现金服务。

3.2 现金清分

对人民币现金进行面额和套别区分、真假币鉴别、数量统计，并按照中国人民银行颁布的钞票流通标准进行质量分类的处理过程。清分包括机械清分和手工清分。

3.3 不宜流通人民币

包括不宜流通人民币纸币和硬币。

不宜流通人民币纸币：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。

不宜流通人民币硬币：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 现金收支两条线

银行回笼的人民币纸币和硬币必须经过清分整点方可对外支付。

3.5 小面额备付要求

银行网点每日营业前，柜面用于对外支付的小面额现金必须达到人民银行的规定数量要求。

3.6 券别调剂

办理人民币存取款业务的金融机构应当根据合理需要的原则，为客户办理不同面额人民币之间的兑换。

3.7 残损人民币

指票面撕裂、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。

4 管理要求

银行业金融机构应以本规范为依据，根据本单位实际，规范现金服务行为，防范内部风险，提升银行形象，消除信息不对称，有效保护金融消费者权益。

银行业金融机构应坚持民生导向、结果导向和问题导向，通过配置现金服务设备、强化人员业务技能等措施，提升现金服务的“硬实力”；通过优化现金服务流程、规范现金业务考核，提升现金服务的“软实力”。

银行业金融机构在遵照规范建设的同时，要围绕适老、便捷等主题创新银行现金服务的形式或内容，打造现金服务亮点。

5 现金服务环境标准

按照“布局合理、便利客户”的原则对网点功能分区，通过地标明示名称及区域指引标识；对于大型网点，还须制作引导指示图放在网点入口。

因地制宜开展适老化、无障碍改造，每个网点至少配有1台适合老年人使用的现金自助存取设备；提供必要的便民服务设施（包括老花镜、助听设备等），为老年人、残障人士等特殊群体提供便利服务；服务设施、办公用品实行定置管理，网点配备供客户使用的点验钞机、自助兑换机等现金服务基础设施（见表1）有相应标识，所有现金机具鉴别能力符合《人民币现金机具鉴别能力技术规范》。

表1 银行业金融机构网点现金基础设施配置要求

名称 用途	点验钞机	清分机	残缺污损人民币兑换仪	硬币自助兑换设备	现金自助存取设备	现金消毒设备
网点使用	符合国标40560-2021 金融机构用无拒钞仓鉴别机具要求。	符合国标40560-2021 有拒钞仓鉴别机具要求，清分参数符合人民银行要求。	至少配备1台	符合国标40560-2021自助单枚（批量）硬币鉴别设备	符合国标40560-2021自助批量纸币鉴别机具要求，有适老自助存取设备	遵照《银行业金融机构现金消毒工作方案（试行）》（银办发〔2021〕20号）标准，自主清分对外支付的网点须配备
供客户使用	至少配备1台与柜内同品牌、同型号的点验钞机		有条件的网点可以配备与柜内同品牌、同型号的兑换仪	要求，有条件的配备1台		

在网点醒目位置按要求公示有关现金业务制度、现金服务信息和监督电话（见表2），摆放充足的宣传资料（见表3），做到内容准确、更新及时、查阅方便，切实保障金融消费者知情权。

表 2 银行业金融机构网点现金服务信息公示要求

公示内容	公示位置	说明
网点信息	网点大门	机构名称(地址)、营业时间、业务范围等基本信息
残缺污损人民币兑换办法	上墙公示	人民银行 2003 年 7 号令
货币鉴别及假币收缴、鉴定管理办法	上墙公示	人民银行 2019 年 3 号令
不宜流通人民币纸币、硬币行业标准	大厅内醒目位置	银发 2017 年 128 号文、银发 2018 年 178 号文
10 元及以下小面额备付量及预约电话	现金柜台或上墙公示	按主办网点和非主办网点分别设置备付量
退出流通人民币兑换网点信息	现金柜台或上墙公示	还应包含退出流通人民币信息、只收不付人民币信息
货币真伪鉴定授权书	上墙公示	授权鉴定机构须公示
冠字号码查询标识	现金柜台和现金自助存取设备	醒目位置张贴黄蓝标识
设置兑残、券别调剂和真伪鉴别窗口，并有监督投诉电话	现金柜台	窗口可合一，有人民银行监督投诉电话
现金宣传标语	LED 显示屏	没有 LED 显示屏的张贴标语
现金服务宣传片	有条件的使用多媒体设备播放	非必须
现金宣传折页资料	折页架或宣传栏	每一类宣传折页数量不得少于 10 份

注：用显示屏集中展示公示内容的，应采用触摸方式供客户选择内容。

表 3 银行业金融机构网点现金宣传折页资料要求

种类名称	宣传内容	要求
不宜流通人民币行业标准宣传折页	包括纸币和硬币行业标准	各类现金宣传折页资料形式和内容统一
反假货币知识宣传折页	新版第五套人民币防伪特征、真伪识别方法	

爱护人民币宣传折页	残损人民币兑换标准、相关法律法规、爱护人民币 应用场景	
整治拒收现金宣传折页	人民银行政策要求、相关法律法规、违法案例	
人民币图样使用管理宣传折页	相关法律法规、违法案例	
人民币买卖管理宣传折页	人民银行政策要求、相关案例	
防范假币侵害宣传折页	假币知识、防范场景、相关法律法规和案例	

现金窗口数量满足现金业务需要，在业务高峰期设置弹性窗口，保证业务正常办理。

6 现金服务行为标准

统一着装、挂牌上岗，提升员工职业化、专业化形象；规范员工服务语言和服务礼仪，统一对外宣传解释口径（具体内容如下）。

银行业金融机构网点现金宣传标语及解释口径

宣传标语：

1. 积极建设现金服务标准化，不断提升现金服务水平。
2. 让现金服务更贴心，让现金使用更满意。
3. 兑零兑残温暖人心，识假反假让您安心。
4. 人民币是法定货币，拒收现金是违法行为。
5. 禁止在祭祀用品、生活用品、票券上使用人民币图样。
6. 爱护人民币是每个公民的义务。
7. 禁止任何单位和个人非法买卖流通人民币。
8. 参与打击制贩假币犯罪是每个公民的责任。
9. 掌握识别人民币真伪知识，不让假币危害社会和人民。
10. 让现金服务更贴心，让国家名片更亮丽。
11. 爱护人民币，不故意毁损人民币。
12. 普通纪念币是法定货币，通过预约兑换可供收藏。

解释口径：**1. 建设现金服务标准化的目的**

提升现金服务的规范化、标准化、便利化水平，更好地满足人民群众多层次、多元化的现金服务需求，让群众从高标准、高品质、高水平的现金服务中提升获得感、幸福感和安全感。

2. 银行业金融机构网点兑换残损人民币

对兑换的认定标准有异议的，可根据客户要求出具《残缺、污损人民币兑换结果认定书》或者陪同客户到中国人民银行分支机构申请鉴定。

3. 银行业金融机构网点收缴假币

(1) 收缴后主动告知客户：若您对被收缴货币的真伪有异议，可凭《假币收缴凭证》到当地中国人民银行分支机构或其授权的鉴定机构进行鉴定。

(2) 客户对不让接触假币有异议的，可隔着窗口玻璃向客户解释假币主要特征。仍有异议的，可建议其向鉴定机构申请鉴定。

4. 提出在网点或自助设备中取到假币

应告知持有人在办理取款业务之日起 20 个工作日内（含取款当日），携带有效证件（身份证、军官证、台胞证或护照等）、假币实物或《假币收缴凭证》、办理取款业务的证明资料（银行卡、存折、取款凭证等），到查询受理单位填写提交《人民币冠号码查询申请表》，申请查询。

5. 银行业金融机构网点办理券别调剂

当网点小面额备付余额不足时（见表 4），应主动告知前来办理券别调剂的客户：当日的小面额已用于对外支付，余额不足，可以预约下一个工作日来办理。

表 4 银行业金融机构网点小面额备付要求

券别	非主办银行网点	主办银行网点	说明
10 元	500 张	1000 张	此数量为每日营业前银行业

5 元	300 张	1000 张	机构网点的最低备付数量
1 元	300 枚	600 枚	
5 角	150 枚	300 枚	
1 角	150 枚	300 枚	

6. 停止流通人民币的解释口径

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，只能到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。

7. 只收不付人民币的解释口径

为了便利人民币流通，中国人民银行于 2018 年 1 月 22 日发文通知，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。

8. 纪念币兑换解释口径

未在本网点预约但前来办理纪念币兑换业务的客户，网点工作人员应进行告知、引导，让客户在兑换期内前往预约网点办理相关业务。

定期开展现金业务专业技能和业务知识培训测试，建立健全培训、测试和考核台账，现金从业人员应熟练掌握现金收付、残缺污损人民币兑换、券别调剂、纪念币兑换、货币鉴别、假币收缴等业务技能，向客户提供专业、规范的标准化服务。

7 现金服务流程标准

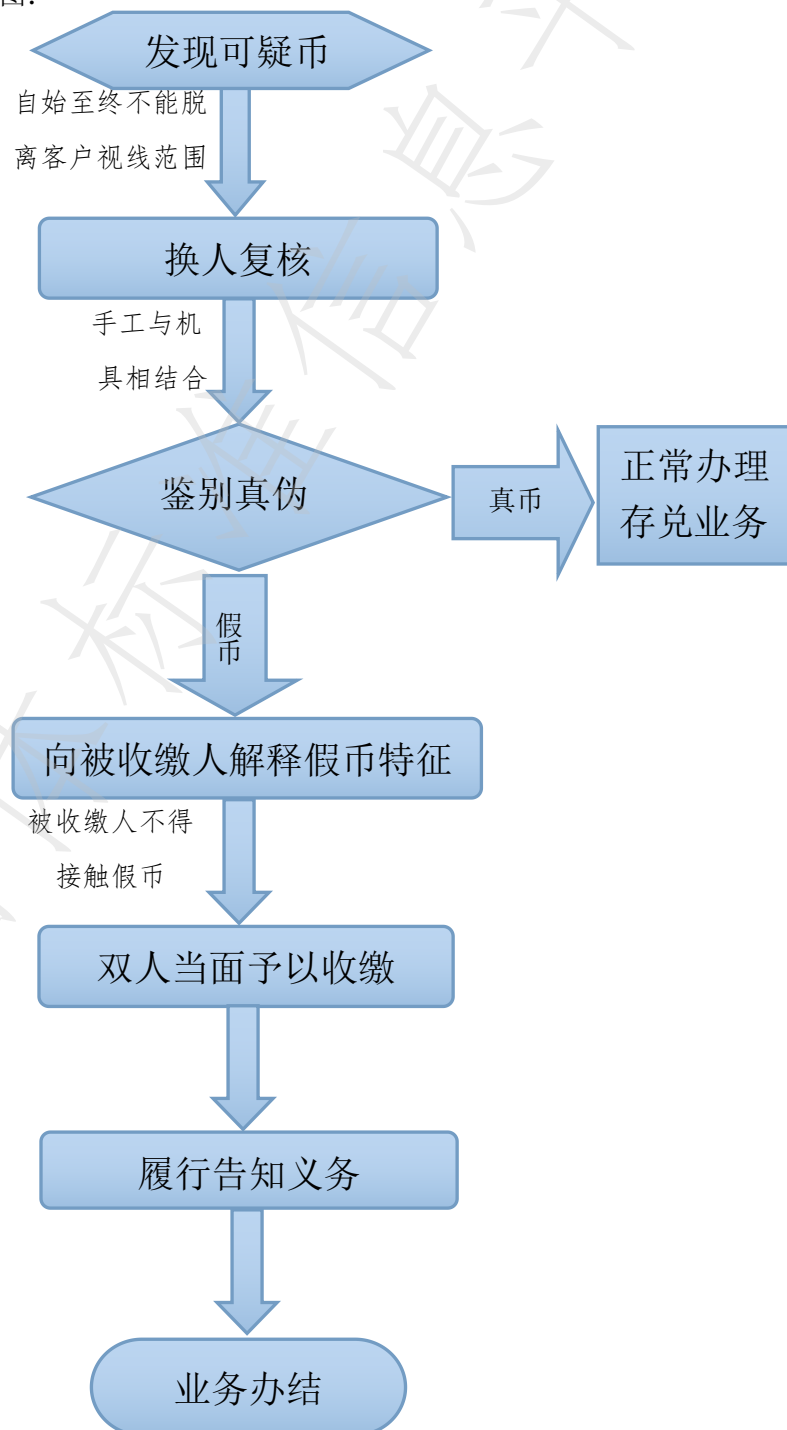
全面梳理存取款、残损币兑换、券别调剂、假币收缴、假币鉴定（经授权网点）等业务标准化操作流程（见图 1），制发现金业务办理流程手册，规范现金业务办理。

严格实行收支两条线管理，对外支付的款项与柜面回笼款项分钞箱或抽屉存放，并标注“已清分”和“未清分”字样，加强对现金清分质量的把控，确保不对外支付不宜流通人民币和假币。

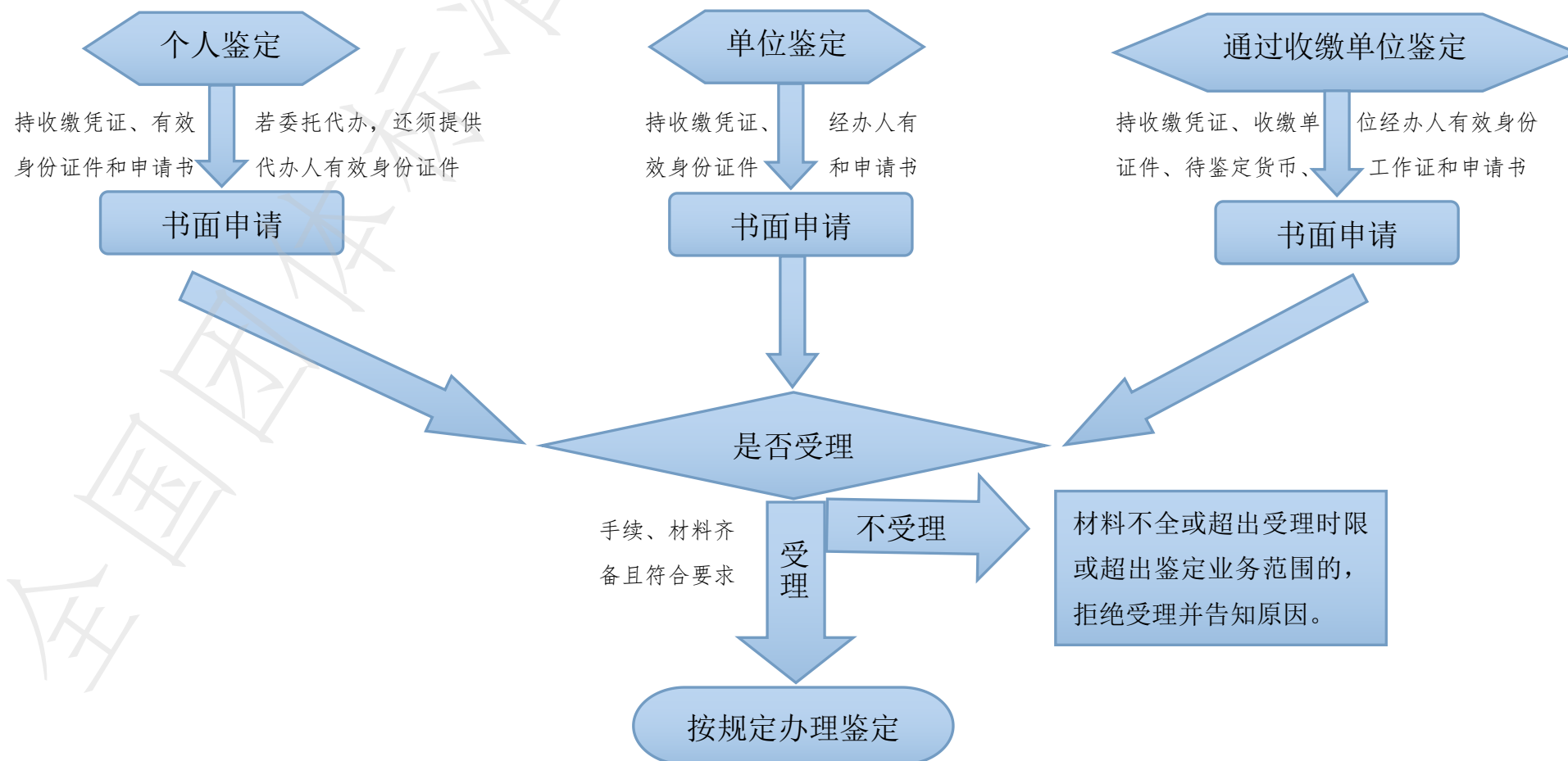
健全投诉处理机制，广开言路，及时跟踪处理客户对现金服务的评价；严格落实首问负责制、限时办结制，在规定时限内受理客户异议并及时处理反馈，维护金融消费者合法现金权益。

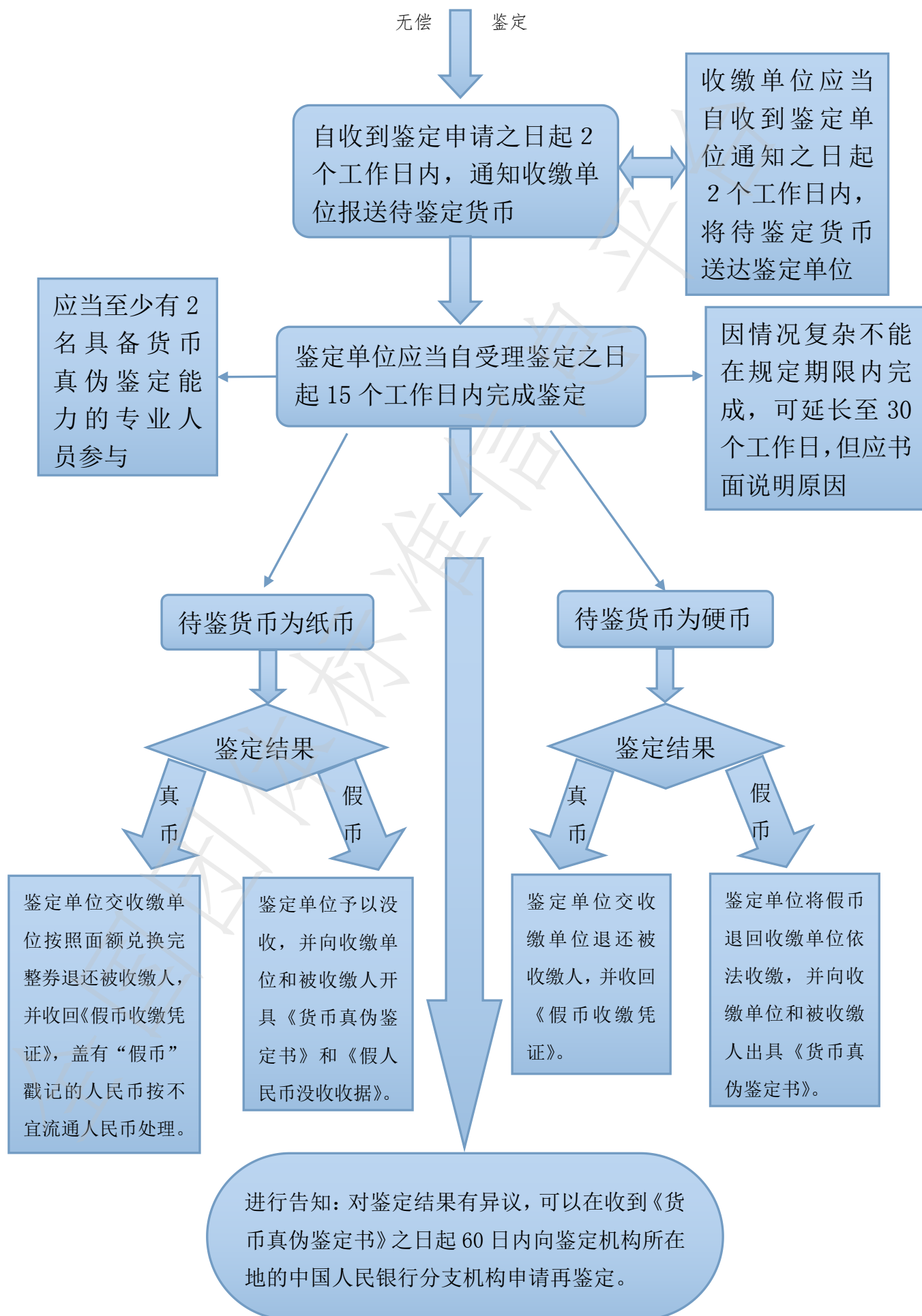
图1 银行业金融机构网点现金业务办理流程规范

假币收缴业务流程简图：

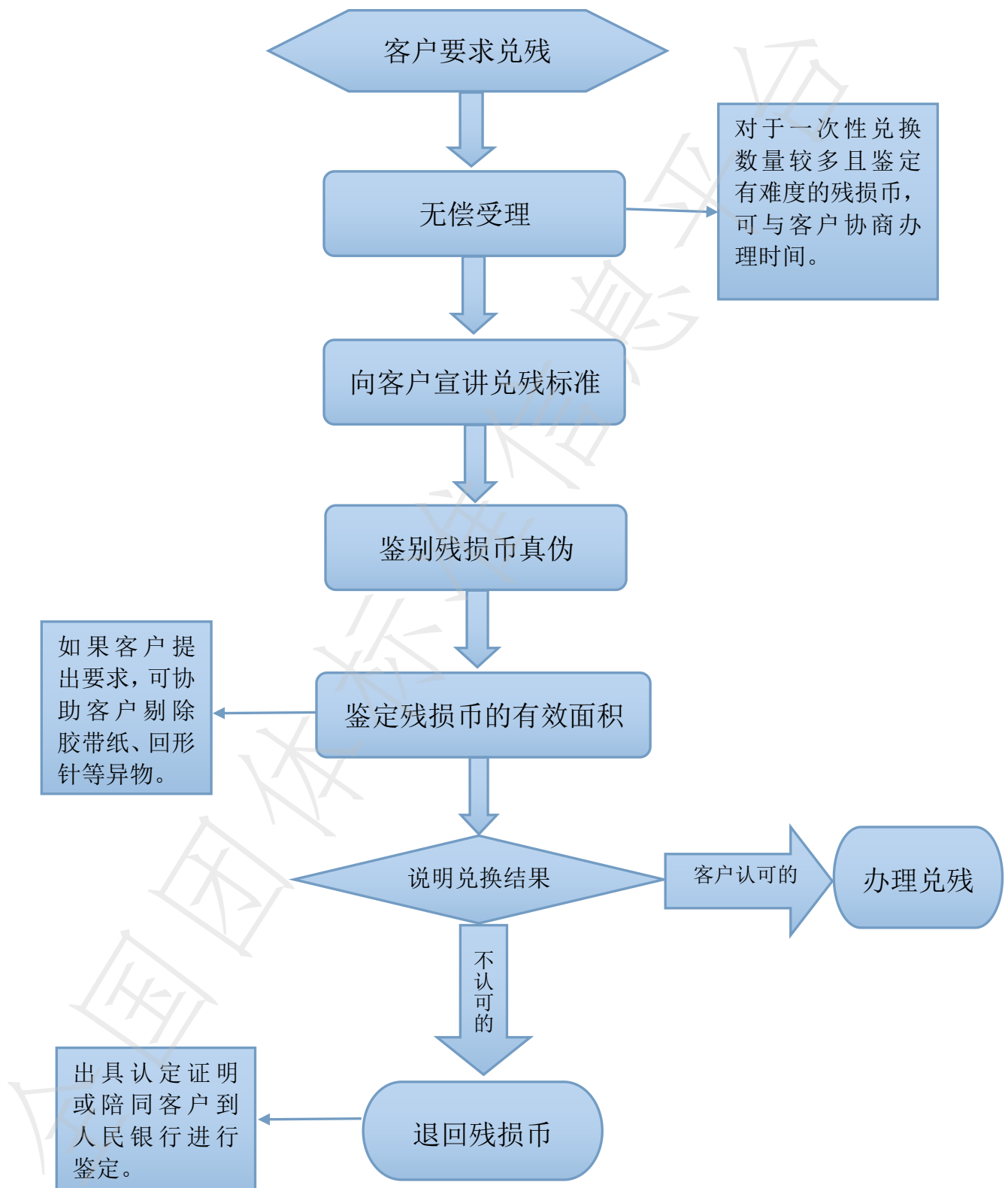


货币真伪鉴定业务流程简图：

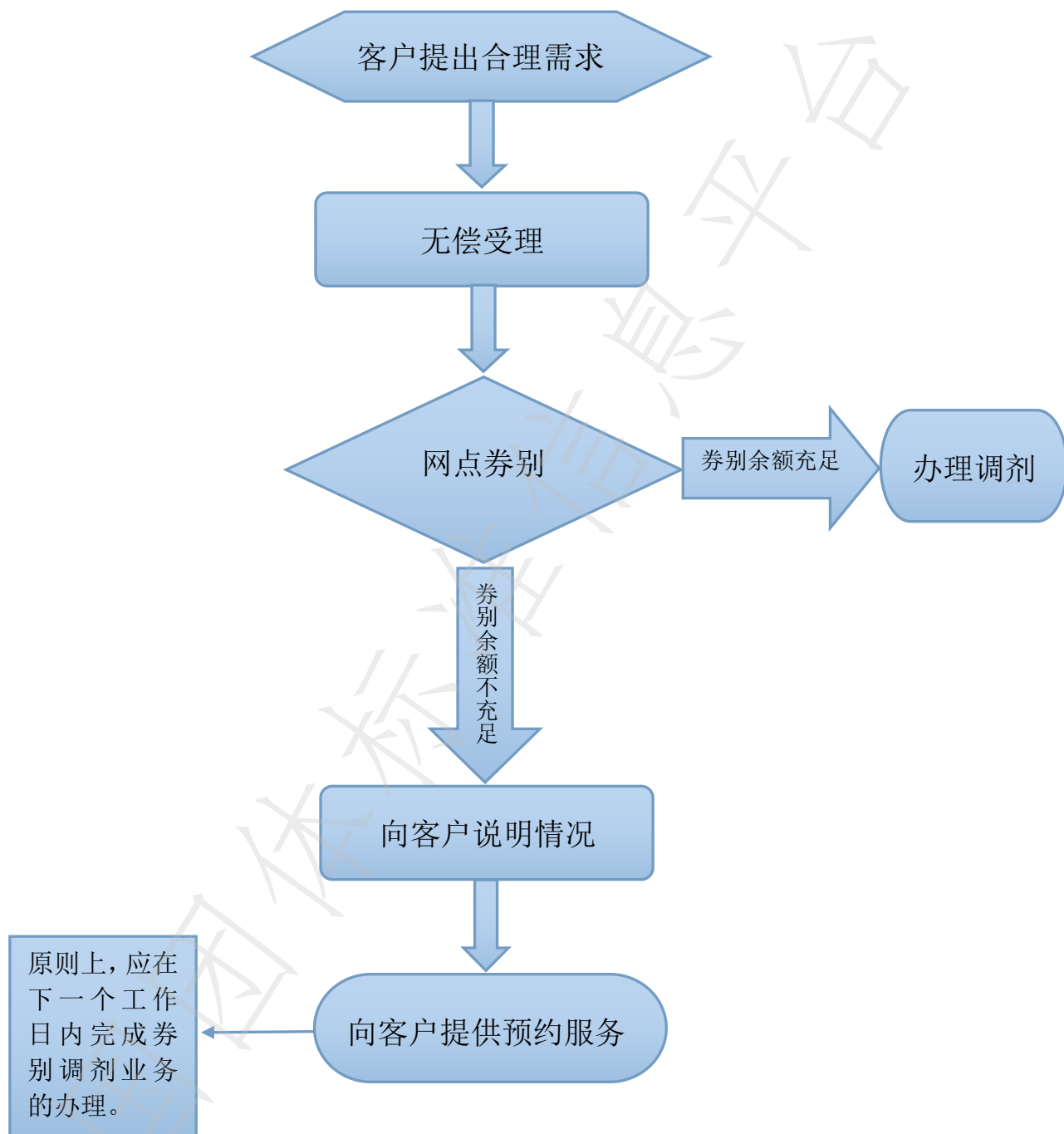




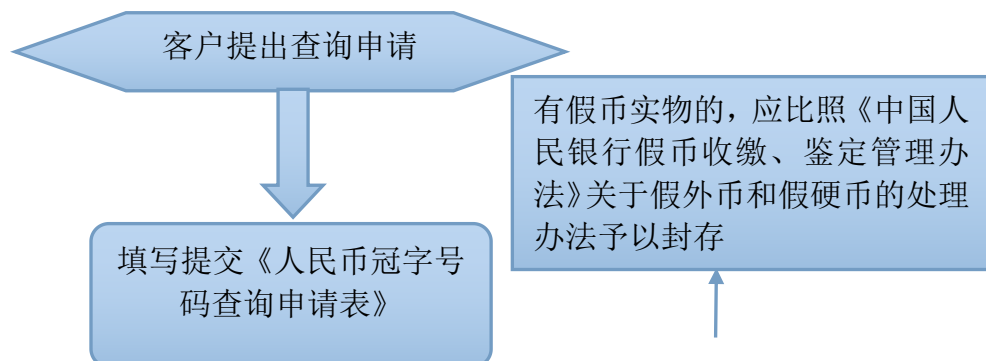
残缺污损人民币兑换业务流程简图：

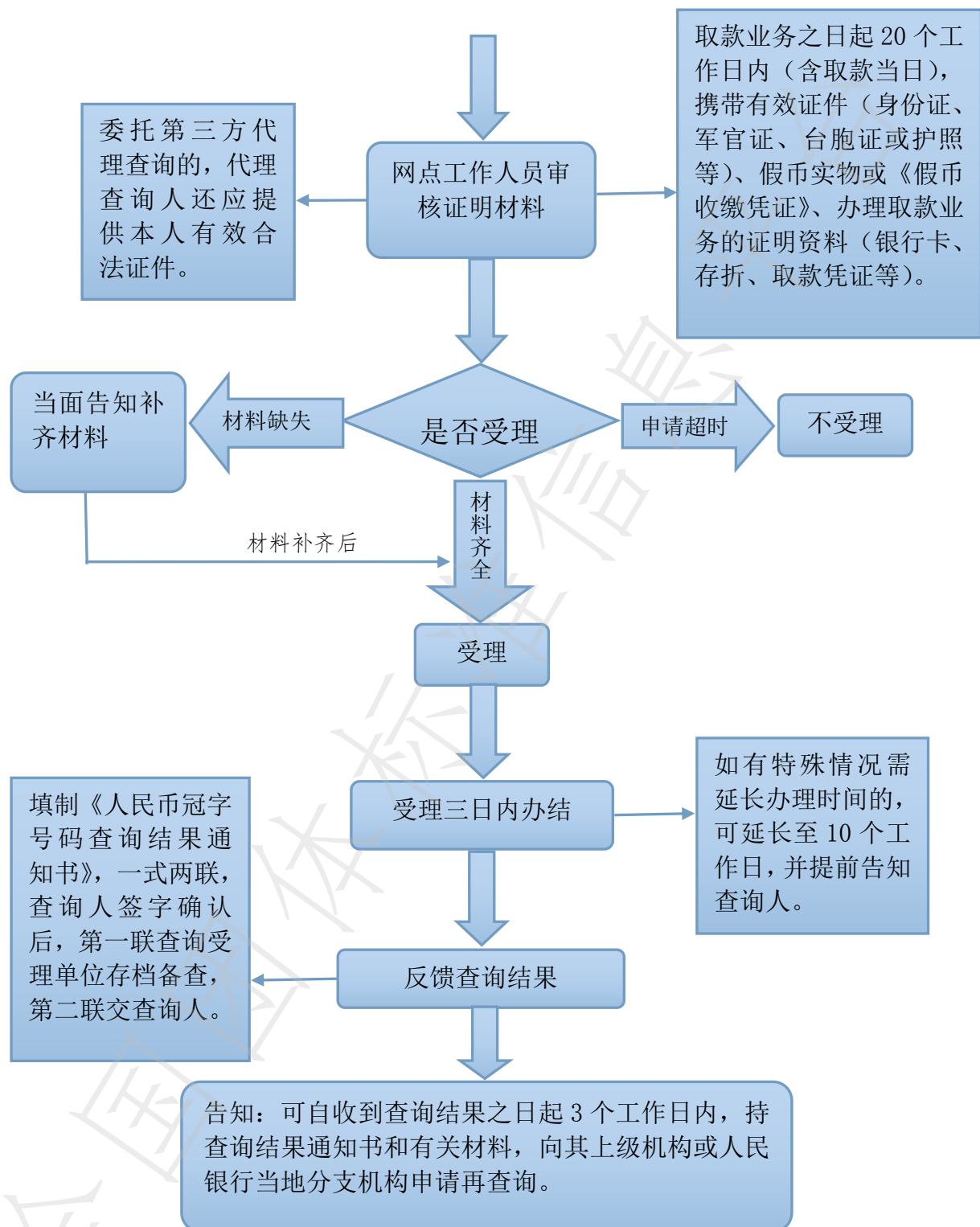


办理券别调剂业务流程简图：



冠字号码查询业务流程简图：





8 现金服务管理标准

完善考核方案，将现金服务规范内容纳入对营业网点和现金从业人员的日常绩效考评中。

加强对现金服务规范的督导和管理，建立检查监督制度，通过现场和录像双线检查，星级网点和服务明星评选等活动，实行奖惩机制化。

完善服务监督、客户投诉受理和应急处理机制，畅通客户咨询和投诉渠道。

以科技手段优化现金服务，通过现金自助设备智能监控、现金服务平台等手段，强化现金自助设备运行保障能力，满足客户随时存取现金的服务需求，提升现金服务的便利化水平。

9 附则

银行业金融机构应通过科学规划网点主要功能区，将现金的宣传服务集中体现，营造浓厚的现金元素氛围。

银行业金融机构应进一步加强柜面现金人员的服务技能，坚持培训合格后上岗，对于假币收缴业务人员，必须经反假货币培训考试合格后方可办理相关业务。

银行业金融机构应以《银行业金融机构现金消毒工作方案（试行）》为依据，结合本机构实际，明确责任部门，选择有效、规范的现金消毒方式。

银行业金融机构应从注重现金服务细节、改善现金服务体验以及数字智能化赋能现金服务三个方面持续推动现金服务的规范化。

银行业金融机构营业网点应符合GA 38《银行营业场所安全防范要求》、GA 745《银行自助设备、自助银行安全防范的规定》以及GB/T 32320《银行营业网点服务基本要求》的规定。