



中华人民共和国国家标准

GB/T 18789.3—2016

信息技术 自动柜员机通用规范 第3部分：服务

Information technology—General specification for automated teller machine—
Part 3: Service

2016-08-29 发布

2017-03-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	1
5 要求	1
6 服务类型	4
7 流程与处理要求	8
8 服务任务实施	9
9 储备	10
10 维修服务响应	10

前 言

GB/T 18789《信息技术 自动柜员机通用规范》分为 3 个部分：

- 第 1 部分：设备；
- 第 2 部分：安全；
- 第 3 部分：服务。

本部分为 GB/T 18789 的第 3 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 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这些专利的责任。

本部分由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本部分起草单位：北京兆维电子(集团)有限责任公司、上海市金融设备协会、深圳市祈飞科技有限公司、青岛联信高新技术有限公司、南天电子信息产业股份有限公司、长城信息金融设备有限公司、中国电子技术标准化研究院、上海古鳌电子科技股份有限公司、北京兆维自助服务设备技术有限公司、维世(上海)投资发展有限公司、上海泽阳智能科技有限公司、北京生产力促进中心、北京维泰明辉信息技术有限公司、北京四海恒盛科技有限公司、数源科技股份有限公司、天津博阳云科技有限公司、山东新北洋信息技术股份有限公司、东方通信股份有限公司、珠海汇金科技股份有限公司、广东光阵光电科技有限公司。

本部分主要起草人：范宏钧、王红、徐江伟、陈崇军、樊星、马铮、程晓飞、张平、夏勇、张衡、陈锦玲、吴翼山、蒋力放、曹孔强、姚健伟、张元刚、高骞、文磊、秦国明、李荣焕、李华、田野。

信息技术 自动柜员机通用规范

第3部分:服务

1 范围

GB/T 18789 的本部分规定了自动柜员机(ATM)服务的要求、服务类型、流程与处理要求、服务任务实施、储备、维修服务响应。

本部分适用于各种类型的 ATM。其他相关产品标准也可参考执行。

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/T 16784 工业产品售后服务 总则

GB/T 16784.2 工业产品售后服务 第2部分 维修

GB/T 18789.1 信息技术 自动柜员机通用规范 第1部分:设备

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务 service

产品出售前后,为满足顾客的需要,供方与顾客之间接触的活动所产生的结果。

3.2

服务提供 service delivery

供方为客户提供的服务内容。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

ATM:自动柜员机(automatic teller machine)

ATMC:自动柜员机控制软件(automated teller machine control software)

ATMP:自动柜员机前置处理系统(automated teller machine front-end processing system)

5 要求

5.1 安装基本要求

5.1.1 安装环境

ATM 的安装、使用环境的状况,应符合 GB/T 18789.1 的要求。