



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 |