



ICBC

中国工商银行



## 中央预算单位公务卡使用指南 (2012年2月版)

中国工商银行牡丹卡中心

地址:北京市宣武门西大街丙121号 邮政编码:100031  
电话银行:95588 网址:www.icbc.com.cn



尊敬的持卡人：

您好！感谢您使用中央预算单位公务卡。

中央预算单位公务卡是中国工商银行配合中央预算单位实施公务卡结算管理改革而度身定制的银联品牌个人牡丹人民币贷记卡。

为了方便您全面了解中央预算单位公务卡的使用和权益，我们编印了这本《中央预算单位公务卡使用指南》，供您参阅，并祝您用卡愉快！

中国工商银行股份有限公司牡丹卡中心

24小时客户服务热线：95588

<http://www.icbc.com.cn>





## 认知篇

### (一) 公务卡简介

中央预算单位公务卡（以下简称“公务卡”）是中国工商银行（以下简称“工行”）向中央预算单位正式工作人员发行的，主要用于日常公务支出和财务报销业务的银联品牌个人牡丹人民币贷记卡，具有以下特色：

### 公务消费新体验

#### ▶ 专用卡片，量身定制

公务卡为中央预算单位推行公务卡改革量身定制，卡面设计突出公务卡专用特质，彰显“阳光工程”涵义。卡种为银联品牌个人贷记卡金卡。

#### ▶ 金卡待遇，专享优惠

在您办理、使用公务卡过程中，工行为您提供如下专享尊贵优惠：

- ◆ 享受金卡待遇；
- ◆ 免于收取公务卡年费；
- ◆ 免于收取公务卡在本地工行存款取现手续费；
- ◆ 免于收取公务卡挂失、补办、更换新卡片手续费；
- ◆ 免费提供公务卡账户余额变动短信提醒服务；
- ◆ 免费提供公务卡到期还款短信提醒服务；
- ◆ 公务卡享有工行发行的一般人民币贷记卡享有的其它优惠、优质服务。



## 认知篇

### ▶ 网点商户，遍布全国

工行遍布全国的1.7万家营业网点和众多ATM设备，保障您随处就近办理相关业务；近60万家特约商户遍布全国各地及各行业，保障您所到之处均可刷卡消费。

### ▶ 一卡在手，公私兼顾

您既可持公务卡进行公务消费，也可进行私人消费，免却携带多张信用卡消费的不便。

### ▶ 透支消费，循环信用

您无须预先存款即可在公务卡信用额度内透支消费。当您持公务卡消费、取现或转账后，公务卡的可用信用额度会相应减少；而当您还款后，信用额度又会相应恢复——这就是循环信用功能！

### ▶ 免息待遇，轻松理财

使用公务卡透支消费，可享受最短25天、最长56天的免息还款期，于公、于私均可轻松理财（透支取现和透支转账不享受免息还款待遇，须计收透支利息）。当月透支消费，下月25日之前还款，在国内银行中到期还款日最好理解、最便于记忆。

### ▶ 消费方便，报销快捷

办理公务卡后，您可用刷卡支付代替现金支付，安全又便捷；刷卡透支消费进行公务活动，无需再预借现金或个人垫款，方便又省心；您凭刷卡消费POS签购单和发票等凭证，即可到所在单位进行公务支出报销。

## 刷卡实惠又时尚

### ▶ 免罚全息，减轻负担

如果您按照对账单标明的最低还款额还款，工行只对未清偿部分计收从银行记账日起至还款日止的透支利息，这将极大地降低您逾期还款的利息负担。

### ▶ 积分回馈，好礼相送

持卡公务消费累计信用卡积分，1元人民币积1分，可参加牡丹信用卡积分兑换活动，如家居、数码、旅游等礼品。购车、购房、批发、公益等交易和其他工行认定不享受积分服务的交易不累积积分。具体积分活动信息请登录工行网站（[www.icbc.com.cn](http://www.icbc.com.cn)）银行卡频道或致电工行24小时客户服务热线95588查询。

### ▶ 特惠商户，打折优惠

工行16000多家特惠商户，涉及宾馆、酒店、娱乐、百货、航空、汽车租赁、餐饮、购物、美容、旅行、音像、运动休闲、医疗教育等方方面面，提供多种多样的折扣优惠。

### ▶ 促销活动，丰富多彩

工行全国各地分行组织开展主题刷卡促销活动，内容丰富多样，形式多种多样。

### 分期付款，灵活便捷

公务卡可办理分期付款业务，一次消费，分期偿还。分期付款数为：3、6、9、12、18和24期。您可通过工行指定的特约商户以及工行的网上银行、24小时客户服务电话95588和营业网点查询和办理。

## 用卡安全又放心

### ▶ 消费输密，更多保障

为保证您用卡安全，公务卡在申办时统一默认为消费需要输入密码，以减少您忘记申请“消费输密”功能而带来的不便。

### ▶ 短信提醒，用卡放心

工行为您提供贴心的账户余额变动短信提醒服务。通过余额变动短信，消费、取现、转账、公务支出报销到账、个人还款到账等涉及余额变动的信息，您均可轻松掌握，便捷又安全。您可通过工行网上银行、电话银行或网点开通此项服务。

如果您的公务卡账户有透支消费欠款，工行将为您发送到期还款短信予以提醒，告知您及时还款，以免承担不必要的利息和费用。

► **温馨通知，关注异常**

为了保障您的资金安全，工行会通过电话呼出、短信提醒等方式与您确认卡片的异常交易情况，请您积极配合。如有疑问，请您随时致电工行24小时客户服务热线95588查询。

**(二) 卡面标识简介**

公务卡统一使用“中央预算单位公务卡”卡样。卡面设计突出公务卡专用特质，彰显“阳光工程”涵义。

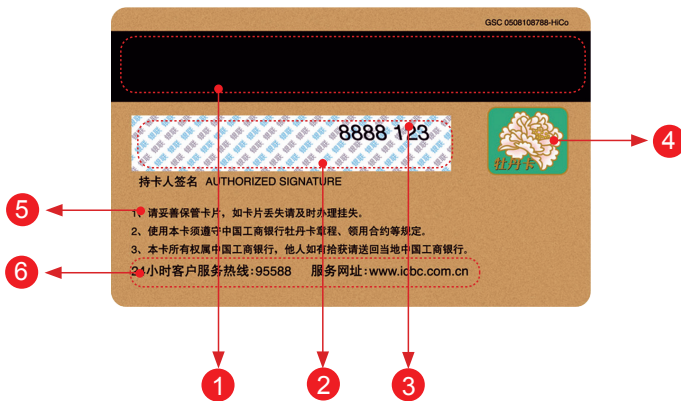
**公务卡卡样介绍**

**公务卡正面**



- 1、中国工商银行标识
- 2、中央预算单位公务卡标识
- 3、银联防伪标识
- 4、银联标识
- 5、您的16位公务卡卡号（凸印）
- 6、公务卡有效期（月/年，凸印）
- 7、持卡人英文缩写性别称谓及姓名拼音（凸印）

**公务卡背面**



- 1、卡片磁条
- 2、持卡人签名栏
- 3、公务卡卡号后4位以及安全码（三位数字）
- 4、工行牡丹卡商标
- 5、持卡人须知
- 6、工行24小时客户服务热线和服务网址

注：安全码是在信用卡背面的签名栏上，紧跟在卡号后的三位数字。当持卡人使用信用卡进行网络在线交易或电视、电话购物等非面对面方式交易时，特约商户会需要您提供安全码来核实卡片的真实性。

## 启用篇

### (一) 核对信息

请您在收到公务卡后，仔细核对如下内容：

#### 1、卡片信息是否正确

称谓、姓名是否正确（称谓以英文缩写表示，MR.表示先生，MS.表示女士；姓名以汉语拼音表示）。

#### 2、有效期是否正确

公务卡有效期为5年，到期须更换新卡。在卡面上有效期以MM/YY（月/年）标明，如08/14表示有效期至2014年8月31日。



## ↓ 启用篇

### (二) 在卡背面签名

签名是保证您用卡安全和用卡顺利的一个重要环节。

领卡后，请立即在卡片背面签名条上签上与您申请表上相同的名字（当然也要与您所持的居民身份证、军官证/武警警官证、港澳居民往来内地通行证、台湾居民来往大陆通行证或外国护照等有效身份证件上的名字相同）。您以后用卡时，也应使用这个签名。否则，使用时可能会遭到特约商户和银行网点的拒绝。

特约商户和银行网点在受理公务卡时，将核对您的签名。请保持卡片签名字迹清晰。

### (三) 启用卡片

领到公务卡后，您可到工行网点办理卡片启用，或拨打工行24小时客户服务热线95588启用。

### 1、网点柜台启用

请您本人持卡片和有效身份证件到工行营业网点办理卡片启用，身份证件号码须与申请表中“证件号码”所填一致。启用时请设置卡片密码，可一并申请开通余额变动短信提醒服务。

#### 温馨提示

到网点柜面办理卡片启用时，请您务必随身携带待启用的卡片和有效身份证件。

### 2、电话启用

您可以通过申请表中填写的电话（包括住宅电话、手机号）拨打95588，按“1”选择个人客户，根据系统提示，选择人工服务，输入卡号、有效身份证件号码等信息，并设置卡片密码，完成卡片启用。

#### 温馨提示

公务卡的密码是6位数字。密码最好不要使用您的出生日期、电话号码或“000000”等他人容易猜到的数字。请您谨记卡号及密码，注意保密，不要把密码写在卡片上或与其放在一起。切勿随意向他人泄露，防止被他人冒用。

### 3、余额变动短信提醒服务

工行为您提供贴身的余额变动提醒短信服务。只要您的公务卡余额发生变动，即可迅速收到短信提醒，便捷又安全。通过余额变动短信，您可以轻松掌握：

- ◆ 公务卡刷卡消费、取现、转账等资金收付信息
- ◆ 公务报销还款或个人还款的到账信息

我们建议您在启用公务卡之后，立即定制余额变动短信提醒服务。您可通过以下三个渠道开通、修改以及取消余额变动短信提醒服务：

- ◆ 拨打工行24小时客户服务热线95588开通

您可拨打工行24小时客户服务热线95588，按“9（人工服务）—6（信用卡服务）—9（人工服务）”，定制余额变动短信提醒服务。

- ◆ 如果您是工行网上银行注册客户，也可以登录工行网站（[www.icbc.com.cn](http://www.icbc.com.cn)）定制。定制的流程如下：

## （四）开通短信提醒服务

### 1、短信提醒服务种类

主要包括余额变动短信提醒服务、到期还款短信提醒服务、额度调整短信提醒服务（含永久调额、临时调额和临时调额届满提醒、临时调额延期、临时调额恢复）、信用卡短信银行等。详情请致电工行24小时客户服务热线95588或登录工行网站（<http://www.icbc.com.cn>）。

### 2、定制短信提醒服务

余额变动短信提醒服务需要您本人定制。到期还款短信提醒服务和额度调整短信提醒服务，无须您定制。





关于通过工行网上银行定制余额变动短信提醒服务的详细信息，您可登录工行网站（www.icbc.com.cn）详细了解。

◆到工行营业网点定制

您如果在ATM、POS、自助终端、网上银行、电话银行、手机银行、营业网点等各种渠道发生了引起公务卡账户余额变动的交易，都会收到工行的余额变动短信提醒。信息提醒的格式为：“您尾号XXXX卡XX日XX:XX（时：分）XXXX（渠道：网上银行、POS消费等）收入/支出XXXX元，余额XXXX元。【工商银行】”。

4、到期还款短信、额度调整短信提醒服务

每月22日起，如公务卡账户有欠款，工行将发送到期还款短信予以提醒（处于免息还款期内的消费欠款除外）。信息提醒的格式为：

模版1：您尾号XXXX的牡丹贷记卡XX日前应还人民币XXXXXXXXXX元，如已还款本信息仅供参考。单笔消费满六百可分期付款。【工商银行】

模版2：您尾号XXXX的牡丹贷记卡XX日前应还人民币XXXXXXXXXX元，截止XX日您自动还款账户状态不正常，如已还款本信息仅供参考。【工商银行】

模版3：您尾号XXXX的牡丹贷记卡XX日前应还人民币XXXXXXXXXX元，截止XX日您自动还款账户余额不足，如已还款本信息仅供参考。【工商银行】

模版4：您尾号XXXX的牡丹贷记卡XX日前应还人民币XXXXXXXXXX元，请在扣款日前保证自动还款账户余额充足，如已还款本信息仅供参考。【工商银行】

“工行信使：您好，您的贷记卡临近还款日，建议您在方便的时候还款。【工商银行】”

额度调整短信提醒的格式分别为：

(1) 永久调额：您尾号XXXX卡信用额度已调整为人民币XXXX元。【工商银行】

(2) 临时调额：您尾号XXXX卡临时信用额度已调整为人民币XXXX元，请在XX月XX日前归还超出原始额度部分的欠款。

【工商银行】

(3) 临时调额前X天提醒：您尾号XXXX卡/账户，人民币账户临时额度将于XXXX年XX月XX日到期，请您注意还款。【工商银行】

(4) 临时调额延期短信：您尾号XXXX的牡丹卡临时调额到期日后已延至XXXX年XX月XX日，请在到期前归还超出原始额度部分的欠款。【工商银行】

(5) 临时调额到期短信：您尾号XXXX卡信用额度调整已恢复为人民币XXXX元。【工商银行】”

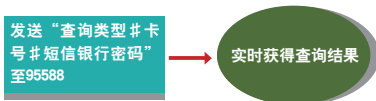
5、信用卡短信银行

信用卡短信银行开通及使用简明流程：

开通：



使用：



查询类型及短信格式:

业务种类	标准短信格式(三种格式均可,任选一种)		
	中文格式	字母格式	数字格式
查询余额	查询余额#卡号#短信银行密码	CXYE#卡号#短信银行密码	1#卡号#短信银行密码
查询开户行	开户行#卡号	KHH#卡号	2#卡号
查询积分	查询积分#卡号#短信银行密码	CXJF#卡号#短信银行密码	3#卡号#短信银行密码
查询还款金额	查询还款金额#卡号#短信银行密码	HKJE#卡号#短信银行密码	5#卡号#短信银行密码
查询账单	查询账单#卡号#短信银行密码	CXZD#卡号#短信银行密码	6#卡号#短信银行密码
查询额度	查询额度#卡号#短信银行密码	CXED#卡号#短信银行密码	7#卡号#短信银行密码
查询电子账单地址	查询电子账单地址#卡号#短信银行密码	CXDZ#卡号#短信银行密码	
查询还款日	查询还款日#卡号	HKR#卡号	
查询自动还款	查询自动还款#卡号#短信银行密码	ZDHK#卡号#短信银行密码	
查询办卡进度	查询办卡进度#身份证号码	CXBK#身份证号码	8#身份证号码
定制电子账单	定制电子账单#卡号#email地址#短信银行密码	DZZD#卡号#email地址#短信银行密码	9#卡号#email地址#短信银行密码
定制余额变动提醒	余额提醒#卡号#短信银行密码	YETX#卡号#短信银行密码	
补寄电子账单	补寄账单#卡号#YYYYMM#email#短信银行密码	BJZD#卡号#YYYYMM#email#短信银行密码	
定制短信账单	定制电子账单#卡号#短信银行密码	DZZD#卡号#短信银行密码	
取消纸质账单	取消纸质账单#卡号#短信银行密码	QXZZ#卡号#短信银行密码	

**温馨提示**

余额变动短信提醒服务可在您本人申请办卡时同步定制。

工行发送短信提醒的号码是: 95588。当您收到短信提醒时, 请注意核对发送短信息的号码和内容。若有任何疑问, 请立即拨打24小时客户服务热线95588, 切勿向不明电话、电子邮件、短信或网站泄露您的公务卡卡号、密码及其他个人信息。

为保障您用卡安全, 工行建议您在境外用卡时开通手机跨国

接受短信或电话漫游功能, 以便及时接收银行发送的交易信息提醒。

**(五) 卡片保管**

**1、请妥善保管卡片**

请不要将卡片与身份证件、密码放在一起。请注意检查卡片是否遗失, 不得将卡片出租或转借给他人使用。

**2、保护卡片及磁条**

请避免将卡片置于磁场附近, 包括手机、录影机、电视机和有磁扣的提包等, 避免将磁条刮花或弯曲卡片。

## 使用篇

### (一) 消费

#### 1、公务、私人消费应注意分别还款

对于公务消费款项，建议您在消费次月的22日（遇国家法定节假日前移）之前，携带公务卡消费POS签购单、发票等有关凭证，前往所在单位财务部门办理报销手续。

对于个人消费款项，请您在消费次月的25日（含）之前通过其他方式还款。

#### 2、公务卡特约、特惠商户

您可持公务卡在境内及具有银联标识的境外受理点使用。

您在覆盖北京、上海、天津、重庆、广州、深圳等上百个城市的工行或中国银联特惠商户持公务卡消费时，还可享受优惠礼遇与惊喜折扣。特惠商户覆盖酒店、餐饮、娱乐、珠宝、服饰、百货、美容、旅行、汽车租赁等多个行业，可给予持卡人价格折扣等优惠服务。

#### 温馨提示

敬请登录工行网站（[www.icbc.com.cn](http://www.icbc.com.cn)）或致电工行24小时客户服务热线95588查询工行特惠商户信息；登录中国银联网站（<http://www.chinaunionpay.com>）或致电中国银联95516客户服务热线查询中国银联特惠商户信息。

#### 3、正确使用密码

公务卡消费必须使用密码。请妥善保管、正确使用公务卡密码。如果遗忘了密码，需要您本人带上卡片和有效身份证件到工行营业网点办理密码重置。如需修改密码，您可以直接在工行ATM、自助终端上进行修改。



## 使用篇

#### 4、保存好POS签购单、购物发票

公务支出的刷卡消费，您可到所在单位报销。报销时单位会要求您提供刷卡消费的POS签购单和购物发票，因此请您在刷卡消费后务必收好POS签购单和购物发票。

##### 温馨提示

POS签购单示例如下：

ICBC 中国工商银行 INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA		持卡人存根	
商户名称	×××百货商场	●	商户名称
商户编号	888888888888		
终端机号	8888888		
卡类别	ICBC 01		
交易日期	07/03/18	●	交易日期
交易时间	18:18		
授权号	000000		
流水号	888888		
有效期	11/08		
卡号	8888888888888888	●	卡号
交易类型	一般消费		
金额	888.88	●	交易金额
持卡人签字	×××		

注：在不同的POS机上，签购单格式可能略有差别，此示例仅供参考。

#### 5、调整信用额度

当您需要使用较高（或较低）信用额度时，需向您所在单位

财务部门提出调高信用额度申请，通过所在单位向工行开户网点书面提交调额申请，工行将依据有关规定为您办理相关调额手续。

##### 温馨提示

调整信用额度分为账户临时调整与永久调整。我行将根据您的消费、还款记录情况及资信状况的变化、与您所在单位的协商情况调高或调低您所持有公务卡的信用额度。

如您遇到出差执行紧急任务等情况，需要临时增加公务卡信用额度，请您及时拨打24小时服务热线95588或联系所在单位财务部门，尽快办理临时调整信用额度事宜；如您的公务卡信用额度已不能满足您正常的日常公务消费需要，可通过拨打24小时服务热线95588或通过所在单位财务部门向工行申请永久调整信用额度。

公务卡信用额度调整完毕，工行将以短信提醒的方式通知您（短信提醒内容详见“额度调整短信提醒服务”）。

临时调额最长期限为60天。

#### 6、刷卡受阻的解决


您的公务卡刷卡受阻，可能是以下原因：

- ◆ 卡片背面的磁条被消磁或者卡片已经损坏。请您致电24小时客户服务热线95588申请补换卡。
- ◆ POS机出现故障或者通信线路繁忙。
- ◆ 消费额超过了公务卡可用额度。请还款后再刷卡消费。您可拨打24小时客户服务热线95588查询您的卡片是否处在正常状态，可用额度是否足够，并寻求帮助。
- ◆ 如POS机显示“与发卡行联系”，请您及时致电24小时客户服务热线95588。

## （二）取现

### 1、境内取现

#### ◆ 境内ATM取现

持卡人可持公务卡凭密码在工行或有“银联”标识的ATM上取现。在发卡城市当地工行ATM上提取现金，工行免收手续费。

#### ◆ 境内网点取现

持卡人可持公务卡凭密码在工行营业网点办理取现。在发卡城市当地工行营业网点提取现金，工行免收手续费。

#### ◆ 境内紧急取现

如果您的公务卡在异地遗失或损毁，工行为您提供紧急取现服务。您可凭有效身份证件向工行营业网点提出紧急取现申请：在境内异地丢失卡片可申请办理挂失取现业务。挂失取现业务只限一次，取现币种为人民币，金额不大于2000元，且不得超过该卡当日透支取现限额和可用额度；在异地出现无法读取卡片信息的，可申请办理卡损取现。卡损取现业务只限一次，取现金额不超过5万元人民币，且不得超过该卡当日透支取现限额和可用额度。对于本地卡卡片损坏的，您可同时申请换卡。境内紧急取现只按照牡丹卡异地取现标准收费，不额外加收服务费。

#### ▾ 温馨提示

在ATM上取现每天最多5次，单笔最高取现金额为2500元（根据ATM型号不同，单笔最高取现金额也可能是2000元），每天累计取现金额不超过5000元。

当公务卡账户内余额不足时，您可以使用信用额度透支取现。透支取现总额度是您公务卡信用额度的一半，每天累计不超过2000元。


使用信用额度透支取现不享受免息还款期待遇。对于透支取现款项，您需按日利率万分之五支付从银行记账日起至实际

还款日止的透支利息。

您持公务卡在发卡城市的工行营业网点或ATM上取现，工行一律免收手续费。在发卡城市以外的工行营业网点或ATM取现，工行收取异地取现手续费；在他行ATM上取现，需另外支付跨行取现手续费。银行将从您的账户中自动扣收异地取现手续费或跨行取现手续费，具体费率请见《公务卡收费简表》（附录2）。

### 2、境外取现

#### ◆ 境外ATM取现

持卡人持公务卡，可在泰国、新西兰、美国、意大利、俄罗斯等多个国家或地区（详情请咨询工行24小时客服热线95588）具有“银联”标识的ATM上提取当地货币，并以人民币结算不加收外汇兑换手续费，交易时会按标准扣收人民币账户/卡跨境ATM取现手续费，具体费率请见《公务卡收费简表》（附录2）。

#### ▾ 温馨提示

您持公务卡在香港、澳门地区取现时参照境外标准收费。

您持公务卡在境外有“银联”标识的ATM取现，每天最多5次，累计金额不超过等值5000元人民币。

当公务卡账户内余额不足时，您可使用信用额度透支取现。透支取现总额度是您公务卡信用额度的一半，每天累计不超过等值2000元人民币。

使用信用额度透支取现不享受免息还款期待遇。对于透支取现款项，您需按日利率万分之五支付从银行记账日起至实际还款日止的透支利息。

清算时汇率变动产生的汇兑损失由持卡人自行承担。

### 3、ATM吞卡处理

ATM吞卡主要有以下几种原因：

#### ◆ 卡片没有启用；

- ◆ 使用已挂失、已作废、已止付等状态异常的卡；
- ◆ 在操作过程中，每一步骤有规定时限，若您操作超时将被吞卡。

如在国内，请持卡人即刻与ATM所在行联系，并于吞卡次日持有效身份证件和ATM打印单据到ATM所属行领回卡片；如您在国外，应立即到ATM管辖行寻求帮助。

#### 4、ATM扣账未吐钞处理

如您发现ATM已扣账但未吐钞，请立即与ATM所属行联系，或致电工行24小时客户服务热线95588进行查询处理。

### (三) 转账

#### 1、转账方式

- ◆ 在工行ATM转账

您可凭公务卡及密码，通过工行ATM向工行发行的各类信用卡账户及本地借记卡账户转账。

- ◆ 柜面转账

您可凭公务卡及密码到工行营业网点办理转账业务，不仅可向工行的各类银行账户转账，还可通过网上银行跨行汇款功能向其他银行的账户转账。

- ◆ 电子银行转账

若您注册工行电子银行业务（含电话银行、网上银行）并开通对外转账功能，您不仅可通过电话银行实现向工行的各类银行账户转账，还可通过网上银行跨行汇款功能向其他银行的账户转账。

#### 2、转账注意事项

若您开通电话银行、ATM转账，每日公务卡转出金额不得超

过5万元人民币。开通网上银行转账应采用数字证书、电子签名等安全认证方式，否则单笔转账金额不应超过1千元人民币，每日累计转账金额不得超过5千元人民币。缴纳公益事业费及同一持卡人账户之间转账的除外。

### (四) 对账

#### 1、对账单

(1) 对账单页面：

中国工商银行信用卡对账单( 年 月 日— 年 月 日)

卡号后四位	币种
账单生成日期	账单还款日
账户信息	
币种	
账单还款日期	
上期余额	
本期收入合计	
本期支出合计	
本期余额	
本期应还款额	
最低还款额	

您在信用卡有效期内，账户余额变动情况/账单消费明细/还款、消费额度实时提醒/绑定账户自动还款/本期账单电子账单/电子账单 第 页

交易日期	记账日期	交易金额	商户名称/城市	交易金额/币种	记账金额/币种	
					存入	支出
综合积分		特定溢缴还款				
特定溢缴还款		特定溢缴还款	联名卡卡号1			
			联名卡卡号2			
			联名卡卡号3			
			联名卡卡号4			
			联名卡卡号5			
本期收入合计		本期支出合计				
本期溢缴(冲正)		本期溢缴还款				
		本期溢缴还款				
		本期溢缴还款				
		本期溢缴还款				
		本期溢缴还款				

客户须知： 详情请参阅背面信息

电话银行：95588 网址：www.icbc.com.cn

① 还款提示栏

还款提示栏简要列出持卡人当期最重要的账务信息，并提示持卡人还款金额和还款时限。

上期余额：即上期账单中的“本期余额”。

本期收入合计：即本期账单交易明细栏中“收入金额”汇总数，如持卡人本期存入的各笔金额、商户退款、调账金额等。

本期支出合计：即本期账单交易明细栏中“支出金额”汇总数，如持卡人本期消费或取现金额、异地或跨行取现手续费、透支利息、滞纳金、调账金额等。

本期余额：即本期存款余额或本期欠款，计算方式为：本期余额=本期收入合计-本期支出合计+上期存款余额（或-上期欠款余额）。

## ② 交易明细栏

交易明细栏列示各笔交易的相关信息，包括交易日、记账日、卡号后四位、交易类型、商户名称/城市、交易金额/币种、记账金额和币种，持卡人可以结合这些信息逐笔对账。

## ③ 积分栏

积分栏列示公务卡综合积分余额、特定活动积分余额、信用卡积分余额以及联名积分余额等信息。积分可参加工行积分兑换活动。

## ④ 客户通知栏

在此栏中，工行将促销商户信息、积分兑换提示、逾期信息提示和永久额度提升提示等最新信用卡使用信息通知持卡人，敬请留意。

工行将在每月初向您寄送对账单。如您在此后15日仍未收到对账单，请致电工行24小时客户服务热线95588。

## (2) 名词释义

### ◆ 信用额度

信用额度是指工行根据您的资信状况等为其核定、在卡片有效期内可循环使用的最高授信限额。

### ◆ 可用额度

可用额度是指您当前实际可使用的额度。

### ◆ 透支

指您使用工行为您核定的信用额度进行支付的方式，包括消费透支、取现透支、转账透支和透支扣收等。

### ◆ 银行记账日

指工行根据您发生的交易将交易款项记入公务卡账户，或根据规定将费用（包括但不限于滞纳金、手续费、追索费，下同）、利息等记入其信用卡账户的日期。

### ◆ 对账单日

指工行定期对持卡人的交易款项、费用等进行汇总，结计利息，计算出您应还款的日期。

### ◆ 还款日

指持卡人向工行偿还其欠款的银行记账日期。

### ◆ 到期还款日

指工行规定的持卡人应该偿还其全部应付款项或最低还款额的最后日期，一般为每个月的25日。持卡人无需对在免息还款期内偿还的款项支付透支利息。

### ◆ 免息还款期

指您所持公务卡除透支取现及透支转账交易外，其他透支交易在银行记账日至到期还款日（含）之间可享受免息待遇的时间段，最长56天，最短25天。

### ◆ 全部应付款项

指截至当前对账单日，您累计已经发卡机构记账但未偿还的交易款项，以及利息、费用等的总和。

### ◆ 最低还款额

指工行规定的您在到期还款日（含）前应该偿还的最低金额。最低还款额=上一期账单中最低还款额未还部分+当前对账单日账户透支余额×10%。

## ◆ 滞纳金

指持卡人未能在到期还款日（含）前偿还最低还款额，按规定应向发卡机构支付的款项。

滞纳金=最低还款额未还部分×5%

## 2、透支利息、费用的计算

除取现及转账透支交易外，公务卡其他透支交易享受从银行记账日起至次月25日（即到期还款日）的免息还款待遇。如您在到期还款日（含）前偿还全部应付款项，则无需支付除取现及转账透支交易外的透支款项的利息。

您可按照对账单标明的最低还款额还款。如您按照最低还款额规定还款，工行只对未偿还部分，按日利率万分之五，计收从银行记账日起至还款日止的透支利息，按月计收复利。

例如：

陈先生4月初收到对账单，打印对账单日为4月1日，到期还款日为4月25日，欠款余额为1000元，最低还款额为100元，陈先生的上次对账单余额为0，从上次对账单日到本次对账单日期间陈先生只消费1笔--3月31日，金额为1000元。不同还款情况下，陈先生的透支利息分别为：

◆ 若陈先生于4月25日前，全额还款1000元，则在5月份收到的对账单中透支利息为0。

◆ 若陈先生于4月25日前，比如在4月20日只偿还了最低还款额100元，则5月份对账单中的透支利息为13.95元。

透支利息：（1000-100）元×0.05%×31天（3月31日-4月30日）=13.95元

◆ 如果陈先生在到期还款日前所还金额低于最低还款额（例如还款为0），则除了支付利息外还要支付滞纳金，滞纳金为最低还款额未还部分的5%。5月份对账单中透支利息为15.5元，滞纳金为5元。

透支利息：1000元×0.05%×31天（3月31日-4月30日）=15.5元。

滞纳金：100×5%=5元。

《用卡行为及息费计算规则》请详见附录3。

## ▼ 温馨提示

如您在到期还款日前未能全额还款，工行只对未偿还的透支消费部分每日按万分之五计收从银行记账日起至还款日止的透支利息，已归还的透支消费部分不计算利息。透支取现每日按万分之五计收利息。

工行将在每月月初向您寄送对账单。如您在此后15日仍未收到对账单，请致电工行24小时客户服务热线95588。

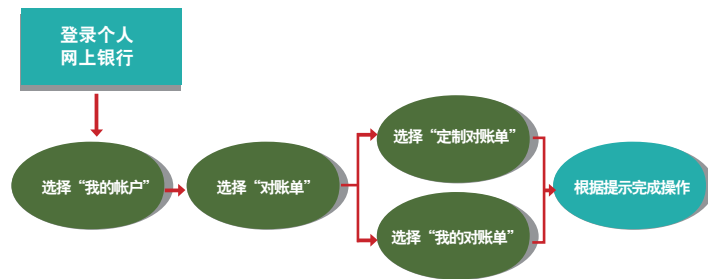
## 3、电子对账单

电子对账单Email发送服务是工行信使服务套餐的一项，主要通过Email邮箱为客户发送每月的信用卡账户电子明细信息。

## (1) 定制方法

如果公务卡已经注册工行网上银行，您可通过个人网上银行免费定制电子对账单Email发送服务。

## (2) 定制流程





① 电子对账单在每月月末生成，一般在每月5日后您可以查询上个月的对账单。

② 对账单数据保留一年，您可以查询最近一年的全部注册账户电子对账单。您可查询下载最近3个月的公务卡电子对账单。

③ 对账单包含的对账范围为您网上银行的所有注册账户，如果您注册过银行账户并且户口介质为网银注册卡时，则对账单还包括银行账户内的注册账户。

④ 对账单自动定制后次日生效，生效后的下月可以查询生效月的对账单。

### （3）积分赠送

您在定制电子对账单后，可以致电工行24小时客户服务热线95588取消纸质账单，工行将赠送持卡人1000消费积分。

## （五）还款

### 1、公务报销还款

发生了因公透支消费，请您及时到所在单位财务部门办理报销还款手续。报销时请携带相应发票和POS签购单，财务人员会要求您提供“卡号”、“姓名”、“消费日期”、“消费金额”等信息以便报销。

### 2、个人消费还款

如果您因私发生了透支消费，请及时通过以下渠道偿还欠款：

#### ◆ 自动还款

您可通过工行营业网点、网上银行或电话银行办理注册、修改和注销自动还款业务，每月到期还款日前工行将按约定日期自动从指定账户中扣款为公务卡还款。对于公务卡自动还款，转出账户与转入账户可不为同一人名下账户。

公务卡自动还款注册成功后，自动还款在月初至当月自动扣款日前一日注册的当月生效；在自动扣款日以后注册的，下月起生效。

#### ◆ 柜面、ATM存款或转账还款

您可凭卡号无卡存款，也可委托他人凭卡号办理无卡存款。柜面无卡大额存款[一万元（含）以上]须出示本人及代办人身份证件。

#### ◆ 电话银行转账还款

您需将还款账户注册电话银行。如果尚未注册，请您本人持有效身份证件和还款卡（存折）到工行营业网点办理注册电话银行或添加注册卡手续。注册完毕后，拨打“95588”热线电话，根据语音提示进行转账处理。

#### ◆ 网上银行转账还款

您需将还款账户注册网上银行。如果尚未注册，请您本人持有效身份证件和还款卡（存折）到工行营业网点办理注册网上银行或添加注册卡手续。注册完毕后，登录个人网上银行进行转账处理。

#### ◆ 从他行汇款还款

填写汇款单据时，“收款单位全称”填写您的姓名，“收款单位账号”填写公务卡卡号，“开户银行”填写“中国工商银行股份有限公司牡丹卡中心”，“备注/附言”处注明“信用卡还款”。如汇出行要求提供收款行行号，则请客户将工行行号“102100005001”告知汇出银行。

### 温馨提示

请您随时通过对账单、网上银行等渠道关注公务卡账户的透支情况，及时还款，以免逾期产生透支利息及其他费用。

您可根据余额变动短信来了解还款到账情况，

工行还将主动为您发送到期还款短信，提醒您及时还款。

### 3、还款顺序

在您向公务卡归还款项时，工行计算机系统默认的还款顺序为：

- (1) 先偿还已过免息还款期的欠款（含交易款项、费用及利息等）
- (2) 后偿还未过免息还款期的欠款（含交易款项、费用及利息等）

还款均以银行记账日先后顺序为准。

如您的公务卡发生多笔透支消费，请务必了解先后还款顺序，避免未能按照您所希望的方式还款，并且避免未能全额还款但误认为已全额还款。

举例：6月30日公务卡账户余额为0，此后发生以下交易：

A、7月1日透支消费500元

B、7月10日透支取现1000元

C、8月1日产生利息11元（透支取现1000元\*0.05%/天\*22天=11元）

7月份对账单应还款额1511元（500元+1000元+11元）

D、8月8日消费800元

8月20日还款，还款顺序应为B（因为B为透支取现，无免息还款期，8月20日还款时，视为已过免息还款期）、A、C、D

#### 温馨提示

请您随时通过对账单、网上银行、余额变动提醒短信等渠道关注公务卡账户的消费透支情况，及时查收到期还款提醒短信并及时还款，通过余额变动短信了解公务支出报销到账情况，以免产生透支利息及其他相关费用，并避免对您的个人征信记录产生负面影响。

### （六）还款失败处理

如您公务消费报销还款失败，请及时告知所在单位财务部门，由单位财务部门与工行联系，予以查证解决。

如您因私用卡还款失败，请致电工行24小时客户服务热线95588进行查询。

### （七）疑问交易

如您对公务卡交易存在疑问，请在交易发生之日起60天内致电工行24小时客户服务热线95588进行查询，并根据要求提供相应证明文件，工行将予以查证和答复。

## 服务篇

工行秉承“一切为了持卡人”的服务理念，为您提供细致周到的服务，功能强大的电话银行系统和网上银行系统让您尽享用卡便利。



## 服务篇

### (一) 电话银行服务

欢迎您致电95588，我们将为您提供24小时的自助服务和人工服务。您拨打95588后，可根据语音提示选择自己所需的服务。

### (二) 网上银行服务

当您选择网上银行处理公务卡业务时，可通过中国工商银行网站（[www.icbc.com.cn](http://www.icbc.com.cn)）主页左方的“个人网上银行”窗口登录。

通过网上银行，您可享受以下服务：

- 1、账户余额查询
- 2、账户历史明细查询
- 3、查询/下载对账单
- 4、工行内转账汇款

若您在柜面开通了对外转账功能，登录后即可实现对工行内的他人本、异地账户转账汇款。

### 5、转账汇款查询

可查询一定时间段内对外转账汇款的明细。

### 6、修改密码

可对网上银行登录密码、网上银行U盾密码进行修改。

### 7、查询/修改预留网银信息

可对您预留的网银信息（电话，email等）及B2C保密信息进行修改。

### 8、还款

若您的公务卡通过工行的柜面注册了网上银行，或者您的公务卡是通过工行的柜面注册了网上银行的灵通卡的下挂账户，则您可通过网上银行对账户进行还款。

### 9、工行信使

登录后选择“工行信使”，即可进行信使服务定制（余额变动提醒）、信使服务/查询/修改/取消（余额变动提醒）、信使服务展期（余额变动提醒）等操作。

### 10、牡丹卡自动还款协议签订及修改

如果您是网上银行证书客户，登录后可自助签订、修改及注销牡丹卡自动还款协议。

在营业网点办理挂失时，您需持本人有效身份证件。如您委托他人代办的，代办人需凭您的有效身份证件和代办人本人有效身份证件办理。

您可在办理挂失同时提出补发新卡申请。工行大多数发卡机构可将新卡邮寄至您指定的邮寄地址；部分地区的发卡机构需要您前来领取卡片或由工行专门的客户经理为您上门送卡，详情可向发卡机构咨询。

若卡片挂失后找回，且未补换新卡，您须持本人身份证件和卡片到原发卡机构柜面办理书面撤销挂失手续。

若您的公务卡发生损坏需要换卡，您需立即致电工行24小时客户服务热线95588，或持本人有效身份证件到营业网点办理换卡手续。

#### 温馨提示

挂失后补办的新卡以及卡损换领的新卡，领取后需进行卡片启用。

挂失后补办的新卡和原卡卡号不同。为了不影响公务消费的正常报销，请您及时向所在单位财务部门提供更新后的公务卡卡号，以便单位财务部门及时通知工行做好相关系统维护工作。

由于卡片损毁而补办的新卡，卡号未更换。在新卡启用后可照常使用，您无需向所在单位财务部门办理公务卡信息变更手续。

工行免于收取挂失、补办、更换新卡片手续费。

## （三）挂失补办卡、卡损换卡

若您遗失公务卡，请您立即拨打工行24小时客户服务热线95588办理电话挂失，或登录工行网上银行（www.icbc.com.cn）办理挂失，或尽快到工行营业网点挂失。挂失手续办妥，挂失即生效。对于挂失生效后公务卡发生的交易，您不承担任何责任，除非您对交易存在欺诈、串通他人欺诈或其他不诚信行为；挂失生效前公务卡产生的损失由您承担，工行不承担任何责任。

#### （四）到期换卡

工行会在卡片到期前1个月通过短信进行提示，您可拨打工行24小时客户服务热线95588联系换卡事宜。

#### （五）个人信息变更

当您的手机号码、住宅电话、住宅地址、住宅邮编、单位电话、单位地址和单位邮编等个人信息发生变动，请您及时拨打工行24小时客户服务热线95588通知工行进行资料变更，以免给您的正常用卡带来不便。如果您的姓名、公务卡卡号、身份证件类型和身份证件号码、发生变化，请您及时通知所在单位财务部门，以便工行做好后续维护工作。

#### （六）欠款处理

如您未按工行规定归还欠款，工行将进行催收，并通知您所在单位财务部门协助催收。单位财务部门在接到工行协助催收的通知后，将积极采取措施，协助工行向您进行催收。

#### （七）离职处理

如您从所在的单位离职（包括但不限于调离所在单位、提出辞职、被所在单位辞退、解除劳动合同、劳动合同期满后不再续签等情形），请您及时还清公务卡欠款，结清公务卡内资金余额，并按规定办理销户手续，如果您卡内的欠款没有完全偿还，将不能顺利销户；您所在单位有权在通知您后，

向工行书面提出停止您的公务卡的使用。工行有权在得到您离职的书面通知后停止该卡使用。如您公务卡仍有欠款，工行将继续向您催收。

如您离职后调入其他中央预算单位，请通过调入的中央预算单位向工行申请办理新的公务卡。

您的公务卡销户后，工行可根据您的要求和资信状况，为您办理其他信用卡，满足您的用卡需要。

## 安全篇

### (一) ATM安全操作

- 1、在ATM上查询、取款时，要留意ATM上是否有多余的装置或摄像头；输入密码时应尽量快速并用身体遮挡操作手势，以防不法分子窥视；不要随便接受“热心人”的帮助，被其他人引开注意力时，应用手捂住插卡口，防范骗子将卡掉包；银行工作人员绝对不会询问您的取款密码，遇到这样的“工作人员”一定要小心。
- 2、不要向他人透露您的密码；也不要设定简单数字排列（如888888）或本人生日日期作为密码；刷卡进入自助银行的门禁无需输入密码。
- 3、选择打印ATM交易单据后，不要将它们随手丢弃，应妥善保管或及时处理、销毁单据。
- 4、操作ATM时，如果出现机器吞卡或不吐钞故障，不要轻易离开，可在原地直接拨打工行24小时客户服务热线95588进行求助。
- 5、认真识别银行公告，千万不要相信要求客户将钱转到指定账户的公告，发现此类公告应尽快向银行和公安机关举报。
- 6、警惕银行卡短信诈骗。收到可疑手机短信时，应谨慎确认，如有疑问应直接拨打24小时客户服务热线95588进行查询，不要拨打短信中的联系电话。

### (二) 安全刷卡消费

- 1、申请到公务卡后，务必在卡背面签名。在商场刷卡消费



## 安全篇

时，不要让公务卡离开视线范围，留意收银员的刷卡次数。

2、在商场刷卡消费输入密码时，应尽可能用身体或另一只手遮挡操作手势，以防不法分子窥视。

3、拿到收银员交回的签购单及卡片时，应认真核对签购单上的金额是否正确，卡片是否确为本人的卡片。

4、妥善保管交易单据，刷卡消费时若发生异常情况，如发生卡重复扣款等现象，可凭交易单据及对账单及时与工行联系。如已取消刷卡交易改用现金付款，应要求商户撕毁其保留的刷卡签购单并妥善保管好现金付款凭据。

5、在收到公务卡对账单后应及时核对用卡情况，如有疑问，应及时拨打95588查询。

### （三）善用个人信用

1、使用公务卡透支消费或透支取现前，应先仔细评估所需支付的成本和利息，合理使用信用透支功能。

2、养成理性的用卡习惯，按时归还透支款项，避免因账户逾期拖欠或未足额偿还最低还款额而产生不良信用记录。如您连续两次（含）以上在到期还款日（含）前未能足额偿还最低还款额，工行有权停止您使用公务卡使用并通知您所在单位财务部门。同时，由此产生的个人不良信用记录将保留在中国人民银行个人信用信息基础数据库中，给您个人信用带来负面影响。

3、及时核对账单数据的正确性。若有疑问，请立即向工行询问。

4、设置账户余额变动短信提醒服务，第一时间了解自己账户的情况，做到心中有数，如发现交易非本人所为，应及时拨打95588解决问题。

5、如您因公透支消费未能及时报销形成逾期，您的个人信用将会受到影响，建议您及时报销，或先行垫付欠款，以免形成逾期记录。

### （四）保护个人信息

1、接到自称银行人员的电话向您询问有关信用卡卡号、银行账号及密码等个人账户资料时，要提高警惕。

2、不要把您的身份证件、公务卡转借给他人使用，更不要泄露自己公务卡的卡号及其有效期，妥善保管好取现密码和卡片。

3、若发现非法中介或套现商户，请拨打95588或银联卡反欺诈服务中心热线95516\*1予以举报，共同维护信用卡健康良好的发展环境。

### （五）维护个人权益

1、手机、单位电话、对账单地址和邮编等联系方式发生变动时请及时通知银行进行更新，保持顺畅的信息沟通，以便银行随时与您取得联系。

2、积极开通账户余额变动短信提醒服务。建议在境外用卡时开通手机跨国接收短信或电话漫游功能，以便及时接收银行发送的交易信息提醒。

3、发现卡片丢失、被盗等情况立即联系95588进行挂失。

4、每月初注意查收上月对账单，如自己的对账单中出现异常交易，请及时联系工行查询。

5、积极配合银行对交易的短信、电话提醒确认工作，发现异常交易及时查询、提出拒付，并积极协助有关方面的调查、必要时报案请警方处理。

6、为了保障您的资金安全，工行会通过电话呼出、短信提醒等方式与您确认卡片的异常交易情况，请您积极配合。如有疑问，请您随时致电工行24小时客户服务热线95588查询。

## 1、公务卡服务简表

基本服务	有效期	5年
	币种	人民币
	对账单	按月提供对账单
	透支额度	√
安全	账户余额变动短信提醒	√
	电话或柜面挂失, 即时生效	√
优惠与便捷	免年费	√
	先消费、后还款	√ 25-56天免息还款期
	存取款、消费实时到账	√
	到期还款短信提醒	√
	绑定账号, 自动还款	√
	无卡存款	√
	本地取现零手续费	√
	挂失、补办、更换新卡零手续费	√
	网上支付	√
	异地重置密码	√
	7天×24小时网上银行、电话银行服务	√
	95588电话银行全国漫游	√
	年终财务结算账单	√
	消费积分	√
	特惠商户	√
到期自动换卡	√	

## 2、公务卡收费简表

收费项目	收费标准
异地取现及转账付出手续费	按金额的1%收取, 最低2元, 最高100元。
跨境ATM取现手续费	按金额的1%+12元人民币收取, 最低14元, 最高112元。
滞纳金	按最低还款额未还部分的5%收取。最低1元, 最高500元。
调单手续费	国内交易正本50元/份, 副本10元/份。国外交易副本5美元/份或5欧元/份。
补制账单费	索取两个月以前的对账单5元/月/份。
信函快递费	20元/封。
跨行ATM取现手续费	具体执行标准请咨询当地分行, 异地取现另加收异地取款手续费。
跨境查询手续费	4元/笔。
授信证明	50元/份。

注：如收费政策发生变动，请以工行最新公告为准。



## 1、用卡行为及息费计算规则

序号	用卡行为	免息还款期	是否享受免息还款待遇	息费计算规则
1	账户透支消费	全额还款	是	到期还款日(含)前全额还款,不需支付透支利息。
		未全额还款	部分享受	到期还款日(含)前未全额还款,未清偿部分须按每日万分之五(0.05%)支付自银行记账日起至还款日止的透支利息,按月支付复利。
2	账户透支取现	无	否	透支部分须按每日万分之五(0.05%)支付自银行记账日起至还款日止的透支利息,按月支付复利。
3	账户透支转账	无	否	透支部分须按每日万分之五(0.05%)支付自银行记账日起至还款日止的透支利息,按月支付复利。
4	账户透支余额>到期日还款金额≥最低还款额	无	否	未清偿部分须按每日万分之五(0.05%)支付自银行记账日起至还款日止的透支利息,按月支付复利。
5	0≤到期日还款金额<最低还款额<账户透支余额	无	否	1、未清偿部分须按每日万分之五(0.05%)支付自银行记账日起至还款日止的透支利息,按月支付复利。2、须按最低还款额未还部分的5%支付滞纳金。
6	连续两月(含)以上还款金额均<最低还款额	无	否	1、须按工行规定归还本金、利息和滞纳金。2、账户将被冻结,无法用卡,且影响个人信用。
7	存款	无	否	不计付存款利息。

注:免息还款期最短25天,最长56天。例如8月1日消费,9月25日还款,免息还款期56天;8月31日消费,9月25日还款,免息还款期25天。

## 4、公务卡术语速查索引

(按首个汉字的拼音开头字母排序)

- POS签购单 (20页)
- 撤销挂失 (37页)
- 到期还款日 (27页)
- 到期换卡 (38页)
- 电子对账单 (29页)
- 短信提醒服务 (12页)
- 对账单 (25页)
- 个人信息变更 (38页)
- 公务报销还款 (30页)
- 挂失 (36页)
- 还款 (30页)
- 积分回馈 (7页)
- 卡面标识 (8页)
- 卡片保管 (17页)
- 可用额度 (27页)
- 离职处理 (38页)
- 免息还款期 (27页)
- 启用卡片 (11页)
- 取现 (22页)
- 刷卡受阻 (21页)
- 特惠商户 (19页)
- 调整信用额度 (20页)
- 透支利息、费用的计算 (28页)
- 吞卡处理 (23页)
- 网上银行服务 (35页)
- 信用额度 (26页)
- 疑问交易 (33页)
- 正确使用密码 (19页)
- 自动还款 (30页)
- 最低还款额 (27页)