

中国人民银行合肥中心支行文件

合银发〔2015〕280 号

中国人民银行合肥中心支行关于修订《安徽省支付清算系统危机处置预案》的通知

人民银行各市中心支行、巢湖中心支行,徽商银行,安徽省农村信用社联合社:

为保障安徽省辖内支付系统安全、稳定运行,进一步提高支付系统应对突发事件的处置能力,根据中国人民银行关于修订《支付清算系统危机处置预案》的通知精神,人民银行合肥中心支行根据近年来支付系统建设发展的实际,对《安徽省支付清算系统危机处置预案》(以下简称《预案》)进行了修订完善。现将修订后的《预案》印发给你们,请遵

照执行。

联系人：王安坤，联系电话：0551-63691349。

附件：安徽省支付清算系统危机处置预案

中国人民银行合肥中心支行

2015 年 10 月 29 日

附件

安徽省支付清算系统危机处置预案

人民银行合肥中心支行

2015 年 10 月

目 录

1 总则

1.1 背景

1.2 目的和依据

1.3 适用范围

1.4 处置原则

2 组织机构

2.1 机构设置

2.2 机构职责

3 预防与预警

3.1 预防机制

3.2 预警机制

4 报告与指挥

4.1 情况报告

4.2 领导小组决策

4.3 指挥流程

5 应急响应

5.1 支付系统Ⅳ级事件响应流程

5.2 支付系统Ⅲ级事件响应流程

5.3 支付系统Ⅱ级及Ⅰ级事件响应流程

5.4 直接参与者突发事件响应流程

5.5 应急结束

6 应急处置

6.1 合肥 CCPC 接入点突发事件的应急处置

6.2 直接参与者突发事件的应急处置

6.3 支票影像交换系统应急处置预案

6.4 同城票据交换系统的应急处置

6.5 突发自然灾害等事件的应急处置

6.6 突发公共卫生事件的应急处置

7 后期处置

7.1 评估、恢复与总结

7.2 事件宣告与信息发布

7.3 持续改进

8 应急保障

8.1 人员保障

8.2 物资保障

8.3 完善支付系统功能

9 附录

1 总则

1.1 背景

1.1.1 本预案所称人民银行支付系统（以下简称支付系统）包括以下应用系统：

- （1）大额实时支付系统（HVPS）；
- （2）小额批量支付系统（BEPS）；
- （3）网上支付跨行清算系统（IBPS）；
- （4）全国支票影像交换系统（CIS）；
- （5）同城票据交换系统。

1.1.2 支付系统的结构。支付系统的核心处理节点在国家处理中心（以下简称 NPC），各支付系统直接参与者（以下简称直接参与者）业务系统连接“支付系统直接参与者接入端软件运行环境（以下简称 MBFE）”，通过“接入点”与支付系统连接。接入点分别部署在 NPC（以下简称 NPC 接入点）和人民银行上海总部，各分行、营业管理部、省会（首府）城市中心支行，深圳市中心支行支付系统城市处理中心（以下统称 CCPC 接入点）。

1.1.3 支付系统的备份设施

（1）NPC 生产中心及备份中心。生产中心承担系统日常运行工作，当生产中心整体失效时，切换至备份中心运行。

（2）各接入点主用环境和备份环境。主用环境承担接入服务的日常运行工作，当主用环境整体失效时，由备份环境承担直

接参与者接入服务。

（3）直接参与者主用 MBFE 和备份 MBFE。

直接参与者主用 MBFE 与接入点主用环境相连。直接参与者可部署同城备份 MBFE，与接入点主用环境相连，作为主用 MBFE 的热备份或与主用 MBFE 配置为双活模式。同时，直接参与者可在异地（与生产中心不在同一省份）部署备用 MBFE，通过当地接入点备份环境接入支付系统。当直接参与者主用 MBFE 失效且同城备份系统不具备接管条件时，可启用异地 MBFE 接入支付系统继续办理业务。

1.1.4 相关说明

运行单位：指负责支付系统 NPC 运行维护的中国人民银行清算总中心，负责支付系统 CCPC 运行维护的中国人民银行分支机构清算中心，负责 MBFE 运行维护的直接参与者。

分支机构领导小组：指人民银行上海总部、各分行、营业管理部、省会（首府）城市中心支行、深圳市中心支行成立的人民银行分支机构支付系统应急处置领导小组。

各市中心支行领导小组：指人民银行各市中心支行成立的人民银行各市中心支行支付系统应急处置领导小组。

1.2 目的和依据

1.2.1 为正确、高效处置支付系统面临的突发事件，提高支付系统应对突发事件的处置能力，防范支付清算风险，保障支付业务的连续处理和社会资金的安全，人民银行合肥中心支行制定《安徽省支付系统危机处置预案》（以下简称《预案》）。

1.2.2 制定本预案的主要依据是《中华人民共和国中国人民银行法》、《突发事件应急预案管理办法》（国办发〔2013〕101号文印发）、《中国人民银行突发事件应急预案管理办法》（银发〔2014〕174号文印发）、中国人民银行《支付系统危机处置预案》等法律法规和制度办法。

1.3 适用范围

1.3.1 本预案适用于预防和处置支付系统面临的突发事件。

1.3.2 本预案所称突发事件是指以下三种情况：

（1）自然灾害、事故灾难或突发社会安全事件造成系统整体、某一节点（NPC 或接入点）或支付系统直接参与者崩溃。

（2）突发公共卫生事件、社会安全事件造成人力资源的操作限制，严重影响支付系统的操作运行。

（3）支付系统某一节点出现故障，严重影响支付系统业务的连续处理；直接参与者 MBFE 出现故障，在可容忍时间内无法恢复。

1.3.3 本预案所称突发事件分为四级：

根据支付系统受损害的节点、范围和影响程度不同，突发事件分为特别重大（I 级）事件、重大（II 级）事件、较大（III

级）事件、一般（IV级）事件。当突发事件满足多个级别定级条件时，按最高级别确定事件等级。

特别重大（I级）事件：NPC 某一个应用系统无法正常开展业务达 2 个小时（含）以上的突发事件；一个接入点无法正常开展业务达 4 个小时（含）以上的突发事件；二十个（含）以上接入点无法正常开展业务在 2 个小时（含）以上的突发事件；通过 NPC 接入点接入的一个直接参与者无法正常开展业务达 4 个小时（含）以上的突发事件；80%（含）以上直接参与者无法正常开展业务在 2 个小时（含）以上的突发事件。

重大（II级）事件：NPC 某一个应用系统无法正常开展业务在 30 分钟（含）以上、2 个小时以内的突发事件；一个接入点无法正常开展业务在 2 个小时（含）以上、4 个小时以内的突发事件；十个（含）以上、二十个以下接入点无法正常开展业务在 30 分钟（含）以上、2 个小时以内；通过 NPC 接入点接入的一个直接参与者无法正常开展业务在 2 个小时（含）以上、4 个小时以内的突发事件，其他直接参与者无法正常开展业务在 4 个小时（含）以上的突发事件；50%（含）以上、80%以下直接参与者无法正常开展业务在 30 分钟（含）以上、2 个小时以内的突发事件。

较大（III级）事件：NPC 某一个应用系统无法正常开展业务在 30 分钟以内的突发事件；一个接入点无法正常开展业务在 30 分钟（含）以上、2 个小时以内；两个（含）以上、十个以

下接入点无法正常开展业务在 30 分钟以内的突发事件；通过 NPC 接入点接入的一个直接参与者无法正常开展业务在 30 分钟（含）以上、2 个小时以内的突发事件，其他直接参与者无法正常开展业务在 2 个小时（含）以上、4 个小时以内的突发事件；20%（含）以上、50%以下直接参与者无法正常开展业务在 30 分钟以内的突发事件。

一般（IV 级）事件：一个接入点无法正常开展业务在 30 分钟以内的突发事件；通过 NPC 接入点接入的一个直接参与者无法正常开展业务在 30 分钟以内的突发事件，其他直接参与者无法正常开展业务在 2 个小时以内的突发事件。

表 1-1 支付系统各级节点突发事件分类

	IV 级	III 级	II 级	I 级
NPC		NPC 某个应用系统无法正常开展业务在 30 分钟以内的突发事件	NPC 某一个应用系统无法正常开展业务在 30 分钟（含）以上、2 个小时以内的突发事件	NPC 某一个应用系统无法正常开展业务达 2 个小时（含）以上的突发事件
接入点 （含 NPC 接入点 和 CCPC 接入点）	一个接入点无法正常开展业务在 30 分钟以内的突发事件	一个接入点无法正常开展业务在 30 分钟（含）以上、2 个小时以内的突发事件；2 个（含）以上、10 个以下接入点无法正常开展业务在 30 分钟以内的突发事件	一个接入点无法正常开展业务在 2 个小时（含）以上、4 个小时以内的突发事件；10 个（含）以上、20 个以下接入点无法正常开展业务在 30 分钟（含）以上、2 个小时以内	一个接入点无法正常开展业务达 4 个小时（含）以上的突发事件；20 个（含）以上接入点无法正常开展业务在 2 个小时（含）以上突发事件

直接参与者	通过 NPC 接入点接入的一个直接参与者无法正常开展业务在 30 分钟以内的突发事件，其他直接参与者无法正常开展业务在 2 个小时以内的突发事件	通过 NPC 接入点接入的一个直接参与者无法正常开展业务在 30 分钟（含）以上、2 个小时以内的突发事件，其他直接参与者无法正常开展业务在 2 个小时（含）以上、4 个小时以内的突发事件；20%（含）以上、50% 以下直接参与者无法正常开展业务在 30 分钟以内的突发事件	通过 NPC 接入点接入的一个直接参与者无法正常开展业务在 2 个小时（含）以上、4 个小时以内的突发事件，其他直接参与者无法正常开展业务达 4 个小时（含）以上的突发事件；50%（含）以上、80% 以下直接参与者无法正常开展业务在 30 分钟（含）以上、2 个小时以内的突发事件	通过 NPC 接入点接入的一个直接参与者无法正常开展业务达 4 个小时（含）以上的突发事件；80%（含）以上直接参与者无法正常开展业务在 2 个小时（含）以上的突发事件
-------	--	---	--	--

1.4 处置原则

（1）统一指挥，分级响应。突发事件应急处置由人民银行总行统一指挥，相关部门和单位必须服从指挥，根据突发事件级别及时响应，保证应急处置工作顺利实施。建立健全支付系统突发事件应急协调机制，明确各相关单位在应急响应和协调中的职责，确保突发事件发生时响应及时，联系通畅，操作准确，处理高效。

（2）业务连续，大额优先。进行突发事件处置时，应采取积极有效的措施，优先恢复对外服务，保障支付业务的连续处理，在多个应用系统受到影响的情况下，坚持大额支付系统业务优先恢复的原则。

(3) 预防为主，持续改进。支付系统各级运行单位应建立和完善支付系统突发事件风险防范体系，对可能导致突发事件的风险进行有效地识别、分析和控制，并对风险指标动态持续监测，减少重大突发事件发生的可能性。

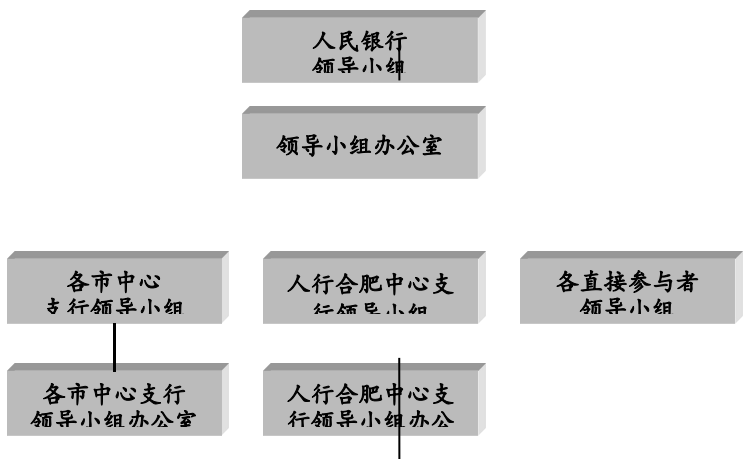
(4) 以人为本，安全第一。应急处置要切实加强应急处置人员的安全防护，最大限度地减少突发事件造成的人身危害。

2 组织机构

2.1 机构设置

人民银行合肥中心支行成立支付系统应急处置领导小组，并下设办公室。人民银行各市中心支行（含巢湖中心支行，下同）应成立支付系统应急处置领导小组，并下设办公室。安徽省辖内直接参与者相应成立支付系统应急处置领导小组。

图 1-1 人民银行领导小组组织机构



说明：

支付系统应急处置的管理为两级结构，各市中心支行领导小组直报人民银行领导小组，同时报分支机构领导小组。

表 1-2 支付系统各级节点突发事件的决策机构

		IV 级	III 级	II 级	I 级
NPC			人民银行领导小组负责研究决策		
接入点	NPC 接入点		人民银行领导小组负责研究决策		
	CCPC 接入点	人民银行分支机构领导小组负责研究决策	人民银行领导小组负责研究决策		
直接参与者	通过 NPC 接入点接入	直接参与者领导小组负责研究决策并报人民银行领导小组			
	通过 CCPC 接入点接入	直接参与者领导小组负责研究决策, 并报人民银行分支机构领导小组			

2.1.1 人民银行合肥中心支付系统应急处置领导小组（以下简称“人民银行合肥中心支行领导小组”）组长由人民银行合肥中心支行分管行领导担任，副组长由支付结算处、科技处和清算中心负责人担任，成员由办公室、支付结算处、科技处、清算中心、营业部及合肥市金融电子结算中心等部门有关负责人组成。

人民银行合肥中心支行领导小组下设办公室，办公室设在支付结算处。办公室主任由支付结算处负责人担任，副主任由支付结算处、科技处、清算中心负责人担任，成员由办公室、支付结算处、科技处、清算中心、营业部及合肥市金融电子结算中心等部门有关人员组成。

2.1.2 人民银行各市中心支行支付系统应急处置领导小组（以下简称人民银行各市中心支行领导小组）组长由分管行领导担任，副组长由支付结算科、科技科负责人担任，成员由支付结算科、科技科、营业室等有关负责人组成。人民银行各市中心支

行领导小组办公室设在支付结算科。

2.1.3 直接参与者支付系统应急处置领导小组组长由主管支付系统业务的行领导(或担任相当职务的负责人)担任,成员由相关业务和技术部门主要负责人组成。领导小组成员名单应报人民银行合肥中心支行备案。

2.2 机构职责

2.2.1 中国人民银行合肥中心支行领导小组职责:

(1) 按照人民银行领导小组统一部署,组织指挥安徽省辖区支付系统的应急处置;

(2) 对合肥 CCPC 接入点 IV 级事件的处置研究决策;

(3) 指导辖区内直接参与者对突发事件的处置;

(4) 及时向人民银行领导小组和总行值班室报告突发事件及处置情况;

(5) 必要时请求当地政府、公安部门或武警部队援助;

(6) 负责统一组织开展本辖区支付系统应急管理工作。

2.2.2 中国人民银行合肥中心支行领导小组办公室职责:

(1) 贯彻执行人民银行合肥中心支行领导小组的统一部署;

(2) 协调各相关部门做好安徽省辖内支付系统应急处置工作;

(3) 收集有关情况并及时上报人民银行合肥中心支行领导小组。

2.2.3 人民银行各市中心支行领导小组职责:

(1) 按照人民银行合肥中心支行领导小组统一部署，组织指挥本辖区内支付系统直接参与者的应急处置；

(2) 及时向人民银行领导小组和人民银行合肥中心支行领导小组报告突发事件及处置情况。

2.2.4 人民银行各市中心支行领导小组办公室职责：

- (1) 贯彻执行人民银行各市中心支行领导小组的统一部署；
- (2) 协调各相关部门做好本辖区支付系统应急处置工作；
- (3) 收集有关情况并及时上报。

2.2.5 安徽省辖内直接参与者领导小组职责：

- (1) 执行人民银行合肥中心支行领导小组发布的有关命令；
- (2) 决策和指挥本单位业务系统的应急处置；
- (3) 通过合肥 CCPC 接入点接入的直接参与者发生突发事件时，本单位领导小组应立即报告所在地人民银行分支机构领导小组。

3 预防与预警

3.1 预防机制

预防机制是指支付系统日常运行中，为防止因突发事件导致系统出现故障和崩溃，或者在出现故障和崩溃时能最大程度地减少损失所采取的预防措施和行动。

各级运行单位应根据自身职责对支付系统应用软件、系

统、网络、机房等设施实行全方位监控，对于异常事件应及时报告，协同处置。

3.1.1 完善支付系统备份设施

(1) 完善支付系统城市处理中心应急备份系统建设，定期或不定期地进行生产环境与备份环境的演练，保障备用系统或设备在应急情况下能快速投入使用。

(2) 各直接参与者应建立和完善支付系统应急备份机制，提高应对突发事件的能力。

3.1.2 建立健全支付系统应急预案

支付系统各级运行单位要根据本预案制定全面、切实可行的应急预案。通过合肥 CCPC 接入点接入的直接参与者需将本单位支付系统应急预案及修订情况报所在地人民银行分支机构备案。

应急预案应满足如下要求：

(1) 应急处置应保证业务处理的连续性，优先恢复支付系统对外服务。应急处置流程应清晰简洁，具备可操作性，能够在不依赖业务或技术骨干的情况下顺利完成。

(2) 建立完善的报告制度和组织指挥体系，加强对突发事件处置的组织领导。

(3) 建立预防和预警机制，加强对突发事件信息的收集，及时做出反应，采取相应的应对措施。

(4) 制定业务和技术应急处置预案，明确突发事件处置的

业务、技术支持与救援机制。

3.1.3 组织开展应急演练

(1) 支付系统各级运行单位应每年进行一次应急演练，应急演练内容应涵盖系统、网络、机房基础设施、主要应用系统等，其中实战演练占演练总数的比例应不低于 80%。

(2) 应急演练以应急预案为基础，严格按照年度应急演练工作计划进行。

(3) 严格控制应急演练引起的系统变更风险，避免因演练导致正常服务受到影响。

(4) 应急演练应选择在非主要业务时段进行。对于影响支付系统运行的应急演练，应安排在支付系统维护窗口期间进行。

(5) 应急演练完成后，应保证实施应急预案所需的各项资源恢复正常。

(6) 应急演练完成后，应编写总结报告，包括演练中出现的问题，原因分析和应对措施。

(7) 应每年对业务系统应急响应相关人员进行培训。

3.1.4 建立和完善运行维护机制

支付系统各级运行单位应建立完善运行维护机制，并达到以下要求：

(1) 明确运行维护的主体；

(2) 制定严格的运行管理制度；

(3) 建立科学合理的运行维护管理体制；

(4) 定期进行运行维护安全检查;

(5) 加强日常维护。

3.2 预警机制

预警机制是指发生突发事件,可能对支付系统造成影响或已经造成影响,暂不需要启动应急处置预案时,对预警信息的响应、传导和处置。

3.2.1 预警处置应做到早准备、早发现、早报告。

3.2.2 预警信息来源

根据来源不同,预警信息分为系统运行异常信息和突发事件信息。

(1) 系统运行异常信息是指支付系统在运行过程中,硬件设备、应用软件、通讯网络等出现异常情况,可能或者已经影响业务处理的信息。

(2) 突发事件信息是指由于自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件、突发社会安全事件的发生,可能危及支付系统硬件设备、系统软件、应用软件、通讯网络、场地环境、人力资源等影响业务处理的信息。

3.2.3 收集主体

系统运行异常信息由业务人员和系统运行人员负责收集。

突发事件信息由事发地人民银行分支机构领导小组办公室负责收集。

3.2.4 预警的报告

系统运行异常的预警信息，由事发单位运行部门及时向本单位业务主管部门、运行管理部门和科技部门报告。

对突发事件预警信息，由事发地人民银行分支机构领导小组办公室通知本单位业务主管部门、运行管理部门和科技部门。

3.2.5 预警分析与行动

各级业务主管部门、运行管理部门和科技部门要认真分析系统运行的异常和突发事件对支付系统的影响程度，并分别采取措施。

（1）可能产生严重危害的，人民银行合肥中心支行领导小组、各市中心支行领导小组应通知有关单位加强预防，并做好有关应急处置的准备。

（2）对已经产生一定危害的，应及时采取积极的补救措施，并按应急处置程序报告，通知有关单位作好进一步处置的准备。

4、报告与指挥

4.1 情况报告

4.1.1 突发事件发生后，支付系统的各级业务主管部门、运行管理部门和科技部门应立即组织有关人员分析突发事件对支付系统的影响程度，严重影响支付系统运行的，应按处置程序和要求报告上一级领导小组和应急办。

4.1.2 报告要迅速、准确、完整。

(1) 迅速是指运行维护、业务监控人员发现系统突发事件应在第一时间报告。

(2) 准确是指报告内容要客观真实，不得主观臆断。

(3) 完整是指报告内容符合本预案的要求，便于领导小组研究决策。

4.1.3 报告内容

(1) 突发事件种类。包括：自然灾害、事故灾难、突发公共安全事件、突发公共卫生事件等。

(2) 影响系统运行情况。包括：突发事件发生后对系统造成的影响程度，影响范围等。

(3) 影响业务处理情况。包括：系统突发事件发生的时间和地点、系统运行的状态，以及是否造成业务资料丢失等情况。

(4) 影响人力资源情况。包括：突发事件对人员造成的伤害情况，以及受灾情况、采取的救助和防护措施、岗位接替等情况。

(5) 现场处置情况。包括：现场组织指挥、所采取的先期处置措施、系统修复等情况。

(6) 启动应急处置预案的请求。报告单位应根据突发事件情况，提出启动应急处置预案的请求。

4.1.4 报告方式

发生突发事件后，事发单位第一时间按照报告流程向上一级领导小组和应急办电话报告。在突发事件发生后 60 分钟内，发送突发事件报告表（附录 3）进行书面报告。

4.1.5 报告程序

（1）合肥 CCPC 接入点发生突发事件时，人民银行合肥中心支行支付结算处和清算中心应立即报告人民银行合肥中心支行领导小组和应急办；由其报告人民银行领导小组和应急办。

（2）通过合肥 CCPC 接入点接入的直接参与者发生突发事件时，本单位领导小组应立即报告所在地人民银行分支机构领导小组。

4.2 领导小组决策

4.2.1 决策原则

（1）划分事权，分级决策。

人民银行领导小组负责决策 NPC 突发事件的应急处置，负责决策 CCPC 接入点 III 级以上突发事件的应急处置，负责决策 NPC 接入点以及通过其接入的直接参与者突发事件的应急处置。

人民银行分支机构领导小组负责决策 CCPC 接入点 IV 级突发事件的应急处置，负责决策辖区内直接参与者突发事件的应急处置。

（2）快速反应，果断决策。

突发事件发生后，各单位领导小组应立即召开会议，

研究决策，优先考虑组织技术力量对系统进行抢修，恢复系统运行时间最长不应超过 2 个小时。

(3) 措施得当，损失最小。

对突发事件导致支付系统不可修复或经评估后在 2 个小时内难以修复的，领导小组应果断决策，启动相应的应急处置预案，最大限度地降低风险，减少损失。

4.2.2 决策程序

人民银行合肥中心支行领导小组决策程序

人民银行合肥中心支行领导小组接到报告以后，立即召集领导小组成员会议，分析突发事件原因、影响，决策处置措施，启动相应的应急处置预案；对影响特别严重的，应组织专家会议研究，必要时应报人民银行领导小组决策。

4.3 指挥流程

4.3.1 人民银行领导小组决策后的指挥流程

(1) 人民银行分支机构领导小组接到命令后，组织当地有关部门实施应急处置方案；及时向人民银行领导小组反映执行过程中存在的问题，并提出建议；做好应急处置情况的报告工作。

(2) 直接参与者领导小组接到命令后，组织有关部门实施应急处置方案；及时向人民银行领导小组反映执行过程中存在的问题，并提出建议；做好应急处置情况的报告工作。

(3) 各级领导小组办公室收到下级领导小组上报的应

急处置信息，经汇总、整理后向人民银行领导小组汇报。

（4）人民银行领导小组根据上报信息，分析并解决问题。确认应急结束时，发布结束命令。

4.3.2 人民银行合肥中心支行领导小组决策后的指挥流程

（1）人民银行合肥中心支行领导小组办公室接到本行领导小组决策后，协调应急处置相关事宜，做好信息收集和上报工作。

（2）人民银行合肥中心支行支付结算处接到本行领导小组决策后，启动业务应急处置预案，做好系统中断时的业务应急工作。

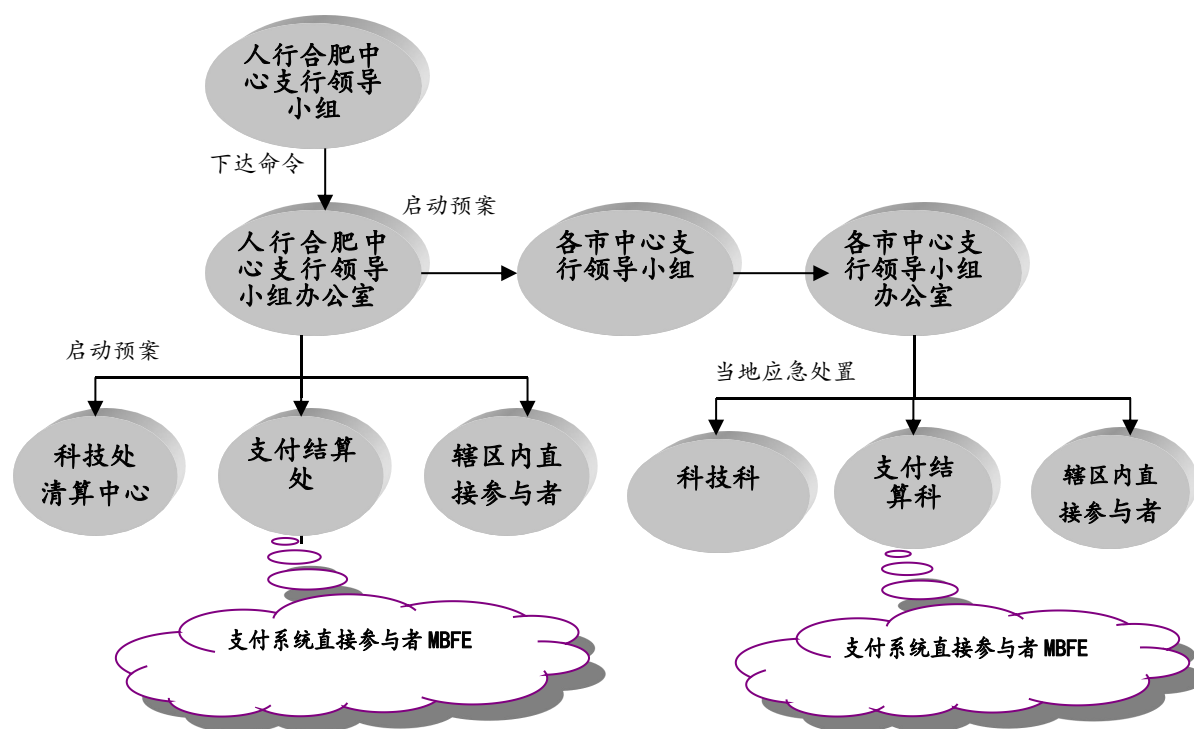
（3）人民银行合肥中心支行科技处、清算中心接到本行领导小组决策后，迅速组织相关技术人员和系统维护人员进行技术修复，必要时，向中国人民银行总行技术主管部门请求援助。

（4）直接参与者领导小组接到命令后，组织有关部门实施应急处置预案；及时向人民银行合肥中心支行领导小组反映执行过程中存在的问题，并提出建议；做好应急处置情况的报告工作。

（5）人民银行合肥中心支行领导小组办公室收到人民银行各市中心支行领导小组或直接参与者领导小组上报的应急处置信息后，经汇总、整理后向人民银行合肥中心支行领导小组汇报。

（6）人民银行合肥中心支行领导小组根据上报信息，分析并解决问题。确认应急结束时，发布结束命令。

图 1-2 人民银行合肥中心支行领导小组应急处置指挥流程



5、应急响应

支付系统发生突发事件时，支付系统各级运行单位应按照突发事件等级及分类响应流程进行应急响应，加强机构间协调配合，快速有效处置突发事件。

5.1 支付系统Ⅳ级事件响应流程

(1) 事发单位领导小组应立即组织协调相关部门按确定的应急预案进行应急处置，同时按照第 4 章流程报告与指挥。

(2) 立即通知已受影响或可能受影响支付系统直接参与者。

(3) 对于应急预案没有覆盖的突发事件，事发单位领导小

组组织进行应急决策，必要时进行事件升级。

(4) 对于事发节点自身故障诱发相邻节点发生突发事件的，该节点所属单位领导小组报请人民银行领导小组办公室同意后，暂时退出支付系统，直至诱发故障源消除。

5.2 支付系统Ⅲ级事件响应流程

(1) 事发单位领导小组应立即组织协调内部相关部门按确定的应急预案进行应急处置，同时按照第 4 章流程报告与指挥。

(2) 立即通知已受影响或可能受影响的接入点或直接参与者。

(3) 对于应急预案没有覆盖的突发事件，事发单位领导小组组织进行应急决策，必要时进行事件升级。

(4) 对于事发节点自身故障诱发相邻节点发生突发事件的，该节点所属单位领导小组报请人民银行领导小组办公室同意后，暂时退出支付系统，直至诱发故障源消除。

(5) 事发单位应在 1 小时内向上一级领导小组办公室提交事中报告，每半小时上报一次事件处置进展情况，直至事件处置结束，或按照上一级领导小组要求的频度持续报告。

5.3 支付系统Ⅱ级及Ⅰ级事件响应流程

(1) 事发单位领导小组应立即组织协调内部相关部门按确定的应急预案进行应急处置，同时按照第 4 章流程报告与指挥。

(2) 立即通知已受影响或可能受影响的接入点或直接参与者。

(3) 对于应急预案没有覆盖的突发事件，事发单位领导小组组织进行应急决策，必要时进行事件升级。

(4) 对于事发节点自身故障诱发相邻节点发生突发事件的，该节点所属单位领导小组报请人民银行领导小组办公室同意后，暂时退出支付系统，直至诱发故障源消除。

(5) 事发单位在 1 小时内向上一级领导小组提交事中报告，每小时上报一次事件处置进展情况，直至事件处置结束，或按照上一级领导小组要求的频度持续报告。

5.4 直接参与者突发事件响应流程

(1) 事发单位领导小组应立即组织本单位技术力量进行救治，同时按照第 4 章流程报告与指挥。

(2) 突发事件可能影响其他参与者业务处理的，可请求人民银行合肥中心支行领导小组协助通知相关直接参与者，或直接与相关直接参与者联系。

(3) 事发单位突发事件导致自身业务发生中断，应向人民银行合肥中心支行领导小组报告相关情况并申请暂停业务办理，待故障排除后报人民银行合肥中心支行领导小组申请恢复业务办理。

(4) 事发单位突发事件严重影响其他直接参与者业务运行的，人民银行合肥中心支行领导小组应根据故障情况通知业务主管部门暂时停止该直接参与者办理业务。待故障排除后恢复该直接参与者办理业务。

(5) 在突发事件处置过程中，要向客户做好解释说明和安抚工作，及时引导客户通过其他渠道办理业务。

(6) 事发单位在处置突发事件过程中，应妥善保存相关日志、操作记录等内容，以便事后分析问题原因。

(7) 一般（IV 级）事件和较大（III 级）事件 1 小时内口头报告事件处置进展情况，并于事件处置结束后 48 小时内以书面形式提交处置报告；重大（II 级）事件和特别重大（I 级）事件每 1 小时上报一次事件处置进展情况，直至事件处置结束，并于事件处置 24 小时内以书面形式提交处置报告。

5.5 应急结束

支付系统恢复正常服务后，事发单位领导小组应立即根据事件级别向上一级领导小组建议应急结束。决策机构宣告应急结束后，事发单位领导小组应通知受影响业务部门和直接参与者，如需要可请求上一级领导小组进行通知。

6、应急处置

人民银行合肥中心支行和直接参与者接到启动有关应急处置预案的命令后，应立即实施相应的应急处置方案。应急处置应集中于建立临时业务处理能力、修复原系统损害、在原系统或新设施中恢复运行业务能力等应急措施。

6.1 合肥 CCPC 接入点突发事件的应急处置

6.1.1 处置步骤

步骤一：合肥 CCPC 接入点设备采用并行结构或双机热备方式。系统故障时，对于并行结构的节点，系统将自动隔离故障节点，故障处置时应快速修复故障节点，以恢复业务处理能力。对于双机热备方式的节点，单节点故障后，系统应自动从生产设备切换至备份设备，继续进行业务处理。

步骤二：自动切换失败或自动隔离失败的，人民银行合肥中心支行清算中心实施技术救治，在 2 个小时内救治成功后，恢复支付系统业务处理。备份设备切换、故障设备隔离及技术救治期间，切换及救治范围仅限于发生故障的支付系统，其他系统继续业务处理。

步骤三：经人民银行合肥中心支行清算中心评估，如果故障系统在 2 个小时内无法恢复，经人民银行领导小组批准，实施接入点主用环境向备份环境切换，切换成功后恢复该节点的业务处理。如果接入点主用环境仅全国支票影像交换系统发生故障，可通知下辖全国支票影像交换系统直接参与者通过小额批量支付系统的支票截留功能完成业务办理。

步骤四：实施应急业务处理期间，人民银行合肥中心支行清算中心应采取技术手段，抓紧对生产系统进行技术救治。技术救治成功后，经人民银行领导小组批准，选择支付系统维护窗口期间将接入点由备份环境回切至主用环境。

6.1.2 业务处理

合肥 CCPC 接入点突发事件发生后至业务恢复期间，通过合肥 CCPC 接入点接入支付系统的直接参与者，如已部署异地备用 MBFE，可切换至异地备用 MBFE 办理业务；未部署异地备用 MBFE 的直接参与者，对于大额紧急支付业务可通过人民银行会计营业部门办理。事发单位跨行往账业务可采取“先直后横”、“先横后直”或业务代理的办法处理。

6.1.3 数据校对

直接参与者收到国家处理中心日终后清算总中心打印的往来账数据清单，对往来账数据清单进行认真核对，发现丢失来账业务的，应向清算总中心申请打印来账明细。合肥 CCPC 与国家处理中心账务核对相符后，应通知各直接参与者，恢复支付业务的正常处理。同时，国家处理中心通知其他城市处理中心，恢复与合肥 CCPC 之间支付业务的正常处理。

6.2 直接参与者突发事件的应急处置

当直接参与者业务系统发生突发事件并影响支付系统业务处理时，可启用本单位应急预案并按要求进行处置。

6.2.1 当直接参与者 MBFE 发生突发事件时，应按照如下步骤进行处置：

步骤一：当主用 MBFE 部分节点故障后，应使用系统冗余节点继续进行业务处理；

步骤二：当主用 MBFE 与接入点主用环境网络链路中断，则需启用迂回链路进行业务处理；

步骤三：当主用 MBFE 整体失效后，应立即组织技术救治，尽快恢复主用 MBFE 业务运行；

步骤四：如果在 1 小时内无法救治成功，且备用 MBFE 具备接管条件，则将系统切换至同城或异地的备用 MBFE 运行；

步骤五：如果备用 MBFE 不具备接管条件，直接参与者应主动向所在地人民银行业务主管部门申请暂停业务办理。同时，技术部门应抓紧对故障 MBFE 进行系统救治；

步骤六：直接参与者 MBFE 故障恢复后，应向人民银行合肥中心支行领导小组请示恢复业务处理。待领导小组同意后，将系统回切至主用 MBFE 运行。

6.2.2 业务处理

应急处置期间，事发单位跨行往账业务可采取“先直后横”、“先横后直”或业务代理的方式处理。

该直接参与者来账业务由合肥 CCPC 打印来账明细，提交接收行作账务处理。

直接参与者恢复支付系统业务后，应对突发事件发生前办理的业务进行确认。对于已发起的且未收到处理结果的业务报文，直接参与者可逐笔查询业务状态，根据查询结果进行后续处理；对于未收到的来账报文，直接参与者可通过支付系统申请补发或通过日终对账方式解决。

银行前置机系统发生灾难的日终，以合肥 CCPC 发出和接收到的往来账数据为准进行调整，并进行相应的账务处理。

6.3 支票影像交换系统应急处置预案

支票影像交换系统(以下简称 CIS)运行期间出现严重系统故障、灾难性事件等紧急情况,短时期内无法恢复,根据不同节点启动相应应急预案。

6.3.1 CIS 总中心应急灾难备份系统无法正常切换

(1) 业务处理

接到 CIS 总中心应急灾难备份系统无法正常切换的通知,经人民银行合肥中心支行应急领导小组批准,CIS 合肥分中心通知辖内各票据交换所、以集中直联和间联方式接入 CIS 的商业银行停止受理异地支票业务,同时引导客户暂时通过汇兑、银行汇票等其他结算方式进行异地资金结算;已经受理尚未提出的异地业务支票,开户银行及时通知客户取回支票,通过汇兑、银行汇票等其他结算方式进行异地资金结算;已提入的异地支票业务通过小额支付系统正常发起支票影像回执报文(确认付款/拒绝付款)。

(2) 数据核对

CIS 总中心突发事件发生日日终,安徽省辖内各票据交换所和商业银行前置机应打印辖内各票据交换机构异地支票业务提出、提入业务清单与 CIS 合肥分中心进行核对,以 CIS 合肥分中心数据为准进行相应业务处理。

(3) CIS 总中心恢复正常运行后的处理

CIS 总中心恢复正常后,根据中国人民银行支付结算司通知,

CIS 合肥分中心与总中心数据核对相符后，通知辖内各参与者恢复异地支票业务的处理。

6.3.2 CIS 合肥分中心应急处置预案

(1) 业务处理

CIS 合肥分中心发生突发事件，分中心应及时向人民银行合肥中心支行领导小组和 CIS 总中心报告，CIS 总中心将合肥分中心设置为故障状态。

CIS 合肥分中心通知辖内各票据交换所、以集中直联和间联方式接入 CIS 的商业银行停止受理异地支票业务，同时引导客户通过汇兑、银行汇票等其他结算方式进行异地资金结算；已经受理尚未提出的异地支票，开户银行及时通知客户取回支票，通过汇兑、银行汇票等其他结算方式进行异地资金结算；已提入的异地支票业务通过小额支付系统正常发起支票影像回执报文(确认付款/拒绝付款)。

(2) 数据核对

CIS 合肥分中心突发事件事发日日终，安徽省辖内各票据交换所和商业银行前置机应打印辖内各票据交换机构异地支票业务提出、提入业务清单留存备查。各票据交换所和商业银行前置机收到日终后 CIS 总中心打印的全国支票业务提出、提入业务清单进行认真核对，发现丢失业务的，应向 CIS 总中心查询，并以 CIS 总中心全国支票业务数据为准进行相应处理。

(3) CIS 合肥分中心恢复正常运行后的处理

CIS 合肥分中心恢复正常运行后，合肥分中心向总中心申请导入合肥分中心基础业务数据。核对相符后，总中心将 CIS 合肥分中心设置为正常业务处理状态，合肥分中心根据总中心通知，恢复辖内支票影像交换业务。

6.3.3 CIS 商业银行前置机系统应急处置预案

(1) 业务处理

CIS 商业银行前置机出现严重故障，短时间内无法恢复，应及时向 CIS 合肥分中心汇报并通知辖内票据交换机构停止受理异地支票业务，同时引导客户通过汇兑、银行汇票等其他结算方式进行异地资金结算；已经受理尚未提出的异地支票业务，开户银行及时通知客户取回支票，通过汇兑、银行汇票等其他结算方式进行结算；对已提入的异地支票业务通过小额支付系统正常发起支票影像回执报文(确认付款/拒绝付款)。

(2) 数据核对

CIS 商业银行前置机在系统发生突发事件日终，以 CIS 合肥分中心提出、提入支票业务数据为准进行相应处理。

(3) CIS 商业银行前置机恢复正常运行后的处理

商业银行前置机恢复正常运行后，申请从 CIS 合肥分中心导入基础业务数据，并核对相符后，通知该商业银行辖内各票据交换机构恢复正常的支票业务处理。

6.4 同城票据交换系统的应急处置

计算机处理模式的票据交换系统要有冗余设备，安装应用软

件并调试成功，或者建立灾难备份系统，关键岗位的人员必须有备份，并定期组织业务培训。人民银行业务部门收到预警信息后，做好启用备份设备或灾难备份系统的业务和技术准备，要求各交换单位应加强对预警期间提出票据的备份。

当票据交换系统出现突发事件时，迅速启用备份设备或灾难备份系统。突发事件导致票据交换数据丢失的，各交换单位应及时与票据交换所进行数据查找与核对，核对无误后，方可进行正常业务处理。

如通讯网络出现故障，立即通知各票据交换单位采用磁盘方式提出。

计算机处理模式的票据交换系统应作好恢复手工模式交换的准备，必要时，考虑启用手工模式处理，保证票据交换业务的连续。

6.5 突发自然灾害等事件的应急处置

当突发自然灾害、事故灾难或社会安全事件，造成支付系统接入点、辖内 MBFE 崩溃时，按照 6.1 至 6.2 相关章节应急预案进行相应处置。

6.6 突发公共卫生事件的应急处置

支付系统应对突发公共卫生事件的关键在于科学合理地进行人力资源的配置，规避突发公共卫生事件对支付系统各岗位的操作限制。支付系统各级运行单位要针对公共卫生事件特点，结合自身实际，制定详细的应急处置预案。应急处置预案应达到以

下要求：

(1) 系统关键岗位人员必须有备份。

突发公共卫生事件发生时，在最大限度保证人员安全的前提下，确保系统的不间断运行和业务正常处理。

(2) 加强对备份人员的业务培训，要求备份人员熟悉业务并能熟练操作。

(3) 发生突发公共卫生事件时，应加强对业务人员的管理和保护，根据政府和卫生防疫部门的要求，采取必要预防措施，确保业务人员的安全。

7 后期处置

7.1 评估、恢复与总结

人民银行合肥中心支行、各各市中心支行及各直接参与者应建立健全突发事件评估机制，确保突发事件发生后，系统能够及时得到维护、应急处置和恢复。

7.1.1 人民银行突发事件发生后的评估

突发事件发生后，人民银行合肥中心支行、各各市中心支行领导小组应对突发事件进行评估：

(1) 人民银行合肥中心支行领导小组、各各市中心支行领导小组立即组织相关系统的业务和技术人员，对事件性质进行评估分析。

(2) 对突发事件的影响程度及系统恢复时间做出合理评估。

7.1.2 人民银行突发事件发生后的恢复

支付系统突发事件发生后，人民银行合肥中心支行、各各市中心支行领导小组应积极组织实施系统恢复工作。

(1) 人民银行合肥中心支行、各各市中心支行领导小组应组织实施应急预案的实施工作，完成数据恢复和核对，保证数据的完整性和业务处理的连续性。

(2) 应急处置结束后，人民银行领导小组统一发布应急预案的结束命令，恢复业务正常处理。

(3) 分析突发事件的发生原因，对日常工作要求及应急预案处理步骤进行相应补充完善。

7.1.3 人民银行突发事件发生后的总结

支付系统突发事件处置结束后，事发单位应认真总结事件发生和处置的经验教训，并提出改进建议和应对措施，向人民银行领导小组提交详细的事件总结报告。

(1) 发生较大（III级及以下）突发事件后，事发单位及其他相关单位应在事件处置完毕后5个工作日内向人民银行合肥中心支行领导小组办公室提交事件总结报告。

(2) 发生重大（II级）或特别重大（I级）突发事件后，事发单位及其他相关单位应在事件处置完毕后3个工作日内向人民银行合肥中心支行领导小组提交事件总结报告。

7.1.4 直接参与者的评估、恢复与总结

在突发事件发生时，直接参与者领导小组应立即组织相关业务和技术人员，对突发事件的影响程度及系统恢复时间进行评估，并提出相应建议；确定适当的处置预案并组织实施；突发事件处理结束后，事发单位应认真总结事件处置的经验教训，提出改进建议和应对措施，并向上一级领导小组提交事件总结报告。

（1）发生 III 级及以上突发事件后，事发单位在事件处置完毕后 2 个工作日内向人民银行合肥中心支行领导小组办公室提交事件总结报告。

（2）发生 IV 级突发事件后，事发单位在事件处置完毕后 3 个工作日内向人民银行合肥中心支行领导小组办公室提交事件总结报告。

7.2 事件宣告与信息发布

人民银行领导小组可以根据事权决策的事项，对外进行突发事件宣告和发布有关信息，人民银行合肥中心支行领导小组负责指导辖区内参与者按照人民银行发布的信息做好客户沟通及解释工作。直接参与者业务系统的突发事件及其应急处置，由直接参与者领导小组负责事件宣告和发布有关信息。

人民银行领导小组确定需要对外宣告突发事件和发布有关信息时，由人民银行领导小组办公室通过支付系统自由格式报文、人民银行官方微博、官方网站等方式发布。人民银行合肥中心支行、各市中心支行和直接参与者对外宣告突发事件和发布有关信息，具体程序和方式由所在单位领导小组确定。

7.3 持续改进

人民银行根据支付系统的建设和发展情况，按照加强系统管理，防范系统风险的要求，结合事件暴露出的问题不断修改完善支付系统应急处置预案。各直接参与者要根据本单位业务系统的情况和形势的发展，不断对应急处置预案进行完善。

8 应急保障

8.1 人员保障

人民银行合肥中心支行领导小组、人民银行各市中心支行领导小组及其下设办公室成员，应由业务和技术专家组成，并明确人员名单和联系方式，发送至辖区内各直接参与者。人民银行各市中心支行领导小组及其下设办公室成员名单应报送人民银行合肥中心支行领导小组备案。

各直接参与者领导小组，由人民银行统一管理，其小组成员应由业务和技术专家组成，并明确人员名单和联系方式，以正式文件形式报送人民银行合肥中心支行领导小组，如有人员调整，及时更新。做好应急处置人员保障，提高应急处置效率。

人民银行合肥中心支行、各市中心支行和各直接参与者应成立应急保障小组，对各级领导小组负责，提供应急处置所需人力和物力等资源保障和其他应急支援工作。

8.2 物资保障

人民银行合肥中心支行、各市中心支行、各直接参与者应保障各自系统正常运行的物资需求，设立专门款项，用于突发事件发生时系统软件、硬件的采购、维修和日常维护。拨出部分费用用于系统预警、预测、预防和应急处置相关技术的研究，进行技术储备。

8.3 完善支付系统功能

支付系统各级运行单位应不断完善支付系统功能，在系统出现故障时，最大程度降低系统风险。同时，系统的完善也有助于在突发事件发生时，顺利实施应急预案，尽可能减少事件影响。

8.3.1 加强系统维护

加强系统维护，尽可能减少突发事件发生频率。要提高工作人员对系统维护重要性的认识，明确系统维护的必要性和重要意义；要加强领导，提高工作人员执行力，落实系统维护责任制；要完善系统检查、监督和报告制度。

8.3.2 完善备份系统

建立完善的备份系统，探索并采用科学的运行维护管理机制，在发生突发事件时，顺利地将支付系统切换到备份系统。

本预案由人民银行合肥中心支行负责解释并组织实施。

9、附录

- 9.1 人民银行合肥中心支行支付清算系统危机处置领导小组及其办公室成员名单
- 9.2 人民银行支付清算系统危机处置工作流程图
- 9.3 人民银行支付清算系统突发事件报告表

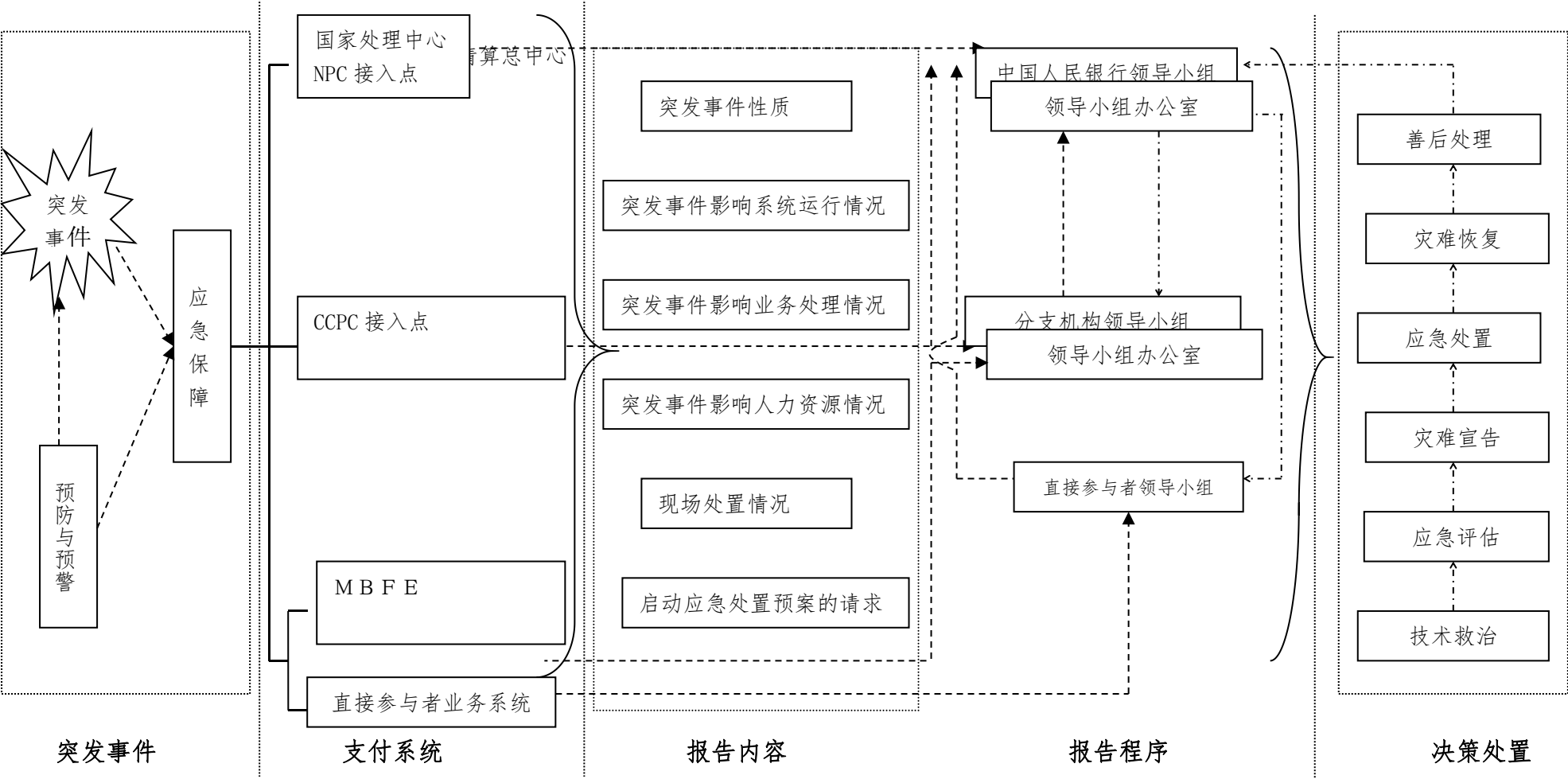
附录 1

人民银行合肥中心支行支付清算系统危机处置 领导小组及其办公室成员名单

机构	职务	姓名	单位	电话	传真	手机
领导小组	组长	丁伯平	人行合肥中支	63691337		
	副组长	金安立	支付结算处	63691299		-
	副组长	王进	科技处	63691375		-
	副组长	王萍	清算中心	63691137		-
	成员	方咏	办公室	63691072		-
	成员	李鹰	支付结算处	63691372		-
	成员	张伟超	科技处	63691318		-
	成员	刘燕	清算中心	63691037		-
	成员	林珊	电子结算中心	63691126		-
办公室	主任	金安立	支付结算处	63691299		-
	副主任	李鹰	支付结算处	63691372		-
	副主任	张伟超	科技处	63691318		-
	副主任	刘燕	清算中心	63691037		-
	成员	张兴军	办公室	63691097		-
	成员	王安坤	支付结算处	63691349	63691246	-
	成员	沈凌	支付结算处	63691220	63691246	-
	成员	张文胜	科技处	63691007		-
	成员	陈炜	清算中心	63691312		-
	成员	孙彤	电子结算中心	63691213		-

附录 2

人民银行支付系统应急处置工作流程图



注:-----> 表示应急情况上报流程;-----> 表示预案或问题解决处理流程

附录 3

人民银行支付系统突发事件报告表

单位名称（签章）： 年 月 日

突发事件时间	
突发事件问题描述	1. 突发事件种类： 2. 影响系统运行情况： 3. 影响业务处理情况： 4. 影响人力资源情况： 5. 现场处置情况：
故障原因分析 和预计恢复时间	
启动应急处置 预案的请求	
应急处置领导小组 意见	签字： 年 月 日
备注	

联系人: 联系电话:

抄 送： 总行，各政策性银行安徽省分行，各国有商业银行安徽省分行，各股份制商业银行合肥（芜湖）分行，各城市商业银行合肥分行，各外资银行合肥分行。

内部发送： 蒋耀初、丁伯平副行长；办公室、支付结算处、科技处、国库处、营业部、清算中心；合肥市金融电子结算中心。

中国人民银行合肥中心支行办公室

2015 年 10 月 29 日印发
