附件

浙江省联网核查公民身份信息系统
突发事件应急处置办法

1总则

1.1目的

为提高应对联网核查公民身份信息系统（以下简称联网核查系统）突发事件的能力，规范浙江省联网核查系统突发事件处置程序，制定本办法。

1.2依据

本办法依据《中华人民共和国中国人民银行法》、《中国人民银行突发事件应急预案管理办法》（银发〔2005〕196号）、《银行业金融机构联网核查公民身份信息业务处理规定（试行）》（银办发〔2007〕126号）、《联网核查公民身份信息系统操作规程（试行）》（银办发〔2007〕126号）和《联网核查公民身份信息系统突发事件应急预案（试行）》（银发〔2007〕385号）等法律法规和规章制度制定。

1.3适用范围

本办法适用于人民银行浙江省内各分支机构、浙江省内银行业金融机构(以下简称银行机构)对联网核查系统突发事件的预防、预警、报告和处置。

1.4突发事件

1.4.1突发事件的定义

本办法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联网核查系统或其节点的崩溃，严重影响联网核查业务的正常办理。

1. 突发公共卫生事件、社会安全事件造成可用人力资源短缺，严重影响联网核查业务的正常办理。
2. 联网核查系统或其节点出现故障，影响联网核查业务的正常办理，且业务恢复时间超过8小时。

1.4.2突发事件的分级

根据对联网核查业务的影响程度,突发事件划分为特大事件、重大事件、较大事件和一般事件四个等级。

1.4.2.1出现以下情形之一的为特大事件：

(1)省内所有银行机构网点以接口方式和非接口方式均不能

正常办理联网核查业务，且恢复时间超过48小时；

1. 公安部信息共享系统中与省内10个以上地市(含所辖县，下同)相关的公民身份信息出现严重误差，且恢复时间超过48小时。

本办法所称公民身份信息出现严重误差是指某地市辖内所有常住人口的公民身份信息在公安部信息共享系统中缺漏，或其准确率低于50%。

1. 2.2出现以下情形之一的为重大事件：

(1)省内所有银行机构网点以接口方式和非接口方式均不能正常办理联网核查业务，恢复时间超过8小时但不超过48小时(含48小时，下同)；

(2)省内所有银行机构网点均不能以非接口方式正常办理联网核查业务且恢复时间超过8小时，但全部或部分接口行的银行机构网点可以接口方式正常办理联网核查业务；

(3)省内所有接口行的所有银行机构网点均不能以接口方式正常办理联网核查业务且恢复时间超过8小时，但全部或部分银行机构网点可以非接口方式正常办理联网核查业务；

(4)公安部信息共享系统中的公民身份信息出现严重误差,恢复时间超过8小时但不超过48小时;或公安部信息共享系统中与省内10个以下地市相关的公民身份信息出现严重误差且恢复时间超过8小时。

1.4.2.3出现以下情形之一的为较大事件：

1. 省内部分地市辖内所有银行机构网点以接口方式和非接口方式均不能正常办理联网核查业务，且恢复时间超过8小时；
2. 省内部分银行机构网点均不能以非接口方式正常办理联网核查业务且恢复时间超过8小时，但全部或部分接口行的银行机构网点可以接口方式正常办理联网核查业务；

(3)省内部分接口行的所有银行机构网点均不能以接口方式正常办理联网核查业务且恢复时间超过8小时，但全部或部分银行机构网点可以非接口方式正常办理联网核查业务；

1. 2.4除上述特大事件、重大事件、较大事件之外的其他突发事件为一般事件，包括以下情形：

(1)省内某地市的部分县市辖内所有或部分银行机构网点以接口方式和非接口方式均不能正常办理联网核查业务，且恢复时间超过8小时；

(2)省内部分地市辖内所有或部分银行机构网点不能以非接口方式正常办理联网核查业务且恢复时间超过8小时，但全部或部分接口行银行机构网点可以接口方式正常办理联网核查业务；

1. 部分接口行的部分银行机构网点不能以接口方式正常办理联网核查业务且恢复时间超过8小时，但全部或部分银行机构网点可以非接口方式正常办理联网核查业务；
2. 其它突发事件。

1.5处置原则

1.5.1业务连续性原则。在对突发事件进行应急处置时，应采取有效措施，保障公民身份信息核查业务的连续处理。

1.5.2效率性原则。在对突发事件进行应急处置时，相关措施应及时快速，确保将事件造成的损失和影响控制在最小范围内。

1.5.3可操作性原则。在对突发事件进行应急处置时，各项应急处置措施应符合实际，方便银行客户，具有可操作性。

1.5.4分级处置原则。在对突发事件进行应急处置时，应根据突发事件的性质和影响程度，进行分级响应和处置。

1.6应急预案体系

联网核查系统突发事件应急预案体系主要包括如下内容：

（1）人民币银行结算账户管理系统（以下简称账户管理系统）突发事件应急预案中联网核查相关内容。

（2）个人信用信息基础数据库（以下简称个人征信系统）突发事件应急预案中联网核查相关内容。

（3）接口行行内综合业务系统突发事件应急预案中联网核查相关内容。

本办法主要规范人民银行信息转接系统突发事件的应急处置，其他相关系统的突发事件应急预案中应包括与联网核查系统突发事件应急处置相关的内容。其他应急预案应急处置的相关内容与本办法的相关内容不一致的，应以本办法为依据。

2组织机构

2.1内部组织

人民银行省内各分支机构应成立联网核查系统应急处置领导小组，并下设办公室。

人民银行杭州中心支行成立浙江省联网核查系统应急处置领导小组（以下简称浙江省领导小组），组长由分管支付结算的行领导担任，副组长由支付结算处、科技处、征信管理处的主要负责人担任，成员由支付结算处、科技处、征信管理处有关负责人组成。

浙江省领导小组下设办公室，主任由支付结算处有关负责人担任，副主任由科技处、征信管理处有关负责人担任，成员由支付结算处、科技处、征信管理处有关人员组成。

人民银行省内各市中心支行、各县（市）支行成立联网核查系统应急处置领导小组（以下简称市、县领导小组）。领导小组组长由分管支付结算工作的行领导担任，副组长由支付结算部门、科技部门、征信管理部门等相关部门主要负责人担任，成员由支

付结算部门、科技部门、征信管理部门有关负责人组成。

市、县领导小组下设办公室，办公室主任由支付结算部门负责人担任，副主任由科技部门、征信管理部门负责人担任，成员由支付结算部门、科技部门、征信管理部门有关人员组成。

2.1.2机构职责

1. 1.2.1浙江省领导小组的主要职责

(1)向人民银行总行领导小组报告省内联网核查系统特大事件、重大事件和较大事件。

(2)研究决策省内联网核查系统较大事件的应急处置。

(3)统一指挥省内联网核查系统特大事件、重大事件和较大事件的应急处置。

(4)发布启动、结束联网核查系统较大事件应急处置办法的命令(由支付结算处代为发布)。

(5)发布联网核查系统较大事件的有关信息(由支付结算处代为发布)。

(6)向人民银行总行领导小组报告联网核查系统特大事件、重大事件和较大事件的应急处置情况。

2.1.2.2浙江省领导小组办公室的主要职责

1. 贯彻执行本行领导小组的统一部署。
2. 协调有关部门做好辖内联网核查系统特大事件、重大事件和较大事件的应急处置。

(3)收集有关情况并及时上报。

(4)起草有关文件。

2.1.2.3市、县领导小组的主要职责

(1)向上一级领导小组报告辖内联网核查系统突发事件。

(2)研究决策辖内联网核查系统一般事件的应急处置。

(3)统一指挥辖内联网核查系统突发事件的应急处置。

(4)发布启动、结束联网核查系统一般事件应急处置办法的命令(由支付结算部门代为发布)。

(5)发布联网核查系统一般事件的有关信息(由支付结算部门代为发布)。

(6)向上一级领导小组报告联网核查系统突发事件的应急处置情况。

2.1.2.4市、县领导小组办公室的主要职责

1. 贯彻执行本行领导小组的统一部署。
2. 协调有关部门做好辖区联网核查系统突发事件的应急处置工作。

(3)收集有关情况并及时上报。

(4)起草有关文件。

2.2银行机构联网核查系统应急处置领导小组

浙江省内各银行机构及其分支机构应成立联网核查系统应急

处置领导小组(以下简称银行机构应急处置领导小组)，组长由该银行机构分管副行长担任，副组长由支付结算部门、个人金融部门、信贷部门、科技部门的负责人担任。

银行机构应急处置领导小组主要职责是：

(1)向人民银行当地分支机构领导小组报告联网核查系统突发事件及其处置情况。

(2)执行人民银行当地分支机构领导小组发布的联网核查系统突发事件应急处置有关命令。

1. 组织本机构及所属分支机构的联网核查系统突发事件应急处置。

3预防与预警

3.1预防机制

3.1.1预防机制的定义

预防机制是指在联网核查系统日常运行中，为防止因突发事件导致系统出现故障或崩溃，或者为在出现故障或崩溃时最大程度地减少损失所预先采取的防范措施和行动。

3.1.2建立系统备份机制

人民银行杭州中心支行科技部门应至少配备一台兼容计算

机,确保网间互联综合前置服务器无法正常工作时及时进行恢复。

1. 1.3建立和完善运行维护机制

为保障联网核查系统安全、高效、稳定运行，人民银行杭州中心支行科技部门建立日常巡检制度和巡检登记簿，每天对网间互联综合前置服务器进行巡检，并对出现的异常事件进行详细记载，内容包括日期、事件、分析结果、应急措施、负责人、备注事项等。

3.2预警机制

3.2.1预警机制的定义

预警机制是指对突发事件发生的可能性及其对联网核查系统正常运行可能造成的影响的预测、分析、评估和处理。

3.2.2预警信息来源

预警信息分为系统运行异常信息和外部事件信息*。*

(1)系统运行异常信息是指联网核查系统在运行中，其硬件设备、应用软件、通讯网络、公安部信息共享系统数据质量等出现异常情况的信息。

(2)外部事件信息是指可能影响联网核查系统正常运行的自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件、突发社会安全事件等信息。

3.2.3预警信息的收集和报告

(1)人民银行省内各分支机构的业务人员和技术人员负责收集系统运行异常信息，并向本单位领导小组办公室报告。

(2)人民银行省内各分支机构领导小组办公室负责收集外部事件信息，并报本单位领导小组。

1. 银行机构及其分支机构负责收集本单位系统运行异常信息，并向人民银行当地分支机构领导小组报告。

3.2.4预警信息的分析与行动

人民银行省内各级领导小组办公室应及时对预警信息进行分析、评估。对发生可能性较大且可能产生较大影响的突发事件,人民银行省内各级领导小组应通知有关单位加强预防、密切监测,并做好应急处置的有关准备。

4报告与决策

4.1报告

省内各银行机构及其分支机构业务人员和技术人员发现突发事件后应立即将突发事件的详细情况向本单位应急处置领导小组报告。银行机构领导小组分析后应及时向人民银行当地分支机构应急处置领导小组报告。

人民银行省内各分支机构的业务人员和技术人员发现突发事件后应立即将突发事件的详细情况向本单位领导小组办公室报告，并由其向本行领导小组报告。本行领导小组接到报告后应立即组织对突发事件进行分析，并按本办法的规定进行报告。

4.1.1报告内容

(1)突发事件发生的单位、时间、地点。

1. 突发事件的性质、原因。突发事件的性质包括硬件故障、软件故障、网络故障、人口基本信息数据质量、事故灾难、自然灾害、公共卫生事件、社会安全事件等。能说明突发事件原因的,应详细说明。
2. 突发事件的影响程度、等级。说明突发事件对联网核查系统及联网核查业务的影响程度、影响范围等。浙江省领导小组向人民银行总行领导小组报告时，应列明突发事件的等级。
3. 突发事件的现场处置情况。包括现场组织指挥、先期处置措施、系统修复等情况。
4. 启动应急处置办法的说明。说明本级应急处置办法的启动情况；需要上级协助的，应对需要上级协助事项进行详细说明;需上级启动应急办法的，应向上级提出申请。

4.1.2报告程序

4.1.2.1银行机构报告程序

银行机构发生突发事件的，由其应急处置领导小组向人民银

—14—

行当地分支机构领导小组报告，同时向其上级机构应急处置领导小组报告。

地方性接口行如发生所有机构网点均不能以接口方式进行联网核查的突发事件，其总行应急处置领导小组应向人民银行当地分支机构应急处置领导小组报告，并逐级报告至浙江省领导小组。

地方性接口行是指以接口方式接入联网核查系统的城市商业银行、农村商业银行、农村合作银行、城市信用社、农村信用社和外资银行等银行机构。

4.1.2.2人民银行省内各县(市)支行报告程序

对于辖内发生的突发事件，人民银行省内各县(市)支行领导小组应及时汇总上报上一级领导小组。

4.1.2.3人民银行省内各市中心支行报告程序

对于辖内发生的突发事件，人民银行省内各市中心支行领导小组应及时进行汇总分析，并向浙江省领导小组报告。

4.1.2.4人民银行杭州中心支行报告程序

对于辖内发生的突发事件,浙江省领导小组应进行汇总分析。对于较大事件，及时向人民银行总行领导小组报告；对于重大事件和特大事件，立即向人民银行总行领导小组报告O

4.1.3报告要求

1. 报告应采取书面形式。情况紧急的，应先行电话报告。(2)对于各类突发事件，银行机构和人民银行分支机构在发

现突发事件后应按照本办法规定的报告程序上报。情况特殊的，可越一级上报。

(3)报告内容应客观、真实、全面，不得主观臆断。

4.2决策

4.2.1决策原则

1. 划分事权，分级决策。特大事件和重大事件的应急处置由人民银行总行领导小组决策；较大事件的应急处置由浙江省领导小组决策，对无法处置的较大事件应提请人民银行总行领导小组决策；一般事件的应急处置由人民银行当地分支机构领导小组决策，对无法处置的一般事件应提请上一级领导小组决策。
2. 快速反应，研究对策。突发事件发生后，各级领导小组应立即召开会议，研究对策，优先考虑组织技术力量对系统进行抢修，尽可能地在最短时间内恢复系统或其节点的正常运行。
3. 措施得当，果断决策。突发事件导致联网核查系统或其节点在短时间内难以修复的，各级领导小组应果断决策，启动相应的应急处置办法。

4.2.2决策程序

人民银行省内各级领导小组决策程序。人民银行省内各级领导小组接到突发事件报告后，应立即召开领导小组会议，分析突

发事件原因、影响，决策处置措施。对影响严重的，应组织专家会议研究，必要时提请上一级领导小组决策。

4.3指挥

1. 3.1浙江省领导小组决策后的应急处置指挥

(1)根据浙江省领导小组决策，浙江省领导小组办公室负责向支付结算处、征信管理处、科技处，各市领导小组以及所辖银行应急处置领导小组传达启动应急处置办法的命令；指导和督促各级部门认真履行职责，协调业务和技术应急处置事宜；掌握应急处置进展情况。

1. 支付结算处、征信管理处接到命令后，负责协调、指挥业务应急处置办法的实施；收集、整理业务应急处置信息，上报领导小组；根据实际情况及时调整业务应急处置办法。
2. 科技处接到命令后，负责技术应急处置办法的实施；收集、整理技术应急办法处置信息，上报领导小组；根据实际情况及时调整技术应急处置办法。
3. 各市领导小组接到命令后，组织有关部门实施应急处置办法；及时向浙江省领导小组反映应急办法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。
4. 所辖银行领导小组接到命令后，负责组织本行的应急处置工作；及时向浙江省领导小组反映应急办法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. 浙江省领导小组办公室应对支付结算处、征信管理处、科技处、各市领导小组以及所辖银行领导小组上报的应急处置信息进行汇总、整理，并向浙江省领导小组汇报。
6. 浙江省领导小组根据上报信息，分析并决策；确认应急处置结束时，发布结束命令。
7. 3.2人民银行各市领导小组决策后的应急处置指挥
8. 根据各市领导小组决策，各市领导小组办公室负责向支付结算部门、征信管理部门、科技部门，各县领导小组以及所辖银行机构应急处置领导小组传达启动应急处置办法的命令；指导和督促各级部门认真履行应急处置相关职责，协调业务和技术应急处置事宜；掌握应急处置进展情况。
9. 支付结算部门、征信管理部门接到命令后，负责协调、指挥业务应急处置办法的实施；收集、整理业务应急处置信息，上报领导小组；根据实际情况及时调整业务应急处置办法。

(3)科技部门接到命令后，负责技术应急处置办法的实施;收集、整理技术应急办法处置信息，上报领导小组；根据实际情况及时调整技术应急处置办法。

1. 各县领导小组接到命令后，组织有关部门实施应急处置办法；及时向上一级领导小组反映应急办法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. 所辖银行机构应急处置领导小组接到命令后，负责组织本银行机构的应急处置工作；及时向人民银行各市领导小组反映应急办法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. 各市领导小组办公室对支付结算部门、征信管理部门、科技部门，人民银行各县领导小组以及辖内银行机构应急处置领导小组上报的应急处置信息进行汇总、整理，并向各市领导小组汇报。
4. 各市领导小组根据上报信息，分析并决策；确认应急处置结束时，发布结束命令。

4.3.3人民银行各县领导小组决策后的应急处置指挥

1. 根据各县领导小组决策，各县领导小组办公室负责向支付结算部门、征信管理部门、科技部门以及所辖银行机构应急处置领导小组传达启动应急处置办法的命令；指导和督促各级部门认真履行应急处置相关职责，协调业务和技术应急处置事宜；掌握应急处置进展情况。
2. 支付结算部门、征信管理部门接到命令后，负责协调、指挥业务应急处置办法的实施；收集、整理业务应急处置信息，上报领导小组；根据实际情况及时调整业务应急处置办法。

(3)科技部门接到命令后，负责技术应急处置办法的实施;收集、整理技术应急办法处置信息，上报领导小组；根据实际情

况及时调整技术应急处置办法。

1. 所辖银行机构应急处置领导小组接到命令后，负责组织本银行机构的应急处置工作；及时向人民银行各县领导小组反映应急办法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. 各县领导小组办公室对支付结算部门、征信管理部门、科技部门，以及辖内银行机构应急处置领导小组上报的应急处置信息进行汇总、整理，并向各县领导小组汇报。
3. 各县领导小组根据上报信息，分析并决策；确认应急处置结束时，发布结束命令。

5应急处置

1. 1业务应急处置
2. 1.1一般事件的应急处置

对于一般事件，应按以下顺序进行应急处置：

(1)发生故障的银行机构网点委托能够正常进行联网核查的上级机构、其它银行机构或人民银行分支机构进行联网核查。

(2)接口行银行机构网点的操作端如果不能以接口方式进行联网核查，可改为采用非接口方式；接口行银行机构网点的操作

—20—

端如果不能以非接口方式进行联网核查，可改为采用接口方式。

1. 发生故障的银行机构网点无法采用以上方式的，应采取其他适当方式验证相关个人公民身份信息的真实性并办理相关业务；同时，应对故障期间办理的有关业务以及客户的联系方式进行登记，并在故障排除后及时对相关个人的居民身份证信息进行联网核查。银行机构在办理业务时难以确定客户出示的居民身份证真伪的，可要求客户出示居民户口簿、护照、机动车驾驶证等其它有效证件；如经佐证相关居民身份证确属真实证件，银行机构应留存相关证件复印件，并继续办理相关业务。如客户出示的是第二代居民身份证，银行机构可使用第二代身份证阅读机具进行鉴别；如经鉴别相关居民身份证确属真实证件，银行机构应继续办理相关业务。

5.1.2较大事件的应急处置

对于较大事件，应参照5.1.1(2)、(3)的应急处置方法进行应急处置。

1. 1.3重大事件的应急处置

对于因公安部信息共享系统中的公民身份信息出现严重误差导致的重大事件，银行机构在为客户办理相关银行业务时，如果客户出示居民身份证的签发机关为公民身份信息出现严重误差地区的公安机关，应参照5.1.1(3)的应急处置方法进行应急处置。对于其他重大事件，应参照5.1.1(2)、(3)的应急处置方法进行应急处置。

5.1.4特大事件的应急处置

5.1.4.1对于全省辖内所有银行机构网点以接口方式和非接口方式均不能正常办理联网核查业务，且恢复时间超过48小时的特大事件，应参照5.1.1(3)的应急处置方法进行应急处置。

5.1.4.2对于因公安部信息共享系统中的公民身份信息出现严重误差导致的特大事件，银行机构在为客户办理相关银行业务时，如果客户出示居民身份证的签发机关为公民身份信息出现严重误差地区的公安机关，应参照5.1.1(3)的应急处置方法进行应急处置。

5.2技术应急处置

5.2.1人民银行操作端、银行机构操作端的应急处置

1. 硬件故障。当发生硬件故障时，可更换故障设备，并按照规定进行设置。
2. 网络故障。当发生网络故障时，应根据故障的具体情况及时处理，尽可能地减少对业务处理的影响。
3. 电源故障。当发生电源故障时，可启用备用电源。
4. 环境故障。当运行环境被破坏时，应采取有效措施，将运行环境恢复到适宜环境。

5.2.2应急处置措施

人民银行杭州中心支行网间互联综合前置发生故障时，应根据实际情况采取应急处置方法如下：

1. 硬件故障。网间互联综合前置发生硬件故障时，技术人员对故障进行简单判断，及时更换故障设备或启动备机，并按照规定进行设置。
2. 软件故障。网间互联综合前置发生软件故障时，应紧急召集软件开发商和应用系统软件厂商研究处理。

(3)网络故障。在网络上为联网核查系统提供双路互备机制,当生产网络发生故障时，应及时通过备份通道实现联通，且不得修改各银行机构的正常访问配置。

1. 电源故障。当发生停电事故时，应立即启动备用电源。
2. 环境故障。当运行环境被破坏时，应采取有效措施，将运行环境恢复到适宜环境。

5.3突发公共卫生事件和社会安全事件应急处置

人民银行省内各分支机构、银行机构应科学合理地配置人力资源，防范突发公共卫生事件和社会安全事件对联网核查系统各岗位的操作限制。人民银行省内各分支机构要针对突发公共卫生事件和社会安全事件的特点，结合自身实际，制定详细的联网核查系统应急处置办法。应急处置办法应达到以下要求：

(1)系统关键岗位人员应严格实行AB角制度。

1. 加强对系统关键岗位人员的保护。突发公共卫生事件和社会安全事件发生时，采取必要预防措施，为系统关键岗位人员提供必需的工作、生活条件，确保其人身安全。

5.4评估与改进

突发事件结束后，浙江省领导小组和各市、县领导小组办公室应当对应急办法进行评估和改进。

(1)组织支付结算部门、科技部门和运行维护部门有关人员对突发事件发生的原因进行认真分析。

(2)对突发事件影响联网核查系统运行和联网核查业务处理的具体情况进行评估、汇总。

1. 对突发事件应急处置工作的经验和教训进行总结，提出科学、合理的改进措施。
2. 对突发事件应急办法及其日常工作进行相应补充完善,提高应急办法的科学性、预见性和可操作性。

6应急保障

1. 1人员保障

联网核查系统的关键业务及技术岗位应有备份人员，实行AB

—24—

角制度。

6.2制度保障

人民银行省内各分支机构、银行机构应根据本办法，结合自身实际情况，制订本单位的联网核查系统突发事件应急处置实施办法。

1. 3物资保障

人民银行省内各分支机构、银行机构应建立应对联网核查系统突发事件的物资储备，并拨付用于突发事件发生时系统软硬件采购、维修及日常维护的应急资金。

7应急培训与演练

1. 1应急培训

人民银行省内各分支机构支付结算部门会同科技部门组织辖内人民银行、银行机构的突发事件应急处置培训工作。应急培训应根据本办法组织进行，确保每一级、每一个与预案相关的人员得到相应的培训。培训内容至少应包括本办法的相关内容。

7.2应急演练

人民银行省内各分支机构、银行机构应当根据实际情况，采取培训、模拟、实战等形式对突发事件应急办法进行演练。