

《金融科技创新应用声明书》

创新应用 基本信息	创新应用编号	91500000676129728J-2020-0002		
	创新应用名称	支持重庆地方方言的智能银行服务		
	创新应用类型	金融服务		
	机构信息	统一社会信用代码	91500000676129728J	
		全球法人识别编码 (如无, 可不填)	300300C1126750000027	
		机构名称	重庆农村商业银行股份有限公司	
		持有金融牌照信息 (如无, 可不填)	牌照名称: 中华人民共和国金融许可证 机构编码: B0335H250000001 发证机关: 中国银行业监督管理委员会重庆监管局	
	拟正式运营时间	2020年08月15日		
技术应用	1. 采用 NLP (自然语言处理) 技术、多轮对话模型, 为客户提供基于语音识别的银行金融服务。 2. 采用智能数据标注、深度学习等技术, 针对重庆地区方言特点, 实现金融场景下的重庆地方方言识别能力。 3. 采用自适应模型, 自动区分客户普通话和重庆方言使用习惯, 满足不同社会群体对银行金融服务需求。			
功能服务	本项目建立适应重庆地区方言的银行金融场景语音识别、语义理解模型, 并根据业务场景话术建立多轮对话模型, 增强银行线上线下渠道智能普通话和方言自适应对话和服务能力, 准确理解并及时反馈农村地区、中老年客户金融需求。服务初始应用于语音厅堂导航、服务搜索、产品咨询介绍等金融场景, 并逐步推广应用到余额查询、信用卡申请、转账支付等业务办理场景。 本项目由重庆农村商业银行自主研发与运维, 并提供适用于手机银行、电话银行、ATM 和智能柜台等线上线下金融服务试点场景。			
创新性说明	1. 通过语音指令提升金融服务体验。采用语音识别、NLP、多轮对话等技术, 实现自助金融服务中的语音提示、语音交互功能, 降低客户自助金融服务获取难度。			

		<p>2. 智能识别普通话和方言。采用自适应模型方式，在语音服务时自动识别普通话和重庆地方方言，满足不同客户使用需求。</p> <p>3. 基于深度学习等技术解决方言种类多样化问题。针对重庆地方方言种类多的问题，采用智能数据标注、深度学习等技术，提升客户语音指令识别正确率。</p> <p>4. 通过多渠道语音支持服务助力普惠金融。充分应用移动终端、便民服务终端、电话银行等设备机具，通过多种渠道为客户提供支持语音指令的金融服务，提升偏远地区、偏好重庆方言人群的金融可得性。</p>
	预期效果	<p>1. 建立普通话和重庆方言自适应模型，为重庆地区习惯使用地方方言的客户提供更精准便捷的智能语音服务能力。</p> <p>2. 降低手机银行、电话银行、ATM 和智能柜台等线上线下金融服务渠道操作难度，满足重庆地区金融消费者，尤其是农村地区、中老年客户群体普惠金融服务需求，助力纾解普惠金融最后一公里难题。</p>
	预期规模	按照风险可控原则合理确定用户范围和服务规模。预计服务重庆农村商业银行客户不超过 300 万户。
创新应用 服务信息	服务渠道	<p>线上渠道：重庆农村商业银行手机银行、电话银行等</p> <p>线下渠道：重庆农村商业银行营业网点，自助服务区等</p>
	服务时间	<p>线上渠道：7×24 小时</p> <p>线下渠道：网点正常营业时间，一般为 9:00-17:00</p>
	服务用户	金融消费者
	服务协议书	<p>《服务协议书-重庆农村商业银行股份有限公司隐私协议》</p> <p>(见附件 1-1)</p>
合法合规 性评估	评估机构	重庆农村商业银行合规及消费者权益管理部
	评估时间	2020 年 06 月 09 日
	有效期限	3 年
	评估结论	依据《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《电子银行业务管理办法》（银监会令〔2006〕第 5 号）、《银行业消费者权益保护工作指引》（银监发〔2013〕38 号）、《重庆农村商业银行消费者权益保护管理办法》等国家、行业的法律、监管规定和标准，以及行内制度，经评估，本项目满足用户数据隐私保护、权益保护等相关规定。在配套服务协议中明确告知

		客户相关数据使用范围，已做好消费者权益保护，未见本项目及配套服务协议文本违反法律法规禁止性规定，可以依法合规开展应用。	
	评估材料	《合法合规性评估报告-支持重庆地方方言的智能银行服务》（见附件 1-2）	
技术安全性评估	评估机构	重庆农村商业银行金融科技管理委员会	
	评估时间	2020年06月09日	
	有效期限	3年	
	评估结论	按照《中文语音识别系统通用技术规范》（GB/T 21023-2007）、《信息安全技术 信息系统安全通用技术要求》（GB/T 27201-2006）、《移动终端支付可信环境技术规范》（JR/T 0156-2017）、《个人金融信息保护技术规范》（JR/T 0171-2020）、《重庆农村商业银行数据安全管理办法》等国家、行业标准和内部管理制度，经评估，本项目采用访问权限控制、入侵检测、加密通信、数字证书等技术，建立了完善的安全管理办法和操作手册，严格防范网络攻击等恶性事件，保证服务终端、网络通信、外部链接等安全。在数据传输、数据收集、数据分析使用方面防范数据和用户敏感信息被窃取、篡改、破坏等恶意行为的发生，严格保护客户隐私和个人信息安全。用户在银行内含语音在内数据由行方管理，技术安全可控。本项目经评估符合上线要求。	
	评估材料	《技术安全性评估报告-支持重庆地方方言的智能银行服务》（见附件 1-3）	
风险防控	风控措施	风险点	重庆地区方言种类多，差异性较大，可能存在语音指令误识误判的技术风险。
		1 防范措施	<p>1. 服务初期在有限范围内试点运行，严格测试流程，确保系统功能及稳定性得到有效验证，确保风险范围可控。</p> <p>2. 限定语音指令控制的业务范围，初期主要以查询、咨询服务为主，按照业务风险等级逐步扩大语音指令范围，确保风险范围可控。</p> <p>3. 对于客户语音指令通过大字符回显、语音重复确认等手段，并且采用客户再次屏幕点击确认等方式，确保对客户语音指令的完全正确理解，降低业务风险。</p>

		2	风险点	相较于传统文字录入、按钮点按类操作，语音交互对外界环境依赖更高，受环境噪声、恶意攻击等因素影响，可能存在语音指令服务发起人误识的业务风险。	
			防范措施	<p>1. 通过综合运用图像识别、活体检测、数字证书等技术手段，确保语音指令发出人与应用登录客户的严格匹配。</p> <p>2. 对于系统判定的高风险业务，系统通过主动阻断交易、人工电话回访等方式进一步确保客户账户资金安全。</p> <p>3. 针对服务设置专门的技术支持团队，建立相应的应急预案。</p>	
		3	风险点	在客户与智能机具语音交互过程中，可能存在客户语音数据泄露和滥用的风险。	
			防范措施	遵循“用户授权、最小够用、全程防护”原则，充分评估潜在风险，加强数据全生命周期安全管理，严防用户数据的泄露、篡改和滥用。数据采集时，通过服务协议明示用户数据采集和使用目的、方式以及范围，获取用户授权后方可采集；数据存储时，对客户相关语音数据存储设备独立部署并加密存储，严控访问权限，降低数据泄露风险；数据使用时，对敏感信息进行加密脱敏处理，在不归集、不共享原始数据前提下，仅向外提供脱敏后的计算结果。	
		风险补偿机制	<p>针对可能存在的风险隐患，按照风险补偿机制（见附件1-4），切实保障消费者合法权益。</p> <p>1. 当业务运行过程中产生风险并对用户合法权益造成损失时，协助用户通过仲裁、诉讼等方式取得合理补偿。</p> <p>2. 若因本项目缺陷导致客户合法权益面临损害时，将在消费者知情授权、数据隐私、安全交易、资金保护等方面认定责任，并根据风险补偿机制积极解决。</p> <p>3. 对于非客户自身责任导致的资金损失，提供全额补偿，充分保障消费者合法权益。</p>		
		退出机制	本项目按照重庆农村商业银行行内应用退出机制（见附件1-5）的规范流程执行，在保障客户信息安全的前提下实现业务和技术平稳退出。其中技术退出将对数据和相关计算资源进行处理和回收，切实保障金融消费者数据安全；		

		业务退出将由银行发布公告明确告知客户，并在规定时间内合规结束相关业务，做好舆情监控和影响控制。	
	应急预案	本项目按照业务连续性应急预案（见附件 1-6）等重庆农村商业银行统一的应急规范和标准处理流程，建立业务连续性应急处理小组，有效应对业务异常中断等突发事件，以及由于业务要素分歧或误解、媒体负面报道、外部侵害等原因引起的损害用户的各类事件。	
投诉响应机制	机构投诉	投诉渠道	<p>1. 银行营业网点 向重庆农村商业银行营业网点大堂经理、网点负责人反映问题或通过客户意见簿留言。</p> <p>2. 电话银行 通过致电重庆农村商业银行电话银行 95389，通过人工服务进行投诉反馈。</p>
		投诉受理与处理机制	重庆农村商业银行在接到投诉后，针对服务失败、数据隐私、响应时间、业务办理等投诉处理内容，将指派专业团队进行情况核实，并及时告知客户投诉进展；项目团队将及时、全力处理相关投诉，时限一般不超过 3 个工作日。
	自律投诉	投诉渠道	<p>受理机构：中国互联网金融协会 投诉网站： https://tousu.nifa.org.cn 投诉电话：400-800-9616 投诉邮箱： fintech-support@nifa.org.cn</p>
		投诉受理与处理机制	中国互联网金融协会是经党中央、国务院同意，按照人民银行、银监会、证监会、保监会、工信部、公安部、工商总局等 10 部委联合发布的《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》（银发〔2015〕221 号）要求，由中国人民银行会同银监会、证监会、保监会等国家有关部委组织建立的国家级互联网金融行业自

重庆农村商业银行

“支持重庆地方方言的智能银行服务”

合法合规性评估报告

重庆农村商业银行合规及消费者权益管理部对“支持重庆地方方言的智能银行服务”业务相关制度及配套的服务协议文本进行了合法合规性审查。

本次合法合规性审查依据《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《电子银行业务管理办法》（银监会令〔2006〕第5号）、《银行业消费者权益保护工作指引》（银监发〔2013〕38号）、《重庆农村商业银行消费者权益保护管理办法》等国家、行业的法律、监管规定和标准，以及行内制度，在服务协议中明确告知客户相关数据使用范围，未见“支持重庆地方方言的智能银行服务”业务及配套服务协议文本违反法律法规禁止性规定的情形。

合规及消费者权益管理部
2020年6月9日

重庆农村商业银行

“支持重庆地方方言的智能银行服务”

技术安全性评估报告

重庆农村商业银行金融科技管理委员会技术专家组对“支持重庆地方方言的智能银行服务”技术安全性开展评估。

本次技术安全性评估依据按照《中文语音识别系统通用技术规范》（GB/T 21023-2007）、《信息安全技术 信息系统安全通用技术要求》（GB/T 27201-2006）、《移动终端支付可信环境技术规范》（JR/T 0156-2017）、《个人金融信息保护技术规范》（JR/T 0171-2020）、《重庆农村商业银行数据安全管理办法》等国家、行业标准和内部管理制度，结合前期对相关系统的测试和漏洞扫描，及整改情况开展技术安全性评估。本应用产品采用生物识别认证、访问权限控制、入侵检测、加密通信、数字证书等技术，并建立了完善的安全管理办法和操作手册，严格防范网络攻击等恶性事件，保证产品终端、网络通信、外部链接等安全。在数据传输、数据收集、数据分析使用方面防范数据和用户敏感

信息被窃取、篡改、破坏等恶意行为的发生，严格保护客户隐私和个人信息安全。本产品技术安全可控。

金融科技管理委员会

2020年6月9日

重庆农村商业银行

“支持重庆地方方言的智能银行服务”

风险补偿机制

针对“支持重庆地方方言的智能银行服务”（后简称“服务”），重庆农村商业银行建立事前、事中、事后完善的权责认定，风险防范和处理机制，依据《重庆农村商业银行消费者权益保护管理办法》严格保障金融服务消费者合法权益。

当服务运行过程中产生风险并对用户合法权益造成损失时，协助用户通过仲裁、诉讼等方式取得合理补偿。

若因技术缺陷导致客户合法权益面临损害时，服务各方将在消费者知情授权、数据隐私、安全交易、资金保护等方面认定责任，并根据风险补偿机制积极解决，最大限度保护用户权益。

消费者知情权方面。服务信息披露业务贯穿开发、宣传、销售流程；在协议和服务宣传材料中，醒目位置提示客户风险，并对技术风险、数据隐私、安全交易、资金保护等重要事实，真实、准确和清晰的表述；协议和宣传材料统一由总行制作和分发。

消费者投诉方面。依据“积极主动，专业高效，合规谨慎，显示处理，保证前台业务，损失最小化”为基本原则进行处理。

个人金融信息保护。服务按照协议收集个人相关信息，严格按照《重庆农村商业银行数据安全管理办法》进行传输、加工、保存和提取；当服务出现风险，在做好客户沟通的基础上，对服务所有相关数据进行安全处理，不在其他产品或业务中进行复制、存储、使用、出售。

安全交易及资金保护方面。当服务出现风险时，严格按照协议进行赔付，对于超出协议范围的诉求，协助用户通过仲裁、诉讼等方式取得合理补偿。

重庆农村商业银行

“支持重庆地方方言的智能银行服务”

退出机制

“支持重庆地方方言的智能银行服务”按照重庆农村商业银行行内应用退出制度和规范流程执行，在保障客户信息安全的前提下进行平稳退出。退出机制概述如下：

一、技术退出

1. 数据处理

完成本产品相关的业务数据、交易数据等信息的数据库归档备份，将用户数据同步到相关业务系统。确保用户其他业务不受影响。

2. 资源回收

回收与本产品相关的系统资源、包括服务器、数据库、基础组件等。

二、业务退出

根据与用户所签署的相关协议，由银行各渠道发布相关业务退出的公告，告知用户，在规定时间内结束相关业务，做好舆情监控。确定金融服务退出的影响范围。

针对未完成的业务，按照最后一笔业务完成全部流程，并通过相关业务人员合规确认后，在线下完成相关业务功能。



附件 1-6

重庆农村商业银行
“支持重庆地方方言的智能语音服务”
业务连续性应急预案

预案类型：业务

制定部门（机构）：金融创新部

版本号：V2.0

更新记录：

版本号	提交日期	提交人	评审人	修订说明
V1.0	2019年 10月28 日	秦邱川	金融创新部 应急预案评 审组	创建
V2.0		秦邱川		文档修订

说明：应急预案在通过评审后，方可提交至部门预案版本管理员，进行归档、更新、发布。提交日期填写预案提交至版本管理员实际日期，评审人可以写具体人员，也可写“XX部门应急预案评审组”，修订说明对本次预案修订内容做简要说明。

目录

第一章	总则	- 16 -
1.1	制定目的	- 16 -
1.2	适用范围	- 16 -
1.3	突发事件场景	- 16 -
1.4	事件分级处置概述	- 16 -
第二章	应急组织架构与职责	- 18 -
2.1	应急组织架构图（表）	- 18 -
2.2	预案制定部门人员职责	- 18 -
2.3	相关部门职责	- 19 -
第三章	应急报告机制	- 19 -
3.1	突发事件预警与报告流程	- 19 -
3.2	应急处置报告要求	- 20 -
第四章	场景应急处置	- 21 -
4.1	场景一	- 21 -
4.2	场景二	- 25 -
第五章	关键资源列表	- 28 -

第一章 总则

1.1 制定目的

为规范重庆农村商业银行（后简称“重庆农商行”或“我行”）“支持重庆地方方言的智能银行服务”相关的智能语音平台、智能语义平台的业务连续性管理工作，有效应对各种紧急情况，确保在突发性运营中断事件应急处置工作的实施步骤更具体、明确，并有效保障智能语音平台和智能语义平台业务安全、稳定和持续运行，特制定本预案。

1.2 适用范围

本预案用于金融创新部处置智能语音平台业务、智能语义平台业务异常中断突发事件。

1.3 突发事件场景

场景一：智能语音平台系统因业务峰值期、系统故障、网络中断等原因出现故障，导致智能语音平台业务无法审核。

场景二：智能语义平台系统因业务峰值期、系统故障、网络中断等原因出现故障，导致智能语义平台业务无法审核。

1.4 事件分级处置概述

事件场景	业务 RTO/RPO	分级处置策略	详细步骤章节索引
智能语音平台故障	2小时/15分钟	(一) 当运营处置人员发现业务中断，迅速报告本部门领导评估处理，此时事件为一般性事件； (二) 当中断时间超过15分钟，大量语音识别业务滞留无	第四章 4.1 节

		<p>法处理，对智能语音平台时效性有一定影响，事件升级为重大事件。本部门领导通知应急指挥层其他部门负责人，由应急指挥层安排应急处置相关事宜，应急指挥层向分管行领导进行汇报；</p> <p>(三) 当中断时间达到 2 小时以上，大量语音识别业务滞留无法处理，对智能语音平台时效性有严重影响，事件升级为特别重大事件。</p>	
智能语义平台故障	2 小时/15 分钟	<p>(一) 当运营处置人员发现业务中断，迅速报告本部门领导评估处理，此时事件为一般性事件；</p> <p>(二) 当中断时间超过 15 分钟，大量语义业务滞留无法处理，对智能语义平台时效性有一定影响，事件升级为重大事件。本部门领导通知应急指挥层其他部门负责人，由应急指挥层安排应急处置相关事宜，应急指挥层向分管行领导进行汇报；</p> <p>(三) 当中断时间达到 2 小</p>	第四章 4.2 节

		时以上，大量语义分析业务滞留无法处理，对智能语义平台时效性有严重影响，事件升级为特别重大事件。	
		(四)	

第二章 应急组织架构与职责

2.1 应急组织架构图（表）

应急决策层	分管行领导与应急指挥层各部门负责人						
应急指挥层	金融创新部	科技信息部	办公室	个人业务部	运行管理部	渠道管理部	会计结算部
应急执行层	各分支行						

2.2 预案制定部门人员职责

- 1) 金融创新部部门负责人：判断突发事件等级，启动业务应急预案，指挥一般事件的应急处置；根据事件等级启动应急指挥组会同其它部门负责人指挥应急处置；根据事件等级向应急决策层进行汇报并根据决策层要求牵头应急指挥层进行应急处置。
- 2) 业务经理：协调分管业务产品涉及人员进行业务应急处置，跟踪处置进度，并根据事件等级的不同在不同时间间隔向部门负责人汇报处置进度。
- 3) 运营处置人员：按照应急预案协同相关部门人员进行突发事件具体处置，并就处置情况向业务经理汇报。
- 4) 呼叫中心：接听客户投诉并安抚客户。

2.3 相关部门职责

1) 科技信息部：根据应急指挥层指挥部署，完成应急处置方案的实施，并在突发事件处置完毕后上报处置结果。

2) 办公室：根据应急决策层及应急指挥层部署，执行对外媒体公关策略。

3) 个人业务部、渠道管理部、会计结算部、运行管理部：根据应急决策层及应急指导层部署，配合处理紧急事件。

4) 分支行：根据应急决策层及应急指导层部署，向客户解释，对客户进行安抚。

第三章 应急报告机制

3.1 突发事件预警与报告流程

金融创新部业务管理人员接到分支行、客服中心有关语音识别平台、语义分析平台异常的消息时，应立即报告业务管理部室经理，业务管理部室经理评估故障是否达到业务连续性事件的严重程度。若系统发生中断时间预计在 15 分钟内可予以恢复正常的，此时为一般事件，由业务管理部室经理向部门负责人汇报，由部门负责人指挥进行应急处置；当中断时间预计超过 15 分钟无法恢复正常的，部门负责人牵头启动应急指挥组，召集相关部门共同进行应急处置，同时向分管行领导汇报，由应急决策层部署应急处置事宜，并做好对外公告与报告。

应急处置清单：

部门	岗位	姓名	联系方式	职责
金融创新部	部门总经理	张浩	13896000797	指挥组组长、执行组组长
金融创新部	部门副总经理	周期律	15213397611	执行组副组长

金融创新部	项目管理室 经理	罗春江	15703006866	执行组业务管理经理
金融创新部	软件开发岗	秦邱川	18723214635	业务管理 A 角
金融创新部	项目管理岗	宋晓文	17880202175	业务管理 B 角

3.2 应急处置报告要求

1. 事故处置过程中报告。在日常工作中建立语音识别、语义分析业务连续性事件预警监测体系，做到早发现、早报告、早控制、早处置，并加强跟踪，对可能造成的影响进行预测、分析和处理。

所有员工发现业务连续性事件发生时，不论严重程度和事件分类均有责任立即报告智能语音平台值班人员，发生一般性事件时可采用电话方式报告，重大或特别重大事件先采用电话方式报告，再采用书面方式报告。报告时为便于听取者及时准确的获取信息做出决策，应简明扼要，报告的内容包括报告人姓名、报告时间、事件发生时间和地点、事件基本情况、初步认定的事件严重程度和分类、已产生和可能产生的影响情况采取的应急恢复措施，以及对下一步应急处置措施建议等。

发生业务连续性事件应根据业务连续性事件报告流程及时上报，不得隐瞒不报或延迟上报。当紧急情况发生时无法联系应急工作组成员及组长时，可以直接向应急决策组汇报。

2. 事故处置后总结报告。在突发事件处置完毕后，应急执行组应就事件成因、处理过程、经验教训、改进建议等形成书面报告。应急决策组要组织应急指挥组和应急执行组召开问题分析会，并就问题原因、过程和经验教训进行分析总结，形成书面总结报告，将书面总结报告逐级上报，并对突发业务连续性事件处置过程中暴露出的问题进行修改或完善本预案。

一般性业务连续性事件必须详细登记处理情况，并上报应急指挥组；重大业务连续性事件应写出业务连续性事件处理总结报告，并上报应急指挥组；特别重大的业务连续性事件应上报应急决策组。业务连续性事件处理总结报告内容包括事件发生时间和地点，事件基本情况，认定的事件严重程度和分类，产生的影响情况，采取的应急恢复措施，造成的损失，事件的责任人员和部门等。

第四章 场景应急处置

4.1 场景一

智能语音平台系统故障，导致语音识别相关业务无法开展。

步骤编号	启动条件	操作人员	操作内容	预期结果	关联内容
1	智能语音平台处理异常，发生故障	语音识别相关交易操作人员	语音识别相关交易的操作人员（分支行、村镇银行或语音识别项目人员）发现异常，通知语音识别运营人员，运营人员按照日常运维流程通知系统运维人员协同处理，收集系统运维人员反馈结果；同时将故障情况报告智能语音平台中心经理。	故障排除	
2	收到运营处置人员故障报告	中心经理	召集具体业务主责 AB 角至现场进行事故分析，并根据系统运维人员反馈情况，确定严重等级。	初步确认事故严重等级	应急人员

					处 置 名 单
3	中断时间 达到 15 分 钟以上的 或经相关 人员判断 事件升级	业务经 理及具 体业务 AB 角	向部门负责人汇报。	执行组长 决定是否 启动应急 预案。如 是，向分 管行领导 汇报，启 动应急预 案	
4	收到突发 事件报告	应急执 行组长	启动应急指挥组会同会计结 算部、个人业务部、科技信 息部、渠道管理部、运行管 理部负责人开展应急处置， 制定系统恢复方案，通知相 关部门协同配合。同时电话 通知风险管理部与办公室应 急工作启动情况。	启动应急 处置机制	关 键 资 源 列 表
5	应急预案 启动	运营处 置人员	填写《重庆农村商业银行语 音识别平台暂停/开启服务 申请书》（附件 1）向运行 管理部、个人业务部、会计 结算部、渠道管理部及科技		

			信息部报批，经审批同意后提交应急处置组。		
6	应急预案启动	应急执行组	科技信息部根据经审批同意的申请书执行应急处置。		
7	应急预案启动与发布	应急执行组	语音识别平台科技运维人员，根据审批通过的《重庆农村商业银行语音识别平台暂停/开启服务申请书》，对申请的语音识别渠道开关、交易开关、总开关执行相应操作。		
8	故障修复	应急处置组	按照应急恢复策略要求有条不紊地进行应急恢复，应在最短时间内确认故障及采取有效措施，并且每 30 分钟向应急决策组报告应急处理进展情况。处置过程中应对所有相关的信息和处理过程进行严格记录，外部供应商的处理过程应有专门记录文件，中间过程和场景可用相机或者摄像机进行记录。所有过程资料应由专人存档保管。	达到业务 RTO 要求	业务技术应急预案
9	完成故障处理情况	应急处置组	通知智能语音平台运营人员对系统恢复情况进行核实验		

			证，确认故障已排除，向应急指挥部汇报应急恢复结果。		
10	收到处置组处置报告	应急指挥部	对系统恢复情况进行检查和评估，组织人员对重庆话输入法、智能催收、智能客服、声纹比对等系统中断前的功能及数据进行检查，对检查中发现异常情况，在科技信息部的配合下及时进行调整及清理；同时做好登记、分析、汇总，妥善保存相关资料，并报上级主管部门备案。确认发生业务连续性事件的系统成功恢复运行，报应急决策组应急处置结束。		
11	应急处置结束	运营处置人员	填写《重庆农村商业银行语音识别平台暂停/开启服务申请书》（附件1）向运行管理部、个人业务部、会计结算部、渠道管理部及科技信息部报批，经审批同意后提交应急处置组。		
12	应急处置结束	应急执行组	科技信息部结束应急处置。		

4.2 场景二

智能语义平台系统故障，导致语义分析相关业务无法开展。

步骤编号	启动条件	操作人员	操作内容	预期结果	关联内容
1	智能语义平台处理异常，发生故障	语义分析相关交易操作人员	语义分析相关交易的操作人员（分支行、村镇银行或语义分析项目人员）发现异常，通知语义分析运营人员，运营人员按照日常运维流程通知系统运维人员协同处理，收集系统运维人员反馈结果；同时将故障情况报告智能语义平台中心经理。	故障排除	
2	收到运营处置人员故障报告	中心经理	召集具体业务主责 AB 角至现场进行事故分析，并根据系统运维人员反馈情况，确定严重等级。	初步确认事故严重等级	应急人员处置名单
3	中断时间达到 15 分钟以上的	业务经理及具体业务	向部门负责人汇报。	执行组长决定是否启动应急	

	或经相关人员判断事件升级	AB角		预案。如是，向分管行领导汇报，启动应急预案	
4	收到突发事件报告	应急执行组长	启动应急指挥组会同会计结算部、个人业务部、科技信息部、渠道管理部、运行管理部负责人开展应急处置，制定系统恢复方案，通知相关部门协同配合。同时电话通知风险管理部与办公室应急工作启动情况。	启动应急处置机制	关键资源列表
5	应急预案启动	运营处置人员	填写《重庆农村商业银行语义分析平台暂停/开启服务申请书》（附件2）向运行管理部、个人业务部、会计结算部、渠道管理部及科技信息部报批，经审批同意后提交应急处置组。		
6	应急预案启动	应急执行组	科技信息部根据经审批同意的申请书执行应急处置。		
7	应急预案启动与发布	应急执行组	语义分析平台科技运维人员，根据审批通过的《重庆农村商业银行语义分析平台		

			暂停/开启服务申请书》，对申请的语义分析渠道开关、交易开关、总开关执行相应操作。		
8	故障修复	应急处置组	按照应急恢复策略要求有条不紊地进行应急恢复，应在最短时间内确认故障及采取有效措施，并且每 30 分钟向应急决策组报告应急处理进展情况。处置过程中应对所有相关的信息和处理过程进行严格记录，外部供应商的处理过程应有专门记录文件，中间过程和场景可用相机或者摄像机进行记录。所有过程资料应由专人存档保管。	达到业务 RTO 要求	业务技术应急预案
9	完成故障处理情况	应急处置组	通知智能语义平台运营人员对系统恢复情况进行核实验证，确认故障已排除，向应急指挥组汇报应急恢复结果。		
10	收到处置组处置报告	应急指挥组	对系统恢复情况进行检查和评估，组织人员对重庆话输入法、智能催收、智能客服、声纹比对等系统中断前的功		

			能及数据进行检查，对检查中发现异常情况，在科技信息部的配合下及时进行调整及清理；同时做好登记、分析、汇总，妥善保存相关资料，并报上级主管部门备案。确认发生业务连续性事件的系统成功恢复运行，报应急决策组应急处置结束。		
11	应急处置 结束	运营处 置人员	填写《重庆农村商业银行语义分析平台暂停/开启服务申请书》（附件2）向运行管理部、个人业务部、会计结算部、渠道管理部及科技信息部报批，经审批同意后提交应急处置组。		
12	应急处置 结束	应急执 行组	科技信息部结束应急处置。		

第五章 关键资源列表

资源类型	资源名称	用途	所属部门	责任人	联系方式
信息系统	智能语音平台	支撑智能语音平台业务开展	科技信息部	杨声春	18580060968
信息系统	智能语义平台	支撑智能语义平台业务开展	科技信息部	杨声春	18580060968
业务团队	远程授权	支撑远程授权语音	运行管理部	王小霞	13635373337

		录入业务开展			
业务团队	信用卡智能催收	支撑信用卡智能催收业务开展	信用卡中心	田华	13996207759
业务团队	信用卡外呼发卡	支撑信用卡外呼发卡业务开展	信用卡中心	官洪妃	15923702040
业务团队	信用卡电核	支撑信用卡电核业务开展	信用卡中心	董琳	13372669995
业务团队	个人贷款催收	支撑个人贷款催收业务开展	个人业务部	曹杨	18696693360

附件 1:

重庆农村商业银行语音识别平台暂停/开启服务申请书

申请单位			申请日期	
联系人		联系电话		单位负责人
应急响应 类型	语音识别平 台	语音识别平台服务开启 <input type="checkbox"/>		
		语音识别平台服务暂停 <input type="checkbox"/>		
	暂停/开启服 务类型	总开关 <input type="checkbox"/> 渠道开关 <input type="checkbox"/> 交易开关 <input type="checkbox"/> 机构开关 <input type="checkbox"/>		
		对应的渠道、交易、机构号码:		
暂停/开启服务原因:				
运行管理 部审批意 见				
	负责人(签字):			
	年 月 日			
会计结算 部审批意 见				
	负责人(签字):			
	年 月 日			
个人业务 部				
	负责人(签字):			
	年 月 日			
渠道管理 部				
	负责人(签字):			
	年 月 日			
科技信息 部实施意 见				
	负责人(签字):			
	年 月 日			

附件 2:

重庆农村商业银行语义分析平台暂停/开启服务申请书

申请单位			申请日期	
联系人		联系电话		单位负责人
应急响应 类型	语义分析平 台	语义分析平台服务开启 <input type="checkbox"/>		
		语义分析平台服务暂停 <input type="checkbox"/>		
	暂停/开启服 务类型	总开关 <input type="checkbox"/> 渠道开关 <input type="checkbox"/> 交易开关 <input type="checkbox"/> 机构开关 <input type="checkbox"/>		
		对应的渠道、交易、机构号码:		
暂停/开启服务原因:				
运行管理 部审批意 见				
	负责人（签字）:			
	年 月 日			
会计结算 部审批意 见				
	负责人（签字）:			
	年 月 日			
个人业务 部				
	负责人（签字）:			
	年 月 日			
渠道管理 部				
	负责人（签字）:			
	年 月 日			
科技信息 部实施意				
	负责人（签字）:			

见	年 月 日
---	-------