

# 中国人民银行福州中心支行文件

福银〔2015〕296号

---

## 中国人民银行福州中心支行关于印发 《中国人民银行福州中心支行支付清算 系统危机处置预案》的通知

人民银行省内各市中心支行，省内各支付系统直接参与者：

根据人民银行总行近期修订发布的《支付清算系统危机处置预案》（银发〔2015〕284号文印发），结合全省实际，我行对《福建省支付清算系统危机处置实施步骤》（福银〔2007〕210号文印发）进行了全面修订，重新制定《中国人民银行福州中心支行支付清算系统危机处置预案》。现予以印发，请各相关单位按照《支付清算系统危机处置预案》和《中国人民银行福州中心支行支付清算系统危机处置预案》要求，做好支付系统应急管理，正确、

高效处置突发事件，保障支付系统安全、稳定运行。

附件：中国人民银行福州中心支行支付清算系统危机处置预案

中国人民银行福州中心支行

2015 年 10 月 16 日

# 中国人民银行福州中心支行支付清算 系统危机处置预案

## 1 总则

### 1.1 目的和依据

1.1.1 为正确、高效处置支付清算系统（以下简称支付系统）面临的突发事件，提高支付系统应对突发事件的处置能力，防范支付系统风险，保障支付系统连续处理，制定本预案。

1.1.2 制定本预案的主要依据是《支付清算系统危机处置预案》（银发[2015]284号文印发）。

### 1.2 适用范围

1.2.1 本预案适用于预防和处置人民银行福州中心支行辖内发生的支付系统突发事件，主要包括支付系统福州城市处理中心（以下简称福州 CCPC）和辖内支付系统直接参与者（以下简称直接参与者）发生的影响支付系统运行和支付业务处理的突发事件。

1.2.2 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福州 CCPC 或辖内直接参与者崩溃。

（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，严重影响福州 CCPC 或辖内直接参与者的操作运行。

（3）福州 CCPC 出现故障，严重影响支付系统业务的连续处

理；直接参与者的“直接参与者接入端软件运行环境”（以下简称 MBFE）出现故障，在可容忍时间内无法恢复。

### **1.3 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。福州中心支行清算中心、辖内各直接参与者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**

人民银行福州中心支行成立支付系统应急处置领导小组，领

导小组下设办公室。

人民银行福州中心支行支付系统应急处置领导小组（以下简称“福州中支领导小组”）组长由分管行领导担任，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、保卫处和后勤服务中心等处室有关负责人组成。

人民银行福州中心支行支付系统应急处置领导小组办公室（以下称“福州中支领导小组办公室”）设在支付结算处，主任由支付结算处负责人担任，副主任由支付结算处、科技处和清算中心有关负责人担任，成员由办公室、支付结算处、科技处、清算中心、营业部、保卫处和后勤服务中心等处室有关人员组成。

## **2.2 机构职责**

### **2.2.1 福州中支领导小组职责：**

（1）按照人民银行领导小组统一部署，组织指挥省内支付系统的应急处置；

（2）对福州 CCPC 无法正常开展业务在 30 分钟以内的突发事件的处置研究决策；

（3）指导省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报告突发事件及处置情况；

（5）必要时请求本地政府、公安部门或武警部队援助；

（6）负责统一组织开展省内支付系统应急管理工作。

### **1.2.2 福州中支领导小组办公室职责：**

- (1) 贯彻执行福州中支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。

### **2.3 各部门职责**

(1) 支付结算处：负责牵头制定、完善支付清算系统危机处置预案；突发事件发生后，负责协调、指挥危机处置预案业务方面的实施；收集、整理业务方面危机处置信息，上报福州中支领导小组办公室。

(2) 办公室：负责配合制定、完善支付清算系统危机处置预案；突发事件发生后，根据福州中支领导小组指示，对外宣告突发事件和发布有关信息。

(3) 科技处：负责配合制定、完善支付清算系统危机处置预案；负责金融城域网的日常监控，完善应急备份机制；承担机房出入、运行、消防、安全和卫生等管理职责；突发事件发生后，负责协调、指挥危机处置预案技术方面的实施；收集、整理技术方面危机处置信息，上报福州中支领导小组办公室。

(4) 清算中心：负责配合制定、完善支付清算系统危机处置预案；负责福州 CCPC 的日常监控，完善应急备份机制；突发事件发生后，迅速组织有关人员按照危机处置预案进行操作；及时向福州中支领导小组办公室汇报处置情况以及处置过程中存在的问题，并提出建议。

(5) 营业部：负责配合制定、完善支付清算系统危机处置预

案；突发事件发生后至业务恢复期间，根据福州中支领导小组指示，指导、协助直接参与者通过营业部办理大额紧急支付业务。

（6）保卫处：负责配合制定、完善支付清算系统危机处置预案；承担机房视频监视、机房消防监控职责。

（7）后勤服务中心：负责配合制定、完善支付清算系统危机处置预案；负责机房市电用电及应急发电、精密空调用水的管理。

### 3 预防与预警

#### 3.1 预防机制

清算中心、科技处、保卫处、后勤服务中心以及辖内各直接参与者应根据本部门或本单位的管理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向福州中支领导小组办公室报告，协同处置。

##### 3.1.1 完善支付系统备份设施。

（1）清算中心要完善福州 CCPC 的备份系统建设，定期或不定期进行生产环境与备份环境的切换演练，保障备用系统或设备在应急情况下能快速投入使用。

（2）科技处要完善金融城域网备份设施建设，定期或不定期开展应急演练，保障备用网络在应急情况下能快速投入使用。同时，确保机房实现双回路 UPS 供电。

（3）辖内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 建立健全支付系统各节点应急预案

清算中心、辖内各直接参与者要根据《支付清算系统危机处置预案》和本预案制定全面、切实可行的应急预案，并将应急预案以及修订情况报福州中支领导小组备案。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方案，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）清算中心、辖内各直接参与者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。

对于针对福州 CCPC 的应急演练，由清算中心牵头实施。实施前，清算中心应向福州中支领导小组报告，支付结算处、科技处、营业部等相关部门配合清算中心开展应急演练。



对于辖内直接参与者开展的应急演练，由各直接参与者自行组织实施。实施前，直接参与者应提前 10 个工作日向人民银行福州中心支行备案，支付结算处、科技处、清算中心、营业部等相关部门根据需要给予支持和配合。

（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，演练实施单位应编写总结报告，报送福州中支领导小组。报告内容应当包括演练中出现的问题，原因分析和应对措施。

（7）定期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。

清算中心、辖内各直接参与者应根据本部门或本单位的管理职责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

### 3.2.1 预警信息的收集和报告。

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。

清算中心、科技处负责收集系统运行异常信息，即支付系统在运行过程中，硬件设备、系统软件、应用软件和通讯网络等出现异常情况，可能或者已经对业务处理造成影响的信息，并及时通知福州中支领导小组办公室成员处室。

办公室、支付结算处、保卫处和后勤服务中心负责收集突发事件信息，即由于自然灾害、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、场地环境和人力资源等影响业务处理的信息，并及时通知福州中支领导小组办公室成员处室。

### 3.2.2 预警分析与行动。

支付结算处、科技处和清算中心要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，经福州中支领导小组同意，由福州中支领导小组办公室通知有关部门和单位加强预防，并做好有关应急的准备。

（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，通知有关部门和单位作好进一步处置的准备。

## 4 报告与指挥

### 4.1 情况报告

福州 CCPC 发生突发事件严重影响支付系统运行的，清算中心应立即报告福州中支领导小组，由福州中支领导小组第一时间向人民银行领导小组进行电话报告，并在系统故障发生 60 分钟内，发送突发事件报告表（见附录）进行书面报告。

辖内直接参与者发生突发事件严重影响支付系统运行的，应第一时间向福州中支领导小组电话报告，并在系统故障发生 60 分钟内，发送突发事件报告表（见附录）进行书面报告。

### 4.2 领导小组决策

#### 4.2.1 决策范围。

福州中支领导小组负责决策福州 CCPC 接入点无法正常开展业务在 30 分钟以内的突发事件应急处置，负责决策辖内直接参与者突发事件的应急处置。

对于福州 CCPC 接入点无法正常开展业务在 30 分钟（含）以上的突发事件，福州中支领导小组应根据人民银行领导小组决策实施处置措施。

#### 4.2.2 决策程序。

福州中支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 接到人民银行领导小组命令后的指挥流程。

福州中支领导小组接到人民银行领导小组命令后，组织有关处室、部门以及单位实施应急处置方案；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。

#### 4.3.2 福州中支领导小组决策后的指挥流程。

（1）福州中支领导小组办公室接到福州中支领导小组决策后，协调应急处置相关事宜，做好信息收集和上报工作。

（2）支付结算处接到福州中支领导小组决策后，启动业务应急处置预案，做好系统中断期间的业务应急工作。

（3）科技处、清算中心接到福州中支领导小组决策后，迅速组织相关技术人员和系统维护人员进行技术救治，必要时，向总行科技司、清算总中心请求援助。

（4）保卫处、后勤服务中心接到福州中支领导小组决策后，根据需要提供应急处置所需后勤保障和其他应急支援工作。

（5）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；及时向福州中支领导小组办公室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。必要时，可向福州中支领导小组请求援助。

（6）福州中支领导小组办公室收到辖内人民银行地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、整理后向福州中支领导小组汇报。

(7) 福州中支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。

## **5 应急响应**

### **5.1 福州 CCPC 接入点无法正常开展业务在 30 分钟以内的突发事件响应流程**

(1) 福州中支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，同时按照规定流程报告与指挥。

(2) 立即通知已受影响或可能受影响的直接参与者。

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

(4) 对于福州 CCPC 接入点故障诱发相邻节点发生突发事件的，福州中支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 福州 CCPC 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响应流程**

(1) 福州中支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，同时按照规定流程报告与指挥。

(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，福州中支领导小组组织进行应急决策，必要时进行事件升级。

(4) 对于福州 CCPC 接入点故障诱发相邻节点发生突发事件的，福州中支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) 福州中支领导小组应在 1 小时内向人民银行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，或按照人民银行领导小组要求的频度持续报告。

### **5.3 福州 CCPC 接入点无法正常开展业务在 2 个小时（含）以上的突发事件响应流程**

(1) 福州中支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，同时按照规定流程报告与指挥。

(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，福州中支领导小组组织进行应急决策，必要时进行事件升级。

(4) 对于福州 CCPC 接入点故障诱发相邻节点发生突发事件的，福州中支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) 福州中支领导小组应在 1 小时内向人民银行领导小组办公室提交事中报告，每小时上报一次事件处置进展情况，直至事件处置结束，或按照人民银行领导小组要求的频度持续报告。

### **5.4 辖内直接参与者突发事件响应流程**

（1）直接参与者领导小组应立即组织本单位技术力量进行救治，同时按照规定流程报告与指挥。

（2）突发事件可能影响其他参与者业务处理的，可请求福州中支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）直接参与者突发事件导致自身业务发生中断，应向福州中支领导小组报告相关情况并申请暂停业务办理，待故障排除后报福州中支领导小组申请恢复业务办理。

（4）直接参与者突发事件严重影响其他直接参与者业务运行的，福州中支领导小组应根据故障情况通知支付结算处、清算中心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）直接参与者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）对于无法正常开展业务在4个小时以内的突发事件，直接参与者领导小组应在1小时内向福州中支领导小组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；对于无法正常开展业务在4个小时（含）以上的突发事件，直接参与者领导小组应每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

式提交处置报告。

## **5.5 应急结束**

(1) 福州 CCPC 恢复正常服务后，福州中支领导小组应立即向人民银行领导小组建议应急结束。人民银行领导小组宣告应急结束后，福州中支领导小组应通知受影响业务部门和直接参与者，如需要可请求人民银行领导小组进行通知。

(2) 辖内直接参与者恢复正常服务后，直接参与者领导小组应立即向福州中支领导小组建议应急结束。福州中支领导小组宣告应急结束后，该直接参与者领导小组应通知受影响业务部门和直接参与者，如需要可请求福州中支领导小组进行通知。

## **6 应急处置**

### **6.1 福州 CCPC 接入点突发事件的应急处置**

步骤一：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：系统自动切换失败或自动隔离失败的，清算中心应立即实施技术救治，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：经清算中心评估，如果故障系统在 2 个小时内无法



恢复，应立即向福州中支领导小组报告。由福州中支领导小组报经人民银行领导小组决策同意后，实施接入点主用环境向备份环境的切换，切换成功后恢复该节点的的业务处理。如果接入点主用环境仅全国支票影像交换系统发生故障，由清算中心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，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，福州中支领导小组报经人民银行领导小组决策同意，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。

福州 CCPC 接入点突发事件发生后至业务恢复期间，辖内直接参与者，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。

## **6.2 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，造成福州 CCPC 接入点崩溃时，按照 6.1 章节应急预案进行相应处置。

## **6.3 突发公共卫生事件的应急处置**

清算中心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，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。

## **6.4 金融城域网中断的应急处置**

当突发自然灾害、事故灾难、社会安全事件或设备故障等，造成福州中支与直接参与者之间的金融城域网发生中断的，科技处应立即实施技术救治，进行主备线路切换或启用备用网络设备。

经科技处评估，如果在 2 个小时内无法恢复，应立即向福州中支领导小组报告。由福州中支领导小组报经人民银行领导小组决策同意后，实施金融城域网省级数据中心向同城通讯转接中心的切换，切换成功后恢复金融城域网的业务处理。

### **6.5 辖内直接参与者发生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。

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

动向福州中支领导小组申请暂停业务办理。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，应向福州中支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。

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。必要时，可向福州中支领导小组提出申请，通过福州中支营业部代理办理大额紧急支付业务。

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。

## **7 后期处置**

### **7.1 总结报告**

#### **7.1.1 福州 CCPC 接入点突发事件发生后的总结。**

突发事件处理结束后，相关处室应及时向福州中支领导小组办公室提交书面报告，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。福州中支领导小组办公室据此汇总形成详细的事件总结报告后，由福州中支领导小组在规定时间内向人民银行总行进行书面报告：

对于福州 CCPC 接入点无法正常开展业务在 2 个小时以内的突发事件，福州中支领导小组应在事件处置完毕后 5 个工作日内将总结报告提交至人民银行领导小组办公室；对于福州 CCPC 接入点无法正常开展业务在 2 个小时（含）以上的突发事件，福州中支领导小组应在事件处置完毕 3 个工作日内将总结报告提交至人民银行领导小组。

#### 7.1.2 辖内直接参与者突发事件发生后的总结。

突发事件处理结束后，事发直接参与者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，并向福州中支领导小组提交事件总结报告：

（1）对于无法正常开展业务在 2 个小时（含）以上的突发事件，于事件处置完毕后 2 个工作日内向福州中支领导小组办公室提交事件总结报告；

（2）对于无法正常开展业务在 2 个小时以内的突发事件，于事件处置完毕后 3 个工作日内向福州中支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

人民银行领导小组对外进行突发事件宣告和发布有关信息时，福州中支领导小组负责指导辖内直接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。

福州 CCPC 接入点发生突发事件后，福州中支领导小组需对外宣告突发事件和发布有关信息时，由福州中支领导小组确定信

息内容，并指示清算中心通过自由报文格式或办公室通过官方网站、报刊杂志和新闻媒体等渠道发布。

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。

### **7.3 持续改进**

支付结算处要协同清算中心、科技处、营业部、保卫处和后勤服务中心以《支付清算系统危机处置预案》为基础，根据辖内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危机处置预案。

辖内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，不断对危机处置预案进行完善并及时报送至人民银行福州中心支行备案。

## **8 应急保障**

### **8.1 人员保障**

人民银行地市中心支行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，发送至辖内各直接参与者，并报送福州中支领导小组备案。

辖内各直接参与者领导小组，由人民银行福州中心支行统一管理，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分支机构领导小组或人民银行领导小组，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。

清算中心牵头成立福州中支支付系统应急保障小组，对福州中支领导小组负责，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。辖内直接参与者成立应急保障小组，对本行领导小组负责，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**

清算中心、辖内各直接参与者应保障各自系统应急处置的物资需求，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**

清算中心、辖内各直接参与者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。**

清算中心、辖内各直接参与者应加强系统维护，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。

清算中心、辖内各直接参与者应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。

本预案由人民银行福州中心支行负责解释并组织实施。

附录

支付清算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	
启动应急处置方案的请求	
应急处置领导小组意见	签字： 年 月 日
备注	

联系人： 联系电话：