**xxx银行**

计算机系统故障处理管理办法

第一章　总　则

第一条　为规范xxx银行（以下简称“本行”）计算机系统故障的处理，及时恢复业务运作，保证业务的连续性，根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》结合本行实际，特制定本办法。

第二条　计算机系统故障指保证系统正常运行的软件、硬件在日常运行过程中出现的技术类问题。

第三条　信息科技部实行业务期间值班制度，设立专用值班电话并明确专人负责，值班电话应向辖内各支行和上级科技管理部门公布，确保24小时畅通，便于及时协调解决系统运行中出现的问题。

第二章　故障处理

第四条　计算机系统发生故障后，支行（部）人员应及时在省联社“在线平台系统”将故障发生前系统故障现象、故障特征详细上报给信息科技部，技术人员作出基本判断后应按不同故障类型执行相应的处理方法。

第五条　计算机系统故障处理主要包括三种方式：网络远程维护、电话指导、技术人员现场维护。

（一）网络远程维护。指系统检查、程序应用、文件配置、超级用户权限方可进行的操作等特别故障处理，技术人员通过网络远程登录进行处理。

（二）电话指导。指综合业务系统、信贷管理系统、WIN终端设置、打印机设置等常见性操作故障，技术人员根据故障特征，结合实际操作以电话方式进行指导。

（三）技术人员现场维护。指计算机网络故障、硬件设备故障，经技术人员和电信部门联合测试确认支行（部）为故障点所在地，须专人现场维护的，由技术人员到现场维护。

第六条　外单位维保技术人员进入支行（部）机房须由支行（部）行长或运营主管、信息科技部工作人员陪同。因维修需要更换支行（部）机房的硬件设备，须经信息科技部认可。

第七条　信息科技部值班人员和各支行（部）运营主管应及时登记计算机运行日志或运营主管坐班日记，详细记录故障及修复情况。网络设备故障、系统恢复等重要故障性操作，信息科技部技术人员在次日实行回访制度。

第八条　信息科技部根据支行（部）故障发生频率合理确定一定数量的终端、打印机等日常使用设备作为备份设备。

第九条　信息科技部针对易出现故障的终端安装一键还原等备份工具，并定期下发杀毒软件和升级包，保证系统运行的稳定性。

第十条　因人为原因、恶意破坏等行为造成计算机系统故障的，将追究当事人责任。

第十一条　严禁各支行（部）使用业务主机、终端连接互联网，严禁内外网互联。

第十二条　严禁在业务用机上安装游戏或其它非业务软件，包括媒体播放器、手机控件、网络游戏、单机游戏和其它可能对系统造成危害的软件。

第十三条　外来U盘等存储设备接入内网时，必须全盘杀毒后方可使用。

第十四条　未经信息科技部允许，任何单位或个人不得擅自删除、卸载业务主机中的系统软件、文件或程序。

第十五条　计算机系统故障响应和处理时间。

（一）网络故障，支行（部）电话报故障后，信息科技部应在半小时内确定网络故障类型，路由交换机发生故障的，必须专人专车将需更换的设备送达支行（部）或由信息科技部派人上门检修；线路供应商的设备或线路故障，信息科技部应督促线路供应商一小时内派人上门处理，线路较远的支行可适当延长在途时间。

（二）软件故障，发生一般性故障时，信息科技部应在半小时内处理完毕（不含杀毒时间）；发生较严重的故障时，信息科技部应在两小时内处理完毕（不含杀毒时间）；发生严重故障时，信息科技部必须在半天内处理完毕，同时说明原因。所有问题解决后要跟踪支行（部）的运行状况，确保问题真正解决到位，并向分管行长汇报处理情况。

（三）硬件故障，信息科技部统一时间组织送修，不超过半个工作日；UPS、WIN终端本地维修时间两个工作日，异地送修不超过两周，且必须有备件代替；主机、打印机等信息科技部有备用设备的，一至三小时内上门更换。

第三章　附　则

第十六条　本办法未尽事宜，按国家有关法律、法规的规定执行；本制度如与国家日后颁布的法律、法规相抵触时，按国家有关法律、法规的规定执行，并立即修订。

第十七条　本办法由xxx银行信息科技部负责解释和修订。

第十八条　本办法自发文之日起施行。