**xxx银行**

计算机中心机房管理制度

**第一章　总　则**

第一条　为规范xxx银行（以下简称“本行”）中心机房管理，确保本行计算机核心业务系统和其它各类计算机系统安全、高效运行，防范和控制操作风险，根据《银行计算机机房及柜面设备安全防护暂行规定》等法律法规及相关规定，结合本行实际，特制定本制度。

第二条　计算机中心机房是指本行的数据、网络、核心设备集中存放的场所。

第三条　本制度明确了计算机中心机房设立标准、环境要求、系统管理要求、值班制度、出入管理等内容和要求，适用于本行计算机中心机房的管理。

**第二章　职责与权限**

第四条　硬件管理人员、系统管理人员及当日值班人员负责计算机机房的日常管理。

第五条　信息科技部负责人负责机房管理的检查、监督。

**第三章　内容与要求**

第六条　设立的标准和环境要求

（一）机房的建设应先委托有资质的单位根据国家相关标准进行设计，设计方案应满足国家计算机机房A级标准，设计完成并通过审核后再严格按照标准进行建设。

（二）机房应按相应级别合理分区，保障不同运行环境有效的安全空间隔离。

（三）安置重要计算机信息系统设备环境应当符合下列基本安全要求：

1. 中心机房应安装门禁系统、防雷系统、接地系统、监视系统、消防系统、报警系统。

2. 中心主机房应建立必要的应急备份机制，确保紧急状态下备份设备切换运作的能力，做好备份设备的维护保养。中心运行模式采用双设备冗余，包括：双主机、双数据存储通道及双路由器和不同电信运营商线路备份。同时，根据业务流程，应制定紧急状态下完整的应急方案，并加强平时对应急方案的演练，确保紧急状态下业务持续。

3. 中心业务数据备份必须遵循安全可靠的原则，严格按照相关的数据备份计划执行，采用磁盘和光盘双重备份。业务数据备份实行异地保存。对备份数据应定期恢复，检查其有效性，数据恢复操作必须经信息科技部负责人授权，由系统管理员进行数据恢复，并做好记录。

4. 计算机电源系统应符合技术规范，要求设专用的供电系统，配备必要的 UPS和发电机。UPS电源只能供计算机系统设备使用，严禁乱拉、乱接电源、严禁使用带电感性负载和可控硅负载及其他设备（如电热器件、风扇、空调、照明、卷闸门等设备）。

5. 机房内不得使用电热器、充电器、热水器、电饭煲等与运行无关的用电电器。

第七条　消防系统安全管理要求

（一）中心机房严禁带入易燃、易爆、易污染、强磁性物质及各种杂物，严禁吸烟和使用大功率电热器具。

（二）机房必须安装气体灭火系统，同时指定消防责任人，定期对消防器材进行检查维护。

（三）应定期对机房电器设备、线路、开关等进行检查，及时发现隐患，避免因电器、线路老化，造成短路，引发火灾。

第八条　机房电源系统管理要求

（一）中心机房电源主要由机房中心配电柜和UPS主机、UPS备机和电池柜组成。

（二）中心机房 UPS不间断电源为计算机专用电源，中心机房主机、服务器、所有通讯设备、微机和终端都必须接入UPS。由于该UPS容量是经过对必保设备用电高峰测算后确定的，任何人不得擅自接入非计算机设备及各类大功率电器，以免损坏UPS并由此威胁计算机中心安全。

（三）对UPS要及时签订维保协议，定期检查，确保UPS的稳定工作。

（四）未经授权，中心各配电柜及UPS主控台不得随意开关，更严禁擅自维修和调整线路。

（五）中心值班人员须注意观察市电输入及UPS输出的电压、电流及频率。供电电压要求三相额定线电压为380伏，单相额定电压为220伏，频率为50赫兹。

（六）当中心突然停电或其他紧急事故，应密切注意供电 UPS消防等系统的运行情况，如有异常，应立即通知相关负责人员，情况严重时，应通知信息科技部负责人。

第九条　机房专用空调管理要求

（一）中心机房空调系统由机房专用空调组成。

（二）机房专用空调指定专人管理，其它人员对空调主控台上各按钮不得随意操作。

（三）当机房停电重新供电时，必须先检查三相电的相位是否正确，只有在确认无误的情况下，方可开启空调。

（四）中心值班人员须注意观察机房的室内温度是否保持在22-24摄氏度范围内，及相对湿度是否保持在40%-55%之间。若超限，应及时通知有关人员，对空调参数进行调整。

（五）应定期对空调滤网进行清洗和更换，保持良好的空气过滤作用，提高制冷、制热效果。对空调加湿罐要及时清洗沉淀的锈渍，防止堵塞，影响加湿效果。当风机皮带发出摩擦声时，应及时调整皮带的松紧程度，磨损严重时应及时更换。

（六）空调设备应及时过保，定期巡检。当空调发生故障时，必须尽快通知维修单位进行修理，以确保主机系统的安全运行。

第十条　值班人员及时间安排

（一）计算机机房值班由信息科技部组织实施。

（二）值班时间：正常营业工作时间。节假日照常值班。

第十一条　工作职责

（一）值班人员要牢固树立高度的工作责任心和强烈的安全防范意识，认真细致地履行值班职责，充分利用本部门所拥有技术、信息资源，热情、妥善地处理值班期间所接受的技术咨询。机房管理人员为要害岗位人员，须经安全培训后方可上岗工作。

（二）负责接听各支行（部）报障电话并进行登记，负责常见问题处理，对不能处理的问题及时通知相关人员。

（三）值班人员要定时对机房内电源、空调、门禁等检查，并作好记录，杜绝安全隐患。

（四）值班人员要检查计算机设备的运行情况，确保机房计算机系统的正常使用，若发现异常或死机必须及时处理、恢复正常，如问题重大，应向信息科技部负责人汇报。

（五）定时检查各系统的运行情况，如有异常及时按照要求进行处理，不能处理的要及时通知相关系统责任人。

（六）负责处理领导交办的其他工作。

第十二条　工作制度

（一）值班人员必须严格遵守本行规章制度，严格按照要求进行操作。

（二）值班期间保持精神集中，不得随意离开工作岗位, 每天必须完成规定的操作流程。

（三）值班人员接听电话时要用礼貌用语，如有问题必须进行登记，记录下营业网点或业务部门的电话、联系人姓名，并按照首问责任制要求及时回答咨询或解决问题，不得推诿拖拉，如需其他人员处理的，应立即联系有关人员，并跟踪处理情况，如有特殊原因不能及时处理，必须做好解释工作。

（四）值班人员必须保持工作环境的清洁、整齐，一律不准带茶杯或水具进入机房。

第十三条　交接班制度

值班人员必须按时到岗进行值班交接，交接时必须做好交接登记，上一值班人员要将上日未能处理或需注意事项向下一值班人移交。

第十四条　请示报告制度

（一）值班人员在处理、答复一些重要问题或超越本值班权限范围的事情，须通知相关部门，紧急情况可直接向信息科技部负责人报告。

（二）值班人员接听客户业务问题咨询,可指导客户拨打客户服务中心电话，不得简单回答不能处理。

（三）值班期间发生的系统问题，应立即通知相关系统责任人。

（四）除特殊情况外，重大问题必须坚持先请示，不得擅自处理。

第十五条　责任处理

值班人员由于态度差，有推诿、拖延现象，或没有履行职责，贻误工作，造成不良后果的，将根据本行有关规章制度追究值班人员的责任，并进行相应处罚。

第十六条　机房的出入管理

（一）机房过道应设有录像监控，监控无死角，录像视频文件存储不少于1个月。

（二）中心值班人员及系统管理员在非当班时间，无故不得进入中心机房的主机房。特殊情况进入主机房，实行双人进入、双人操作、双人管理制度。

（三）信息科技部其他人员无故不得进入中心主机房，确需进入主机房进行维护工作的，必须在《机房进出人员登记簿》进行出入登记。

（四）非信息科技部工作人员严禁进入中心机房。若需进入机房参观或进行系统维护时须经信息科技部负责人批准，必要时须经信息科技部分管领导批准。进入机房时必须由本部门工作人员全程陪同，并登记机房出入登记簿，不得随意触摸各种设备，随意上机操作和采集数据。

（五）严禁易燃易爆和强磁物品及其它与机房工作无关的物品进入机房。

（六）凡涉及机密事项、文件资料、重要数据不准带出机房。

（七）出入主机房需进行登记，记录出入人员姓名，证件号码，出入日期、时间、事由，信息科技部陪同人员等要素，并由出入人员在离开机房之前签字确认。

第十七条　机房人员的操作管理

（一）外来人员在无本行人员陪同情况下不得在机房擅自操作电脑。

第十八条　机房纪律及检查

（一）任何人员一律不准在机房内会客、吸烟、吃零食，乱扔杂物、大声喧哗。

（二）机房人员只能进入允许的工作区域内，使用指定的电脑完成相应的工作。

（三）加强安全防范意识，定期检查与更换机房消防专用器材，保证防火、防盗等防范设施的完好无损。

（四）注意做好中心机房内各种重要的媒体数据安全保护工作，防止数据的泄漏、被毁、被盗及非法拷贝，实施专人管理。

第十九条　严禁下列各种违反计算机安全管理的行为

（一）因工作责任心不强,造成计算机重要信息泄密的行为。

（二）非法窃取各种计算机重要信息的行为，如重要的文件资料、密码、数据盘、网络IP地址、网络配置参数、通信电话号码等。

（三）未经许可非法登录业务主机进行操作的行为。

（四）将来历不明的病毒盘装入业务主机中使用的行为。

（五）故意编制病毒软件或其它破坏性软件的行为。

（六）有意传播计算机病毒的行为。

（七）对违反本办法人员，应追究有关责任人的责任。

**第四章　附　则**

第二十条　本制度未尽事宜，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。

第二十一条　本制度由xxx银行信息科技部负责解释和修订。

第二十二条　本制度自发文之日起施行。