

	四川科道芯国智能技术股份有限公司 Sichuan Keydom Smart Technology Co., Ltd	文件编号: Document No.:	KD-CX01-008
Class 3 Document	三级文件 Personalization System Failure Emergency Plan	版本号: Version number:	A/1

个人化系统故障应急预案

Personalization System Failure Emergency Plan

文 件 编 号: **KD-CX01-008**

Doc. No.:

编 制:

Prepared by:

审 核:

Reviewed by:

批 准:

Approved by:

版本 /修订状态: **A1**

Rev./Revision status:

受 控 状 态:

Controlled status:

2020 年 1 月 1 日发布

2020 年 1 月 1 日实施

Issued on 1 / 1 /2020

Implemented on 1 / 1 /2020

本文所包含内容所有权归属<四川科道芯国智能技术股份有限公司>。未经<四川科道芯国智能技术股份有限公司>书面许可，任何人不得对此机密档的全部或部份进行复制、出版或交第三方使用。


All ownership included in this article belongs to <Sichuan Keydom Smart Technology Co., Ltd >. No part of this confidential document may be copied, published or used by third parties without the written permission of <Sichuan Keydom Smart Technology Co., Ltd>.

文件种类：管制文件 File Type: controlled document

密级：1 级 内部

修订历史记录 Document Changes

序号 S/N	日期 Date	修订内容 Revision contents	版本 Rev.	编制 Prepared by:	审核 Reviewed by:	批准 Approved by:
01	2019.9.2	初版制定 First edition	A0	郭明	刘劲松	陈为明
02	2019.12.30	更改文件格式	A1	郭明	刘劲松	陈为明
03						
04						
05						

	四川科道芯国智能技术股份有限公司 Sichuan Keydom Smart Technology Co., Ltd	文件编号: Document No. :	KD-CX01-008
Class 3 Document	三级文件 Personalization System Failure Emergency Plan	版本号: Version number:	A/1

目录

1	目的.....	4
2	范围.....	4
3	引用文件.....	4
4	定义.....	4
5	组织机构及成员.....	4
	5.1“应急小组”.....	4
6	应急程序及要求.....	6
	6.1 启动组织运转.....	6
	6.2 应急程序.....	7
	6.3 演练测试与程序更新.....	8

1 目的

为了做好个人化系统故障导致个人化生产中断时的应对工作，确保个人化业务正常持续进行，特制定本应急程序。

2 范围

本文件规定了个人化系统出现故障的应急管理职责、内容和要求。
本文件适用于四川科道芯国智能技术股份有限公司。

3 引用文件

《业务连续性管理标准》

4 定义

无

5 组织机构及成员

5.1 “应急小组”

成员清单详见《安全事故类应急预案》

5.1.1 个人化系统故障应急工作组成员

序号	角色	第一责任人	备份责任人	主要职责
1	组长	姓名：陈为明 职务：总经理 通信方式： 手机：13971752835 固话：8029	姓名：唐联果 职务：总经理助理 通信方式： 手机：18927462885 固话：8042	全面负责
2	副组长	姓名：刘劲松 职务：质量安全总监 通信方式： 手机：18980072233 固话：8022	姓名：秦川 职务：人力行政总监 通信方式： 手机：18011533592 固话：8019	协助组长工作
3	组员	姓名：李朝霞 职务：客户服务主管 手机：13320779665 固话：8047	姓名：周继萱 职务：客户服务人员 手机：18227641836 固话：8047	负责安排客户服务员与客户进行沟通协调
		姓名：胡廷军 职务：计划部经理 手机：19949484833 固话：8027	姓名：杨小莉 职务：计划员 手机：15922517862 固话：8025	负责收集整理产品交货期要求

	姓名：刘玄 职务：工艺经理 手机：18672340170 固话：8013	姓名：王涛 职务：图文设计员 手机：13438973451 固话：8013	负责提供备份厂家生产工艺文件
	姓名：郑培丽 职务：质量部主管 手机：15982844995 固话：8011	姓名：张莎莎 职务：质检员 手机：13438482460 固话：8011	负责提供备份厂家生产质量控制文件
	姓名：王建勋 职务：逻辑安全组长 手机：18080448813 固话：8016	姓名：黄伟 职务：IT 经理 手机：19940801701 固话：8016	负责与客户沟通数据传输及处理方式
	姓名：熊磊 职务：数据中心组长 手机：18980597964 固话：8039	姓名：郑倩 职务：数据处理人员 手机：18180985406 固话：8039	负责安排数据处理员与客户就数据处理进行沟通
	姓名：屈红波 职务：物控主管 手机：13408565693 固话：8003	姓名：杨俊森 职务：物控员 手机：15928065659 固话：8003	负责安排准备制卡材料及交接核对
	姓名：何杨 职务：个人化主管 手机：158884485640 固话：8017	姓名：邓晖 职务：个人化工艺员 手机：18990796409 固话：8017	负责安排准备邮封材料及交接核对
	姓名：张锦文 职务：物流专员 手机：15928060670 固话：8024	姓名：郭明 职务：安全经理 手机：15828330286 固话：8045	负责安排准备空白卡体及交接核对，并负责安排产品发运

5.1.2 外部相关方成员

序号	组织名称	第一联系人	备份联系人
1	天府通	姓名：陈力	姓名：曾小红
		职务：技术部	职务：技术部
		通信方式：电话	通信方式：电话
		手机：18628192178	手机：028-85987867
2	成都农商银行	姓名：刘凤	姓名：戴欢
		职务：卡部负责人	职务：卡部职员
		通信方式：电话	通信方式：电话

本文所包含内容所有权归属<四川科道芯国智能技术股份有限公司>。未经<四川科道芯国智能技术股份有限公司>书面许可，任何人不得对此机密档的全部或部分进行复制、出版或交第三方使用。

All ownership included in this article belongs to <Sichuan Keydom Smart Technology Co., Ltd>. No part of this confidential document may be copied, published or used by third parties without the written permission of <Sichuan Keydom Smart Technology Co., Ltd>.

文件种类：管制文件 File Type: controlled document

密级：1级 内部

		手机：13568900628	手机：13880333680
3	四川省农信	姓名： 郑凯	
		职务： 客服	
		通信方式：电话	
		手机：17740220603	
4	胶州中成村镇银行	姓名：田玉杰	
		职务： 运营	
		通信方式：电话	
		手机：18653271126	
5	德阳社保	姓名：谭主任	
		职务：技术部主任	
		通信方式：电话	
		手机：13550638046	
6	绵阳社保	姓名：蒲春辉	
		职务：技术部	
		通信方式：电话	
		手机：13990170900	
7	达州人社	姓名：李鹏	
		职务：技术部	
		通信方式：电话	
		手机：18096259575	
8	泸州人社	姓名：张润生	
		职务：技术部	
		通信方式：电话	
		手机：18982766656	

6 应急程序及要求

6.1 启动组织运转

应急工作组组长在接到个人化系统出现故障导致数据传输处理中断的报告并确认 24 小时内无法修复的情况下，1 小时内召开应急小组会议，就以下事项做出决定：

- a) 宣布启动灾害事故导致个人化停产应急程序；
- b) 及时向公司应急事务领导小组组长通报灾害及应急情况；

本文所包含内容所有权归属<四川科道芯国智能技术股份有限公司>。未经<四川科道芯国智能技术股份有限公司>书面许可，任何人不得对此机密档的全部或部份进行复制、出版或交第三方使用。
All ownership included in this article belongs to <Sichuan Keydom Smart Technology Co., Ltd >. No part of this confidential document may be copied, published or used by third parties without the written permission of <Sichuan Keydom Smart Technology Co., Ltd>.
文件种类：管制文件 File Type: controlled document

- c) 组织、调配好各类资源，确保应急事务的完成；
- d) 负责应急事情结束后的小结及程序更新工作；
- e) 负责日常时期的演练测试。

6.2 应急程序

序号	工作流程	工作内容	实施部门/人	证明材料	完成时间
1	事故报告	1、个人化 IT 小组组长在个人化系统发生故障 2 小时内且经个人化系统管理员维修没有修复导致数据处接收处理中断时应及时报告部门经理。	个人化部/IT 小组组长	邮件/电话	0.5 小时
		2、接到个人化系统故障导致数据传输处理中断报告一小时内，并经确认在 24 小时内无法修复，个人化应急小组召开小组会议，并向公司应急事务领导小组副组长报告事故情况。	个人化部/应急小组组长	邮件/电话	1 小时
		3、公司应急事务领导小组副组长根据事故程度和订单交货期情况，决定是否启动应急程序。	公司应急事务领导小组副组长	邮件/电话	0.5 小时
2	启动应急程序	根据公司应急事务领导小组副组长的要求：如果不启动应急程序，个人化安排人员做好个人化系统修复工作；如果公司决定启动应急程序，个人化应急小组宣布启动个人化系统故障导致数据传输处理中断应急程序。	个人化部/应急小组组长	邮件/传真	0.5 小时
3	与客户沟通	个人化客户服务主管安排各客户服务人员将个人化系统故障情况反馈给各银行客户，与客户就下一步方案进行沟通，并确认解决方案。	个人化部/客户服务主管	工作联系函	1 小时
4	反馈客户意见	客户服务主管负责收集整理各银行客户的意见并通过个人化应急小组反馈给公司应急领导小组副组长。	个人化部/客户服务主管、应急小组组长	邮件	0.5 小时
5	召开个人化应急小组会议	传达各客户关于数据传输处理的要求，并布置应急工作任务	个人化应急小组	会议纪要	0.5 小时
6	与客户沟通确定数据传输及处理方式	个人化 IT 小组组长和数据处理中心组长负责指挥各数据处理员与各客户就数据传输及处理方式达成一致意见。	个人化部/开发主管、数据处理中心组长	邮件/传真	1 小时

7	个人化数据传输线路恢复	个人化应急小组在做好上述应急生产工作的同时，根据公司应急事务领导小组安排配合做好个人化系统恢复工作。	个人化应急小组	工作记录	1 小时
8	向客户通报公司个人化数据传输线路恢复	公司个人化系统恢复正常后，个人化客户服务主管负责安排各客户服务人员向客户通报公司个人化系统路恢复正常。	个人化/客户服务主管	工作联系函	1 小时
9	个人化应急总结会	公司个人化系统恢复正常后，个人化应急小组组长负责召集总结会，并宣布应急程序结束。	个人化应急小组	会议纪要	0.5 小时

6.3 演练测试与程序更新

6.3.1 演练测试

工作组组长不定期组织相关人员对程序进行一次演练测试，在演练完成后，组织演练人员对程序进行总结，整理演练活动中的文件资料并存档。

6.3.2 程序更新

为了保证该程序的实效性，工作组组长在演练测试后对程序进行一次更新，组织有关人员培训。