

## 竞争性磋商公告

本磋商项目为中国银行股份有限公司广东省分行渠道运营智慧管理平台项目（项目编号：ZJZB-2023-13152），采购人为中国银行股份有限公司广东省分行，采购代理机构为中捷通信有限公司。项目资金由采购人自筹，资金已落实。现进行公开竞争性磋商，有意向的潜在供应商（以下简称供应商）可前来应答。

### 1、项目概况与采购内容

1.1 项目名称：中国银行股份有限公司广东省分行渠道运营智慧管理平台项目

1.2 项目编号：ZJZB-2023-13152

#### 1.3 项目概况与采购内容

本项目为渠道运营智慧管理平台开发采购，针对采购人目前特色系统多、数据信息不共享问题，扎口渠道运营智慧管理平台建设，整合运营体系内各特色管理类应用系统，实现全辖网点、各级渠道运营管理人员一点接入、标准化运营。具体服务内容需求详见《竞争性磋商文件》第五章 用户需求书。

#### 1.4 交付/服务期

1.4.1 服务期：合同签订之日起至免费维护服务期结束。

1.4.2 交付期：本项目在本合同签订后 9 个月内完成项目开发，投产及验收时间根据甲方要求进行。

#### 1.5 采购包/成交单位/份额划分

1.5.1 本项目不划分采购包组，依次推荐综合得分排名第一的为候选供应商，推荐综合得分排名第二的为备选供应商。

### 2、供应商资格要求

2.1 本项目特定的资格要求：无

2.2 具有独立承担民事责任的能力；

2.3 遵守法律法规，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

2.4 在参加我行采购活动前 3 年内，经营活动中没有重大违法违规记录或涉及环境保护、劳动用工等方面的违法违规行为，以及没有被我行认定为损害我行权益的行为。

2.5 提供的货物、工程或服务符合国家、行业标准及我行要求。

2.6 具有为我行提供货物、工程或服务所必需的设备和专业技术能力。

2.7 截至本项目公告发布之日，未被禁止参与我行采购活动（已解除处罚的除外）。

2.8 不接受联合体参加。

2.9 未经采购方同意不得将本项目以任何方式进行转包或分包。

2.10 供应商应主动披露与其存在关联关系的其他供应商。对于存在关联关系的不同供应商，不得同时参加同一子包采购或者未划分子包的同一项目采购。关联关系企业包含以下情况之一：

2.10.1 与本单位的单位负责人（含法定代表人）为同一人的其他单位；

2.10.2 与本单位存在直接控股、管理关系的其他单位，含母公司与全资子公司或由其控股的子公司（但国家控股的企业之间不仅因为同受国家控股而具有关联关系）。

2.11 供应商应主动披露其与我行人员利益关系，对于存在下列情形之一的供应商，我行保留不接受其参与本项目的权利：

2.11.1 供应商的法定代表人、董事、监事、主要控股股东、实际控制人或拟派项目团队人员曾经与我行（含辖属分支机构）存在劳动关系；

2.11.2 供应商的法定代表人、董事、监事、主要控股股东、实际控制人或拟派项目团队人员与中国银行广东省分行采购相关部门（信息科技部、渠道与运营管理部、财务管理部）管理层成员或利益关联人员有夫妻、直系血亲关系。

### 3、资格审查方法

本项目将进行资格后审，资格审查标准和内容见竞争性磋商文件第三章“评审办法”，凡未通过资格后审的供应商，其响应文件将被否决。

### 4、竞争性磋商文件的获取

4.1 竞争性磋商文件获取时间：2023年05月16日至2023年05月23日（法定公休日、法定节假日除外），每日上午9时00分至12时00分，下午14时00分至17时30分（北京时间，下同）

4.2 竞争性磋商文件获取方式（以下方式任选其一即可）**建议优先使用4.2.1/4.2.2方式获取标书：**

4.2.1 **系统获取文件：**登录中通服供应链管理有限公司-电子招标平台<https://zjzb.chinaccsscm.cn>完成登记并下载文件，网站首页可下载《中捷招标系统投标人网上售标操作手册》参考流程。

4.2.2 **邮件获取文件：**将营业执照复印件盖章+授权委托书+汇款底单+文件获取登记表（盖章）打包发以邮件方式发送给获取文件联系人。

4.2.3 **现场获取文件：**携带营业执照复印件（注：1.若没有三证合一加带组织机构代码

证)及委托人身份证或工作证于广州市较场西路 21 号中捷通信有限公司二楼标书售卖室获取文件,填写公司信息。

**文件发售联系人:叶小姐 020-83820346/02083800940/83806127,QQ: 2959505405,联系邮箱:hejiaxin.gyl@chinaccs.cn。**

4.3 竞争性磋商文件每套售价:不收取。

4.4 磋商保证金:¥0 元(大写:人民币零元整),不收取,具体要求详见《竞争性磋商文件》第二章 供应商须知前附表。

4.5 开户银行:中信银行广州花园支行

户 名:中捷通信有限公司

账 号:3110910043850022199

## 5、文件的递交及会议安排

5.1 首次响应文件的递交:

5.1.1 递交首次响应文件的截止时间(开启时间)为:2023 年 05 月 24 日 09 时 30 分;

5.1.2 首次响应文件递交地点:广州市越秀区东风西路 197 号-199 号中国银行股份有限公司广东省分行综合楼 3 楼集中采购中心会议室。

5.2 磋商时间:2023 年 05 月 24 日(具体时间段以磋商小组或代理机构现场通知为准);磋商地点:广州市越秀区东风西路 197 号-199 号中国银行股份有限公司广东省分行综合楼 3 楼集中采购中心会议室。

5.2 出现以下情形时,采购人/采购代理机构不予接收响应文件:逾期送达或者未送达指定地点的;未按照竞争性磋商文件要求密封的;未按照本公告要求获得本项目竞争性磋商文件的。

5.3 采购人/采购代理机构邀请供应商的法定代表人或者其委托的代理人准时参加。参与磋商会议的授权代表需单独携带(无需密封)一份授权委托书,同首次响应文件一同提交供采购人/采购代理机构核查。

5.4 采购人有权对供应商提供的证明材料进行核实,如果发现供应商提供虚假信息,将追究提供虚假信息的信息。

## 6、发布公告的媒介

本次竞争性磋商公告仅在中国招标投标公共服务平台(<http://www.cebpubservice.com>)、中通服供应链管理有限公司-电子招标平台 <https://zjzb.chinaccsscm.cn> 上发布。

除上述外,我公司不在其他任何网站、论坛等媒介上发布任何采购信息,其他任何媒介上转载的、以我公司为采购主体的采购信息均为非法转载,均为无效。

## 7、联系方式

采购人名称：中国银行股份有限公司广东省分行

采购人地址：广州市越秀区东风西路 197 号-199 号

采购人联系人：王先生

采购代理机构名称：中捷通信有限公司

采购代理机构地址：广州市较场西路 21 号

文件获取联系人、电话及邮箱：叶小姐/020-83820346/hejiaxin.gyl@chinaccs.cn

项目联系人、电话及邮箱：

项若云/15920389678/xiangruoyun@chinaccs.cn

刘佳倪/15815840967/liujiani@chinaccs.cn/

谢知/黄军林 18688882110

采购人：中国银行股份有限公司广东省分行

采购代理机构：中捷通信有限公司

2023 年 05 月 16 日

## 第二章 供应商须知

### 供应商须知前附表

本供应商须知前附表是对供应商须知正文的具体补充和修改，如有矛盾，以本前附表为准。本前附表使用“■”表示选择该种方式，“□”表示不采用。

条款号	条款名称	编列内容
1.1.2	采购人	采购人名称：中国银行股份有限公司广东省分行
1.1.3	磋商项目名称	项目名称：中国银行股份有限公司广东省分行渠道运营智慧管理平台项目 项目编号：ZJZB-2023-13152
1.2	资金来源	■ 采购人自筹
1.3	采购范围	详见第一章 竞争性磋商公告/报价邀请函
1.4	采购包划分	■ 不划分采购包 □ 本项目划分采购包组，划分情况详见第一章 竞争性磋商公告/报价邀请函
1.5.1	采购方式	■ 公开竞争性磋商 □ 邀请竞争性磋商
1.6	采购组织形式	□ 自行采购 ■ 委托采购代理机构代理采购 采购代理机构名称：中捷通信有限公司
1.7	资格审查方式	■ 资格后审，资格条件见第三章“评审办法”
1.8.1	供应商不得存在的情形	本条款增加以下规定：/
2.1.1	竞争性磋商文件的组成	第一章 竞争性磋商公告/报价邀请函 第二章 供应商须知 第三章 评审办法 第四章 合同条款 第五章 用户需求书 第六章 响应文件格式
2.1.3	竞争性磋商文件实质性要求的标识及非实质性要求的偏离要求	(1) 竞争性磋商文件中标识“★”的条款，均为实质性条款，供应商任何不满足实质性条款的应答均将被否决。 (2) 非实质性要求的偏离要求：/
2.1.4	是否以单项报价核定低于成本	■ 不要求 □ 要求，具体要求如下：/
2.3.1	供应商提出澄清答疑问	截止时间：2023年05月23日17时30分（北京时间）

条款号	条款名称	编列内容
	题的截止时间和方式	提出澄清答疑的方式：书面方式（包括电子邮件、信函，需提供可编辑版word格式与电子扫描件两种形式，扫描件需加盖公司公章并提供有效的法人代表授权委托书，联系方式详见《竞争性磋商文件》第一章 报价邀请函）采购人将以书面形式予以解答并向所有供应商进行传达，采购人的书面答疑文件为《竞争性磋商文件》的组成部分，与竞争性磋商文件具备同等法律效力。
2.3.2	采购人发出磋商文件澄清或者修改的方式	澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商。
2.3.4	供应商确认收到澄清或者修改的时间和方式	确认收到澄清或者修改的时间：采购人发出竞争性磋商文件澄清或修改的24小时内。 确认收到澄清或者修改的方式：通过电子邮件查看确认，将该函件加盖公章扫描后发至邮箱（xiangruoyun@chinaccs.cn）。若供应商未在规定时间内确认的，将视为已收到和确认该答疑文件，该答疑文件对供应商具有约束力。
3.1	首次响应文件组成	首次响应文件应按照以下编制： 商务技术文件 电子响应文件 具体组成详见第六章“响应文件格式”。
3.2.2	响应文件应答和编写	1、纸质响应文件应制作装订成册； 2、电子响应文件以光盘或可移动的USB存储介质提交。内应包含商务技术价格部分、述标PPT（如有）中所有文件的电子档，要求如下：所有电子文档应包含可编辑文档格式1份及PDF扫描件1份（按竞争性磋商文件要求签字或盖章后的文件扫描件），文件应不做压缩处理、不留密码。电子文件命名规范：公司简称（四到六个汉字之内）+项目名称（可适当简写）； 3、响应文件应使用不能擦去的墨水打印或书写，由供应商法定代表人或授权的代表人签署并盖单位章。 4、响应文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应加盖单位章或由供应商的法定代表人或其授权的代表人签字确认。 5、兼投多个采购包的供应商响应文件可做成一套通用

条款号	条款名称	编列内容
		<p>本，不同采购包不同响应内容的应注明响应采购包，否则视为各采购包通用内容。</p> <p>供应商应认真阅读竞争性磋商文件中所有的事项、格式、条款和技术规范等。供应商没有按照竞争性磋商文件要求提交全部资料，或者没有对竞争性磋商文件在各方面都做出实质性响应是供应商的风险，并可能导致其应答响应作否决处理。</p>
3.2.4	首次响应文件的盖章或者签字	<p>1、纸质首次响应文件：</p> <p>（1）竞争性磋商文件第六章“响应文件格式”中有单位名称和法定代表人或其委托代理人签字落款的响应文件必须加盖单位公章，并由法定代表人或其委托代理人签字或签章。如使用依照国家行政部门要求已备案的投标专用章、业务专用章的，应在响应文件中提供所使用印章的合法备案证明（复印件需加盖公章）</p> <p>（2）除上述文件以外的其他响应文件组成部分应加盖骑缝章，或逐页盖章，或由法定代表人或其委托代理人逐页签字或签章。</p>
3.3.1	首次响应文件份数、式样	<p>纸质响应文件应制作装订成册，正本一份，副本贰份；电子版一份（以光盘/U盘形式提交）。</p> <p>响应文件的应答应为中文文本。</p>
3.3.6	首次响应文件的密封和标记要求	<p>1) 采购人对于编制响应文件及密封装订的其他要求： 所有纸质文件采用A4纸打印。</p> <p>电子文档（单独封装）：一份，封装于独立的信封内单独提交，所有响应文件的电子文档按要求汇总后存储于同一可移动的光盘或USB存储介质中，信封上标明“电子文档”字样，并在封口处加盖单位章或投标专用章的骑缝章。</p> <p>纸质响应文件：一式叁份，封装于独立的信封内单独提交，信封上标明“首次响应文件”字样，并在封口处加盖单位章或投标专用章的骑缝章。</p> <p>所有纸质文件均须胶装（或装订）成册，若装订成册后单册厚度超过5厘米，可分成上下或上中下册装订。</p>
3.4.3	最高限价或者其计算方法	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不设置最高限价</p> <p><input type="checkbox"/> 设置最高限价，最高限价：</p>

条款号	条款名称	编列内容
		<input type="checkbox"/> 部分设置最高限价。
3.4.6	报价具体要求	本条款增加以下规定： (1) 按报价清单要求填写； (2) 各项应答价格均以人民币报价。
3.5.1	应答有效期	应答有效期：120天
3.6.1	磋商保证金金额	1、磋商保证金的金额：¥0元（大写：人民币零元整），不收取。 2、磋商保证金形式：银行转账、支票、汇票、本票、银行保函。 3、保证金到账截止时间同首次响应文件递交截止时间。 4、使用银行转账方式方式递交保证金的保证金缴纳账户如下： 银行转账账户信息 开户银行：中信银行广州花园支行 户 名：中捷通信有限公司 账 号：3110910043850022199  (注：每个项目保证金收款账号均为项目独立子账号，请核对清楚进行缴纳，如为多个采购包兼投的，建议按采购包组金额依次缴纳备注采购包组名称)
4.1.1	首次响应文件递交截止时间（文件开启时间）	详见第一章 竞争性磋商公告/报价邀请函
4.1.2	响应文件递交地点	详见第一章 竞争性磋商公告/报价邀请函
4.1.4	响应文件退还	<input checked="" type="checkbox"/> 不退还 <input type="checkbox"/> 退还
5.1.1	磋商小组组成人数	3人及以上单数
5.3	评审方法	<input type="checkbox"/> 最低价法 <input checked="" type="checkbox"/> 综合评分法 <input type="checkbox"/> 其他：/
5.4	磋商流程	本条款增加以下规定：/。
5.4.4	磋商时间和地点	详见第一章 竞争性磋商公告
5.5	成交候选供应商推荐原则	详见第三章 评审办法“前附表：3成交候选供应商推荐原则”。
6.1.1	成交供应商确定	<input type="checkbox"/> 磋商小组直接确定成交供应商，成交供应商数量：/个

条款号	条款名称	编列内容
		<p>■ 采购人确定成交供应商，各采购包成交供应商数量：<u>1</u>个。</p>
7.1.1	履约保证金金额和形式	<p>■ 本项目不适用</p> <p>□ 履约保证金金额：合同金额的<u>5%</u></p> <p>履约保证金形式：<u>（银行转账/银行保函）</u></p> <p>递交时间：成交供应商收到成交通知书后，5个工作日内向采购人递交履约保证金。</p> <p>履约保证金由供应商按采购人规定的格式提交。</p>
8	采购代理服务费用、 交纳方式和时限	<p>1、采购代理服务费依照预算金额计算，委托代理费用的计算方式及价格标准，详见第六章“采购代理服务费”条款。</p> <p>2、采购代理服务费由成交供应商支付，成交供应商须在接到缴费通知书后5个日历日内缴纳采购代理服务费及办理完相关付款手续，并凭成交通知书原件和履约保证金缴纳证明（如有）与采购人签订合同。</p> <p>3、采购代理服务费的交纳方式：银行转账 采购代理服务费如需银行转账需注明本项目编号的服务费，即注明：“XXXX（包X）服务费”。</p> <p>4、成交供应商在收到缴费通知书后，接到采购代理机构付款的通知时，一次向采购代理机构缴清采购代理服务费。</p>

## 1. 总则

### 1.1 项目概况

1.1.1 采购人：采购人单位名称及联系方式见供应商须知前附表。

1.1.2 磋商项目名称：项目名称及项目编号见供应商须知前附表。

### 1.2 资金来源和落实情况

本项目资金已落实，资金来源见供应商须知前附表。

### 1.3 采购范围

本项目采购范围见供应商须知前附表。

## 1.4 采购包划分

本项目采购包划分情况见供应商须知前附表。

## 1.5 采购方式

1.5.1 采购方式见供应商须知前附表。

1.5.2 公开竞争性磋商：是指采购人以公开竞争性磋商公告的方式邀请不特定的法人或者其他组织应答。

1.5.3 邀请竞争性磋商：是指采购人以报价邀请函的方式邀请特定的法人或者其他组织应答。

## 1.6 磋商组织形式

本项目由采购人自行组织/委托采购代理机构采用代理磋商的方式进行，磋商组织形式、采购代理机构名称及联系方式见供应商须知前附表。

## 1.7 资格审查

1.7.1 本磋商项目资格审查方式见供应商须知前附表。

1.7.2 资格后审：是指在首次响应文件递交后由磋商小组根据竞争性磋商文件的规定对供应商进行的资格审查。采用资格后审方式的，供应商应当具备的资格条件见供应商须知前附表。

1.7.3 采用资格后审的，采购人必须在竞争性磋商文件中详细规定资格审查标准和方法。

1.7.4 资格后审一般包括下列内容：

- (1) 资格要求；
- (2) 其他业绩要求；
- (3) 审查标准和方法。

1.7.5 资格后审不合格的供应商，磋商小组应当认定其响应无效，由磋商小组组长或采购人代表将集体意见现场通知供应商，以让其核证、澄清事实。

## 1.8 供应商不得存在的情形

1.8.1 供应商不得存在下列情形之一：

- (1) 被责令停业或破产状态的；
- (2) 被暂停或者取消投标资格的；
- (3) 财产被重组、接管、查封、扣押或冻结的；
- (4) 在参加采购人采购活动前3年内，经营活动中有重大违法违规记录或涉及环境保护、

劳动用工等方面的违法违规行爲，以及被采购人认定为损害采购人权益的行爲。

- (5) 截至本项目公告发布之日，被禁止参与采购人采购活动（已解除处罚的除外）。
- (6) 与采购人存在利害关系且可能影响采购公正性；
- (7) 为本项目提供过设计、编制技术规范和其他文件的咨询服务；
- (8) 为本项目的采购代理机构；
- (9) 与本项目的采购代理机构同为一个法定代表人，或存在控股或参股关系；
- (10) 法律法规限定的其他情形；
- (11) 竞争性磋商文件规定的其他情形：见供应商须知前附表。

1.8.2 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加本项目中同一采购包磋商应答或者未划分采购包的同一磋商项目。

## 1.9 合格的货物和服务

1.9.1 供应商提供的所有货物及其有关服务必须是合法生产、合法来源的符合国家有关标准要求的货物，其有关服务包括：供应商须承担的运输、安装、技术支持、培训以及磋商文件规定的其它服务。所有内容均应满足本磋商文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。如为进口货物，须提供进口货物完税凭证。

1.9.2 供应商提供的所有货物及其有关服务应当符合国家规定的资格条件。

## 1.10 响应磋商费用

不论结果如何，供应商自行承担所有准备和参与响应磋商有关的费用。

## 1.11 保密

参与竞争性磋商活动的各方应当对竞争性磋商文件和响应文件中的商业和技术等秘密保密，违者应当对由此造成的后果承担法律责任。

# 2. 竞争性磋商文件

## 2.1 竞争性磋商文件的组成

2.1.1 竞争性磋商文件一般由以下部分组成：

- 第一章 竞争性磋商公告/报价邀请函
- 第二章 供应商须知
- 第三章 评审办法
- 第四章 合同条款

## 第五章 用户需求书

## 第六章 响应文件格式

## 第七章 其他

采购人另有规定的，见供应商须知前附表。

2.1.2 竞争性磋商文件对同一内容的表述应当一致。第一章“竞争性磋商公告”或者“报价邀请函”与竞争性磋商文件在同一内容的表述上有矛盾或者冲突时，以第一章“竞争性磋商公告”或者“报价邀请函”为准；供应商须知前附表与供应商须知正文在同一内容的表述上有矛盾或者冲突时，以供应商须知前附表为准。

2.1.3 采购人在竞争性磋商文件中以显著的方式标明实质性要求、条件以及不满足实质性要求和条件的响应将被否决的提示；对于非实质性要求和条件，规定允许偏差的最大范围、最高项数和调整偏差的方法。显著标识方式和具体要求见供应商须知前附表。

2.1.4 采购人可以要求以某一单项报价核定是否低于成本，具体要求见供应商须知前附表。

## 2.2 公开答疑会

供应商须知前附表规定召开公开答疑会的，采购人按照供应商须知前附表规定的时间和地点召开磋商预备会，澄清潜在供应商提出的问题。

## 2.3 竞争性磋商文件的澄清和修改

2.3.1 供应商对竞争性磋商文件有疑问的，应当按照供应商须知前附表规定的时间和方式，要求采购人对竞争性磋商文件进行澄清。

2.3.2 采购人应当按照供应商须知前附表规定的方式，将澄清或者修改内容发给所有获取竞争性磋商文件的供应商，但不指明问题的来源。

2.3.3 如澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人可根据项目具体情况相应顺延首次响应文件递交截止时间及磋商时间，并将变更内容书面通知所有获取竞争性磋商文件的供应商。

2.3.4 供应商收到澄清或者修改后，应当按照供应商须知前附表规定的时间和方式通知采购人，确认已收到该澄清或者修改。

2.3.5 所有关于竞争性磋商文件的澄清和修改均作为竞争性磋商文件的补充部分。当竞争性磋商文件、竞争性磋商文件的澄清或者修改等在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的书面文件为准。

## 3. 响应文件

### 3.1 响应文件的组成

供应商应当按照供应商须知前附表的要求制作并递交响应文件。响应文件组成见供应商须知前附表。

### 3.2 响应文件的编制

3.2.1 供应商应当按照竞争性磋商文件的要求编制响应文件，响应文件应当对竞争性磋商文件提出的实质性要求和条件作出响应。

3.2.2 供应商应当认真阅读竞争性磋商文件中所有的事项、格式、条款和技术规范等。供应商没有按照竞争性磋商文件要求递交全部资料或者供应商没有对竞争性磋商文件在各方面都作出实质性响应是供应商的风险，并可能导致其应答响应被认定为无效。响应文件应答和编写的具体要求见供应商须知前附表。

3.2.3 供应商递交的响应文件以及供应商与采购人就有关应答的所有往来函电均应当使用中文。供应商递交的证明文件和文献可以使用另一种语言，但相应内容应当译成中文，在解释响应文件时以中文译本为准。

3.2.4 响应文件应当使用不褪色的材料书写或者打印，并加盖单位公章或者由供应商的法定代表人或者其委托代理人签字。委托代理人签字的，响应文件应当附法定代表人签署的授权委托书。响应文件应当尽量避免涂改、行间插字或者删除。如果出现上述情况，改动之处应当加盖单位公章或者由供应商的法定代表人或者其委托代理人签字确认。盖章或者签字另有要求的，见供应商须知前附表。

### 3.3 响应文件的式样、密封和标记（递交纸质文件适用）

3.3.1 供应商应当编制一份响应文件“正本”和供应商须知前附表所述份数的“副本”和“电子版”，副本为正本复印件。响应文件正本和副本如有不一致之处，以正本为准；纸质版文件与电子版文件不一致时，以纸质版文件为准。

3.3.2 每份响应文件的正本、副本及电子版应当分别装订，并于封面上明确标明“正本”“副本”和“电子版”字样。

3.3.3 响应文件应当按照竞争性磋商文件规定密封包装，并于封装封面上明确标明“正本”“副本”和“电子版”字样。密封的所有黏接缝隙必须加盖单位公章或者由供应商的法定代表人或者其委托代理人签字或签章。

3.3.4 外层包封应当写明采购人的名称和地址、项目名称、项目编号，并注明开启时间以前不得开封。还应当写明供应商的名称与地址、邮政编码，以便出现逾期送达时能原封退回。

3.3.5 递交响应文件时，采购人应当对符合竞争性磋商文件规定密封和标记的响应文件进行签收。

3.3.6 采购人对于响应文件密封、标记另有要求的，见供应商须知前附表。

### 3.4 报价

3.4.1 供应商应当根据竞争性磋商文件要求进行报价，供应商应当报出符合竞争性磋商文件要求的拟提供货物的单价（如适用）和总价。

3.4.2 报价货币：人民币。

3.4.3 采购人设有最高限价的，供应商的报价不得超过最高限价，否则其报价将被认定为无效。最高限价或者其计算方法见供应商须知前附表。

3.4.4 采购人不接受供应商的任何低于成本报价的不正当竞争方式。

3.4.5 只有在竞争性磋商文件要求或者允许报优惠价时，供应商才可以报出。供应商优惠报价的数额。关于优惠条件的规定见供应商须知前附表。

3.4.6 报价的具体要求见供应商须知前附表。

### 3.5 应答有效期

3.5.1 应答有效期从递交响应文件截止日起计算。应答有效期的具体时间见供应商须知前附表。在此期间，供应商不得要求撤销或者修改其响应文件。应答有效期不满足竞争性磋商文件要求的将被认定为无效响应。

3.5.2 在原定应答有效期满之前，如果出现特殊情况，采购人决定延长应答有效期的，应当以书面形式向供应商提出延长应答有效期的要求，供应商须以书面形式予以答复。供应商同意延长应答有效期的，不得修改其响应文件的实质性内容，但应当相应延长其磋商保证金有效期；供应商拒绝延长应答有效期的，其应答响应失效，供应商有权收回其磋商保证金。

### 3.6 磋商保证金

3.6.1 采购人要求供应商递交磋商保证金的，供应商必须在递交响应文件的同时，按照供应商须知前附表的规定递交磋商保证金。磋商保证金一般不超过项目估算价的 2%，但最高不得超过 80 万元人民币，本磋商项目的磋商保证金金额见供应商须知前附表。

3.6.2 采购人可以规定磋商保证金是以现金、支票、银行汇票、本票、在中国注册的银行出具的银行保函等方式递交，供应商以现金或者支票形式递交的磋商保证金应当从其对公账户转出。磋商保证金有效期应当与应答有效期一致。

3.6.2.1 采用非保函方式提交保证金的

3.6.2.1.1 采用银行转账方式的保证金必须由供应商自有对公账户转出，不允许代缴；不接受银行柜台缴纳现金方式。保证金缴纳账户：详见供应商须知前附表。

3.6.2.1.2 支票方式提交的：在首次响应文件递交截止前3个工作日内向中捷通信有限公司财务部（中捷通信有限公司2楼）提交支票，提交时请一并提供所投采购项目编号及所投采购项目采购包组号，以及本项目对应的缴纳保证金账户，支票付款有效期至首次响应文件递交截止日。

3.6.2.1.3 汇票、本票方式提交的：在首次响应文件递交截止前5个工作日内向中捷通信有限公司财务部（中捷通信有限公司2楼）提交汇票、本票，提交时请一并提供所投采购项目编号，以及本项目对应的缴纳投标保证金账户。汇票、本票有记载付款日期的，付款日期应当在首次响应文件递交截止前3个工作日。

3.6.2.2 采用银行保函方式提交保证金的

3.6.2.2.1 采用竞争性磋商文件提供的格式或采购代理机构接受的其他格式；

3.6.2.2.2 由中华人民共和国境内的银行出具的银行保函；

3.6.2.2.3 有效期超过应答有效期60天。

3.6.3 采购人/采购代理机构最迟应当在书面合同签订后5日内向成交供应商和未中标的供应商退还磋商保证金及银行同期活期存款利息。

3.6.4 发生下列情形之一时，磋商保证金可不予退还：

(1) 供应商在竞争性磋商文件中规定的应答有效期内撤销应答的；

(2) 成交供应商无正当理由不与采购人在规定期限内订立合同、在签订合同时向采购人提出附加条件，或者不按照竞争性磋商文件要求递交履约保证金的；

(3) 供应商有串通投标、弄虚作假等行为的；

(4) 其他规定见供应商须知前附表。

3.6.5 有下列情形之一的，属于供应商相互串通：

(1) 供应商之间协商报价等响应文件的实质性内容；

(2) 供应商之间约定成交供应商；

(3) 供应商之间约定部分供应商放弃响应或者成交；

(4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同响应；

(5) 供应商之间为谋取成交或者排斥特定供应商而采取的其他联合行动。

3.6.6 有下列情形之一的，视为供应商相互串通：

(1) 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；

- (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员为同一人；
- (4) 不同供应商的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的响应文件相互混装；
- (6) 不同供应商的响应保证金从同一单位或者个人的账户转出。

3.6.7 未递交磋商保证金或者递交的磋商保证金有瑕疵的应答响应将被认定为无效。

### 3.7 备选方案

3.7.1 除供应商须知前附表另有规定外，供应商不得递交备选方案。

3.7.2 若采购人在竞争性磋商文件中邀请供应商递交备选方案，则供应商除按照竞争性磋商文件规定的基本方案编制和递交响应文件外，可以附加递交备选方案。

3.7.3 备选方案应当说明其对基本方案的改进意见和带来的效益，并附必要的图纸、设计计算、技术要求及其他有关资料，在封面上应当注明“备选方案”字样。

3.7.4 允许供应商递交备选方案的，只有符合竞争性磋商文件要求且评审价最低或者综合评分最高而被推荐为成交候选供应商的供应商所递交的备选方案，可予以考虑。磋商小组认为其备选方案优于其按照竞争性磋商文件要求编制的应答响应方案的，采购人可以接受该备选方案。

## 4. 应答响应

### 4.1 响应文件的递交

4.1.1 首次响应文件递交截止时间：见供应商须知前附表。

4.1.2 响应文件递交地点：见供应商须知前附表。

4.1.3 采购人收到响应文件后，向供应商出具签收凭证。

4.1.4 除供应商须知前附表另有规定外，供应商所递交的响应文件不予退还。

4.1.5 出现下列情形之一时，采购人/采购代理机构不予接收响应文件：

- (1) 逾期送达或者未送达指定地点的；
- (2) 未按照竞争性磋商文件要求密封的；
- (3) 未通过资格预审的申请人递交的；
- (4) 未按照第一章“竞争性磋商公告”或者报价邀请函要求获得本项目竞争性磋商文件的。

### 4.2 响应文件的修改、撤回和撤销

4.2.1 在规定的最终报价文件递交截止时间前，供应商可以修改或者撤回已递交的响

应文件。

4.2.2 供应商修改后的响应文件，应当在规定的首次响应截止时间前按照竞争性磋商文件的规定编制、密封、标记、递交。

4.2.3 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人已收取磋商保证金的，应当退还其磋商保证金。

4.2.4 供应商撤回已递交的响应文件，应当书面通知采购人。采购人已收取磋商保证金的，应当自收到供应商书面撤回通知之日起5日内退还。

## 5. 评审

### 5.1 磋商小组

5.1.1 评审由依法组建的磋商小组负责，具体人数见供应商须知前附表。

5.1.2 磋商期间，任何单位和个人不得非法干预或者影响评审的过程和结果。

### 5.2 评审原则

5.2.1 评审活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

5.2.2 磋商小组按照第三章“评审办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对响应文件进行评审。第三章“评审办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不得作为评审依据。

### 5.3 评审方法

5.3.1 竞争性磋商文件中详细载明下述评审方法之一作为本项目评审所采用的评审方法。评审方法见供应商须知前附表。

5.3.2 采用综合评分法，最大限度地满足竞争性磋商文件中规定的各项综合评价标准的应答，应当推荐为成交候选供应商，量化的标准和权重应当在竞争性磋商文件中明确规定。通过初步审查的有效应答供应商方有资格提交最终报价及进入综合评审。

5.3.3 法律、法规允许的其他评审方法。

### 5.4 磋商流程

5.4.1 磋商小组邀请所有应答供应商参加磋商，首次递交响应文件后，以随机抽签的形式对应答供应商进行磋商排序；

5.4.2 磋商小组根据《竞争性磋商文件》第三章 评审办法中初步评审标准对响应文件进行评审，审查每份响应文件的相关资格证明文件是否齐全有效。审查每份响应文件是否实质

上响应了磋商文件的要求，只要不满足初步评审标准中所列各项要求之一的，将被认定为无效响应，对响应有效性认定意见不一致的，磋商小组将按少数服从多数原则表决决定。

5.4.3 磋商小组对于各应答供应商进行初步审查过程中，对于初步被认定为不合格或无效响应者应答实行及时告知，由磋商小组组长或采购人代表将集体意见现场及时告知应答供应商，以让其核证、澄清事实。

5.4.4 初步审查后，磋商小组按磋商顺序依次分别与应答供应商进行一轮或多轮的磋商。在磋商过程中，磋商小组应严格遵守保密原则，未经应答供应商同意不得向任何人透露当事人技术、价格和其他重要信息。磋商时间地点详见供应商须知前附表。

5.4.5 在磋商过程中，应答供应商提交的澄清文件和最终响应文件，须由磋商供应商法定代表人或授权代表签署后生效，应答供应商应受其约束。因此，该签字人参加磋商会议时须出示有效的身份证明文件，否则，其签字的澄清文件和最终响应文件无效。

5.4.6 磋商文件的修正：磋商小组调整或修改采购需求内容时，应取得磋商小组的一致同意，并以书面形式通知所有参加磋商的应答供应商。但任何形式的决定须以符合公平、公正原则和有利于项目的顺利实施为前提。

5.4.7 最终报价：所有作出实质性响应的有效供应商应在规定的时间内集中密封提交最终报价（最终报价时间视磋商进程由磋商小组决定）。

## 5.5 成交候选供应商推荐原则

磋商小组应当根据竞争性磋商文件的有关规定推荐成交候选供应商，具体推荐原则见供应商须知前附表。

## 5.6 评审报告

评审完成后，磋商小组应当及时向采购人提交评审报告和成交候选供应商名单。

# 6. 成交

## 6.1 确定成交供应商

6.1.1 除供应商须知前附表规定磋商小组直接确定成交供应商外，采购人依据磋商小组推荐的成交候选供应商确定成交供应商，成交供应商数量见供应商须知前附表。

6.1.2 采购人根据磋商小组推荐的成交候选供应商名单排序依次确定成交供应商。

6.1.3 在签订合同之前，成交供应商放弃中标或者不能履行合同的，采购人可以按照磋商小组提出的成交候选供应商名单排序依次确定其他成交候选供应商为成交供应商，也可以重新采购。

## 6.2 成交通知

6.2.1 在成交通知书发出前，成交候选供应商的经营、财务状况发生较大变化或者存在违法行为，可能影响其履约能力的，供应商应当主动告知采购人。采购人认为可能影响其履约能力的，应当在发出成交通知书前由原磋商小组按照竞争性磋商文件规定的标准和方法审查确认。

6.2.2 成交供应商确定后，采购人应当自行或者委托采购代理机构向成交供应商发出成交通知书，同时通知未成交供应商。

6.2.3 成交通知书是采购档案和合同的组成部分。

6.2.4 成交通知书对采购人和成交供应商具有法律约束力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果或者成交供应商放弃成交的，应当承担法律责任。

## 6.3 结果公示

6.3.1 在采购结果通知发布后或采购合同签订之日起3个工作日内发布成交结果公示。

6.3.2 采购邀请竞争性磋商方式的，采购人将在成交结果确认后发送成交结果通知书给所有应答供应商。

## 7. 合同签订

### 7.1 履约保证金

7.1.1 在签订合同前，成交供应商应当按照供应商须知前附表中规定的履约保证金的金额和形式向采购人递交履约保证金。

7.1.2 成交供应商不能按照竞争性磋商文件要求递交履约担保的，视为放弃中标，其磋商保证金不予退还，给采购人造成的损失超过磋商保证金数额的，成交供应商还应当对超过部分予以赔偿。

### 7.2 合同签订

7.2.1 原则上采购人和成交供应商应当自成交通知书发出之日起60日内，根据竞争性磋商文件和成交供应商的响应文件订立书面合同。如涉及特殊项目（如涉及网络安全审查的项目），合同签署时间可适当延长。采购人和成交供应商不得订立背离合同实质性内容的其他协议。

7.2.2 成交供应商无正当理由拒签合同的，采购人取消其成交资格，其磋商保证金不予退还；给采购人造成的损失超过磋商保证金数额的，成交供应商还应当对超过部分予以赔偿。

### 7.2.3 合同效力

下列文件均视为本次磋商项目的合同文本，并互为补充和解释，如各部分之间不一致的，则以下列先后排列次序为优先：

①合同实施后的补充协议；②合同协议书；③成交通知书；④竞争性磋商文件及其附件（含补充、修正、澄清文件、答疑纪要及说明等）；⑤响应文件及其附件；⑥磋商记录及承诺函；⑦标准、规范及有关技术文件。

双方有关采购的洽商、变更等书面协议或文件亦视为合同的组成部分。

## 8. 采购代理服务费用

成交供应商应当按照竞争性磋商文件规定交纳采购代理服务费用，采购人和采购代理机构另有约定的从其约定。采购代理服务费用的金额、交纳方式和时限见供应商须知前附表。

## 9. 纪律和监督

### 9.1 对采购人的纪律要求

采购人不得泄露磋商活动中应当保密的情况和资料，不得与供应商串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

### 9.2 对供应商的纪律要求

供应商不得相互串通投标或者与采购人串通投标，不得向采购人或者磋商小组成员行贿谋取成交，不得以他人名义应答或者以其他方式弄虚作假骗取成交；供应商不得以任何方式干扰、影响评审工作。

### 9.3 对磋商小组成员的纪律要求

磋商小组成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对响应文件的评审和比较、成交候选供应商的推荐情况以及评审有关的其他情况。在评审活动中，磋商小组成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，不得擅离职守，影响评审程序正常进行，不得使用第三章“评审办法”没有规定的评审因素和标准进行评审。

### 9.4 对与评审活动有关的工作人员的纪律要求

与评审活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对响应文件的评审和比较、成交候选供应商的推荐情况以及评审有关的其他情况。在评审活动中，与评审活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评审程序正常进行。

## 10. 需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见供应商须知前附表。

### 第三章 评审办法（综合评分法）

评审办法前附表

条款号		评审因素	评审标准	
2.1	初步评审标准	供应商名称	与营业执照等一致	
		应答函	应答函格式及响应有效期符合要求	
		资格条件	符合第一章“2、供应商资格要求”	1 本项目特定的资格要求：无
				2 具有独立承担民事责任的能力；
				3 遵守法律法规，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
				4 在参加我行采购活动前3年内，经营活动中没有重大违法违规记录或涉及环境保护、劳动用工等方面的违法违规行为，以及没有被我行认定为损害我行权益的行为。
				5 提供的货物、工程或服务符合国家、行业标准及我行要求。
				6 具有为我行提供货物、工程或服务所必需的设备和专业技术能力。
				7 截至本项目公告发布之日，未被禁止参与我行采购活动（已解除处罚的除外）。
				8 不接受联合体参加。
9 未经采购方同意不得将本项目以任何方式进行转包或分包。				
10 供应商应主动披露与其存在关联关系的其他供应商。对于存在关联关系的不同供应商，不得同时参加同一子包采购或者未划分子包的同一项目采购。关联关系企业包含以下情况之一： 10.1 与本单位的单位负责人（含法定代表人）为同一人的其他单位； 10.2 与本单位存在直接控股、管理关系的其他单位，含母公司与全资子公司或由其控股的子公司（但国家控股的企业之间不仅因为同受国家控股而具有关联关系）。				

			<p>11 供应商应主动披露其与我行人员利益关系，对于存在下列情形之一的供应商，我行保留不接受其参与本项目的权利：</p> <p>11.1 供应商的法定代表人、董事、监事、主要控股股东、实际控制人或拟派项目团队人员曾经与我行（含辖属分支机构）存在劳动关系；</p> <p>11.2 供应商的法定代表人、董事、监事、主要控股股东、实际控制人或拟派项目团队人员与中国银行广东省分行采购相关部门（信息科技部、渠道与运营管理部、财务管理部）管理层成员或利益关联人员有夫妻、直系血亲关系。</p>	
	法人代表/负责人证明书	法定代表人/负责人证明书须具备有效的法定代表人/负责人身份证扫描件及法人代表/负责人的签字和公司盖章。		
	法人/负责人授权书	法定代表人/负责人授权书须具备有效的授权代表人身份证扫描件，及有法定代表人/负责人和被授权人的签字和公司盖章。（法定代表人/负责人应答的无需提供法定代表人/负责人授权书）		
	首次响应文件的签署和盖章	<p>首次响应文件应使用不能擦去的墨水打印或书写，由供应商法定代表人或授权的代表人签署并盖单位章。</p> <p>首次响应文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应加盖单位章或由供应商的法定代表人或其授权的代表人签字确认。</p> <p>首次响应文件应加盖骑缝章，或逐页盖章，或由法定代表人或其委托代理人逐页签字或签章，响应文件中“报价一览表”等重要表格以及凡出现供应商单位落款的地方必须盖单位章或法定代表人或其授权的代表人签字确认。</p>		
	保证金	按竞争性磋商文件要求提交		
	响应报价	按照竞争性磋商文件“第六章 响应文件格式”中的“报价一览表”及“报价清单”要求填写响应报价，报价不超最高限价（如有），且不存在重大不合理情况。		
	澄清补正	能按磋商小组要求及时做出澄清、说明或补正的，并且澄清、说明和补正不得改变响应文件的实质性内容。		
	实质性响应	供应商应满足竞争性磋商文件实质性条款（★项等否决应答的关键条款），否则不通过资格审查。		
	响应文件完整性	响应文件主要资料齐全（主要资料是指影响初步评审的内容），按规定格式填写。		
	其他情形	无磋商文件或法规明确规定可以废标的其他情形。		
条款号	评审内容	评分因素	分值	评分标准

2.2	详细 评审 标准	商务技术	见附表 2	55	见附表 2
		价格	见附表 1	45	见附表 1
		综合得分=商务技术得分+价格得分。 价格部分评分标准详见附表 1； 商务技术部分评分标准详见附表 2。			
2.2	评分计 算原则	评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。			
3	成交候 选供应 商推荐 原则	<p>1.竞争性磋商原则上应至少有三家及以上的供应商参与。如标书售卖期间获取磋商文件的供应商不足3家，则发布延长竞争性磋商文件获取时间。如延长竞争性磋商文件获取时间后，获取磋商文件的或初次响应文件截止时间递交响应文件的或通过初步审查的供应商仍不足3家，则本轮次磋商失败。</p> <p>2.本项目评审采用综合评分法。磋商小组对满足竞争性磋商文件实质性要求的应答文件，按照竞争性磋商文件规定的评分标准进行打分，评分均四舍五入保留小数点后两位，依次推荐综合得分排名第一的为候选供应商，推荐综合得分排名第二的为备选供应商。如综合得分相同，则商务、服务得分高者优先；若商务、服务得分仍相同，则由磋商小组随机抽取确定排名。</p> <p>3.如成交供应商放弃成交的，则按磋商小组推荐的成交候选供应商排名依次递补，或重新采购。</p>			

附表 1：价格部分评分标准（45 分）

价格部分（45 分）	
<p>价格得分（计算四舍五入保留两位小数点）评分办法如下：</p> <p>将校核后的各供应商的不含增值税的报价定义为评审价格，满足采购文件要求的不含增值税的最低评审价格为基准价，得 45 分，其他报价得分=（基准价/评审价格）*45。</p>	

附表 2：商务技术部分评审因素（55 分）

序号	评分项	分项内容	评分标准	分值
1	商务	综合实力	<b>企业认证：</b> 1. 具有 ISO 20000 信息技术服务管理体系认证的得 0.5 分。 2. 具有 ISO 27001 信息安全管理认证的得 0.5 分。 3. 具有 CMMI 一级认证的得 1 分、二级得 2 分、三级或以上认证的得 3 分。 备注：提供相关认证证书复印件或全国认证认可信息公共服务平台查询截图。	4
2			<b>财务状况：</b> 根据 2021 年审计报告中的营业收入进行评分，将营业收入按由高至低顺序进行排序，排名第一的得 2 分、第二的得 1.5 分、第三的得 1 分，第四的得 0.5 分，其它不得分。 备注：提供经会计师事务所审计的 2021 年度财务审计报告，没有提供的不得分。	2
3		成功案例	根据供应商 2020 年至今合同金额 100 万元（含）以上的管理信息系统类案例评分： 1. 每个案例得 1 分，最高得满分 3 分； 2. 同类项目案例中合作对象为金融机构的，每个加 1 分，最多加 3 分。 备注：须提供同类项目合同关键页（如封面页、标的页、合同金额页、盖章页等）复印件作为证明文件，如合同内容无法判断是否属于上述类型案例，则须提供其他辅助性证明材料，若为框架合同无法体现金额，还应提供相应的结算单或结算发票作为金额认定的依据，业绩时间认定，以合同签订时间认定，证明材料需清晰可辩，不提供不得分。合同原件备查。	6
4	技术	产品技术	<b>需求分析能力：</b> 对供应商提供的需求分析说明（包括但不限于：功能需求、性能需求、出错处理需求、接口需求、数据需求等）进行综合评分。优 4-2.8 分；良 2.8-1.2 分；一般 1.2-0 分。 备注：供应商须结合本项目需求提供技术响应材料，磋商时结合上述要点进行介绍。	4
5			<b>系统总体设计：</b> 对供应商提供的系统总体设计方案（包括但不限于：系统总体架构、主流框架、及其对微服务架构、集群部署、国产数据库、分布式数据库的支持情况；功能模块设计；接口方案等）进行综合评分。优 4-2.8 分；良 2.8-1.2 分；一般 1.2-0 分。 备注：供应商须结合本项目需求提供技术响应材料，磋商时结合上述要点进行介绍。	4
6			<b>功能详细设计：</b> 对供应商提供的功能详细设计方案（包括但不限于：	4

序号	评分项	分项内容	评分标准	分值
			功能架构和模块的设计；系统参数管理、用户权限控制方案、数据校验、清洗、加工、分析等）进行综合评分。优 4-2.8 分；良 2.8-1.2 分；一般 1.2-0 分。 备注：供应商须结合本项目需求提供技术响应材料，磋商时结合上述要点进行介绍。	
7			<b>系统可扩展性：</b> 对供应商提供的系统可扩展性方案（包括但不限于：性能可扩展、可用性可扩展、维护可扩展、分行可扩展、业务流程及任务调度的扩展支持等）进行综合评分。优 4-2.8 分；良 2.8-1.2 分；一般 1.2-0 分。 备注：供应商须结合本项目需求提供技术响应材料，磋商时结合上述要点进行介绍。	4
8			<b>系统安全性：</b> 对供应商提供的系统安全保障方案，包括但不限于：数据访问、传输、备份等过程中的安全保障策略；服务器及页面用户权限管理；日志登记策略；出现系统漏洞、数据安全、网络安全问题时的应急措施等进行综合评分。优 4-2.8 分；良 2.8-1.2 分；一般 1.2-0 分。 备注：供应商须结合本项目需求提供技术响应材料，磋商时结合上述要点进行介绍。	4
9		项目管理与实施	根据供应商提供的项目管理与实施方案进行评分：包括但不限于项目周期、实施计划、进度管理、技术组织、过程风险控制、质量控制等。优 5-3.5 分，良 3.5-1.5 分，一般 1.5-0 分。 备注：提供项目管理与实施方案。	5
10	服务	服务方案	<b>项目负责人：</b> 根据项目负责人的学历、资质证书（如 PMP、IPMP、CPMP、高级项目管理师等认证证书）和相关项目从业经验评分。优 3-2.1 分，良 2.1-0.9 分，一般 0.9-0 分。 备注：提供项目负责人相关资料及近一个月社保缴存证明。	3
11			<b>技术人员投入方案：</b> 根据供应商投入本项目的技术人员进行综合评分：包括但不限于人员的数量投入、任务分工、从业经验、学历、资质水平等。优 4-2.8 分；良 2.8-1.2 分；一般 1.2-0 分。 备注：提供团队人员相关资料及近一个月社保缴存证明。	4
12			<b>免费维保期：</b> 本项目免费维保期基本要求为 1 年，在此基础上，增加 1 年得 2.5 分，增加 2 年得 5 分。 备注：提供免费维保承诺书。	5
13			<b>售后服务：</b> 根据供应商在本项目系统投产后的售后服务方案综合比较后进行评分：包括但不限于常驻运维服务人员配置、日常运维、系统优化、服务响应时限、故障应急方案等。优 4-2.8 分；良 2.8-1.2 分；一般 1.2-0 分。 备注：提供详细的售后服务方案。	4
14			<b>本地化服务：</b> 供应商注册地在项目所在地或者在项目所在地有分支机构的，得 2 分；在项目所在地有办事处的，得 1 分。 备注：提供分支机构证明材料（如分支机构营业执照、服务机构的营业场所租赁证明材料或产权证明材料等）。	2

## 1. 评审方法

本磋商项目评审采用综合评分法。磋商小组对满足竞争性磋商文件实质要求的响应文件，根据本章第 2.2 款规定的评分因素和评分标准进行评分，按照综合评分由高到低的顺序推荐成交候选供应商，或者根据采购人授权直接确定成交供应商，但响应报价低于其成本的除外。

## 2. 评审标准

### 2.1 初步评审标准

2.1.1 初步评审标准：见评审办法前附表。磋商小组根据《竞争性磋商文件》第三章 评审办法中初步评审标准对响应文件进行评审，审查每份响应文件的相关资格证明文件是否齐全有效。审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求，只要不满足初步评审标准中所列各项要求之一的，将被认定为无效响应，对响应有效性认定意见不一致的，磋商小组将按少数服从多数原则表决决定。

2.1.2 磋商小组对于各应答供应商进行初步审查过程中，对于初步被认定为不合格或无效响应者应答实行及时告知，由磋商小组组长或采购人代表将集体意见现场及时告知应答供应商，以让其核证、澄清事实。

2.1.3 在磋商过程中，应答供应商提交的澄清文件和最终响应文件，须由磋商供应商法定代表人或授权代表签署后生效，应答供应商应受其约束。因此，该签字人参加磋商会议时须出示有效的身份证明文件，否则，其签字的澄清文件和最终响应文件无效。

### 2.2 详细评审标准

2.2.1 商务技术详细评审标准：见评审办法前附表。

2.2.2 价格部分详细评审标准：见评审办法前附表。

2.2.2.1 最终报价：所有作出实质性响应的有效供应商应在规定的时间内集中密封提交最终报价（最终报价时间视磋商进程由磋商小组决定）。

2.2.2.2 低于成本价的处理：磋商小组发现供应商的最终综合报价明显低于其他供应商报价或者设有标底时明显低于标底，认为供应商最终报价可能低于其个别成本的，应当以书面要求该供应商做出书面说明并提供相关证明材料。供应商不能合理说明或者未在磋商小组规定时间内回复的，磋商小组有权认定该供应商以低于成本报价竞标，磋商小组应当否决其应答。

2.2.2.3 报价的错误修正原则：报价有算术错误的，磋商小组按以下原则对报价进行修正，

修正的价格经应答供应商书面确认后具有约束力。应答供应商不接受修正价格的，磋商小组应当认定其应答无效。

(1) 报价文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；

(2) 总价金额（如有）或综合单价（如有）与依据单价计算出的结果不一致的，以单价金额为准修正总价，但单价金额小数点有明显错误的除外。

(3) 由于增值税计算错误，导致不含增值税价与含增值税价计算错误的，以不含增值税价格为准进行修正。

2.2.2.4 对于缺项、漏项的处理：应答供应商须严格按照本项目竞争性磋商文件中技术规范书、报价格式等要求进行报价，报价格式中各项报表主要内容均必须填写，不得缺省或回避填写，对于报价免费的项目必须填写为“免费”或“0”等内容，如为空白磋商小组有权视为缺项、漏项进行核增，按其他所有应答供应商相关有效报价中最高者作为其漏报项的评审价，如若成交，采购人将视为该漏报或不报部分的费用已包括在已报的报价清单中而不予支付，磋商小组将按照上述修正方法调整报价，调整后的价格对应答供应商具有约束力。如应答供应商不接受修正后的价格，磋商小组有权认定其报价无效，由此引起的后果由应答供应商承担。

2.2.2.5 评审价的确定：按上述条款的原则校核修正后的价格作为评审价。

2.2.3 评审总得分及统计：各评委的评分算术平均值即为该供应商商务技术评分，根据磋商文件规定的比价原则计算出价格评分，将商务技术评分与价格评分相加得出评审总得分（评审总得分分值按四舍五入原则精确到小数点后两位）。

### 3. 成交候选供应商推荐原则

3.1 除第二章“供应商须知”前附表授权磋商小组直接确定成交供应商外，磋商小组按照综合评分由高到低的顺序推荐成交候选供应商。综合评分相同的，处理原则见评审办法前附表。

3.2 成交候选供应商推荐原则见评审办法前附表。

## 第四章 合同条款

# 中国银行广东省分行 渠道运营智慧管理平台项目技术服务合同

中国银行股份有限公司广东省分行

2023年 月

甲方名称：中国银行股份有限公司广东省分行	乙方名称：
地 址：广东省广州市东风西路 197-199 号	地 址：
邮 编：510180	邮 编：
法定代表人：	法定代表人：
项目联系人：	项目联系人：
电 话：	电 话：
传 真：020-83316886	传 真：
电子邮箱：	电子邮箱：

本合同由甲方委托乙方就中国银行广东省分行渠道运营智慧管理平台项目（以下简称“项目”）提供技术支持服务，并支付相应的技术支持服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，达成如下合同，并由双方共同恪守。

## 第一条 服务概况

1. 服务目标：在本合同有效期内，乙方按第三条第 2 款约定的时间完成项目的开发、测试及投产，实现业务需求。1) 在服务期内提供技术支持服务；2) 在免费维护期内，乙方免费提供系统本身漏洞或缺陷的修复的服务；3) 乙方免费提供系统稳定性的监控及系统优化的服务。

2. 服务内容：1) 实现项目需求（详见附件四《渠道运营智慧管理平台项目需求说明书》），并按照本合同约定向甲方交付技术服务工作成果；2) 项目全部功能通过甲方验收后，继续为该模块提供 X 年的免费维护服务，要求安排开发本项目的不少于 X 人的符合项目要求资质的骨干进行维护服务，服务内容包括但不限于服务期间现场技术服务支持、功能模块的修改和完善、性能调整、生产运营维护等；3) 提供技术服务邮箱和技术服务热线，协助解答相关应用系统日常管理和业务操作有关的问题；4) 保证项目投产后系统正常、有效运行性能。

3. 服务方式：乙方委派不少于 X 名具备相应资质的项目经理和人员到甲方指定的地点进行现场技术服务及提供远程支持服务。

## 第二条 甲方的权利和义务

1. 甲方有权要求乙方按本合同约定及时提供服务，对服务的各阶段及工作成果进行评估和确认，提出修改意见。乙方应按照甲方提出的修改意见改进工作，确保为甲方提供优质高效的系统维护服务。

2. 本合同项下服务成果的所有权及服务成果涉及全部、完整的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权以及知识产权申请权等）归甲方所有。

3. 如果乙方不能按照本合同的要求履行义务，甲方以书面形式通知乙方，乙方应在接到通知之日起 [10] 日内予以补正和改进，如果乙方在规定的期限内未能补正和改进，甲方有权中止支付款项，并根据本合同第十条的约定追究乙方的违约责任，直至乙方能够按照本合同规定的内容履行义务，甲方并有权解

除合同。

4. 甲方应当在本合同期内向乙方提供下列工作条件和协作事项：工作场所，以及用于开发及测试的计算机和网络环境。

5. 在乙方完成相应阶段工作并满足付款条件时，甲方应按照本合同的约定及时支付合同价款。

6. 甲方有权要求乙方更换不符合甲方要求的乙方技术服务人员。

7. 甲方有权对乙方进行持续的监督和评估，有权评估乙方执行本合同过程中的相关文档记录和其他信息，以确保甲方可及时采取必要的措施。甲方有权根据项目进展情况提前终止本合同，并不承担任何责任。

### 第三条 乙方的权利和义务

1. 乙方在履行本合同义务的情形下有权要求甲方按本合同约定及时支付合同价款。乙方须向甲方提供支付服务价款的有效增值税专用发票[适用于甲乙双方为增值税一般纳税人]/税务局代开增值税专用发票[适用于乙方为增值税小规模纳税人/甲方为增值税一般纳税人]，乙方应按要求提供合法有效的发票，如因乙方不提供发票或提供的发票不合法或不符合甲方要求，甲方有权拒绝付款且不承担任何法律责任。此外，乙方应当对其开具发票的合规性负责，如果因乙方原因导致甲方无法税前扣除或遭受其他损失的，乙方应承担赔偿责任，且甲方有权要求乙方重新开具合法有效的发票。

2. 乙方应按下列要求完成服务工作：

服务地点：广东省广州市越秀区东风西路 197-199 号

服务期限：合同签订之日起至免费维护服务期结束。

服务进度：本项目在本合同签订后 9 个月内完成项目开发，投产及验收时间根据甲方要求进行。

服务质量要求：1)符合甲方信息科技部技术要求及业务部门需求，达到合同第一条所列技术服务目标，开发成果交付前完成源代码检查和安全扫描，提交并完成测试、投产和验收；2)乙方保证参与项目人员具备项目所需技能和经验，其项目参与人员须事先得到甲方书面同意。如甲方对乙方所派出的项目参与人员有意见或认为不适合，可要求乙方更换成员，乙方应在接到通知之日起 3 日内更换符合甲方要求的人员；3)乙方项目组成员的变动必须经甲方的事先同意，未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换成员；乙方须按照项目各阶段要求保证项目参与人员的数量和资质；4)在服务期内，甲方可以通过以下联系方式(电话：\*\*\*\*\*；电子邮件：\*\*\*\*\*)获得乙方的技术支持服务；当系统发生故障时，首先通过电话联系解决，如通过电话无法解决，乙方工程师按照应急预案(附件三)现场响应时间要求抵达现场解决，提出合理解决方案并负责工作至故障排除，乙方未能按约定时间要求响应的，甲方有权自行或委托任何第三方排除或解决故障，由此产生的任何费用及损失全部由乙方承担。在节假日及重要活动期间，乙方将依据甲方的安排，提供待 CALL、重要时段(08:00-18:00)现场值班、全天(24 小时)现场服务；5)在免费服务期内，因生产变更、版本升级涉及到系统代码修改或测试，所产生的工作量和费用，由双方另行商定；

6) 本合同中的现场，指甲方现场，以不同情况下甲方的要求为准。

针对本项服务，乙方提供的应急预案详见附件三；本项目投产后，乙方依据甲方安排参与演练（一年不超过两次）并不断完善应急预案。

服务质量期限要求：本合同签订之日起至免费维护服务期结束，其中免费维护服务期为本项目投产验收合格之日起X年，自验收合格及双方均在《项目验收报告》上签字之日起算。

3. 乙方应严格管理本项目乙方服务人员，对项目服务人员进行必要的背景审查和安全教育，确保相关人员有独立行为能力，无扰乱社会治安倾向，能够遵从我国法律法规要求。项目服务人员进驻甲方场所工作前，须按照甲方要求提交项目服务人员信息进行登记备案，提供相关的资质证书给甲方备案。乙方应按照甲方关于项目开发、维护服务规范与管理要求，为甲方提供技术服务，在服务期限内未经甲方书面同意不得更换相关技术服务人员。

4. 乙方在提供的服务项目中须按照甲方的要求进行严格的质量管理，以确保本服务的质量符合本合同的要求。对于乙方开发提供的产品，乙方承诺已进行源代码检查和安全扫描并确认无问题，若因源代码安全问题造成甲方损失，由乙方承担一切责任。

5. 乙方在服务实施过程中，应严格遵守法律法规及甲方的规章制度。对于进入甲方工作场所的乙方服务人员，乙方应约束乙方服务人员不违反甲方的各项管理规定和要求以及本合同各项约定，否则，构成乙方违约，乙方应提供全力支持防止因上述违约或可能的违约为甲方带来的直接和预期的损失，甲方有权要求乙方赔偿因此造成的损失以及承担因此产生的费用。

6. 乙方所提供的乙方技术服务人员都必须为乙方正式员工；乙方所有为甲方提供服务的技术服务人员与乙方的劳动合同期限必须长于预计服务时间。

7. 乙方应对向甲方提供的技术服务人员承担用人单位责任。所谓用人单位责任包括但不限于：提供工资及其他职工福利，办理退休、养老、医疗、工伤、住房等各种社会保险和缴费，职业教育与培训，代扣代缴个人所得税。乙方技术服务人员之间以及乙方技术服务人员与乙方之间任何纠纷与甲方无关，如因此导致甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿。乙方员工服务期间如在工作时间和工作岗位上对甲方或第三方的人员、财产造成损害，乙方应承担相应的赔偿责任。若因此造成甲方损失的，乙方全数赔偿。赔偿项目包括但不限于甲方因此支付的仲裁费、诉讼费、律师费、经济赔偿金、经济补偿金、赔偿金、劳动报酬、行政罚款等。

8. 乙方技术服务人员如需休假连续超过三个工作日，乙方应提前【10】个工作日书面通知甲方，并在甲方书面同意时指派其他资质、能力相当的员工加以替代。乙方有责任安排好原服务人员与替代人员之间的交接工作，并确保不因交接原因影响本项目的正常进行。

9. 乙方保证其为甲方提供技术服务的员工能够满足服务目标和质量要求，并应对甲方公开其所有为甲方提供技术服务的乙方员工的绩效考评情况。乙方必须保证所提供的资料真实可靠，资料包括但不限于

个人简历、考评绩效和人员能力评价等。

10. 乙方按照附件五的要求，每两周提供工单，经由甲方确认签字。

#### 第四条 验收

1. 验收时间：按甲方认可的技术服务计划时间、地点来交付技术服务工作成果。

2. 验收标准及方式：乙方在本项目完成开发成果交付前完成源代码检查和安全扫描后，向甲方提出书面验收申请，甲方尽快组织人员进行验收。乙方在甲方指定地点进行系统安装和调试，甲方安排人员进行验收并达到合同约定的合格标准。验收标准：达到本合同第一条所列技术服务目标并通过甲方验收，同时乙方提交完整的技术文档及程序源码等相关资料。免费维护期验收标准按附件二的要求执行。

3. 在各验收阶段，乙方向甲方提交书面验收申请，经甲方书面同意后，启动验收按甲方认可的技术服务计划时间或实际需要的时间、地点来交付技术服务工作成果。乙方向甲方提交书面《项目验收报告》（附件一）或《服务验收报告》（附件二），经甲方信息科技部负责人及乙方项目负责人签字并盖乙方公章，方视为乙方通过甲方验收。

#### 第五条 付款

1. 技术服务费总额为：人民币 元整（¥ 元），其中不含增值税价共计人民币¥ 元，增值税金额共计人民币¥ 元。该价格已包括乙方为完成本项目的开发、测试、演练、维护等全部服务内容所需的人员劳务、交通、差旅食宿、税费等全部费用，除此之外，甲方无需再向乙方支付任何其他费用。如后续相关法律法规、监管规定等变化导致本合同约定适用的增值税税率发生调整，不影响合同中的不含增值税价格，双方适用调整后的增值税税率计算增值税金额，如调整后的含增值税价格超过本合同约定的总价款，甲方有权通知乙方中止合同的履行，待甲方完成内部程序后与乙方据实结算，结算期限另行协商确定。

2. 技术服务费由甲方分三期支付乙方。具体支付方式和时间如下：

第一期：合同签订后，乙方需提供增值税专用发票给甲方信息科技部规划与资源管理团队，合同付款手续完善后甲方于二个月内支付全额技术服务费的 45%到乙方账户，计人民币¥ 元，其中不含增值税价共计人民币¥ 元，增值税金额共计人民币¥ 元；

第二期：项目完成并正式投产验收合格后，乙方需提供《项目验收报告》（格式见附件一）、增值税专用发票给甲方信息科技部规划与资源管理团队，《项目验收报告》需甲方信息科技部负责人及乙方项目负责人签字并盖乙方公章，合同付款手续完善后甲方于二个月内支付全额技术服务费的 50%到乙方账户，计人民币¥ 元，其中不含增值税价共计人民币¥ 元，增值税金额共计人民币¥ 元；

第三期：乙方提供的免费维护服务期结束并验收合格后，乙方需提供《服务验收报告》（格式见附件二）、增值税专用发票给甲方信息科技部规划与资源管理团队，《服务验收报告》需甲方信息科技部负责人及乙方项目负责人签字并盖乙方公章，合同付款手续完善后甲方于二个月内支付全额技术服务费的 5%

到乙方账户，计人民币¥\_\_\_\_\_元，其中不含增值税价共计人民币¥\_\_\_\_\_元，增值税金额共计人民币¥\_\_\_\_\_元。

（以上付款方式将视双方协商情况而定，但除第一期外，其他各阶段付款时乙方必须按甲方要求提交本条款约定的相关验收报告，甲方根据验收情况办理付款手续。如果乙方存有任何违约或者本合同约定可以扣除服务费的情况，则甲方有权直接抵扣并将余额支付给乙方）

3. 乙方户名、开户银行名称和账号为：

户名	
纳税人识别号：	
开户行	
账号	
联行行号	
财务联系人及电话	

（乙方对上述银行账户等信息的真实性、准确性负责。如乙方变更收款账号，应在向甲方申请付款之前或提交付款申请的同时书面通知甲方变更收款账户事宜并提供新的收款账户信息，否则因收款账户变更引起的一切责任和损失均由乙方承担。）

甲方发票信息：

单位名称：	中国银行股份有限公司广东省分行
纳税人识别号：	914400008903287873
地址、电话：	广东省广州市越秀区东风西路 197-199 号、电话：020-83338080
开户行	中国银行广东省分行
账号：	739357735529

4. 发票要求：（1）乙方需向甲方开具合法有效的税率为\_\_\_\_%(乙方适用的增值税税率)（或由税务机关代为开具的合法有效的税率为 3%，适用于小规模纳税人）的增值税专用发票，并以“中国银行股份有限公司广东省分行”形式开立；（2）乙方须在发票备注栏注明合同号，如属分期款，注明期数；（3）乙方要求甲方付款时须同时向甲方提供前款所述合法有效的增值税专用发票。

乙方如为一般纳税人，应向甲方开具增值税专用发票；如为小规模纳税人，须要求税务局代开增值税专用发票。乙方须在增值税专用发票开具后 15 个自然日（原则上不超过 20 个自然日）内，将增值税专用发票提交至甲方。

乙方开具的增值税专用发票符合以下情形之一的，甲方有权延迟支付应付款项，并要求乙方重新提供，且不承担任何违约责任，乙方各项义务仍按合同约定履行且须向甲方重新开具增值税专用发票：

- 开具虚假、作废、无效发票或因违反国家法律法规开具、提供发票的；
- 开具发票种类错误或开具发票税率与合同约定不符的；
- 发票信息错误的；
- 因乙方延迟送达、开具错误等原因造成发票认证失败的其他情况。

如乙方拒绝重新提供或提供的发票仍不符合法律法规和监管规定的要求，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担由此对甲方造成的全部损失。

(如果乙方为境外供应商且甲方被要求为应付乙方的款项代扣税款，甲方应该将相应代扣税款上缴政府主管机构或机关。甲方有权从到期应付给乙方的款项中扣除相关税款。)

## **第六条 知识产权**

1. 在不影响本合同其他条款有关知识产权许可及/或转让的约定的前提下，在本合同生效时已经存在并为各方合法拥有或使用的所有技术或资料、信息的知识产权和所有权，仍应属于其各自的原权利人所有或享有。

2. 双方对本合同有关的知识产权权利归属特别约定如下：(1) 甲方对在履行本合同期间产生的一切技术成果(包括但不限于客户化开发所取得的全部工作成果以及实施过程中所产生的所有技术文件)拥有全部权利，包括但不限于知识产权、所有权及相应的利益。因乙方完成本合同工作而可能产生的所有知识产权归甲方所有，包括但不限于合同可能涉及的金融技术、算法和软件技术；乙方不对本合同项下的设计成果具有任何知识产权和申请知识产权的权利；甲方可以据此享有包括署名权在内的全部知识产权及申请知识产权的权利。(2) 任何一方不因本合同磋商、签订及履行而获得明示或暗示的使用对方(包括其子、分公司)的商标、商号、标识、标志或其他名称、或技术或业务的资料、信息、数据、文件、流程的权利，除非事先获得对方的特别书面授权。(3) 甲方的业务需求属于甲方知识产权的一部分，未经甲方书面许可授权，乙方不得将甲方的需求泄露于第三方，或者将该业务需求用于其他项目实施中以及其他商业或者非商业目的。

3. 乙方保证在履行本合同的过程中不侵犯任何第三方的合法权益或引起任何第三方的指控或行政机关的处罚，如有任何第三方向甲方主张侵权或赔偿或行政处罚，因此而发生的一切费用，包括但不限于律师费、保全费、评估费、赔偿金及罚金等由乙方承担。同时乙方需提供全力支持，防止因上述侵权或可能的侵权给甲方造成的损失，包括但不限于提供甲方继续使用本合同项下的服务而需取得的第三方授权、修改本合同项下服务使其至少在功能上可以替代原服务、提供功能上相等的使甲方可以达到本合同目的的其他服务，并由乙方承担因此而产生的所有的费用(包括但不限于律师费、保全费、评估费等)。

## **第七条 保密**

1. 在本合同履行期间及履行完毕的任何时候，未经对方事先书面同意，任何一方不得以任何形式向第三方泄露本合同及附件内容，以确保双方的商业机密，但法律法规另有规定或监管部门另有要求的除外。

2. 在本合同履行期间及履行完毕的任何时候，一方对于因实施本合同项下服务从对方获取或知悉的保密信息，应承担严格的保密责任，未经对方书面同意不得向任何第三方透露，否则，该方应赔偿由此给对方造成的全部损失，且对方有权随时解除合同，但法律法规另有规定或监管部门另有要求的除外。保密信息指任何一方因履行本合同所知悉的任何以口头、书面、图表或电子形式存在的对方信息，无论该信息是否享有知识产权，具体包括但不限于：

(1) 任何涉及对方过去、现在或将来的商业计划、规章制度、操作规程、处理手段、财务信息；

(2) 任何对方的技术措施、技术方案、软件应用及开发，硬件设备的品种、质量、数量、品牌等；

(3) 任何对方的技术秘密或专有知识、文件、报告、数据、客户软件、流程图、数据库、发明、知识、及贸易秘密。

(4) 甲方客户信息（除甲方另行事先书面同意外，甲方客户信息仅限于因履行本合同之必要目的在中国境内使用）。

### 3. 甲方保密义务：

(1) 保密内容（包括技术信息和经营信息）：

乙方在乙方的技术、信息、资料等基础上进行的工作，甲方应对乙方在工作中应用的乙方享有知识产权的技术、信息、资料等负有保密义务，包括但不限于技术资料、系统构架、安全措施、业务流程、客户资料、算法、指标、商业方法、计算机软件著作权、专利权、获得技术秘密和商业秘密的权利等，同时还应包括对知识成果申请知识产权的权利，如专利申请权等，未经乙方书面特别授权不得将上述信息透露给任何第三方，不得许可任何第三方使用或授予第三方有关权益，甲方对此的保密义务不受合同期限的限制。但甲方为自身需要，委托第三方对本项目进行维护和改进而需提供的信息则不受本款限制。

(2) 涉密人员范围： 甲方参与项目的人员 。

(3) 保密期限： 永久 。

(4) 泄密责任： 赔偿乙方因此遭受的损失 。

### 4. 乙方保密义务：

(1) 保密内容（包括技术信息和经营信息）：

甲方的业务需求、软件的源码、目标码和各项技术资料，以及乙方对由甲方提供的或因与甲方在磋商、签订、执行本合同过程中知晓的任何形式的信息、资料、数据，包括但不限于技术资料、系统构架、安全措施、业务流程、客户资料、算法、指标、商业方法，未经甲方书面同意不得用于任何非本合同的目的；未经甲方书面特别授权不得将上述信息透露给任何第三方，不得许可任何第三方使用或授予第三方有关权益，并应在甲方要求时或合同执行完毕时将所有信息及其复制件交还甲方或根据甲方要求将其销毁。乙方的保密义务不受合同期限的限制。

(2) 涉密人员范围： 乙方参与项目的人员 。

(3) 保密期限： 永久 。

(4) 泄密责任： 赔偿甲方因此遭受的损失 。

在本合同履行期间及履行完毕的任何时候，未经对方书面同意，任何一方不得以任何形式公开本合同及附件内容，以确保双方的商业机密。

乙方应根据甲方的要求签署相应的保密承诺书，保密承诺书与本条款存在不一致的，以保密承诺书为准。

## 第八条 配合网络安全审查

乙方承诺根据甲方的要求，依据《中华人民共和国网络安全法》及《网络安全审查办法》等法律法规配合进行网络安全审查。乙方承诺不利用提供的产品和服务非法获取甲方数据、非法控制和操纵甲方设备，无正当理由不中断产品供应或必要的技术支持服务。

## 第九条 其他约定

### 1. 通知

乙方发生名称、法定代表人(负责人)、住所、经营范围、注册资本金或公司(企业)章程等工商登记事项或税务登记事项(如增值税纳税人身份)变更的，应当在变更之日起五个工作日内书面通知甲方，并附变更后的相关材料。

乙方发生包括但不限于申请/被申请破产、停产、歇业、被吊销营业执照或相关资质、涉及重大法律纠纷、生产经营出现严重困难或财务状况恶化等可能影响履行本合同约定义务的，乙方应立即书面通知甲方，甲方有权要求乙方为本合同的履行提供甲方认可的担保，在乙方提供甲方认可的担保前，甲方有权暂停履行本合同项下的采购或支付义务，并不承担任何责任。若乙方无法在甲方要求的期限内提供甲方认可的担保，则甲方有权解除本合同。在甲方提前解除本合同的情况下，如果乙方还未履行全部或部分服务的义务，除非双方另有协定，否则乙方应向甲方退还甲方已支付的全部或部分预付款，以及甲方已经提供的相关资料和信息。

### 2. 不可抗力

不可抗力，系指地震、台风、水灾、火灾、战争等不能预见、不能避免并不能克服的，直接影响本合同履行的意外事件。

如果出现不可抗力，双方在本合同中的义务在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行。经另外一方确定的不可抗力影响时间，不计入本合同执行时间，本合同执行时间相应顺延。任何一方均不会因此而承担违约责任。但是，一方迟延履行本合同同时发生了不可抗力，迟延方的违约责任不能免除。

受不可抗力影响的一方，应当尽可能采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对履行本合同所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不能就扩大损失的部分要求免责。

受不可抗力影响一方应在不可抗力事件发生之日起[ 5 ]个工作日内将不能履行本合同的原因书面通知对方，并提供有效的证明文件。

不可抗力影响结束后，受影响一方应在结束之日起[ 5 ]个工作日内书面通知对方。

如果不可抗力影响超过[30]天，各方可协商解决此后的合同执行问题。如果各方在相应顺延的[30]天内未能协商一致，各方均有权解除本合同。

### 3. 市场宣传

未经甲方事前书面同意，乙方不得以任何显性或隐性形式在市场宣传中使用与甲方的合作案例，并不

得将甲方合作案例用作其他任何用途，不得将中国银行作为业务合作伙伴进行宣传，不得使用中国银行的商标、标志语、徽标等。

#### 4. 合同的完整性

如果乙方在本合同谈判、招标阶段向甲方提供过任何加盖有公章或由授权代表签名的任何正式书面承诺、保证或说明，则该书面承诺、保证或说明材料中有关乙方义务、责任或承诺的内容，均构成本合同项下乙方的义务，对乙方具有同样法律约束力，但甲方明确书面同意予以免除的除外。

5. 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定\_\_\_\_\_为甲方项目联系人，乙方指定\_\_\_\_\_（电话：\_\_\_\_\_手机：\_\_\_\_\_ 邮箱：\_\_\_\_\_ 微信：\_\_\_\_\_）为乙方项目联系人。项目联系人承担以下责任：

（1）项目联系人负责该项目所有的日常联系工作；

（2）该项目的所有变更需求必须由指定联系人提出，并经双方签字盖章确认后予以执行。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

乙方必须指定一名高级管理人员，向甲方项目监督部门负责人负责，并每月（或具体约定的时间和频率）向甲方项目监督部门负责人汇报项目进度，同时乙方必须成立项目组，项目组成员在项目开发期间必须为专职服务于本项目。

#### 6. 送达

除另有约定外，双方指定本合同载明的住所地/地址为通讯及联系地址、双方确认有效的送达地址。送达地址适用范围包括双方合同履行时各类通知、合同等文件以及就本合同发生争议时相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。

上述地址如有变更，变更一方提前【10】个工作日以书面形式及时通知对方。在仲裁/民事诉讼程序中，任意一方地址变更时应当向仲裁机构、法院履行送达地址变更通知义务。一方未按前述方式履行通知义务，其在本合同所确认的送达地址仍视为有效送达地址。

因一方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和仲裁机构/法院、指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书未能被一方实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达地址回证上记明情况之日视为送达之日。**第十条 违约责任**

1. 本合同生效后，任何一方不履行或不完全履行本合同约定义务的，即构成违约，守约方有权要求违约方按照实际损失承担赔偿责任。

2. 一方严重违反本合同项下义务或承诺，给另一方造成损失的，守约方有权要求解除合同并要求违约方承担赔偿责任。

3. 乙方在提供技术服务过程中出现违约行为，包括但不限于：（1）乙方技术人员不能按时入场；（2）

乙方不能够按照甲方要求提供技术服务人员；（3）未经甲方书面同意，乙方单方面调换技术服务人员（乙方在服务期内若调换人员须提前一个月书面通知甲方并获得甲方书面同意）；（4）未经甲方书面同意，乙方人员因公司或个人原因擅自缺勤的。甲方有权采取包括收取违约金（违约金具体收取标准为：7人/天以内的，标准为¥3000元/人/天；7人/天（含）以上的，标准为¥5000元/人/天）、解除本合同并视情况要求乙方退还已收款项等措施。如乙方上述违约行为给甲方造成损失的，乙方应予以全额赔偿。

4. 乙方交付的技术服务成果经验收不能达到项目约定的目标和要求，甲方有权解除本合同并要求乙方退还已收款项，乙方须向甲方开具增值税红字发票。乙方应向甲方支付服务费总价款 30%的违约金。甲方有权向乙方追偿因其违约行为遭受的全部损失。

5. 经甲方考核，乙方不再具备提供技术开发及维护等工作能力时，经调整后仍不能达到甲方要求的，甲方有权解除本合同，并不支付任何合同款项，甲方已支付的乙方应当予以返还，乙方须向甲方开具增值税红字发票。乙方应向甲方支付服务费总价款 30%的违约金。甲方由此遭受的损失，乙方应当予以赔偿。

6. 因本合同一方原因致使另一方遭受第三方追诉的，违约方应赔偿由此给另一方造成的损失。

7. 如果发生声称本合同项下乙方提供的服务侵犯他人专利、版权、商标权或商业秘密等权利而针对甲方提起索赔或诉讼仲裁的情况，除本合同另有规定外，乙方应支付由此而产生的全部费用，包括但不限于甲方因此支付的诉讼费、仲裁费、律师费、保存费、担保费、赔偿金、罚款、违约金、调查取证费用、鉴定费、公证费、差旅费等。如甲方将第三方提起索赔或诉讼仲裁的情况及时通知了乙方，并且授权乙方独立应诉和解决索赔问题，则乙方将自费应诉，并支付全部费用，包括但不限于律师费、和解赔偿金和由于该案最终裁定或判决而支付的赔偿金。如果依照中华人民共和国法律，甲方不能实现授权乙方独立应诉和解决索赔问题，则甲方可以选择独立应诉或与乙方联合应诉，乙方将承担由此而支付的全部费用、和解赔偿金和按最终裁定或判决而需要甲方或乙方支付的赔偿金。如果乙方不积极应诉或解决纠纷，甲方为自身利益有权独立应诉、与第三方做出任何重大决定，包括庭外和解、法庭抗辩，乙方将承担由此而支付的全部费用，包括但不限于律师费)、和解赔偿金和按最终裁定或判决而需要甲方和/或乙方支付的赔偿金。

在处理索赔或诉讼仲裁的过程中，乙方应尽力为甲方继续使用本合同项下的服务而取得第三方授权或调整服务方式。如果乙方不能合理地完成这些补救措施，并且甲方无法继续获得该服务，乙方将按[100%]退还本合同项下的全部价款并开具增值税红字发票，且赔偿甲方遭受的全部损失。

8. 由于乙方原因导致甲方无法实现增值税专用发票的正常抵扣，乙方应向甲方另外支付贰倍的增值税额。

9. 因乙方原因未能按期完成技术服务进度的，每延期一天，乙方应向甲方支付技术服务费总金额 5%的违约金；逾期 15 天仍未完成约定的技术服务进度或累计两次验收不合格的，甲方有权书面通知乙方后解除合同。甲方除无需继续支付技术服务费外，乙方应按本合同技术服务费总额的 10%向甲方支付违约金，如该违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应赔偿因此造成甲方的一切经济损失。

10. 甲方违反本合同第五条约定，未依约及时向乙方支付技术服务费的应当由甲方支付违约金，违约金按每延期一天支付当期应付未付技术服务费总金额的 0.05% 计算，最高违约金不超过当期应付未付技术服务费总金额的 10%。

11. 按本合同规定应该偿付的违约金、赔偿金和各种经济损失，依据本合同乙方应向甲方支付前述款项的，甲方有权自行从应付合同总价款中扣除充抵，应付合同价款不足以扣除的，乙方应在收到甲方通知之日起的【15】个工作日内向甲方指定的账户支付足额的违约金、赔偿金及各种经济损失（包括直接损失和间接损失）。

12. 本项目合同项下的所有违约金、赔偿金总额不超过本项目合同已收金额的 100%，但因乙方违反保密条款和知识产权的不受此限。

### 第十一条 制裁合规承诺和违约责任

1. 乙方承诺未受到联合国、中国或其他甲方认为需适用的制裁发布主体的制裁，也未被前述制裁对象拥有或实际控制。乙方承诺在本协议生效期间，不从事违反联合国、中国和其他甲方认为需适用的制裁规则的活动，不为前述活动提供便利。未免疑义，本条约定不应被视作甲方有向乙方及其他任何第三方提供内部制裁合规政策的义务。

2. 如乙方在本协议生效期间内受到联合国、中国或其他需适用的制裁发布主体的制裁，或者被前述制裁对象拥有或实际控制；或者乙方在本协议生效期间，从事违反联合国、中国或其他甲方认为需适用的制裁规则的活动，或为前述活动提供便利，或拒绝配合提供反洗钱和制裁合规有关信息或提供虚假、不实信息的，或存在其他违反本协议约定的情形的，甲方有权中止或终止履行本协议，并保留追究相关方责任的权利。

### 第十二条 特别约定

1. 合规与内控：乙方在项目实施过程中，应严格遵守法律法规及甲方的规章制度；甲方有权随时向乙方通报监管政策，乙方须贯彻落实。乙方应建立并严格执行满足本合同项下服务需求以及符合甲方要求的内控机制，包括但不限于：产品安全、数据安全等的管理。

2. 服务连续性：乙方应采取有效措施，确保本合同项下服务提供的连续性，具体要求如下：

（1）乙方服务质量不能满足合同要求的情况下，甲方应具有获取服务资源的优先权。

（2）乙方应根据甲方要求，配合制定服务中断相关的应急处理预案。

3. 服务的审计和检查：甲方有权定期或不定期自行或通过第三方专业服务机构对乙方提供服务的情况进行全面检查、审计和评价。乙方有义务配合甲方或其指定的第三方专业服务机构进行的检查、审计和评价等工作，并按要求提供相关信息及资料。检查、审计和评价活动的具体安排如下：包括但不限于检查服务电话的有效性、产品相关资料、服务记录、验收报告等。

4. 由于本合同适用的法律法规、监管规定发生变化或不可抗力发生，导致一方如继续履行本合同

中的部分条款将违反相关法律法规、监管规定或本合同相关条款因不可抗力而不能履行，甲乙双方应协商修改相应的条款或终止本合同。

本合同变更或终止的其他触发条件：如需求变更工作量达需求（附件四）工作量评估的【20%】及其它原因导致项目取消等。

本合同变更或终止的过渡安排：由双方协商确定。

过渡期间乙方的主要职责如下：确保产品的有效使用，并遵守本合同及相关法律法规规定。

5. 乙方对本合同项下服务成果涉及的知识产权不拥有使用权及专有权。

6. 服务水平：乙方的服务水平指标按本合同第一条的约定执行。

7. 乙方承诺：

（1）乙方定期向甲方通报本合同项下服务活动的有关事项，通报内容、频率及时限要求为：每季度前5个工作日内向甲方通报上季度本合同项下服务活动；

（2）乙方及时向甲方通报本合同项下服务活动的突发性事件或重大影响事件，包括但不限于：

银监会等银行业监管机关规定的信息科技突发事件，或发生可能引发系统性、区域性银行业信息科技风险类突发事件；

对甲方业务经营、客户信息安全、声誉等产生重大影响事件；

其他重大影响事件或突发性事件，包括但不限于：系统故障、信息泄密、黑客入侵、业务流程重大变更等可能影响行内系统正常服务的情况；乙方应在发生重大影响事件或突发性事件发生之时起[ 2 ]小时内向甲方进行通报。通报内容应包括但不限于事件的影响以及处置和纠正措施。

（3）乙方配合甲方接受银行业监督管理机构的检查。

（4）乙方不得在本合同允许范围外使用或者披露甲方的信息。

（5）乙方应建立严格的甲方客户信息安全和保密制度，并采取严格的控制措施，确保甲方客户信息的安全。甲方客户信息的知悉及使用范围应仅限于履行本合同之必要目的，相关信息的获得、保管、销毁等应事先征得甲方书面同意、符合甲方内部管理规定并依照甲方的要求。当乙方违反本合同的约定导致甲方客户信息不安全或客户权利受到影响时，甲方有权随时解除本合同，并由乙方赔偿因此给甲方造成的全部损失。

（6）乙方不得以甲方名义开展活动。

（7）乙方在服务实施过程中须使用合法、正版的软、硬件。

（8）乙方具有履行本合同所需的合法主体资格及资质，以及相适应的技术能力、专业能力、风险控制能力等。

（9）后续合作中的其他限定条件：[合同期间无违约情况，但这并不意味着甲方在服务期限届满后负有与乙方开展后续合作的义务或责任。]

(10) 乙方承诺的其他事项：按合同第一条要求执行。

8. 分包规则：乙方分包本合同项下部分服务，必须事先经甲方书面批准。乙方不得将本合同项下服务的主要业务进行分包。乙方不得将本合同项下的服务转包或变相转包。

9. 本合同的组成部分包括但不限于：

(1) 技术背景资料： 无 \_\_\_\_\_ ；

(2) 可行性论证报告： 无 \_\_\_\_\_ ；

(3) 技术评价报告： 无 \_\_\_\_\_ ；

(4) 技术标准和规范： 无 \_\_\_\_\_ ；

(5) 原始设计和工艺文件： 无 \_\_\_\_\_ ；

(6) 其他：《项目验收报告》（附件一）、《服务验收报告》（附件二）、《XXX项目应急预案》（附件三）、《XXX项目需求说明书》（附件四）、《广东省分行应用开发项目进展工单》（附件五）、《保密承诺书》（附件六）。

### 第十三条 双方补充约定的其他事项

无

### 第十四条 法律适用与争议的解决

1. 本合同适用中华人民共和国（为本合同之目的，不包括香港特别行政区、澳门特别行政区及台湾地区）法律。

2. 凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，合同双方可通过协商解决，协商不成，按照以下第（一）种方式解决：

（一）向甲方住所地人民法院起诉。

（二）将争议提交    \    仲裁委员会（仲裁地点    \    ）并按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

3. 在诉讼或仲裁期间，本合同不涉及争议的条款仍须履行，乙方有责任保证产品和服务正常运行和使用。

### 第十五条 合同的生效、变更及合同份数

1. 本合同自双方法定代表人\负责人或者授权签署人签署并加盖公章之日起生效。授权签署人签署的，应提供授权委托书。

2. 本合同执行期内，甲乙双方均不得随意变更或解除本合同。未尽事宜，由双方共同协商达成书面补充协议解决。补充协议与本合同不一致的，以补充协议为准，补充协议与本合同具有同等法律效力。

3. 本合同共[ ]页，壹式[ ]份，各份合同均具有相同的法律效力。甲方执[叁]份，乙方执[ ]份。附件为本合同的一部分，附件与本合同正文内容不一致的，以[主合同]为准。

## 第十六条 附件

与履行本合同有关的下列文件，为本合同的组成部分，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成本合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

a) 本合同书（含附件）

b) 授予合同通知书

c) 乙方在本合同签署前向甲方确认的书面材料（包括但不限于：营业执照复印件、项目授权书及被授权人身份证复印件、最终报价单等文件）

（以下无正文）

甲方：中国银行股份有限公司广东省分行  
（甲方公章）：

乙方：XXXXXXX 公司  
（乙方公章）：

甲方负责人或授权签署人（签署）：

乙方法定代表人或授权签署人（签署）：

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

合同附件一：

### 项目验收报告（格式）

合同名称（含合同编号）：				
乙方服务负责部门：			负责人	
甲方服务监督部门：信息科技部 XXXXXX 团队				
<b>一、项目实施监控情况</b>				
1、各阶段业务需求（任务）及时完成率：            %				
2、程序缺陷数：            %				
3、现场外部人员工作量（人月）				
其中：高级        人月；    中级        人月；    低级        人月；				
4、非现场外部人员工作量（人月）				
其中：高级        人月；    中级        人月；    低级        人月；				
5、乙方违约扣罚金额：    万元。原因说明：				
甲方项目经理签字确认：				
<b>二、技术服务里程碑阶段：</b>				
			验收情况	
1、需求分析				
2、设计				
3、服务子项项目验收				
4、源代码检查和安全扫描				
5、培训				
6、其他				
<b>三、乙方验收时向甲方提交的资料</b>	资料名称	数量	接收人签名	如左列数量为“0”，则说明原因
	需求分析说明书			
	功能分析说明书			
	总体设计说明书			

	详细设计说明书			
	程序规格说明书			
	源程序			
	用户说明书			
	操作手册			
	维护手册			
	安装手册			
	<input type="checkbox"/> 乙方已向甲方移交所有项目材料及知识			
<b>四、项目验收总结</b>	1、是否出现违反合同约定的行为： <input type="checkbox"/> 是； <input type="checkbox"/> 否 如是，请详细说明： 2、项目阶段目标完成情况：			
<b>第      期应付金额（含增值税）</b>				<b>¥          元</b>

注：该表格为格式表格，不得对所列内容作任何删减和修订，但可根据项目特点补充要求。

表格中第一、二、三、四项为必填项，须详细填写，签名确认。

乙方项目负责人签字（并盖公章）：

甲方需求部门负责人签字：

甲方信息科技部门负责人签字：

验收日期：      年      月      日

合同附件二：

### 服务验收报告（格式）

合同名称（含合同编号）：			
乙方服务负责部门：		负责人	
甲方服务监督部门：信息科技部 XXXXXX 团队			
免费维护期：XXXXXX 年 XXX 月 XXX 日——XXXXXX 年 XXX 月 XXX 日			
一、服务监控与评价			
1、系统（设备）异常或故障次数（含解决故障报告或工单）		2、系统（设备）异常或故障处理平均响应时间	
3、巡检总次数（含巡检工单）		4、重要时段值班次数	
5、发现及解决的程序缺陷次数		6、系统完善需求个数	
7、系统（设备）异常或故障解决率		8、客户满意度	
9、培训效果评估		10、工单和报告合格率	
项目经理签字确认：			
二、相关资料提供	1、 2、		
三、服务验收总结	1、是否出现违反合同约定的行为： <input type="checkbox"/> 是； <input type="checkbox"/> 否 如是，请详细说明： 2、项目阶段目标完成情况：		
第 期应付金额（含增值税）		¥ 元	

备注：各服务验收子项及总结由甲方服务监督部门填写。

乙方项目负责人签字（并盖公章）：

甲方服务监督部门负责人签字：

验收日期： 年 月 日

合同附件三： 广东省分行渠道运营智慧管理平台项目应急预案

为了保障该系统的顺利投产及投产后的稳定运行，特制定如下方案：

(一) 风险预防措施：

- 1、投入足够人力，保证系统按时按质完成开发、测试并投产；
- 2、系统投产后，定期对系统进行检查，提前预防风险事故；
- 3、对出现的故障事件进行深入分析，形成分析报告，提出整改措施，避免再次出现类似问题；
- 4、提供详细的操作手册和维护手册，在系统出现故障时能指导维护人员及时正确地进行操作，乙方安排专业工程师配合故障恢复和系统维护。

(二) 应急处理方案

1、故障定义及应急解决方案

级别	描述	解决方案
P1 级故障	系统不能运行或业务运作有严重影响。	立即安排工程师到甲方现场进行系统故障诊断或问题确定，及时采取处理措施协助甲方恢复生产系统业务运作，对故障深入分析后提交分析处理报告，对故障形成的原因进行总结并提出预防措施建议。
P2 级故障	系统的运行性能明显下降，对业务运作产生明显影响。	安排工程师分析性能问题产生的原因，及时采取处理措施协助甲方解决故障，并采取措施优化系统。
P3 级故障	系统的运作性能受损，但业务仍可运行。(系统运行缓慢，CPU 使用率高)	安排工程师持续跟踪系统性能问题的原因，及时采取措施持续完善优化系统。(如：经业务部门确认，关闭部分消耗资源大，运行时间长的查询类交易)
P4 级故障	系统部分功能偶尔出现异常或性能衰减	安排工程师持续跟踪系统性能问题的原因，及时采取措施持续完善优化系统。

当系统发生问题时，甲方指派的人员确定优先级，根据四种优先级的选择：紧急、严重、中等和轻微，乙方的工程师实施不同的响应速度。

2、问题级别、现场响应时间和解决问题时间的对应关系如下表所示。

问题优先级	P1 紧急故障	P2 严重故障	P3 中等故障	P4 轻微故障
现场响应时间	1 小时	2 小时	2 小时	4 小时
解决问题时间	2 小时	4 小时	24 小时	5 个工作日

【备注：现场响应时间指乙方接到甲方通知到乙方工程师到达现场的时间范围，解决问题时间指发生问题到解决问题的时间范围】

说明：

- 1) .一级故障的响应时间是按每周七天每天二十四小时来计算。二级、三级和四级响应

时间是按标准的工作时间计算。

2). 为了最快诊断问题, 乙方将根据不同的问题优先级, 优先采用电话和远程诊断技术, 对客户提供支持。

3). 在必要时(紧急、严重), 乙方工程师将搭乘最近的航班或车次(必要时专车前往), 使甲方的系统故障时间被压缩到最小。

3. 故障解决应急人员联系方式(每周 7\*24 热线支持)

角色	姓名	固定电话	手机	邮箱
第一联系人				
第二联系人				
后备联系人				

合同附件四: 广东省分行渠道运营智慧管理平台项目需求说明书

合同附件五：广东省分行应用开发项目进展工单

## 广东省分行应用开发项目进展工单

项目名称				项目合同 编号	
主办团队		外部服务商		工作周期	XXXXXX 年 XXX 月 XXX 日 —XXXXXX 年 XXX 月 XXX 日
项目进展 情况					
外部服务商 工作内容					
本阶段外部 工作量(人 日)					
项目经理签 字			外部项目经理签 字		

## 合同附件六：保密承诺书

### 保密承诺书

我方 XXX 公司就贵行（中国银行股份有限公司广东省分行）《XXX 项目》为贵行提供软件产品之事宜，有必要获得贵行有关的信息，以便我方了解和使用。鉴于在合作的过程中，贵行提供给我方或我方自行接触到的信息，我方不能向任何第三方进行任何披露，因此我方特向贵行做出如下陈述与承诺，并保证受本承诺书的约束。

#### 第一条：定义

本承诺书中，有关术语含义如下：

1. “信息”指任何以口头、书面、图表或电子等各种形式存在的，无论贵行对上述信息是否享有知识产权的；

- (a) 任何涉及贵行过去、现在或将来的商业计划。规章制度、操作规程、处理手段、财务信息；
- (b) 任何贵行的技术措施、技术方案、软件应用及开发，硬件设备的品种、质量、数量、品牌等；
- (c) 任何贵行的技术秘密或专有知识、文件、报告、数据、客户软件、流程图、数据库、发明、知识、技术需求及贸易秘密；
- (d) 任何其他的以有形方式或无形方式存在的信息。

无论贵行对上述信息是否享有知识产权。

2. “保密信息”指未在任何报纸、杂志、刊物、公众媒体、互联网、一方公开发送的宣传资料及其他公开场合向公众披露的贵行及贵行关联方的信息、数据、文件和资料，包括但不限于我方通过书面文件（含正本、副本、原件、复制品、复印件和翻译件）以及电话、传真、会议、口头沟通、谈判、电子邮件等方式获得的信息资料，不以贵行明确表示我方应当保守秘密的任何“信息”为限。

#### 第二条：我方保密的义务

1. 我方对于从贵行处收到的保密信息，在未经贵行事先书面许可的情况下，不得以任何方式提供给任何第三方或用作本合同目的之外的用途。

2. 我方对于从贵行处得到的保密信息，应当通过建立内部保密制度、培训员工等方式和措施确保保密信息的安全，并且如果我方内部已有保密制度的，应将从贵行处得到的保密信息视同我方自己企业内部的保密信息一样进行安全管理。

#### 3. 我方严格保证：

(1) 所收到的信息只能用于我方为贵行提供项目需要的产品及实施服务的目的，而不得用于任何其他目的；

(2) 所收到的信息在我方内部能得到谨慎的使用，只能透露给我方或我方所属之分支机构、子公司内部参与我方与贵行合作项目建设的雇员，并且该雇员在知晓保密信息之前已经充分了解并同意遵守本承

诺书的内容。如该雇员在离开我方后泄露本承诺书所规定的保密信息，则仍由我方承担本承诺书项下的违约责任。

(3)对于所收到的信息，除为合作项目之目的在本企业内部进行适当的复制外，不进行任何复制和传播。

4. 在未经贵行事先书面允许的情况下，我方不为开发同类产品之目的使用贵行取得的经验、材料、产品以及其他贵行所有的信息，不将上述经验、材料、产品和信息作为案例、模型或其他任何形式的材料，在任何场合演示和推广。

5. 除非贵行同意，否则我方不向第三方披露我方与贵行的任何会谈、会议、协商或共同工作的内容。

### 第三条：非保密信息

下述信息不视为保密信息：

1. 非由于我方违反本承诺书的原因进入公共领域的信息；

2. 我方在收到信息前已经合法掌握的信息，但基于合同、协议或法律规定，我方仍负有保密义务的除外；

3. 我方在收到信息前已经通过正当途径获得的信息，但基于合同、协议或法律规定，我方仍负有保密义务的除外；

### 第四条：保密责任的例外

在下述两种情况下，如发生保密信息的泄露，应免除我方相应的责任；

1. 我方被中华人民共和国的法律要求披露有关保密信息；

2. 由于我方不可预见、不可避免、不可控制的原因，即不可抗力的原因，导致了保密信息的泄漏。

如因上述两种情况造成保密信息的泄露，我方将立即书面告知贵行，并采取一切措施减少贵行的损失。

### 第五条：对本承诺书的保证

未经贵行书面同意，本承诺书不得以任何方式进行修改、终止或解除。本承诺书项下的权利义务不得转让。

### 第六条：本承诺书的效力范围

1. 本承诺书的效力仅限于保密责任。在任何情况下，我方向贵行提交本承诺书都不表示或意味着贵行有责任与我方建立任何形式的商业合作关系。同时，贵行与我方交换信息的行为不应被视为是双方之间建立合作关系的合同，或者被视为贵行的签订合同或协议的承诺。

2. 贵行提供信息的行为不被视为是以任何方式授予技术许可，或是转让著作权、商标权、专利权或技术秘密的行为。我方取得信息并不表明取得了信息的任何知识产权；对贵行所提供的任何信息的知识产权和财产权利，全部归贵行所有。

第七条：产生于泄密的责任

任何保密信息的泄漏或任何其它违反本承诺书的行为给贵行造成损失，我方应承担相应的赔偿责任及其它所有可能涉及的民事（包括侵权）的、行政的和刑事的法律责任。

第八条：司法管辖和法律适用

如我方与贵行因本承诺发生民事纠纷，应通过友好协商解决。协商不成，可向贵行住所地有管辖权的人民法院提起诉讼，由法院适用中华人民共和国法律（不含香港、澳门特别行政区及台湾地区）加以判决。

第九条 承诺书的有效期

本承诺书自我方法定代表人或授权签字人签字并加盖公章之日起生效，将一直保持有效。

（以下无正文）

承诺方： XXX 公司（盖公章）

法定代表人/授权签字人： \_\_\_\_\_（签字）

日期： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 第五章 用户需求书

### “★、▲”号条款

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）则应答无效。标注“▲”号的条款为重要指标，负偏离（不满足要求）将导致技术得分的损失。

## 第一章 概述

### 1.1 需求背景

- 项目名称：广东渠道运营智慧管理平台
- 主办部门：渠道与运营管理部
- 协办部门：运营中心、支付清算部、出纳管理部、信息科技部

背景描述：针对我行目前特色系统多、数据信息不共享问题，扎口渠道运营智慧管理平台建设，整合运营体系内各特色管理类应用系统，实现全辖网点、各级渠道运营管理人员一点接入、标准化运营。

### 1.2 需求简述

#### ◇ 需求说明

新平台划分业务处理、服务支持、风险管理、队伍管理、平台管理五大模块。

#### 一、业务处理模块

所有需要网点、各级业务条线以及渠运体系管理部门、运营中心处理的工作事项。具体包括：

##### （一）交接登记

所有交接和登记事项。

##### （二）申请审批

所有涉及申请审批事项，包括网点建设、参数等。

##### （三）一键日结

涉及网点每日营业结束后必须完结的工作事项。

##### （四）指令管理

指令管理全流程处理，可用于年终决算、企架投产、应急演练等应用。

##### （五）待处理事项

申请审批、预警监控等待处理事项，提供统一提示和处理入口，完成处理后不再提示。

##### （六）履职管理

涉及网点、各级渠运体系管理部门各序列队伍人员履职管理处理的事项。如派驻业务经理重大事项/履职报告、离岗申请；二级行运营部门支付清算业务情况季度报告；网点一把手/主管行领导网点/金库查

库等。

## 二、服务支持模块

渠运体系各部门、运营中心发布的重要信息。具体包括：

### （一）重要信息发布

包括天气预警、宣传信息等。

### （二）关键信息展示

包括关键指标数据、渠道运营信息以及厅堂设备、宣传品、网点综合事务等准入清单。

### （三）加油快报

包括综合服务经理、派驻业务经理加油快报。

### （四）晨会管理

省行发布晨会信息。

### （五）意见建议与反馈

## 三、风险管理

渠运体系所有业务预警监控、运行监控。

## 四、队伍管理

渠运队伍信息管理、内部评价等。

## 五、平台管理

各模块所有参数管理等。

### ◇ 需求提要

序号	需求项	内容
1	服务对象	<input type="checkbox"/> 对公客户 <input type="checkbox"/> 对私客户 <input type="checkbox"/> 内部柜员 <input checked="" type="checkbox"/> 内部管理人员 <input type="checkbox"/> 其它：
2	业务覆盖范围	<input type="checkbox"/> 总行本部 <input type="checkbox"/> 全球 <input checked="" type="checkbox"/> 仅国内 <input type="checkbox"/> 仅海外 <input type="checkbox"/> 附属机构，具体说明：广东分行
3	业务操作层级	<input type="checkbox"/> 网点 <input checked="" type="checkbox"/> 一级分行 <input type="checkbox"/> 总行，具体说明：广东分行
4	支持的主要渠道	<input type="checkbox"/> 柜台 <input type="checkbox"/> 网上银行 <input type="checkbox"/> 手机银行 <input type="checkbox"/> 微信银行 <input type="checkbox"/> 呼叫中心 <input type="checkbox"/> 短信 <input type="checkbox"/> ATM <input type="checkbox"/> POS <input type="checkbox"/> 自助终端 <input checked="" type="checkbox"/> 其它：行家 app
5	是否涉及业务流程变化	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
6	是否涉及新产品行内审批、外部监管部门报批报备	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
7	是否有 IE 浏览器之外的浏览器类型要求	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否，具体说明：
8	是否需要使用 ETOKEN	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，具体说明：行家用户认证
9	是否需要使用 CA 证书	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否，具体说明：
10	是否需要与监管、大客户等外	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否，具体说明：

	联	
11	是否需要支持批量交易	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否, 具体说明:
12	是否需要数据加密传输	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否, 具体说明:
13	是否需要使用电子验印	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否, 具体说明:
14	是否需要使用支付密码	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否, 具体说明:
15	是否涉及 SWIFT 报文收发	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否, 具体说明:
16	是否需要提供客户交易信息服务, 如需为客户提供回单、对账单、交易明细等服务	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否, 具体说明:
17	是否需要获取利率、牌价	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否, 具体说明:
18	是否涉及客户对账	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否, 具体说明:
19	是否涉及影像处理	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否, 具体说明:
20	是否涉及反洗钱	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否, 具体说明:
21	是否涉及报表下传	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否, 具体说明: 预警监控各类模型需报表加工
22	是否需要获取其它系统数据	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否, 具体说明: 单点登录平台用户验证、行家登录认证
23	是否涉及数据跨境传输或访问	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否, 具体说明:
24	是否涉及客户信息跨境传输或访问	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否, 具体说明:
25	是否涉及数据共享(跨法人传输)	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否, 具体说明:
26	是否涉及客户信息共享(跨法人传输)	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否, 具体说明:
27	服务时间要求	<input type="checkbox"/> 7*24 <input type="checkbox"/> 7*8 <input checked="" type="checkbox"/> 5*8 <input type="checkbox"/> 其它:
28	数据需求的类型	<input type="checkbox"/> 基础数据需求(数据采集、录入需求以及为满足业务功能所需的必要数据信息) <input type="checkbox"/> 应用数据需求(在数据加工、分析等过程中提出的数据使用、加工需求), 具体说明: 不涉及, 使用原系统数据项

### 1.3 可行性简述

整合运营体系内各特色管理类应用系统, 新平台坚持以用户为中心设计原则, 各模块尽可能以统一标准覆盖体系各部门各条线业务, 避免各部门各条线应用功能简单叠加, 造成重复开发并影响用户体验。新

平台坚持非必要不开发原则，原则上总行已投产或规划中的应用，特色应用不再开发或至少不重复总行应用，避免总行和特色系统功能重复，增加基层负担。

## 1.4 基本定义

- ◇ SSO:单点登录平台
- ◇ DCDS:中国银行数据下传平台

## 第二章 业务流程

### 2.1 业务流程简述

用户使用内网 PC 登录智慧运营平台，根据用户角色权限访问相应模块，台划分业务处理、服务支持、风险管理、队伍管理、平台管理五大模块。

#### 一、业务处理模块

所有需要网点、各级业务条线以及渠运体系管理部门、运营中心处理的工作事项。具体包括：

##### （一）交接登记

经办（或交出）发起=》复核（或接收）处理

##### （二）申请审批

网点建设、参数等审批事项发起=》审批处理=》维护

##### （三）一键日结

生成网点异常记录=》异常记录处理

##### （四）指令管理

指令发布=》指令回复

##### （五）待处理事项

生成代办事项=》处理相应事项

##### （六）履职管理

提交重大事项=》接收重大事项=》下载重大事项

#### 二、服务支持模块

运体系各部门、运营中心发布的重要信息。具体包括：

##### （一）重要信息发布

信息发布=》信息回复

##### （二）关键信息展示

关键指标数据等发布=》展示=》共享

##### （三）加油快报

发布加油快报=》查询下载。

##### （四）晨会管理

发布晨会信息=》网点下载

##### （六）意见建议与反馈

#### 三、风险管理

渠运体系所有业务预警监控、运行监控模型数据加工=》生成预警数据分发=》反馈相应处理结果

#### 四、队伍管理

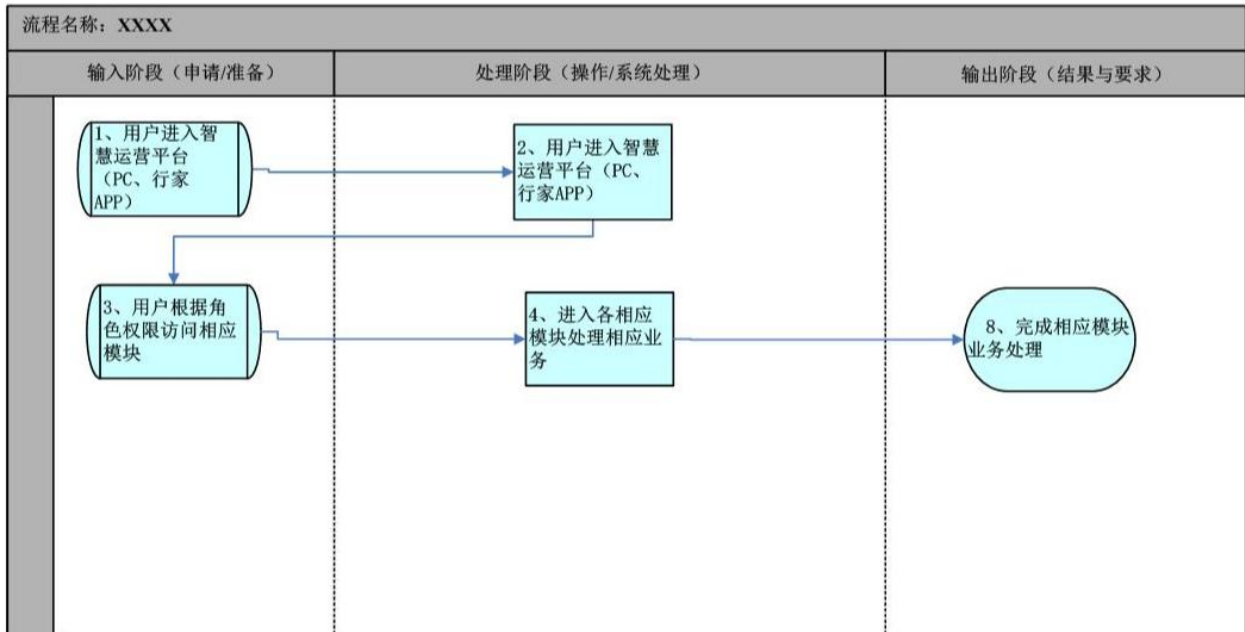
渠运队伍信息管理、内部评价管理等。详见功能描述。

## 五、平台管理

各模块所有参数管理等。

## 2.2 业务处理流程图

业务流程设计模板



## 2.3 业务流程说明

一、用户使用内网 PC 登录智慧运营平台，根据用户角色权限访问相应模块，平台划分业务处理、服务支持、风险管理、队伍管理、平台管理五大模块。进入相应模块处理相应业务。

二、用户登录行家 APP，点击广东分行专区门户，进入智慧运营平台，根据角色权限访问相应模块，处理相应业务。

# 第三章 功能描述

## 3.1 功能分类

平台划分业务处理、服务支持、风险管理、队伍管理、平台管理五大模块

## 3.2 功能描述

### 3.2.1 交接登记

#### 3.2.1.1 功能简述：

##### 1. 场景驱动

鉴于手工登记簿种类繁多，为方便网点实际操作，建立业务场景（即登记事项）与业务登记簿对照表，手工登记簿使用时通过业务场景驱动，即网点输入业务场景关键字（如尾数袋、现金调拨尾箱钥匙等，也可以直接输入登记簿关键字，如吞没卡（折）登记、印章交接、同城票据交接等），系统自动根据业务场景栏位模糊匹配，提供对应的业务登记簿列表以供选择。

##### 2. 参数驱动

登记簿种类以及其登记栏目、业务场景对应登记簿以及其流转环节等，通过参数化设置，可根据业务需要定制登记簿、业务场景，支持各条线各类登记簿处理。

##### 3. 流程固化

系统根据每种登记簿设定的流转环节（经办或交出人、复核或接收人、授权或监交人），自动流转 to 每个环节有权处理人员，并记录每个环节处理人、处理时间等信息，限制每个环节处理人员不能相同。

##### 4. 多维度查询

可按机构、业务场景、登记簿、时间段、各环节经办人等维度组合查询和下载登记簿记录。各种登记簿查询条件可通过参数化定制。

#### 3.2.1.2 详细说明

##### 一、处理流程

###### （一）经办（或交出）发起

1. 经办（或交出）人员发起业务登记簿登记流程，可直接从业务登记簿列表选取要记录的登记簿，也可以通过输入登记簿名称（如“行内交接”）或业务场景关键字（如“尾数袋”），系统自动根据参数表模糊匹配，提供对应的业务登记簿列表以供选择。系统检查该经办人员角色权限是否符合对应的登记簿-角色要求，如无误则展示该登记簿需要录入的栏目，录入完成后，选择下一环节处理方式（窗口式或队列式）。

2. 对退回记录，通过“业务登记簿-待处理业务”处理，可选择修改或删除该记录。

###### （二）复核（或接收）处理

##### 1. 窗口式处理

接收人、监交人员分别录入柜员密码进行确认，完成登记簿登记，系统记录登记的经办人员、接收人

员、监交人员、登记日期及时间。

## 2. 队列式处理

(1) 登记簿自动流转到下一环节（接收人），系统记录发起登记的经办人员、发起日期、发起时间。

(2) 接收人员登录系统，通过“业务登记簿-待处理业务”处理。系统检查该环节处理人员角色权限是否符合对应的登记簿-角色要求（同时限制同一人只能参与一个环节），无误则可选择退回或通过该记录，系统自动记录该环节处理人员、处理日期、处理时间。系统根据该登记簿流转路径，如当前已达到对应的登记簿-流转终结环节，则记录流转完成。否则，自动流转到下一环节处理人员（监交人员）。

## 3. 授权（或监交）处理

监交人员登录系统，通过“业务登记簿-待处理业务”处理。系统检查该环节处理人员角色权限是否符合对应的登记簿-角色要求（同时限制同一人只能参与一个环节），无误则可选择退回或通过该记录，系统自动记录该环节处理人员、处理日期、处理时间。系统根据该登记簿流转路径，如当前已达到对应的登记簿-流转终结环节，则记录流转完成。否则，自动流转到下一环节处理人员。

## 二、主档文件和参数

### （一）主档文件

设置业务登记簿主档文件，登记业务登记簿记录。栏位包括：

1. 机构号、机构名称、所属二级行：根据发起经办柜员 EHR 号，自动取自员工信息表。
2. 业务场景：选自《业务场景》参数表，详见下述“参数文件”。
3. 登记簿名称：根据“业务场景”自动带出。
4. 经办人 EHR 号、经办人姓名、经办日期、经办时间：指发起登记的经办人员、发起日期、发起时间。
5. 接收人 EHR 号、接收人姓名、接收日期、接收时间：指接收人、接收日期、接收时间。（如无可为空）
6. 监交人 EHR 号、监交人姓名、监交日期、监交时间：指监交人、监交日期、监交时间。（如无可为空）
7. 交接原因
8. 附加栏位：通过《登记簿附加栏位表》定义每个登记簿附加栏位，如：以《印章交接登记簿》为例，

以下为该登记簿附加栏位：

印章编号、印模：选自《印模库》参数表，详见下述“参数文件”，系统控制只能选取本机构印模。

### （二）参数文件

#### 1. 业务登记簿清单

定义在用的登记簿清单，包含登记簿名称、设立部门、主要登记事项、主要登记内容、依据、保管期限等栏位。该表由省行渠道与运营管理部统一维护（可单笔修改和批量导入，下同），全辖各级管理部门、

营业机构可查询和下载。

## 2. 业务场景

定义业务场景（即登记事项）与登记簿对照表，包含业务场景名称、登记簿名称等栏位，业务场景名称和登记簿名称可一对多。如《行内交接登记簿》，业务场景（相当于“移交项目”）包括凭证大尾箱/凭证尾数袋交接、传票箱（袋）交接等；如《印章交接登记簿》，业务场景（对应“印章编号”、“印章名称”）包括假币章交接、假币鉴别章交接等。

## 3. 业务登记簿附加栏位

定义业务登记簿附加栏位信息，包含登记簿名称、附加栏位个数（即N）、附加栏位名称（1）、附加栏位数据类型（1）、附加栏位数据长度（1）、是否允许空（1）、附加栏位名称（2）、附加栏位数据类型（2）、附加栏位数据长度（2）是否允许空（2）等、…、附加栏位名称（N）、附加栏位数据类型（N）、附加栏位数据长度（N）是否允许空（N）。

## 4. 业务登记簿流转环节

定义业务登记簿流转环节，包括登记簿名称、流转环节数量（即N）、环节名称1、角色要求1、环节名称2、角色要求2、…、环节名称N、角色要求N。

## 5. 登记簿查询条件

定义每种登记簿组合查询条件，包括查询条件栏位个数（即N）、条件栏位名称1、条件栏位名称2、条件栏位名称3，…条件栏位名称N。

## 6. 印模库

定义需要人工交接的印模，包括机构号、机构名称、印章编号、印章名称、印模等栏位，其中印模栏位存储的是图片资料。

## 四、登记簿查询

可按机构、业务场景、登记簿、时间段、各环节经办人等维度组合查询和下载登记簿记录，其中登记簿为必选条件栏位。各种登记簿查询条件通过《登记簿查询条件》参数化定制。

初步梳理，网点现有业务登记簿及样式详见《附件1：电子登记簿清单》



附件1：电子登记簿清单.xlsx

3.2.1.3 界面要求：无

3.2.1.4 其它要求：无

## 3.2.2 网建项目管理

### 3.2.2.1 功能简述：

网建改造类数据管理、进程预警功能，对全辖新设、撤销、迁址、原址装修、扩租改造等各类项目的基础数据获取、立项审批管理及流程监控督办。

### 3.2.2.2 详细说明：

#### 一、网建改造类项目立项审批管理

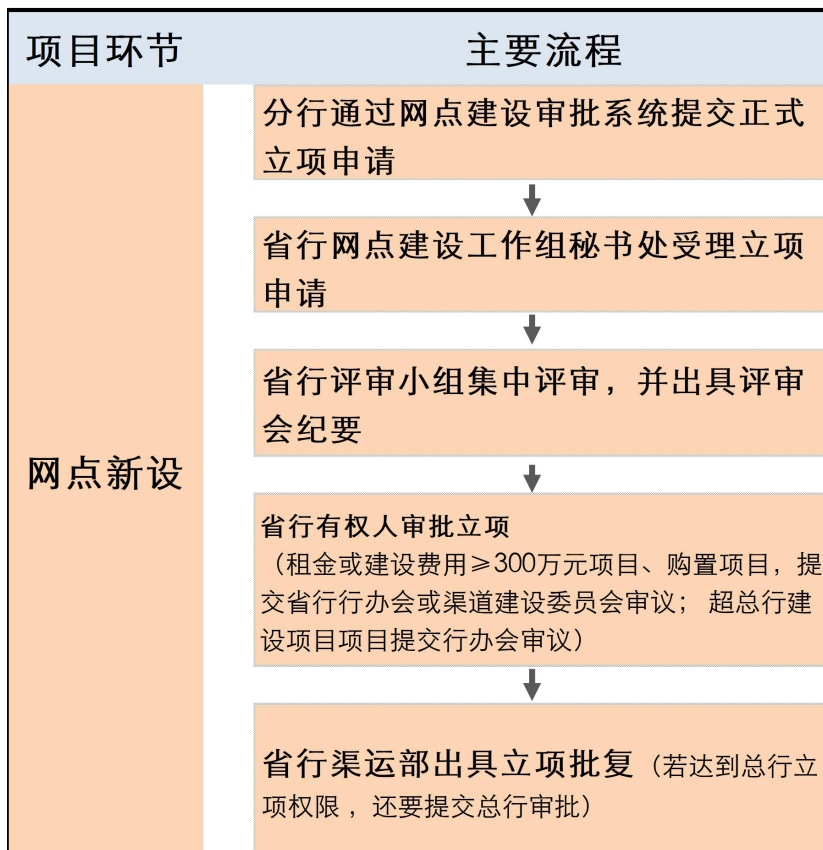
在原 NOTES 的“网点建设审批”系统中导出全量数据信息至“渠运体系统一管理平台”的“网点建设审批”系统进行铺底，包括各类网点、自助银行的新设、改造、续租、撤销等项目的立项审批管理。保留原系统所有功能，具有现行申报审批网点建设项目流程各环节的全部功能，融入电子化管理特点，包括网点建设项目申请、在线审批、流转和管理系统综合统计查询，流程跟踪、统计分析、报表和备份管理等功能，满足全辖网点建设项目管理的日常需求。

注意：根据管理原则，设立省行渠道小组（秘书）邮箱需对全辖项目进行监控，对所有系统内项目均可作查询、添加其他附件（主要为“省行相符性审查”）、导出数据报表的操作权限。

#### （一）网点新设

##### 1. 流程图

## 网点新设流程图



### 2. 记录信息及相关上传附件资料

(1) 改造项目基本情况：流水号、项目申请人、二级分行名称、新址营业地址、新址物业性质、新址租金单价（元/平方米/月）/新址房产原值（万元）、改造后网点人数、申请日期、联系电话、申报性质、新址建筑面积、机构新全称、网点机构号、改造后网点人数、装修面积（平方米）、装修预算小计（万元、装修单价（元/平方米）、总投资（万元）

改造后第1-3年指标（客户金融资产年日均余额（万元）、客户存款年日均余额（万元）、营业收入（万元）、拨备前利润（万元）、成本收入比（%）、申报理由说明等

(2) 改造项目立项申请材料：项目报审表（首次申报报审表上传“报审”栏，按省行要求修改后的报审表上传“修改”栏）、网点地图（上传网点所在区域我行机构分布平面地图、网点周边平面地图）、选址评分表、其他立项申报材料（包括但不限于可行性报告、行长办公会议纪要、产权证明、其他要求提供的申报材料）； 立项批复资料； 平面设计方案（平面方案、平面方案批复、外立面效果方案等）。

(3) 分行审批意见：渠道条线、财管条线的经办、复核、部门有权人意见，购置/租赁合同，省行相符性意见审查等。

(4) 网点改造项目省行部门审批意见：渠道建设小组审批意见（渠道与运营管理部、财务管理部、出纳管理部、广州分行、财富管理与私人银行部、人力资源部、个人金融部、国内结算与现金管理部等）经办、复核、部门有权人意见，尽职报告，会议纪要等。

(5) 省行行领导审批意见：行领导（姓名）、行领导意见。

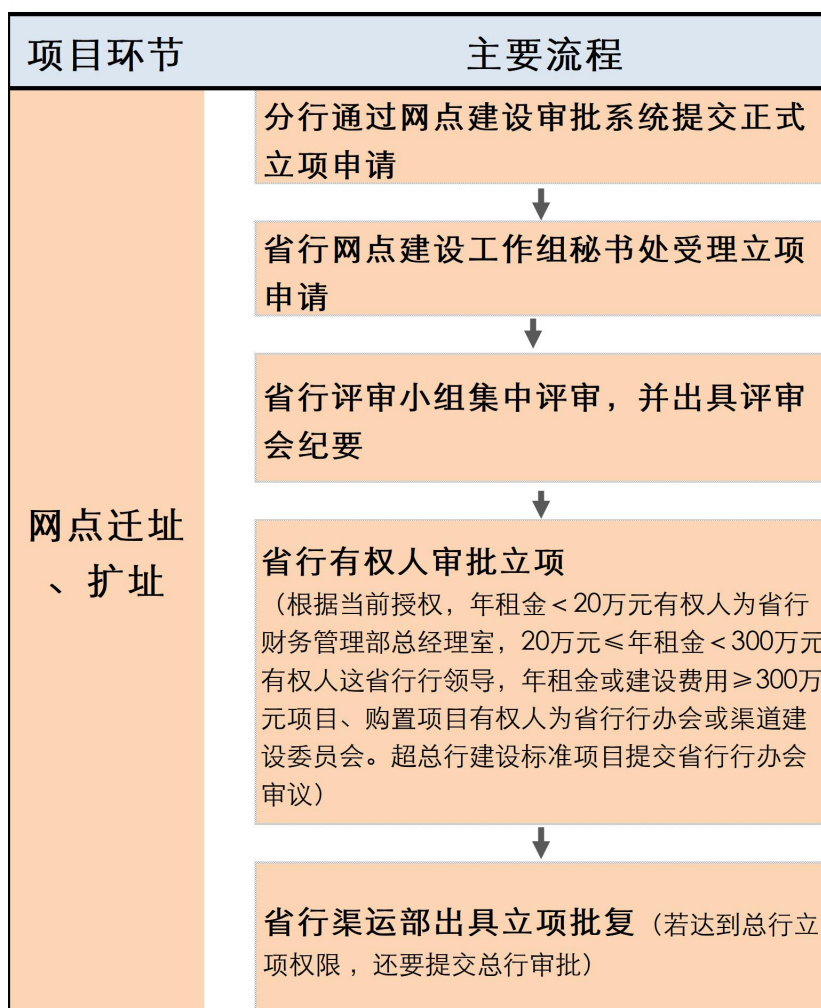
(6) 网点改造平面方案省行部门审批意见：渠道建设小组审批意见（渠道与运营管理部、财务管理部、出纳管理部、广州分行、财富管理与私人银行部、人力资源部、个人金融部、国内结算与现金管理部等）经办、复核、部门有权人意见等。

(7) 流转日志。

(二) 网点迁址、扩址

### 1. 流程图

### 网点迁址、扩址流程图



### 2. 记录信息及相关上传附件资料

(1) 改造项目基本情况：流水号、项目申请人、二级分行名称、新址营业地址、新址物业性质、新址租金单价（元/平方米/月）/新址房产原值（万元）、改造后网点人数、申请日期、联系电话、申报性质、新址建筑面积、机构新全称、网点机构号、改造后网点人数、装修面积（平方米）、装修预算小计（万元、装修单价（元/平方米）、总投资（万元）

改造后第 1-3 年指标（客户金融资产年日均余额（万元）、客户存款年日均余额（万元）、营业收入

(万元)、拨备前利润(万元)、成本收入比(%))、申报理由说明等

(2) 改造项目立项申请材料: 项目报审表(首次申报报审表上传“报审”栏, 按省行要求修改后的报审表上传“修改”栏)、网点地图(上传网点所在区域我行机构分布平面地图、网点周边平面地图)、选址评分表、其他立项申报材料(包括但不限于可行性报告、行长办公会议纪要、产权证明、其他要求提供的申报材料); 立项批复资料; 平面设计方案(平面方案、平面方案批复、外立面效果方案等)。

(3) 分行审批意见: 渠道条线、财管条线的经办、复核、部门有权人意见, 购置/租赁合同, 省行相符性意见审查等。

(4) 网点改造项目省行部门审批意见: 渠道建设小组审批意见(渠道与运营管理部、财务管理部、出纳管理部、广州分行、财富管理与私人银行部、人力资源部、个人金融部、国内结算与现金管理部等)经办、复核、部门有权人意见, 尽职报告, 会议纪要等。

(5) 省行行领导审批意见: 行领导(姓名)、行领导意见。

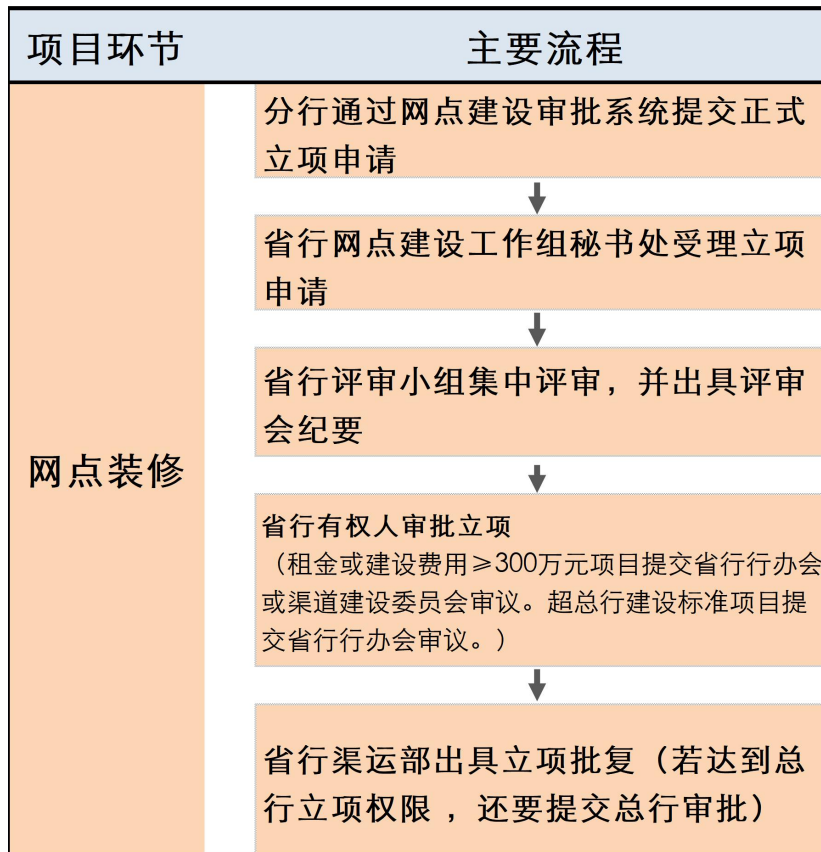
(6) 网点改造平面方案省行部门审批意见: 渠道建设小组审批意见(渠道与运营管理部、财务管理部、出纳管理部、广州分行、财富管理与私人银行部、人力资源部、个人金融部、国内结算与现金管理部等)经办、复核、部门有权人意见等。

(7) 流转日志。

(三) 网点装修

#### 1. 流程图

## 网点装修流程图



### 2. 记录信息及相关上传附件资料

(1) 改造项目基本情况：流水号、项目申请人、二级分行名称、新址营业地址、新址物业性质、新址租金单价（元/平方米/月）/新址房产原值（万元）、改造后网点人数、申请日期、联系电话、申报性质、新址建筑面积、机构新全称、网点机构号、改造后网点人数、装修面积（平方米）、装修预算小计（万元、装修单价（元/平方米）、总投资（万元）

改造后第1-3年指标（客户金融资产年日均余额（万元）、客户存款年日均余额（万元）、营业收入（万元）、拨备前利润（万元）、成本收入比（%）、申报理由说明等

(2) 改造项目立项申请材料：项目报审表（首次申报报审表上传“报审”栏，按省行要求修改后的报审表上传“修改”栏）、网点地图（上传网点所在区域我行机构分布平面地图、网点周边平面地图）、选址评分表、其他立项申报材料（包括但不限于可行性报告、行长办公会议纪要、产权证明、其他要求提供的申报材料）； 立项批复资料； 平面设计方案（平面方案、平面方案批复、外立面效果方案等）。

(3) 分行审批意见：渠道条线、财管条线的经办、复核、部门有权人意见，购置/租赁合同，省行相符性意见审查等。

(4) 网点改造项目省行部门审批意见：渠道建设小组审批意见（渠道与运营管理部、财务管理部、出纳管理部、广州分行、财富管理与私人银行部、人力资源部、个人金融部、国内结算与现金管理部等）经办、复核、部门有权人意见，尽职报告，会议纪要等。

(5) 省行行领导审批意见：行领导（姓名）、行领导意见。

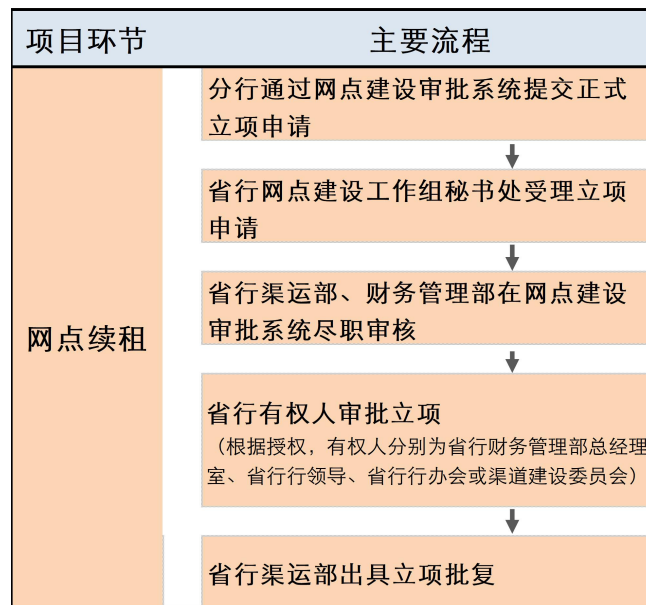
(6) 网点改造平面方案省行部门审批意见：渠道建设小组审批意见（渠道与运营管理部、财务管理部、出纳管理部、广州分行、财富管理与私人银行部、人力资源部、个人金融部、国内结算与现金管理部等）经办、复核、部门有权人意见等。

(7) 流转日志。

#### (四) 网点续租

##### 1. 流程图

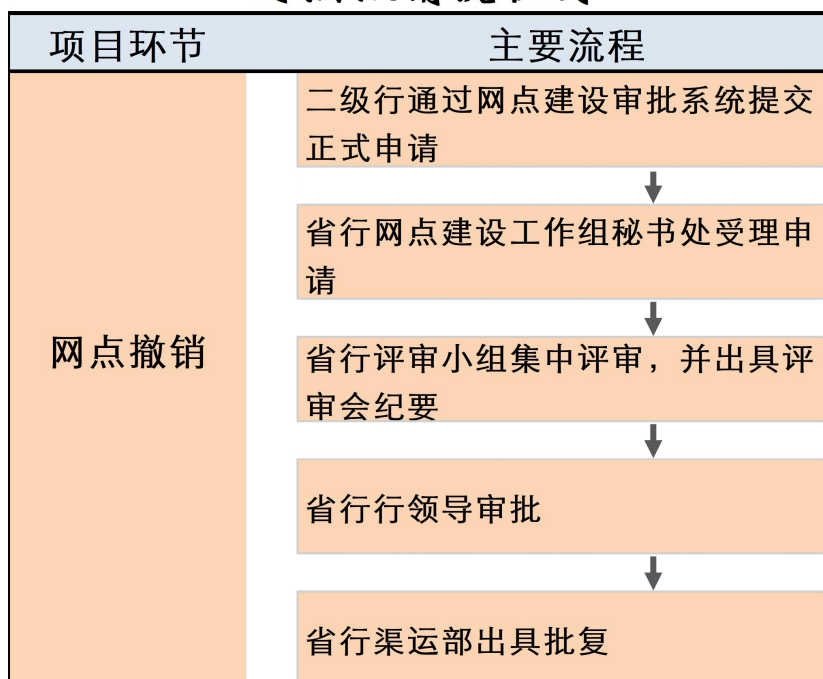
**网点续租流程图**



#### (五) 网点撤销

##### 1. 流程图

## 网点撤销流程图



### 2. 记录信息及相关上传附件资料

(1) 改造项目基本情况：流水号、申请日期、项目申请人、联系电话、二级分行、申报性质、网点名称、网点地址、机构类型、网点人员数（人）、最近装修时间、现址租赁到期日、网点现有营业面积（平方米）、网点租赁营业面积（平方米）、现有租金单价（元/平方米）、续租后租金单价（元/平方米）、续租首年租金（万元）、拟续租期限、续租业主是否一手业主、续租期内是否计划进行撤并和迁址、续租期最高年租金（万元）、网点机构号、续租原因、改造后第1-3年指标（客户金融资产年日均余额（万元）、客户存款年日均余额（万元）、营业收入（万元）、拨备前利润（万元）、成本收入比（%））等。

(2) 改造项目立项申请材料：项目报审表（首次申报报审表上传“报审”栏，按省行要求修改后的报审表上传“修改”栏）、网点地图（上传网点所在区域我行机构分布平面地图、网点周边平面地图）、选址评分表、其他立项申报材料（包括但不限于可行性报告、行长办公会议纪要、产权证明、其他要求提供的申报材料）；立项批复资料；平面设计方案（平面方案、平面方案批复、外立面效果方案等）。

(3) 分行审批意见：渠道条线、财管条线的经办、复核、部门有权人意见，购置/租赁合同，省行相符性意见审查等。

(4) 网点改造项目省行部门审批意见：渠道建设小组审批意见（渠道与运营管理部、财务管理部、出纳管理部、广州分行、财富管理与私人银行部、人力资源部、个人金融部、国内结算与现金管理部等）经办、复核、部门有权人意见，尽职报告，会议纪要等。

(5) 省行行领导审批意见：行领导（姓名）、行领导意见。

(6) 网点改造平面方案省行部门审批意见：渠道建设小组审批意见（渠道与运营管理部、财务管理部、出纳管理部、广州分行、财富管理与私人银行部、人力资源部、个人金融部、国内结算与现金管理部

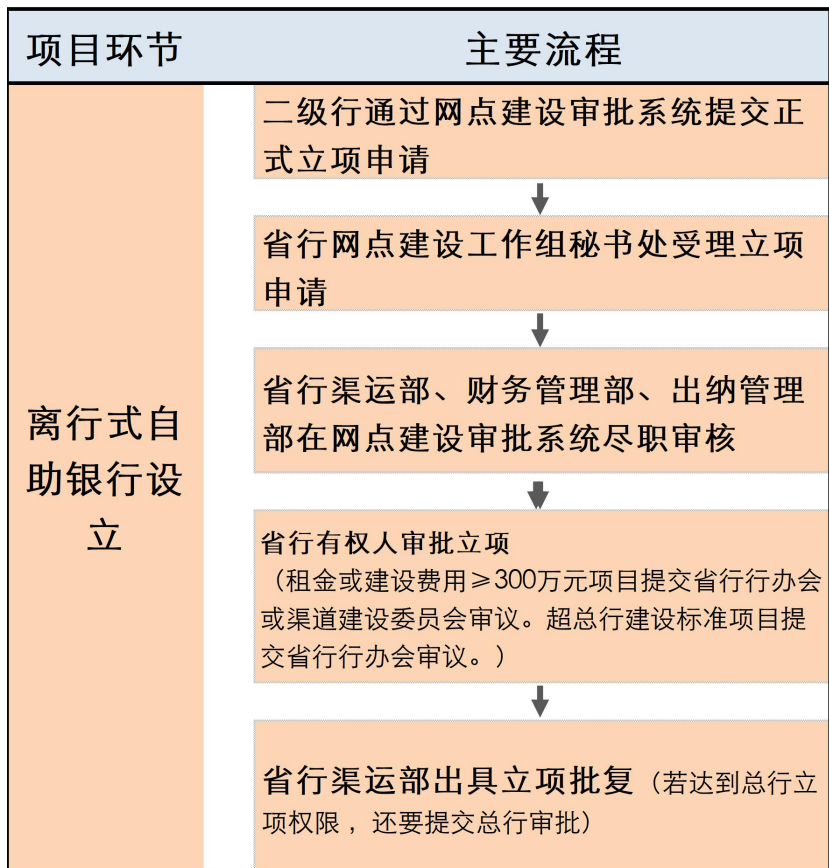
等) 经办、复核、部门有权人意见等。

(7) 流转日志。

(六) 离行式自助银行设立

### 1. 流程图

## 离行式自助银行设立流程图



### 2. 记录信息及相关上传附件资料

(1) 改造项目基本情况: 流水号、申请日期、项目申请人、联系电话、二级分行、申报性质、网点名称、网点地址、上次装修时间、物业性质、建筑面积、现址租金单价(元/平方米/月)/现址房产原值(万元)、租赁年限、申报理由说明等。

(2) 改造项目立项申请材料: 项目集中立项汇总表、可行性报告(首次申报报审表上传“报审”栏, 按省行要求修改后的报审表上传“修改”栏)、自助银行/自助服务点照片(上传自助银行/服务点内外部、周围环境照片)、网点地图(上传自助银行/服务点所在区域我行机构(包括网点及自助银行/自助服务点)分布平面地图、自助服务点周边平面地图)、选址评分表、其他立项申报材料(包括但不限于可行性报告、行长办公会议纪要、产权证明、其他要求提供的申报材料); 立项批复资料; 平面设计方案(平面方案、平面方案批复、外立面效果方案等)。

(3) 分行审批意见: 渠道条线、财管条线的经办、复核、部门有权人意见, 购置/租赁合同, 省行相符性意见审查等。

(4) 网点改造项目省行部门审批意见：渠道建设小组审批意见（渠道与运营管理部、财务管理部、出纳管理部、广州分行、财富管理与私人银行部、人力资源部、个人金融部、国内结算与现金管理部等）经办、复核、部门有权人意见，尽职报告，会议纪要等。

(5) 省行行领导审批意见：行领导（姓名）、行领导意见。

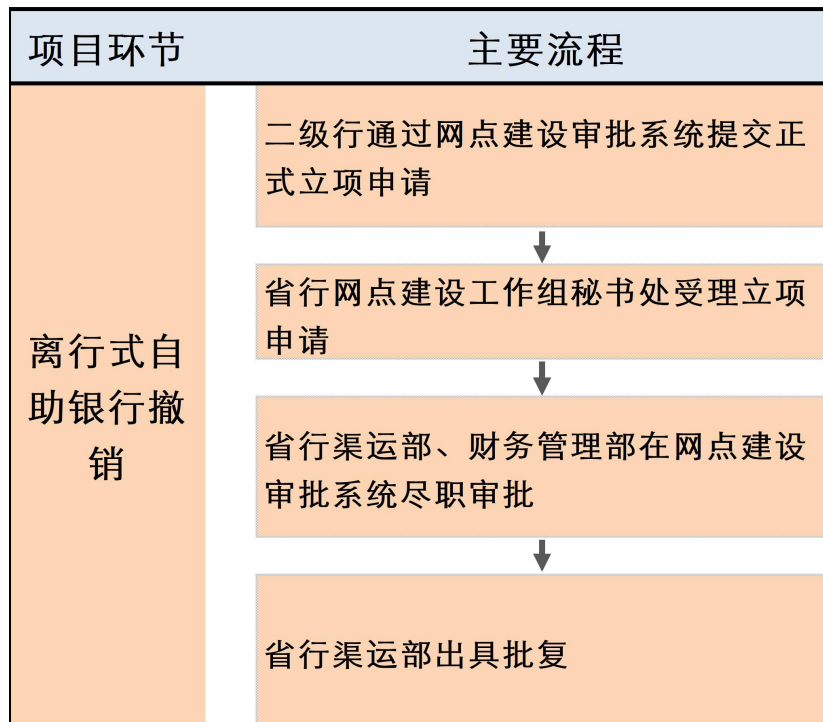
(6) 网点改造平面方案省行部门审批意见：渠道建设小组审批意见（渠道与运营管理部、财务管理部、出纳管理部、广州分行、财富管理与私人银行部、人力资源部、个人金融部、国内结算与现金管理部等）经办、复核、部门有权人意见等。

(7) 流转日志。

(七) 离行式自助银行撤销

### 1. 流程图

## 离行式自助银行撤销流程图



### 2. 记录信息及相关上传附件资料

(1) 改造项目基本情况：流水号、申请日期、项目申请人、联系电话、二级分行、申报性质、网点名称、网点地址、上次装修时间、物业性质、建筑面积、现址租金单价（元/平方米/月）/现址房产原值（万元）、租赁年限、申报理由说明等。

(2) 改造项目立项申请材料：项目集中立项汇总表、可行性报告（首次申报报审表上传“报审”栏，按省行要求修改后的报审表上传“修改”栏）、自助银行/自助服务点照片（上传自助银行/服务点内外部、周围环境照片）、网点地图（上传自助银行/服务点所在区域我行机构（包括网点及自助银行/自助服务点）分布平面地图、自助服务点周边平面地图）、选址评分表、其他立项申报材料（包括但不限于可行性报告、

行长办公会议纪要、产权证明、其他要求提供的申报材料)； 立项批复资料； 平面设计方案(平面方案、平面方案批复、外立面效果方案等)。

(3) 分行审批意见：渠道条线、财管条线的经办、复核、部门有权人意见，购置/租赁合同，省行相符性意见审查等。

(4) 网点改造项目省行部门审批意见：渠道建设小组审批意见(渠道与运营管理部、财务管理部、出纳管理部、广州分行、财富管理与私人银行部、人力资源部、个人金融部、国内结算与现金管理部等)经办、复核、部门有权人意见，尽职报告，会议纪要等。

(5) 省行行领导审批意见：行领导(姓名)、行领导意见。

(6) 网点改造平面方案省行部门审批意见：渠道建设小组审批意见(渠道与运营管理部、财务管理部、出纳管理部、广州分行、财富管理与私人银行部、人力资源部、个人金融部、国内结算与现金管理部等)经办、复核、部门有权人意见等。

(7) 流转日志。

## 二、网建改造类项目数据管理

新增改造类项目进程管理功能，以网点项目为单位，记录上述网点建设类型项目全流程日期节点，以及所处阶段，其中包括：“首次提交立项日期”、“立项批复日期”、“施工图完成日期”、“造价预算完成日期”、“工程采购完成日期”、“装修工程开始日期”、“装修工程完成日期”、“开业日期”、“装修标准验收完成日期”，并显示其阶段耗时及全流程耗时；项目“所处阶段”以对应时间作动态判断、实时表更数据，分别对应：“立项阶段”、“图纸设计阶段”、“预算阶段”、“采购阶段”、“装修阶段”、“验收、开业阶段”、“已开业(未验收)”、已开业(已验收)，相关数据可生成导出报表。

注意：数据报表应为两份，一份以项目为单位，记录各项目流转进程；一份以全辖网点为单位，对流程处于“已开业”环节的项目，系统自动写入更新其“开业时间”及“装修标准验收完成时间。”

## 三、网建改造类项目督办

新增改造类项目督办功能，根据上述日期节点，由系统每月1日自动抓取“超期”项目，并向对应二级分行指定邮箱发送提醒督办邮件，超期判断规则及对应提示如下：

1. 对已录入“首次提交立项日期”但超3个月未录入“立项批复日期”的项目，发送提示邮件：XX分行XXXX支行(网点)XXXX(改造类型)项目已超期XX天未完成立项，请你行加快处理！

2. 对已录入“立项批复日期”但超6个月未录入“装修工程开始日期”的项目，发送提示邮件：XX分行XXXX支行(网点)XXXX(改造类型)项目已超期XX天未进入装修环节，请你行加快处理！

3. 对已录入“装修工程完成日期”但超6个月未录入“开业日期”的，发送提示邮件：XX分行XXXX支行(网点)XXXX(改造类型)项目已超期XX天未开业，请你行加快处理！

4. 对已录入“开业日期”但超3个月未录入“装修标准验收完成日期”的，发送提示邮件：XX分行

XXXX 支行（网点）XXXX(改造类型)项目已超期 XX 天未开展装修标准验收，请你行加快处理！

上述督办事项需生成可导出的日志，提省行管理员查看、下载。二级分行除对日期节点进行补充以外，还可单个项目标记为“项目中止”，同时需上传相关原因说明及附件材料，一旦备注系统将不再对分行进行督办。

#### 四、网点续租类项目预警功能及租赁合同管理功能

新增租赁类网点数据，铺底数据包括租赁合同的“开始日期”、“结束日期”、“首年年租金”、“首年租金单价”、“合同租金递增幅度”、“租赁期限（按月计算）”、“合同期内最高年租金”、“合同总租金”

1. 新增网点续租类项目预警功能，于运营平台中导入网点现租赁合同“开始日期”及“结束日期”作为铺底数据，每月 1 日系统读取所有网点“结束日期”距当前日期的天数，并筛选出天数小于“100 天”的机构，并向对应二级分行发送预警邮件：“XX 分行 XXXX 支行（网点）物业租赁合同即将到期，请你行尽快跟进处理！”。二级分行可通过系统对网点项目标注“省行立项中”以及选择“立项类型”（包含续租立项、迁址立项、撤销立项），同时需输入“提交省行立项日期”，输入日期后 100 天内不再对其预警督办。

2. 新增合同管理功能，每月 1 日系统读取所有网点租赁“结束日期”，如该日期早于当前日期，则向相关二级分行发送督办邮件：“XX 分行 XXXX 支行（网点）物业租赁合同已过期，请你行尽快处理！”

如二级分行对租赁合同进行保存更新后，数据将自动写入以网点为单位的铺底数据。

所涉及的数据项目及催办日志需可生成报表导出。

3.2.2.3 界面要求：无

3.2.2.4 其它要求：无

### 3.2.3 运营事项管理

#### 3.2.3.1 功能简述：

（一）申请：申请人在系统录入申请信息，也可以下载申请表模板填写后上挂系统（可同时上挂其他附件），系统检查通过后，申请记录根据流程设置自动流转至下一审批环节。申请记录提交后，在下一处理环节人员未点击打开前，可主动召回申请（下同）。

（二）审批：审批人对申请记录进行审批，审批通过则根据流程设置自动流转至下一审批/维护环节，如审批不通过，可以将申请表退回申请人并同步通过行家 APP 应用、申请审批退回待处理队列提醒申请人。如根据流程设置当前已达到流转终结环节，则记录流转完成。

（三）维护：申请审批项目涉及人工维护操作的，维护人员完成维护后点击确认，则记录流转完成。对不确认的可以将申请表退回申请人，并同步通过行家 APP 应用、申请审批退回待处理队列提醒申请人。并同步提醒申请人。

（四）申请、审批、维护（如有）完成后，对于“是否归档”为“是”的申请项目，系统自动更新申请项目全量信息。对于“是否归档”为“是”的申请项目，系统在其提交申请时，自动检查其变更类型是否与全量信息匹配，即变更和删除申请，相关记录必须存在，变更栏位将加“\*”标识；新增记录检查与存量记录信息键值不能重复。

初步梳理，详见《附件 4：申请审批通用项目清单》



附件4：申请审批  
通用项目清单.xlsx

### 3.2.3.2 详细说明：

#### （一）申请审批项目参数化定制

申请审批项目申请表栏位信息、申请审批层级、流转方式等，通过参数化设置，可根据业务需要定制申请审批项目，支持各条线各类申请审批事项处理。

#### （二）提供行家 APP 应用的提示和操作应用

1. 待审批/待维护/退回待修改等记录，自动通过行家 APP 应用提醒相关人员。相关人员可以在业务处理模块-申请审批项下找到待处理记录，也可直接在业务处理-待处理事项下找到待处理记录。

2. 除提供内网办公端处理外，还同时提供行家 APP 应用应用，满足移动办公需要。

#### （三）多维度查询

可按机构、申请审批项目、时间段、各环节经办人等维度组合查询和下载申请审批记录。各申请审批项目查询条件可通过参数化定制。

查询权限。省行管理性用户（审批、维护、参数、监控等）可查询全辖条线业务申请信息，二级行管理性用户（审批、维护、监控等）可查询本行辖内条线业务申请信息，机构用户（申请、查询）可查询本机构申请信息。

#### （四）信息统计

系统提供业务申请统计功能，可多维度统计各业务申请业务量，并提供报表导出功能。

1. 查询条件。可通过输入申请日期(起止)、变更类型、审批用户、机构号、归属条线、维护日期(起止)、所属二级行、信息进行组合查询。

2. 查询结果。包括业务标识、变更类型、笔数等。

#### （五）监控管理

原则上当天的申请应当天完结，对于当天未完完结状态下的申请业务，需由系统管理部门进行定期监控，督促相关机构及时处理。

1. 审批功能设置每日营业时间控制表，可由管理部门进行参数化更新，格式为开机时间和关机时间，非营业时间内，不得发起申请业务，但可处理后续的审批、维护、关闭等其他操作。

2. 提供联机监控查询功能，可由各级机构实时查询在途交易信息，查询条件为：申请状态、条线、申请机构。系统管理部门可查询全辖所有在途交易信息，省行条线部门用户可查询全辖本条线所有申请的在途交易信息，二级行条线部门用户可查询全辖本条线所有申请的在途交易信息，机构用户可查询本机构所有申请的在途交易信息。

3. 对关机时间后处理未完结的在途交易，系统根据不同状态通过行信系统分别向相关机构用户自动发出提示信息。

1) 待审批状态，向申请业务归属条线部门审批用户发提示信息：您名下存当天未审批的申请业务，

请及时处理并通知维护用户一并处理。

2) 待维护状态, 向申请业务归属条线部门维护用户发提示信息: 您名下存当天未维护的申请业务, 请及时处理。

3) 退回待修改状态, 向申请机构用户发提示信息: 您名下存当天未处理的申请业务, 请及时处理。

4. 提供查询结果的导出功能。可供系统管理部门、条线管理部门导出清单, 发送辖内相关机构、审批/维护机构, 督促其及时处理。

3.2.3.3 界面要求: 无

3.2.3.4 其它要求:

(一) 申请审批项目参数化定制

申请审批项目申请表栏位信息、申请审批层级、流转方式等, 通过参数化设置, 可根据业务需要定制申请审批项目, 支持各条线各类申请审批事项处理。

(二) 提供行家 APP 应用的提示和操作应用

1. 待审批/待维护/退回待修改等记录, 自动通过行家 APP 应用提醒相关人员。相关人员可以在业务处理模块-申请审批项下找到待处理记录, 也可直接在业务处理-待处理事项下找到待处理记录。

2. 除提供内网办公端处理外, 还同时提供行家 APP 应用应用, 满足移动办公需要。

(三) 多维度查询

可按机构、申请审批项目、时间段、各环节经办人等维度组合查询和下载申请审批记录。各申请审批项目查询条件可通过参数化定制。

查询权限。省行管理性用户(审批、维护、参数、监控等)可查询全辖条线业务申请信息, 二级行管理性用户(审批、维护、监控等)可查询本行辖内条线业务申请信息, 机构用户(申请、查询)可查询本机构申请信息。

(四) 信息统计

系统提供业务申请统计功能, 可多维度统计各业务申请业务量, 并提供报表导出功能。

1. 查询条件。可通过输入申请日期(起止)、变更类型、审批用户、机构号、归属条线、维护日期(起止)、所属二级行、信息进行组合查询。

2. 查询结果。包括业务标识、变更类型、笔数等。

(五) 监控管理

原则上当天的申请应当天完结, 对于当天未完完结状态下的申请业务, 需由系统管理部门进行定期监控, 督促相关机构及时处理。

1. 审批功能设置每日营业时间控制表, 可由管理部门进行参数化更新, 格式为开机时间和关机时间,

非营业时间内，不得发起申请业务，但可处理后续的审批、维护、关闭等其他操作。

2. 提供联机监控查询功能，可由各级机构实时查询在途交易信息，查询条件为：申请状态、条线、申请机构。系统管理部门可查询全辖所有在途交易信息，省行条线部门用户可查询全辖本条线所有申请的在途交易信息，二级行条线部门用户可查询全辖本条线所有申请的在途交易信息，机构用户可查询本机构所有申请的在途交易信息。

3. 对关机时间后处理未完结的在途交易，系统根据不同状态通过行信系统分别向相关机构用户自动发出提示信息。

1) 待审批状态，向申请业务归属条线部门审批用户发提示信息：您名下存当天未审批的申请业务，请及时处理并通知维护用户一并处理。

2) 待维护状态，向申请业务归属条线部门维护用户发提示信息：您名下存当天未维护的申请业务，请及时处理。

3) 退回待修改状态，向申请机构用户发提示信息：您名下存当天未处理的申请业务，请及时处理。

4. 提供查询结果的导出功能。可供系统管理部门、条线管理部门导出清单，发送辖内相关机构、审批/维护机构，督促其及时处理。

### 3.2.4 一键日结

3.2.4.1 功能简述：每日预警监控项目中如存在监控周期为“每日（T+0）”即每日需要实时监控的异常记录，在“一键日结”项下展示异常记录，同时自动通过行家APP应用提醒相关人员。相关机构必须当日处理完异常记录。

3.2.4.2 详细说明：有关预警监控处理流程详见预警监控需求说明。

3.2.4.3 界面要求：无

3.2.4.4 其它要求：无

#### 3.2.5 指令管理

##### 3.2.5.1 功能简述：

（一）指令发布：省行渠运体系各部门、二级行渠道运营部门经办人员可新建指令信息，指令信息包括：标题、内容、是否需回复、发布日期、发布部门/团队、发布经办、发布复核、指令回复信息，并可上挂附件。指令接收对象可为辖内机构或辖内机构指定人员，可根据机构树选择接收机构或接收人，也可以选择事先建立好的机构组或人员组。经办提交后经本部门复核人员审核后发布。指令发布后，在未有任人员接收前，可主动召回。

（二）指令回复：对于需要回复的指令，指令接收人填写回复信息、附件后提交。对已回复指令，指令发布人可针对单个或多个指令回复机构/人退回指令。指令回复后不能再更新回复信息，如需更新，可

由指令发布者退回。指令上挂附件分普通附件和通用反馈附件。其中普通附件为无需汇总填报信息的附件，通用反馈附件可由指令接收人打开后共享填报（只可填写本机构或本人记录），填报信息自动实时汇总。

#### 3.2.5.2 详细说明：

（一）通过上挂通用反馈附件可实现通用反馈项目的在线填报、自动汇总。用以按半固定格式人工导入需要各级机构反馈信息的项目。

**包含的栏位：**发起日期、项目标题、项目批次号、二级行、所属机构号、所属机构名称、反馈要求、附加栏位 1、附加栏位 2、附加栏位 3、附加栏位 4、附加栏位 5、附加栏位 6、附加栏位 7、附加栏位 8、状态、反馈明细。

其中，反馈要求、附加栏位 1、附加栏位 2、附加栏位 3、附加栏位 4、附加栏位 5、附加栏位 6、附加栏位 7、附加栏位 8 允许为空。

通用反馈附件可由省行渠运体系各部门、二级行渠道运营部门导入，系统根据每笔记录“所属机构号”栏位分发到所在机构、二级行运营部门，机构、二级行运营部门根据反馈要求逐笔记录在线填写反馈信息，其中机构反馈信息需经二级行运营部门审核确认。相关记录可由机构、二级行运营部门、省行渠道与运营管理部按照管辖权限查询和下载。

（二）指令发布后，自动通过行家APP应用提醒相关人员。系统自动记录指令接收、完成处理情况，是否已接收、是否已完成处理的总数和明细（接收/处理机构、人，时间等）可查询、下载。

3.2.5.3 界面要求：无

3.2.5.4 其它要求：无

### 3.2.6 待处理事项

3.2.6.1 功能简述：用于按模块（如业务处理、风险管理等）归集网点、各级管理部门待处理工作事项，如待审批、退回待修改、预警监控或运行监控待跟进事项等，以便网点、各级管理部门一点进入完成待跟进处理事项，相关事项完成处理（如完成反馈）后，该记录不再在此提示。该功能同时在行家 APP 应用开发，网点、各级管理部门人员可在行家 APP 应用查询和处理待处理工作事项。

3.2.6.2 详细说明：无

3.2.6.3 界面要求：无

3.2.6.4 其它要求：无

### 3.2.7 履职管理

3.2.7.1 功能简述：

## 一、重大事项报告

### （一）重大事项报告处理流程

#### 1. 提交重大事项报告

网点在线录入并提交报告经二级行运营部门在线审核后流转至省行。录入信息包括：事项类型、重要标识、条线、产品、报告标题、事项描述、跟进情况、事件状态、并可上挂附件，根据机构树选择拟主送和抄送的机构/部门后提交。记录提交后，不可召回，且仅省行渠道与运营管理部复核人员可对报告进行删除处理。相关要素：事项类型、重要标识、条线、产品均可参数化设置。

重大事项报告录入，开放给派驻业务经理，用于业务经理创建的重大事项报告。录入时，必须输入报告的类型、条线/产品、报告标题、事项描述、状态及主报单位，报告的类型决定该重大事项报告的完结操作权限，如“高风险”、“违规”及“案件”类型的报告，须由主报单位行领导进行完结操作；而如“重大业务差错”、“中风险”及“风险隐患”类型的报告，可由所在行运营部门复核角色人员进行完结。主报单位可选择范围为所属二级行本部下的所有部门及省行本部所有部门，抄报单位则必须跟主报单位属于同一层级，如主报单位为二级行本部辖属部门，则抄报单位也必须为二级行本部下属部门，若不满足以上条件，系统将拒绝录入。

#### 2. 接收重大事项报告

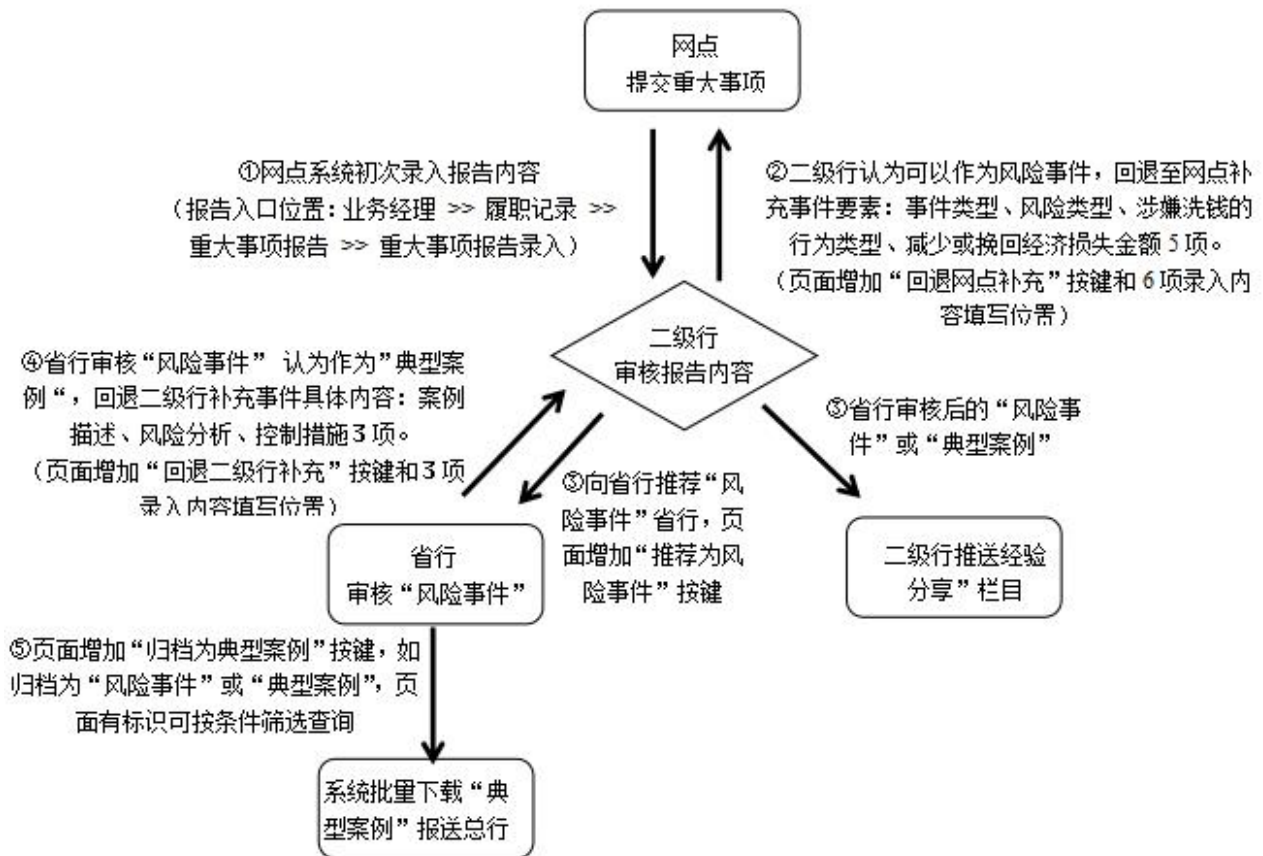
渠道与运营管理部可查看所有报告并对其进行操作。报告接收机构/部门人员对报告如有疑问，可在线问询并退回至网点或二级行运营部门，接收问询机构可在线补充反馈相关信息后提交，其中原始报告内容不可修改，对于问询记录，所有报告流转机构均可见。对于已明确业务条线的重大事项报告增加自动分发至所属业务条线部门的功能。各级管理部门对有关报告内容确认属共性事件可分享的，可将该报告推送至“共性分享”专栏，供本辖机构分享。

#### 3. 下载重大事项报告

系统可自动将每日重大事项报告下载为可编辑的文档并自动发送至渠道与运营管理部指定邮箱（一般为运营内控管理团队邮箱）。同时每月初（1号）对上月的报告事项下载归档，发送指定邮箱。相关邮箱均可参数化设置。

### （二）典型案例与风险事件

风险事件、典型案例，统一通过重大事项报告功能录入。派驻业务经理提交重大事项报告后，二级行运营部门审核后拟推荐省行作为风险事件、典型案例报送的，可通过系统向省行提出推荐建议，省行同意二级行推荐意见后，在系统上自动根据该重大事项报告形成风险事件或典型案例模板记录，由网点、二级行补充相关信息后提交省行确认后归档，并可视需要推送至“经验分享”栏目供全辖分享。风险事件、典型案例可由网点、二级行、省行查询和下载，业务经理工作日志无需再报送风险事件、典型案例内容。流程图如下：



## 二、离岗申请

用于录入派驻业务经理的离岗与代职申请信息录入。“临时离岗”申请时, 需要选择工作 B 角及填写离岗原因, 不需要审批, 直接保存后提交, 不可修改。“短期离岗”则不需要选择工作 B 角, 离岗原因需要选择而不需要填写。

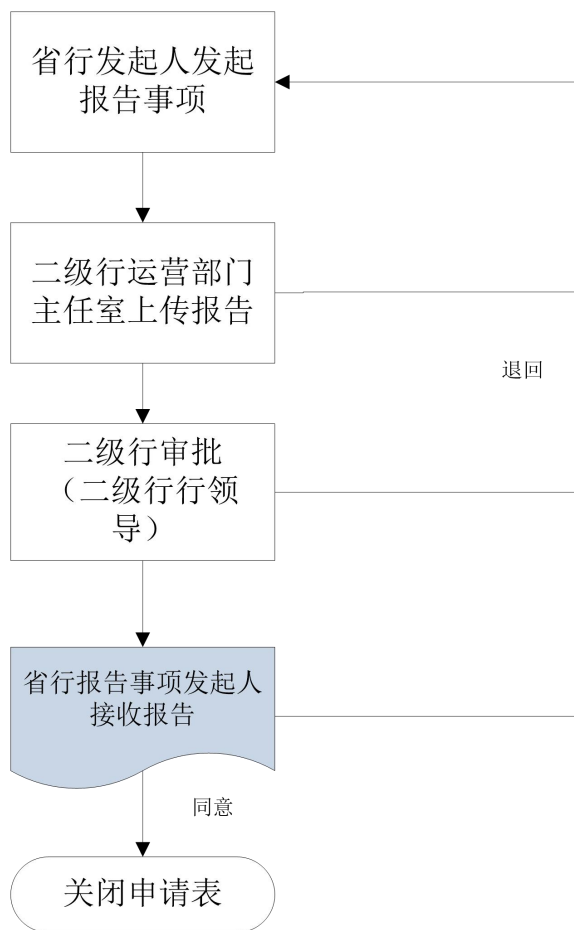
操作说明:

1. 离岗类型: 选择离岗类型, 临时离岗是 2 天以内的离岗
2. 工作 B 角: 离岗类型为“临时离岗(2 天以内)”时, 需要选择工作 B 角色, 可由二级行运营部经办、复核在离岗与代职审批时修改。
3. 保存: 对于“临时离岗”申请的操作, 相当于提交申请, 并且保存后不能修改; 对于“短期离岗”, 保存操作只是保存当前填写的信息, 并为提交申请, 需在“离岗与代职记录”查询中修改与提交。
4. 提交申请: 只在“短期离岗”时有效, 用户提交填写的申请, 并等待运营部经办、复核的审批。提交申请后的记录在“离岗与代职记录”功能中查询。

## 三、支付清算业务季度报告

### 一、处理流程

#### (一) 流程图



#### 1. 流程说明

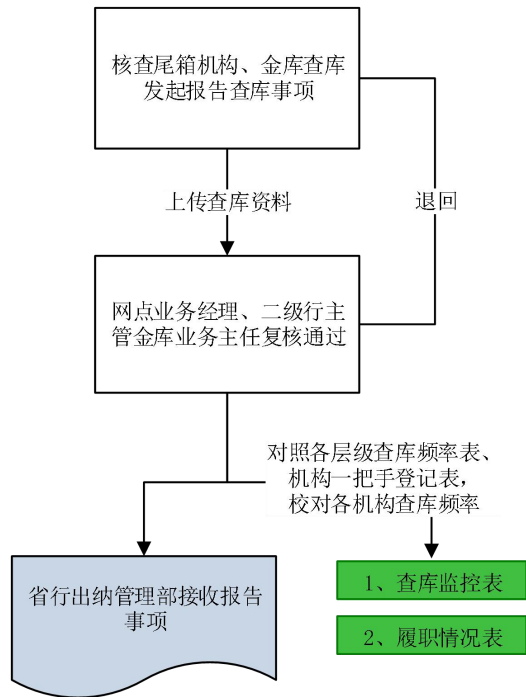
- (1) 省行支付清算部人员发起报告事项；
- (2) 二级行运营部门主任室提交报告；
- (3) 二级行行领导层级审核；
- (4) 省行支付清算部事项发起人接收报告，如不同意则退回报告至二级行运营部门主任室层级，如所有报告收集完毕则可关闭该事项。

#### 2. 申请表单内容

- (1) 报告名称
- (2) 完成时限
- (3) 说明：供发起人详细说明报告内容要求等。
- (4) 上传附件：省行发起人可在此上传报告模板，二级行可在此上传报告。

### 四、网点/金库查库

#### 1、流程图



## 2、流程说明

（一）营业机构每周、每月、突击核查尾箱、自助设备现金，二级行金库、省行运营中心、出纳管理部每月、每季度、每年、突击查库发起报告事项；

（二）将核查尾箱、自助设备现金，金库等相关资料上传到发起报告事项中，营业网点业务经理、二级行运营部门主任室复核后提交报告；

（三）形成报告后省行出纳管理部接收全辖报告事项；

（四）营业网点业务经理、二级行运营部门主任室复核后提交报告后，系统根据预留的各行查库规则进行判断，生成查库监控表和各行各层级人员履职情况表。

## 3、申请表单内容

（一）查库名称、日期

（二）查库时间

（三）各货币余额

（四）核查尾箱/查库经办、复核、网点/金库负责人，主管行领导

（五）说明：供发起人详细说明报告内容要求等。

（六）上传附件：所有要求的查库资料可在此上传。

## 五、重空查库

### 一、库房查库

（一）查库人员验证。查库人员输入系统预留手机号，获取手机验证码，输入手机验证码，核对无误后才能进行查库信息建立。

（二）查库信息建立。新增查库信息，选择查库类型（库房负责人查库、分管行领导查库），采用下拉菜单供选择。选择凭证代码，采用下拉菜单供选择，输入凭证数量，该步骤可增加（重复操作）删除，查库照片上传，点击提交完成查库建立。

#### （三）查库历史及资料明细

1. 查库历史。按时间段可查询库房一段时间内查库记录，查库记录按次显示（即一次查库为一条记录），查库记录内容包括：查库机构名称、查库提交时间（系统默认查库日期及时间）、查库类型、查库人。

2. 资料明细下载。每条查库记录后面添加明细按钮，明细里面包含：查库明细及查库照片，查库明细包括：凭证代码、凭证名称、凭证数量、查库人。明细及照片需提供下载。

### 二、营业机构查库

同库房查库。

### 三、查库记录及结果管理

（一）查库记录查询。按机构号、时间段查询库房、营业网点查库记录，二级行可查询单个/全部辖内网点查库记录，省行可查询全辖，按二级行机构号查询某二级行，按网点机构号查询某个网点。查库记录明细格式同上：查库机构名称、查库提交时间、查库类型、查库人，被查柜员，同样需可查询明细及照片，并可提供下载。

（二）查库结果查询。按机构号、时间段查询库房、营业网点查库记录，二级行可查询单个/全部辖内网点查库结果，省行可查询全辖，按二级行机构号查询某二级行，按网点机构号查询某个网点。查询结果显示格式：查库机构名称、查库提交时间、查库类型、查库人，被查柜员、查库结果（相符、不符），提供下载。

查库结果核对数据来源：通过向 BANCS 系统电子光盘报表系统取数，下载库房、网点查库日重空凭证库存报表，库房查库与查库记录明细表凭证代码、凭证名称、凭证数量进行匹配核对，网点查库与查库记录明细表被查柜员的凭证代码、凭证名称、凭证数量进行匹配核对。

### 四、查库预警功能

（一）查库频率设置。按查库类型进行设置查库频率，如业务经理查库设置为一周，网点负责人查库设置为一个月。需可新增、删除、维护。

（二）查库预警查询。按机构号、时间段查询库房、营业网点查库预警，二级行可查询单个/全部辖

内网点查库预警，省行可查询全辖，按二级行机构号查询某二级行，按网点机构号查询某个网点。产生预警模式：机构号、机构名称、查库时间段、查库类型、查库状态（未执行）。

预警数据来源：根据查库明细表，判断各个查库类型在查库频率内是否进行查库操作。

## 五、查库指令下发功能

（一）查库指令下发。新增功能：查库类型（下拉选择），查库时间，查库接收机构。省行向二级行发送，二级行下营业网点发送。查库指令通过手机短信或邮件提醒接收人员。

（二）查库指令下发行。按条件（日期、机构号）查询省行、二级行查库指令下发历史。

3.2.7.2 详细说明：无

3.2.7.3 界面要求：无

3.2.7.4 其它要求：

### 1. 提供行家 APP 应用的提示和操作应用

（1）已问询/待回复记录，自动通过行家 APP 应用提醒相关人员。相关人员可以在业务处理模块-重大事项报告项下找到待处理记录，也可直接在业务处理-待处理事项下找到待处理记录。

（2）除提供内网办公端处理外，还同时提供行家 APP 应用应用，满足移动办公需要。

### 2. 多维度查询

可按时间段、机构、事项类型、重要标识、条线、产品、报告标题、事项描述事件状态、各环节经办人等维度组合查询和下载报告记录。各报告查询条件可通过参数化定制。

## 3.2.8 重要信息发布

### 3.2.8.1 功能简述：

（一）信息发布：省行渠运部、二级行渠道运营部门主管/主任可新建信息，信息包括：标题、内容、是否需回复、发布日期、发布部门/团队、发布经办、发布复核、回复信息，并可上挂附件。接收对象可为辖内机构或辖内机构指定人员，可根据机构树选择接收机构或接收人，也可以选择事先建立好的机构组或人员组。主管/主任提交后经本部门总经理室成员/二级行分管行领导审核后发布。指令发布后，在未有人员接收前，可主动召回。

（二）信息回复：对于需要回复的信息，接收人填写回复信息后提交。

### 3.2.8.2 详细说明：

（一）提供组合查询，查询栏位包括：发布起止日期、发布单位（部门/团队）、发布人、信息标题、内容。

（二）系统自动记录指令接收、完成处理情况，是否已接收的总数和明细（接收机构、人，时间等）可查询、下载。

3.2.8.3 界面要求：无

3.2.8.4 其它要求：

（一）信息发布后，自动通过行家APP应用提醒相关人员。系统自动记录指令接收、完成处理情况，是否已接收、是否已完成处理的总数和明细（接收/处理机构、人，时间等）可查询、下载。

（二）可在行家APP应用发布和接收信息。

### 3.2.9 关键信息展示

3.2.9.1 功能简述：

（一）搭建网点效能和运营综合信息库。整合网点效能和运营管理方面数据资源，打造涵盖网点基础信息、设备和人员配置、文优服务、设备运行和业绩表现等网点效能和运营方面综合信息库，为网点建设、运营服务、效能评价等提供数据信息支持。

（二）相关信息通过新平台实现整合共享，网点的基础信息包括物理信息（名称、地址、网点类型、营业状态、面积、装修时间、是否开设保管箱业务、是否配置洗手间等）、人员配置情况（网点各类人员数量，渠运条线管理的人员信息等）、柜口和各类机具配置情况（智能柜台、现金设备、柜员助手的配置数量、各机具的具体信息、运营效能等）、业务量信息（到店客户数、柜台业务量、智能柜台业务量、ATM业务量、尾箱现金库存限额、尾箱重要空白凭证限额等）、网点内控评价、服务投诉情况等。具体信息详见《附件5：关键指标数据》。



附件5：关键指标  
数据.xls

（三）省行渠运体系各部门可查询和下载全辖基本信息和本部门主管的业务信息；二级行渠运部门可查询和下载辖内所有信息，以及开放全辖查询和下载的指标信息（可通过参数设置）；网点可查询和下载本网点信息，以及开放全辖查询和下载的指标信息（可通过参数设置）。

3.2.9.2 详细说明：

一、信息发布：省行渠运部经办人员可新建加油快报信息，信息包括：标题、业务条线、类型、内容摘要、发布日期、发布部门/团队、发布经办、发布复核、有效日期，并可上挂附件。信息接收对象可为辖内机构或辖内机构指定人员，可根据机构树选择接收机构或接收人，也可以选择事先建立好的机构组或人员组。经办提交后经本部门复核人员审核后发布。信息发布后，在未有任何人员接收前，可主动召回。

（一）提供组合查询，查询栏位包括：发布起止日期、发布单位（部门/团队）、发布人、信息标题、内容摘要。

(二) 系统自动记录指令接收、完成处理情况，是否已接收的总数和明细（接收机构、人，时间等）可查询、下载。

(三) 加油快报可在行家APP应用发布和接收。

## 二、晨会管理：

(一) 晨会信息发布：省行渠道与运营管理部及业务部门有柜员功能，根据业务需求及工作安排在工作模块中上传晨会学习资料，如果当日发布时长超过20分钟，需另行在其他日期进行发起；信息包括：发布层级、业务条线、标题、内容、发布日期、发布部门/团队、发布经办、发布复核、有效日期，并可上挂附件。信息接收对象可为辖内机构或辖内机构指定人员，可根据机构树选择接收机构或接收人，也可以选择事先建立好的机构组或人员组。经办提交后经本部门复核人员审核后再经省行渠运部审核通过后发布。

(二) 晨会信息排期：各发布单位在系统上进行申请，渠运部根据各业务部门的申请统筹安排，原则上先申请先发布，先紧急后一般；模块支持一对多、一对一的推送路径，可以根据工作需要在全范围推送，或是根据工作需要精准推送。信息发布后，在未有任何人员接收前，可主动召回。有效日期默认为长期，可修改，有效期过后的信息记录将自动删除。

(三) 学习资料可以为文件、音频、视频等多种方式，实现晨会资讯“收集-发布-反馈”全流程管理，实时掌握机构晨会学习进程与反馈情况。支持在线回看、内容分类、智能推荐及课后测试等功能，便于基层利用碎片化时间进行学习。

## 三、意见建议与反馈

(一) 提交意见建议：各级机构人员可提交意见建议，录入信息包括：业务条线、产品、标题、问题描述、意见建议、问题分类、优先级别，并可上挂附件。根据机构树选择拟提交机构/部门后提交。记录提交后，在下一处理环节人员未点击打开前，可主动召回（下同）。

(二) 问题接收：问题接收机构/部门人员可对问题进行回复，如需本上级管理部门或本级其他条线部门回复的，可转上级或本级其他部门。各级管理部门对有关意见建议确认属共性问题可分享的，可将该意见建议推送至“共性分享”专栏，供本辖机构分享。

(三) 提供行家 APP 应用的提示和操作应用

1. 已回复/待回复记录，自动通过行家 APP 应用提醒相关人员。相关人员可以在业务处理模块-意见建议与反馈项下找到待处理记录，也可直接在业务处理-待处理事项下找到待处理记录。

2. 除提供内网办公端处理外，还同时提供行家 APP 应用应用，满足移动办公需要。

3. 可按业务条线、产品、标题、问题描述、意见建议、问题分类、优先级别等维度组合查询和下载意见建议记录。

3.2.9.3 界面要求：无

3.2.9.4 其它要求：

(一) 提供组合查询，查询栏位包括：发布起止日期、发布单位（部门/团队）、发布人、信息标题、内容。

(二) 网点业务经理按日期逐条点击晨会信息接收，系统自动记录晨会信息接收情况，是否已接收的总数和明细（接收机构、人，时间等）可查询、下载，具备导出功能，便于掌握各条线、各二级行推送晨会资料的频率。晨会信息可在行家 APP 应用发布和接收。

(三) 设置“分行渠运管理人员列席晨会情报信息收集表（二级行）”，由各行渠运条线人员在该平台及时录入分管行领导、部门主任室成员列席参与网点晨会的日期、网点名称等相关信息，同步支持收集各条线、二级行对晨会工作的意见建议。

### 3.2.10 风险管理

3.2.10.1 功能简述：渠运体系各部门所有业务预警监控、运行监控采取统一模式处理，有关预警监控、运行监控数据根据预警监控、运行监控需求每日定时在专门的数据处理服务平台（如目前的GP）上处理，形成预警监控、运行监控记录文件并放在指定服务器。

本平台增设《预警监控/运行监控项目表》，参数化设置每个监控项目监控路径（分运行监控、预警监控两种，运行监控指集中由省行运行监控处理的监控项目，预警监控指由相关业务条线管理部门/团队管理的预警项目）。本平台每天自动提取数据处理服务器生成的预警监控、运行监控记录文件，根据《预警监控/运行监控项目表》设定的监控项目监控路径，分别送运行监控、预警监控模块处理。

预警监控、运行监控项目调整（包括新增、修改、删除）可通过调整数据处理服务平台数据运行脚本处理，本平台只需调整《预警监控/运行监控项目表》，不涉及版本更新。另外，《预警监控/运行监控项目表》中的预警监控、运行监控项目可通过监控项目监控路径在“运行监控”和“预警监控”之间撤换，不涉及版本更新。



附件6：预警监控  
项目表.xlsx

3.2.10.2 详细说明：

#### 1、预警监控

一、新平台设置“预警监控”，用于承接来自数据处理服务平台（如目前的GP）中监控项目监控路径为“预警监控”的监控记录。

二、设置《预警监控项目表》，栏位如下：

(一) 监控项目编号（键值）

指预警监控项目编号，如：44YUY0044。

(二) 监控项目名称

预警监控/项目名称。

(三) 主管部门、主管团队

预警监控项目主管业务的部门、团队。

(四) 监控周期：分每日 (T+0)、每日 (T+)、每月、每季、每年

(五) 运行起止时间：针对监控周期为每日 (T+0) 的有效，指定监控项目运行起止时间。

(六) 运行间隔时间：针对监控周期为每日 (T+0) 的有效，指定监控项目在运行起止时间内每次运行间隔时间。

(七) 内部行家 APP 应用主动推送人员：指定推送人员机构、岗位。

### 三、设置《预警监控记录》主档文件

数据格式按数据处理服务平台 (如目前的 GP) 生成的《预警监控记录》，主要栏位说明如下：

(一) 数据日期

批处理数据日期，即预警记录的数据日期。

(二) 进入监控日期、时间

预警记录首次批处理进入预警监控的日期、时间。

(三) 预警事件编号

由数据处理服务平台 (如目前的 GP) 按预警监控项目自动生成。

(四) 监控项目编号

取自数据处理服务平台 (如目前的 GP)。

(五) 主管部门、主管团队

根据《预警监控项目表》取值。

(六) 交易日期

由数据处理服务平台 (如目前的 GP) 生成。

(七) 所属二级行名称

由数据处理服务平台 (如目前的 GP) 生成。

(八) 机构 EHR 号

由数据处理服务平台 (如目前的 GP) 生成。

(九) 机构名称

由数据处理服务平台 (如目前的 GP) 生成。

(十) 监控内容描述

由数据处理服务平台 (如目前的 GP) 生成。

#### 四、每日批处理流程

(一) 对监控周期为“T+0”的项目，数据处理服务平台（如目前的 GP）在该项目“运行起止时间”内按“运行间隔时间”取数跑批，生成的预警监控记录文件，并通知新平台提取。对监控周期非“T+0”的项目，数据处理服务平台（如目前的 GP）每天定时开始自动提取数据，每半小时循环一次，直至取到数据完成跑批为止，生成预警监控记录文件后，通知新平台提取。

预警监控提供人工监控项目导入接口，可人工形成监控记录后导入预警监控模块后由系统自动分发和后续处理。

(二) 将数据处理服务平台（如目前的 GP）中监控项目监控路径为“预警监控”的预警监控记录写到新平台《预警监控记录》。

(三) 预警监控项目设定需要将相关预警监控记录通过行家 APP 应用推送给指定岗位人员的，在预警监控记录形成时自动通过行家 APP 应用推送给指定岗位人员。

#### 五、预警监控记录处理

(一) 所有记录根据“机构 EHR 号”自动分发到所在机构、二级行，省行业务主管部门、团队人员可查看全辖记录。

(二) 预警监控记录需反馈的（根据《预警监控项目表》-“是否需反馈”设置），所在机构、二级行需逐级在线将核查情况反馈至省行。

(三) 预警监控记录状态分：无需反馈、待反馈、待审核、已反馈。《预警监控项目表》-“是否需反馈”为“否”的项目，预警监控记录状态为“无需反馈”，为“是”的项目，预警监控记录状态为“待反馈”，涉及网点需反馈记录可由网点负责人（包括网点正职和副职）在线填写跟进情况，完成后自动提交到二级行渠道运营管理部门（待审核），二级行渠道运营管理部门经办人员审核后完成预警监控记录处理（已反馈），各级反馈信息自动记录反馈人、反馈日期时间等内容，已完成反馈的单独记录完成反馈的日期时间。省行渠运体系管理部门/团队可根据需要按组合条件查询并选取其中记录（可单笔或多笔），来回撤换是否需反馈。

(四) 预警监控记录增加“是否需关注”栏位，用于省行渠运体系管理部门/团队根据需要按组合条件查询并选取其中记录（可单笔或多笔），标识其中需后续关注的记录。如轮岗预警监控记录，二级行已完成反馈（反馈执行轮岗计划），省行可将该记录置为“需关注”，以此筛选已反馈但需关注的预警监控记录。

(五) “进入监控日期”+“监控内容描述”为《预警监控记录》键值，已反馈的预警监控记录，无需再反馈。

(六) 《预警监控项目表》-“是否自动确定问题”为“是”的预警记录，自动将该预警记录按问题库数据库格式导入问题库，需补录信息在问题库需求描述。“是否自动确定问题”为“否”的预警记录，省

行渠运体系主管部门经审核后可在线点击确认将该预警记录导入问题库。

## 六、预警监控记录查询

提供预警监控记录组合条件查询和下载功能，省行渠运体系各部门/团队可查询和下载本部门/团队业务主管的全辖预警监控项目记录；二级行渠道运营管理部门可查询和下载本辖机构预警监控记录；其他内设部门/经营性机构只可查询和下载本部门/机构预警监控记录。组合查询条件包括：

- (一) 起止数据日期
- (二) 进入监控日期（起止）
- (三) 监控项目编号
- (四) 主管部门、主管团队
- (五) 交易日期
- (六) 所属二级行
- (七) 机构 EHR 号、名称
- (八) 监控内容描述
- (九) 是否需反馈
- (十) 反馈状态
- (十一) 是否需关注

## 七、有关一键日结功能

对监控周期为“T+0”的项目，同时在一键日结和预警监控模块显示。

预警监控项目，详见《附件6：预警监控项目表》。

## 2、运行监控

新平台设置“运行监控”，用于承接来自数据处理服务平台（如目前的 GP）中监控项目监控路径为“运行监控”的监控记录。承接总行智能柜台 M 端风险预警核查数据，该类数据需网点核查与回复。同时具备批量导入附件功能，即数据填写在固定板本表格内形成一个附件文件，通过批量导入附件功能后，平台智能分析数据后合并形成新的监控记录。以及自由创建事件功能。

运行监控问题初审、反馈、定性、质检等处理流程。

预警风险事件

数据来源

数据处理服务平台（如目前的 GP）

数据整理

通过内嵌模型，实行参数化管理，每日从数据处理服务平台下载数据后，供模型筛选后产生预警信息，并于 T+1 日推送至新平台“运行监控”。

## 系统角色

系统分为预警经办、预警复核、预警查询、参数管理四个柜员。

预警经办：负责对预警信息进行核查，并将结果录入系统后作归档处理。当该事件定性为中风险时，则系统将事件转至复核员名下。

预警复核：负责对预警经办完成的预警信息进行复核，确认后并对事件进行归档。

预警查询：可对系统预警事件进行查阅。

参数管理员：负责对系统参数进行维护。

## 参数管理

包括预警指标名称、风险等级、差错代码、业务条线、任务分配、复核人员等项目。

预警指标名称：包括预警指标号、指标名称、指标类型（人工分配/自动分配），支持一键删除或批量导入。

风险等级：分很高、高、中、低、很低、无风险、关注类共七类。

差错代码：根据自定差错代码设定。

业务条线：根据现行业务部门设定相关业务条线

复核人员：根据业务需要设定复核人员。

任务分配：根据业务需要将工作任务按机构、指标、事件性质进行分配，分配模式设定后，系统自动将任务分派至任务执行人名下。

## 数据处理

监控人员根据系统预警信息，通过数据分析、调阅原始传票进行核实，如有疑问时，可将该预警数据直接下发至网点机构进行核查和回复后，由监控人员据此进行定性和归档处理，该事件流转结束。

## 监控流程

1. 任务分配：根据业务情况选择不同模式。

模式一：系统自动分派：系统根据系统产生预警信息及预设指标，自动将数据发送到对应机构。如该类事件适用于属于差错的类型，不需要网点回复、解释，再由监控员进行判断。

模式二：人工分派：由系统参数员在系统预设机构、指标等参数后，系统自动将任务分派到指定监控员名下。

当对已分配的任务变更处理人时，系统支持批量删除、多个删除、多个修改功能

## 2. 监控流程

2.1 预警经办员：进入预警监控模块，预警核实主画面预警信息列表框下方操作框内，选择“操作”图标即可以进入预警核实操作画面，在该画面下方有“预警事件的核实情况”框，框内的“核实情况”、“核实结论”为必录项，其中核实结论有“无风险”、“风险”（风险应有不同等级和差错代码对应选填，方便

数据统计)、关注类三个选项。

预警经办员须根据核查分析的实际情况录入;“核实人 EHR”“处理日期”“责任人 EHR”“责任人姓名”“核实人姓名”由系统自动添加。“核实情况”为必填项,不填写,系统不通过;“事件性质”为必填项,如定性为风险的,应按风险等级录入,不录入,系统不通过。

当确定结论后,该事件状态变为“已归档”。如在甄别过程需查询网点(部门)的,可将事件直接或编写查询内容后发送到问题机构,该事件状态变为“已通知”,由问题机构查阅系统后进行核实和回复(事件状态变为“已回复”)。监控经办员对收到的回复进行分析,无误后确定结论,事件状态变为“已归档”,如对网点回复有异,可再次将事件发送到问题机构进行核实和回复,直至该事件处理完毕。当预警信息定性为中风险以上的,则将事件提交到复核人员名下,事件状态变为“待复核”。

2.2 预警复核员:进入预警监控模块,对预警信息的核查结果进行复核,如发现预警经办员判断有误,可将事件退回经办重新核查,当完成核查后再提交复核,直至该事件处理完毕,复核员审核无误后可作归档处理。

2.3 网点(部门):进入预警监控模块,对风险事件进行核查并在“回复内容”栏位上填写核查结果后,点击“回复”键,事件状态变为“已回复”,该柜员名下没有该记录。

2.4 事件退回:如果发现已归档状态下的事件处理有误,可申请退回,经预警督办员审批后,从已归档队列找到对应风险事件编号,打开事件并点击“退回”键、填写退回原因,该事件状态变为“已回复”或“待处理”且退回监控经办员名下,由其重新按上述 3.1 点流程处理事件,直至处理完毕。

#### 批量导入附件

1. 数据来源:根据工作需要自定数据,并按固定表格形成一个文件,通过系统导入数据。

#### 2. 监控流程

模式一:自动下发。通过批量功能导入信息,系统自动产生预警编号,并将信息自动下发到对应机构。该类事件适用于属于差错的类型,不需要网点回复、解释,再由监控员进行判断。

模式二:人工处理。通过批量功能导入信息,系统自动产生预警编号并将信息导入系统后,由监控员按现有监控流程实现通知、网点回复、归档等操作。

#### 自由创建事件

1. 数据来源:主要是运行监控开展日常监控或专项检查工作中发现的异常风险事件,需由网点进行核查与回复。

#### 2. 监控流程

(1) 创建事件:由监控员根据获取到的异常风险事件,录入问题机构、预警名称、业务条线、事件描述后,系统自动生成预警编号的风险事件。

(2) 监控核查:参照预警风险事件流程。

## （八）统计报表

1. 柜员可通过预警监控模块下的“事件统计”模块中可选任意时段组合筛选条件后显示数据，并自动生成统计报表，对统计报表下载时，系统设有“打开”、“批量下载”功能。且对报表数据任一事件可点击打开事件进行查阅其具体情况。

2. 统计报表显示内容：单位、预警编号、预警名称、发生单位、产生日期、事件性质、业务条线、差错类型、分配状态、事件状态、风险等级、事件描述、处理日期、核对情况、责任人、经办人、复核人、复核人意见、事件下发前网点已整改、网点回复、网点回复人。

## （九）质量检查

系统支持按一定比例抽取预警信息，供专人对运行监控人员进行质量检查，并提供统计报表。

### 1. 数据来源

预警模块产生且由运行监控员已完结风险排查的预警信息。数据筛选应根据已归档（T日）+30日才纳入抽查范围。

### 2. 数据处理：

系统内设置发生单位（二级行含其辖内机构）、预警核实员、任意时间段、抽查比例（10%、50%、100%）、事件核实结论（无风险/风险/关注类）等参数条件。系统参数维护人员在系统任意组合设定上述参数条件后，可对某单位任意时间段已完结风险排查的风险事件进行抽取数据，并形成检查队列供专人检查。

### 3. 数据统计

系统具有数据统计功能，可提供任一时期、任一机构、任一差错类型、任一柜员的统计表并支持批量下载。筛选条件可选核实结论（风险或无风险或关注类）、质检时间、任一时间段（年/季/月/日）、发生单位、质检情况等。且可对质检覆盖情况（按预警指标、经办人员、复核人员维度）、退回比例进行统计。

### 4. 柜员角色

系统设有质检员、参数维护员两个角色。

（1）质检员：运行监控中心指定专人持有。负责完成对检查队列的预警信息进行复审；

（2）参数维护员：负责运行监控职能团队中级经理以上人员持有。负责根据质检工作情况在系统设置或修改参数；

### 5. 参数管理

（1）系统设置发生单位、时间段、预警核实员、抽查比例、事件性质、预警名称、预警指标编号等关键要素栏位，供参数维护人员进行设定后，系统自动生成质检队列任务。

（2）系统支持对预警指标任选一个或多个指标的设定。

（3）系统支持对已完成设定的“生成质检队列”任务的单个或多个或批量的删除。

### 6. 数据显示

(1) 检查队列：系统筛选后的预警信息显示内容包括预警核实员号、预警事件编号、预警项目名称、发生单位、产生日期、风险等级、事件描述、核实结论。

(2) 质检情况：包括质检结果、质检日期、质检人柜员号等栏位（由质检员填写）。

(3) 质检统计报表：按柜员号、风险事件编号、预警项目名称、发生单位、产生日期、风险等级、事件描述、核实结论、质检结果、质检日期、质检人柜员号数据等，并可批量下载形成表格显示。

智能柜台风险预警：

(一) 数据来源

T+2 日接收由智能柜台管理端处理后，发送预警的预警事项明细数据。

(二) 系统展现内容

预警编号、日期（业务发生日期）、省行号、预警状态、管辖行机构号、管辖行机构名称、网点机构号、网点机构名称、机具编号、交易时间、客户号、客户名称、证件类型、证件号、场景名称、场景流水号、审核人 Id、审核点、人脸识别结果、人工审核结果、活检 1 结果、活检 1 结果、是否抽取、上传预警柜员号、影像 ID、备注、操作人、是否上传、网点回复人。

(三) 监控流程

1. 参照预警风险事件流程。

2. 上传结果：系统处理完毕后，需制作结果上传文本，通过智能柜台管理端批量上传结果。上传文本可以手工制度或系统按一定周期自动生成。

(四) 统计报表：

1. 预警风险事件统计模块由运行监控中心柜员、网点（机构）等柜员使用。柜员可通过智能柜台风险预警模块下的“事件统计”模块中查询。系统根据任意组合筛选条件后自动生成统计报表，并设有“批量 1”、“批量 2”功能。其中“批量 1”功能辅助将数据上传至总行 M 端；“批量 2”功能是本行数据统计内含模型指标号。

2. 统计报表显示内容：

(1) 批量 1：

Sequence	WarningID	WarningStatus	FeedBackTellerEHRID	Remark

(2) 批量 2：

预警编号	模板序号	日期	预警状态	网点机构号	审核人 Id	备注
------	------	----	------	-------	--------	----

3.2.10.3 界面要求：无

3.2.10.4 其它要求：无

### 3.2.11 队伍管理

#### 3.2.11.1 功能简述：

##### 1、人员信息

涵盖二级行分管行领导、渠道运营部门管理人员、渠道与运营清算序列专业资格人员、管库员、派驻业务经理、综服经理等队伍人员信息维护、查询等管理功能。功能要点包括：梳理渠道运营队伍公共信息，在此基础上，各序列队伍可参数化定制个性化信息栏位。

##### 2、轮岗管理

建立轮岗计划台账,平台每日批处理，生成轮岗轨迹台账。

##### 3、内控评价

通过参数化定制派驻业务经理、综服经理、管库员等队伍人员风险内控评价指标，支持渠运体系所有队伍人员风险内控评价，实现风险评价到个人，进而联动评价到网点、分行。评价层级分省行和二级行，支持二级行在省行框架下定制指标；评价维度细分到岗位、条线业务，支持变动趋势、风险地图等动静态展示。风险问题由各模块预警监控、运行监控自动或人工定性后联动导入，提供风险问题批量导入接口，省行、二级行可导入各类检查发现问题。

#### 3.2.11.2 详细说明：

##### 1、人员信息

###### （一）公共信息栏位

包括：

1. 员工号
2. 姓名（根据员工号自动从员工组件取值）
3. 所属机构号、机构名称、所属二级行（根据员工号自动从员工组件取值）
4. 具体职位、标准职位（根据员工号自动从员工组件取值）
5. 标准岗位（根据柜员监控模块处理结果取值）
6. 出生年月（根据员工号自动从员工组件取值）
7. 是否党员
8. 性别（根据员工号自动从员工组件取值）
9. 学历（根据员工号自动从员工组件取值）
10. 毕业学校（根据员工号自动从员工组件取值）
11. 入行时间（根据员工号自动从员工组件取值）
12. 工作简历（根据员工号自动从员工组件取值）

13. 近三年考核（根据员工号自动从员工组件取值）

14. 获得的荣誉/奖励

15. 问责情况

## （二）各序列队伍人员附加栏位

1. 分管行领导

分管业务

2. 渠道运营部门管理人员

分管业务

3. 管库员

当班管库员管库时间（开始、结束时间）、取得资格、个人征信情况等）。

4. 派驻业务经理

取得运营内控经理专业资格认证时间、联系电话、手机、家庭地址、履职记分。

5. 综服经理

6. 渠道与运营清算序列专业资格

已取得资格、生效日期

## 2、轮岗管理

### （一）建立轮岗计划台账

建立包括管库员、派驻业务经理、综服经理等队伍人员在内的轮岗计划台账。以轮岗计划为抓手，结合员工信息和柜员信息，实现对管库员、派驻业务经理、综服经理等队伍人员轮岗情况进行监控，轮岗监控详见预警监控需求。

轮岗计划台账栏位信息：队伍类别、EHR号（\*）、姓名、EHR机构号、EHR机构名称、EHR具体职位、EHR岗位、当前聘任日期（\*）、到期轮岗日期（\*）、轮岗周期（\*）、计划轮岗日期（\*）、计划轮岗EHR机构号（\*）、计划轮岗EHR机构名称、上期EHR机构号（\*）、上期EHR机构名称、当年轮岗月份、实际轮岗日期、状态，其中状态包括：正常、退出、延期三项，默认为正常。

注：轮岗周期通过参数化设置，如派驻业务经理轮岗周期不超2年、综合服务经理不超1年、库管员不超5年。

1. 轮岗计划台账由省行相关队伍管理团队批量方式导入，二级行运营部门、网点可查询和下载，二级行运营部门批量导入的（限于新增和修改，不可删除），需经省行相关队伍管理团队复核后生效。

2. 轮岗计划台账批量导入

（1）轮岗计划台账后面带（\*）栏位为必需数据项（其中“计划轮岗EHR机构号（\*）”允许空），其余栏位在轮岗计划台账批量导入时，根据最新的EHR员工信息表自动提取。

①当前聘任日期（\*）+轮岗周期（\*）>到期轮岗日期（\*），导入数据如不符合该逻辑，提示报错信息并不予导入。

单设“更新轮岗计划台账状态”功能（只限省行使用），用于派驻业务经理因休产假等特殊情况，实际轮岗到期日需要延长到下一年度，修改其状态为“延期”，状态为“延期”记录，可不受限于“当前聘任日期（\*）+轮岗周期（\*）>到期轮岗日期（\*）”。

②计划轮岗日期=到期轮岗日期；实际轮岗日期=当前聘任日期（“实际轮岗日期”只针对“当前聘任日期”为本年度的赋值，否则清空）。

③轮岗计划台账批量导入时，“当年轮岗月份”不作更新，新增记录时该栏位为空。单设“批量更新当年轮岗月份”功能（只限省行使用），数据栏位为EHR号、当年轮岗月份，用以更新轮岗计划台账中“当年轮岗月份”栏位。

（2）轮岗计划只针对当前EHR岗位为管库员、派驻业务经理、综服经理等队伍的在岗人员，即批量导入时，派驻业务经理只导入运营管理平台《员工信息表》EHR岗位为“派驻业务经理”的在岗人员记录、综合服务经理只导入运营管理平台《员工信息表》EHR岗位为“综合服务经理”的在岗人员记录、管库员只导入运营管理平台《员工信息表》EHR岗位为“管库员”的在岗人员记录。

## （二）平台每日批处理

平台每日批处理时，根据最新的《员工信息表》作以下处理：

1. EHR离职人员、EHR岗位调整（如由派驻业务经理转为非派驻业务经理等）的，自动置派驻业务经理轮岗计划台账记录状态为“退出”，并记录其“退出日期”。（以下除特别说明，有关轮岗计划台账的处理不包括该状态下记录）

2. EHR岗位调整（如由派驻业务经理转为非派驻业务经理等），需通过预警监控提示补充轮岗计划，具体详见后面的预警监控。

3. 已完成轮岗的，指EHR机构发生变更，需通过预警监控提示修改轮岗计划，具体详见后面的预警监控。

## （三）轮岗轨迹台账

根据柜员岗位变动情况自动生成柜员轮岗轨迹台账（剔除非柜员轮岗的变更轨迹），供各级机构部门查询下载。

### 1. 系统台账自动更新范围

（1）涉及临柜经办柜员（下称柜员）变更轨迹：包括新增柜员、删除柜员、涉及柜员修改，包括非柜员变更为柜员、柜员变更为非柜员、封闭区柜员变更为开放区柜员、开放区柜员变更为封闭区柜员，任何岗位变更机构为柜员、柜员变更机构任何岗位。全部需更新登记。

（2）.剔除非柜员轮岗的变更轨迹：包括非柜员间的变更（包括变更机构）、机构内封闭区柜员间的

变更、机构内开放区柜员间的变更，全部剔除无需更新登记。

## 2. 数据要素及格式要求

(1) 数据要素：所属二级行、员工编号、员工姓名、员工权限所属机构号、员工权限所属机构名称、变更日期（生效日期）、变更类型（新增、修改、删除、变更机构）、柜员岗位编号、柜员岗位名称、柜员岗位分类（封闭区、开放区、非临柜）、轮岗前员工权限所属机构号、轮岗前柜员岗位分类（封闭区、开放区、非临柜、无柜员）。

(2) 排序要求：第一排序：所属二级行，第二排序：员工权限所属机构号，第三排序：员工编号，第四排序：变更日期排序

(3) 所属二级行、员工权限所属机构号、员工权限所属机构名称、柜员岗位编号、柜员岗位名称、柜员岗位分类均以变更后信息，其中删除的以删除前柜员信息为准。

## 3. 查询条件及说明

(1) 查询条件：所属二级行、员工权限所属机构号、员工编号、变更日期（时段，XXXXXXX-XXXXXXX）

(2) 所属二级行、员工权限所属机构号,所查柜员号的记录有涉及的，均需全部显示，包括同一柜员下不同二级行简称、员工权限所属机构号的轮岗台账记录

(3) 变更日期时段控制最长不超过1年半，不输入默认1年半前至今。

(4) 提供数据导出功能，省行柜员省行可导出全省柜员数据，二级行可导出本辖柜员数据，机构可导出本机构柜员数据。查询权限同导出功能。

## 4. 投产数据要求

投产时应一次性跑批近一年的柜员岗位变动情况生成柜员轮岗轨迹台账，投产后每天根据柜员岗位变动情况自动更新台账数据。

## 3、内控评价

### 一、评价指标

通过设定二级行渠运体系内控评价指标表，形成对各二级行、每家机构、网点各类岗位人员渠运体系风险内控评价，有关指标通过参数化设置。其中网点、岗位人员评价层级分省行和二级行，支持二级行在省行框架下定制指标；评价维度按条线业务细分。

#### (一) 指标层级

分省行、二级行两类。“省行”指全省适用的指标，由省行统一设置；“二级行”指二级行本行适用的指标，由二级行根据实际需要，在全省适用指标的基础上增加本行指标，用于本行层级的评价。

#### (二) 指标归属条线

分渠道与运营管理部、支付清算部、出纳管理部、其它条线。

#### (三) 指标代码

指标代码标识，该栏位为《评价指标》键值。

#### （四）一级指标名称

用于按业务产品维度划分指标大类，如：柜员管理、银企对账、派驻业务经理管理、远程集中核准、重空管理、运行监控、印章管理、对公存款等。

#### （五）二级指标名称

具体的细化指标，如柜员管理一级指标项下的离职未删柜员、日结未签退、离机未签退、柜员密码未及时修改等。

#### （六）风险等级

指标风险等级，分为：很高、高、中、低、很低等。

通过参数化设置各类风险等级对应的扣分分值，如：很高（2）、高（1.5）、中（1）、低（0.5）、很低（0.1）。

#### （七）指标说明

有关指标含义的说明。

#### （八）指标归类

按指标问题归属层级分网点、二级行。

#### （九）指标归属条线

指标业务主管部门\团队。如指标层级为二级行，该栏位为二级行名称。

《评价指标》（省行层级）由省行渠道与渠运管理部内控团队批量方式导入，也可单笔维护；二级行渠运部门、网点可查询和下载全量记录。《评价指标》（二级行层级）由各二级行渠运部门批量方式导入，也可单笔维护；网点可查询和下载全量记录。

### 二、机构信息表\人员信息表

设置《营业机构表》，用以定义参与内控评价的营业机构信息，该参数栏位信息包括：年度、考核期、EHR机构号、EHR机构名称、所属二级行、分组编号、分组名称、归属中心支行机构号、归属中心支行机构名称。分营业机构和中心支行两组。在此基础上，《营业机构表》增加“折算系数”栏位，用以根据网点类型、业务规模等因素设置网点问题扣分的折算系数。增加“中心支行业务经理”栏位，用以设定负责中心支行辖属机构业务经理管理的业务经理。《营业机构表》由二级行经办、复核发起，经省行审核后生效，其中“折算系数”栏位由省行统一维护。

参加评价的人员根据各序列队伍人员设定，按“岗位类别”分设业务经理、综服经理、兼核准等，“岗位类别”可参数化配置。设置《不参加内控评价人员清单》，用以定义因体长假等原因不参加内控评价的人员信息，栏位包括：EHR号、姓名、岗位类别（业务经理、综服经理等）、归属机构号、归属机构名称、所属二级行、休假开始时间、休假结束时间、情况说明。《不参加内控评价人员清单》由二级行经办、复

核发起，经省行审核后生效。

### 三、问题明细记录

涉及评价扣分的问题，通过《问题明细记录》表记录。《问题明细记录》由各业务预警监控、运行监控中定性为风险问题的记录自动导入，或由省行、二级行按固定格式批量导入。

#### （一）《问题明细记录》栏位信息

- 1、指标代码（\*）：必输项，导入时检查《评价指标》是否存在记录，否则报错。
- 2、指标层级：可空，导入时根据《评价指标》信息赋值。省行导入时，检查“指标层级”是否为“省行”，否则报错；二级行导入时，“指标层级”可为“省行”或“二级行”，“指标层级”为“二级行”的，同时检查“指标归属条线”是否为本行。
- 3、评价层级：省行导入问题，评价层级为“省行”，二级行导入问题，评价层级为“二级行”。
- 4、一级指标名称、二级指标名称：可空，导入时根据《评价指标》信息赋值。
- 5、风险等级：可空，导入时根据《评价指标》信息赋值。
- 6、指标归类：可空，导入时根据《评价指标》信息赋值。
- 7、指标归属条线：可空，导入时根据《评价指标》信息赋值。
- 8、EHR机构号（\*）：问题发生所属EHR机构号，指标归类为网点的，导入时检查《营业机构表》是否存在记录，否则报错；指标归类为二级行的，该栏位为二级行机构号。
- 9、EHR机构名称：可空，导入时根据《营业机构表》信息赋值。
- 10、所属二级行：可空，导入时根据《营业机构表》信息赋值。
- 11、问题发生日期：必输项。
- 12、问题具体描述：必输项。
- 13、问题归类：可空，用于根据具体问题，统一标准的问题归类，以便问题分类统计。
- 14、扣分分值：可空，风险等级对应的扣分分值\*折算系数（取自《营业机构表》）。
- 15、直接责任人EHR号：可空，问题直接责任人员工号，检查填写的员工号是否在《员工信息表》存在记录，否则报错；检查填写的员工号是否在《不参加内控评价人员清单》存在有效记录（指问题发生日期为该员工不参加内控评价有效时间内），否则报错。允许多个责任人，以“/”分隔。
- 16、直接责任人姓名：根据员工号从《员工信息表》取值。多个责任人，以“/”分隔。存在多个责任人的，所有责任人同样扣分（不分摊）。
- 17、直接责任人岗位类别：根据EHR号从《员工信息表》取值。多个责任人，以“/”分隔。
- 18、管理责任人员工号：可空，问题管理责任人员工号，检查填写的员工号是否在《员工信息表》存在记录，否则报错；检查填写的员工号是否在《不参加内控评价人员清单》存在有效记录（指问题发生日期为该员工不参加内控评价有效时间内），否则报错。允许多个责任人，以“/”分隔。存在多个责任人

的，所有责任人同样扣分（不分摊）。

19、管理责任人姓名：根据员工号从《员工信息表》取值。多个责任人，以“/”分隔。

20、管理责任人岗位类别：根据员工号从《员工信息表》取值。多个责任人，以“/”分隔。

21、记录更新日期：问题记录最近修改的日期。

22、考核期：根据问题发生日期自动确定，格式为年月，如2021年1月。

23、记录编号：导入日期+序号（6位），由系统导入时自动生成。

24、记录来源：分预警监控自动、运行监控自动、监控联动、运行监控联动、人工导入。

25、记录人员：人工导入方式的经办、复核人员。

## （二）《问题明细记录》查询和处理

《问题明细记录》由省行体系各部门、二级行渠运部门经办、复核双人批量方式导入，批量导入时需逐笔记录指定变更类型，变更类型包括：新增、修改、删除，新增记录按导入日期+序号（6位）形成“记录编号”作为键值，修改和删除记录，需指定“记录编号”作为键值。省行体系各部门可下载全省记录，二级行运营部门、网点可查询和下载本辖记录，并可逐级反馈并补充其中栏位信息。

### 1、问题反馈

网点对问题记录有异议的，可通过系统在线反馈，反馈信息经二级行运营部门审核后提交省行，反馈流程参照预警监控记录。

### 2、信息补充

直接责任人、管理责任人相关栏位为空或有误时，可由网点在问题反馈时一并发起补充或修改，经二级行运营部门审核后提交省行确认后生效。

## 三、评价结果

### （一）评价结果形成的方式

考虑到《评价指标》有可能随时发生变更，如其中计分口径等发生变更，将直接影响评价结果，因此有必要根据最新的《评价指标》对全量《问题明细记录》进行重新计算，形成最新的评价结果。

1、每日批处理，根据最新的《评价指标》对全量《问题明细记录》进行重新计算，形成最新的评价结果。

2、日间，如《评价指标》发生变更，需立即形成最新的评价结果时，可由省行渠道与运营管理部内控团队人工发起形成最新的评价结果。

### （二）评价结果计算的方法

1、设置《扣分占比》，用以定义直接责任人与管理责任人扣分占比，如60%则直接责任人按60%比例扣分，管理责任人则按40%比例扣分。

2、根据最新的《评价指标》，对全量《问题明细记录》中“指标名称、指标归类、风险等级、指标

归属条线、扣分分值”栏位信息进行更新，其余栏位信息不更新。

3、各岗位序列人员个人维度的评价，按以下口径形成《各岗位序列人员个人排名得分表》：

(1) 《人员信息表》中“岗位类别”非空的人员，每人在《各岗位序列人员个人排名得分表》设置1条记录。涉及所有业务经理、综服经理。《各岗位序列人员个人排名得分表》年度内已存在记录的，不删除。

(2) 《各岗位序列人员个人排名得分表》栏位

①员工号、姓名、岗位类别、机构号、机构名称、所属二级行、年度。

②评价得分（本人）：按每月作为一个考核期分设得分栏位，如分设年度、1月、2月、…、12月，根据《问题明细记录》考核期分别计算，其中“年度”为当年累计得分。以下评价得分（挂勾）、评价得分、队伍排名、评价结果同理。

如1月得分：首先取《问题明细记录》中考核期为当年1月、直接责任人或管理责任人为该EHR号的记录；扣分分值=扣分分值\*《扣分占比》设定的直接责任人、管理责任人扣分占比；最后得分=100-扣分分值。

如2月得分：首先取《问题明细记录》中考核期为当年2月、直接责任人或管理责任人为该EHR号的记录；扣分分值=扣分分值\*《扣分占比》设定的直接责任人、管理责任人扣分占比；最后得分=100-扣分分值。

年度得分=100-（各月累计扣分）/参加考核月份数，其中参加考核月份数根据《不参加内控评价人员清单》计算。

③评价得分（挂勾）：针对中心支行指定负责辖属机构派驻业务经理管理的派驻业务经理，按其辖属机构所有派驻业务经理人均得分情况计算其挂勾得分。即评价得分（挂勾）=辖属机构所有派驻业务经理得分总和/业务经理总人数。

④评价得分=评价得分（本人）-[100-评价得分（挂勾）]

⑤队伍排名：在全辖范围内按“岗位类别”分别不同岗位人员根据“评价得分”结果进行排名。

⑥评价结果：按评价得分85-100、75-84、65-74、65以下划分为“优秀，良好，一般，差”四类评价区域，作为对各序列岗位人员个人维度总体评价。

以上②-⑥栏位为省行层级评价栏位，限于《问题明细记录》-“评价层级”为“省行”的问题。

需同类设置②-⑥栏位（增加“二级行层级”标识），用于在省行层级评价基础上，增加《问题明细记录》-“评价层级”为“二级行”的问题。

4、机构、二级行维度评价

(1) 机构维度：《营业机构表》所有记录，根据全量《问题明细记录》“机构号”累计总扣分，记录每个机构总得分=100-累计总扣分，并按总得分排名、评价。“机构总得分”、“排名”、“评价结果”

记录在《营业机构表》，按每月作为一个考核期分设得分栏位，如分设年度、1月、2月、…、12月。有关得分、排名、评价同样增设“评价层级”为“二级行”的栏位。原理参照上述有关个人维度的评价。

(2) 二级行维度：根据全量《问题明细记录》（只限于“评价层级”为“省行”的问题）计算各二级行累计总扣分，记录每个二级行总得分=100-累计总扣分，其中“累计总扣分”中涉及网点扣分按网均折算。按总得分排名、评价。按每月作为一个考核期分设得分栏位，如分设年度、1月、2月、…、12月。

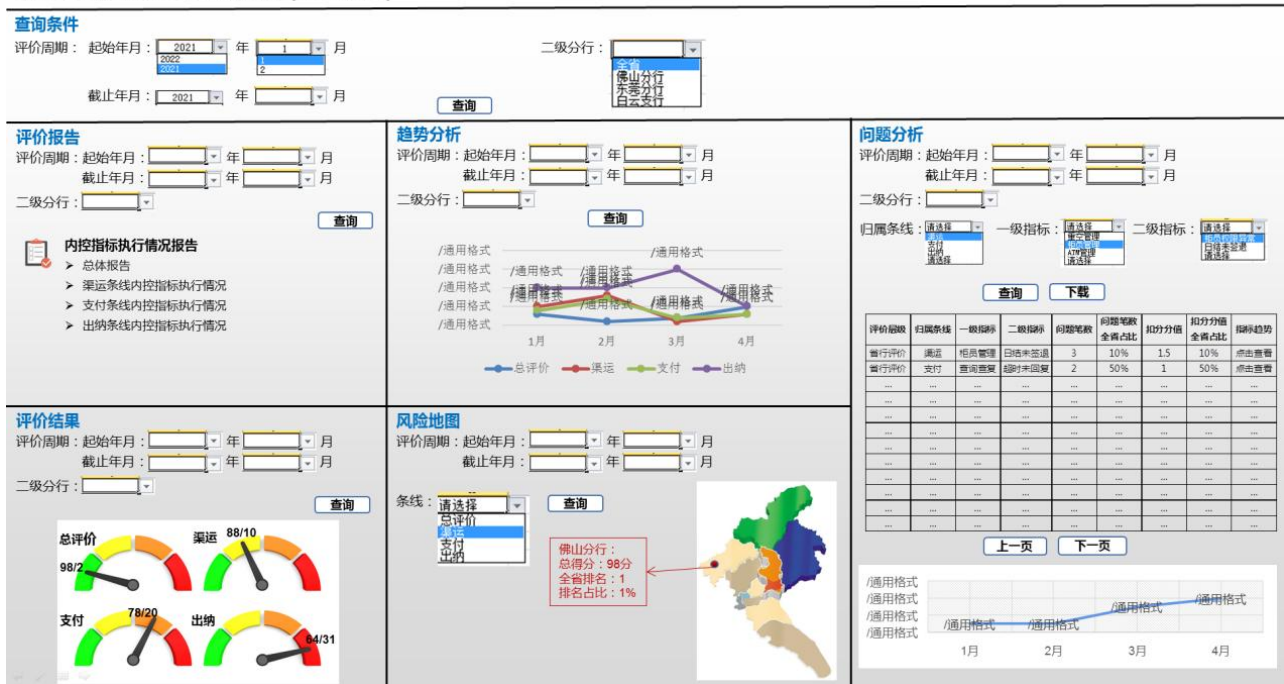
### (三) 评价结果呈现

“渠运体系内控风险评价”按“分行层面”、“网点层面”、“个人层面”呈现三个不同的系统界面，各层面相应的界面均包含六大版块，分别为“查询条件”、“评价报告”、“评价结果”、“趋势分析”、“风险地图/评价排名”、“问题分析”。

#### 3.2.11.3 界面要求：

##### 1、“渠运体系内控风险评价-分行层面”

渠运体系内控风险评价-分行层面（0304修改）



#### (1) 查询条件

① “评价周期”：设置起始年月、截止年月，可下拉框选择。起始年月缺省为当年、1月，截止年月为当年、全年。月份选择“全年”则为所选年份截至当前月份的累计评价，否则为当月评价。

② “二级分行”：缺省“全省”，可下拉框选择某分行。

此版块为评价内容呈现的入口，点击其中“查询”按钮，同时呈现其余版块内容。

#### (2) 评价报告

① “评价周期”：设置起始年月、截止年月，缺省值自动与“查询条件”中相应栏位一致，允许重新

选择评价周期，点击“查询”按钮后重新形成评价报告。

②“二级分行”：缺省值与“查询条件”中“二级分行”一致，允许重新选择二级分行，点击“查询”按钮后重新形成评价报告。

③“评价报告”。评价报告为 WORD 文档，可下载。报告格式模板如下：

**XX分行X年X月渠运体系内控风险评价报告**

截至X年X月，XX分行渠运体系内控风险评价得分XX.XX分，排名XX名，较X年X月下降XX.XX分，排名上升/下降X名。（注：蓝字为分行报告增加内容）

一、内控排名

列表：序号、分行名称、内控评价总得分、排名、渠运条线得分、排名、支付条线得分、排名、出纳条线得分、排名（按内控评价总排名排序），如下图

序号	分行名称	内控评价总得分	排名	渠运条线得分	排名	支付条线得分	排名	出纳条线得分	排名
1	佛山分行	106	1	60	1	26	2	23	3
2	东莞分行	99	2	58	2	18	6	23	3
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

二、问题分析

（一）渠运条线X条、扣分、占比%；支付条线X条、扣分、占比 %；出纳条线X条、扣分、占比%。

列表：归属条线、一级指标、二级指标、问题数、扣分、扣分占比（按占比排序），如下图

归属条线	一级指标	二级指标	问题数	扣分	扣分占比
渠运	柜员管理	日结未签退	3	1.5	10%
支付	查询查复	超时未回复	2	1	50%
...	...	...	...	...	...


（二）很高风险问题X条，全辖问题占比X%，本行问题占比X%，其中渠运条线X条、支付条线X条、出纳条线X条。

高风险问题X条，全辖问题占比X%，本行问题占比X%，其中渠运条线X条、支付条线X条、出纳条线X条。

中风险问题X条，全辖问题占比X%，本行问题占比X%，其中渠运条线X条、支付条线X条、出纳条线X条。

低风险问题X条，全辖问题占比X%，本行问题占比X%，其中渠运条线X条、支付条线X条、出纳条线X条。

很低风险问题X条，全辖问题占比X%，本行问题占比X%，其中渠运条线X条、支付条线X条、出纳条线X条。

 下载

### （3）评价结果

①“评价周期”：年月缺省值与“查询条件”中截止年月一致，允许重新选择评价周期，点击“查询”

按钮后重新形成评价结果。

②“二级分行”：缺省值与“查询条件”中“二级分行”一致，允许重新选择二级分行，点击“查询”按钮后重新形成评价结果。

按“总评价”、“渠运”、“支付”、“出纳”四个板块以仪表盘形式呈现评价结果，仪表盘指向处显示数据标签，数据标签格式为“得分/全省排名”（选择“全省”时，全省排名为空），根据评价分数分区间，按不同颜色显示，其中65以下为红色、65-74为橙色、75-84为黄色、85-100绿色，鼠标拖动到板块区域回显全省平均得分。

#### （4）趋势分析

①“评价周期”：设置起始年月、截止年月，缺省值自动与“查询条件”中相应栏位一致，允许重新选择评价周期，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

②“二级分行”：缺省值与“查询条件”中“二级分行”一致，允许重新选择二级分行，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

根据选择条件图标区回显评价得分走势，横坐标为月份，纵坐标为排名（鼠标拖动到相应节点时回显得分），分“总评价”、“渠运”、“支付”、“出纳”四个维度展示。

#### （5）风险地图

①“评价周期”：年月缺省值与“查询条件”中截止年月一致，允许重新选择评价周期，点击“查询”按钮后重新形成风险地图。

②“条线”。通过下拉框选择“总评价”、“渠运”、“支付”、“出纳”，缺省为“总评价”。按照上述“评价结果”赋色（绿/黄/橙/红），鼠标拖到相应区域自动回显分行名称、总得分、全省排名、排名占比，格式如下：

佛山分行： 总得分：98分 全省排名：1 排名占比：1%
---------------------------------------

#### （6）问题分析

①“评价周期”：设置起始年月、截止年月，缺省值自动与“查询条件”中相应栏位一致，允许重新选择评价周期，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

②“二级分行”：缺省值与“查询条件”中“二级分行”一致，允许重新选择二级分行，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

③“归属条线”、“一级指标”、“二级指标”。提供下拉菜单供选择，根据所选择归属条线，筛选

出一级指标，及根据一级指标筛选出二级指标，如不选择默认展示评价周期的所有数据，提供下载功能。  
记录超过每页记录时，可翻页查看。

评价层级	归属条线	一级指标	二级指标	问题笔数	问题笔数 全省占比	扣分分值	扣分分值 全省占比	指标趋势
省行评价	渠运	柜员管理	日结未签退	3	10%	1.5	10%	点击查看
省行评价	支付	查询查复	超时未回复	2	50%	1	50%	点击查看
...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...

如果想看某一指标变动趋势，可点击“点击查看”，下方区域将展现具体指标的变动趋势，即显示所  
选择评价周期内该指标问题数量变动趋势。

## 2、“渠运体系内控风险评价-网点层面”

### 渠运体系内控风险评价-网点层面 (0304修改)

**查询条件**

评价周期：起始年月：[ ]年[ ]月  
截止年月：[ ]年[ ]月

评价层级：[请选择]  
二级分行：[选择]  
网点名称：[ ]

[查询]

**评价报告**

评价周期：起始年月：[ ]年[ ]月  
截止年月：[ ]年[ ]月

二级分行：[ ] 网点名称：[ ]

评价层级：[ ]

[查询]

**内控指标执行情况报告**

- 总体报告
- 渠运条线内控指标执行情况
- 支付条线内控指标执行情况
- 出纳条线内控指标执行情况

**趋势分析**

评价周期：起始年月：[ ]年[ ]月  
截止年月：[ ]年[ ]月

二级分行：[ ] 网点名称：[ ]

评价层级：[ ]

[查询]

**问题分析**

评价周期：起始年月：[ ]年[ ]月  
截止年月：[ ]年[ ]月

二级分行：[ ] 网点名称：[ ]

评价层级：[ ]

归属条线：[选择] 一级指标：[选择] 二级指标：[选择]

[查询] [下载]

评价层级	归属条线	一级指标	二级指标	问题笔数	问题笔数 全省占比	扣分分值	扣分分值 全省占比	指标趋势
省行评价	渠运	柜员管理	日结未签退	3	10%	1.5	10%	点击查看
省行评价	支付	查询查复	超时未回复	2	50%	1	50%	点击查看

**评价结果**

评价周期：起始年月：[ ]年[ ]月  
截止年月：[ ]年[ ]月

二级分行：[ ] 网点名称：[ ]

评价层级：[ ]

[查询]

**网点排名**

评价周期：起始年月：[ ]年[ ]月  
截止年月：[ ]年[ ]月

二级分行：[ ] 网点名称：[ ]

评价层级：[ ]

[查询] [下载]

序号	评价层级	分行名称	网点名称	综合排名	渠运条线排 名	支付条线排 名	出纳条线排 名
1	省行评价	白云支行	白云支行营业部				
2	省行评价	白云支行	新市支行				
...	...	...	...	...	...	...	...

**趋势分析**

评价周期：起始年月：[ ]年[ ]月  
截止年月：[ ]年[ ]月

二级分行：[ ] 网点名称：[ ]

评价层级：[ ]

[查询] [下载]

上述界面呈现内容具体描述如下：

#### (1) “查询条件”

① “评价周期”：设置起始年月、截止年月，可下拉框选择。起始年月缺省为当年、1月，截止年月

为当年、全年。月份选择“全年”则为所选年份截至当前月份的累计评价，否则为当月评价。

②“评价层级”。通过下拉框选择“省行评价”或“分行评价”。

选择“省行评价”显示省行层级内控评价情况，选择“分行评价”显示分行层级的内控评价情况。

③“二级分行”：缺省“全省”，可下拉框选择某分行，二级行用户只能选择本分行。

④“网点名称”：缺省为全省/本行所有网点，可根据选定的二级行下拉框选择具体某家网点。

此版块为评价内容呈现的入口，点击其中“查询”按钮，同时呈现其余版块内容。

## (2) 评价报告

①“评价周期”：设置起始年月、截止年月，缺省值自动与“查询条件”中相应栏位一致，允许重新选择评价周期，点击“查询”按钮后重新形成评价报告。

②“二级分行”：缺省值与“查询条件”中“二级分行”一致，允许重新选择二级分行，点击“查询”按钮后重新形成评价报告。

③“网点名称”。缺省值与“查询条件”中“网点名称”一致，允许重新选择网点，点击“查询”按钮后重新形成评价报告。

④“评价层级”。通过下拉框选择“省行评价”或“分行评价”。缺省值与“查询条件”中“评价层级”一致，允许重新选择评价层级，点击“查询”按钮后重新形成评价报告。

⑤“评价报告”。评价报告为WORD文档，可下载。报告格式模板如下：

XX分行营业机构X年X月渠运体系内控风险评价报告（省行评价/二级行评价）  
截至X年X月，XX分行营业机构共X家/xx支行渠运体系内控风险评价得分XX.XX分，排名XX名，较X年X月下降XX.XX分，排名上升/下降X名。（注蓝字为非全省营业机构评价报告增加内容，营业机构全省排名按分行网均得分排名）

#### 一、内控排名

列表：序号、分行名称、网点名称、内控评价总得分、排名、渠运条线得分、排名、支付条线得分、排名、出纳条线得分、排名（按内控评价总排名排序），如下图：

序号	评价层级	分行名称	网点名称	内控评价总得分	排名	渠运条线得分	排名	支付条线得分	排名	出纳条线得分	排名
1	省行评价	白云支行	云景支行	106	1	60	1	26	2	23	3
2	省行评价	白云支行	同和支行	99	2	58	2	18	6	23	3
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

#### 二、问题分析

（一）渠运条线X条、扣分、占比%；支付条线X条、扣分、占比%；出纳条线X条、扣分、占比%。

列表：归属条线、一级指标、二级指标、问题数、扣分、扣分占比（按占比排序）

评价层级	归属条线	一级指标	二级指标	问题数	扣分	扣分占比
省行评价	渠运	柜员管理	日结未签退	3	1.5	10%
省行评价	支付	查询查复	超时未回复	2	1	50%
...	...	...	...	...	...	...

（二）很高风险问题X条，全辖问题占比X%，本行问题占比X%，其中渠运条线X条、支付条线X条、出纳条线X条。

高风险问题X条，全辖问题占比X%，本行问题占比X%，其中渠运条线X条、支付条线X条、出纳条线X条。

中风险问题X条，全辖问题占比X%，本行问题占比X%，其中渠运条线X条、支付条线X条、出纳条线X条。

低风险问题X条，全辖问题占比X%，本行问题占比X%，其中渠运条线X条、支付条线X条、出纳条线X条。

很低风险问题X条，全辖问题占比X%，本行问题占比X%，其中渠运条线X条、支付条线X条、出纳条线X条。

 下载

### （3）评价结果

①“评价周期”：设置起始年月、截止年月，缺省值自动与“查询条件”中相应栏位一致，允许重新选择评价周期，点击“查询”按钮后重新形成评价结果。

②“二级分行”：缺省值与“查询条件”中“二级分行”一致，允许重新选择二级分行，点击“查询”按钮后重新形成评价结果。

③“网点名称”。缺省值与“查询条件”中“网点名称”一致，允许重新选择网点，点击“查询”按钮后重新形成评价结果。

④“评价层级”。通过下拉框选择“省行评价”或“分行评价”。缺省值与“查询条件”中“评价层级”一致，允许重新选择评价层级，点击“查询”按钮后重新形成评价报告。

按“总评价”、“渠运”、“支付”、“出纳”四个板块以仪表盘形式呈现评价结果，仪表盘指向处

显示数据标签，数据标签格式为“得分/全省排名”（选择“全省”时，全省排名为空），根据评价分数区间，按不同颜色显示，其中65以下为红色、65-74为橙色、75-84为黄色、85-100绿色，鼠标拖动到板块区域回显全省平均得分。

#### （4）趋势分析

①“评价周期”：设置起始年月、截止年月，缺省值自动与“查询条件”中相应栏位一致，允许重新选择评价周期，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

②“二级分行”：缺省值与“查询条件”中“二级分行”一致，允许重新选择二级分行，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

③“网点名称”。缺省值与“查询条件”中“网点名称”一致，允许重新选择网点，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

④“评价层级”。通过下拉框选择“省行评价”或“分行评价”。缺省值与“查询条件”中“评价层级”一致，允许重新选择评价层级，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

根据选择条件图标区回显评价得分走势，横坐标为月份，纵坐标为排名（鼠标拖动到相应节点时回显得分），分“总评价”、“渠运”、“支付”、“出纳”四个维度展示。

#### （5）网点排名

①“评价周期”：设置起始年月、截止年月，缺省值自动与“查询条件”中相应栏位一致，允许重新选择评价周期，点击“查询”按钮后重新形成网点排名结果。

②“二级分行”：缺省值与“查询条件”中“二级分行”一致，允许重新选择二级分行，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

③“网点名称”。缺省值与“查询条件”中“网点名称”一致，允许重新选择网点，点击“查询”按钮后重新形成网点排名结果。

④“评价层级”。通过下拉框选择“省行评价”或“分行评价”。缺省值与“查询条件”中“评价层级”一致，允许重新选择评价层级，点击“查询”按钮后重新形成网点排名结果。

网点排名结果显示如下，同时提供下载功能。记录超过每页记录时，可翻页查看。

序号	评价层级	分行名称	网点名称	综合排名	渠运条线排名	支付条线排名	出纳条线排名
1	省行评价	白云支行	白云支行营业部				
2	省行评价	白云支行	新市支行				
...	...	...	...	...	...	...	...

#### （6）问题分析模块

①“评价周期”：设置起始年月、截止年月，缺省值自动与“查询条件”中相应栏位一致，允许重新

选择评价周期，点击“查询”按钮后重新形成评价结果。

②“二级分行”：缺省值与“查询条件”中“二级分行”一致，允许重新选择二级分行，点击“查询”按钮后重新形成评价结果。

③“网点名称”。缺省值与“查询条件”中“网点名称”一致，允许重新选择网点，点击“查询”按钮后重新形成评价结果。

④“评价层级”。通过下拉框选择“省行评价”或“分行评价”。缺省值与“查询条件”中“评价层级”一致，允许重新选择评价层级，点击“查询”按钮后重新形成评价报告。

④“归属条线”、“一级指标”、“二级指标”。提供下拉菜单供选择，根据所选择归属条线，筛选出一级指标，及根据一级指标筛选出二级指标，如不选择默认展示评价周期的所有数据，提供下载功能。记录超过每页记录时，可翻页查看。

评价层级	归属条线	分行名称	网点名称	一级指标	二级指标	问题笔数	问题笔数 全省占比	扣分值	扣分值 全省占比	指标趋势
省行评价	渠运	白云支行	同和支行	柜员管理	日结未签退	3	10%	1.5	10%	点击查看
省行评价	支付	白云支行	云景支行	查询查复	超时未回复	2	50%	1	50%	点击查看
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...

如果想看某一指标变动趋势，可点击“点击查看”，下方区域将展现具体指标的变动趋势，即显示所选择评价周期内该指标问题数量变动趋势。

### 3、渠运体系内控风险评价-个人层面

渠运体系内控风险评价-个人层面 (0304修改)

上述界面呈现内容具体描述如下：

(1) “查询条件”

- ① “评价周期”：设置起始年月、截止年月，可下拉框选择。起始年月缺省为当年、1月，截止年月为当年、全年。月份选择“全年”则为所选年份截至当前月份的累计评价，否则为当月评价。
- ② “评价层级”。通过下拉框选择“省行评价”或“分行评价”。选择“省行评价”显示省行层级内控评价情况，选择“分行评价”显示分行层级的内控评价情况。
- ③ “二级分行”：缺省“全省”，可下拉框选择某分行，二级行用户只能选择本分行。
- ④ “网点名称”：缺省为全省/本行所有网点，可根据选定的二级行下拉框选择具体某家网点。
- ⑤ “岗位”。通过下拉框选择“派驻业务经理”、“综合服务经理”等，设置为必输项。
- ⑥ “E HR号”、“姓名”。可模糊输入HER号或姓名提供选择确认，同时检查该员工岗位信息是否与上述“岗位”一致，否则自动更新“岗位”栏位。

此版块为评价内容呈现的入口，点击其中“查询”按钮，同时呈现其余版块内容。

(2) 评价报告

- ① “评价周期”：设置起始年月、截止年月，缺省值自动与“查询条件”中相应栏位一致，允许重新选择评价周期，点击“查询”按钮后重新形成评价报告。
- ② “二级分行”：缺省值与“查询条件”中“二级分行”一致，允许重新选择二级分行，点击“查询”按钮后重新形成评价报告。
- ③ “网点名称”。缺省值与“查询条件”中“网点名称”一致，允许重新选择网点，点击“查询”按钮后重新形成评价报告。
- ④ “评价层级”。通过下拉框选择“省行评价”或“分行评价”。缺省值与“查询条件”中“评价层级”一致，允许重新选择评价层级，点击“查询”按钮后重新形成评价报告。

⑤“岗位”。缺省值与“查询条件”中“岗位”一致，允许重新选择岗位，点击“查询”按钮后重新形成评价报告。

⑥“E HR号”、“姓名”。缺省值与“查询条件”中“岗位”一致，允许重新选择“E HR号”、“姓名”，点击“查询”按钮后重新形成评价报告。

⑦评价报告为WORD文档，可下载。报告格式模板如下：

**XX分行XX岗位人员X年X月渠运体系内控风险评价报告（省行评价/二级行评价）**

截至X年X月，XX分行XX岗位人员共X名/XXX渠运体系内控风险评价得分XX.XX分，排名XX名，较X年X月下降XX.XX分，排名上升/下降X名。（注蓝字为非全省人员评价报告增加内容，岗位人员全省排名按分行相应岗位人均得分排名）

一、内控排名

列表：序号、分行名称、网点名称、姓名、内控评价总得分、排名、渠运条线得分、排名、支付条线得分、排名、出纳条线得分、排名（按内控评价总排名排序），如下图

序号	评价层级	分行名称	网点名称	岗位	内控评价总得分	排名	渠运条线得分	排名	支付条线得分	排名	出纳条线得分	排名
1	省行评价	白云支行	云景支行	派驻业务经理	106	1	60	1	26	2	23	3
2	省行评价	白云支行	同和支行	综合服务经理	99	2	58	2	18	6	23	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

二、问题分析

（一）渠运条线X条、扣分、占比%；支付条线X条、扣分、占比 %；出纳条线X条、扣分、占比%。

列表：归属条线、一级指标、二级指标、问题数、扣分、扣分占比（按占比排序）

评价层级	归属条线	岗位	一级指标	二级指标	问题数	扣分	扣分占比
省行评价	渠运	派驻业务经理	柜员管理	日结未签退	3	1.5	10%
省行评价	支付	综合服务经理	查询查复	超时未回复	2	1	50%
...	...	...	...	...	...	...	...


（二）很高风险问题X条，全辖问题占比X%，本行问题占比X%，其中渠运条线X条、支付条线X条、出纳条线X条。

高风险问题X条，全辖问题占比X%，本行问题占比X%，其中渠运条线X条、支付条线X条、出纳条线X条。

中风险问题X条，全辖问题占比X%，本行问题占比X%，其中渠运条线X条、支付条线X条、出纳条线X条。

低风险问题X条，全辖问题占比X%，本行问题占比X%，其中渠运条线X条、支付条线X条、出纳条线X条。

很低风险问题X条，全辖问题占比X%，本行问题占比X%，其中渠运条线X条、支付条线X条、出纳条线X条。

 下载

(3) 评价结果

①“评价周期”：设置起始年月、截止年月，缺省值自动与“查询条件”中相应栏位一致，允许重新选择评价周期，点击“查询”按钮后重新形成评价结果。

②“二级分行”：缺省值与“查询条件”中“二级分行”一致，允许重新选择二级分行，点击“查询”按钮后重新形成评价结果。

③“网点名称”。缺省值与“查询条件”中“网点名称”一致，允许重新选择网点，点击“查询”按钮后重新形成评价结果。

④“评价层级”。通过下拉框选择“省行评价”或“分行评价”。缺省值与“查询条件”中“评价层级”一致，允许重新选择评价层级，点击“查询”按钮后重新形成评价结果。

⑤“岗位”。缺省值与“查询条件”中“岗位”一致，允许重新选择岗位，点击“查询”按钮后重新形成评价结果。

⑥“E HR号”、“姓名”。缺省值与“查询条件”中“岗位”一致，允许重新选择“E HR号”、“姓名”，点击“查询”按钮后重新形成评价结果。

按“总评价”、“渠运”、“支付”、“出纳”四个板块以仪表盘形式呈现评价结果，仪表盘指向处显示数据标签，数据标签格式为“得分/全省排名”（选择“全省”时，全省排名为空），根据评价分数分区，按不同颜色显示，其中65以下为红色、65-74为橙色、75-84为黄色、85-100绿色，鼠标拖动到板块区域回显全省平均得分。

#### （4）趋势分析

①“评价周期”：设置起始年月、截止年月，缺省值自动与“查询条件”中相应栏位一致，允许重新选择评价周期，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

②“二级分行”：缺省值与“查询条件”中“二级分行”一致，允许重新选择二级分行，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

③“网点名称”。缺省值与“查询条件”中“网点名称”一致，允许重新选择网点，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

④“评价层级”。通过下拉框选择“省行评价”或“分行评价”。缺省值与“查询条件”中“评价层级”一致，允许重新选择评价层级，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

⑤“岗位”。缺省值与“查询条件”中“岗位”一致，允许重新选择岗位，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

⑥“E HR号”、“姓名”。缺省值与“查询条件”中“岗位”一致，允许重新选择“E HR号”、“姓名”，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

根据选择条件图标区回显评价得分走势，横坐标为月份，纵坐标为排名（鼠标拖动到相应节点时回显得分），分“总评价”、“渠运”、“支付”、“出纳”四个维度展示。

#### (5) 个人排名

①“评价周期”：设置起始年月、截止年月，缺省值自动与“查询条件”中相应栏位一致，允许重新选择评价周期，点击“查询”按钮后重新形成个人排名结果。

②“二级分行”：缺省值与“查询条件”中“二级分行”一致，允许重新选择二级分行，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

③“网点名称”。缺省值与“查询条件”中“网点名称”一致，允许重新选择网点，点击“查询”按钮后重新形成个人排名结果。

④“评价层级”。通过下拉框选择“省行评价”或“分行评价”。缺省值与“查询条件”中“评价层级”一致，允许重新选择评价层级，点击“查询”按钮后重新形成个人排名结果。

⑤“岗位”。缺省值与“查询条件”中“岗位”一致，允许重新选择岗位，点击“查询”按钮后重新形成个人排名结果。

⑥“E HR号”、“姓名”。缺省值与“查询条件”中“岗位”一致，允许重新选择“E HR号”、“姓名”，点击“查询”按钮后重新形成个人排名结果。

网点排名结果显示如下，同时提供下载功能。记录超过每页记录时，可翻页查看。

序号	评价层级	分行名称	网点名称	岗位	姓名	综合排名	渠运条线排名	支付条线排名	出纳条线排名
1	省行评价	白云支行	白云支行营业部	派驻业务经理	张三				
2	省行评价	白云支行	新市支行	综合服务经理	李四				
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

#### (6) 问题分析

①“评价周期”：设置起始年月、截止年月，缺省值自动与“查询条件”中相应栏位一致，允许重新选择评价周期，点击“查询”按钮后重新形成评价结果。

②“二级分行”：缺省值与“查询条件”中“二级分行”一致，允许重新选择二级分行，点击“查询”按钮后重新形成评价结果。

③“网点名称”。缺省值与“查询条件”中“网点名称”一致，允许重新选择网点，点击“查询”按钮后重新形成评价结果。

④“评价层级”。通过下拉框选择“省行评价”或“分行评价”。缺省值与“查询条件”中“评价层级”一致，允许重新选择评价层级，点击“查询”按钮后重新形成评价报告。

④“归属条线”、“业务”（取自指标表“一级指标”）、“指标”（取自指标表“二级指标”）。提供下拉菜单供选择，根据所选择归属条线，筛选出一级指标，及根据一级指标筛选出二级指标，如不选择默认展示评价周期的所有数据。

⑤“岗位”。缺省值与“查询条件”中“岗位”一致，允许重新选择岗位，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

⑥ “E HR号”、“姓名”。缺省值与“查询条件”中“岗位”一致，允许重新选择“E HR号”、“姓名”，点击“查询”按钮后重新形成趋势分析图。

显示结果如下，提供下载功能。记录超过每页记录时，可翻页查看。

评价层级	归属条线	岗位	姓名	一级指标	二级指标	问题笔数	问题笔数 全省占比	扣分分值	扣分分值 全省占比	指标趋势
省行评价	渠运	综合服务经理	张三	柜员管理	日结未签退	3	10%	1.5	10%	点击查看
省行评价	支付	派驻业务经理	李四	查询查复	超时未回复	2	50%	1	50%	点击查看
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...
...	...			...	...	...	...	...	...	...

如果想看某一指标变动趋势，可点击“点击查看”，下方区域将展现具体指标的变动趋势，即显示所选择评价周期内该指标问题数量变动趋势。

3.2.11.4 其它要求：无

### 3.3 客户信息要求

无

### 3.4 渠道要求

渠道	是否需要覆盖	说明具体覆盖交易
柜台	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
网上银行	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
手机银行	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
微信银行	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
呼叫中心	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
短信	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	

ATM	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
POS	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
自助终端	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
其它		

◇ 如涉及电子渠道，请在功能描述中详细介绍客户端功能、银行端功能、各操作步骤之间的判断逻辑、业务规则等内容。

### 3.5 涉及核心系统要求

无

### 3.6 报表及会计核算要求



附件6：预警监控  
项目表.xlsx

系统需加工的报表详见

### 3.7 监管要求

无

### 3.8 数据下传要求

详件3.6报表要求，根据下传的报表加工，一般取T+1日报表数据。

另外，平台使用P6组件下传员工、机构、权限数据。

### 3.9 有关计算方法、计算公式

无

### 3.10 个人数据合规要求

无

### 3.11 权限要求

◇ 需求是否涉及权限信息（权限/角色/岗位/角色权限对应关系/岗位角色对应关系等）更新（增加/修改/删除），如涉及，需在此说明权限申请主管业务部门，权限申请主管业务部门需于投产前按照《中国银行股份有限公司员工权限管理办法》相关要求申请权限信息。

1、 是否涉及权限信息更新：是 否

2、 权限申请主管业务部门（涉及权限信息更新时必填）：\_\_\_\_\_

如权限信息更新申请业务部门未填写或存在缺漏，需求提交部门视为权限信息更新申请业务部门；如权限信息更新申请业务部门存在多个，需说明每个业务部门负责的涉及权限信息的功能模块范围。

## 第四章 其他要求

### 4.1 后评价要求

#### 4.1.1 后评价指标

◇ 本项目涉及的后评价指标包括：用户访问量、点击率、使用报表；

#### 4.1.2 后评价指标数据的获取方式

◇ 本项目涉及的后评价指标包括：

用户访问量，通过访问日志表获取字段

点击率：需要信息科技部协助提取日、月、年数据；

使用报表：由各模块使用人员提供

### 4.2 数据标准及质量要求

不涉及对总行数据产生影响。

### 4.3 业务性能

项目类型	数据项		描述
新增系统 <sup>1</sup>	系统用户数 (预估数量)	业务覆盖范围	<input type="checkbox"/> 全球 <input checked="" type="checkbox"/> 仅国内 <input type="checkbox"/> 仅海外 <input type="checkbox"/> <u>附属机构</u> 仅广东分行使用
		客户量	内部客户，省行、二级行运营管理人员、网点派驻业务经理等，预计 3000 人使用。
		活跃客户量	2000
	系统未来三年预估	客户数	不涉及
		账户数	不涉及

<sup>1</sup> 除新增系统外，电子渠道新增业务或功能也建议填写。

	交易量	不涉及
应用系统服务时间要求	系统运行时间要求	<u>7*8</u>
	运行业务开始及结束时间	<u>每日9:00-17:00</u>
	联机业务高峰时段	<u>每日9:00-11:00、15:00-17:00</u>
	批量时段要求	<u>每日22:00-次日1:00</u>
业务数据备份需求	业务数据在线保留周期 (依此确定数据清理方案)	<u>管理信息, 建议保留五年, 清理前需协助做好数据备份。</u>
	重点时点业务数据离线保留需求	<u>人员数据信息永久保留</u>
	日备份数据可用查询周期	<u>数据起始时间</u>
业务恢复时间要求	考虑业务重要度或监管等外部要求, 本业务系统因故障原因不可用时最大可容忍的业务恢复时间为多少?	<u>4小时</u>
	考虑业务重要度或监管等外部要求, 我行信息科技运营中心整体因灾难原因不可用时最大可容忍的业务恢复时间为多少?	<u>8小时</u>
客户端部署要求	柜面终端 i. 是否需部署柜面终端 ii. BL终端、非BL终端? iii. 柜面终端数目	
	后台管理终端 iv. 是否需部署后台管理终端 v. 后台管理终端数目	后台管理终端, 3000台。
专线外联要求	是否通过专线方式外联行外其他单位?	否
	外联专线除连接我行生产中	否

	心外是否同时连接至异地灾备中心（上海）以便灾难场景启用灾备中心时提供业务持续服务能力？（需与外联单位提前沟通明确）	
	应用系统交易响应时间要求	<u>交易响应时间需在0.5分钟以内</u>
	应用系统故障时可接受暂时关闭哪些系统功能以便提升系统恢复速度、降低关联影响？	<u>可暂时关闭查询类交易、可暂时中断与网银系统连接等</u>

#### 4.4 安全需求

- 1、 是否涉及监管部门对新建系统的等级保护有明确要求：是，监管要求的网络安全等级保护级别定为\_\_\_\_级 否
- 2、 是否涉及新建系统：是，请填写以下评估项 否
  - a) 请描述目标的用户规模\_\_\_\_\_
  - b) 系统是否存储个人客户信息 是 否
  - c) 信息系统受到破坏后，造成的影响：
    - 会对公民、法人和其它组织的合法权益造成损害，但不损害国家安全、社会秩序和公共利益
    - 会对公民、法人和其它组织的合法权益产生严重损害，或者对社会秩序和公共利益造成损害，但不损害国家安全
    - 会对社会秩序和公共利益造成严重损害，或者对国家安全造成损害
    - 会对社会秩序和公共利益造成特别严重损害，或者对国家安全造成严重损害
    - 会对国家安全造成特别严重损害
- 3、 是否涉及使用人脸识别：是，填写以下评估项 否
  - a) 使用人脸识别技术的具体业务场景：\_\_\_\_\_
  - b) 人脸识别技术应用是否属于提供服务所必需 是 否
  - c) 使用人脸识别技术是否遵循合法、正当原则 是 否
  - d) 是否公开人脸识别的处理规则或者明示处理的目的、方式、范围 是 否
  - e) 采集人脸信息是否征得自然人或其监护人的单独同意或书面同意 是 否
  - f) 是否明示或双方约定的处理人脸信息的目的、方式、范围 是 否

g) 高风险业务场景，未将人脸特征作为唯一的交易验证因素 是 否

4、身份认证 涉及 不涉及

a) 身份认证方式（请填写具体认证方式，包括但不限于静态密码、短信验证码、数字证书、TOKEN、人脸等，如不同用户使用不同的认证方式，请分别填写）：总行行家认证

\_\_\_\_\_

b) 是否自建用户名密码 是 使用统一身份认证 否

c) 静态账号密码分发方式 短信推送 默认密码，首次登陆强制修改 其它：\_\_\_\_\_

不涉及

d) 是否具有防恶意注册账号的措施 是 否 不涉及

e) 多次登陆失败锁定阈值 \_\_\_\_\_次 不涉及

f) 会话超时退出时间 \_\_\_\_\_分钟 不涉及

g) 如为互联网系统，是否具备账号密码防暴力破解机制 是，请填写具体机制

\_\_\_\_\_ 否

h) 是否提供用户自助找回密码的功能 是，请填写业务流程\_\_\_\_\_

否

5、密码密钥

a) 默认使用国密算法 SM2、SM3、SM4，如涉及海外应用系统，使用 AES128 及以上、RSA2048 及以上、SHA256 及以上算法，是否在以上范围之外的特殊密码算法使用需求 是，请填写

\_\_\_\_\_ 否

6、安全审计

a) 业务层面是否有特殊的关于日志、审计的监管要求 是，请说明

\_\_\_\_\_ 否

b) 系统默认应记录用户登陆日志，是否同意 是 否，（请说明不记录用户登陆日志的特殊需求，如，需要严格匿名的系统）\_\_\_\_\_

c) 是否需要授权时间范围之外或未授权使用系统的用户登录信息显示警告信息给管理、维护人员 是，（请描述具体需求）\_\_\_\_\_ 否

d) 请描述需要收集和监控的业务日志信息（如，用户操作访问日志、用户登陆日志、用户操作失败日志、用户频繁操作等异常行为触发的日志、动账日志等，请描述具体需求）\_\_\_\_\_

需记录用户登录、操作日志\_\_\_\_\_

e) 是否需要实时报警功能 是，请描述具体需求

\_\_\_\_\_ 否 不涉及

7、如有互联网接入的访问，是否需要部署网页防篡改工具。是 否

## 4.5 开发方式

该项目开发方式为合作开发，我行拥有全部知识产权。作为微服务应用，项目部署在分行内网容器云平台，对接单点登录系统，采用前后端分离技术，web前端使用vue3.0，后端基于SpringBoot和其他行内认可的开源框架。移动端部署在行家APP。数据模型加工在GP大数据平台，通过接口方式调用呈现。

## 4.6 时间和资源要求

根据项目实施要求，该项目将在分批次投产。

## 4.7 其他

无

## 参考资料

- ◇ 上级机关的批文或签报
- ◇ 业务相关规章制度或操作流程
- ◇ 业务有关的凭证原件
- ◇ 现有报表表样
- ◇ 市场分析调研报告或可行性分析报告
- ◇ 新产品开发建议书
- ◇ 文档所引用的其他资料