

《金融科技创新应用声明书》

创新应用 基本信息	创新应用编号	91320000768299855B-2025-0001	
	创新应用名称	基于多模态大模型技术的智能贷前审核服务	
	创新应用类型	金融服务	
	机构信息	统一社会信用代码	91320000768299855B
		全球法人识别编码	300300C1115332000047
		机构名称	苏州银行股份有限公司
		持有金融牌照信息	牌照名称：中华人民共和国金融 许可证 机构编码：B0236H232050001 发证机关：中国银行保险监督委 员会江苏监管局
	拟正式运营时间	2025年12月01日	
	技术应用	1.运用大模型技术，一方面通过多模态语义理解能力，融合图像像素、文本内容及表格位置信息，实现对各类单据的精准识别与理解，有效应对版式多样、结构复杂等挑战；另一方面通过模型的信息提取与结构化生成能力，自动抽取关键信息并转化为标准化结果，实现高效、准确的信息处理与输出。 2.运用大模型技术，通过对复杂表格逻辑结构的理解与还原，准确抽取财务报表中跨行跨列的科目金额，并将结果以标准化格式输出，无缝对接信贷审批业务，提升数据处理效率与系统间协同能力。 3.运用检索增强生成技术，结合人机协同机制，对低置信度的识别结果进行自动标记并流转至人工复核环节，复核校正后的数据作为新增知识片段用于优化后续检索与生成过程，形成数据反馈闭环，持续提升识别准确率与智能化水平。	
	功能服务	本应用基于多模态大模型技术，为信贷业务前端打造了智能化的材料识别与信息提取平台，融合了图像、文本及表格位置等多模态信息，针对客户申请材料种类多样、结构复杂的特点，在客户经理为各类客户办理信贷	

		<p>相关业务前，提供了对金融凭证、账户流水、财务报表等材料的关键要素自动识别与结构化提取服务。此举实现了贷前材料处理的自动化与数字化，为后续的信贷业务奠定了高效、准确的数据基础，从源头提升信贷业务效率。</p> <p>本应用由苏州银行股份有限公司负责研发运维，并提供金融应用场景，此外无其他第三方机构参与。</p>
	创新性说明	<p>1. 在技术应用方面，通过多模态大模型技术，实现对信贷业务相关材料的自动识别与信息提取，并结合规则引擎进行信息自动校验，提升信息处理的自动化水平和准确率。</p> <p>2. 在服务效率方面，依托多模态大模型与人机协同机制，为业务人员提供高效的信息录入辅助能力，减少人工整理和核对工作量，有效提升信贷业务办理效率。</p> <p>3. 在风险防控方面，相较于传统人工录入和审核方式，多模态大模型识别技术可确保材料内容与录入信息的一致性，支持审核环节快速追溯原始材料，降低人为误差与道德风险，提升信贷业务操作风险管控能力。</p>
	预期效果	<p>1. 通过提供高效、精准的智能识别与信息提取服务，在信贷材料处理环节实现自动化录入与校验，单张财务报表平均节约 10 分钟，业务类凭证平均节约 3 分钟，将基层人员从高强度、重复性的机械劳动中释放出来，提高服务效率。</p> <p>2. 有效增强风险防控能力，通过多模态大模型技术将风险控制前置至材料录入环节，实现“录入即审核”的创新流程，为后续审批决策提供更可靠的基础数据，从源头上防范操作风险，提升信贷业务风控水平。</p>
	预期规模	<p>按照风险可控原则合理确定服务规模，预计服务企业授信客户 2 万户，财报每年 8 万份，业务类凭证每年 1 万份。</p>
创新应用服务信息	服务渠道	线下网点
	服务时间	8:30-17:00 (工作日)
	服务用户	苏州银行企业、个人客户
	服务协议书	<p>本应用服务协议书包括：</p> <p>1. 《个人综合信息查询和使用授权书》(见附件 1-1-1)</p>

		2. 《综合授信合同》(见附件 1-1-2) 3. 《企业综合信息查询和使用授权书》(见附件 1-1-3)
合法合规性评估	评估机构	苏州银行股份有限公司法律合规部
	评估时间	2025 年 08 月 01 日
	有效期限	3 年
	评估结论	本应用严格按照《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(中华人民共和国国务院令第 778 号发布)、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》(中国人民银行令〔2020〕第 5 号发布)、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》(中国人民银行 中国银行业监督管理委员会 中国证券监督管理委员会 中国保险监督管理委员会令〔2007〕第 2 号发布)、《中国银保监会办公厅关于印发银行保险机构信息科技外包风险监管办法的通知》(银保监办发〔2021〕141 号)、《流动资金贷款管理办法》(国家金融监督管理总局令 2024 年第 2 号公布)等国家法律法规及金融行业相关政策文件要求进行设计,在数据收集和使用过程中采取必要的措施保护个人金融信息和用户敏感信息安全,所提供的金融服务符合相关法律法规要求, 可依法合规开展业务应用。
	评估材料	《合法合规性评估报告-基于多模态大模型技术的智能贷前审核服务》(见附件 1-2)
技术安全性评估	评估机构	苏州银行股份有限公司信息科技部
	评估时间	2025 年 08 月 01 日
	有效期限	3 年
	评估结论	本应用严格按照《个人金融信息保护技术规范》(JR/T 0171—2020)、《金融科技创新安全通用规范》(JR/T 0199—2020)、《金融业数据能力建设指引》(JR/T 0218—2021)、《人工智能算法金融应用评价规范》(JR/T 0221—2021)、《机器学习金融应用技术指南》(JR/T 0263—2022)、《金融大数据 术语》(JR/T 0236—2021)、《金融大数据平台总体技术要求》(JR/T 0237—2021)、《金融领域科技伦理指引》(JR/T 0258—2022)、《金融行业

		《信息系统信息安全等级保护实施指引》(JR/T 0071-2012)、《金融行业信息系统信息安全等级保护测评指南》(JR/T 0072-2012)、《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》(GB/T 22239-2019)等相关金融行业技术标准规范要求进行设计开发并进行全面安全评估。经评估,本应用符合现有相关行业标准要求。	
	评估材料	《技术安全性评估报告-基于多模态大模型技术的智能贷前审核服务》(见附件1-3)	
风险防控	风控措施	风险点	在数据采集、存储、传输、使用等过程,由于技术缺陷或业务管理漏洞可能会造成数据的泄露风险。
		1 防范措施	遵循“用户授权、最小够用、全程防护”原则,充分评估潜在风险,加强数据全生命周期安全管理,严防用户数据的泄露、篡改和滥用风险。数据采集时,通过隐私政策文件等方式明示用户数据采集和使用目的、方式以及范围,获取用户授权后方可采集。数据存储时,通过数据泛化等技术将原始信息进行脱敏,并与关联性较高的敏感信息进行安全隔离、分散存储,严控访问权限,降低数据泄露风险。数据传输时,采用加密通道进行数据传输。数据使用时,借助标记化等技术,在不归集、不共享原始数据前提下,仅向外提供脱敏后的计算结果。
		风险点	创新应用上线运行后,可能面临网络攻击、业务连续性中断等方面风险,亟需采取措施加强风险监控预警与处置。
		2 防范措施	在应用实施过程中,将按照《金融科技创新风险监控规范》(JR/T 0200—2020)建立健全风险防控机制,掌握创新应用风险态势,保障业务安全稳定运行,保护金融消费者合法权益。
		风险点	算力资源有限可能导致识别平台在高并发场景下响应缓慢或服务不可用,影响用户体验和系统稳定性。
		3 防范措施	采取负载均衡和弹性扩展策略,优化资源使用并降低响应延迟,通过实时监控配合预警系统,快速处理问题,在极端情况下使用限流、降级

			等措施保障服务的稳定性。
风险补偿机制			本应用按照风险补偿方案（见附件 1-4）建立健全风险补偿机制，明确风险责任认定方式、制定风险赔付机制，配套风险拨备资金、保险计划等补偿措施，切实保障金融消费者合法权益。在金融消费者因使用金融服务而出现资金损失时，由苏州银行股份有限公司按照风险补偿机制进行赔付。对于非客户自身责任导致的资金损失，提供全额补偿，充分保障消费者合法权益。
退出机制			<p>本应用退出机制（见附件 1-5），在保障用户资金和信息安全的前提下进行平稳退出。</p> <p>在业务方面，按照退出方案终止有关服务，及时告知客户并与客户解除协议。如遇法律纠纷，按照服务协议约定进行仲裁、诉讼。涉及资金的，按照服务协议约定退还客户，对客户造成资金损失的通过风险补偿机制进行赔偿。</p> <p>在技术方面，对系统进行下线涉及数据的，按照国家及金融行业相关规范要求做好数据清理、隐私保护等工作。</p>
应急预案			<p>本应用按照应急处置预案（见附件1-6）妥善处理突发安全事件，切实保障业务稳定运行和用户合法权益。在系统上线前进行全链路压测、应急演练，对相关操作人员进行应急处置培训；在系统上线后定期开展突发事件处置演练，确保应急预案的全面性、合理性和可操作性。</p> <p>建立日常生产运行监控机制，7×24小时实时监控系统运行状况，第一时间对核心链路、接口、功能模块、硬件资源等的异常情况进行告警。一旦发生突发事件，根据其影响范围和危害程度，及时采取有针对性措施进行分级分类处理，视需要及时关闭增量业务，妥善处置受影响的存量业务，切实保障用户资金和信息安全。</p>
投诉响应机制	机构投诉	投诉渠道	<p>1.营业网点 向苏州银行股份有限公司辖内各网点负责人或大堂经理反映问题</p> <p>2.客服电话 致电苏州银行 96067 客户服务热线，选择人工渠道。</p>
		投诉受理	受理部门：苏州银行股份有限公

		与处理机制	<p>司消费者权益保护部 受理时间：7×24小时 处理流程：在接到投诉事件后，负责对事件进行了解和分析，在确认投诉原因和相关问题后，协调相关技术部门或业务部门进行处理解决，并及时将处理进度反馈投诉人员，相关团队也将全力配合做好相关投诉处理工作。 处理时限：7个工作日</p>
		投诉渠道	<p>受理单位：中国支付清算协会 投诉网站：http://cfp.pcac.org.cn/ 投诉电话：010-66001918 投诉邮箱：fintechts@pcac.org.cn</p>
自律投诉		投诉受理 与处理机制	<p>中国支付清算协会是经国务院同意、民政部批准成立的全国性非营利社会团体法人。为保护金融消费者合法权益，营造遵守国家宪法、法律、法规和社会道德风尚的良好金融科技创新监管环境，推动金融科技创新行业健康可持续发展，按金融管理部门工作要求，协会以调解的形式，独立公正地受理、调查以及处理金融科技创新监管工具实施过程中出现的投诉举报等相关事宜。 对于涉及相关地区的金融科技创新应用的投诉举报事项，中国支付清算协会将依照规定的程序进行调解，由协会举报中心对投诉情况进行沟通、记录后，相关业务部门负责进行调查处理。 联系方式：010-66001918 对外办公时间：周一至周五 上午 08:30-11:30，下午 13:30-17:00</p>

备注	无
承诺声明	<p>本机构承诺所提交的材料真实有效，遵守国家相关法律法规规定和社会公序良俗，严格落实金融管理部门相关监管要求，认真执行行业相关规则规范，强化全流程风控管理体系建设，有效识别、评估、监测和控制风险，并做出以下声明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 守正创新。忠实履行金融天职和使命，着力解决实体经济痛点难点，确保科技创新不偏离正确的发展方向，严防技术滥用，切实通过技术创新满足人民群众对美好生活的期待与向往。 2. 以人为本。始终坚持以人民为中心的发展思想，坚持金融科技创新行为从人民群众实际需求出发，以增进社会共同福祉为目标，尊重并维护人民群众尊严和利益，致力促进社会和谐与文明进步。 3. 诚实守信。恪守社会主义核心价值观，将求真务实作为金融科技从业人员的基本素养，将履约践诺作为从事金融科技活动的基本要求，强化诚信道德自律，积极倡导诚实守信的良好社会风尚。 4. 公开透明。使用简明清晰、通俗易懂的方式，及时、真实、准确、完整地主动对外披露金融科技创新的功能实质和潜在风险，不隐瞒不利信息、不“劝诱”销售产品，让社会公众看得到、读得懂、能监督。 5. 权益保护。充分尊重和保障人民群众隐私权、自主选择权、依法求偿权等合法权益，严格履行适当性义务，严防过度采集、违规使用、非法交易和泄露用户隐私数据行为，采取风险拨备资金、保险计划等补偿机制，切实保护用户资金和信息安全。 6. 安全合规。把遵守法律法规和维护金融稳定作为开展金融科技创新活动的前提条件，已通过业务合规性和技术安全性评估审计等措施保障新技术应用风险可控，避免新技术应用带来的数据泄露、算法黑箱、信息茧房等问题，切实防范技术和数据滥用可能导致的人民群众信息与资金失窃风险。 7. 公平普惠。应用新一代信息技术优化金融服务供给结构，持续增强金融服务的普适性、可得性和满意度。重点关注特殊人群、弱势群体需求，努力消除因使用成本、文化程度、地域限制等造成的“数字鸿沟”，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。 8. 社会责任。贯彻落实国家战略部署，围绕新时代经济社会发展的战略目标、战略重点，始终把社会效益放在首位，坚持社会效益和经济效益相统一，开展“负责任的创新”，打造“值得信赖的技术”，切实服务经济社会健康可持续发展。 <p>本声明书正文与附件表述不一致的，以正文为准。</p> <p>我机构承诺本产品符合《金融科技创新安全通用规范》(JR/T 0199—2020)，将在自声明前提交由外部权威专业机构出具的标准符合性证明材料。</p>

以上承诺如有违反，愿承担相应责任与后果。

法定代表人或其授权人（签字） 2025年11月14日（盖章）

王海英

附件 1-1-1

苏州银行个人综合信息查询和使用授权书

特别提醒：

尊敬的客户：在您同意授权并确认之前，请仔细阅读、充分理解本授权书的各项条款（特别是黑体字条款），关注您在授权书中的权利义务。如您在业务办理过程中或业务存续期间有任何疑问或诉求，请拨打我行客服电话：0512-96067，我行将竭诚为您服务。

因本人在贵行（苏州银行）办理个人信用卡/贷款业务的需要，本人向苏州银行股份有限公司、百行征信有限公司、朴道征信有限公司作如下授权：

一、授权苏州银行股份有限公司通过司法机关、公安机关、公积金管理中心、税务部门、社保部门、工商部门及其他政府行政管理部门、百行征信、朴道征信等合法征信机构、学信网、保险、通信运营商、中国银联股份有限公司及其他经授权的第三方合法渠道查询、核实、使用、保存下列信息：

1. 社保和公积金信息（包括本人社保和公积金基本信息、缴存单位信息、住房公积金缴存记录、公积金提取情况、公积金贷款情况等）
2. 税务信息（包括本人个人所得税纳税信息等）
3. 通信信息（包括中国电信、中国联通、中国移动的三要素核验、在网状态核验、在网时长核验。三要素核验指通信运营商对客户提供的姓名、身份证号、手机号码核验是否一致；在网状态核验指对客户手机号码核验是否正常在用；在网时长核验指对客户手机号码核验使用的时长分档）
4. 其他信息（包括本人资信状况、保险信息、房产信息、涉诉信息、违法信息、交易/消费信息、学籍学历信息等个人信息）

二、授权百行征信有限公司（联系方式：bhcs@baihangcredit.com）、朴道征信有限公司（联系方式：service@pudaocredit.cn）基于为本人与苏州银行之间的信用卡/贷款业务提供信用服务之需，可向苏州银行和有关部门、单位（包括公安、司法、教育、全国公民身份证号码查询服务中心、通信运营商、银联、通联、易宝、宝付、中金、快钱支付、社保、公积金、税务、民政、物流、电子商务平台、互联网平台、行业协会等合法留存本人信息的第三方机构）查询、核实、采集、整理、保存、加工本人能够用于判断个人信用状况的以下信息：

1. 个人的身份、地址、通信、债务、财产、支付、消费、生产经营、履行法定义务等信息。
2. 基于前述信息对个人信用状况形成的分析、评价类信息，包括可能对本人产生负面影响的不良信息。

授权百行征信有限公司、朴道征信有限公司将上述信息在本授权书所列的用途范围内提供给苏州银行股份有限公司。上述信息的保存期限为法律法规要求的最短时间，其中个人不良信息的保存期限为自不良行为或事件终止之日起5年。

三、授权苏州银行股份有限公司将获得的上述本人信用信息或征信信息用于如下用途：

1. 审核本人的授信额度/信贷业务申请；
2. 对已授信额度或已发放的贷款进行贷后风险管理；

四、本人对苏州银行股份有限公司、百行征信有限公司、朴道征信有限公司授权期限为本人做出本授权承诺之日起至本人在贵行上述业务结清/办结之日止，业务结清/办结之日指授信额度有效期届满且授信额度有效期内支用的所有借款结清之日，其中循环额度有效期不以本人是否有借款余额作为前提条件。

五、无论信用卡/信贷业务是否获得批准，本人的授权书以及因上述授权而产生的电子数据等资料一概不用退回。

本人知悉并理解本授权书条款的内容及相应法律后果，已经充分理解并知晓该等信息被查询和使用系开展本业务所合理且必要的前提条件，本人自愿作出本授权并接受本授权书条款的约定，并同意本授权书以纸质材料签署或以数字电文形式签署，授权人一旦线下签字或在线确认签署本授权书，本授权书即生效。

特此授权。

授权人：

授权人证件类型：

证件号码：

授权日期：

附件1-1-2

苏州银行综合信息查询授权委托书

(适用于法人及其他经济组织)

尊敬的客户：为了维护您的权益，请在签署本授权书前，仔细阅读本授权书各条款（特别是黑体字条款），关注您在授权书中的权利和义务。

授权单位	企业名称：	
	统一社会信用代码：	
查询信息范围	1、查询信息范围包括但不限于授权单位有关的各类信息：司法、舆情、工商、税务等。 2、查询途径包括但不限于国家行政机关、政府部门、业务管理机构、社会第三方信息平台、各类媒体等。	
授权声明 因本单位办理金融业务（包括但不限于贷款申请、审批、贷后管理、贷款担保）的需要，本单位不可撤销地授权苏州银行股份有限公司，从本单位业务申请到业务终止，对本单位上述“查询信息范围”中的信息查询、留存及使用。 本单位已通过必要的途径和方式知悉并理解上述授权的全部条款和内容，对本授权书条款的各事项和授权的含义及相应的法律后果已全部通晓并充分理解，同意授权并接受本授权书约束。 本单位以线上确认的方式签订本授权书，一经确认，即视为本单位签署本授权书，与本单位以签署公章或授权代表签字方式签署本授权书具有同样法律效力。本授权书自本单位线上确认之日起生效。		
授权单位：		法定代表人：
日期： 年 月 日		

附件1-1-3

苏州银行企业信用信息查询及留存授权书（线上版）

尊敬的客户：为了维护您的权益，请在签署本授权书前，仔细阅读本授权书各条款（特别是黑体字条款），关注您在授权书中的权利和义务。

苏州银行股份有限公司：

一、本单位现不可撤销地授权贵行，自本授权书签发之日起，根据《征信业管理条例》等征信相关法律法规的规定及监管规定的要求、以及国家设立的金融信用信息基础数据库的采集要求，有权将有关本单位与贵行签署的全部合同/协议/承诺（以下统称“合同”）的信息，包括与上述合同的履约信息的相关情况（含本单位在贵行办理业务时产生的不良信息），以及本单位提供的企业基本信息、信用信息及其他信息，提供给国家设立的金融信用信息基础数据库及“江苏省企业综合信息管理系统”（逾期记录超过一年的信息将通过“江苏省企业综合信息管理系统”报送至“江苏省企业信用基础数据库”），供具有查询资格的单位查询和使用；同时，贵行亦有权查询和使用已经录入国家设立的金融信用信息基础数据库中有关本单位的信息。

二、本单位不可撤销地授权贵行在办理下列业务过程中（从业务申请到业务终止）查询和使用本单位征信报告：

授权事项	查询原因
审核本单位的贷款、额度或其他授信业务申请（包括但不限于受理、调查、审查审批等环节）	贷前（保前）审查 贷中操作
对本单位与贵行已办理的贷款、授信进行贷后风险管理	贷后（在保）管理

本单位已通过必要的途径和方式知悉并理解上述授权的全部条款和内容，对本授权书条款的各事项和授权的含义及相应的法律后果已全部通晓并充分理解，同意授权并接受本授权书约束。

本单位以线上确认的方式签订本授权书，一经确认，即视为本单位签署本授权书，与本单位以签署公章或授权代表签字方式签署本授权书具有同样法律效力。本授权书自本单位线上确认之日起生效。

授权单位：

统一社会信用代码：

法定代表人：

身份证号：

日期： 年 月 日

附件 1-2

基于多模态大模型技术的智能贷前审核服务合法合规性评估报告

本应用严格按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（国务院令 2024 年第 778 号发布）《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第 5 号发布）《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》（中国人民银行 中国银行业监督管理委员会 中国证券监督管理委员会 中国保险监督管理委员会令〔2007〕第 2 号发布）、《中国银保监会办公厅关于印发银行保险机构信息科技外包风险监管办法的通知》（银保监办发〔2021〕141 号）等国家法律法规及金融行业相关政策文件要求进行设计，在数据收集和使用过程中采取必要的措施保护个人金融信息和用户敏感信息安全、所提供的金融服务符合相关法律法规要求，可依法合规开展业务应用。

苏州银行股份有限公司法律合规部

2025 年 8 月 1 日

附件 1-3

基于多模态大模型技术的智能贷前审核服务技术安全性评估报告

本应用严格按照《个人金融信息保护技术规范》(JR/T 0171—2020)、《商业银行应用程序接口安全管理规范》(JR/T 0185—2020)、《金融科技创新安全通用规范》(JR/T 0199—2020)、《基于大数据的支付风险智能防范技术规范》(JR/T 0202—2020)、《金融业数据能力建设指引》(JR/T 0218—2021)、《人工智能算法金融应用评价规范》(JR/T 0221—2021)、《机器学习金融应用技术指南》(JR/T 0263—2022)、《金融大数据 术语》(JR/T 0236—2021)、《金融大数据平台总体技术要求》(JR/T 0237—2021)、《金融领域科技伦理指引》(JR/T 0258—2022)、《金融行业信息系统信息安全等级保护实施指引》(JR/T 0071—2012)、《金融行业信息系统信息安全等级保护测评指南》(JR/T 0072—2012)、《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》(GB/T 22239—2019) 等相关金融行业技术标准规范要求进行设计开发并进行全面安全评估。经评估，本应用符合现有相关金融行业标准要求。

苏州银行股份有限公司信息科技部
2025 年 8 月 1 日

附件 1-4

基于多模态大模型技术的智能贷前审核服务风险补偿机制

本应用针对可能存在的风险隐患，建立健全风险补偿机制，明确风险责任认定方式、制定风险赔付机制等补偿措施。具体机制如下：

- 一、本应用在相关部门的监管下，依法合规开展业务。
- 二、原则上，遵循苏州银行股份有限公司消费者保护以及投诉管理等相关管理办法以及细则，对于非客户自身责任导致的资金损失，提供全额补偿，充分保障消费者合法权益。
- 三、构建快速的风险补偿机制以及流程，由于不可抗力造成的系统破坏或系统被攻击造成信息被篡改或客户数据丢失，造成客户损失的，我行将第一时间采取措施停止系统运行，控制风险继续发生，及时与客户协商进行补偿和技术处理。
- 四、畅通风险补偿受理渠道，如因信贷运营服务造成客户损失的，客户可通过 96067 客服电话等渠道提出投诉意见和赔付要求。

附件 1-5

基于多模态大模型技术的智能贷前审核服务退出机制

本应用按照苏州银行股份有限公司制定的退出机制，在保障用户资金和信息安全的前提下进行系统平稳退出。

在业务方面，按照退出方案终止有关服务，及时告知客户并与客户解除协议。如遇法律纠纷，按照服务协议约定进行仲裁、诉讼。涉及资金的，按照服务协议约定退还客户，对客户造成资金损失的通过风险补偿机制进行赔偿。

在技术方面，对系统进行下线。涉及数据的，按照国家及金融行业相关规范要求做好数据清理、隐私保护等工作。

具体退出机制如下：

1. 业务退出

通过银行发布相关业务退出公告，及时告知智能信贷服务的终止，信贷相关资料由业务人员手工录入，保证业务的连续性，避免对客户的信贷业务造成影响。

2. 技术退出

相关数据：按照《中华人民共和国网络安全法》等要求，在退出时对用户的相关数据进行备份、归档和清理，保证该服务下线后用户的其他业务不受影响。

资源回收：停止本应用的相关系统资源、计算资源等，包括服务器回收，网络接口的关闭，确保技术资源的安全以及不浪费。

附件 1-6

基于多模态大模型技术的智能贷前审核服务应急预案

本应用按照苏州银行股份有限公司的应急处置管理办法妥善处理突发安全事件，切实保障业务稳定运行和用户合法权益。在系统上线前进行全链路压测、容灾演练，对相关操作人员进行应急处置培训；在系统上线后定期开展突发事件处置演练，确保应急预案的全面性、合理性和可操作性。建立日常生产运行监控机制，7×24 小时实时监控系统运行状况，第一时间对核心链路、接口、功能模块、硬件资源等的异常情况进行告警。一旦发生突发事件，根据其影响范围和危害程度，及时采取有针对性措施进行分级分类处理，视需要及时关闭增量业务，妥善处置受影响的存量业务，切实保障用户资金和信息安全。

第一章 总 则

第一条 为确保苏州银行（以下简称“本行”）业务系统安全、稳健地运行，根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》、《金融机构计算机信息安全保护工作暂行规定》、《银行业重要信息系统突发事件应急管理规范》《苏州银行业务连续性管理制度》等有关法律、法规，制度，特制定本办法。

第二条 信息科技应急处置管理办法是针对系统运行期间可能出现的故障而建立的快速反应机制，以确保系统出现故障后能迅速恢复。

第三条 科技信息部负责信息系统突然事件应急管理工作的具体落实，制定信息系统突发事件预防措施、预警标准和应急策略，组织做好信息系统营运检测和维护，实施信息系统突发事件应急处置，评估总结信息系统突发事件及应急处置过程中暴露的问题并整改，履行向风险管理部门的报告职责，定期组织信息系统应急演练，持续改进信息系统应急预案等。

第四条 组建应急团队，在发生信息系统突发事件时，能够做到及时实施专项应急处置工作。应急团队包括但不限于应急领导小组、应急执行小组、支持保障小组。

第五条 本行成立由科技分管行长负责的应急处置领导小组，负责本行应急预案的制定、实施和管理。

第二章 预案制定

第六条 应急预案的制定

（一）涉及业务系统安全运行的每个环节必须制定应急预案，预案的制定应遵循确保基本业务不间断的原则。

（二）应急预案应包括业务应急措施、技术应急措施和组织机构管理等内容，并对应急预案的启动和具体实施步骤做出明确规定。

（三）应急措施主要由应急处置领导小组责成相关部门负责落实。应急措施应针对计算机应用系统运行的关键环

节，分析可能出现的影响业务运转的各种突发事件，对不同突发事件，采取适用的应急措施。

（四）应急措施包括对硬件设备、软件、数据备份和技术支持方式的具体措施和方案，明确各种突发事件的处理流程和职责分工。

（五）应急措施中提出的应急处理必备的技术要求和业务支持分别由技术部门和业务部门组织落实。

（六）应急处置领导小组应依据应急预案内容，责成相关部门对应急处置执行人员进行培训；并在保证系统正常运行的前提下，预案制定单位每年至少组织一次应急预案的模拟演练。

（七）应急措施须根据运行系统和有关情况的变化，不断进行完善。

第三章 故障级别和分类

第七条 突发事件依照其影响范围及持续时间等因素分级。当突发事件同时满足多个级别的定级条件时，按最高级别确定突发事件等级。

（一）特别重大突发事件（I 级）

1、由于重要信息系统服务中断或重要数据毁坏、丢失、泄露，造成经济秩序混乱或重大经济损失、影响金融稳定的，或对公众利益造成特别严重损害的突发事件；

2、由于重要信息系统服务异常，在业务服务时段导致业务无法正常开展达 6 个小时以上的突发事件；

3、业务服务时段以外，重要信息系统出现的故障或事件救治未果，可能产生上述1至2类的突发事件。

（二）重大突发事件（2级）

1、由于重要信息系统服务中断或重要数据毁坏、丢失、泄露，对银行或客户利益造成严重损害的突发事件；

2、由于重要信息系统服务异常，在业务服务时段导致业务无法正常开展达3个小时以上的突发事件；

3、业务服务时段以外，重要信息系统出现的故障或事件救治未果，可能产生上述1至2类的突发事件。

（三）较大突发事件（3级）

1、由于重要信息系统服务中断或重要数据毁坏、丢失、泄露，对银行或客户利益造成较大损害的突发事件；

2、由于重要信息系统服务异常，在业务服务时段导致业务无法正常开展达半个小时以上的突发事件；

3、业务服务时段以外，重要信息系统出现的故障或事件救治未果，可能产生上述1至2类的突发事件。

第八条 根据业务影响分析确定各项业务的信息系统恢复指标，主要包括：

（一）恢复时间目标（RTO）：业务功能恢复正常的时间要求；

（二）恢复点目标（RPO）：业务功能恢复时能够容忍的数据丢失量。

第九条 根据恢复时间目标(RTO)和恢复点目标(RPO)，结合风险控制策略，从基础设施、网络、信息系统等不同方面，分类制定应急预案。

第十条 信息系统应急预案包括以下内容：

- (一) 明确有关各方的分工和责任；
- (二) 说明重要信息系统的业务影响范围、恢复时间目标、恢复点目标、以及信息系统包括的系统资源，明确资源的物理位置、设备型号、软件资源、网络配置等关键信息；
- (三) 明确各类故障的诊断方法和流程；应急场景应至少覆盖电力故障、通信线路故障、火情水灾、治安、病毒爆发、网络攻击、人为破坏、不可抗力、计算机硬件故障、操作系统故障、系统漏洞、应用系统故障以及其他各类与信息系统相关的故障；
- (四) 制定系统恢复流程和应急处置操作手册，尽可能将操作代码化、自动化，降低应急处置过程中产生的操作风险；
- (五) 明确应急恢复过程中的关键状态，并明确不同状态的沟通和报告内容及等级；
- (六) 明确应急相关人员的协调内容和沟通方式；
- (七) 明确系统重建步骤，确保信息系统恢复正常业务处理能力。

第十一条 故障技术分类

主机系统方面的故障：

1、主机系统硬件部分故障，包括存储、CPU、主板、内存等。

主机系统故障是指操作系统方面的故障，包括系统资源、参数配置等方面。

主机数据库故障。

主机中间件故障。

5、主机安全方面故障。

网络方面的故障：

网络设备故障。

网络线路故障。

网络配置故障。

4、网络安全故障。

软件方面的故障：

后台程序故障，包括后台程序安装、更新等。

前台程序故障，包括前台程序安装、更新等。

3、后台数据调整方面的故障。

（四）其他方面的故障：

火灾。

水灾。

电力系统方面的故障，包括电力线路、UPS、发电机等。

第四章 故障处理

第十二条 当发生系统故障时，与应急处置有关的所有人员应服从修复故障的需要，全力以赴解决问题、协调处理相关事宜。

第十三条 故障发现人员根据故障的情况，判断故障的级别和技术分类，向应急处置领导小组建议启用相应的应急机制。

第十四条 所有人员须按本单位应急预案制定的岗位职责及操作要求，力争在最短的时间内排除故障。

第十五条 预案参与人员应冷静处理，及时通报实际情况和遇到的问题，必要时要求合作公司远程或现场支持。同时通知相关网点对客户做好解释工作。

第十六条 根据不同的故障技术分类启用相应的应急响应机制：

（一）一级故障：

1) 须在第一时间通知应急处置领导小组全体成员。若在 2 小时内未能排除故障，应向我行所在地银行业监督管理机构汇报。

2) 分管领导责成应急处置领导小组立即召集相关技术和业务部门负责人制定故障排除方案，并通知上、下级相关部门协同完成故障恢复，努力把影响降低到最低程度。

（二）二级故障：

对于二级故障：立即根据技术分类，在第一时间通知各相关部门，在 20 分钟之内未能排除故障，及时报告分管领导，请示处理意见；在 20 分钟之内排除故障，则由相关部门负责人于事后向分管领导汇报具体情况。

一、主机系统故障，立即通知科技信息部负责人，由科技信息部负责人组织技术人员进行维修，具体方案：

1) 主机系统为硬件故障，立即切换到备份机。

2) 主机系统为软件故障，立即查明故障原因。如为后台程序更新错误，则立即将上次可正常运行的后台程序备份恢复到生产系统；如为中间件问题，在无法判断故障原因的情况下，技术人员应立即重启中间件，如仍然不能解决问题，立即切换到备份机；如为数据库问题，在无法判断故障原因的情况下，重起数据库，如仍无法运行，继续排查原因，在无法判断故障原因的情况下，可考虑利用最新的数据库备份和数据库日志进行数据恢复；由于其他软件原因导致的故障，在无法确认故障原因的情况下，立即切换到备份机。

3) 如果经以上处理故障仍然不能排除，则立即请求相关合作公司、合作伙伴进行远程或现场支持。

二、网络系统，骨干网络通讯故障由科技信息部应急恢复，分支网络故障由科技信息部门协助恢复，具体方案为：

1) 应确保备用网络设备随时能够启用。网络设备出现故障，不能短时恢复时，立即启用备用设备，并对故障的设备应及时修复。

2) 通讯线路中断时，如为中心主干网络时，应立即启用备份线路并及时请求通信部门予以解决；如为分支网络故障，科技信息部应协助基层网点联系通信部门予以解决。

三、软件问题，业务系统故障应立即与科技信息部联系，由科技信息部负责或由科技信息部协调相关业务部门解决问题。

（三）三级故障：

- 1) 根据技术分类，在第一时间通知相关负责人。
- 2) 排除故障期间，由各部门负责人决定是否向分管领导汇报；问题解决后，由相关部门负责人向分管领导汇报具体情况。

（四）四级故障：业务运行人员协助指导，或者通知业务运行维护人员解决，并登记故障处理过程，集中向部门责任人进行汇报。

第十七条 科技信息部人员对出现的故障作认真记录，填写《日常业务系统故障处理记录单》。如修改了业务程序，应按业务软件维护管理办法执行，做好相关记录；如涉及业务数据修改，必须出具《计算机综合业务系统业务数据维护申请表》，并由相关部门核实同意，方能修改。

第十八条 所有问题解决之后形成的文档，均要在本部门内传阅，互相交流，建立故障恢复数据库，共同学习故障的解决方法和预防措施。

第五章 故障预防、演练制度

第十九条 本行的应急预案只针对于各种突发事件的处理，各部门的工作重点应是积极预防各种可能发生的问题，力争把问题消灭在萌芽状态，同时，对于本规定中提及的各种问题要定期进行演练，确保在出现问题时有条不紊地排除故障，具体要求如下：

（一）各相关部门全体人员要熟悉本预案中提及的各种应急方案，做到熟练掌握本部门范围内的软硬件故障检查、修复技能，每年进行一次演练。

（二）科技信息部要对每次安装的程序进行详细记录，对配置、参数调整前后的数据进行详细登记，对于配置、参数调整出现的问题可予以及时恢复。

（三）科技信息部要对全部软件的安装介质、说明文档妥善保管，对系统每次更新、安装新程序之后要及时做好备份工作，同时妥善保管备份介质。

（四）科技信息部每日记录系统运行情况，在业务高峰期随时监控主机运行状况（如CPU、内存、交换空间、页面调度、I/O的负荷等），发现异常情况，及时向部门领导反映和建议。

（五）科技信息部要备份全部网络设备的配置参数，对配置、参数调整前后的数据进行详细登记，对于配置、参数调整出现的问题可予以及时恢复。

（六）科技信息部在调整参数配置、网络部门在调整网络配置、软件部门在安装程序时，要充分考虑到备份机的安装、调整，并在安装、调整日志上进行记载。

（七）科技信息部在软件安装前要进行充分测试，每季度对数据库、日志等备份数据进行恢复测试。

（八）科技信息部要配合相关部门每年进行一次消防设备检查，并对机房大楼总水阀进行闭合试验。

（九）科技信息部要严格执行业务数据备份管理办法，保证业务数据备份的完整性、可靠性。