

山西省人力资源和社会保障厅办公室文件

晋人社办发〔2020〕23号

关于印发《全省工伤保险信息系统上线运行应急预案》的通知

各市人力资源和社会保障局：

为进一步保障全省工伤保险信息系统平稳上线运行，健全信息系统应急响应机制，规范信息系统运行管理，现将《全省工伤保险信息系统上线运行应急预案》印发给你们，请遵照执行。

山西省人力资源和社会保障厅办公室

2020年12月24日

（此件依申请公开）

全省工伤保险信息系统 上线运行应急预案

一、概述

(一) 编制目的。为保障全省统一集中的工伤保险信息系统（以下简称新系统）上线运行，稳妥做好各级原有工伤保险信息系统（以下简称旧系统）并行，科学应对新旧系统切换期间及新系统上线后的各类突发事件，有效预防、及时控制和最大限度地消除危害和影响，特制定本预案。该预案旨在建立紧急状态下的快速响应、快速定位、快速处理的应急机制，增强紧急情况下的应急处理能力，进一步完善信息系统安全保障体系。

(二) 编制依据。根据《中华人民共和国突发事件应对法》、《人力资源和社会保障信息系统灾难恢复指南》、《山西省突发公共事件总体应急预案》、《山西省人力资源和社会保障网络与信息系统突发事件应急预案》等法律法规和政策文件，结合全省工伤保险信息系统上线工作实际情况，制定本预案。

(三) 适用范围。新旧系统并行期间因数据迁移、系统功能、网络专线和硬件运行环境等故障造成新系统无法正常使用，适用本预案。系统需求变更和异常数据维护不在本预案范围内。

(四) 预案结构。包括概述、应急管理组织、应急事项处理流程、保障措施、预案附录。

二、应急管理组织

(一) 省级应急工作机构。按照工伤保险信息系统建设要求，

我们成立省级应急工作小组，由省人社厅工伤处、省工伤中心相关人员组成，作为处理新旧系统并行期间应急响应事项的决策机构，主要职责是：审核并批准应急处理方案，处理市、县（市、区）上报的重大系统故障和突发事件，统筹安排人员对应急事项提出解决办法措施，指导监督市、县（市、区）新旧系统并行应急工作。

（二）市县应急工作机构。各市、县（市、区）组建由工伤科、工伤保险经办机构、信息化综合管理机构相关人员组成的应急工作机构，主要职责是：审核并批准本区域内应急处理措施，负责监控本区域内新旧系统并行状况、统筹安排人员对本区域内突发事件进行处理、及时上报各类重大突发事件、处理方案、处理结果。每个市、县（市、区）应急工作机构分别指定一名应急联络人，统筹联络处理本区域内新旧系统并行期间的各类突发应急情况，同时将工伤保险系统切换应急工作组名单上报省厅。

（三）技术运维团队。成立全省工伤保险信息系统运维团队，设立一名运维总负责人，为每市指派一名市级运维人员。运维总负责人的职责是：保障运维团队人员数量和技术配备，实时掌握全省各级新旧系统并行状况，对市级运维人员上报情况进行分析整理，会同省级应急工作机构对重大故障和突发故障提出处理措施。市级运维人员职责是：全面准确掌握各市新旧系统并行状况，及时响应市县突发情况，分析事件紧急程度，提出相应处理措施，落实省级应急工作机构和运维总负责人做出的安排部署，配合市县应急工作机构处理系统故障和突发事件。

三、应急事项处理流程

（一）数据导入。各市如发生未按照文件要求时间节点完成数据正式迁移导入的情况，省级应急工作机构应提前告知相关市的应急联络人，由应急联络人向本市应急工作机构报告，做出应急处理措施，顺延新系统上线日期（不超过五个工作日）。待数据导入新系统后，再由省应急工作机构安排使用新系统，开始新旧系统并行。在新系统上线之前，未经省级应急工作机构批准，不得自行独立使用旧系统办理业务。

（二）数据核验。各级经办机构对新系统中业务数据进行核验，确认新旧业务系统数据的准确性、完整性、一致性。在完成数据核验后，业务操作管理员在新系统内导出《工伤保险基础数据确认表》，盖章后由市级应急工作机构汇总上报省级应急工作机构。省级应急工作机构确认无误后，开放新系统权限，通知市级应急联络人开始使用新系统办理业务，同步开始新旧系统并行。

如在数据核验中发现数据不符，市级应急工作机构汇总问题数据，上报省级应急工作机构。市级运维人员同步进行初步核实，上报技术运维团队。若属于统计口径、人为操作等方面问题，技术运维团队进行后台数据修正，通知市级应急联络人再次进行数据核验。若属于数据迁移方面问题，省应急工作机构通知市级应急联络人进行再次数据迁移，一般在五个工作日内解决。若超出五个工作日，由省应急工作机构通知市级应急联络人使用旧系统办理业务，同时规定再次数据迁移时间。

（三）系统应用。

1、一般系统故障。如发生新系统个别业务功能无法办理时，经办人员应检查网络是否畅通、系统其他功能是否正常，确认检查无误后报告本级应急联络人和市级运维人员，本级应急联络人报告本级应急工作机构。

市级运维人员接到报告后对问题进行评估，同时向运维总负责人进行报备，若属于操作问题、响应缓慢等一般性功能故障，要在接到报告后两个小时内处理完成。

经办人员要对参保人员做好解释和情绪安抚工作，在故障处理完成后，经办人员要告知本级应急联络人，市级运维人员要将处理结果上报运维总负责人，并向省级应急工作机构进行备案。

2、严重系统故障。如发生新系统业务功能故障影响批量业务办理、涉及大额资金业务、业务办理有时间要求的，经办人员应立即报告本级应急联络人和市级运维人员，本级应急联络人报告本级应急工作机构，并向市级应急工作机构进行备案。

市级运维人员及时进行问题评估，若预计两小时内无法解决，则属于严重系统故障，市级运维人员要报告运维总负责人，同时通知市级应急联络人，由市级应急工作机构报告省级应急工作机构。

运维总负责人向省级应急工作机构报告并提出处理方案，省级应急工作机构在接到市级应急工作机构报告后，根据处理方案安排人员处理，严重系统故障应在接到报告后 24 小时内处理完成，特殊情况下处理时间不超过三个工作日。

市、县应急工作机构要对辖区内的参保单位和参保对象做好宣传解释，分流引导和情绪安稳等工作。

3、重大系统故障。如在特殊时间节点、特定业务办理时限内，有参保人员大量聚集、突发故障导致业务无法办理可能造成严重性后果的，经办人员应立即报告本级应急联络人和市级运维人员，本级应急联络人第一时间报告本级应急工作机构和市级应急工作机构，市级应急联络人同步向省级应急工作机构进行备案。

市级运维人员及时进行问题评估，将故障情况和初步排查原因报告省、市应急联络人和运维总负责人。运维总负责人综合评估各方情况，形成故障原因基本情况报告。

省级应急工作机构会同技术运维团队根据故障原因基本情况报告，提出可行性处理方案。根据故障紧急情况和影响程度，派出工作小组赴现场跟踪督促处理解决问题。

市、县应急工作机构要做好宣传解释，分流引导和情绪安稳工作，配合省级应急工作机构解决问题。

（四）网络硬件。如发生网络、硬件等故障原因导致新系统业务无法办理，经办人员应报告本级应急联络人，由本级应急联络人报告本级应急工作机构进行处理，若本级应急工作机构无法处理，上报市级应急工作机构进行处理，若市级应急机构无法处理，上报省级应急工作机构进行统筹安排处理。

（五）其他事项。

1、新旧系统并行期间，以新系统办理业务为主，旧系统作

为数据核验和业务备份，应确保新旧系统之间的数据唯一性和有效性，谨防数据缺失、篡改风险。如发现新旧系统业务数据不一致，应及时通知市级运维人员进行处理。

2、在新系统故障处理期间，如有紧急业务需在旧系统单独办理，由市级应急工作机构报告省级应急工作机构批准。在新系统故障排除后，应及时在新系统中进行补录，市级运维人员配合做好数据补录和数据校验工作。

3、新旧系统并行期间，如属于正常经办业务产生的错误数据，需在新系统修改数据或提出新系统的修改需求，应遵照另行发布的异常数据维护和需求变更流程进行。

四、保障措施

（一）加强人员培训。在新系统上线前，要加强业务经办人员培训，提高培训频率，丰富培训内容，熟练使用新系统。要开展应急预案专题培训，让应急工作机构人员、应急联络人、经办人员熟知应急处理内容和工作流程，确保培训到每一个人，强化责任意识，保障第一时间作出应急响应。

（二）保障硬件网络。在新旧系统并行期间，各级经办机构要做到办理业务所需的硬件设施能用够用，最大限度保障新旧系统同时运行。要及时发现并解决网络问题，提高网络运行稳定性，切实保障本区域内业务专网的安全、可靠、畅通。

（三）重视宣传引导。要利用各种信息渠道进行广泛宣传，充分预计本区域内业务办理量，提前安排引导参保人员分时间分批次办理业务。要做好参保人员的情绪疏导工作，及时发现事件

苗头并采取有效措施，迅速控制事件影响范围，力争将社会影响降到最低程度。

（四）强化部门配合。各级应急工作机构要做好协调配合，建立健全并落实信息系统突发事件信息收集、传递、处理、报送各个环节和工作制度，完善各部门已有的信息传输渠道，随时保持信息报送通畅，通讯设备完好，各司其职共同努力，推动新系统安全稳定运行，保障新旧系统并行。

（五）建立包市指导工作机制。加强对全省工伤保险信息系统上线运行工作总体指导，建立全省工伤保险信息系统上线运行工作对口指导工作机制，各市在推进工作中遇到困难问题，请直接向对口帮助指导工作的领导干部反映，由包市同志进行工作指导、协调帮助解决。具体名单见《包市干部花名表》。

- 附件：
1. 省级应急工作小组
 2. 包市干部花名表
 3. 运维团队联络表
 4. 市级工伤保险系统切换应急工作组名单

附件 1

省级应急工作小组

组 长：贺德孝

副组长：郝宏、张大威、杨卫东

成 员：畅普华、李伟彬、王文彪、孟凡辉、王康康、史天福、王丽君、李梦阳、王强龙

附件 2

包市干部花名表

区域	姓名	手机	邮箱
省 直	侯 毅	13935143132	12348313@qq.com
太原市	李亚楠	13453412765	275173509@qq.com
大同市	朱志芳	18636602102	404235259@qq.com
朔州市	宋瑞华	13223648326	460285404@qq.com
忻州市	侯守宏	13453449133	514936248@qq.com
晋中市	史天福	13753175481	105948017@qq.com
吕梁市	宋泽林	15834101729	422190765@qq.com
阳泉市	薛庆芳	13453448309	907467460@qq.com
长治市	陈世宏	13613466882	c804061375@163.com
晋城市	张银萍	13546301902	maozhyp@163.com
临汾市	王丽君	18703413633	170226413@qq.com
运城市	马春艳	13513513511	564602819@qq.com

附件 3

运维团队联络表

区域	姓名	手机	邮箱
总负责	申京勇	13835166797	shenjyong@sxylzinfo.com
省 直	段瑞锋	18434755475	duanruifeng@sxylzinfo.com
太原市	高海礁	15834166370	gaohaijiao@sxylzinfo.com
大同市	杨海兰	15110768103	yanghailan@sxylzinfo.com
朔州市	丰显斌	18435114164	fengxianbin@sxylzinfo.com
忻州市	董发明	18235004250	dongfaming@sxylzinfo.com
晋中市	李 华	13453439368	lihua@sxylzinfo.com
吕梁市	冯培渊	13935654621	fengpeiyuan@sxylzinfo.com
阳泉市	董发明	18235004250	dongfaming@sxylzinfo.com
长治市	胡耀华	15135168302	huyaohua@sxylzinfo.com
晋城市	韩 艳	17735660023	hanyan@sxylzinfo.com
临汾市	李天鹏	13303578370	litianpeng@sxylzinfo.com
运城市	乔 琛	15386891018	qiaochen@sxylzinfo.com

