

《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	9144040019260094XE-2025-0001	
	创新应用名称	基于大模型技术的供应链金融辅助审批服务	
	创新应用类型	金融服务	
	机构信息 1	统一社会信用代码	9144040019260094XE
		全球法人识别编码	无
		机构名称	珠海华润银行股份有限公司
		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：B0199H344040001 发证机关：国家金融监督管理总局珠海监管分局
	拟正式运营时间	2025 年 12 月 31 日	
	技术应用	1. 综合高精度光学字符识别（OCR）与版面解析技术，将物理或电子文档（包括 Word，PDF，扫描件图片等）等原始文件转化为机器可读的结构化文本，为上层的大模型提供高质量、准确的文本输入。 2. 基于深度学习驱动的信息抽取（IE）技术，利用深度学习算法，从海量文本中精准定位并抽取关键信息字段，同时将非结构化文本转化为结构化数据，供大模型进行后续的逻辑判断和交叉验证，大幅提升人工数据处理效率。 3. 运用大语言模型与语义识别技术对业务材料进行深层次分析，辅助银行审批人员高效处理供应链金融场景多文件关联审核工作，验证多个文件（如合同、发票、货运单）之间的逻辑链条，根据定制化的审批规则输出分析摘要、潜在风险点和疑义项，大幅提升审核效率。 4. 采用模型全生命周期管理技术，包括模型训练、评估、部署和服务，通过持续的反馈迭代和版本控制，实现服务能力的持续进化，提升对业务变化的适应性。	
	功能服务	本项目基于大语言模型、深度学习、语义识别等人工智能技术打造以大模型+小模型+人工结合的辅助审批服务，提供跨文档语义分析与风险提示、智能信息抽取、	

		智能规则预检、全量文档比对等功能，所有大模型生成内容均不直接对客服务，将传统供应链金融业务中高度依赖人工繁琐操作的文档审核环节，优化升级为“AI智能辅助+人工复核”的高效、精准新模式。 本项目由珠海华润银行股份有限公司负责金融业务场景的梳理、审批规则的定义、模型的最终训练调优和整体平台的运营，达观数据有限公司提供核心算法、模型基座和技术支持。
	创新性说明	1. 在大模型运用方面，将大语言模型的语义理解、逻辑推理能力和小模型相结合，从多份文档中抽取的信息，交由大模型进行综合分析和判断，并向人工审批者提供建议和风险提示，实现了系统角色从简单的“信息搬运工”到“智能辅助审批助手”的转变，极大地提升了自动化技术在审批工作中的智能化辅助水平。 2. 在大模型训练方面，构建人机协同、可进化的“模型即服务”闭环体系，通过将人工审核页面的抽取、比对、审核结果的修改，一键发送至标注平台并用于模型的增量训练和迭代，通过自适应、自优化提升模型对业务变化的适应性和理解能力，有效提升对未来业务变化的适应性。 3. 在 AI 辅助业务方面，通过版面解析技术、长文本处理技术以及大模型的泛化能力，有效处理图像噪声、超长文档和格式差异，解决业务场景中的数据质量问题，打通 AI 在金融审批领域运用的“最后一公里”，让先进的人工智能技术能够更稳定、可靠地辅助大规模、高要求的核心业务流程。
	预期效果	通过自动化处理释放人工资源，优化运营成本，提升供应链金融业务贸易背景审核效率，助力小微企业融资，缓解“融资难、融资贵”问题，提升普惠金融可得性。
	预期规模	按照风险可控原则合理确定用户范围和服务规模，预计测试期内辅助对 400 户供应链金融客户开展辅助审核。
创新应用 服务信息	服务渠道	珠海华润银行供应链金融平台
	服务时间	7 × 24 小时
	服务用户	银行业务人员
	服务协议书	本项目不对外提供服务，无相关服务协议。

合法合规性评估	评估机构	珠海华润银行		
	评估时间	2025 年 8 月 31 日		
	有效期限	2 年		
	评估结论	本项目将严格参照《中华人民共和国数据安全法》、《生成式人工智能服务管理暂行办法》、《金融领域科技伦理指引》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国网络安全法》、等相关国家法律法规及《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》、《关于规范供应链金融业务引导供应链信息服务机构更好服务中小企业融资有关事宜的通知》、等相关金融行业政策文件要求进行设计,在数据收集和使用过程中采取措施保护个人金融信息和用户敏感信息安全,所提供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-基于大模型技术的供应链金融辅助审批服务》(见附件 1)		
技术安全性评估	评估机构	珠海华润银行		
	评估时间	2025 年 8 月 31 日		
	有效期限	2 年		
	评估结论	本项目将严格按照《个人信息信息保护技术规范》(JR/T 0171-2020)、《金融科技创新安全通用规范》(JR/T 0199-2020)、《信息安全技术 机器学习算法安全评估规范》(GB/T 42882-2023)、《移动金融客户端应用软件安全管理规范》(JR/T 0092-2019)、《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)、《金融领域科技伦理指引》(JR/T 0258-2022)等相关金融行业技术标准规范要求设计开发并进行全面安全评估。经评估,本项目符合现有相关行业标准要求。		
	评估材料	《合法合规性评估报告-基于大模型技术的供应链金融辅助审批服务》(见附件 2)		
风险防控	风控措施	1	风险点	在技术应用风险方面,可能存在大模型幻觉与审批误判风险。大语言模型在进行逻辑推理和内容生成时,存在一定的“幻觉”风险,即可能生成不符合原文事实或偏离预设规则的判

				断。此外，对于训练数据中未覆盖的罕见或新型风险点，模型可能无法识别。
			防范措施	一是 AI 仅限于辅助审核并生成专业建议，最终决策权归属人工审批岗，确保专家终审与风险把控。 二是结果可解释性与溯源方面，所有 AI 结论均透明可溯源，一键链接至原始文件证据。审批人可即时复核判断依据，确保结果可信。 三是模型持续反馈与迭代方面，建立高效反馈闭环。人工在复核中的修正，将直接用于模型再训练，实现 AI 能力的持续迭代与自我进化。 四是规则引擎与大模型结合方面，采用“规则引擎+大模型”架构。规则引擎处理确定性校验，保障效率；大模型负责复杂语义理解，实现深度分析。
			风险点	在业务流程风险方面，业务人员习惯于 AI 带来的高效便捷后，可能产生过度依赖，放松了自身的风险警惕性。同时，若服务平台因技术故障、网络问题或升级维护而长时间中断，将严重影响相关业务的正常开展。审批标准“空心化”，人员专业能力退化。在系统中断时，业务流程陷入停滞，客户满意度下降，甚至可能错失业务机会或违反服务时效承诺。
		2	防范措施	1. 业务连续性预案：制定详细的业务降级预案。在系统不可用时，能够迅速切换回传统的全人工审批模式，并保障基础的数据查询和录入功能可用，确保核心业务不中断。 2. 灰度发布与监控：新功能、新模型上线采用灰度测试升级策略，先在小范围内验证其稳定性与准确性，再逐步扩大到全员，最大限度减少对正常业务的影响。 3. 不定期实战演练与培训：不定期组织应急演练，模拟系统中断场景，确保业务人员熟练掌握手动操作流程。同时，加强对人员的培训，使其深刻理解 AI 的辅助角色和自身的核心决策职责。

				4. 建立健全的监控预警体系：对平台的关键服务、系统资源、API 调用成功率等进行 7x24 小时监控，设置多维度预警阈值，力求在故障发生前预判风险并进行干预。
			风险点	在数据安全与隐私合规风险方面，系统处理的文档包含大量客户的商业机密（如合同条款、财务数据）。在数据传输、存储、处理的过程中，若缺乏严格的安全管控，可能存在一定的安全问题。
			3 防范措施	1. 严格的权限与访问控制：建立精细化的、基于角色的访问控制体系，如明确划分标注员、审核员、管理员等角色，确保任何用户只能接触到其职责范围内的最小数据集。 2. 全链路数据加密与脱敏：所有数据在传输和存储过程中均采用高强度加密，防止原始敏感信息暴露。 3. 私有化部署与网络隔离：优先考虑将整个服务平台，特别是大模型服务进行私有化部署，确保所有数据不出银行内网。对系统进行严格的网络隔离和安全域划分。 4. 完善的数据审计与追溯：记录所有对数据的访问和操作日志。一旦发生安全事件，能够快速定位问题源头，并评估影响范围。
			风险补偿机制	本项目针对可能存在风险隐患，按照风险补偿方案（见附件 3）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。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	本项目按照退出预案（见附件 4），在保障用户资金和信息安全的前提下进行系统平稳退出。当满足退出条件时，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，由科技部门对进行系统下线处置。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。	
	应急预案	本项目按照应急处置预案（见附件5）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。	
投诉响应机制	机构投诉	投诉渠道	珠海华润银行股份有限公司 投诉电话：96588
		投诉受理与处理机制	客户服务部门或相关业务部门在收到客户申诉后，及时予以响应，详细记录客户诉求及相关材料，进行投诉受理和处理。
	自律投诉	投诉渠道	受理机构：中国互联网金融协会 投诉网站： https://tousu.nifa.org.cn 投诉电话：400-800-9616 投诉邮箱： fintech-support@nifa.org.cn
		投诉受理与处理机制	中国互联网金融协会是经党中央、国务院同意，按照人民银行、银监会、证监会、保监会、工信部、公安部、工商总局等10部委联合发布的《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》（银发〔2015〕221号）要求，由中国人民银行会同银监会、证监会、保监会等国家有关部委组织建立

			的国家级互联网金融行业自律组织。为保护金融消费者合法权益，营造守正、安全、普惠、开放的金融科技创新发展环境，协会按照金融管理部门相关要求建立健全消费者投诉处理机制。 对于涉及相关地区的金融科技创新应用项目的争议、投诉事项，协会接收投诉意见后，由相关部门依程序进行处置，并接受金融管理部门监督审查。 联系方式：400-800-9616 对外办公时间：周一至周五 上午 8:30-11:30 下午 13:30-17:00
备注			
承诺声明	本机构承诺所提交的材料真实有效，严格遵守相关金融管理要求，并做出以下声明： 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。

本声明书正文与附件表述不一致的，以正文为准。

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）



附件 1

基于大模型技术的供应链金融辅助审批服务 合法合规性评估报告

本项目严格按照《中华人民共和国数据安全法》、《生成式人工智能服务管理暂行办法》、《金融领域科技伦理指引》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国反电信网络诈骗法》等相关国家法律法规及《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》、《电子银行业务管理办法》等相关金融行业政策文件要求进行设计，在数据收集和使用过程中采取措施保护个人金融信息和用户敏感信息安全。

经评估，本项目所提供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。

珠海华润银行股份有限公司



附件 2

基于大模型技术的供应链金融辅助审批服务 技术安全性评估报告

本项目严格按照《个人信息信息保护技术规范》（JR/T 0171-2020）、《金融科技创新安全通用规范》（JR/T 0199-2020）、《信息安全技术 机器学习算法安全评估规范》（GB/T 42882-2023）、《移动金融客户端应用软件安全管理规范》（JR/T 0092-2019）、《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）、《金融领域科技伦理指引》（JR/T 0258-2022）等相关金融行业标准规范要求进行设计开发并进行全面安全评估。

经评估，本项目符合现有相关行业标准要求。

珠海华润银行股份有限公司



附件 3

基于大模型技术的供应链金融辅助审批服务 风险补偿机制

本项目由申请方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，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，提供补偿，充分保障消费者合法权益。

本项目主要应用于本行内部业务审批流程的优化，旨在提升效率与辅助风险控制，不直接面向外部客户提供独立的产品或服务。尽管如此，若因本服务平台存在的技术缺陷或处理错误，可能存在一定程度的安全问题。为确保客户权益得到最大程度的保障。

具体机制如下：

1. 总则

1.1 目的与依据：为保障因“基于大模型技术的供应链金融辅助审批服务”（以下简称“本服务”）在特定情况下可能产生的技术缺陷或因本行人员在使用本服务辅助决策过程中出现的操作失误，为维护客户与本行的良好关系，特制定本风险补偿机制（以下简称“本机制”）。

1.2 适用范围：本机制适用于经核实，确因本服务平台

存在的技术缺陷，或本行审批人员在依赖本服务提供的辅助信息进行决策时发生操作失误，可能对客户造成一定影响的情况。本服务定位为辅助工具，最终审批决策由人工做出。

1.3 补偿原则：

合法合规原则：严格遵守国家法律法规及监管部门规定。

公平公正原则：对所有客户一视同仁，补偿标准统一、透明。

及时有效原则：简化流程，提高效率。

责任明确原则：清晰界定本行、相关内部部门及可能涉及的第三方技术服务商的责任。

2. 责任主体与职责划分

2.1 本行作为第一责任人：对于因本服务相关问题对客户造成的一定程度上的影响，本行承担责任。

2.2 第三方技术服务商责任：若经调查确认客户损失系由第三方技术服务商提供的核心技术、算法模型或服务支持存在缺陷所致，本行在对客户承担责任后，将依据与第三方服务商签订的协议追究其相应责任。

3. 客户申诉与事件处理流程

3.1 申诉渠道：客户可通过本行官方网站公布的客户服务热线、各营业网点柜面、专属客户经理、网上银行或手机银行 App 内的投诉通道等多种途径提出申诉。

3.2 申诉受理：客户服务部门或相关业务部门在收到客

户申诉后，及时予以响应，详细记录客户诉求及相关材料。

3.3 事件调查与核实：

全面收集与事件相关的信息，包括本服务平台的相关日志、辅助审批建议记录、人工审批操作记录、客户提供的材料等。调查过程需客观公正，确保事实清晰。

4. 机制的审查与修订

本行将不定期对本机制的执行情况进行审查和评估，并根据法律法规变化、监管要求及实际运营情况，对本机制进行必要的修订和完善。



附件 4

基于大模型技术的供应链金融辅助审批服务 退出机制

本项目按照由申请方建立的退出机制，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。

具体机制如下：

1. 总则

1.1 目的：为确保“基于大模型技术的供应链金融辅助审批服务”（以下简称“本服务”）在未来因技术升级、战略调整、监管要求、不可抗力或运营效果未达预期等原因需要终止服务时，能够平稳、有序、安全地退出，最大限度降低对本行业务运营、客户服务及数据安全的影响，特制定本退出机制。

1.2 适用范围：本机制适用于本服务部分功能模块的退出或整体服务的终止，无论其为计划内的主动退出还是因突发情况导致的被动退出。

1.3 基本原则：

客户为本，业务连续：优先保障客户服务不受重大影响，确保核心业务流程平稳过渡。

数据安全，严防泄露：严格保护本行及客户的数据资产，防止在退出过程中发生数据丢失、损坏等。

责任明确，协同高效：明确各相关部门在退出过程中的职责，确保信息畅通，协同配合。

合规操作，风险可控：遵守相关法律法规及监管要求，全面评估并有效控制退出过程中的各类风险。

2. 退出触发条件

2.1 计划性退出：

本行战略规划调整，本服务不再符合发展方向。

出现更先进、更高效的技术或服务可替代本服务。

本服务运行成本过高，经济效益不达预期，经评估决策终止。

2.2 非计划性退出：

监管部门提出明确要求，责令停止服务。

发生重大、持续的技术故障，短期内无法修复且严重影响业务。

发生严重数据安全事件，对本行声誉或客户利益造成重大威胁。

不可抗力因素导致服务无法继续提供。

3. 退出流程与计划

3.1 第一阶段：规划与准备（T-90日至T-30日，T为正式

退出日)

风险评估与方案制定：全面评估退出可能带来的业务影响、技术风险、数据安全风险、法律合规风险等，制定详细的退出方案，包括替代方案或流程。

内部通告与沟通：向本行内部所有使用本服务的部门及相关人员发布退出预通知，明确退出原因、时间节点及过渡期安排。

资源准备：准备替代系统或手动操作流程所需的软硬件资源、人员培训材料等。

第三方沟通：如涉及第三方技术服务商，启动合同解约或服务终止的初步沟通。

3.2 第二阶段：过渡与执行（T-30日至T日）

外部公告（如必要）：若退出对外部客户有直接影响，应通过官方渠道发布服务变更或终止公告。

业务切换与数据迁移：

逐步将依赖本服务的业务流程切换至替代方案或手动操作模式。

对于本服务处理过程中产生的历史数据，根据业务需求和数据管理规定，进行备份、归档或迁移至新的数据存储系统。确保数据迁移过程的完整性、准确性和安全性。

人员培训与安置：对需要操作替代系统或手动流程的人员进行全面培训。

系统功能逐步关停：按照“先外围后核心、先非关键后关键”的原则，分批次、分模块地停止本服务的功能。

3.3 第三阶段：正式退出与数据处置（T日至T+30日）



服务全面终止：在 T 日正式停止本服务平台的所有运行。

数据彻底清理与安全销毁：

对留存在本服务平台服务器上的所有临时数据、缓存数据及不再需要归档的业务数据，依据本行数据安全管理规定，采用不可逆的技术手段（如多次覆写、物理销毁等）进行彻底、安全地销毁。

软硬件资产处置：对承载本服务的服务器、网络设备等硬件资产，按照本行固定资产管理办法进行评估、回收、利旧或报废处理。相关的软件许可证进行注销或转移。

合同终止：正式终止与第三方技术服务商的相关合同，完成所有款项结算。

3.4 第四阶段：善后与总结（T+30 日至 T+60 日）

效果监测：密切监测业务切换后的运行情况，及时解决出现的问题。

审计与评估：对整个退出过程进行审计，评估退出机制的有效性，总结经验教训。

资料归档：将退出方案、执行记录、数据销毁证明、审计报告等所有相关文件整理归档。

4. 风险管理

4.1 业务连续性风险：确保有可行的替代方案，并经过充分测试。过渡期内保持新旧模式并行，直至新模式稳定运行。

4.2 数据安全风险：在数据迁移、备份、销毁的各个环节，严格遵守数据安全操作规程。采用加密、访问控制等技术手段保

护数据。对参与数据处置的人员进行背景审查和保密教育。

4.3 操作风险：加强对员工操作替代流程的培训和指导，设立技术支持热线，及时解答疑问。

4.4 声誉风险：妥善处理与客户及合作方的沟通，避免因信息不对称引发误解或负面舆情。

5. 机制的审查与更新

本机制将根据本行业务发展、技术进步及监管政策的变化，由相关部门不定期进行审查和修订。



附件 5

基于大模型技术的供应链金融辅助审批服务
应急预案



本项目由申请方建立应急处置预案，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 小时实时监控系統运行状况，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。

具体应急预案如下：

问题级别	问题类型	响应时效	解决时效	反馈机制
P1	1. 系统瘫痪或系统性能严重下降； 2. 系统重要功能失效或故障，影响到对采购方的客户有紧急时效要求的服务； 3. P2 问题，如果未在解决时效内解决，升级为 P1 问题；	15 分钟	30 分钟	每 15 分钟反馈处理进展或结果
P2	1. 系统有功能不可用、或使用出错，但不影响到对采购方的客户有紧急时效要求的服务； 2. 系统性能出现变慢，用户操作时能察觉，但业务还能继续操作；	15 分钟	2 个小时	每 1 小时反馈处理进展或结果

	3. 相关故障已用临时方案变通处理，但故障未根本消除，预计会再次发生，或有临时处理方法但发生次数比较频繁； 4. 出现字面或画面错误，会给操作者造成误导，或是会对采购方形象有负面影响； 5. P3 问题，如果未在解决时效内解决，升级为 P2 问题；			
P3	1. 系统中部分功能不可用或使用出错，但有低风险的方法可以规避，不会中断业务进程； 2. 出现字面或画面错误，但明显不会对操作者有误导，亦不会对公司形象有负面影响；	15 分钟	1 个工作日	每 0.5 工作日反馈处理进展或结果
P4	1. 咨询类问题；	15 分钟	120 分钟	处理完成后反馈