

T/SZFCC

苏州市金融业商会团体标准

T/XXX XXXX—XXXX

企业金融服务超市平台业务流程管理要求

Requirements for business process management of enterprise financial service
supermarket platform

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

苏州市金融业商会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
4.1 合规性	1
4.2 安全性	1
4.3 透明性	1
4.4 便捷性	1
4.5 公平性	2
4.6 精准性	2
5 平台建设要求	2
5.1 技术架构	2
5.2 功能模块	2
5.3 安全要求	2
6 业务流程管理	3
6.1 线上服务管理	3
6.2 线下服务管理	7
7 监督与评价	8
7.1 监督机制	8
7.2 评价内容	8
7.3 定期评估	8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏金服数字集团有限公司提出。

本文件由苏州市金融业商会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

企业金融服务超市平台业务流程管理要求

1 范围

本文件确立了苏州企业金融服务超市平台的基本原则、平台建设要求、业务流程管理、监督与评价等要求。

本文件适用于平台线上金融服务、线下实体运营、金融资源协同、数据分析、资金监管、商户入驻、政务支撑等全场景业务，覆盖运营团队、金融机构、政务部门、企业用户、合作商户等所有参与主体。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

企业金融服务超市平台 enterprise financial service supermarket platform

以苏州企业金融服务超市旗舰店为线下实体，整合银行、证券、保险、担保、创投、融资租赁、商业保理等金融资源，集智能匹配、流程跟踪、风险预警、数据分析和政务服务于一体的线上、线下一体化企业综合金融服务平台。

3.2

信保贷 credit guarantee fund loan

以市级信用保证基金为核心增信主体，联动银行、保险/担保机构构建风险共担机制，企业无需传统抵质押物，凭借自身信用申请贷款，全程依托企业金融服务超市平台完成线上申请、多方审核、承保确认、放款及流程跟踪，是政银保担协同服务实体经济的典型政策性金融产品。

3.3

险资入苏 insurance capital into jiangsu

依托苏州企业金融服务超市平台构建对接体系，引入保险长期资金，面向多类重点领域开展项目线上申报、审核、跟踪及统计管理。

4 基本原则

4.1 合规性

业务全流程符合金融监管、数据安全、隐私保护和政务服务相关法律法规，无违规宣传、无违规展业和无违规资金流转。

4.2 安全性

保障系统安全、数据安全、设备安全、资金安全和交易安全，建立风险预警、应急处置和容灾备份机制。

4.3 透明性

金融产品信息、服务流程、审批节点、收费标准和政策依据全程公开、可查询和可追溯。

4.4 便捷性

简化办理环节，线上线下打通，实现“一次申请、一站办结、一键跟踪”，降低企业融资与服务成本。

4.5 公平性

对各类企业用户、入驻机构实行统一准入标准、统一服务规范和统一监督评价，无歧视和无差别服务。

4.6 精准性

依托企业画像、数据建模实现金融资源与企业需求精准匹配，提升服务效率与政策落地成效。

5 平台建设要求

5.1 技术架构

5.1.1 依托微服务架构与多端协同模式搭建一体化技术体系，以数字金融基础设施筑牢底层底座，打造稳定安全、弹性可扩展的运行环境。

5.1.2 以数据统筹体系为核心载体，汇聚整合多渠道数据资源，开展数据清洗规整、标准化加工与安全脱敏存储，沉淀企业画像、金融产品、风险指标等数据资源，为各类业务应用提供标准化数据支撑。

5.1.3 数据处理服务模块承接全流程金融服务逻辑，集成用户认证、流程引擎、智能匹配和消息推送等核心能力，实现企业融资申请、机构对接、进度跟踪和服务闭环的数字化管理。

5.1.4 风控体系应依托机器学习技术，搭建企业风险评级、异常行为筛查和实时动态研判模型，搭建完整风险防控预警机制。

5.1.5 应用服务层面向企业、金融机构和政府三类用户，提供金融资源协同、政策性产品服务、险资入苏管理、风险分析和态势感知等核心功能。

5.1.6 终端层实现 PC 端、微信小程序、线下大屏和监管驾驶舱多端适配，保障线上、线下服务无缝衔接，整体架构具备高兼容、强风控、易扩展和轻量化的特点。

5.2 功能模块

5.2.1 平台功能应围绕企业服务、机构协同、政策落地、风险管控和决策支撑五个核心目标，形成“6个核心功能模块+全流程闭环支撑”的完整体系，功能模块如下：

- a) 企业金融偏好分析模块：负责平台行为、业务、第三方数据归集与治理，通过建模分析形成企业金融需求偏好报告，为政策优化与产品设计提供数据依据；
- b) 金融资源协同模块：整合银行信贷、股权融资、保险、担保、小额贷款、融资租赁、商业保理和债券融资全品类资源，构建企业画像并实现智能匹配，打通企业与金融机构的对接通道；
- c) 政策性金融产品数据分析模块：聚焦信保贷、富民创业贷、风险补偿等政策性产品，提供需求对接、流程跟踪、运营管理和数据看板服务；
- d) 险资入苏数据分析模块：搭建险资项目库与对接体系，实现项目申报、审核、进度跟踪和统计分析全流程管理，助力保险资金精准对接苏州企业与项目；
- e) 融资企业数据分析模块：完成企业多源数据归集治理、指标分析、风险评分和分级预警，通过可视化看板动态监测企业融资风险，形成事前、事中、事后全周期风控能力；
- f) 地方金融态势感知模块：建立统一指标管理体系，通过数据看板与月度、年度分析报告，全面呈现区域金融运行态势，为政府金融监管、政策制定和产业引导提供决策支撑。

5.2.2 企业金融偏好分析模块、融资企业数据分析模块作为底层数据底座，负责全域数据归集、清洗、建模，输出企业画像、融资偏好、风险评级与预警信息。

5.2.3 金融资源协同、政策性金融产品数据分析、险资入苏数据分析模块构成前端业务应用层，承接融资对接、产品办理、项目落地等实操业务。

5.2.4 地方金融态势感知模块处于顶层，汇总全平台数据开展统计分析，为监管与政策制定提供支撑。

5.2.5 各模块依托统一数据中台实现数据共享，不单独点对点传输原始数据，基础数据全域流转，涉密数据脱敏后定向交互，所有数据交互全程留痕、可审计。

5.3 安全要求

5.3.1 系统与网络安全

5.3.1.1 平台应部署专业防火墙、入侵检测/防御系统和 Web 应用防火墙，抵御网络攻击、恶意入侵、病毒传播与非法访问。

5.3.1.2 采用高可用架构与异地容灾备份机制，确保 7×24 h 稳定运行。

5.3.1.3 建立网络访问控制策略，实行 IP 白名单、端口管控和链路加密，保障内外网交互安全。

5.3.1.4 应对服务器、存储和交换机等关键设备定期巡检、漏洞扫描与安全加固，及时修复系统漏洞，防范软硬件故障引发安全风险。

5.3.2 数据安全与隐私保护

5.3.2.1 平台应遵循《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规，对企业工商信息、财务数据、信用信息、融资记录和法人信息等敏感数据实行脱敏处理、分级分类存储和加密传输。

5.3.2.2 应建立严格的数据访问权限体系，实行“最小权限原则”，按角色分配查看、操作、导出权限，所有数据访问与操作全程留痕、可审计和可追溯。

5.3.2.3 应建立数据泄露应急处置机制，不应进行数据泄露、篡改和滥用与非法交易，一旦发生风险立即阻断、溯源和上报。

5.3.2.4 数据共享与对外接口应实行加密鉴权、申请审核、日志留存，确保数据仅用于合规金融服务。

5.3.3 业务与操作安全

5.3.3.1 平台对金融机构入驻、产品上架、企业认证、融资申请和审核审批等全业务流程实行实名认证、资质核验和操作留痕机制。

5.3.3.2 建立异常交易监测规则，对高频操作、异常申请、异常匹配和超限额操作自动预警与拦截。

5.3.3.3 服务人员应实行权限管控和操作规范培训，不应越权操作、虚假审核和违规干预流程；所有业务记录、对话记录和操作日志长期留存，用于合规检查、纠纷处理与责任认定。

5.3.4 应用与终端安全

5.3.4.1 平台 PC 端、小程序、线下大屏和智能终端等多端入口实行统一安全认证，支持密码、短信验证码和人脸识别等多重登录验证。

5.3.4.2 定期对小程序、前端页面进行安全检测，防范钓鱼、劫持和信息窃取。

5.3.4.3 线下设备实行专人管理、定期检修和权限管控，不应非授权操作与外接设备接入。

5.3.4.4 建立终端安全管理制度，确保展示、查询和接待等场景不泄露敏感信息。

5.3.5 应急与持续安全保障

5.3.5.1 平台应制定完备的应急预案，覆盖网络攻击、系统崩溃、数据泄露、设备故障、停电断网和舆情风险等场景，明确处置流程、责任人员和恢复时限。

5.3.5.2 定期开展安全演练、漏洞扫描和渗透测试与风险评估，对发现的安全隐患限期整改，确保安全风险整改率达标。

5.3.5.3 建立 7×24h 安全监控与运维值守机制，快速响应、高效处置各类安全事件，确保平台不发生重大及严重安全事故，保障业务连续稳定运行。

6 业务流程管理

6.1 线上服务管理

6.1.1 保险机构操作流程

6.1.1.1 账号登录与权限校验

机构人员登录应采用安全验证方式，系统严格按照岗位角色分配功能权限，实行权限隔离。所有登录行为、权限使用记录全程留存，做到权责可追溯。工作台应集中展示待办事项、消息通知及业务统计数据，账号登录与权限校验流程如下：

- a) 保险机构管理员/操作员打开平台官网，进入用户登录页面，选择密码登录或短信验证码登录，进入系统主界面；

- b) 系统自动识别用户身份，按权限开放功能菜单，无权限模块自动隐藏，确保操作边界清晰、责任可追溯；
- c) 登录成功后自动跳转至工作台，展示待审核提醒、消息通知和业务统计，便于快速开展当日工作。

6.1.1.2 信保贷业务流程

保险机构通过指定菜单路径办理信保贷相关审核与确认业务，全程线上留痕、多方同步，流程如下：

- a) 保险审核：查看企业信保贷申请，展示企业名称、区域、融资金额、担保方式和信用评分等信息；填写审核意见，确认承保信息、反担保措施和承保期限，审核结果实时同步至银行与企业端；
- b) 放款申请确认：查看银行提交的放款申请，核对担保信息、放款金额和合同编号；确认通过后进入放款环节，拒绝则标注原因并退回。

6.1.1.3 保险产品流程

保险机构依托平台开展保险业务办理，实现需求受理、审核和放款闭环管理，流程如下：

- a) 受理：查看企业发布的融资保险需求，支持按企业名称、金额和期限筛选；对接服务，受理后需求进入审核环节，企业实时收到受理通知；
- b) 审核：查看企业经营信息、融资用途、征信情况和担保条件，填写审批意见，选择是否受理；支持查看详情、编辑担保信息和上传审核材料；
- c) 放款：对已通过审核的项目，新增放款信息，填写合同号、放款金额、放款日期和利率，保存后系统自动同步至平台台账，完成融资保险放款。

6.1.1.4 保险产品配置与上下架

保险机构可通过平台自主管理保险产品，实现产品标准化展示与动态更新，流程如下：

- a) 产品新增：填写产品名称、产品类型、保障范围、费率、期限、适用企业、申请材料和服务流程，上传产品介绍文件。
- b) 产品编辑/删除：对已录入产品可修改信息、调整条款；对停售产品执行删除或下架；
- c) 上架审核：提交后进入平台待审核状态，审核通过即可在金融超市展示，企业可直接查询与申请。

6.1.1.5 辅助功能操作

保险机构可使用平台配套功能，提升业务管理与服务效率，流程如下：

- a) 企业查询：按企业名称、统一社会信用代码、行业和区域检索企业信息，查看经营状态、融资历史、信用评分；
- b) 需求查询（老系统）：查看历史需求、处理进度和办结记录，实现新老系统数据互通；
- c) 消息中心：接收企业申请提醒、审核通知、放款提醒和平台公告，支持查看详情、删除、标记已读；
- d) 账户管理：修改绑定手机号、重置登录密码、查看登录日志，保障账号安全。

6.1.2 银行机构线上操作流程

6.1.2.1 登录与工作台使用

银行用户登录平台后，通过工作台统一统筹各类业务与待办事项，流程如下：

- a) 银行用户通过账号密码/验证码登录，展示抢单区、待办统计、消息中心和业务成果图表；
- b) 待办统计实时显示：一般信贷、信保贷、东吴贷的待受理、待审核、待授信和待放款笔数与金额，便于业务统筹；
- c) 业务成果以柱状图展示受理数、授信数和放款数，直观呈现业务进展。

6.1.2.2 一般信贷产品流程

银行机构线上办理企业普通信贷业务，实现全流程数字化、可视化管理，流程如下：

- a) 未受理需求：查看企业定向/非定向融资需求，承接业务，受理后进入审核流程，流程与普通需求一致；
- b) 需求审核管理：对待审核项目，启动贷审、填写审核意见和取消受理；根据企业信用评分决定是否追加担保；审核通过进入授信，不通过则退回企业；
- c) 需求授信管理：填写授信金额、利率、期限和还款方式，支持修改授信信息、查看历史记录；授信通过后进入放款环节；
- d) 需求放款管理：新增放款信息，录入合同编号、放款日期、放款金额和资金用途，提交后完成放款，数据实时同步监管台账。

6.1.2.3 政策性产品流程

银行机构按照政策要求，线上办理政策性贷款业务，强化风险共担与流程规范，流程如下：

- a) 未受理需求：查看政策性需求详情，包括企业资质、政策类型和基金担保比例，启动流程；
- b) 需求审核：依托企业信用资质开展审核判定，信用资质未达相应标准的业务，须对接合作担保机构协同办理；信用资质符合对应标准的业务，可直接进入审核流程；
- c) 需求授信：确认授信信息、担保信息和合作保险机构信息，支持修改与查看；
- d) 需求放款：依次完成放款申请、新增放款和放款备案申请，每一步均留痕存档；
- e) 需求还款：支持新增还款、逾期登记、续贷办理，一笔放款可对应多笔还款，自动生成还款台账。

6.1.2.4 银行产品配置流程

银行机构可在平台发布、维护各类信贷产品，提升产品触达效率，流程如下：

- a) 分为主动授信产品、预授信产品和非线上化产品三类；
- b) 新增产品需填写：产品名称、年化利率、贷款额度、期限、担保方式、适用区域、申请条件、材料清单和产品介绍；
- c) 提交后经平台审核通过，即可在金融超市展示，供企业查询与申请。

6.1.2.5 增值服务流程

银行机构依托平台开展增值金融服务，深化政银企协同，流程如下：

- a) 金融顾问：发布顾问服务、受理企业咨询、对接需求和填写服务记录，实现“一对一”金融服务。
- b) 政策服务：查看兑现通知、核对业务数据、申报首贷/贴息奖励、生成用印文件和提交官方审核；
- c) 企业管理：查询企业信息、导出企业名单、查看企业征信与融资画像；
- d) 统计查询：导出业务明细、机构汇总表、区域业务统计表，用于内部考核与上报。

6.1.2.6 退出与安全操作

业务办理完毕，系统清除登录状态，返回首页，避免信息泄露。

6.1.3 企业用户线上流程

6.1.3.1 快捷注册流程

用户应通过平台官方网站进入注册界面，按要求填报手机号码、设置登录密码，完成短信验证码核验，依规完成账号注册。

6.1.3.2 企业认证流程

用户登录平台后应进入个人中心，按要求上传营业执照、法定代表人身份证及征信授权书，如实填报企业名称、统一社会信用代码、注册资本、所属行业与主营业务。可采用法人人脸识别方式完成快捷认证，提交认证材料后由平台开展自动审核，审核通过后方可使用平台全部金融服务权限。

6.1.3.3 融资产品申请流程

企业可通过平台在线挑选并申请合适的金融产品，流程如下：

- a) 通过筛选机构类型、利率、额度、期限和担保方式查找产品；
- b) 查看利率范围、贷款额度、还款方式、申请条件和办理时限；
- c) 填写融资金额、用途和期限，确认信息无误后提交。

6.1.3.4 自主发布融资需求流程

企业可自主发布个性化融资需求，由平台智能匹配金融机构，流程如下：

- a) 填写：融资金额、贷款期限、担保方式、利率范围、融资用途、项目情况和备注；
- b) 可选择指定金融机构，或选择智能匹配；
- c) 提交后生成需求编号，企业可随时查看对接状态。

6.1.3.5 进度跟踪与评价

系统通过站内消息、短信同步审核、授信和放款提醒。业务办结后，对金融机构的响应速度、服务态度、办理效率和专业度进行星级评价与留言，评价结果纳入机构考核。

6.1.3.6 企业中心其他功能

查看企业画像、信用评分、融资记录；管理企业信息、修改联系人与手机号；查看金融政策、贴息通知和风险提示。

6.1.4 担保机构操作流程

6.1.4.1 登录与权限校验

担保机构用户登录平台，进入工作台，查看待受理担保需求、消息提醒和政策性产品台账。

6.1.4.2 担保需求受理

查看企业申请信息、融资金额、期限和银行预审意见，启动尽调与审核。

6.1.4.3 担保审核与风险评估

审核企业经营状况、财务报表、征信和反担保措施，填写审核意见，确认担保费率、担保比例、代偿责任和期限。

6.1.4.4 担保函出具与确认

审核通过后，在线生成担保函，录入担保编号、担保金额、生效日期，同步至银行与平台；完成担保确认，银行据此进入放款流程。

6.1.4.5 贷后与代偿管理

跟踪企业还款情况，对逾期项目进行预警、催收和登记，发生代偿时在线录入代偿金额、日期、原因，启动追偿流程；结清后更新状态，完成档案归档。

6.1.4.6 保函产品管理

在线上架投标保函、履约保函、预付款保函和农民工工资保函等产品，设置办理条件、收费标准、有效期，供企业直接申请。

6.1.5 平台运营方线上管理流程

6.1.5.1 账号与权限管理

运营管理人员凭合规身份验证方式登录后台管理系统，按照岗位职责分配操作权限，遵循最小权限原则。所有登录、权限变更、后台操作行为全程留痕，做到可查询、可追溯。

6.1.5.2 企业认证审核

收到企业认证申请及资质材料后，运营方应逐项核验营业执照、身份证件、授权文件及填报信息的真实性、完整性、合规性。结合人脸识别核验结果综合判定，依规完成审核通过或驳回操作，驳回应注明具体原因并同步告知申请企业。

6.1.5.3 金融产品上架审批

接收银行、保险等机构提交的产品上架申请后，运营方审核产品信息、费率、期限、申请条件、配套材料等内容，核查产品合规性与信息完整性。审核通过的产品准予在金融集市展示；存在问题的予以退回，并明确整改要求。对已上架产品开展常态化巡查，督促机构及时下架停售产品。

6.1.5.4 异常行为监测与处置

依托平台风控体系实时监测高频操作、异常申请、违规匹配、超限额操作等风险行为。系统触发预警后，运营方第一时间核查研判，按规则执行操作拦截、业务冻结等处置措施，同步记录风险详情、处置过程。风险消除后方可恢复相关业务权限。

6.1.5.5 后台综合运维管理

负责新老系统数据互通维护、消息公告发布、机构账户日常监管、业务台账汇总核查等工作。及时处理各主体反馈的系统问题与业务诉求，保障平台线上业务稳定、有序运转。

6.2 线下服务管理

6.2.1 线下参观接待流程

为来访企业、单位提供规范化展厅参观与讲解服务，流程如下：

- a) 预约确认：企业/考察团提前电话或线上预约，旗舰店运营人员确认来访时间、人数、参观目的和讲解需求。
- b) 前置准备：接待人员提前 30min 到岗，检查大屏、演示系统、麦克风和激光笔，更新展示资料，规划参观路线。
- c) 现场接待：讲解员在序厅迎接，引导参观展示区、路演区、服务区，介绍平台功能、金融产品、政策工具和成功案例。
- d) 咨询答疑：现场解答企业融资、政策申报和产品办理问题。
- e) 收尾归档：参观结束后回收设备，整理接待记录，将来访信息、需求要点录入台账存档。

6.2.2 线下路演活动流程

为金融机构、企业提供线下路演与对接活动组织保障，流程如下：

- a) 活动申请：银行/保险/创投机构提交路演申请，明确主题、规模、时间和设备需求；
- b) 排期与方案：运营方审核后确定排期，制定执行方案，通知合作机构与企业；
- c) 现场布置：提前完成桌椅摆放、背景板设置、音视频联调和网络测试；
- d) 签到与入场：企业扫码签到，领取资料，按引导入座；
- e) 路演执行：主持人开场、机构宣讲、企业提问和一对一对接；
- f) 会后复盘：收集企业需求清单、活动反馈，整理影像资料，优化服务流程。

6.2.3 线下业务咨询与协助办理

为企业提供一对一线下咨询、指导与代办协助服务，流程如下：

- a) 到店引导：企业进入旗舰店，工作人员主动引导，取号并登记需求；
- b) 需求诊断：专员了解企业行业、营收、资产、融资用途和期限，推荐最合适产品；
- c) 协助填报：协助企业在平台完成注册、认证、需求发布和产品申请；
- d) 进度告知：实时查询办理节点，告知企业预计办结时间与后续步骤；
- e) 回访跟进：办结后电话回访，收集意见，持续跟踪后续服务需求。

6.2.4 线下会议技术保障流程

为各类会议、座谈、培训提供全程技术支持，流程如下：

- a) 会前联调：普通会议提前 1h，重大会议提前 1d，测试大屏、音响、麦克风、投屏和视频会议系统，准备备用设备；
- b) 会中保障：技术人员全程值守，实时处理声音、画面和网络故障，确保会议顺畅；
- c) 会后总结：输出《技术保障报告》，记录设备运行情况、故障处理、优化建议。

6.2.5 日常巡检与运维流程

保障线下场地、设备和系统长期稳定安全运行，流程如下：

- a) 每日巡检：检查大屏、服务器、网络、摄像头、话筒、空调、消防和卫生，确保设备正常、环境整洁；
- b) 每周巡检：全面测试系统功能、线路稳定性、资产完好性，形成巡检报告，上报故障并跟踪维修；
- c) 故障处理：发现问题立即报修，同步记录原因、处理结果和恢复时间，形成闭环管理。

7 监督与评价

7.1 监督机制

应定期对平台展开深入检查，内容涵盖平台运营的各个关键层面，如系统稳定性、业务操作规范性等，同时着重审查资金监管的实际效果，包括预付卡资金的流转是否合规、智能合约执行是否准确无误等。

7.2 评价内容

科学、精准地衡量平台的业务流程管理水平，专门建立一套完善的评估指标体系。该体系包含多个核心评估内容：

- a) 准入资质审核成效，体现平台准入环节资质核验的严谨性与办理实效；
- b) 资金管控规范，评判平台开展预存资金统筹管控工作的合规落实情况；
- c) 异动行为预警响应效能，展现平台对各类异常业务行为的识别研判与及时提示能力；
- d) 客诉处置服务成效，从用户视角评判平台纠纷协调处置的综合服务水准；
- e) 合作主体服务体验，从合作端层面综合评定平台日常运营运维与配套服务整体质量。

7.3 定期评估

- 7.3.1 平台运营方应秉持持续优化的理念，每季度会对平台业务流程管理情况进行全面的自我评估。
 - 7.3.2 运营方依据既定的评估指标体系，深入分析业务流程中的各个环节，查找潜在问题与不足。
 - 7.3.3 应根据实际监管需要，组织专业的第三方机构对平台进行独立评估。
 - 7.3.4 第三方机构凭借其专业的评估方法和丰富的行业经验，能够为平台提供客观、专业的评估意见。
 - 7.3.5 第三方机构应具备相应的金融审计、信息安全测评资质，并与平台运营方无利益冲突。
 - 7.3.6 平台运营方和监管部门会根据评估结果，针对性地制定改进措施，优化业务流程，进而提升平台的服务质量，强化监管水平，推动平台不断发展完善，更好地服务于消费者和商户。
-