

深圳市地方标准

《政务服务自助服务终端一体化技术规范

第 4 部分：用户体验设计规范》

（送审稿）

编制说明

市政务服务自助终端标准编制组

二〇二二年十一月

## 一、编制的背景

根据广东省“数字政府”建设规划，将推动各地政务服务大厅自助终端由专用一体机向综合一体机逐步转换，推进网上政务服务能力向国有商业银行等不少于 6000 台现有智能自助终端延伸。同时，省“数字政府”建设通知的第二十七点明确要求：以深圳、肇庆、佛山市为样板，推动全省政务服务水平再提质。

目前，我市各相关部门为市民提供的自助服务终端，存在自主建设、自主部署，缺乏统筹规划和总体引导的情况，导致当前自助服务终端存在较多的问题，与融合共享的“互联网+政务服务”发展要求存在冲突。

2009 年，国家颁布了《中华人民共和国国家标准--自助服务终端通用规范》（GB/T 23647-2009），规范内容包括自助服务终端硬件、软件设计，包括了外观和结构、功能、软件配置、中文信息处理、安全、接口、噪声、电磁兼容性、环境适应性、可靠性等。该标准制定了通用型自助终端如售票、缴费、充值、票单打印等要求。2020 年，广东省颁布实施《政务服务一体机设备与平台系列标准》。为了改善全市现有自助服务终端种类繁多且功能单一、布点杂乱、硬件和软件标准不统一等问题，深圳市需遵循上述规范，结合全市统一政务服务自助服务终端一体化建设要求，编制《政务服务自助服务终端一体化技术规范》地方标准，加强自助服务终端建设统筹规划，为全市统一政务服务自助服务终端一体化建设提供依据。

## 二、编制的必要性

### （一）政务服务自助终端一体化是“数字政府”建设的具体要求。

《广东省人民政府办公厅关于印发广东省“数字政府”改革建设 2019 年工作要点的通知》（粤办函〔2019〕87 号）、《深圳市人民政府关于印发“数字政府”综合改革试点实施方案的通知》（深府〔2018〕90 号）中明确要求，依托省政务服务网，开通深圳市政务服务网服务站点，建设全市统一的手机 APP、微信公众号、自助终端等服务渠道。在公共场所加快部署综合服务自助终端，让企业办事不出街，市民办事少跑腿，实现全市政务服务自助服务终端一体化建设。

## （二）“整合自助服务终端”是市领导作出的明确指示。

根据 2019 年 12 月 3 日上午王伟中省长（时任深圳市委书记）调研民乐社区时提出的关于“整合自助服务终端”指示精神，深圳市政务服务数据管理局形成《深圳市政务服务数据管理局关于政务服务自助服务终端整合情况的报告》报市领导，王伟中省长（时任深圳市委书记）2020 年 1 月 25 日作出批示，要求将“整合自助服务终端”作为营商环境、服务群众的一项改革任务，抓紧落实好。深圳市政务服务数据管理局按照市领导指示精神，加强自助服务终端建设统筹规划，拟制定深圳市政务服务自助服务终端地方标准，为全市统一政务服务自助服务终端一体化建设提供依据。

## （三）制定地方标准有助于推动政务服务自助终端覆盖基层工作。

明确自助终端平台、事项范围、打印输出、设备兼容、设备要求、用户体验设计、部署实施、运维和安全等有关要求，有助于规范各部门、各区、各街道及社区推进深圳市政务服务自助终端向基层覆盖工作，同时为深圳市政务服务自助终端的设计、生产、部署、应用、利旧、管理和运维等提供参考依据。

# 三、编制工作简况

## （一）任务来源

2021 年 4 月 28 日，深圳市市场监管局下达《关于下达 2021 年第一批深圳市地方标准计划项目任务的通知》，决定对《政务服务自助服务终端一体化技术规范》予以立项。牵头起草单位为深圳市政务服务数据管理局，参与起草单位为深圳市政务服务数据管理局、各区政务服务数据管理局，行业主管部门：深圳市政务服务数据管理局。

## （二）主要起草过程

### 1.前期准备

2021 年 4 月-5 月，进行立项文件的编写及行业行政主管部门申报工作。

### 2.标准立项

2021 年 5 月-6 月，经过行业行政主管部门和标准化主管部门对立项文件的

形式审查、技术审查，正式下达立项计划。

### 3.标准起草

2021年6月-7月，成立由市政政务服务数据管理局、市市场监管局、市公安局、市税务局及其他需求方相关的部门、企业及机构专家组成的标准编制组，并对相关单位自助服务终端设备开展广泛调研。

2021年8月-9月，标准编制组对自助服务终端的接入事项、设备兼容、打印输出、用户体验、部署实施、安全运维等相关概念进行了界定，对自助终端设备的设计、生产、安装、维护等内容以及终端服务共享应用和管理要求进行了研究，形成了标准的工作组讨论稿。

2021年9月-2021年10月，召开了标准编制的启动会和多次讨论会，针对工作组讨论稿进行讨论、修改。

2021年10月，与市市场监管局进行标准的技术内容研讨，明确了本标准与《规范》的协调关系。标准编制组完善标准内容并形成标准征求意见稿。

### 4.标准征求意见

2021年10月12日~2021年12月11日，市政政务服务数据管理局将标准征求意见稿发函征求各区和市直有关部门意见。标准编制组根据反馈意见对标准征求意见稿进行修改。

### 5.标准专家评审

2021年12月29日，市政政务服务数据管理局组织召开专家评审会，标准编制组根据专家评审意见对标准征求意见稿进行修改完善。

### 6.公开征求意见

2022年11月-2022年12月，市政政务服务数据管理局就标准征求意见稿开展社会公众意见征求。后续根据社会公众意见对标准征求意见稿进行修改完善，形成标准送审稿。

## 四、编制原则与依据

### （一）编制原则

在标准制定过程中，标准编制组遵循以下原则：

1. 协调性：保证标准与 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则》的协调一致；

2. 适用性：应符合国家有关法律法规、强制性标准及相关产业政策要求；
3. 突出体现标准的科学性、适用性及先进性。

## （二）编制依据

本文件的编写按照 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》的要求进行。

## 五、编制的主要内容

《政务服务自助服务终端一体化技术规范 第4部分：用户体验设计规范》包括范围、术语和定义、缩略语、总体要求、用户体验设计要求、人机交互系统设计要求，适用于深圳市政务服务自助终端的产品结构设计、信息框架设计、交互设计和视觉设计。

总体要求章节描述了自助终端的界面设计要求，统一操作界面风格。

用户体验设计要求章节描述了自助终端的信息架构及用户使用路径、用户操作要求、页面元素及布局处理要求、信息内容要求、总体交互流程、视觉设计要求、UI 规范组件。

人机交互系统设计要求章节描述了总体要求、硬件设备外观设计要求、人机多通道交互设计要求、人机交互设计原则。

## 六、已开展政务一体化服务试验验证情况和预期达到的效果

为进一步做好《政务服务自助服务终端一体化技术规范》标准推广及一体化服务终端设备的设计、生产等工作，市政务服务数据管理局在市人社局、市市场监管局等部门进行了推广应用，逐步验证了一体机的硬件设备、事项规范、用户体验、部署实施、运维及安全等内容，试点成效初显。

标准制定和推广的预期效果为将现有出入境、公安、税务、人社、市监等多种类的单一自助服务终端机进行整合，建设“统一标准、统一平台、统一服务、统一运维、统一运营”的深圳市政务服务自助终端，实现“全面集成、一机多用”的一体化政务服务目标，解决现有终端服务功能单一，成本高，运维保障不规范

等问题。

## 七、是否涉及专利等知识产权

本文件不涉及知识产权问题。

## 八、重大意见分歧的处理依据和结果

无重大意见分歧。

## 九、实施标准的措施建议

本文件为推荐性标准，可供全市政务服务自助终端在利旧、更新、新装、部署、运维等相关主管单位和业务申请单位工作时参考使用。后续可依据本文件进行政务服务自助终端的安装部署和运维，贯彻落实全市政务服务自助终端一体化部署要求。

## 十、其他需要说明的事项

无。

市政务服务自助终端标准编制组

2022年11月