

# 《政务服务自助服务终端一体化技术规范

## 第 1 部分 总体》解读

《政务服务自助服务终端一体化技术规范 第 1 部分 总体》已于 2024 年 9 月 23 日发布，于 2024 年 10 月 1 日实施，现就编制背景、主要内容解读如下：

### 一、为什么编制《政务服务自助服务终端一体化技术规范 第 1 部分：总体》

2009 年，国家颁布 GB/T 23647—2009《自助服务终端通用规范》，规范了自助服务终端软件、硬件设计，该标准覆盖外观和结构、功能、软件配置、中文信息处理、安全、接口、噪声、电磁兼容性、环境适应性和可靠性等具体方面，规定了通用型自助服务终端如售票、缴费、充值、票单打印等系列要求。2020 年，广东省发布了《政务服务一体机设备与平台系列标准》，进一步推动各地政务服务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。2023 年，广东省政务服务和数据管理局发布了《“粤智助”政务服务自助机 2023 年工作方案》，明确了便民利企服务事项的入驻率及办件率要求，推动政务自助终端全省统筹、统一规范。

为改善全市现有政务自助服务终端自主建设、布点杂乱、

标准不统一等一系列问题，组织开展《政务服务自助服务终端一体化技术规范》地方标准编制工作，旨在统筹规划自助服务终端建设部署，推动“互联网+政务服务”融合发展；构建全市政务服务自助服务终端统一标准规范，为自助服务终端的设计、生产、部署、应用、利旧、管理和运维提供依据；建立统一的自助服务终端布点规则，推动自助服务终端向基层覆盖，实现政务服务“就近办”。

《政务服务自助服务终端一体化技术规范 第1部分：总体》规定了政务服务自助服务终端建设的总体范围、总体目标、总体要求、总体架构。同时为其他部分提出统一业务平台、统一配置标准、统一操作界面、统一服务形式、统一部署管理、统一运营维护和统一安全维护等要求，具有总领性的作用。

## 二、本标准的总体结构和部分内容说明

《政务服务自助服务终端一体化技术规范 第1部分：总体》标准结构包括7个章节。以下对标准中的主要条款进行简要说明。

### （一）第一章：范围

本章节规定了深圳市政务服务自助终端建设的总体目标、总体要求、总体架构。本章节适用于深圳市政务服务自助终端的设计、建设、部署、运营及运维管理。

### （二）第二章：规范性引用文件

本章节给出了标准编制过程中引用的相关文件，包括

“GB/T 32925《信息安全技术 政府联网计算机终端安全管理要求》”“DB4403/T 503.3《政务服务自助服务终端一体化技术规范 第3部分:设备及兼容》”。

### （三）第三章：术语和定义

本章节给出了标准编制过程中涉及的术语和定义，包括“政务服务自助服务终端”“行政权力事项”“公共服务事项”“政务服务事项”“便民服务事项”“政务服务应用”“公共支撑平台”六个术语。

### （四）第四章：缩略语

本章节包括“API：应用程序编程接口”一个缩略语。

### （五）第五章：总体目标

本章节在参考GDZW 0027.3—2020《政务服务一体机设备与平台》基础上，梳理了深圳政务服务自助服务终端一体化建设总体要求，结合自助服务终端在服务接入、终端建设、标准部署和运维管理等方面总体建设目标进行编制。

本章节规定了深圳市政务服务自助终端总体目标，分别为统一服务接入、统一终端建设、统一标准部署、统一运维管理、统一安全保障的目标。

### （六）第六章：总体要求

本章节在参考GDZW 0027.3—2020《政务服务一体机设备与平台》基础上，梳理了深圳政务服务自助服务终端一体化部署要求，结合自助服务终端在业务、设备及兼容、用户

体验、部署、运维等方面实际要求进行编制。

本章节规定了深圳市政务服务自助终端总体要求，包括概述内容、业务总体要求、设备及兼容总体要求、用户体验设计要求、部署总体要求、运维总体要求、安全总体要求。

### （七）第七章：总体架构

本章节在参考 GDZW 0027.3—2020《政务服务一体机设备与平台》基础上，梳理了深圳政务服务一体化系统平台各层架构内容，结合各层架构的实际内容进行编制。总体架构自上而下分为展示层、应用层、支撑层、数据层、基础资源，并接入相关服务系统。

## 三、附则

本文件由深圳市政务服务和数据管理局提出并归口，由深圳市福田区政务服务数据管理局、深圳市罗湖区政务服务数据管理局、深圳市盐田区政务服务数据管理局、深圳市南山区政务服务数据管理局、深圳市宝安区政务服务数据管理局、深圳市龙岗区政务服务数据管理局、深圳市龙华区政务服务数据管理局、深圳市坪山区政务服务数据管理局、深圳市光明区政务服务数据管理局、深圳市大鹏新区政务服务数据管理局参与起草。