

# 《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》解读

《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》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 4 部分：用户体验设计》

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4部分：用户体验设计》规定了政务服务自助服务终端用户体验设计规范的总体要求、用户体验设计要求、人机多通道交互设计要求，适用于深圳市政务服务自助服务终端的产品结构设计、信息框架设计、交互设计和视觉设计。用户体验设计要求界面设计应符合主流界面风格 and 用户操作便利，减少用户操作流程。

## 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4部分：用户体验设计》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的用户体验设计规范的范围、规范性引用文件、术语和定义、缩略语、总

体要求、用户体验设计要求、人机多通道交互设计要求。

本章节将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。

## （二）第二章 规范性引用文件

无规范性引用文件。

## （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“图标”“控件”两个术语。

## （四）第四章 缩略语

本章节包括“AI”“JPG”“LOGO”“MP4”“OFD”“PDF”“PNG”“SDK”八个缩略语。

## （五）第五章 总体要求

本章节从界面风格 and 用户操作便利进行了总体要求。

## （六）第六章 用户体验设计要求

本章节描述了信息架构及用户路径、用户操作流转界面要求、页面元素布局设计要求、信息内容要求、交互流程要求、视觉设计要求、UI 组件要求六个用户体验设计要求。

## （七）第七章 人机多通道交互设计要求

本章节描述了人机交互信息系统设计要求、硬件设备外观设计要求、人机多通道交互设计要求、人机交互设计原则要求。

### 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。