

# 《政务服务自助服务终端一体化技术规范

## 第 6 部分：运维》解读

《政务服务自助服务终端一体化技术规范 第 6 部分：运维》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 6 部分：运维》

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6部分：运维》规定了政务服务自助服务终端运维规范的范围、规范性引用文件、术语和定义、缩略语、总体要求、运维管理对象、运维服务方式、运维故障分级、运维服务机制、运维故障预防及处理、运维服务要求及流程，适用于深圳市政务服务自助服务终端的运维管理。政务服务自助服务终端需按照全市统一标准规范体系对全市政务服务自助服务终端设备进行运行维护管理。

## 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6部分：运维》标准结构包括11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运维对象管

理、故障分级、服务机制、故障预防及处理、服务要求及流程。适用于深圳市政务服务自助终端的运维管理。

## （二）第二章 规范性引用文件

本文件无规范性引用文件。

## （三）第三章 术语与定义

本文件无术语与定义。

## （四）第四章 缩略语

本章节包括“IP”“ITIL”“SQL”“UPS”四个缩略语。

## （五）第五章 总体要求

本章节描述了自助终端的运维管理框架参照 ITIL/ISO20000 标准，设备管理遵循 PDCA 运维服务体系。

## （六）第六章 运维管理对象

本章节描述了运维管理对象包括终端设施设备、应用系统、网络环境、布点场所。

## （七）第七章 运维服务方式

本章节描述了远程运维、现场运维的要求。

## （八）第八章 运维故障分级

本章节描述了自助终端运维故障级别分为一般、严重两个级别，并对故障情形进行了分类。

## （九）第九章 运维服务机制

本章节描述了报障方式、服务响应、修复处理、运维评价、运维回访的要求。

#### （十）第十章 运维故障预防及处理

本章节描述了漏洞扫描、安全加固、数据备份等预防措施，以及服务无响应和闪退、应用页面卡顿、应用出现错误信息、应用页面出现无法访问等问题的处理措施。

#### （十一）第十一章 运维服务要求及流程

本章节描述了运维组织及职责、故障运维要求、常态化故障运维流程。

### 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。