

《政务服务自助服务终端一体化技术规范

第 2 部分：业务》解读

《政务服务自助服务终端一体化技术规范 第 2 部分：业务》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 2 部分：业务》

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2部分：业务》规定了政务服务自助服务终端业务规范的业务要求、服务事项入驻要求，适用于深圳市范围内政务服务自助服务终端的事项进驻管理和评估。每项入驻事项实行统一UI界面、统一身份认证、统一操作引导等统一要求。

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2部分：业务》标准结构包括6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业务要求、服务事项入驻及接入要求。适用于深圳市区范围内政务服务自助终端的事项进驻管理和评估。

（二）第二章 规范性引用文件

本章节给出了标准编制过程中规范性引用的相关文件，包括“GDZW 0027.2—2020《政务服务一体机设备与平台 第2部分：事项规范》”。

（三）第三章 术语和定义

本章节定义了“服务事项”一个术语。

（四）第四章 缩略语

本章节包括“API”“JPG”“MP4”“OFD”“PDF”“PNG”“UI”七个缩略语的解释。

（五）第五章 业务要求

本章节主要对业务分类和服务要求进行了说明，并描述了入驻自助服务终端的服务事项类型，明确政务服务自助终端提供服务应实行统一UI界面、统一身份认证、统一操作引导。

（六）第六章 服务事项入驻要求

本章节主要对服务事项入驻原则、范围、流程及交互要求进行了要求。

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。