

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T 503.2—2024

政务服务自助服务终端一体化技术规范 第2部分：业务

Integration of self-service terminals for government services
—Part 2: Service specifications

2024-09-23 发布

2024-10-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	1
5 业务要求	1
6 服务事项入驻要求	2

前 言

本文件按照 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》的规定起草。

本文件为 DB4403/T 503.2—2024 的第2部分。DB4403/T 503—2024 已经发布了以下7个部分：

- 第1部分：总体；
- 第2部分：业务；
- 第3部分：设备及兼容；
- 第4部分：用户体验设计；
- 第5部分：部署实施；
- 第6部分：运维；
- 第7部分：安全。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由深圳市政务服务和数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市政务服务和数据管理局、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。

本文件主要起草人：王耀文、胡锴、张卫清、张永昌、陈亦宝、王飒、韦宣合、尹巡宇、程涛、李毓雄、赵南昆、李嘉豪。

政务服务自助服务终端一体化技术规范

第2部分：业务

1 范围

本文件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。
本文件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。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GDZW 0027.2—2020 政务服务一体机设备与平台 第2部分：事项规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务事项 service items

经过市政务服务和各级区政务服务及行业主管部门结合实际情况筛选出适合自助办理且具备进驻条件的政务事项和便民事项。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

API：应用程序接口（Application Programming Interface）

JPG：一种图像格式，以24位真彩色存储单个位图（Joint Photographic Group）

MP4：便携式视频播放器（Motion Picture Experts Group 4）

OFD：开放版式文档格式（Open Fixed-layout Document）

PDF：便携式文档格式（Portable Document Format）

PNG：便携式网络图像格式（Portable Network Graphic）

UI：用户界面（User Interface）

5 业务要求

5.1 业务分类

入驻自助服务终端的服务事项类型主要包括以下几类：

a) 办理类业务；

- b) 查询类业务;
- c) 打印类业务。

5.2 服务要求

政务服务自助服务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。

6 服务事项入驻要求

6.1 入驻原则

服务事项按照应进尽进的原则入驻政务服务自助服务终端。

6.2 入驻范围

属于政务服务的事项，应与省政务服务事项目录管理系统的事项同步更新，并将政务服务事项逐步扩展到企业服务、社会事务、城市运行等范围。

6.3 入驻流程

6.3.1 入驻需求确认

各级政务服务及行业主管部门主动提出或在市政务服务主管部门指导下提出服务事项入驻政务服务自助服务终端的需求，由市、区政务服务及行业主管部门按照事项管理层级，研判服务事项入驻可行性，以此建立需求基线。

6.3.2 服务事项梳理优化

确定拟入驻政务服务自助服务终端的服务事项，在事项开发前应先对事项进行梳理，形成服务事项优化方案。并根据服务事项优化方案编写需求设计文件。服务事项优化方案和需求设计文件按照统一模板规范编制。

6.3.3 服务事项需求确认

服务事项在一体化系统服务和优化方案应由相应政务服务及行业主管部门研究后确认，确认后进入服务事项原型开发阶段。

6.3.4 服务事项原型开发

根据确认后的服务事项系统服务设计和优化方案文档，按照GDZW 0027.2—2020开发服务事项原型页面要求，完成视觉设计和交互设计。服务事项原型页面由相应政务服务及行业主管部门确认并出具原型页面确认意见后，进入业务接口开发阶段。

6.3.5 业务接口开发

根据确认后的服务事项优化方案、需求设计文档及原型页面，开发并提供业务接口。

6.3.6 网关服务实施

业务接口开发完成后，按照接口申请规范要求，将服务事项发布至API网关，由政务服务自助服务终端通过业务接口订阅服务。

6.3.7 服务事项联调

在测试环境中开展事项前后端的联调测试工作，形成联调测试记录和报告。联调测试通过后，申请发布至正式环境。

6.3.8 服务事项验证测试

发布至正式环境前，应开展操作、功能、兼容、性能的验证性测试工作，形成验证性测试记录和报告。上线前，应组织业务部门从以下几方面进行业务检查确认：

- a) 操作性测试：从 UI 界面美观度、使用习惯、操作流程、易用性等体验性指标检验；
- b) 功能测试：按照提供的功能点清单或用例测试应用中的每个功能点，测试过程中充分发散测试思维，以发现遗漏的功能问题；
- c) 兼容性测试：在不同终端设备上执行功能测试，检查不同终端兼容性；
- d) 性能测试：通过性能测试工具虚拟并发用户数，模拟一定量的用户负载，验证系统相关性能指标情况。

6.3.9 服务事项发布上线

需发布服务事项通过验证性测试和业务部门检查确认后，可发布上线。

6.4 入驻交互要求

服务事项入驻交互界面设计应从服务对象使用便利角度出发，减少用户操作，方便用户浏览和查询相关内容，要求如下：

- a) 显示内容中图片、附件、视频等应有效可用，名称应直观准确。图片采用 JPG 或 PNG、附件采用 OFD 或 PDF、视频采用 MP4 等主流常用格式，其中附件应使用网页阅读，避免使用浏览器插件模式阅读，便于跨平台的兼容性和浏览的流畅度，图片大小不超过 2 兆，MP4 等多媒体文件不超过 50 兆；
 - b) 弹出窗口、漂浮窗口确需使用时，不应使用多个窗口，且窗口应提供关闭按钮；
 - c) 改版或调整时，整体色调应与政务服务自助机已有界面主色、辅助色保持一致；图标整体设计风格应与政务服务自助服务终端保持一致；
 - d) 政务服务自助服务终端交互操作界面设计应提供残障人士的无障碍浏览和适合老年人使用的操作模式。
-