

一体化政务服务自助终端设置与运维管理 规范

Management specifications for integrated government affair self-service terminal
setting and operation

地方标准信息服务平台

2022 - 12 - 27 发布

2023 - 03 - 27 实施

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 功能设置	2
5 站点部署	2
6 事项管理	2
7 日常管理	3
8 巡检维护	3
9 安全管理	3
10 服务评价与改进	4
附录 A（资料性） 常见故障分类、级别和具体解决措施	5
参考文献	6

地方标准信息服务平台

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。

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。

本文件由福建省行政审批制度改革工作小组办公室提出并归口。

本文件起草单位：厦门市行政审批管理局、福建省行政审批制度改革工作小组办公室、福建省经济信息中心、厦门市公安局、厦门熙重电子科技有限公司、福建省标准化研究院、福建省标院信息技术有限公司。

本文件主要起草人：潘榕、黄条文、陈国典、喻洁、俞希标、张瑞、马翠琳、吴宗森、叶家艺、王彬彬、黄柳铃、林铃、何黎程、吴茂平、梁静、陈玉珊、蔡跃华、张建国、翟锐、陈思恋、李沿彬。

地方标准信息服务平台

一体化政务服务自助终端设置与运维管理规范

1 范围

本文件规定了一体化政务服务自助终端（以下简称一体化终端）的功能设置、站点部署、事项管理、日常管理、巡检维护、安全管理、服务评价与改进。

本文件适用于一体化终端的设置与运维管理。

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。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求
- GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求
- GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求
- GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范
- GB/T 21064 电子政务系统总体设计要求
- GB/T 22081 信息技术 安全技术 信息安全控制实践指南
- GB/T 25647 电子政务术语
- GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

3 术语和定义

GB/T 25647界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自助终端 self-service terminal

提供自助服务的专用设备或装置。

[来源：GB/T 23647—2009，3.1，有修改]

3.2

一体化政务服务自助终端 integrated government affair self-service terminal

具备身份核验、材料录入、结果打印、扫描支付等功能，且集多部门政务服务应用为一体，面向自然人、法人和其他组织提供服务的自助终端。

3.3

一体化终端系统 integrated self-service terminal system

安装在一体化终端用于接入政务服务应用的系统。

3.4

自助站点 service station

放置一体化政务服务自助终端、提供便民自助服务的场所。

4 功能设置

4.1 一体化终端的基本功能应包含但不限于：

- a) 支持身份证、人脸、指纹等用户认证；
- b) 支持材料录入、扫描、识别、上传；
- c) 支持结果打印；
- d) 支持扫描支付；
- e) 支持电子签名；
- f) 支持屏幕多点触动；
- g) 支持人机互动；
- h) 支持无障碍、老年人等多种模式切换；
- i) 支持与全省政务服务相关平台对接。

4.2 宜将不同业务部门的自助终端功能和政务服务应用整合至一体化终端，实现政务自助服务一体化。

4.3 一体化终端前端界面应显示咨询电话、投诉渠道等信息。

5 站点部署

5.1 依据使用需求、人员密集程度、营商环境要求等合理部署自助站点，优先选择交通便利、公共设施较完善的集中式、开放式地点。

5.2 宜在各级政务（便民）服务中心内设置自助站点。

5.3 自助站点的场地环境要求：

- a) 具备安全稳定的网络环境和供电条件；
- b) 满足防风、防雨、防雷、防盗、防暴力破坏等安全防护；
- c) 按照 GB 2894 和 GB/T 10001.1 的要求，设置醒目、便于识别的自助服务引导标志，并统一其样式与颜色；
- d) 依据自助站点的整体布局规划及政务服务需求放置一体化终端，并能在一体化终端周围留出一定的自助办事活动空间。

5.4 自助站点的部署由本级一体化终端管理部门（以下简称管理部门）统筹安排，或由意向单位向管理部门提交申请，经同意后部署。

5.5 应按办件量、运维管理等对自助站点部署的位置和数量实行动态调整。

6 事项管理

6.1 各业务部门应细化梳理入驻一体化终端的政务自助服务事项，根据全省统一要求，规范事项名称、办理条件、材料要求、操作流程、办理标准、结果样式等基本要素。

6.2 各业务部门梳理出的政务自助服务事项，应优先入驻一体化终端。

6.3 一体化终端政务自助服务事项的入驻要求：

- a) 属于重点领域、企业群众关注度高、办件量大的事项；
 - b) 服务流程清晰简明，操作步骤少，符合一体化终端操作习惯；
 - c) 服务过程中无需或仅需少量人工输入信息或上传材料；
 - d) 所需的打印耗材（纸张、硒鼓、碳粉等）在一体化终端的承受范围内。
- 6.4 一体化终端政务自助服务事项的调整包括入驻、变更、撤销，调整程序：
- a) 由业务部门向管理部门提出申请，申请材料包含事项名称、事项功能、调整原因、调整方案等；
 - b) 由管理部门进行评估，评估内容包括调整的必要性、可行性等；
 - c) 对于事项的入驻或变更，经管理部门评估同意后，按要求完成开发或改造，进行不少于 1 个月的试运行，由管理部门确定是否正式入驻或变更；
 - d) 对于事项的撤销，经管理部门评估同意后完成，事项清单同步完成。
- 6.5 对入驻的政务自助服务事项，应在一体化终端上统一页面风格和操作流程。

7 日常管理

- 7.1 一体化终端服务时间应与所在自助站点的运营时间相同。
- 7.2 一体化终端实行无人自助服务。根据自助站点的实际需求，可由相关业务部门配备一体化终端工作人员或志愿者提供现场咨询和指导。
- 7.3 应及时接听用户咨询电话或回复在线信息，指导现场解决诉求。
- 7.4 应定期对自助站点内部环境和一体化终端进行清洁及消杀。

8 巡检维护

- 8.1 应制定故障应急处理预案，按要求开展应急演练。
- 8.2 应定期对一体化终端进行远程巡检或现场巡检，每 2 周不少于 1 次。巡检内容包括但不限于：
- a) 指示标识是否正常；
 - b) 显示器、扫描器、摄像头、指纹仪、读卡器、打印机等是否正常；
 - c) 打印耗材是否空缺；
 - d) 客户端跳转是否卡顿、错误或迟缓；
 - e) 网络通信是否正常。
- 8.3 故障处理方式包括但不限于：
- a) 远程处理：运维人员通过远程分析处理、分析系统日志等方式确定故障原因并解决；
 - b) 协助处理：运维人员远程分析判断故障原因、处理方式、所需时间等，及时反馈给自助站点工作人员，请求其协助解决；
 - c) 现场处理：通过以上方式无法解决的，由运维人员明确故障的处理时间，并在承诺时间内到现场处理。
- 8.4 一体化终端常见故障分类、级别和具体解决措施见附录 A。
- 8.5 应保存一体化终端的运维台账。

9 安全管理

- 9.1 应划分一体化终端系统角色，分配权限，实施访问控制。

- 9.2 应编制操作手册，并依据操作手册对一体化终端进行维护。
- 9.3 应封存未应用的移动接口，避免接入各类外部接入设备。
- 9.4 一体化终端系统不应存储用户的信息。如确需存储，应进行加密处理。
- 9.5 应保存一体化终端的运维日志，定期备份数据库、应用程序包，每2周不少于1次。
- 9.6 一体化终端系统应定期更换密码。
- 9.7 应结合运维需求，确定安全巡检频率，定期进行一体化终端系统更新升级、数据分析，确保设备、系统、应用安全运行。
- 9.8 信息和网络安全应符合 GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271、GB/T 21061、GB/T 21064、GB/T 22081 的规定。

10 服务评价与改进

- 10.1 管理部门应定期开展服务质量监督与评价：
 - a) 对一体化终端的运维情况、事项办理便捷性、服务质量等进行综合考核评价；
 - b) 对自助站点的设置情况、环境卫生、管理等进行综合考核评价。
- 10.2 应建立服务质量反馈制度，畅通电话投诉、网上投诉等渠道，投诉处置应符合 GB/T 36113 的规定。
- 10.3 应根据服务质量监督与评价情况，分析存在问题，制定整改措施，持续改进提升。

地方标准信息服务平台

附录 A

(资料性)

常见故障分类、级别和具体解决措施

常见故障分类、级别和具体解决措施见表A.1。

表 A.1 常见故障分类、级别和具体解决措施

故障大类	故障分类	故障级别	具体解决措施
硬件	机器缺纸	一般	及时补充或更换纸张
	供电UPS续航能力弱	一般	运行参数检测→电路连接检查→必要时更换元器件
	蓝屏、白屏	严重	重启→故障排查→循环测试→优化负载
	主机资源占用较大、处理缓慢	严重	优化负载
	硬件外设驱动无响应	严重	驱动检测→接口检查→修复问题
	机器卡纸	严重	关机→拆机修复→重新启动
软件	客户端无返回或信息返回错误	一般	检查错误信息源→确定信息出错点→优化整改
	客户端跳转错误或跳转迟缓	一般	检查错误信息源→确定信息出错点→优化负载
	服务无响应和闪退	严重	服务下线→问题排查→重新上线
	客户端卡顿	严重	问题排查→优化整改→修复后发布
	页面被篡改	严重	关闭应用→保留现场→保留证据→重新开通
网络	网络相应延迟较大	一般	检查网络端口→检查网络连接→优化负载
	网络丢包率较大	一般	检查网络端口→检查网络连接→优化负载
	网络通信链路不通	严重	检查网络端口→检查网络连接→优化负载
	网络IP变动或无法获取	严重	检查域名解析→分析服务接口→优化负载

参 考 文 献

- [1] GB/T 23647—2009 自助服务终端通用规范
- [2] GB/T 30850—2014（所有部分） 电子政务标准化指南
- [3] GB/T 32168—2015 政务服务中心网上服务规范
- [4] GB/T 36114—2018 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范
- [5] SJ/T 11243—2001 触摸查询一体机通用规范
- [6] SJ/T 11381—2008 信息查询自助终端通用规范
- [7] 《国务院关于进一步加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）
- [8] 《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于深入推进审批服务便民化的指导意见〉的通知》（厅字〔2018〕22号）
- [9] 《国务院关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）
- [10] 《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14号）
- [11] 《国务院办公厅关于扩大政务服务“跨省通办”范围进一步提升服务效能的意见》（国办发〔2022〕34号）
- [12] 《福建省行政审批制度改革工作小组办公室关于推广“e福州”、厦门“e政务”、漳州“秒批”等经验做法的通知》（闽审改办函〔2018〕137号）
- [13] 《福建省行政审批制度改革工作小组办公室 福建省公安厅关于复制推广厦门“e政务”便民服务模式的通知》（闽审改办〔2019〕9号）
- [14] 《福建省政务服务“好差评”管理办法（试行）》的通知（闽审改办〔2019〕14号）
- [15] 《福建省行政审批制度改革工作小组办公室 福建省数字福建建设领导小组办公室关于印发推进全省政务服务“就近办、自助办”工作方案的通知》（闽审改办〔2021〕6号）
- [16] 《福建省人民政府关于印发福建省加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案的通知》（闽政〔2022〕24号）

地方标准信息服务平台