

《政务服务集成式自助终端管理服务规范》

（征求意见稿）

编制说明

标准起草组

二〇二五年六月

一、工作简况

（一）任务来源

为进一步贯彻落实中共中央、国务院《党政机关厉行节约反对浪费条例》《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）、《国务院关于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）要求，贯彻“政务服务应当方便企业和群众办事，相关设施坚持实用原则，不得华而不实、铺张浪费，坚决防治和纠正政务服务中的‘面子工程’”，“政务服务应当方便企业和群众办事，相关设施坚持实用原则”，“推进线下办事只进一门”，探索利用集成式自助终端提供“24小时不打烊服务”等工作要求，推进“15分钟+24小时”政务服务圈建设，深化群众“一站式”办理体验，拓展“就近办、家门口办”服务范围，推动实现“高效办成一件事”的改革目标。开展《政务服务集成式自助终端管理服务规范》国家标准研制，该项目计划号为：20242770-T-434，标准性质为“推荐”，本标准由全国行政管理和服务标准化技术委员会（SAC/TC594）提出并归口。

（二）主要起草单位和工作组成员

主要起草单位：中国标准化研究院、厦门市数据管理局等。

起草人：略。

（三）编制目的及意义

1. 编制目的

2025年5月，中共中央、国务院印发《党政机关厉行节约反对浪费条例》，要求“政务服务应当方便企业和群众办事，相关设施坚持实用原则，不得华而不实、铺张浪费，坚决防治和纠正政务服务中的‘面子工程’”。为解决各省（区、市）政务服务自助终端重复建设、使用效率不高等问题，实现“24小时政务服务不打烊”“就近办、家门口办”，让群众和企业切实感受到政务服务的便利性，

全国行政管理和服务标准化技术委员会组织牵头起草了《政务服务集成式自助终端管理服务规范》国家标准。自助终端作为“高效办成一件事”线下渠道的重要组成部分，也得到了广泛推广和应用。通过统一规范自助终端的相关服务工作要求，可以促进其服务的标准化和规范化，提高自助服务的水平和效率。这对于实现政务服务的线上线下功能互补、融合发展具有重要意义。根据调研反馈，目前全国自助终端设备普遍面临“群众不爱用、不易用”的现实挑战，甚至因操作复杂、功能不全、维护不善、缺乏引导等原因大量闲置，沦为“数字摆设”。为了进一步推动自助服务向集成式自助终端服务归并整合，需要运用标准化手段对现有的自助服务模式进行梳理，并促进其规范化管理。这有助于提高集成式自助终端的服务水平和使用效率，拓展自助办事服务的应用范围，提升企业和群众满意度，防范“面子工程”。此外，实现更多自助服务事项的“跨省通办”“高效办成一件事”也是“高效办成一件事”全面落实的重要一环。自助服务模式不仅提高了政务服务的便利性，还促进了不同地区政务服务的协同发展。这对于推动政府数字化转型、提高政府服务效率和人民满意度具有重要的现实意义和社会价值。

2. 意义

本标准以群众实际办事需求为出发点，推动自助服务终端功能与数据的集约化、集成化，促进跨部门、跨层级、跨区域的服务协同与资源共享，确保服务过程与数据信息的安全可靠为核心。聚焦集成式办理、提升用户体验、构建“15分钟+24小时”政务服务圈、实现政务服务全天候就近可办、支撑“跨省通办”为核心目标。制定《政务服务集成式自助终端管理服务规范》国家标准，对有力防范“面子工程”，落实“高效办成一件事”“跨省通办”“数据共享”具有重要意义。

一是规范接口调用与业务办理流程，打通不同厂商设备壁垒，减少各自为政以及不必要的硬件设备资源浪费。进一步推进全国自助终端服务实现互联互通，节约财政支出，落实党政机关习惯过紧日子的要求。

二是提高办事效率。设备由单一性向集成式转变。支持群众随时办理社保、公积金、无犯罪记录证明等高频事项，并实现“即办可取”，让群众实现“一站式”办理，减少了群众排队等待和跑大厅办理的时间，便利企业和群众办事。

三是盘活存量设备资源，大幅减少闲置浪费。通过技术方式，推动实现部门设置的专业自助终端向集成式自助服务终端整合归并。助力线下服务资源的重新梳理整合，使服务触角下沉至街道、社区甚至偏远乡村，推动服务从“部门分散”向“集成高效”，从“大厅集中”转向“家门口覆盖”，实现政务服务打通“最后一公里”。

四是推动“高效办成一件事”改革落地。国务院提出“高效办成一件事”目标（国发〔2024〕3号），其核心在于跨部门业务整合与数据协同。以自助终端作为物理载体，可以助力打破“数据孤岛”，实现从“单事项办理”向“场景化集成”转型。

五是增强数据整合能力、生成式人工智能场景应用和数据安全也是集成式自助终端设备的重要优势。通过统一的数据模型和接口，设备可以实现全流程自动化贯通，消除信息孤岛，提升数据处理的实时性和准确性。

（四）主要工作过程

1. 广泛调研，掌握资料

政务自助服务终端自投入使用以来，解决了服务群众“最后一公里”问题，打造了“15分钟便民服务圈”，与窗口端、PC端、移动端共同发力，实现“四端联动”，开启了政务服务新模式，便民成效虽显著。但仍存在许多问题，比如操作流程复杂、缺乏专业人员指导、数据孤岛现象严重、自助终端设备覆盖面不足等问题，导致“群众不爱用、不易用”的现实挑战，甚至因操作复杂、功能不全、维护不善、缺乏引导等原因大量闲置，沦为“数字摆设”。随着数字化转型的需要，集约化、智能化建设已经成为全国群众的办事需要，亦是当前各地政务服务建设发展的趋势。在广泛调研掌握第一手资料基础上，编制小组对国内外开展自助服务终端建设与管理现状、存在的突出问题以及相关标准研制情况进行了充分的调研。

2. 集中研讨，研制标准

2024年6月，在国务院办公厅政务办公室的指导下，组织专家召开线上视频会议，成立标准编制起草组，制定工作计划和落实方案，明确了标准框架，启

动标准研究及编制工作。

会后，根据视频会议意见调整了标准框架和范围，编制形成《政务服务集成式自助终端管理服务规范（草案）》。由全国行政管理和服务标准化技术委员会（SAC/TC594）归口提出《政务服务集成式自助终端管理服务规范》国家标准立项建议。

2024年8月23日，国家标准化管理委员会发布《关于下达2024年第六批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》（国标委发〔2024〕35号）《政务服务集成式自助终端管理服务规范》国家标准立项建议获准立项。

2024年10—12月，召开编制组集中编制会议，分章节组织修改，形成《政务服务集成式自助终端管理服务规范（工作组讨论稿）》

2025年3月—6月，标准编制起草组多次组织召开集中编制会议，按照中共中央、国务院《党政机关厉行节约反对浪费条例》要求，系统梳理集成式自助终端管理和服务中的难点堵点问题，结合专家意见，进一步完善工作组讨论稿，修改形成《政务服务集成式自助终端管理服务规范（征求意见稿）》。

二、标准编制原则和主要内容的确定

（一）编制原则

1. 符合相关法律法规原则。标准应符合《中华人民共和国行政许可法》《党政机关厉行节约反对浪费条例》《优化营商环境条例》和有关行政许可、政务服务的法律法规和政策性文件的规定。

2. 导向性原则。按照《党政机关厉行节约反对浪费条例》《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）要求，杜绝“政务服务应当方便企业和群众办事，相关设施坚持实用原则，不得华而不实、铺张浪费，坚决防治和纠正政务服务中的‘面子工程’”，深入推进转变政府职能，创新行政方式，提高政务服务效能，总结提炼全国各地建设自助终端政务服务体系的工作经验，明确集成式自助终端建设以坚持科学规划、系统布局，坚持以群众实际办事需求为出发点，推动自助终端功能与数据的集约

化、集成化，促进跨部门、跨层级、跨区域的服务协同与资源共享，确保服务过程与数据信息的安全可靠为原则。

3. 协调性原则。该标准的编制主要基于兼顾全国不同地区政务服务发展水平和特点的工作考量，参考目前全国政务服务自助终端现状，明确集成式自助终端在总体要求、事项管理、功能管理、服务接口、安全管理、数据分析与运维管理、服务管理与保障、服务监督与评价改进等方面的内容，力求全面、科学、系统地指导各地区落实集成式自助终端建设。

4. 采用国家标准原则。对于已有国家标准的内容应尽量采用国家标准。在编制中，本标准参考《GB/T 23647 自助服务终端通用规范》《GB/T 32170.1 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要求》《GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范》《GB/T 39735 政务服务评价工作指南》《GB/T 44888 政务服务大厅智能化建设指南》等国家标准。

5. 有利于扩展兼容原则。充分考虑可扩展性和兼容性，为构建完善集约高效的线下政务服务体系，促进各省闲置设备重复利用，规范部门设置的政务服务自助终端管理与归并，推动政务服务效能提升，推动线上服务与线下服务相结合，突出资源整合利用，为未来业务发展预留足够的扩展空间。

（二）标准主要内容

本标准给出了集成式自助终端总体要求、事项管理、功能管理、服务接口、安全管理、数据分析与运维管理、服务管理与保障、服务监督与评价改进等方面的指南。

标准框架见图 1。

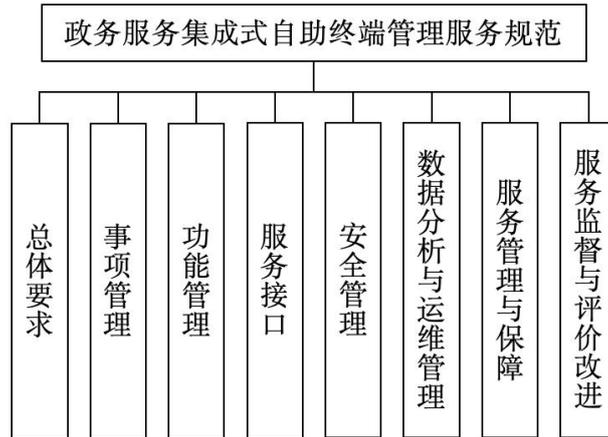


图 1 《政务服务集成式自助终端管理服务规范》标准框架

1. 范围

本标准给出了集成式自助终端总体要求、事项管理、功能管理、服务接口、安全管理、数据分析与运维管理、服务管理与保障、服务监督与评价改进等方面的规范。本标准适用于集成式自助终端管理和服务，各部门设置的具备专业功能自助终端可参照使用。

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：

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 18789.2 信息技术 自动柜员机通用规范 第2部分：安全

GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求

GB/T 22080 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 23647 自助服务终端通用规范

GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范

GB/T 32170.1 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要求

GB/T 32925 信息安全技术 政府联网计算机终端安全管理基本要求

GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范

GB/T 39735 政务服务评价工作指南

GB/T 44888 政务服务大厅智能化建设指南

3. 术语和定义

本标准定义了政务服务管理机构、集成式自助终端等 5 个术语和定义。

4. 缩略语

本部分给出标准中使用的缩略语。

5. 总体要求

本部分给出了集成式自助终端应满足的基本要求，包括事项、系统、功能、服务、效能，以及与全国一体化政务服务平台的对接、支撑“高效办成一件事”等。

6. 事项管理

本部分提出了集成式自助终端事项范围、清单要素、清单管理、事项入驻等基本要求，确保自助终端的服务事项和实施清单得到有效管理和审核，同时能够及时调整以适应业务变化和实施情况。

7. 功能管理

本部分明确了集成式自助终端功能基本要求，提出其政务服务基本服务能力、软硬件功能等。此外，还对自助终端专区功能、线上线下融合功能、跨域通办功能、智能导办功能进行说明，致力于提升政务服务的便捷性和用户体验。

8. 服务接口

本部分包括集成式自助终端接口服务协议、服务接口数据格式、设备端口、接口功能提出具体要求，为全国自助终端实现互联互通提供技术底层支撑。

9. 安全管理

本部分提出了集成式自助终端的硬软件安全、网络安全、数据安全、内容安全等方面的相关要求。强化设备硬件安全、应用安全，强调个人隐私数据保护和人工智能服务应用边界。

10. 数据分析与运维管理

本部分包括数据分析、运维管理、场所选址和服务人员。旨在通过数据统计与分析为运维保障和管理决策提供数据支撑，通过运维管理控制管理成本、保障服务的持续性和高效性，通过场所选址确保站点的合理设置和引导，并着力提升现场服务人员保障的专业性和规范性。

10. 服务管理与保障

本部分包括管理要求与部门职责。强调涉及集成式自助终端的相关部门应建立健全政务服务自助服务保障体系，协力提升自助终端服务成效。

11. 服务监督与评价改进

本部分包括责任主体、服务监督、服务评价、持续改进，以便客观、公正地评估自助服务的水平，提升服务质量。

三、标准试验验证情况分析

本标准依据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》《党政机关厉行节约反对浪费条例》《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》制定，并且在制定过程中进行了充分的调研和论证。

四、知识产权情况说明

本标准不涉及专利。

五、产业化情况、推广应用论证和预期达到的经济效果

本标准作为推进“15分钟+24小时”政务服务圈、全面落实“高效办成一件事”、推进群众“一站式”办理、“就近办、家门口办”“跨省通办”、推动单一性自助终端向集成性自助终端转换、完善集成式自助终端的指南性文件，重点落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）的要求，通过对集成式自助终端总体要求、事项管理、功能管理、服务接口、安全管理、数据分析与运维管理、服务管理与保障、服务监督与评价改进等方面，建立集成式自助终端建设与管理的标准规范。通过标准实施能够有效指导各地区各部门开展集成式自助终端优化提升与管理工作，有效解决目前自助终端建设运行中存在的突出问题，进一步提升服务效率和质量，满足企业和群众办事服务需求。通过集成式自助服务终端，实现了政务服务家门口“自助”办、轻松“一点”办，进一步打通了服务群众的“最后一公

里”，促进跨部门互认、跨域互认，提供了在异地就近办理相关业务的服务，提升了“跨省通办”的能力。

六、采用国际标准和国外先进标准情况

未采标。

七、在标准体系中的位置，与现行相关法律法规、规章及标准的协调性

本标准属于行政管理和服务标准体系的重要标准。依据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》《党政机关厉行节约反对浪费条例》《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》等文件制定，系统参考《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 18789.2 信息技术 自动柜员机通用规范第2部分：安全》《GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求》《GB/T 22080 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求》等国家标准，本标准与现行相关法律法规及相关标准协调一致。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准无重大分歧意见。

九、标准性质的建议说明

本标准给出了集成式自助终端总体要求、事项管理、功能管理、服务接口、安全管理、数据分析与运维管理、服务管理与保障、服务监督与评价改进等方面的指南。适用于集成式自助终端管理和服务，各业务单一功能自助终端可参照使用。作为推荐性国家标准发布实施。

十、贯彻标准的要求和措施建议

本标准是行政管理和服务标准体系的重要标准，是全面落实“高效办成一件事”，推进群众“一站式”办理、“就近办、家门口办”“跨省通办”，推动单一性政务终端向集成性转换的指南性文件。本标准规定了集成式自助终端总体要求、事项管理、功能管理、服务接口、安全管理、数据分析与运维管理、服务管理与保障、服务监督与评价改进等要求，对于规范集成式自助终端建设与运行，防止资源浪费和重复建设具有重要意义，建议针对全国范围内各级政府部门设立的综合性政务服务管理人员和服务人员开展标准宣贯与培训。该标准对于落实“15分钟+24小时”政务服务圈、“高效办成一件事”“跨省通办”改革要求，提升政务服务效能、优化营商环境，建设人民满意的服务型政府具有重要的意义，建议尽快批准发布。

十一、替代或废止现行相关标准的建议

不涉及。

十二、其他应予说明的事项

无。