



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

政务服务集成式自助终端管理服务规范

Standard for Integrated Self-service Terminal for Government Services

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(20250617)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	2
5 总体要求	2
6 事项管理	3
6.1 事项范围	3
6.2 清单要素	3
6.3 清单管理	3
6.4 事项入驻	3
7 功能管理	4
7.1 功能基本要求	4
7.2 专区功能	4
7.3 线上线下融合功能	5
7.4 跨域通办	5
7.5 智能导办功能	5
8 服务接口	6
8.1 服务接口协议	6
8.2 服务接口数据格式	6
8.3 设备端口	6
8.4 接口功能	6
9 自助终端安全管理	6
9.1 终端安全	6
9.2 网络安全	7
9.3 数据安全	7
9.4 内容安全	7
10 数据分析与运维管理	8
10.1 数据分析	8
10.2 运维管理	8
10.3 场所选址	9
10.4 人员要求	10
11 服务管理与保障	10
11.1 管理要求	10

11.2 部门职责	10
12 服务监督与评价改进	11
12.1 责任主体	11
12.2 服务监督	11
12.3 服务评价	11
12.4 持续改进	11
参考文献	12

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。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

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。

本标准以群众实际办事需求为出发点，推动自助终端集成化建设，避免重复投入和资源浪费。推动数据汇聚共享，为自助终端融入全国一体化政务服务平台奠定基础。打破地域限制，促进跨部门、跨层级、跨区域的服务协同与资源共享，助力实现“跨省通办”。强化数据分析应用，促进服务优化与科学决策，提升自助终端的实际使用率，让便民举措真正落到实处。

本标准旨在引导全国各地科学、高效建设自助服务体系，强调实用性、可操作性，构建可复制、可推广的集成式自助终端建设模型与实施路径。标准为各级政务服务机构盘活存量资源、配置增量资源、提升服务供给提供科学指导，实现自助终端从单一式向集成式、从可用向好用的转变，切实增强企业和群众的获得感与满意度。

政务服务集成式自助终端管理服务规范

1 范围

本文件规定了全国集成式自助终端（以下简称“自助终端”）的总体技术要求、功能管理、建设运行、数据归集与分析、安全保障及运维管理等内容。

本文件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。

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 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 43558 全国一体化政务服务平台移动端规范
- GB/T 44888 政务服务大厅智能化建设指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务管理机构 government service management agency

承担政务服务管理职能的机构，进行政务服务事项管理、运行管理、监督考核等工作的机构。

[来源：GB/T 40756—2021，3.1]

3.2

政务服务审批部门 government service approval agency

各地区为企业群众提供服务的政府部门、单位或企事业单位。

3.3

自助服务 self-service

用户通过自助服务终端自行办理政务服务相关事项的过程。

3.4

服务对象 service object

提出政务服务事项咨询、申请、办理的自然人、法人和其他组织。

[来源：GB/T 32170.1—2015, 3.2]

3.5

集成式自助终端 integrated self-service terminal

汇集政务服务过程中所需的有关硬件设备的服务终端，能办理多个部门事项，为服务对象提供咨询、办事引导、人证核验、查询打印、材料提交、智能审核、事项办理等服务的设备。

4 缩略语

OCR识别：

APP：

AI语音助手：

HTTPS协议：

HTTPS URL：

JSON格式：

JSON Schema：

UTF-8：

TPS：

TLS/SSL：

CA证书：

5 总体要求

5.1 按照相关行政法规、规章、规范性文件的要求向用户提供事项受理、办理、决定、反馈的服务；动态更新政务服务事项信息。

5.2 应支持政务服务事项办理过程中的人机互动，提供办事过程中必要的提示信息，并应考虑老年人等特殊群体的办事需求。

5.3 应支持将不同业务部门的政务服务应用整合至自助终端，实现政务自助服务一体化。

5.4 应与国家政务服务身份认证系统对接，支持并提供人脸识别等使用者的抗抵赖验证；产生的办件信息应按照现行的办件汇聚标准及时汇聚至国家政务服务平台。支持用户对办理事项进行满意度评价。

5.5 应支持 24h 自助服务与多端协同，完成终端支持全天候运行，覆盖区、镇、村三级网络。形成“15 min 便民服务圈”、打通政务服务“最后一公里”，提供“即来即办”“家门口办”服务。

5.6 自助终端应符合好用易用原则，提升政务服务效能。

5.7 应集成“实名认证+活体检测”双重验证，确保“人证一致、业务真实”。

5.8 应严格限定数据采集范围与存储周期，杜绝超范围索权、强制授权行为。

5.9 应以智能化技术驱动效能跃升，实现“即来即办、即办即结”。

5.10 应聚焦群众需求，打造“一看就懂、一点即办”的智能服务体验；应采用“一屏导办、语音导航”交互模式，功能布局对标群众高频事项（如社保、医保、公积金），实现“事项分类清晰、操作指引无歧义”。

5.11 宜依托全国一体化政务服务平台，支持异地申请、属地审批、结果反馈（如跨省社保转移、异地无犯罪证明开具）。

5.12 宜支持对跨部门事项进行业务流程整合，提供主题式集成服务，将多部门关联事项整合为“一件事”，通过智能算法匹配政策，实现“一键直送”。

6 事项管理

6.1 事项范围

应包括但不限于“高效办成一件事”重点事项、涉企涉民高频政务服务事项、特殊群体服务事项、配套查询服务等。

6.2 清单要素

清单应包含但不限于事项名称、类型、受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素。

6.3 清单管理

6.3.1 应依据国家或各省（自治区、直辖市）政策文件为基础，梳理和编制本地区本部门集成式自助终端事项基本目录、实施清单，根据业务变化和实施情况及时变更，宜由地方行业主管部门或政务服务审批部门提出。

6.3.2 应统一提供自助终端事项基本目录、实施清单，宜由地方政务服务管理机构负责审核发布。

6.4 事项入驻

6.4.1 政务服务审批部门应向政务服务管理机构提出服务事项入驻集成式自助终端的需求，并梳理、优化事项办理流程。

6.4.2 政务服务管理机构应对业务部门提出的入驻自助终端事项进行研判，出具入驻意见。

6.4.3 入驻确认后，技术提供机构对事项原型进行开发，政务服务审批部门提供业务接口或业务页面，并将业务接口发布至省（市）共享交换平台，通过集成式自助终端后台系统申请订阅业务接口。

6.4.4 政务服务审批部门应对新集成事项进行联调测试，确保集成式自助终端中新接入事项的功能可用、接口顺畅和流程一致，具体要求如下：

- a) 应验证新集成事项各项接口的对接准确性。包括但不限于接口地址、请求方式、参数字段、返回结构等内容，均应符合接口规范说明文档的要求。
- b) 应测试接口的数据流转完整性。事项数据从用户提交、系统处理到结果反馈的全过程中，数据内容应保持准确、一致、可追溯。
- c) 应开展接口异常处理能力测试。包括非法参数、数据缺失、接口超时、网络中断等情形，系统应具备容错机制，能给予用户明确的提示或提供自动重试机制。
- d) 应验证事项办理流程与原业务系统保持一致，受理节点、处理环节、出件方式等流程逻辑应完整、合理。
- e) 对涉及多个系统或多事项联办的，应开展协同联调测试。相关系统间的信息共享、材料流转与处理状态同步应保持一致。
- f) 应确保新事项在终端界面中正确显示，事项名称、图标、分类、办理入口等应清晰准确。
- g) 应验证用户操作流程完整，系统引导、操作提示、异常提示等用户交互元素应符合设计规范，并具备可用性与可理解性。
- h) 应开展多渠道一致性测试。如事项已在其他渠道（如政务 APP、微信小程序、网页端等）上线，应验证终端与各渠道在事项状态、进度信息和数据内容上的一致性。

6.4.5 测试通过后，及时在集成式自助终端发布上线。

6.4.6 政务服务审批部门应定期对本部门进驻集成式自助终端服务事项进行巡查，发现问题及时整改，并负责办理服务对象涉及本部门自助服务事项的投诉意见。

7 功能管理

7.1 功能基本要求

7.1.1 实现跨部门业务集成化，应通过技术整合、流程重构、数据互通及政策协同等多种方式，实现“一机多能”的服务模式，构建“一站式”服务生态：

- a) 集成式自助终端可需依托统一政务服务平台作为后台支撑，整合各部门系统接口，实现跨层级、跨地域的数据互通；
- b) 通过统一身份认证、电子证照调用、电子签名等技术，用户仅需身份验证即可办理多部门业务；
- c) 终端硬件采用模块化结构，支持灵活扩展不同功能模块，实现“一机多用”；
- d) 可通过重构跨部门业务流程，推行“一表填报、一网申请、一窗受理”，减少重复材料提交；
- e) 自助终端应界面友好、布局简洁、操作便捷，在前端界面显示咨询电话、投诉渠道等信息，方便服务对象浏览和查询相关内容。

7.1.2 自助终端硬件基本功能应包含但不限于：

- a) 支持身份证、人脸、社保卡、指纹等多源身份核验；
- b) 支持材料录入、扫描、识别、上传；
- c) 支持结果打印，宜支持 A4 纸打印、双面打印；
- d) 支持扫描支付；
- e) 支持屏幕多点触动；
- f) 自助终端宜提供人机交互功能，方便服务对象进行线上咨询。

7.1.3 自助终端软件功能基本功能应包含但不限于：

- a) 支持事项搜索；
- b) 支持对接政务服务网上办、移动办平台；
- c) 宜通过 OCR 识别、电子证照库自动比对，精简重复材料，群众仅需身份验证即可调取关联信息；
- d) 宜动态统计终端日均办件量、事项平均办理时长（压减至 3 min/件）、群众满意度（达 98% 以上），以数据驱动服务流程持续优化；
- e) 应采用国密算法对终端采集信息加密传输，对接国家级政务数据共享平台或本地数据共享平台，实现“数据可用不可见、留痕可溯不外泄”；
- f) 参考 GB/T 39735 建立用户反馈机制，对接好差评系统；

7.2 专区功能

可设置敬老专区、永居证专区等，支持无障碍、老年人等多种模式切换，对于外籍人员较多的场所范围，可支持对特殊服务事项或在特殊站点的中/英文操作界面的设计；无障碍、适老化模式降低特殊人群的使用门槛，如敬老专区具体要求包括但不限于：

- a) 采用大图标+文字菜单，背景纯色无干扰；
- b) 图标应简洁易懂，如“打印”用打印机图形，并搭配文字说明；
- c) 显眼位置宜设置“一键求助”按钮（界面虚拟按钮），直接连通人工客服或现场工作人员；

- d) 业务操作流程步骤宜控制在 3-5 步内，减少复杂跳转；
- e) 宜支持全程语音引导（可开关），语速缓慢清晰，内容简短（如“请放置证件”）。

7.3 线上线下融合功能

宜提供和支撑线上线下融合服务，具体要求包括但不限于：

- a) 材料提交：自助终端应支持调用电子证照和电子材料共享能力，与线上办理该事项要求保持一致；
- b) 证照生成：通过自助终端办理有关政务服务而生成电子证照的，生成的电子证照应及时同步至证照库；
- c) 凭证打印：通过线上完成政务服务事项办理后，需领取相关凭证的，可通过自助终端进行凭证打印；
- d) 进度查询：群众在自助服务终端的办件信息应及时与线上进行同步，群众可通过全国一体化政务服务平台、当地政务 APP 多种渠道查询办事进度；
- e) 服务评价：群众在自助终端未做出评价的，可以在全国一体化政务服务平台、当地政务 APP 上进行线上评价。

7.4 跨域通办

7.4.1 宜由省（自治区、直辖市）统筹建设政务服务自助终端集约化管理平台，按照“分层归集、标准统一、安全可控”原则，推动省内各级政务自助终端业务数据全量汇聚，依托全国一体化政务服务平台实现跨层级、跨区域数据互联互通。

7.4.2 应通过技术赋能、流程重构和区域协作，实现跨域通办，具体要求包括但不限于：

- a) 应与政务服务平台、电子证照共享平台对接，实现跨部门、跨系统的证照互认；
- b) 应建立跨省数据交换标准，包括数据格式、传输协议、加密方式等，解决因系统异构导致的信息壁垒；
- c) 应通过“实人认证+数据共享”，建立跨域数据共享机制；
- d) 宜高频事项清单化，梳理跨省办理的高频事项（如社保、医保、户籍等），统一事项名称、材料清单、办理时限等，避免因地区差异导致流程混乱；
- e) 宜设计跨省协同机制，如“异地受理—属地审批—结果反馈”的闭环流程，明确各环节责任主体和协作规则；
- f) 应聚焦群众和企业异地办事需求，实现跨域通办，有效解决群众“多地跑”“折返跑”问题；
- g) 应多终端支持，支持线上（政务 App、小程序）与线下（自助终端机）多渠道接入，覆盖群众常用场景；
- h) 应优化用户体验，规范自助终端和线上平台的界面设计，确保功能布局、操作逻辑一致，降低学习成本。

7.4.3 省级平台应确保数据归集、传输、使用全流程安全可控。

7.4.4 建立标准的接口适配平台，能够对接口的调用地址及调用方式、调用结果等进行管理配置。配置成功后的服务地址作为终端客户端的数据接入的入口，并能够进行数据转化，以达到异构接口标准化输出的目的，支持不同技术提供机构对不同品牌自助终端重新部署，实现闲置设备可复用的目标。

7.5 智能导办功能

可探索人工智能在自助终端的应用，宜包括但不限于以下功能：

- a) 具备语音交互与导办功能，提供 AI 语音导办、关键词、一键直达识别等技术，便利人机交互；

- b) 结合大数据模型，持续优化知识库，可集成数字人，内置政务服务事项库，提供办理条件、流程等详细信息，便利服务查找；
- c) 具备智能填表与信息预填功能，通过身份证识别自动录入用户基本信息，减少手动输入；
- d) 智能客服：边问边办，AI 语音助手引导用户操作，减少人工介入。

8 服务接口

8.1 服务接口协议

所有服务的接口宜基于HTTPS协议。服务提供方和服务使用方应同时使用同一种类型的技术来进行开发和调用，调用的服务通过HTTPS URL中特定属性进行标识。

8.2 服务接口数据格式

服务的接口数据应包含入参数据和出参数据，数据采用JSON格式表示，并且符合相应的JSON Schema，统一采用UTF-8进行编码。服务提供方和服务消费方必须同时使用同一种格式进行数据交互。

8.3 设备端口

设备接口宜统一采用8801端口，应确保操作系统开启防火墙，禁止局域网内其他计算机的访问。

8.4 接口功能

如设备有以下硬件模块，应满足如下接口功能要求：

- a) 身份证阅读器：提供打开设备、关闭设备、获取二代证信息等接口；
- b) 电子出入境证件阅读器：提供打开设备、关闭设备、获取证件信息等接口；
- c) 手写签字板：提供打开设备、关闭设备、获取签名信息等接口；
- d) 指纹采集器：提供打开设备、关闭设备、采集指纹、指纹比对等接口；
- e) 双目摄像头：提供设备初始化、照片获取、人脸比对等接口；
- f) A4 彩色打印机：提供打印文件、获取打印机工作状态等接口；
- g) 凭条打印机：提供初始化设备、打印、切纸和关闭设备等接口；
- h) 二维码扫描器：提供打开设备、关闭设备、获取扫描值等接口；
- i) 拾音器：提供打开拾音器、关闭拾音器、开始录音、结束录音等接口；
- j) 灯控板：提供指示灯的常亮、闪烁、关闭等接口；
- k) 传感器：提供获取传感器状态数据的接口；
- l) 图像处理：提供图像裁剪等接口；
- m) 语音提示：提供语音提示（语音合成并播放）和停止播放的接口；
- n) 软键盘：提供软件盘弹出和关闭的操作接口。

9 自助终端安全管理

9.1 终端安全

9.1.1.1 硬件安全防护

- a) 设备物理防护：自助终端应放置于视频监控覆盖区域，部署环境应符合 GB/T 32925 的要求。应建立设备全生命周期管理档案，定期检查耗材、硬件状态及固件版本；

- b) 防篡改设计：自助终端应建立物理防篡改机制，外壳密封、防拆开关，防止未经授权的物理访问。一旦发生暴力访问或异常断电停机，应自动报警；
- c) 外接设备管控：应禁止非授权 U 盘、移动硬盘接入，通过白名单机制仅允许经审核的设备进行数据交互。

9.1.1.2 软件与系统安全

- a) 国产化可信环境：宜采用自主可控的操作系统及固件；
- b) 软件白名单机制：应仅允许安装政务服务平台认证的应用程序，禁止运行无关程序；
- c) 应用程序约束：应建立防跳出机制，禁止用户在使用过程中退出或跳转至政务服务应用程序以外的系统界面或第三方应用；
- d) 漏洞应急管理：应建立终端系统补丁自动分发机制，对高危漏洞实现 24 小时内修复。

9.2 网络安全

9.2.1 应确保网络接入安全，并符合如下要求：

- a) 安全通信协议：使用安全的网络协议 HTTPS、TLS/SSL, 确保网络通信的安全性；
- b) 证书安全：TLS/SSL 证书宜为自签证书, CA 证书应严格保密。

9.2.2 应建立威胁防御体系，并符合如下要求：

- a) 入侵检测系统（IDS）：在网络层部署防火墙和入侵检测系统（IDS），防止恶意流量进入网络；
- b) API 接口防护：对政务服务事项对接接口实施鉴权、限流及参数过滤，防范 SQL 注入和越权访问。

9.3 数据安全

9.3.1 应符合 GB/T 22239 要求。

9.3.2 应实施数据全生命周期保护，包括但不限于：

- a) 加密存储与传输：宜采用 SM2/SM4 国密算法对个人隐私数据加密传输、存储；
- b) 完整性校验：宜使用国密 SM3 加密算法来验证数据的完整性和来源。

9.3.3 应实施访问控制与审计，包括但不限于：

- a) 生物特征认证：采用“身份证核验+人脸识别”双重认证，确保操作者身份真实性；
- b) 操作行为审计：记录业务办理、文档下载、打印等操作日志，支持按人员、时间、操作类型多维追溯。

9.4 内容安全

9.4.1 宜针对集成事项中涉及生成式人工智能服务开展内容安全评估，应符合以下要求：

- a) 生成内容的合规性检测：应验证人工智能服务在输出文本、图片、语音等多模态信息中，不包含违反国家法律法规、涉政敏感、暴力恐怖、淫秽色情、虚假误导等非法或不良信息。
- b) 内容审核机制验证：应检查系统是否配置内容审核机制，包括预设的安全策略（如关键词过滤、意图识别）与人工审核备选机制，确保输出内容可控、可查、可管。
- c) 提示与免责声明配置：应在涉及生成式内容的交互界面中明确标识其为 AI 生成结果，提示用户“生成内容仅供参考”，并避免用户将其误解为官方权威结论。
- d) 数据泄露防护：应确保生成式人工智能服务不收集、存储或传输用户个人隐私信息，避免敏感数据在模型训练或推理过程中发生泄露。

- e) 使用范围限定：应明确界定生成式人工智能服务的应用边界，仅用于信息查询、引导说明等辅助功能，不得用于身份认证、资格审核、最终决策等核心政务环节。

10 数据分析与运维管理

10.1 数据分析

10.1.1 数据统计

- 10.1.1.1 应对接一体化政务服务平台，提供终端数量、事项清单、办理量、好差评等数据。
- 10.1.1.2 应支持自助终端办件数据以及终端本身的耗材、维修等数据采集，用于高频事项统计分析 & 运维服务提供数据支撑。

10.1.2 统计分析

- 10.1.2.1 数据统计分析模块为自助服务平台提供出去的大数据显示模块，使用对象为自助后台管理系统、大数据展示屏。系统通过页面嵌套或数据接口提供给第三方。
- 10.1.2.2 系统提供可视化的数据统计分析模块，能按照直方图、折线图、扇形图等直观的统计方式展示。
 - a) 终端分布地图：提供终端分布地址列表，或在地图界面上呈现/展现各终端位置。
 - b) 应用服务热度统计：提供一定时间段内各服务的访问量，包括排序、服务名称、访问量、占比。
 - c) 终端服务热度统计：提供一定时间段内各终端的访问量，包括排序、终端名称、访问量、占比。

10.1.2.3 小时服务高峰期分析：提供一天内 0-24 小时的访问量统计，可进行折线图分析。

- a) 数据分析应以提高自助终端使用效率为目标，分析结果应用包括但不限于：自助终端设备位置调整、新功能需求获取等。
- b) 数据分析宜按设备使用量、功能使用量和故障情况等维度设计模型：
 - 1) 设备使用量：包括但不限于设备日、月、年度使用量等；
 - 2) 功能使用量：包括但不限于单个功能日、月、年度使用量等；
 - 3) 故障情况：包括但不限于故障发生时间、故障排除时间等。

10.2 运维管理

- 10.2.1 宜从设备稳定性、用户体验、成本控制和风险规避等维度综合管理。
- 10.2.2 硬件设备维护与管理包括但不限于：
 - a) 自助终端硬件设备应安排定期巡检，检测硬件状态（如屏幕、读卡器、打印机等情况，确保设备稳定性，降低群众投诉率。
 - b) 自助终端故障应急处理，技术提供机构宜建立分级响应机制（参照：一级故障（设备宕机）：2h 内现场处理；二级故障（部分功能失效）：4h 内远程诊断；三级故障（轻微异常）：24h 内修复。宜建立故障数据库，记录故障类型、频率、解决时间，用于优化维护策略。
 - c) 自助终端软件系统运维，技术提供技术宜保障自助终端软件升级与兼容性管理，定期维护操作系统、应用软件和安全补丁；测试新版本与硬件兼容性（如驱动冲突、接口协议匹配）。
 - d) 宜具备远程监控与诊断的技术能力，实时采集终端状态（如 CPU 占用率、网络延迟、业务成功率）。

- e) 宜参照各省（自治区、直辖市）最新要求，对交互界面管理定期优化操作流程（如减少点击步骤）。
- f) 技术提供机构宜通过技术服务，提升服务保障，确保集成式自助终端7×24h运行，高峰时段资源分配（如节假日增加耗材补充频率）。
- g) 各省（自治区、直辖市）应根据服务需要、使用频次对智能设备及其他设施设备进行动态调配，提高设备利用率。应定期开展政务服务大厅设备设施的使用频次分析，宜逐步整合替换业务系统不互通、功能单一、操作复杂的自助服务终端。对使用频次极低的，如日均使用次数≤1次或周均使用次数≤3次的（除特殊环境、场景外，如偏远村居、园区等出行不便或环境封闭场所）宜结合实际情况进行调整调剂，在已有自助终端的情况下，原则上不再新增设置。
- h) 技术提供机构宜建立用户反馈分析，通过终端评价系统或APP收集投诉，定位高频问题（如缺纸、少墨、吞卡等突发问题）。
- i) 各省（自治区、直辖市）宜设立集成式自助终端关键绩效指标（KPI），参考范围设定设备可用率：≥99.5%（年度累计宕机时间<XX h）；故障响应时效：一级故障解决率100%（2 h内到场）。
- j) 用户满意度：≥90%（通过终端评价或第三方调研）；
- k) 运维费用收取标准建议在各省（自治区、直辖市）结合本地成本结构、服务场景和量化指标制定。应统筹建设政务服务自助终端集约化管理平台，通过数据采集（如统计：统计历史耗材消耗、平均维修频率、人工工时成本、交通成本等），建立成本数据库，为运维费用提供合理数据支撑，确保收费的透明度和公平性。

10.3 场所选址

10.3.1 场所设置

10.3.1.1 自助服务场所可设置在政务服务大厅内或政务服务大厅临近位置，也可依据各级行政区规划要求，单独设置自助服务场所，单独设置宜选择在人口较为集中、交通便利、公共设施较完善的地段。

10.3.1.2 自助服务场所应能快速、方便到达，便于为服务对象提供24h就近自助服务。

10.3.1.3 可设置在村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所。

10.3.2 场所要求

10.3.2.1 应配置与其场所规模相适应的照明设施。室内照明应符合GB 50034及节能环保要求，并配备应急照明系统。

10.3.2.2 应配备满足政务服务要求的网络通讯设施，并按GB/T 50312的要求布线，提供不间断电源。

10.3.2.3 应配置消防设施，安装防火、灭火系统，符合GB 50016和GB 50140的要求。

10.3.2.4 设置在政务服务中心及24小时便民服务中心的，宜提供老年、残障人士无障碍设施，其功能设计应符合GB 50763的规定。

10.3.3 场所安全设施

10.3.3.1 应配备视频监控设备，提供自助服务区24h不间断无死角高清网络摄像监控。

10.3.3.2 如终端在无人场所宜配备智能门禁系统，提供人脸识别、电子身份证或实体身份证识别核验功能。

10.3.4 场所标志标识

应在设有自助终端区域的门口显著位置设置标识灯箱或明显导向标识,用于引导服务对象进入区域内进行业务办理,标识名称可为:24小时政务服务自助便民终端。

10.4 人员要求

10.4.1 自助终端服务人员应满足以下要求,包括但不限于:

- a) 自助终端实行无人值守服务,如自助站点另有需要,可配备工作人员或志愿者提供现场咨询和指导;
- b) 应配备后台客服支持,及时接听用户咨询电话和回复在线信息,指导现场解决诉求。

10.4.2 设备维护人员主要工作内容应包括但不限于:

- a) 定期检查各设备应用工作情况,制定故障预防措施;
- a) 协助设备供货方完成系统更新;
- b) 配合政务服务管理部门开展设备抽查、检验工作;
- c) 设备故障及时处理与跟踪,并记录形成故障报告;
- d) 熟悉并掌握自助服务区应急处理预案。

11 服务管理与保障

11.1 管理要求

政务服务管理机构、政务服务审批部门、技术供应机构等要建立工作协调机制,定期研究解决自助服务工作推进过程中的问题,推动更多服务事项自助办理,建立健全政务服务自助服务体系。应加强与政务网点、社会化网点合作,包括但不限于党建中心、便民服务中心、银行、邮政、商超、24小时连锁便利店等网点合作,拓展服务范围和渠道。

11.2 部门职责

11.2.1 政务服务管理机构的职责包括但不限于:

- 负责本地区自助服务工作总体规划和体系建设;
- 组织推进本地区自助服务事项的梳理和目录编制;
- 自助服务区导服人员的管理和培训;
- 建立健全本地区自助服务工作协调机制;
- 指导本地区各级自助服务区的建设和管理;
- 协调技术部门做好自助服务终端的功能开发和设备管理;
- 负责本地区自助服务工作推进情况的监督考核。

11.2.2 政务服务审批部门的职责包括但不限于:

- 负责本部门自助服务事项的梳理和清单编制;
- 负责本部门自助服务事项的业务培训和办事指南的编制;
- 负责事项的流程再造、服务优化工作;
- 负责提出自助服务事项的动态调整方案;
- 对自助服务终端事项的办理情况、投诉处理等工作负责。

11.2.3 技术提供机构的职责包括但不限于:

- 负责自助服务事项接口对接;
- 设备的安装、测试、调试;
- 负责自助终端故障处理、定期巡检、功能升级等技术保障工作。

11.2.4 自助服务区管理部门的职责包括但不限于：

- 负责自助服务区建设和日常管理，落实政务服务管理机构的有关要求；
- 负责自助服务导办人员的管理；
- 设备设施的日常维护。

12 服务监督与评价改进

12.1 责任主体

政务服务管理机构应明确责任主体，负责开展自助服务效能监督、服务评价与改进工作。责任主体在运行和监督中发现的问题，应及时进行核实，督促相关部门限期整改，持续改进服务。

12.2 服务监督

应明确自助服务应具备的基本功能，自助服务事项管理、自助服务平台建设、自助服务区建设与管理、自助服务数据归集与共享、信息数据安全、自助服务管理与保障的基本要求，监督检查的渠道政府内部自评。

12.3 服务评价

12.3.1 应设置畅通的投诉评议渠道，如意见箱、电话热线等。

12.3.2 政务服务管理机构应依托政务服务“好差评”系统或部门业务系统，开展自助服务评价工作，对服务效能、设施设备完备度、自助服务满意度、导服人员服务、办事成效等进行综合评价。

12.3.3 开展自助服务评价应符合 GB/T 39734-2020、GB/T 39735-2020 的要求。

12.4 持续改进

12.4.1 对自助服务提供过程中发现的问题，政务服务管理机构应当及时会同政务服务审批部门和技术提供机构、自助服务区管理部门开展整改，及时落实、反馈整改情况。

12.4.2 政务服务管理机构应定期对监督发现问题和评价结果进行分析研判，对服务对象反映集中的问题限期依法依规整改解决。对服务对象反映强烈的问题，应及时调查研究，归纳发现政务服务的堵点难点，提出解决方案和整改措施，持续改进服务。

参 考 文 献

- [1] GB/T 37277—2018 审批服务便民化工作指南
 - [2] 国务院办公厅关于印发“十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知（国办发〔2021〕56号）
 - [3] 国务院办公厅关于加快推进电子证照扩大应用领域和全国互通互认的意见（国办发〔2022〕3号）
 - [4] 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）
 - [5] 国务院办公厅关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见（国办发〔2022〕32号）
 - [6] 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）
 - [7] 国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见（国办发〔2023〕29号）
 - [8] 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）
 - [9] 中共中央 国务院《党政机关厉行节约反对浪费条例》
-