

DB23

黑龙江省地方标准

DB23/T XXXX-XXXX

政务服务一体机设备与服务规范

(征求意见稿)

主要起草单位：黑龙江政务大数据中心

联系人：赵文敬

联系电话：0451-51895556

电子邮箱：jsbzc2023@163.com

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

黑龙江省市场监督管理局 发布

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。

本文件由黑龙江省营商环境建设监督局提出并归口。

本文件主要起草单位：黑龙江省营商环境建设监督局、黑龙江省政务大数据中心、黑龙江省标准化研究院、中移系统集成有限公司。

本文件主要起草人：

政务服务一体机设备与服务规范

1 范围

本文件规定了政务服务一体机（以下简称一体机）设备与服务规范，主要包括设计原则、总体架构、设备要求、服务要求等。

本文件适用于一体机设备的配置、安装与服务。

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 14715 信息技术设备用不间断电源通用规范
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 33481 党政机关电子印章应用规范
C0103 国家政务服务平台政务服务移动端建设要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务一体机

具备身份核验、材料录入、结果打印等功能，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。

3.2

一体机平台

安装在一体机用于接入政务服务应用的系统，提供接口对接、事项配置、应用支撑，硬件外设适配、部署运维、运行监控等功能。

UPS 电源性能要求应按照 GB/T 14715 执行。同时，还应具备以下功能：

- a) 具备全天候防雷击、噪声及突波保护功能；
- b) 具有电池稳压功能；
- c) 具有输出短路保护及过载保护功能；
- d) 可实现电源的瞬间切换。

6.2 采集设备

采集设备根据业务实际进行配置，所提供的采集功能应包括但不限于：

- a) 二代身份证阅读器功能；
- b) 高拍仪模块功能；
- c) PC 键盘功能；
- d) 双目摄像头功能；
- e) 二维码阅读器功能；
- f) 触控交互屏功能；
- g) 人体感应设备功能；
- h) 拾音器功能。

根据一体机提供的政务服务事项情况，可扩展的采集功能应包括但不限于：

- a) 监控摄像头功能；
- b) 非接读卡器功能；
- c) 银联读卡器功能；
- d) 密码键盘功能。

6.3 输出设备

一体机的输出设备根据业务实际进行配置，所提供的输出功能应包括但不限于：

- a) 触控交互屏功能；
- b) 宣传辅助屏功能；
- c) 材料打印机功能；
- d) 凭条打印机功能；
- e) 扬声器功能。

6.4 安装部署

6.4.1 场地要求

一体机的部署场地应满足如下要求：

- a) 充分考虑一体机的体积大小和提供的政务服务，合理规划放置区域；
- b) 具备安全稳定的网络环境，加强系统的安全防护，包括数据加密、访问控制；
- c) 应为一体机预留专属独立插座，提供安全稳定的供电条件，电缆和插座的承载能力要大于一体机的最大功率；
- d) 满足防风、防雨、防雷、防盗、防暴力破坏等安全防护需要；
- e) 按照 GB 2894 中安全标志相关要求和 GB/T 10001.1 中公共信息图形符号相关要求，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。

6.4.2 安装要求

一体机设备安装时，应按下列步骤依次进行安装：

- a) 网络策略开通：通过操作系统提供的网络命令测试；
- b) 应用程序部署：完成程序部署和软硬件程序调试，保证设备和程序正常运行；
- c) 事项调试检查：对照已上线事项清单，逐项检查每项服务事项的可用性，记录事项调试检查表；
- d) 安装部署验收。

7 服务要求

7.1 事项服务要求

7.1.1 事项入驻

各业务部门应细化梳理入驻一体机的政务服务事项，根据全省统一要求，规范事项名称、办理条件、材料要求、办理流程、结果样式等基本要素。

一体机的政务服务事项入驻要求如下：

- a) 属于受理对象覆盖范围大、办件量大、与企业群众关注度高的高频事项；
- b) 服务流程清晰明了，操作步骤少，符合一体机操作习惯；
- 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) 材料上传和结果打印在一一体机采集和输出设备的能力范围内。

一体机的政务服务事项包含但不限于表 1 所述：

表 1 一体机政务服务事项

序号	类型	服务事项名称	打印类型
1	公安	无犯罪记录证明	证明文件打印
2		身份证打印	电子证照打印
3		户口本打印	电子证照打印
4	人社	个人参保缴费记录打印	证明文件打印
5		养老保险参保凭证打印	证明文件打印
7		享受养老保险待遇证明	证明文件打印
8		社保清单打印	证明文件打印

7.1.2 事项调整

一体机的事项调整包含新增、变更、撤销，事项的调整程序：

- 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、调整原因、调整方案、事项功能等；
- 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) 除事项的撤销外，经管理部门评估同意后，按要求完成开发或改造；
- d) 开展功能、性能和安全的验证性测试工作，形成验证性测试记录和报告；
- e) 通过事项验证性测试和业务部门检查确认后，事项正式发布上线；
- f) 事项的撤销经管理部门评估同意后完成事项清单同步。

7.2 查询打印服务要求

查询打印服务应符合以下要求：

- a) 电子化证明材料需加盖电子印章；
- b) 一体机在办理事项结束后，应根据业务部门的要求打印回执凭条。

7.3 用户设计体验要求

用户设计体验应遵循以下原则：

- a) 易用性：界面设计应便于用户使用；
- b) 规范性：界面设计应包含导航栏、右侧快捷菜单、状态栏；
- c) 合理性：页面元素应分清主次，提示简洁明了；
- d) 美观与协调性：布局合理、字体和功能按钮大小适度、页面背景与其他元素搭配美观协调；
- e) 交互性：应按照 C0103 中所涉及的交互性要求执行。

8 安全管理

一体机的安全管理需遵循如下规则：

- a) 应划分一体机系统角色，分配权限，实施访问控制；
 - b) 应编制操作手册，并依据操作手册对一体机进行维护；
 - c) 应封存未应用的移动接口，避免接入各类外部接入设备；
 - d) 一体机系统不应存储用户的信息。如确需存储，应进行加密处理；
 - e) 应保存一体机的运维日志，定期备份数据库、应用程序包，每 2 周不少于 1 次；
 - f) 一体机系统应定期更换密码；
 - g) 应结合运维需求，确定安全巡检频率，定期进行一体机系统更新升级、数据分析，确保设备、系统、应用安全运行；
 - h) 信息和网络安全应按照 GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271、GB/T 21061、GB/T 21064、GB/T22081 中所涉及的安全标准执行。
-