

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB XXXX

鄂尔多斯市地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

# 政务服务 24 小时自助服务区运行规范

Government services 24 hours self-service to run standard

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

鄂尔多斯市市场监督管理局 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 基本要求 .....	1
5 硬件设备 .....	2
6 标志标识 .....	2
7 维护管理 .....	2
7.1 日常巡查 .....	2
7.2 维护保养 .....	3
8 评价与改进 .....	3

## 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。

本文件由鄂尔多斯市政务服务中心（鄂尔多斯市大数据中心）提出。

本文件由鄂尔多斯市行政审批政务服务与数据管理局归口。

本文件起草单位：鄂尔多斯市政务服务中心（鄂尔多斯市大数据中心）

本文件主要起草人：张娟、辛柱兰、欧仁图雅、祁淑婧、方瑞敏、马秉洁、梁宁、乔冠宇。

# 政务服务 24 小时自助服务区运行规范

## 1 范围

本文件规定了24小时自助服务区（以下简称自助区）运行的术语和定义、基本要求、硬件设备、标志标识、维护管理、评价与改进等内容。

本文件适用于鄂尔多斯市本级、旗县（市区）政务服务中心、各级中心（分厅）、苏木乡镇（街道）便民服务中心。

## 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/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范
- GB/T 50763 无障碍设计规范
- GB/T 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 2894 安全标志及其使用导则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 24 小时自助服务区 24-hour self-service area

由政务服务机构设置的，配备智能自助服务设备，向服务对象提供每天24小时自助办理政务服务事项的场所。

### 3.2 自助服务设备 self service equipment

提供自行注册、登记、查询、受理、打印等政务办事业务的专用设备。

### 3.3 服务对象 service recipients

办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

## 4 基本要求

- 4.1 自助区建设应遵循“统筹规划、因地制宜、布局合理、绿色环保、经济实用”的原则。
- 4.2 自助区面积应满足提供政务自助服务的需要，预留新增功能服务区或服务设备使用的空间。
- 4.3 自助区内部应符合开放式办公要求，风格、标识与政务大厅协调一致。

- 4.4 自助区硬件设施、业务系统应统一接入电子政务网络或业务网络，系统软件、信息和网络安全应符合 GB/T 21061 的要求。
- 4.5 主入口处应设无障碍通道坡道，无障碍设施设计应符合 GB/T 50763 要求。
- 4.6 应配备应急呼叫装置、报警装置，安装电子监控设备并覆盖所有区域。
- 4.7 应设置消防通道，配备应急照明系统、消防器材和导向性标志等，消防器材的维护管理应符合 GB/T 25201 要求。

## 5 硬件设备

自助区的设备包括但不限于：

- 智能机器人；
- 职能导览系统；
- 智能辅助填表机；
- 专项业务自助终端；
- 一体化综合自助终端；
- 智能文件柜。

## 6 标志标识

- 6.1 自助大厅应在内外部设置明显、清晰的标识，无污渍、无破损，使服务对象易于识别。
- 6.2 各种标识应标注中文，可加注英文。
- 6.3 内部功能区应标识清晰、标注得体、指引明确。
- 6.4 应设置安全提示，如“小心台阶”、“带好随身物品”等，“禁止烟火”、“紧急出口”等安全警示语。
- 6.5 公共信息图形符号和安全图形标志应符合 GB/T 10001.1、GB/T 2894 的规定。

## 7 维护管理

### 7.1 日常巡查

7.1.1 管理人员负责日常巡查，每天至少巡查一次并做好记录，发现问题及时处理，若出现重大问题时应及时上报。巡查内容包括但不限于以下情况：

- 自助大厅是否清洁卫生；
- 计算机、打印设备、空调、饮用水设备等设施设备是否正常；
- 资料的数量是否充足，摆放是否整齐；
- 指示标识是否正常；
- 自助服务设备、文件交换柜可视部位是否正常运行，读卡器、密码、键盘等关键部分是否异常；
- 自助服务设备、文件交换柜内侧顶部等部位是否异常，是否有附着作案工具或有被设置过作案

工具的痕迹；

- 自助服务设备、文件交换柜周边环境、灯箱状况是否正常；
- 监控录像及报警设备是否有被移动、遮挡、破坏或被破坏的痕迹。

7.1.2 维护人员应按时查看自助大厅监控系统，发现异常及时通知相关人员处理。

## 7.2 维护保养

维护保养应按照以下要求：

- 维护人员在收到设施设备故障信息后，应在15分钟内响应并到达现场处理；
- 维修时，维护人员应在设施设备前设置维修标识；
- 设施设备维修完成后，由维护人员移出维修标识，恢复正常服务。

## 8 评价与改进

8.1 应采取内部监督、社会监督等形式对自助区服务进行监督。

8.2 应建立效能评价、电话投诉、网上投诉等服务质量反馈和投诉制度，妥善解决投诉问题。

8.3 应依据结果督促自助区服务改进。

---