



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 47483—2026

## 政务服务集成式自助终端 管理服务规范

Specification of integrated self-service terminal for government services

2026-04-30 发布

2026-06-01 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 事项清单 .....	3
6.3 事项入驻 .....	3
6.4 事项调整与退出 .....	3
7 功能管理 .....	4
7.1 业务功能 .....	4
7.2 硬件功能 .....	4
7.3 软件功能 .....	4
7.4 专区功能 .....	4
7.5 跨域通办功能 .....	5
7.6 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 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 数据分析与服务管理 .....	8
10.1 数据分析 .....	8
10.2 服务管理 .....	8
10.3 运维管理 .....	9

10.4 场所选址 .....	9
11 服务监督与评价改进 .....	10
11.1 基本要求 .....	10
11.2 服务监督 .....	10
11.3 服务评价 .....	10
11.4 持续改进 .....	10
参考文献 .....	11

## 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。

本文件由全国行政管理和服务标准化技术委员会(SAC/TC 594)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、厦门市数据管理局、厦门熙重电子科技有限公司、济南市行政审批服务局、黑龙江省营商环境建设监督局、宁夏回族自治区人民政府办公厅、厦门市公安局、广州力麒智能科技有限公司、深圳市政务服务数据管理局、上海熙重科技有限公司、甘肃省大数据中心、河北省政务服务中心、福建省经济信息中心、内蒙古自治区大数据中心、牡丹江市营商环境建设监督局、人民中科(北京)智能技术有限公司、鄂尔多斯市政务服务中心(鄂尔多斯市大数据中心)、厦门市标准化研究院、贵州省政务服务中心、北京思源同创科技有限责任公司。

本文件主要起草人：陈扬、张朱及、纪荣造、冯蕾、马翠琳、刘东强、叶家艺、何黎程、张瑞、蔡跃华、刘启娜、王文英、王志伟、杨淑霞、张莉红、高燕祥、李兵、吴叶、秦晓鲁、梅小东、任俊华、王立霜、陈乜云、许潇文、周圣博、杨婷、郭艳云、翟锐、张永昌、袁雪君、郑清、雷文廷、宿廷、林铃、王少武、洪丽君、贾冰洋、童慧星、张春福、祁淑婧、王富澄、秦韵。

## 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’”。

本文件重点针对目前存在的政务服务自助终端重复建设、使用效率不高等问题,从企业和群众实际办事需求出发,强调实用性、可操作性,提出了自助终端集成化建设的技术内容和要求。旨在引导全国各地科学、集约、高效建设自助服务体系,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“跨域通办”。强化数据分析应用,促进服务优化与科学决策,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。推动自助终端功能从单一向集成、从“可用”向“好用”“易用”转变,切实增强企业和群众的获得感与满意度,实现“24小时不打烊”服务。

# 政务服务集成式自助终端 管理服务规范

## 1 范围

本文件规定了全国政务服务集成式自助终端(以下简称“自助终端”)的总体要求、事项管理、功能管理、服务接口、安全管理、数据分析与服务管理、服务监督与评价改进等内容。

本文件适用于政务服务集成式自助终端管理和服务的实施,各业务部门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/T 7408(所有部分) 日期和时间 信息交换表示法
- 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 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
- GB/T 39734 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范
- GB/T 39735 政务服务评价工作指南
- GB/T 39786 信息安全技术 信息系统密码应用基本要求
- GA 450 台式居民身份证阅读器通用技术要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**政务服务实施机构** **government service implementation agency**

各级政府及其具备相应主体资格且行使相应政务服务事项的工作部门、部门管理机构、依法承担行政管理职能的单位和组织、列入党群工作机构序列但依法承担行政职能的部门、具有公共服务职能的企业。

[来源:GB/T 40756—2021,3.1]

### 3.2

**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—2021,3.2]

### 3.3

**自助服务** **self-service**

企业和群众通过自助服务终端办理政务服务事项或便民服务事项的过程。