

团 体 标 准

T/EGAG XXX—2019

政务服务大厅信息展示系统建设规范

Construction specification for information display system of administrative

service center

（征求意见稿）

2019-XX-XX 发布

2019-XX-XX 实施

广东省电子政务协会 发布

目 次

目 次	I
前 言	III
政务服务大厅信息展示系统建设规范	1
1 范 围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 概述	2
4.1 信息展示系统概述	2
4.2 基本原则	2
5 功能区域构成	3
5.1 总则	3
5.2 办事服务区	3
5.3 休息等候区	3
5.4 自助办理区	3
5.5 咨询服务区	3
6 展示信息的内容和类型	3
6.1 总则	3
6.2 排队取号子系统	4
6.3 综合展示子系统	5
6.4 文化宣传子系统	6
6.5 自助办事子系统	7
6.6 标识导示子系统	8
7 配套设施	9
7.1 网络	9
7.2 与各类系统联通	9
8 安全要求	9
8.1 信息安全	9
8.2 物理安全	9
8.3 保密要求	9
8.4 安全管理	9
附 录 A （规范性附录） 信息展示载体设备	10
A.1 立式显示屏	10
A.1.1 外观要求	10
A.1.2 技术参数要求	10

A. 1.3 维护要求.....	10
A. 1.4 其它要求.....	11
A. 2 卧式触摸触控自助查询一体机.....	11
A. 2.1 外观要求.....	11
A. 2.2 技术参数要求.....	11
A. 2.3 维护要求.....	12
A. 2.4 其它要求.....	12
参考文献.....	13

前 言

本标准按照GB/T1.1-2009《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准的某些内容可能涉及专利，本标准的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由广东省电子政务协会提出并归口。

本标准起草单位：广东省电子政务协会、广州交易会广告有限公司、深圳市洲明科技股份有限公司，广州视臻信息科技有限公司，深圳市艾比森光电股份有限公司，深圳市锐拓显示技术有限公司，上海大因多媒体技术有限公司。

本标准主要起草人：

政务服务大厅信息展示系统建设规范

1 范围

本标准规定了政务服务大厅信息展示系统的功能区域构成、所展示信息的内容及类型、各种展示载体及其技术标准。

本标准适用于政务服务大厅信息展示系统的规划设计、建设部署和运行维护。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的该版本适用于本文件。凡是未注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修订版本）适用于本文件。

GB/T 32170.1-2015 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要求

GB/T 32170.2-2015 政务服务中心标准化工作指南 第2部分：标准体系

DB22T 1893-2013 政务大厅信息发布管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务大厅 administrative service center

又称“政务服务中心”、“行政服务中心”、“行政服务大厅”。

地方各级人民政府设立的，集中办理本级政府权限范围内的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他服务项目的综合性服务管理机构。

[GB/T 32170.1-2015，定义3.1]

3.2

窗口 counter

进驻部门或政务服务大厅设立的服务单元。

注：改写GB/T 32170.2-2015，定义3.4

3.3

政务服务信息 government affair service information

政务大厅面向服务对象提供政务服务过程中所涉及的办理依据、方式方法、流程、要求及结果，并以一定形式记录、保存的文字、文书、数据、符号等信息。

[DB22T 1893-2013，定义2.1]

3.4

服务对象 service target

向政务服务中心申请办理行政许可、行政给付、行政确认、行政征收、以及其他服务项目的自然人、法人和其他组织。

[GB/T 32170.1-2015，定义3.1]

4 概述

4.1 信息展示系统概述

信息展示系统即将字幕、图片、视频等信息，在指定的地点（指定的设备/显示屏），按照事先编辑制作好的画面表现形式，准确、高效的通过T网络平台发布由终端播放机进行播放，通过终端显示屏来显示出来的信息管理系统。

4.2 基本原则

4.2.1 依法依规、科学严谨

应结合政务服务实际，信息展示系统各组成部分均应符合国家有关法律、法规和方针政策，充分体现科学严谨的原则。

4.2.2 总体规划、有效实施

应将建设规范贯穿至政务服务大厅信息展示系统的各个方面，全面协调地开展工作。

4.2.3 突出特色、注重实效

应突出政务服务特色，以规范、便民、高效为宗旨，注重实用性和可操作性，满足人民群众对政务服务大厅信息展示的现实需求。

4.2.4 广泛参与、持续完善

围绕提高群众满意度和提升标准化水平，广泛征求意见，吸纳公众参与和监督，持续改进和完善信息展示系统标准化工作。

5 功能区域构成

5.1 总则

- a) 从信息展示系统的功能分区角度出发，政务服务大厅应包括办事服务区、休息等候区、自助办理区、咨询服务区，以及其他特色区域（投诉受理、自助服务、咨询辅导等区域）。
- b) 各类功能区域信息展示要求不完全一致。
- c) 可根据政务服务大厅的个性化需求自由组合各类信息展示载体。

5.2 办事服务区

- a) 主体为行政审批窗口，按职能一般可分类十个板块，分别为：行政许可事项办理、重点投资项目综合服务、工商注册登记服务、出入境管理服务、社会保障服务、不动产登记服务、房产交易服务、住房公积金办理、综合便民服务、中介服务等。
- b) 行政审批窗口的顶部、左右侧墙面可部署服务事项分类、排队叫号类等信息展示载体。

5.3 休息等候区

独立的休息等候区，主要方便办事群众等候办理政务服务事项而设置的区域。

5.4 自助办理区

- a) 自助办理区可分为服务大厅内自助办理区域和独立的24小时政务服务中心。
- b) 可办理个人身份证、社保、不动产登记、交通运输、出入境等业务。

5.5 咨询服务区

- a) 一般设在政务服务大厅入门显眼位置，具有为群众提供咨询、导向服务、投诉受理等服务的功能。
- b) 咨询台旁应设有展示载体，用于显示行政服务规范、文明礼仪宣传语、办事指南等信息。

6 展示信息的内容和类型

6.1 总则

所展示的各类信息可采用具体列出的设备载体进行展示，也可参见附录A按需灵活选择设备载体。

6.2 排队取号子系统

6.2.1 办事窗口

- a) 展示信息内容：应包括但不限于业务类型、窗口序号、办理编号、办理状态、部门信息等。
- b) 功能区域设置：办事服务区。
- c) 信息展示要求：
 - 1) 宜位于办事窗口上方；
 - 2) 工作时间全程显示；
 - 3) 与取号信息互联互通，实时更新。
- d) 可选择的设备载体：
 - 1) 窗口上方显示屏
 - 外观要求：窗口上方应配备一个整体屏，对应窗口位置显示该窗口相关信息，形状宜为长方形，主要显示文字，字体颜色不应超过两种。
 - 技术参数要求：扫描频率大于或等于 100 帧/秒，刷新频率大于或等于 60 帧/秒，亮度大于 600cd/m²，应采用 LED 专用驱动器件，恒流驱动。
 - 维护要求：应满足防水、防尘、散热、防腐蚀、防静电、防小动物的要求，并定期进行维护和检修。

6.2.2 智能取号信息

- a) 展示信息内容：应包括但不限于业务类型、取号选择、业务查询、日期、身份认证等。
- b) 功能区域设置：休息等候区、咨询服务区。
- c) 信息展示要求：
 - 1) 服务对象可根据自己所办业务，在智能取号机上预约挂号。已预约的服务对象，可通过取号机直接取号。
 - 2) 每个办事窗口应配备柜面呼叫器，具有呼叫排队等待的功能。
 - 3) 与取号信息互联互通，实时更新。
- d) 可选择的设备载体：
 - 1) 自助取号机

—— 外观要求：宜为立体式规则机器，占地面积不宜超过 1m^2 ，颜色不宜鲜艳，应带有人机交互触摸功能。

—— 技术参数要求：屏幕规格不小于 15 寸，应配备电容或红外触摸屏，分辨率不低于 $1024*768$ ，亮度不低于 $280\text{cd}/\text{m}^2$ ，相应时间低于 5ms ，应具有打印功能。

—— 维护要求：应定期检查取号机周边的环境情况与位置，包括电源、连接件、其它设备、温度与湿度等；定期检查取号机内部环境情况，包括灰尘、链接的颜色知识灯状态等。

6.2.3 叫号列表信息

- a) 展示信息内容：应包括但不限日期、业务类型、办理编号列表、姓名、窗口编号等。
- b) 功能区域设置：休息等候区、办事服务区。
- c) 信息展示要求：
 - 1) 服务对象可通过取号综合屏所展示的信息列表，了解排队取号进度、等待人数等。

- 2) 所展示的信息列表应实时更新。

- d) 可选择设备载体：

- 1) 壁挂式显示屏

—— 外观要求：宜为壁挂式长方形显示屏，背景宜为纯色，宜选择办事窗口旁显眼处位置，主要显示文字，字体颜色不应超过两种。

—— 技术参数要求：屏幕规格应不低于 22 寸，分辨率不低于 $1366*768$ ，亮度不低于 $350\text{cd}/\text{m}^2$ ，对比度不低于 1200: 1。

—— 维护要求：后维护，应充分考虑防水、防尘，定期清洁维护。

6.3 综合展示子系统

6.3.1 大门入口信息

- a) 展示信息内容：应包括但不限大厅名称、欢迎词、宣传标语等。
- b) 功能区域设置：门口区域。
- c) 信息展示要求：
 - 1) 显示文字支持左右滚动、上下滑动等方式。

2) 宜 7×24 小时展示。

d) 可选择设备载体：

1) 大门显示屏

—— 外观要求：宜为横向壁挂式长方形显示屏，宜选择大厅门口上方显眼处位置，主要显示文字，字体颜色不应超过两种。

—— 技术参数要求：屏幕规格不小于 32 寸，分辨率不低于 1920*1080，亮度不低于 550cd/m²，相应时间低于 12ms；支持多点触控，内置定制 Android 或 windows 系统。

—— 维护要求：应满足防水、防尘、散热、防腐蚀、防静电、防小动物的要求，并定期进行维护和检修。

6.3.2 综合信息

a) 展示信息内容：应包括但不仅限日期时间、中心网址、联系投诉电话、宣传标语、统计信息等。

b) 功能区域设置：休息等候区、咨询服务区。

c) 信息展示要求：

1) 应能够满足图形、表格、地图、统计信息的显示。

2) 工作时间全程显示。

d) 可选择设备载体：

1) 综合大屏

—— 外观要求：宜为靠墙长方形显示大屏，背景颜色不宜鲜艳。

—— 技术参数要求：屏幕规格应不低于 110 寸，分辨率应不低于 1920*1080，对比度大于或等于 3000：1，刷新率不低于 1920Hz。

—— 维护要求：全前维护。

6.4 文化宣传子系统

6.4.1 文化宣传信息

a) 展示信息内容：应包括但不仅限日期时间、政策文件、工作动态、宣传标语、联系电话、宣传标语等。

- b) 功能区域设置：休息等候区、咨询服务区、办事服务区。
- c) 信息展示要求：
 - 1) 提供单向信息展示功能；
 - 2) 内容背景可进行切换；
 - 3) 工作时间全程显示；
- d) 可选择的设备载体：
 - 1) 壁挂式宣传广告屏
 - 外观要求：宜为壁挂式显示屏，形状宜为长方形。
 - 技术参数要求：屏幕规格不小于 42 寸，分辨率不低于 1920*1080，亮度不低于 550cd/m²，响应时间低于 12ms。
 - 维护要求：应满足防水、防尘、散热、防腐蚀、防静电、防小动物的要求，并定期进行维护和检修。
 - 2) 立式宣传广告屏
 - 外观要求：宜为立式显示屏，形状宜为长方形，高度不宜超过 2 米。
 - 技术参数要求：屏幕规格不小于 42 寸，分辨率不低于 1920*1080，亮度不低于 550cd/m²，响应时间低于 12ms。
 - 维护要求应满足防水、防尘、散热、防腐蚀、防静电、防小动物的要求，并定期进行维护和检修。

6.5 自助办事子系统

6.5.1 自助办事信息

- a) 展示信息内容：应包括但不限日期时间、业务流程查询、业务办理事项、联系电话、常见问题等。
- b) 功能区域设置：休息等候区、咨询服务区、自助办理区。
- c) 信息展示要求：
 - 1) 应带有人机交互触摸功能。
 - 2) 工作时间全程显示。

3) 可根据业务功能类型部署不同自助办事终端,实现自助打印、自助查询、自助激活、自助缴费等功能。

d) 可选的设备载体:

1) 自助办事终端

—— 外观要求:宜为立体式智能终端,颜色不宜鲜艳,高度不宜超过 2 米。

—— 技术参数要求:屏幕规格不小于 32 寸,分辨率不低于 1920*1080,亮度不低于 550cd/m²,相应时间低于 12ms;支持多点触控,内置定制 Android 或 windows 系统。

—— 维护要求:交互式触摸屏需要定期维护清洁表面,定期用玻璃清洁剂清洗触摸屏上的脏指印和油污,保持触摸屏的性能;严格按规程开、关电源。

6.6 标识导示子系统

6.6.1 标识指引信息

a) 展示信息内容:应包括但不仅限于楼层指示信息、窗口指示信息、窗口导航、警示类信息等。

b) 功能区域设置:休息等候区、咨询服务区、自助办理区、办事服务区。

c) 信息展示要求:

1) 工作时间全程显示。

2) 灵活选择显眼位置。

d) 可选的设备载体:

1) 立式导航屏

—— 外观要求:宜为立体大屏,颜色不宜鲜艳,高度不宜超过 2 米,选择进门处显眼位置。

—— 技术参数要求:屏幕规格不小于 32 寸,分辨率不低于 1920*1080,亮度不低于 550cd/m²,响应时间低于 12ms;支持多点触控,内置定制 Android 或 windows 系统。

—— 维护要求：交互式触摸屏需要定期维护清洁表面，定期用玻璃清洁剂清洗触摸屏上的脏指印和油污，保持触摸屏的性能；严格按规程开、关电源。

7 配套设施

7.1 网络

实现本级与上级政务服务机构、窗口与本部门的局域网、互联网、电子政务外网、专网系统等网络互联互通。

7.2 与各类系统联通

各类信息展示终端应与办事系统、业务系统、指挥系统等互联互通。

8 安全要求

8.1 信息安全

- a) 所展示的信息应符合法律法规；
- b) 应参照《信息安全等级保护管理办法》（公通字〔2007〕43号），按照信息安全等级保护二级进行整体安全保障规划。

8.2 物理安全

应提供一个安全、干净的物理环境，保障信息系统各类展示载体能够正常运行。

8.3 保密要求

所展示的信息应符合保密要求。

8.4 安全管理

应从安全管理制度、人员安全管理、系统建设安全管理、系统运维管理、应急管理预案等方面进行安全管理。

附 录 A
(规范性附录)
信息展示载体设备

A.1 立式显示屏

A.1.1 外观要求

- a) 机身材质应由钢化玻璃加铝合金一体外壳;
- b) 底座为铝合金材质。

A.1.2 技术参数要求

应满足以下要求:

- a) 无缝显示: 画面无分割, 没有黑线, 不存在遗漏信息的情况;
- b) 7*24 小时运行;
- c) 散热性能良好;
- d) 冗余设计: 应满足信号源和电源的双冗余, 保障系统的稳定运行;
- e) 全方位视角: 每个像素点独立发光, 不受外部环境影响, 显示的色彩、亮度与高度还原一致;
- f) 观看舒适: 应采用亮度可调节、辐射达到最小的原则, 可根据现实需求调节亮度; 长时间使用需考虑辐射问题, 应选用 EMC (电磁干扰) 可达到 CLASS B 等级产品;
- g) 分辨率: 16:9 (画面比率);
- h) 统一显示和功能分区域显示: 应既可作为统一显示平台, 也可根据需要划分为多个分区显示, 各分区独立控制;
- i) 色温调节: 文化宣传相关屏幕显示技术色温应可在 2000K-9500K 调节。

A.1.3 维护要求

- a) 满足精准智维护、接触式维护、HDR 超高清显示、安全可靠等特点;
- b) 防护体系: 包括但不限于防窃密、防触电、防潮、防静电、防蓝光、防尘等。

A.1.4 其它要求

- a) 内置 Android 操作系统，实现一键开机、上手即用，操作便捷；
- b) 安装方式：满足壁挂式、贴墙装、座立装等多种安装方式，满足不同环境使用需求；
- c) 低噪音：设备噪音不应超过 50 分贝；
- d) 滚动字幕：可显示滚动字幕，用户可自定义滚动字幕的字体、字体大小、字幕底色及滚动速度。

A.2 卧式触摸触控自助查询一体机

A.2.1 外观要求

- a) 按卧式涉及方便触控查看；
- b) 铝合金材质一体机体；
- c) 表面烤漆处理，平滑均匀；
- d) 触摸区域由钢化玻璃加铝合金边框制作。

A.2.2 技术参数要求

应满足以下要求：

- a) 屏幕规格不低于 32 寸；
- b) 7*24 小时运行；
- c) 散热性能良好；
- d) 冗余设计：应满足信号源和电源的双冗余，保障系统的稳定运行；
- e) 全方位视角：每个像素点独立发光，不受外部环境的影响，显示的色彩、亮度与高度还原一致；
- f) 观看舒适：应采用亮度可调节、辐射达到最小的原则，可根据现实需求调节亮度；长时间使用需考虑辐射问题，应选用 EMC（电磁干扰）可达到 CLASS B 等级产品；
- g) 分辨率：16:9（1920*1080）；
- h) 统一显示和功能分区域显示：应既可作为统一显示平台，也可根据需要划分为多个分区显示，各分区独立控制；
- i) 色温调节：文化宣传相关屏幕显示技术色温应可在 2000K-9500K 调节。

A. 2. 3 维护要求

- a) 满足精准智维护、接触式维护、HDR 超高清显示、安全可靠等特点；
- b) 防护体系：包括但不限于防窃密、防触电、防潮、防静电、防蓝光、防尘等。

A. 2. 4 其它要求

- a) 内置 Android 操作系统，实现一键开机、上手即用，操作便捷；
- b) 安装方式：座立装。
- c) 低噪音：设备噪音不应超过 50 分贝；

参考文献

- [1] 《信息安全等级保护管理办法》（公通字（2007）43号）
-