

团 体 标 准

T/EGAG 002—2020

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

2020-02-13 发布

2020-02-13 实施

广东省电子政务协会 发布

目 次

前 言.....	III
1 范 围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	2
4 缩略语.....	3
5 概述.....	3
5.1 信息展示系统概述.....	3
5.2 基本原则.....	3
6 空间布局.....	4
6.1 空间布局划分概要.....	4
6.2 门外指引区.....	5
6.3 政务体验区.....	6
6.4 咨询服务区.....	6
6.5 自助办理区.....	7
6.6 取号等候区.....	8
6.7 办事服务区.....	9
6.8 公共展示区.....	9
7 系统建设.....	10
7.1 设备载体.....	10
7.2 环境要求.....	15
7.3 维护要求.....	16
7.4 管理中心.....	16
8 安全与管理.....	18
8.1 互联互通.....	19
8.2 系统安全.....	19
8.3 信息保密.....	19
8.4 管理制度.....	19
9 其他信息展示.....	20
9.1 空间标志.....	20
9.2 印刷类展示.....	20
9.3 服务标识.....	20
9.4 公共广播.....	20
附 录 A （资料性附录） 信息展示内容规范.....	21
A.1 行政服务规范.....	21

A. 2 办事指南.....	21
A. 3 评价信息、投诉反馈.....	21
A. 4 办理流程、办理时限、办结情况、申请材料目录及示范文本.....	21
A. 5 申请材料目录及示范文本.....	21
A. 6 收费项目依据及收费标准.....	21
A. 7 政务公开、政策宣传、形象宣传、中心介绍、办事人员信息.....	21
A. 8 优质服务标语.....	21
A. 9 空间标识.....	22
附录 B （规范性附录） 信息展示载体设备.....	23
B. 1 室外字幕显示屏.....	23
B. 2 立式显示屏.....	23
B. 3 综合显示大屏.....	24
B. 4 触控一体显示屏.....	25
B. 5 顶部拼接显示屏.....	27
B. 6 取号触控一体显示屏.....	28
B. 7 台面交互终端.....	28
参考文献.....	30

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：钟东江、林敏锐、袁琼珠、张濛沁、黄俊凯、李英杰、廖芳、毕淑仪、陈廷、翟文闯、王新强、黎勇、贾晓亮、张京华、王海波、张京方、孔令恺、李旭、徐华云。

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建设规范,包括大厅信息展示空间布局划分、展示载体部署、系统建设、安全与管理、其他信息展示的要求。

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、改造升级和运行维护。

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 2893.1-2013 图形符号 安全色和安全标志 第1部分:安全标志和安全标记的设计原则

GB/T 2894-2008 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1-2012 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 22239-2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 32169.3-2015 政务服务中心运行规范 第4部分:窗口服务提供要求

GB/T 32169.4-2015 政务服务中心运行规范 第4部分:窗口服务评价要求

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

GB/T 32617-2016 政务服务中心信息公开数据规范

GB/T 32618-2016 政务服务中心信息公开业务规范

GB/T 35273-2017 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 36112-2018 政务服务中心服务现场管理规范

GB/T 50311-2016 综合布线系统工程设计规范

GB/T 50312-2000 建筑与建筑群综合布线系统工程验收规范

GB/T 50314-2000 智能建筑设计标准

DB31/T 863-2014 行政服务中心服务规范

DB44/T 1148-2013 行政审批事项业务手册编写规范

DB52/T 1215-2017 政务服务中心大厅标识

DB22/T 1893-2013 政务大厅信息发布管理规范

SZDB/Z 177-2016 行政服务大厅建设规范

SZDB/Z 178-2016 行政服务大厅工作规范

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。

[DB22/T 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]

3.5

进驻部门 government department stationed

进驻行政服务大厅，依据法律法规为自然人、法人和其他组织提供政务服务以及其他服务项目的政府和相关服务单位。

[SZDB/Z 176-2016, 定义3.5]

3.6

人机交互 human-computer interaction

是指用户与计算机之间以人脸识别、手势识别、语音识别、体感互动等一定的交互方式，为完成确定任务的人与计算机之间的信息交换过程。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件：

RH 相对湿度 (relative humidity)

IP 电气设备外壳防护等级 (Ingress protection)

5 概述

5.1 信息展示系统概述

- a) 信息展示系统即将展示内容通过编辑制作，以文字、图片、视频等展示形式，通过搭建的前端展示载体在指定的位置显示出来的系统（包括空间布局划分、前端展示载体选择、展示内容与形式规范、系统建设）。
- b) 本标准重点在于指导系统搭建时的空间布局划分、前端展示载体选择、展示内容与形式规范。

5.2 基本原则

5.2.1 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。

5.2.2 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。

5.2.3 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。

5.2.4 吸纳技术、持续改进

持续吸纳高新科学技术，改进和完善信息展示系统标准化工作，提高服务群众办事体验感，提升政务服务大厅信息化、智能化水平。

6 空间布局

6.1 空间布局划分概要

- a) 区域划分：在 GB/T 36112 关于空间划分要求的基础上，按功能分区角度出发，将大厅划分为门外指引区、政务体验区、咨询指引区、自助办理区、取号等候区、办事服务区、公共展示区等区域。多层建筑可设置多层服务大厅，按政府部门职能划分并悬挂相应政府部门标识牌；
- b) 展示内容：根据需求规划进行信息展示系统建设，并显示符合法律法规及相关标准的内容（参见附录 A）；
- c) 展示形式：各类功能区域信息展示形式不完全一致，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；
- d) 总体规划：展示系统总体规划建设应部署管理中心，管控和交互各区域的展示信息，并做到管理统一、信息同步、实时更新；
- e) 各级政务服务大厅宜根据经济社会发展水平、建筑面积、服务群体数量、个性化需求等条件，进行政务服务大厅的空间布局和信息展示内容的规划。

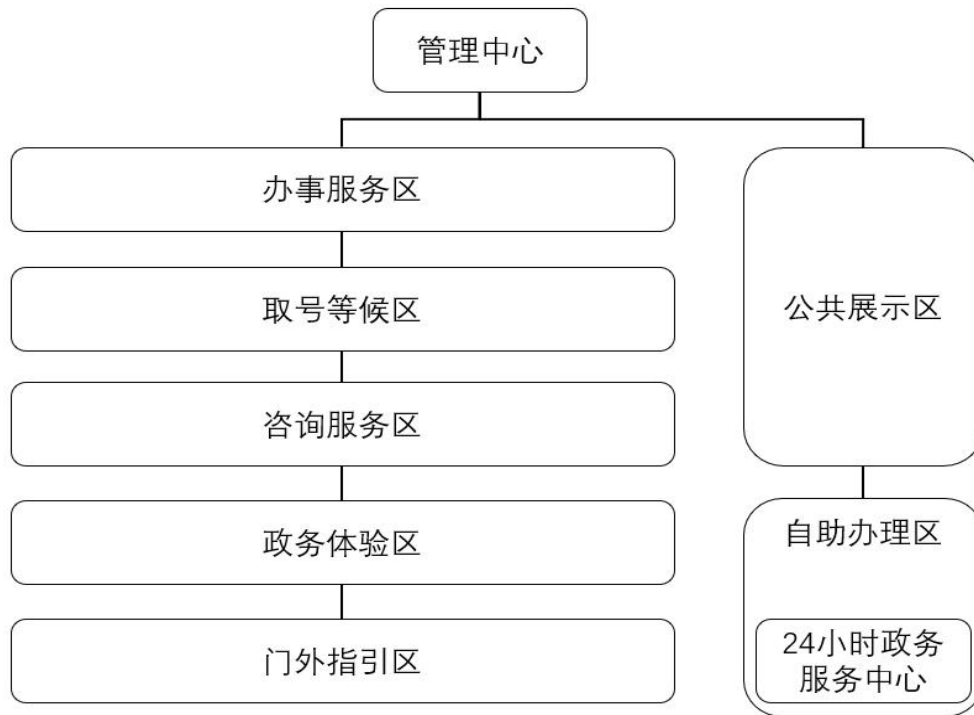


图 1 展示系统空间布局

6.2 门外指引区

6.2.1 区域定义

政务服务大厅主要出入口及门外一定区域交通要道。

6.2.2 展示信息内容

包括但不限于日期、优质服务标语、政务公开、政策宣传、来宾接待欢迎等信息。

6.2.3 展示位置

- a) 应在政务服务大厅主要出入口、门外交通要道设置明显清晰的引导标识载体；
- b) 主要出入口门楣适宜设置自定义内容的展示载体。

6.2.4 展示形式

以静态或动态字幕展示形式为主。

6.2.5 可选择的设备载体

室外字幕显示屏。

6.3 政务体验区

6.3.1 区域定义

“互联网+政务服务”体验区，应用互联网技术、互联网思维和行政审批服务深度融合的创新体验区，提供包括但不限于人才落户、办事指南、办件查询、税票打印、发票打印等服务。

6.3.2 展示信息内容

包括但不限于来宾接待欢迎、形象宣传、政务公开、通知公告、室内导航等信息。

6.3.3 展示位置

- a) 应在入门显著位置设有人机交互信息展示载体；
- b) 应在入门显著位置设有供服务对象使用的室内导航信息展示载体。

6.3.4 展示形式

- a) 政务中心审批系统的数据信息应以文字、图表（直方图、饼图、雷达图）、图片等多种形式实现数据可视化展现；
- b) 室内导航信息采用二维、三维视图相结合的显示模式，把路径以图形可视化的形式展示给服务对象；
- c) 室内导航信息应采用与服务大厅对应的室内路径描述词汇和导航指引图标，同时为服务对象提供图形、语音、文字、图标等信息提示。

6.3.5 可选择的设备载体

- a) 综合显示大屏；
- b) 立式显示屏；
- c) 卧式查询触控一体显示屏；
- d) 可移动式交互触控一体显示屏。

6.4 咨询服务区

6.4.1 区域定义

设置在显著位置，提供必要的咨询、向导、投诉受理等服务的区域。

6.4.2 展示信息内容

包括但不限于行政服务规范、办理流程、法律法规、服务评价、业务办理时限、投诉反馈等信息。

6.4.3 展示位置

- a) 在咨询服务台面部署台面交互终端；
- b) 在咨询服务区左右侧、背景处部署立式显示屏；
- c) 在咨询服务区周边一定区域设置竖屏查询触控一体机，方便服务对象自助查询。

6.4.4 展示形式

- a) 服务对象通过人机交互的形式查询信息；
- b) 服务大厅导航信息以三维的形式直观展现；
- c) 宣传类内容应以丰富多彩的视频、图片等形式展现；
- d) 办理流程、法律法规应以文字展示形式为主。

6.4.5 可选择的设备载体

- a) 竖屏查询触控一体显示屏；
- b) 立式显示屏；
- c) 台面交互终端。

6.5 自助办理区

6.5.1 区域定义

位于服务大厅内的自助办理区域，或独立于服务大厅外的24小时政务服务中心，可办理包括但不限于个人身份证、社保、不动产查询、交通运输、出入境等业务。

6.5.2 展示信息内容

包括但不限于指引信息、自助办理操作流程视频。

6.5.3 展示位置

- a) 自助办理终端的顶部区域；
- b) 自助办理区侧面。

6.5.4 展示形式

- a) 顶部区域使用字幕的形式，清晰显示本区服务内容；
- b) 通过视频指导服务对象自行办理相关业务。

6.5.5 可选择的设备载体

- a) 顶部拼接显示屏；
- b) 壁挂显示屏。

6.6 取号等候区

6.6.1 区域定义

部署取号设备和方便服务对象取号后等候服务而独立设置的区域。

6.6.2 展示信息内容

包括但不限于进驻部门形象、通知公告、业务介绍、办事指南、排队取号等信息。

6.6.3 展示位置

- a) 多层服务大厅，对应进驻部门所在的楼层主要入口部署取号触控一体显示屏；
- b) 面向等候区的墙面、立柱部署壁挂显示屏。

6.6.4 展示形式

应以文字展示形式为主，让服务对象获取目前所办事项的相关信息。

6.6.5 可选择的设备载体

- a) 取号触控一体显示屏；
- b) 壁挂显示屏。

6.7 办事服务区

6.7.1 区域定义

按进驻部门职能划分的行政审批窗口区域,包括但不限于以下板块: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、户政服务、住房公积金办理、综合便民服务等。

6.7.2 展示信息内容

包括但不限于窗口号、部门名称、主要政务服务事项、办事内容公示、办事人员、服务评议、排队叫号、休息时段显示业务形象宣传等信息。

6.7.3 展示位置

- a) 行政审批窗口正上方应设置吊牌或电子显示屏；
- b) 行政审批窗口办公区背景、左右侧可适当部署壁挂显示屏；
- c) 行政审批台面应设置交互终端，用于服务对象签名确认和进行服务评价等。

6.7.4 展示形式

- a) 应以文字展示形式为主，让服务对象获取目前所办事项的相关信息；
- b) 台面交互终端可显示窗口办事人员照片及职位信息。

6.7.5 可选择的设备载体

- a) 顶部拼接显示屏；
- b) 台面交互终端；
- c) 壁挂显示屏。

6.8 公共展示区

6.8.1 区域定义

包括但不限于大厅走廊、上下楼梯、电梯间、茶水间、母婴室等公共区域。

6.8.2 展示信息内容

包括但不限于审批项目的办理流程、申请材料目录及示范文本、收费项目依据及收费标准、办理时限、办结情况、代办事项、来宾接待欢迎、导航指引、形象宣传等信息。

6.8.3 展示位置

- a) 公共走廊的墙面；
- b) 大厅立柱面。

6.8.4 展示形式

- a) 进驻部门办理事项信息以滚动字幕展示为主；
- b) 进驻部门形象宣传以流媒体视频形式展示。

6.8.5 可选择的设备载体

- a) 综合显示大屏；
- b) 壁挂显示屏；
- c) 立式显示屏；
- d) 竖屏查询触控一体显示屏。

7 系统建设

7.1 设备载体

7.1.1 概述

设备载体包括但不限于室外字幕显示屏、立式显示屏、综合显示大屏、触控一体显示屏、顶部拼接显示屏、取号触控一体显示屏、台面交互终端等，信息展示载体设备可参考附录B的参数进行配置。

7.1.2 室外字幕显示屏

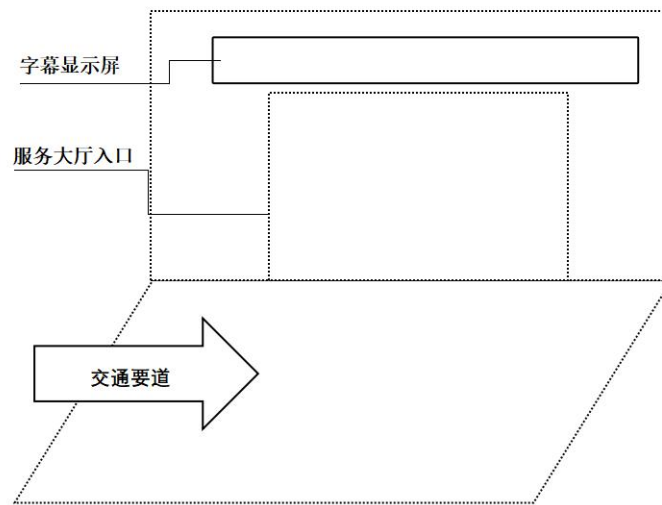


图 2 室外字幕显示屏简图

可显示滚动字幕，用户可自定义滚动字幕的行数、字体、字体大小、字幕底色及滚动速度。

7.1.1 立式显示屏

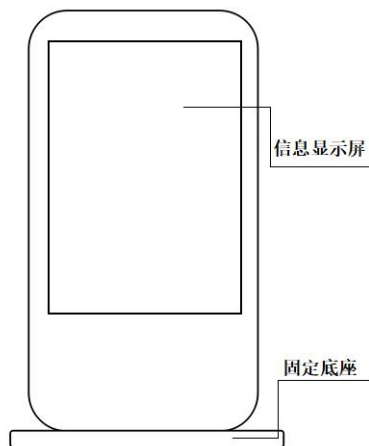


图 3 立式显示屏简图

外观画框材质为钢化玻璃，可自由设置播放内容、任意分屏，可循环播放流动文字、图片、音乐、视频等，可实时更新信息。

7.1.2 综合显示大屏

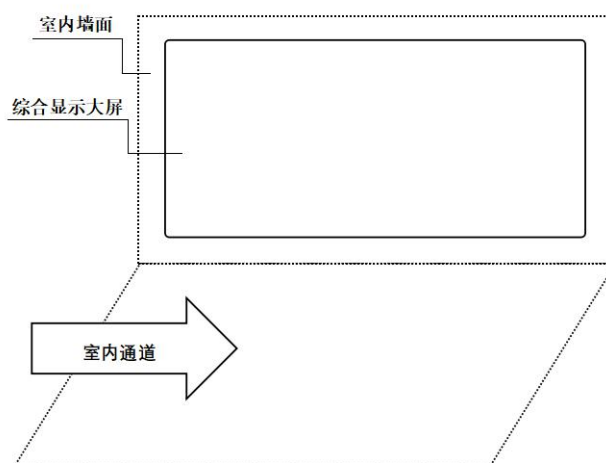


图 4 综合显示大屏简图

外观视觉上应无拼接缝隙，尺寸可根据现场部署环境定制，整体风格需与现场环境装饰风格协调一致，美观大方。显示内容由管理系统同步控制，实现数据可视化。

7.1.3 触控一体显示屏

可根据应用场景配置相应的拓展设备（如身份证阅读器、摄像头、拾音器、热敏打印机等），使设备载体可以适应服务对象的各种需求。根据所部署模式分为四类：

a) 可移动式触控交互一体显示屏

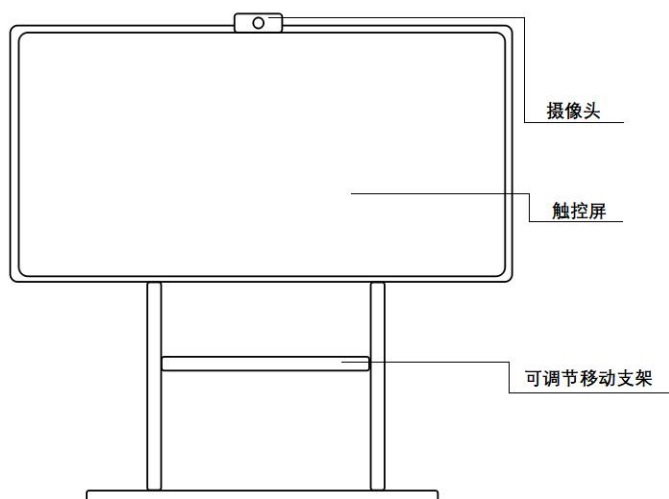


图 5 可移动式触控交互一体显示屏简图

配置可调节高度可移动的支架，支持人机交互、室内导航三维显示、远程视频会议、文件跨载体分享等功能。

b) 卧式查询触控一体显示屏

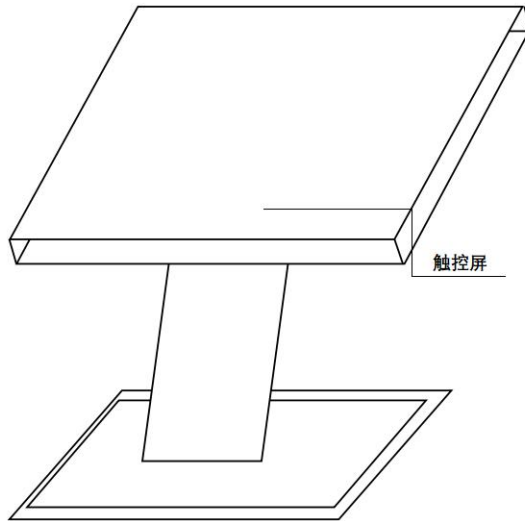


图 6 卧式查询触控一体显示屏简图

配置卧式支架，使站立状态的服务对象能较好地触控屏幕，获得较好的视觉体验，支持室内导航三维显示、中心业务查询、政务视频播放等功能。

c) 竖屏查询触控一体显示屏

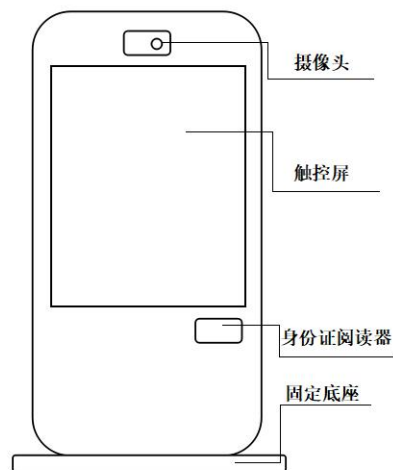


图 7 竖屏查询触控一体显示屏简图

支持服务对象通过身份证、人脸识别等方式查询及办理业务。

d) 壁挂显示屏

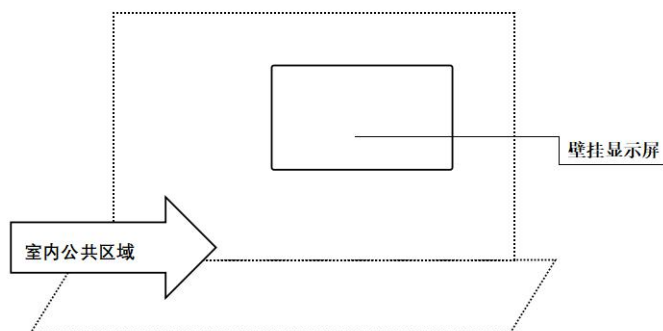


图 8 壁挂显示屏简图

支持显示管理系统推送的信息，失去网络连接时，自动切换显示疏导信息或缺省制定信息。

7.1.4 顶部拼接显示屏

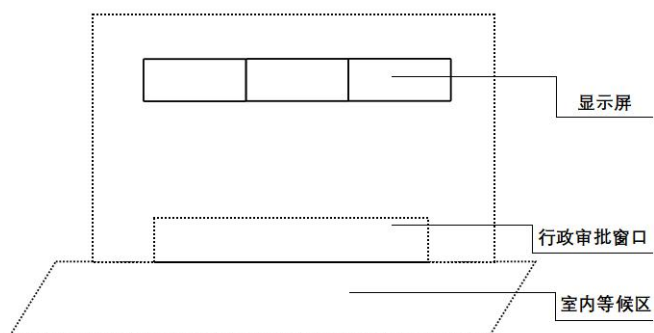


图 9 顶部拼接显示屏简图

可循环显示定制信息，用多种方式显示窗口类别、窗口序号、排队叫号等信息，便于服务对象识别窗口性质。

7.1.5 取号触控一体显示屏

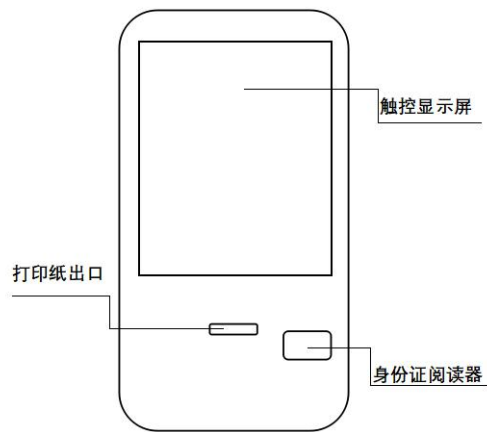


图 10 取号触控一体显示屏简图

服务对象通过身份证取号，对应的行政审批窗口可查看当前叫号数。支持打印静态文本、排队号码、业务名称、受理窗口、等候人数等信息，以及自定义设置字体大小。

7.1.6 台面交互终端

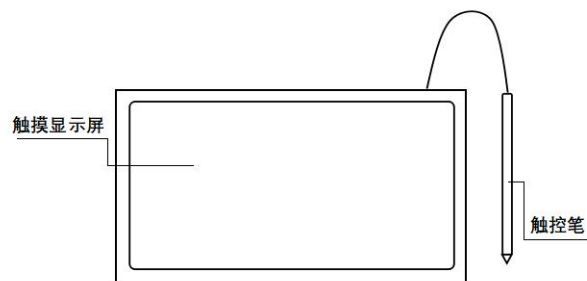


图 11 台面交互终端简图

支持签字笔迹识别抓取、评价功能。

7.2 环境要求

7.2.1 室外部署要求

- a) 载体部署后的工作环境温度应保持在 -40°C 至 $+60^{\circ}\text{C}$ 之间，如超过该温度应实行保温或散热措施；
- b) 部署环境相对湿度应保持在 10%至 90%RH 之间；

- c) 应部署在具有电力、互联网覆盖的区域；
- d) 应做好防雨、防雷、抗腐蚀处理；
- e) 室外展示载体设备应达到 IP66 防护安全级别，或更高级别。

7.2.2 室内部署要求

- a) 载体部署后的工作环境温度应保持在 -40°C 至 $+60^{\circ}\text{C}$ 之间，如超过该温度应实行保温或散热措施；
- b) 部署环境相对湿度应保持在 10%至 80%RH 之间；
- c) 应避免选择有自然力破坏风险的区域；
- d) 应部署在具有电力、互联网覆盖的区域；
- e) 充分考虑合理位置，与场所内的人流、绿化、办公区相协调，避免造成空间阻塞；
- f) 室内展示载体设备应达到 IP60 防护安全级别，或更高级别。

7.3 维护要求

- a) 建立设备管理制度，并有专职人员负责展示载体的管理；
- b) 应配备专业维修人员，或专业第三方运维单位；
- c) 应定期对设备进行清洁、检查及检测；
- d) 建立设备维护台账，对设备进行维护时应记录维修对象、故障原因、主要维修过程及有关情况；
- e) 对设备应规定折旧期，对已到使用年限或因严重故障无法维修的设备，应由专业技术人员进行鉴定和残值估价，并报上级批准后进行报废处理。

7.4 管理中心

7.4.1 概述

- a) 应搭建展示系统的管理中心，负责所有展示载体设备、服务、用户、系统、信息、后台的运维、监控、管理以及发布，为展示系统的正常运作以及业务的正常处理提供有效的管理手段和功能。
- b) 管理中心主要包括管理系统、数据库、信息应用工具、政务服务业务应用软件、联网载体、离线载体等组成部分，并由主管部门负责管理与运维。

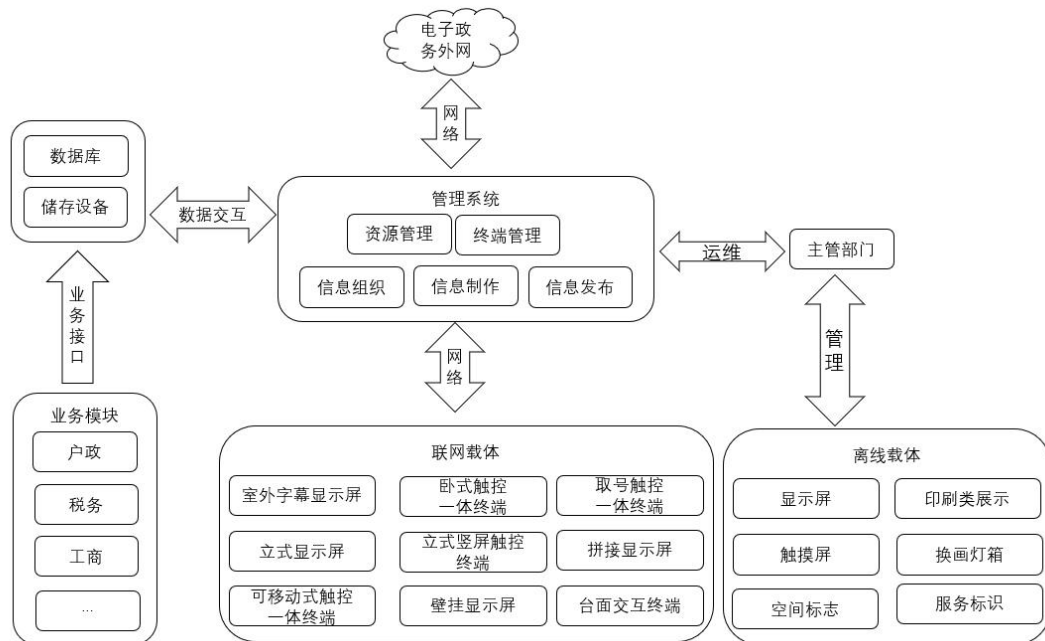


图 12 管理中心架构图

7.4.2 管理系统

管理系统主要包括操作系统、信息应用工具。操作系统应遵循兼容性、安全性、易用性的原则进行部署。信息应用工具应可实现资源和终端可视化管理，并可实现展示信息的组织、制作和发布。

7.4.3 数据库

- a) 进驻部门业务系统通过中间数据库与管理系统进行数据交互（业务接口开发见 7.4.5）。
- b) 数据库服务器等关键应用服务器宜配置双机系统及双机热备软件，可实现主机故障切换，避免意外停机，消除单点故障，保障系统连续可用性和安全可靠。

7.4.4 存储

联网载体适用集中式管理模式，存储信息由对接的系统统一存储。离线载体适用分布式管理模式，存储信息有载体独立存储和展示。

7.4.5 业务接口

业务接口是进驻部门业务应用系统将可展示的行政审批及政务服务业务数据按照规定格式、时间与信息展示系统进行数据交互的接口。业务接口开发应参考本省市的政务大厅数据接口规范。

7.4.6 数据结构

信息展示系统中主动公开及依申请公开的信息，应符合GB/T 32617-2016 第四章 数据结构的相关要求。

7.4.7 综合布线

信息展示系统综合布线设计、施工、验收时应符合GB/T 50311、GB/T 50312、GB/T 50314等相关标准。

8 安全与管理

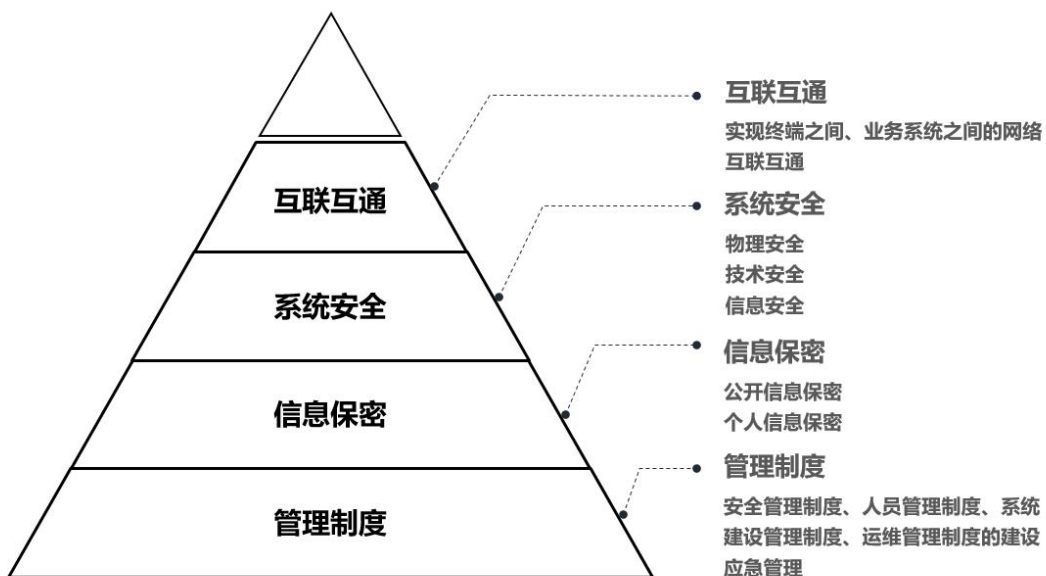


图 13 安全与管理体系

8.1 互联互通

8.1.1 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。

8.1.2 与各类系统联通

各类终端应与业务系统互联互通。

8.2 系统安全

8.2.1 物理安全

应提供一个可以避免自然力或人为破坏的物理环境,保障信息系统各类展示载体能够正常运行。

8.2.2 信息安全

系统应按照GB/T 22239-2019 网络安全等级保护二级进行整体安全保障规划。

8.2.3 技术安全

包括网络安全、主机安全、应用安全和数据安全。

8.3 信息保密

- a) 展示载体公开的信息应符合 GB/T 32618 关于公开信息保密的相关要求;
- b) 展示载体设备在处理服务对象的个人信息时,关于服务对象的个人信息流转环节需符合 GB/T 35273 相关要求。

8.4 管理制度

- a) 应制定安全管理制度、人员安全管理制度、系统建设管理制度、运维管理制度等相关管理制度;
- b) 应按《中华人民共和国突发事件应对法》制定《应急处置预案》以及相关规章制度;

- c) 将《应急处置预案》印发给信息展示系统相关专职人员，并定期组织学习，每年按《应急处置预案》定期演练。

9 其他信息展示

9.1 空间标志

在公共空间的展示标志应按照GB/T 2893.1、GB/T 2894和GB/T 10001.1等要求设置，包括但不限于：

- a) 引导性标志：服务时间、服务区域指示等标志；
- b) 警示性标志：安全类、消防类等标志；
- c) 告知性标志：无障碍设施、公共设施类等标志。

9.2 印刷类展示

9.2.1 盲文展示

在入门、咨询台、等候区、电梯楼梯等区域应按《国家通用盲文方案》设置盲文标识牌，实现无障碍服务。

9.2.2 宣传栏展示

大厅内宣传栏应由主管部门负责规划、制作、管理、投放及维护，展示内容应实现标准化、规范化、常态化，包括但不限于党建活动、公益广告、政策宣传等内容。展示载体包括但不限于彩页展板、海报、易拉宝、换画灯箱等。

9.3 服务标识

政务服务大厅应按照国家及省市的有关标准统一规范现场公共标识，包括但不限于挂牌标识、窗口吊牌标识、岗位标牌标识、工作人员公示牌标识、事项公示牌标识等。

9.4 公共广播

政务服务大厅公共广播主要提供排队取号、叫号、评价、通知等功能，结合经济情况可进一步采用智能联动和自动火灾报警广播等技术，实现日常广播和紧急疏散广播管理。

附 录 A
(资料性附录)
信息展示内容规范

A.1 行政服务规范

参考SZDB/Z 178-2016《行政服务大厅工作规范》、DB31/T 863-2014《行政服务中心服务规范》中相关规范进行编写。

A.2 办事指南

参考 DB44/T 1148-2013《行政审批事项业务手册编写规范》中相关规范进行编写。

A.3 评价信息、投诉反馈

- a) 参考GB/T 32169 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求。
- b) 参考《行政许可标准化指引（2016版）》中监督检查评价规范部分相关规定。

A.4 办理流程、办理时限、办结情况、申请材料目录及示范文本

参考 GB/T 32169 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求。

A.5 申请材料目录及示范文本

参考国家政务服务平台中个人办事、法人办事、公共服务等模块相关内容。

A.6 收费项目依据及收费标准

收费依据信息参考各地市行政服务中心收费项目目录。

A.7 政务公开、政策宣传、形象宣传、中心介绍、办事人员信息

参考 GB/T 32168-2016《政务服务中心信息公开业务规范》相关要求及内容。

A.8 优质服务标语

各政务服务中心自定义，可参考以下标语：

- 便民，高效，规范，廉洁；
- 便捷服务，高效廉洁；
- 用心服务，用情服务，用智服务。

A.9 空间标识

参考DB52/T 1215-2017《政务服务中心大厅标识》相关要求及内容。

附 录 B
(规范性附录)
信息展示载体设备

B.1 室外字幕显示屏

- a) 外观要求
 - 1) 显示屏表面平整度 $\leq 1\text{mm}$,无拼缝,无明暗线;
 - 2) 铝合金边框。
- b) 显示要求
 - 1) 点间距 $\leq 10\text{mm}$,可清晰完整地显示单行文字;
 - 2) 自定义日期时间显示;
 - 3) 垂直滚动字幕播放;
 - 4) 水平滚动走马灯字幕播放。
- c) 技术参数要求
 - 1) 亮度 $\geq 1200\text{nits}$;
 - 2) 刷新率 $\geq 1440\text{Hz}$,对比度 $\geq 3000:1$;
 - 3) 重量 $\leq 35\text{KG}/\text{m}^2$;
 - 4) 厚度 $\leq 120\text{mm}$;
 - 5) 最大功耗 $\leq 750\text{W}/\text{m}^2$;
 - 6) 支持网络集群管理,U盘播放,485串口通讯等异步控制系统。
- d) 维护要求

用户级前维护。
- e) 环境要求
 - 1) 工作温度: -20°C 至 $+45^{\circ}\text{C}$;
 - 2) 工作湿度:10%至90%;
 - 3) 防尘,防潮,抗腐蚀。

B.2 立式显示屏

- a) 外观要求

- 1) 外形简单大方，带立脚，统一颜色处理，表面安装防爆玻璃进行保护；
 - 2) 显示屏表面平整度 $\leq 0.5\text{mm}$ ；
 - 3) 视觉上无拼缝，无明暗线。
- b) 显示要求
- 像素点不小于 65 万点，可清晰显示相关政务信息。
- c) 技术参数要求
- 1) 亮度 $\geq 1000\text{nits}$ ；
 - 2) 刷新率 $\geq 3840\text{Hz}$ ；
 - 3) 对比度 $\geq 3000: 1$ ；
 - 4) 点间距 $\leq 3\text{mm}$ ；
 - 5) 重量 $\leq 45\text{KG}/\text{m}^2$ ；
 - 6) 厚度 $\leq 60\text{mm}$ ；
 - 7) 最大功耗 $\leq 800\text{W}/\text{m}^2$ ；
 - 8) 支持网络集群管理，U 盘播放，485 串口通讯等异步控制系统。
- d) 维护要求
- 用户级后维护。
- e) 环境要求
- 1) 工作温度： -20°C 至 45°C ；
 - 2) 工作湿度：10%至 90%；
 - 3) 防尘，防潮，抗腐蚀。

B.3 综合显示大屏

- a) 外观要求
- 1) 显示屏单元箱体材质为压铸铝，CNC 加工；
 - 2) 表面平整无缝隙，屏幕平整度 $\leq 0.5\text{mm}$ ，采用 16: 9 比例设计；
 - 3) 屏体四周包边，整体风格需与现场环境装饰风格协调一致，美观大方。
- b) 显示要求
- 1) 显示屏尺寸：可根据部署场所定制，宽、高误差在 ± 0.1 米以内；
 - 2) 显示屏分辨率 $\geq 1920 \times 1080$ ；
 - 3) 色彩还原性好，色域 $\geq 100\% \text{NTSC}$ ；

4) 显示屏蓝光视网膜危害通过国内检测机构危害安全等级检测,符合肉眼观看标准;

5) 产品防辐射、通过电磁兼容性: EMC 检测 ClassA 及以上。

c) 技术参数要求

1) 显示屏像素点间距 $\leq 2.5\text{mm}$;

2) 白平衡亮度 $\geq 700\text{cd}/\text{m}^2$;

3) 色温: 2000K-10000K (可调);

4) 峰值/平均功耗不大于: 450/150 (W/m²);

5) 可视角度 (水平/垂直): 水平视角 $\geq 140^\circ$; 垂直视角 $\geq 120^\circ$;

6) 刷新频率 $\geq 1920\text{Hz}$;

7) 驱动方式: 恒流驱动;

8) 灰度等级 $\geq 14\text{bit}$;

9) 对比度 $\geq 4000: 1$;

10) 亮度均匀性 $\geq 99\%$;

11) 显示屏亮度均匀性 $\geq 98\%$;

12) 显示屏色度均匀性: 偏差在 $\pm 0.003C_x, C_y$ 之内;

13) 逐点色度和亮度校正, 模组带有可存储校正参数模块。

d) 维护要求

模组、电源、接收卡均支持前拆, 前安装, 具备用户级完全前安装前维护方式, 同时实现完全贴墙安装。

e) 环境要求

1) 环境温度: 存贮 -40°C 至 $+60^\circ\text{C}$;

2) 工作温度: -10°C 至 $+40^\circ\text{C}$;

3) 相对湿度: 10%至 80%RH, 无结霜。

B.4 触控一体显示屏

a) 外观要求

1) 可定制各类型外置支架适应不同应用场景, 例如卧式支架、竖屏支架、可移动支架、墙体壁挂;

2) 窄边框设计;

- 3) 金属质感一体化外;
 - 4) 整机最薄位置 30mm 以下, 屏占比达到 80%以上;
 - 5) 内置天线设计, 整机包括 PC 模块无外伸天线。
- b) 显示要求
- 1) 可根据不同的应用场景定制显示屏尺寸, 建议为 45 英寸、55 英寸、65 英寸、75 英寸、86 英寸;
 - 2) 显示屏分辨率: $\geq 1920 \times 1080$;
 - 3) 配置高清图像处理引擎;
 - 4) 亮度(Typ): 350 cd/m^2 ;
 - 5) 可视角度为 178° ;
 - 6) 显示比例为 16:9。
- c) 技术参数要求
- 1) 支持两种或以上触控方式, 例如红外识别、电磁识别等;
 - 2) 支持多点触控;
 - 3) 触摸屏的模组能在照度 80K LUX (勒克司) 以下的环境仍能正常工作;
 - 4) 如采用电磁屏设计, 应搭配电磁笔使用, 并支持手笔分离书写、双笔双色书写;
 - 5) 为了确保整机的音频播放效果, 采用中高音和低音三个独立腔体的喇叭设计;
 - 6) 为了确保本地白板的书写体验, 本地白板可以设置三种笔迹粗细和无限颜色, 且白板内可以无限书写;
 - 7) 为了方便工作人员进行资料的传输和分享, 可在本地白板内快速打开个人云资料夹, 并将白板书写内容上传云端或下载本地, 方便跨终端二次编辑和分享;
 - 8) 为了减少室内繁杂的接线, 整机内设有接收模块, 可通过无线传屏器或传屏软件, 即可将电脑画面传屏至会议平板, 并且可以通过会议平板进行双向操控电脑。同时也支持手机投屏, 最多可以四个画面同时展示;
 - 9) 为了整机操控的灵活性, 可用手机作为遥控器, 控制整机, 并用手机批注;
 - 10) 为了实现整机视频会议的功能, 应设配置像素 $\geq 400\text{W}$ 的摄像头;
 - 11) 为了实现整机视频会议的功能, 应设有麦克风, 且能满足 6m 及以上的拾音距离;
 - 12) 为了方便工作人员在展示 PPT 时能够随时批注重点, PPT 播放时可以随页批注并能将批注内容与原文件扫码分享保存。

d) 维护要求

热线服务电话7×12小时在线，提供工程师上门服务。

e) 环境要求

- 1) 环境温度：存贮 -40℃ 至+60℃；
- 2) 工作温度：-10℃ 至+40℃；
- 3) 相对湿度：10%至 80%RH。

B.5 顶部拼接显示屏

a) 外观要求

- 1) 显示屏表面平整度 $\leq 0.5\text{mm}$ ；
- 2) 视觉上无拼缝，无明显暗线；
- 3) 压铸铝箱体高精度拼接。

b) 显示要求

整体显示屏像素 ≥ 230 万点，可清晰显示相关政务信息。

c) 技术参数要求

- 1) 亮度 $\geq 1000\text{nits}$ ；
- 2) 刷新率 $\geq 3840\text{Hz}$ ；
- 3) 对比度 $\geq 3000: 1$ ；
- 4) 点间距 $\leq 3\text{mm}$ ；
- 5) 重量 $\leq 35\text{KG}/\text{m}^2$ ；
- 6) 厚度 $\leq 60\text{mm}$ ；
- 7) 最大功耗 $\leq 800\text{W}/\text{m}^2$ ；
- 8) 支持多媒体平台自由编辑播放和信息发布。

d) 维护要求

用户级前维护。

e) 环境要求

- 1) 工作温度-20℃至 45℃；
- 2) 工作湿度 10%至 90%；
- 3) 防尘，防潮，抗腐蚀。

B.6 取号触控一体显示屏

a) 外观要求

整体采用一体式结构、触控区域应采用钢化玻璃材质。

b) 显示要求

- 1) 显示屏分辨率： $\geq 1920 \times 1080$ ；
- 2) 显示屏尺寸 ≥ 17 英寸。

c) 技术参数要求

- 1) 触控屏响应时间 $\leq 5\text{ms}$ ；
- 2) 工控一体化主板（CPU 不低于双核，内存不低于 2G，硬盘不低于 64G）；
- 3) 内置 80MM 热敏打印机，自动切纸；
- 4) 支持终端管理、资源管理、UI 自定义管理；
- 5) 可扩展支持叫号语音播放功能；
- 6) 不同的业务或队列设置对应相应的取号按键并打印不同的票号；
- 7) 票面内容可由用户自己编辑设置；
- 8) 单个打印票面的长度可以通过系统预先设定；
- 9) 4 位号码显示，打印号码范围为 0001---9999，支持不同号段设置；
- 10) 取号机提供按键式及触摸屏式两种操控方式；
- 11) 支持业务类型可达 64 种，支持窗口最多为 256 个。

d) 维护要求

需要定期检查清理触控屏、热敏打印机、切纸碎物、传感器、齿轮、机器外壳。

e) 环境要求

- 1) 工作温度： -20°C 至 45°C ；
- 2) 工作湿度：10%至 90%；
- 3) 防尘，防潮，抗腐蚀。

B.7 台面交互终端

a) 外观要求

外观尺寸可定制，建议为 8 寸、10.1 寸、12.2 寸。

b) 显示要求

显示分辨率 $\geq 1280\times 800$ 。

c) 技术参数要求

- 1) 工控一体化主板（配置 CPU 双核、内存 1G、硬盘 16G 或以上）；
- 2) 搭载评价软件提供后台服务、后台管理等功能；
- 3) 支持员工信息录入功能，并在评价界面显示工作人员信息；
- 4) 支持评价结果数据统计、导出；
- 5) 支持评价等级自定义。

d) 维护要求

保持面板清洁，定期清理指纹污渍。

e) 环境要求

- 1) 工作温度： -20°C 至 45°C ；
- 2) 工作湿度：10%至 90%；
- 3) 防尘，防潮，抗腐蚀。

参考文献

- [1] 《中华人民共和国突发事件应对法》
 - [2] 《国家通用盲文方案》
 - [3] 《行政许可标准化指引（2016版）》
-