

附录 D (规范性)

东莞市政务服务大厅信息化建设指引

D.1 总体要求

信息化系统是政务服务大厅的重要基础设施之一,是实现政务服务大厅建设目标和日常运行的基本保障,各镇(街道、园区)建设政务服务中心应以信息化技术为手段着力解决企业群众办事的堵点、痛点、难点问题,并逐步推动政务服务线下实现“一窗通办”,线上实现“一网通办”,不断提升政务服务水平,不断提高企业群众获得感。在项目设计阶段,应充分咨询专业机构或团队的意见,做好统筹规划,力求实用、便利、高效,充分考虑运行过程中的电力、通讯的线路和容量冗余,常用或易损易耗设备现场存放备用件,要有熟悉各项子系统的专业运营团队驻场,并具备快速响应能力。

各镇(街道、园区)政务服务中心应严格按照《东莞市财政投资电子政务项目建设管理办法(2019年修订)》的要求开展建设工作,新建政务服务大厅的,建设方案须由市政务服务数据管理局进行评定,通过评定方可开工,若未能通过评定,须对建设方案进行修改;已建设政务服务大厅的,须按照本指引对政务服务大厅的信息化能力进行自查自评,对不符合标准的项目进行整改。

D.2 机房、配电和弱电间标准

D.2.1 选址

政务服务大厅机房应设立在建筑物首层或者低楼层,避免设在建筑物的高层或地下室,以及洗手间等易发水患房间的下层或隔壁,应在设计阶段充分考虑设备的运输、管线敷设、雷电感应、电磁场干扰、结构负载、水患、空调系统室外设备安装等因素。

政务服务大厅弱电间应设在进出线方便、通风良好,便于安装、维护的位置;政务服务大厅有多层的,弱电间应上下层对应,不与其他设施共用管道井,每个弱电间均应设独立的门,不应与其他房间形成套间。

D.2.2 机房环境

机房的使用面积应根据保障业务正常运行的电子信息设备的数量、外形尺寸和布置方式确定,并预留今后业务增长需要的备用空间。机房功能布局分别为:主机房、UPS 配电室、气瓶间。

D.2.2.1 主机房

根据不同规模的政务服务大厅,设置符合实际需求的主机房。如有条件,可单独设置公安、税务专用分机房;如无条件,可在主机房预留公安、税务等专用空间,至少保证各有 2 个机柜,用实体墙隔离;如已建成机房且无变更可能,则根据公安、税务各安排一个独立机柜空间供其使用,并由公安、税务的信息化主管部门检查确认方可使用。

D.2.2.2 UPS 配电室

如条件允许,可单独设置 UPS 配电室。UPS 配电室须配置至少两台轮换的空调,确保任何时候都有一台空调在运转,并以主机房相同的防火标准建设。UPS 配电室用于放置 UPS 不间断电源系统和电池组,输出线缆均应穿铁管铺设并与地面保持一定的高度距离。UPS 配电室应进行加固处理,UPS 主机及电池柜均布置于承重钢梁上。

D.2.2.3 气瓶间

如条件允许,可单独设置气瓶间。气瓶间用于放置消防用气瓶,通过管道连接到主机房和 UPS 配电室,要求开门方向正对消防通道,保证危急时刻的快速处理。所有管线穿墙处的裁口必须作防尘处理,对缝隙必须用密封材料填堵。

——机房应设置电源浪涌保护器,并按相应的电气要求设置接地装置;

——机房应设置火灾自动消防系统,使用七氟丙烷气体灭火方式,能够自动检测火情、自动报警,并自动灭火;

——机房、配套的工作功能房使用的建筑和装修材料,必须符合国家相关耐火等级的材料;

——机房屋顶和活动地板下不能有水管穿过,应采取措施防止雨水通过机房窗户、屋顶和墙壁渗透,

应采取的措施防止机房内水蒸气结露和地下积水的转移与渗透，安装对水敏感的检测仪表或元件，对机房进行防水检测和报警；

——机房室内装修，应选用气密性好、不起尘、易清洁、符合环保要求、在温度和湿度变化作用下变形小、具有表面静电耗散性能的材料，墙壁和顶棚的装修应满足使用功能要求，表面应平整、光滑、不起尘；

——机房或弱电间的理想位置应设置的非公共区域并有门禁，如建在公共区域中且无法变更，须有严格的门禁管理制度和增加视频监控、日常巡查作为保障措施；

——政务服务大厅运营单位须为中国电信、中国移动、中国联通、广电等基础运营商的接入提供便利，能够提供专线、通信基站、固定电话、公共 Wi-Fi、视频监控、电视直播等设施的部署空间，不得以任何理由限制某个运营商接入。预留足够的光纤路由和配线空间，单一运营商不得占用超过 1/3 配线空间；

——政务服务大厅机房和公安、税务分机房不得与物业中其它非政府用户混用，包括不得与运营商公共机房混用。

D. 2.3 配电及 UPS

——机房配备两路市电，预留应急发电车接口。UPS 容量不低于设备用电设计容量的 1.5 倍，备电时间不小于 1 个小时，使用开放式电池架，以利于蓄电池的运行及维护；

——UPS 必须为包含有全功率整流器和逆变器，带双输出隔离变压器的双变换在线式工业级 UPS。市电正常及电池供电状态时所有负载均由逆变器供电，额定容量必须大于或等于需求容量；

——UPS 装置有通风、冷却装置以保证元件正常工作于额定环境温度下，进气孔和排气孔有可膨胀的金属防护罩；当通风装置故障时应能及时报警，并能将电源由逆变器自动切至旁路交流供电；

——UPS 需具有优良的输入软启动特性，以缓和 UPS 电源对设备的“冲击”。

D. 2.4 机房空调

机房应装有机房专用空调，单台空调制冷设备的制冷能力应留有 15%至 20%的余量。如已建成或预算不允许，须配置两台或更多可以 24 小时轮换的空调，确保一半运转的空调有足够的制冷能力。政务服务大厅应落实好机房空调的防水、排水措施。

D. 2.5 环境监控

政务服务大厅应配备机房动力环境集中监控系统，满足机房动力设备、空调、环境（温度、湿度和漏水）、图像、消防、安防等监控要求。

D. 3 网络布线和设备配置标准

D. 3.1 综合布线

D. 3.1.1 区分布线

政务外网、业务专网、电话、专用功能网络等不同网络布线在建设之初就要规划清晰，尽量采用不同颜色的布线，配线架和网络接口处做好清晰的标识和编码。如政务服务大厅已建成，综合布线无法更改，注意分别做线路标识和编码，每一电缆、光缆、配线设备、信息面板、接地装置、敷设管线等组成部分均应给定有效标识，形成完整有效的标识系统，区分好政务外网、业务专网、电话、监控、门禁、业务 Wi-Fi、公共 Wi-Fi 等网络，所有标签应保持清晰、完整。标签用专门的标签纸和打印机打印。

D. 3.1.2 线材和走线要求

室内主干布线宜采用 OM4 以上标准多模光缆，水平布线宜采用不低于 6A 类标准的对绞电缆。

D. 3.1.3 线槽或桥架要求

缆线采用线槽或桥架敷设时，线槽或桥架的高度不宜大于 150mm，线槽或桥架的安装位置应与建筑装饰、电气、空调、消防等协调一致。当线槽或桥架架设在主机房天花板下方时，线槽和桥架的顶部距离天花板或其他障碍物不宜小于 300mm。

D. 3.1.4 区分强弱电

机房内综合布线铜缆与电力电缆平行敷设时最小间距应大于 300mm。

D. 3.2 业务网络划分

支撑政务服务大厅的网络主要由政务外网和业务专网两大类。除公安、税务允许专网接入外，其他进驻单位只允许使用政务外网。

D.3.2.1 政务外网

政务服务大厅的政务外网网络架构宜采用分层的网络设计，一般分为汇聚层和接入层两级设计。网络设备主要为汇聚层交换机和接入层交换机两种，汇聚层交换机配备两台同品牌型号的三层交换机，性能或产品定位至少比接入层交换机高一个档次。接入层交换机必须可网管，尽量与汇聚层交换机同一品牌，支持通用的虚拟局域网和生成树协议。

汇聚层交换机通过两路自建光纤或租用不同运营商裸光纤接入园区、镇街中心机房核心交换机，再从园区、镇街核心交换机接入到市政政务外网骨干网络。核心交换机运行状况需向市政政务服务数据管理局网管平台提供相应只读权限，便于实时分析和及时发现问题。

D.3.2.2 业务专网

中央、省直属机关和公安业务如要进驻政务服务大厅，业务场景经过论证，明确不能通过政务外网实现窗口审批业务的情况下，将联网方案报市政政务服务数据管理局同意后，可以专网专线接入，线路费用由各园区、镇街承担。如后续专网管理办法或业务系统部署方式发生变更，应及时撤销专网，改由政务外网承载业务。

部分进驻部门的业务审批系统属于国垂、省垂系统，不在市政政务外网可以访问的范围，由市政政务服务数据管理局统一部署一套 VPN 网络实现访问，各部门可以利用市政政务服务数据管理局提供的免费 SSLVPN 客户端或自行购置兼容 VPN 设备接入 VPN 网络访问。目前允许采用 VPN 解决窗口和专业系统互通的有市场监管、人社、自然资源、交通、司法、消防六个部门。

D.3.2.3 网络链路

网络链路是指政务服务大厅政务外网汇聚交换机到园区、镇街政务外网核心交换机之间的链路。线路费用由园区、镇街承担。

D.3.2.3.1 自建光纤的情况

如政务服务大厅与园区管委会、镇街政府主体建筑相邻相近，或园区、镇街已建有光纤覆盖和维护能力，分别用两路千兆光纤连接到园区、镇街中心机房两台核心交换机。

D.3.2.3.2 租赁裸光纤的情况

如政务服务大厅所在园区、镇街较远或无自建光纤条件，则需租用两路不同运营商千兆裸光纤分别连接到园区、镇街中心机房两台核心交换机。

为避免市政工程施工、地质灾害等突发情况对业务造成终端，两路运营商光纤与园区、镇街中心机房的光纤路由应尽量避免重合。

D.3.2.3.3 冗余性检查

每个季度做一次设备和线路冗余性检查，在非工作时间依次关闭汇聚层交换机、上连园区、镇街中心机房的光纤，确保备份设备和线路能自动切换。

D.3.2.3.4 无线备份方式

待 5G 网络成熟后，有条件的园区、镇街可租用运营商无线 VPN 专线，用于如市政工程施工造成两路光纤同时中断的情况时作应急使用。

D.3.2.3.5 互联网出口

禁止私接互联网出口，采用全市统一互联网出口。

D.3.2.3.6 村（社区）联网

各村（社区）确保有不低于 100M 的光纤线路与镇街中心机房连接。

D.3.2.4 日常网络管理

政务服务大厅应制定相关网络设备使用和维护制度，落实以下管理维护工作：

a) 计算机禁止使用包括无线网卡、无线鼠标、无线键盘在内的外设。计算机管理员或驻场服务团队须定期为计算机、服务器更新补丁，安装有效更新的防病毒软件；

b) 计算机应分别为管理员和使用人设置复杂的登录密码，电脑空闲一段时间后自动锁定计算机，

需要输入密码恢复登录；

c) 使用静态配置 IP 管理方案的，应做好设备的 IP、MAC 地址登记。使用 DHCP 管理方案的，应记录分配日志。两种方案均应同时采用技术措施，防止私自更改 IP 使用网络，且登记文档或日志应留存 6 个月以上，确保记录 6 个月内任意时间 IP 与 MAC 对应关系；

d) 根据不同的位置和业务场景，为窗口、自助网办区、24 小时自助终端区、信息发布、叫号系统、打印机等网络设置不同的 VLAN，VLAN 之间的访问关系须严格设置；

e) 通过硬件或软件手段，确保窗口计算机仅能运行工作有关的应用和访问工作网络资源；

f) 有条件的镇（街道、园区）可配置网管平台，通过网管平台，帮助网络管理人员分析和确定网络故障和网络瓶颈。

D.3.2.5 无线网络

政务服务大厅可配备公共 Wi-Fi 网络，供市民等候时免费使用。公共 Wi-Fi 网络需满足以下要求：

a) 公共 Wi-Fi 网络与政务外网、业务专网等网络物理隔离；

b) 公共 Wi-Fi 网络不设置密码，由用户通过登录页面登记通过后直接使用；

c) 公共 Wi-Fi 网络由运营商搭建，并严格遵循公安部门的相关管理规定；

d) 在群众集中出入的政务外网区域可按实际需求部署，但应确保政务外网主机不能使用 Wi-Fi 接入；在非群众集中出入的政务外网接入区域，暂不得部署 Wi-Fi。

D.4 公共场所安防

D.4.1 视频监控前端

政务服务大厅的安防视频监控应采用 IP 高清视频监控的方式，控制信令、存储格式具有广泛兼容性。

D.4.1.1 业务窗口监控

每个业务窗口布置单独 1 路前端摄像机和拾音器，实现对政务服务线下流程的全程监控和记录。业务窗口监控对准窗口人员正面。

中央和省直属单位、市公安局窗口可根据本行业规定另行设置。

D.4.1.2 公共区域监控

公共区域监控部署在主要出入口、大厅、等候区、楼梯、电梯、公共走廊、24 小时自助服务区及其他重要公共场所。

有条件的镇街，前端设备可部署具备人脸识别、人员轨迹分析、人流密度分析功能的监控系统。

D.4.2 视频专网

视频监控系统独立成网，与政务服务大厅其他网络逻辑隔离，与全市视频专网对接。

D.4.3 视频存储标准

高清视频进行本地集中存储，要求图像分辨率为 1080P 及以上，存储码流不低于 6Mbps，录像回放为 25 帧/秒/路，主要出入口等重点区域点位参考反恐点位要求，视频存储时长不少于 30 天，其他公共区域存储时长不少于 30 天，图片至少保存 1 年。

D.4.4 监控调度

监控视频要求能够被市政务服务数据管理局随时调取，同时也应共享给有要求的省厅局。若条件允许，可建设统一的监控调度中心，汇集视频、图片、语音、位置等信息，安全防范管理上实现安全监控、动态监管、应急调度等功能。

D.5 信息展示和发布系统标准

信息发布系统须严格做好安全设置，内容发布者和内容审核者不得为同一人，发布内容由大厅主管领导同意后方可发布。信息展示和发布系统按照内容载体，一般分为三大类：窗口眉屏、等候区或分厅叫号及广告屏、公共区域大屏。

D.5.1 窗口眉屏

在办事者视觉无遮挡的窗口正上方或正后方设置 LED 条屏或显示屏，用于显示窗口编号、窗口类别、忙闲状况和当前叫号信息。

D.5.2 等候区或分厅叫号及广告屏

在等候休息区设置综合信息屏，视觉上尽量无盲区，用于显示叫号队列信息和政务服务宣传信息。

D.5.3 公共区域大屏

公共区域结合装修风格设置信息发布展示大屏，需满足视频直播、城市形象宣传、政务服务宣传等要求，可显示整个政务服务大厅业务信息概况，总体忙闲程度等信息。

D.5.4 公共广播

公共广播用于日常通知，紧急疏散，背景音乐，并与大楼消防系统联动报警。公共广播系统需要做好安全设置，防止被非法使用。

D.6 业务窗口、导办台、取件窗口设备集群、叫号平台

D.6.1 业务窗口设备集群

D.6.1.1 计算机或桌面云

综合窗口在相邻连续区域应摆放统一样式的显示器，安装有统一软件和系统设置的台式电脑。计算机最少具备6个或以上USB接口供外设使用。若预算允许或老旧设备更替，可采用桌面云方式，采购前要做好全套的软硬件、外设兼容、稳定性评估。

D.6.1.2 副屏和评价器

配备安卓平板电脑作为办事人一侧的副屏幕，整合信息展示、信息确认、签名笔迹采集、二维码展示、评价等功能。平板电脑采用网线与其他设备通讯，并关闭Wi-Fi、蓝牙功能。采购前需要与一体化政务服务平台测试兼容性。

D.6.1.3 其他外设设备

配备二代身份证读卡器、高清摄像头、高速扫描仪、支持A3幅面的高拍扫描仪，也可配备集成以上多种功能的一体化设备。采购前需要与一体化政务服务平台测试兼容性。

D.6.1.4 打印机

每综合窗能就近打印受理回执、结果文书等A4幅面、自动双面打印的黑白打印机；区域要配备一台支持A3幅面、彩色高速打印机。条件允许的大厅，可以酌情增加打印机的密度。

D.6.1.5 公安、税务专区设备

公安、税务采用遵循上级主管部门标准的设备。没有明确规定的情况下，其他设备应与综合窗统一。

D.6.2 导办台设备集群

配置计算机或桌面云、身份证读卡器、大尺寸显示器、平板电脑、打印复印一体机、执法记录仪等设备，也可以配备集成以上多种功能的一体化设备。

D.6.3 取件窗口设备集群

配置计算机或桌面云、身份证读卡器、平板电脑、扫码枪、打印机等设备，也可以配备集成以上多种功能的一体化设备。

D.6.4 排队叫号系统

政务服务大厅应统一使用东莞市一体化政务服务平台提供的叫号功能，各窗口眉屏应与叫号系统连接，同步显示当前叫号信息。

D.7 申报辅导区、自助办理区信息化建设

D.7.1 申报辅导区

政务服务大厅申报辅导区应提供若干台自助终端、计算机供服务对象在现场进行自助网办。申报辅导区的计算机应安装杀毒软件，安装有限功能的办公软件，在满足网上自助申办的前提下，仅开通最小的操作系统权限，计算机操作系统重启后，应能够自动删除数据和还原设置。

D.7.2 自助办理区

政务服务大厅自助办理区的自助终端应采用政务外网接入，公安、税务等专业自助终端采用各自专网接入，专网与其大厅内的专业窗口共用专线，不应重复拉专线。自助办理区的空调、灯光等配套设备满足节能环保、智能可控的要求，需提供7×24小时服务。

D.7.3 公共场所自助终端的布置

D.7.3.1 村（社区）便民服务站自助办理区

并入党群服务中心开展政务服务的村（社区）便民服务站，应设立自助办理区，将自助终端放置在村（社区）便民服务站入口显眼处或人流动线的必经之处。村（社区）便民服务站工作人员应保障自助终端设备安全，落实防晒、防水、防雷措施。自助终端应运行于政务外网，网线、电源线不应外露。

D.7.3.2 人流密集公共场所

自助终端可设置在公共场所及人口密集区域，如大型工厂、高校园区、居民小区、重要交通站场、大型购物中心等，并满足以下要求：

- a) 人流密集或聚集的人群需求有代表性；
- b) 放置在便于看管或保安常驻守的地方，配备摄像头监控。确保用电安全，安放在遮阳避雨防风的位置应具备良好的照明环境和温湿度环境；
- c) 自助终端须运行于政务外网，网线、电源线不能外露；
- d) 自助终端的物理安全由园区、镇街定期巡查，委托公共区域场地管理方负责；
- e) 自助终端可采用有线或者无线方式接入政务外网，有线方式为运营商专线，无线方式为 APN 流量卡。线路费用由市统一议价，各镇（街道、园区）统筹解决。

D.7.4 自助终端日常维护

自助终端的购买、租用成本由各镇（街道、园区）、村（社区）根据自身的财力和管理办法进行统筹，设备须附带升级优化、耗材更换、保养、维修服务。各镇（街道、园区）应建立日常巡查的工作机制，确保终端保持健康运行。自助终端区设备设置专人管理，及时检查修复系统漏洞和升级防病毒软件，对大厅的所有视频装备及时修复系统漏洞、关闭不必要的端口。