

广东省政务服务和数据管理局文件

粤政数〔2024〕12号

关于印发《粤智助政府服务自助机 管理办法（试行）》的通知

省各有关单位，各地级以上市政务服务和数据管理局：

为规范粤智助政府服务自助机建设运营，实现基层群众办事“就近办、自助办、一次办”，推进公共服务均衡化，增强群众的获得感和幸福感，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号），我局编制了《粤智助政府服务自助

机管理办法（试行）》，现印发给你们，请认真组织执行。

省政务服务和数据管理局

2024 年 8 月 26 日

（联系人：胡彦昆，电话：83134296）

粤智助政府服务自助机管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条【目的】 为规范粤智助政府服务自助机（以下简称粤智助）建设运营，实现基层群众办事“就近办、自助办、一次办”，推进公共服务均衡化，促进乡村振兴，助推基层治理体系和治理能力现代化，增强群众的获得感和幸福感，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号），结合广东省实际，制定本办法。

第二条【定义】 本办法所称粤智助是指由省政府统筹建设，统一向群众提供政府部门行政权力服务和公共服务的综合自助系统，包括自助终端、自助机平台和服务事项。

第三条【适用范围】 本办法适用于确定参与粤智助自助终端及平台的建设运营、拓展利用和反馈保障等工作的全省各级政府部门、公共服务机构等各方权责和规范管理。

第四条【基本功能】 粤智助主要提供政务服务事项和便民服务事项办理，以及群众所需的知识内容浏览，同时具备数据收集调取、后台监督、反馈投诉等功能。办事人通过身份核验认证

后办理服务。

第五条【原则】 粤智助建设管理应遵循以下原则：

（一）统筹建设、规范管理。按照数字政府统一标准投放自助终端，整合各级政府部门已有自助终端。各地、各部门自助终端应统一接入省自助机平台，依托省自助机平台提供各类服务。原则上不再保留用于单一部门服务的自助机平台，新建的单一部门服务自助终端项目不予立项审批。

（二）应上尽上、全程网办。各地、各部门应将适合自助办理的服务事项全流程上线省自助机平台，方便群众线上办理。对群众需求强烈的服务事项，有关部门应积极组织进驻。

（三）简单易懂、操作方便。粤智助应方便基层群众使用，配备自助终端操作说明和协助人员，充分考虑老年人、残疾人等特殊群体的使用习惯和办事需求，操作简单、易懂、好用。

（四）创新服务、彰显特色。各地、各部门应结合本地或本部门特色积极探索，利用粤智助创新政务服务场景和模式，丰富服务内涵。

第二章 权限与责任

第六条【省政务服务和数据管理部门职责】 省政务服务和数据管理部门牵头负责粤智助的总体规划、建设运营、拓展合作、

反馈保障等工作，统筹数据管理和开发利用，指导监督各地、各部门按照统一标准开展相关工作，统筹粤智助宣传推广，提升粤智助使用率。

第七条【地市、县区政务服务和数据管理部门职责】 各地级以上市政务服务和数据管理部门、各县（市、区）政务服务和数据管理部门统筹开展本地区粤智助管理工作，组织服务事项进驻粤智助，指导监督本地区开展应用等相关工作，配合省政务服务和数据管理部门做好粤智助宣传推广工作。

第八条【镇（街）便民服务中心、村（居）便民服务站职责】 各镇（街）便民服务中心负责投放在本镇（街）粤智助的日常管理和宣传推广工作，落实上级管理、应用工作要求。

各村（居）便民服务站负责投放在本行政村（居）粤智助的日常管理，积极引导和帮助群众使用粤智助。

第九条【其他放置地点管理单位职责】 银行、医院、园区等其他粤智助放置地点的管理单位，负责投放在本场所粤智助的日常管理和宣传推广工作，利用粤智助开展便民服务。

第十条【服务进驻单位职责】 服务进驻单位负责将适合自助办理的服务事项或内容进驻粤智助。

事项进驻单位对本单位上线的服务事项负责，受理相关的咨询、投诉等问题。

内容进驻单位对本单位提供的文字、图像、音频等内容负责，筛选适合群众阅读、观看的内容，并定期更新。

第十一条【接入单位职责】 接入单位负责将符合接入标准的自助终端接入省自助机平台，并做好接入自助终端的日常管理和宣传推广工作。

第十二条【技术支撑单位职责】 技术支撑单位负责为粤智助的建设、运营和运维等提供技术支持，包括系统设计、平台建设、事项（内容）进驻、自助终端接入和日常运行管理等具体实施工作。

第十三条【联合建设单位职责】 政府积极利用社会资源开展粤智助建设。联合建设单位按照合作协议协助省政务服务和数据管理部门开展粤智助建设运营、拓展合作、反馈保障等工作。

第三章 建设与运营

第十四条【终端设置】 自助终端应部署在党群服务中心（站）、村（居）委会、镇（街）政府等便民、安全的场所。自助终端管理人员做好自助终端点位有关信息的确认和维护。

自助终端接入省自助机平台，由各地级以上市政务服务和数据管理部门或省级接入单位向省政务服务和数据管理部门提出申请。

各县（市、区）政务服务和数据管理部门定期评估自助终端服务运行情况。自助终端需要变更地点或注销的，由地级以上市政务服务和数据管理部门向省政务服务和数据管理部门提出申请。自助终端管理人员或单位不得擅自变更放置场所。

第十五条【终端管理】 自助终端正式投入运行后，技术支撑单位应定期对自助终端进行检修维护，保证自助终端正常、高效运行。

各镇（街）便民服务中心、村（居）便民服务站及其他粤智助放置地点的管理单位应负责自助终端开关机、补充打印耗材等日常维护工作，主动发现并排除故障。如遇难以排除的故障，应及时报障处理，同时向县（市、区）政务服务和数据管理部门上报。

第十六条【平台管理】 省政务服务和数据管理部门负责统筹省自助机平台的建设、运营和运维。

各地、各部门因特殊原因确需新建或保留自助机平台的，商省政务服务和数据管理部门办理。

第十七条【事项管理】 省政务服务和数据管理部门负责对进驻省自助机平台的服务事项进行统一管理。

服务事项需要进驻或下线省自助机平台的，事项进驻单位应向省政务服务和数据管理部门提出申请并配合完成相关联调测

试和安全测评工作。提供的服务事项如需暂停或恢复的，事项进驻单位应报省政务服务和数据管理部门备案，并提前做好变更信息发布。市级以下事项进驻申请和变更报备通过地级以上市政务服务和数据管理部门提出。

省政务服务和数据管理部门根据群众需要组织有关事项进驻的，业务主管单位应积极配合。

进驻省自助机平台的服务事项应符合省政务服务事项通用目录和实施清单要素要求。

第十八条【内容管理】 内容进驻或下线自助终端，应向省政务服务和数据管理部门提出申请。

内容进驻单位须对提供的内容把关负责，进驻内容不得违反意识形态和公序良俗的要求。

第十九条【使用管理】 事项进驻单位推进本单位服务事项、办事指南等在线上线下服务渠道同源发布、同标准办理。

在自助终端运行过程中，设备管理单位应按需配备协助人员，耐心聆听、及时回应群众诉求，提高群众满意度。

第二十条【日常监测】 省政务服务和数据管理部门通过省自助机平台对自助终端和服务事项进行日常监控。

各地级以上市政务服务和数据管理部门组织县（市、区）政务服务和数据管理部门按照省统一标准，对本地区的自助终端和

服务事项进行日常巡检。

服务进驻单位负责对服务事项或内容进行日常监测。

第二十一条【外观标识】 省政务服务和数据管理部门负责自助终端外观标识的设计、印刷。标识自身应统一、简洁，充分展现数字政府元素，体现热情服务、便民易懂的宗旨。

第四章 拓展与利用

第二十二条【创新拓展】 各地、各部门应依托粤智助提供本地区、本行业的特色服务，积极拓展与群众生产生活密切相关的服务，坚持创新改进适用于老年人、残疾人等特殊群体的便捷服务。

第二十三条【平台联动】 省政务服务和数据管理部门负责推动粤智助与粤省事、粤商通、粤政易、粤省心、粤治慧和广东政务服务网等数字政府平台的业务协同，实现多场景、多终端融合发展 and 一体化运营。

第二十四条【数据使用】 省政务服务和数据管理部门统筹负责粤智助公共数据的开发利用。

省政务服务和数据管理部门负责将粤智助产生的数据汇聚到省数据资源“一网共享”平台。省数据资源“一网共享”平台应按照各单位的公共数据需求申请，及时完成相关公共数据的依

法共享。

粤智助公共数据的利用不得损害国家利益、社会公共利益和第三方合法权益。市场主体和个人依法利用粤智助公共数据所获得的财产权益受法律保护。

第五章 反馈与保障

第二十五条【咨询投诉】 粤智助应建立“好差评”满意度评价机制，依托各种渠道开展“好差评”满意度调查。

各地、各部门依托“粤省心”政务服务便民热线平台处理与粤智助相关的咨询投诉。

粤智助应建立基层反馈渠道，收集处理基层单位在推广使用粤智助方面的意见。

第二十六条【监督查评】 各地级以上市、县（市、区）政务服务和数据管理部门应通过定期抽查、随机抽查等方式，对其管辖区域内粤智助建设运营工作进行监督检查，发现存在问题的，应及时整改。

第二十七条【安全管理】 省政务服务和数据管理部门承担省自助机平台安全主体责任。自建自助机平台的接入单位承担其平台的安全主体责任。各县（市、区）政务服务和数据管理部门承担网络安全主体责任。各镇（街）便民服务中心、各村（居）

便民服务站、粤智助其他放置地点管理单位承担设备安全主体责任。服务进驻单位承担进驻服务事项或内容涉及业务系统的安全主体责任。技术支撑单位承担自助机平台和设备日常安全运行维护主体责任。粤智助安全管理涉及电子政务外网的，按照《广东省电子政务外网网络安全管理办法》有关规定执行。

未经批准，任何组织或个人不得利用粤智助留存、使用、泄露或者向他人提供粤智助数据。因未能履行安全责任导致发生重大安全事故的，应依法追究有关责任。

第二十八条【应急保障】 省政务服务和数据管理部门应建立粤智助应急响应和保障机制。各地级以上市、县（市、区）政务服务和数据管理部门负责本地区粤智助事故的应急处置，并向上一级政务服务和数据管理部门报告。服务进驻单位负责服务事项或内容涉及业务系统的应急处置，并向省政务服务和数据管理部门通报。

第二十九条【经费保障】 省政务服务和数据管理部门对粤智助平台建设、推广、运营、运维、安全等工作提供经费保障。各地级以上市政务服务和数据管理部门对市级服务事项上线和宣传推广等工作提供经费保障。服务进驻单位承担进驻服务事项或内容涉及业务系统改造和接口开发等经费。

第三十条【宣传推广】 省政务服务和数据管理部门负责统

筹推进粤智助宣传推广工作。各地、各部门应充分加强与现有政务新媒体、基层融媒体联动，利用各种方式推动使用粤智助。

各地、各部门在推动使用粤智助时应注重实效、注意工作方法，不得采取以行政指令、下达指标等形式搞形式主义、增加基层负担。

第六章 附 则

第三十一条【用语含义】 本办法下列用语的含义：

（一）自助终端：是指为用户提供自助申办、查询、打印等服务功能的计算机设备。

（二）自助机平台：是指管理自助终端和服务事项（内容）以实现自助服务的计算机软件系统。

（三）服务事项：包括但不限于政务服务事项和便民服务事项等适宜进驻粤智助的各类事项。

（四）接入：是指经过批准，通过安装粤智助软件程序，将自助终端连接省自助机平台，向公众提供政府服务。

（五）进驻：是指将经过批准的服务事项或内容上线省自助机平台。

第三十二条【解释与细则】 本办法由省政务服务和数据管理部门负责解释，各地级以上市政务服务和数据管理部门可结合

实际另行制定实施细则。

第三十三条 本办法自印发之日起实施。