

民政部文件

民发〔2018〕73号

民政部关于印发推进“互联网+殡葬服务” 行动方案的通知

各省、自治区、直辖市民政厅（局），新疆生产建设兵团民政局：

为贯彻党中央、国务院关于网络强国建设、“放管服”改革和殡葬改革等重大决策部署，按照《“互联网+民政服务”行动计划》（民发〔2018〕60号）相关要求，加快推进“互联网+殡葬服务”，推动殡葬事业健康发展，我部研究制定了《关于推进“互

“互联网+殡葬服务”的行动方案》。现印发你们，请认真贯彻落实。



关于推进“互联网+殡葬服务”的行动方案

为贯彻党中央、国务院关于网络强国建设、“放管服”改革和殡葬改革等重大决策部署，加快推进“互联网+殡葬服务”，促进殡葬服务业转型升级，满足人民群众的殡葬服务需求，推动殡葬事业健康发展，按照《“互联网+民政服务”行动计划》（民发〔2018〕60号）相关要求，制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想和新发展理念，以殡葬管理服务信息平台建设为基础，以标准规范体系建设为支撑，以信息化促进殡葬服务水平提升为目标，加快推动殡葬管理服务模式创新，大力发展智慧殡葬，方便群众办事，让人民群众有更多获得感。

（二）基本原则。强化顶层设计，落实民政信息化建设总体要求，按照“金民工程”统一规划，统筹推进“互联网+殡葬服务”工作；致力融合创新，加强互联网、物联网、大数据技术与殡葬管理服务等全方位、深层次融合应用，创新殡葬服务管理模式；坚持协同共享，推动跨层级、跨地域、跨系统、跨部门的殡葬业务协同和资源共享；保障数据安全，加强数据安全管理和个

人信息保护，健全多层次的网络与信息安全防护体系。

（三）发展目标。互联网与殡葬服务实现深度融合，殡葬服务更加便民、透明、优质，殡葬管理决策更加科学、精准、高效，殡葬领域逐步实现网络化、协同化、智能化，“互联网+”成为促进殡葬事业改革发展的重要驱动力量。到2020年，殡葬服务机构基本实现业务办理信息化，国家和省级殡葬管理服务信息平台实现互联互通，与地方各级民政部门、殡葬服务机构有效对接，国家基础殡葬信息数据库初步建成，纵向贯通、横向互联、信息共享、业务协同的信息化发展格局逐步形成，殡葬信息化水平明显提高。

二、重点任务和进度安排

（一）构建殡葬管理服务信息平台。按照“统一标准、两级部署、多级应用”的建设思路，构建一体化殡葬管理服务信息平台，形成部省两级平台管理服务体系。民政部负责开发全国通用版殡葬管理服务信息系统并推广应用，各地可通过直接使用该信息系统，或依据标准自行开发信息系统以及对已有信息系统进行升级改造等方式实现部省对接。地方各级民政部门和各类殡葬服务机构建设必要的信息系统运行支撑环境，配备办公终端、光纤宽带、网络安全和智能化殡葬专用设备等相关设施设备，并及时更新维护。

到 2018 年底，依托部一零一研究所中国殡葬公共服务网络平台建设项目，完成全国通用版殡葬管理服务信息系统的开发、试用和验收工作，推荐作为省级平台使用。北京、天津、山东、陕西、云南五省（市）民政厅（局）作为全国殡葬信息建设试点单位，加快推进系统部署或自建系统升级改造，做好系统上线、数据交换试运行等工作，并于 2019 年 5 月底前完成试点任务，民政部于 2019 年 6 月至 8 月对试点效果进行评估。

到 2019 年 6 月底，按照民政部“金民工程”统一规划和标准规范，建成全国殡葬管理服务信息平台（以下简称全国平台）；2019 年底前省级殡葬管理服务信息平台（以下简称省级平台）全部建成，并落实国家信息安全等级保护要求；2020 年底前实现部省两级平台互联互通，市、县民政部门 and 殡葬服务机构与省级平台有效对接。

（二）加强殡葬信息化标准规范建设。民政部结合全国殡葬事业发展需要和殡葬信息化建设实际，依据现有国家标准、行业标准，优先制定涉及殡葬信息化建设的业务流程规范和信息系统建设等基础性、关键性标准规范。地方民政部门在国家颁布的行业标准框架下，制定符合当地实际需求的殡葬信息化地方标准。积极推进标准规范的贯彻实施，对信息系统和运行支撑环境应严格按照相关标准规范进行建设管理或改造升级。

到 2018 年底，民政部制定《殡葬管理服务信息系统基本数据规范》、《殡葬管理服务信息系统数据交换共享规范》，并推动省级民政部门贯彻实施。

到 2020 年底，民政部适时制定涵盖业务流程规范、指标评价体系、数据质量等关键性标准规范，形成较为完整的殡葬信息化标准规范体系；地方民政部门根据需要制定完善殡葬信息化地方标准，并在贯彻实施《殡葬管理服务信息系统数据交换共享规范》等行业标准上取得实效。

（三）提高殡葬在线政务服务水平。各地要充分利用信息平台资源，加强殡葬管理法规政策、优秀殡葬文化宣传，全面公开与群众切身利益密切相关的殡葬服务信息，方便群众在线获得信息支持。梳理和规范殡葬政务服务事项，按要求纳入政务服务事项清单和目录；加快推进殡葬审批类政务服务事项在线审批，探索跨部门事项一站式服务模式，不断提升殡葬政务服务质量。

到 2018 年底，各地依托省级平台、各级民政部门官网或殡葬服务机构网站，推动实现殡葬服务机构名录、服务项目、收费标准、服务内容、服务承诺、监督方式、服务规范等网上公开。2019 年底前，上述服务信息实现在统一的省级平台上全面公开。

到 2020 年底，各地殡葬服务设施审批、境内遗体异地运输审批等政务服务事项基本实现在线申报和在线审查；部省两级平

台互联互通后，政务服务做到“应上尽上、全程在线”，开展满意度评价，提高政务服务透明度和效率。

（四）推动殡葬服务线上线下互动融合。各地要依据统一的标准规范要求，积极推动殡葬服务机构加强自身信息化能力建设，公开服务清单，优化服务流程，规范服务收费，线上线下密切互动，探索电子结算和第三方支付等方式，加快实现殡葬业务办理信息化、网络化和规范化。要加快物联网等新技术在殡葬服务中的应用，为开展远程服务、实时监控、故障预警等奠定基础。鼓励互联网企业、殡葬设备用品生产企业、殡葬行业协会等社会力量，提供信息查询、在线选购、评价投诉等服务，推动形成“互联网+殡葬服务”新业态。

到 2019 年底，60%以上的殡葬服务机构实现业务信息化办理，逐步开展远程告别、网上祭奠、网上预约预订等线上线下互动服务。

到 2020 年底，90%以上的殡葬服务机构综合利用网站、手机 APP、微信公众号、服务热线和呼叫中心等方式，为群众提供规范、透明、方便、多样的在线服务。部省两级平台互联互通后，地方民政部门重点做好平台的多级应用，推动殡葬服务机构和有关企业组织依托平台，提高在线服务能力。

（五）推进殡葬大数据治理能力建设。逐步建立以遗体火化、

安葬（放）等殡葬基础业务数据和管理服务机构数据为主的国家基础殡葬信息数据库，实现民政部门内部殡葬数据与其他数据之间的共享交换，推进与其他部门的相关数据共享交换，不断完善国家基础殡葬信息数据库信息，并支持其他政务服务协同应用。运用大数据加强和改进对殡葬服务的监管，推动建立殡葬服务信用评价体系，探索建立守信联合激励、失信联合惩戒机制。建立健全殡葬大数据分析应用机制，将殡葬信息数据与相关信息数据进行动态关联分析，提高殡葬管理科学决策水平，也为其他行业管理提供数据支撑。

到2019年底，各地按照数据交换标准将2018年以来的相关业务数据迁移、汇聚至省级平台，并加快完成2010年以来有纸质档案的历史数据补录工作；在国家平台和省级平台建成后，逐步实现民政部门内部殡葬数据与婚姻登记、最低生活保障等数据之间的交换共享。

到2020年底，各省份全部完成2010年以来有纸质档案的殡葬历史数据补录工作；在部省两级平台互联互通后，各省份将补录的历史数据迁移、汇聚至全国平台，并实现实时数据交换，初步建成国家基础殡葬信息数据库；打破部门间数据壁垒，通过民政统一数据共享交换平台，推进与公安、人力资源社会保障、卫生健康等部门相关数据在线交换共享。

三、保障措施

(一) **加强组织领导**。各地要把推进“互联网+殡葬服务”作为践行“民政为民、民政爱民”工作理念、优化殡葬服务管理的重要举措来部署实施，明确领导责任，将其纳入民政信息化建设的统一安排，并积极争取纳入当地政府“互联网+”行动计划，制定专项工作方案和配套政策措施，强化督导考核，确保各项任务落实到位。立足当地实际，重点做好信息平台建设与应用推广、开展在线服务等工作，提升殡葬服务信息化水平。加强与相关部门的沟通协调，依托殡葬工作领导协调机制或联席会议制度，研究解决推进“互联网+殡葬服务”工作中的重大问题。

(二) **落实经费保障**。各地要争取将殡葬信息化建设经费纳入财政预算，发挥财政主导作用，保障殡葬信息化发展需求。贯彻落实国家“十三五”相关规划要求，对新建的殡葬基础设施，统筹考虑信息化建设方面的配套保障资金。探索政府与社会资本合作模式，积极营造有利于吸引社会资本参与殡葬信息化建设的政策和制度环境，为系统开发、设备配置、运营维护等提供经费保障。加强殡葬信息化建设的项目管理和经费监管，防止盲目建设、低水平建设和重复投资，提高使用效益，加强廉政风险防控。

(三) **强化人才队伍建设**。各地要加强殡葬领域信息化人才队伍建设，组织开展骨干力量培训，培养一支既懂互联网、又专

殡葬业务的专业人才队伍，强化智力支持。加强与大中专院校、科研院所、社会组织和专业技术企业合作交流，建立专家咨询机制，建立稳定专业的信息技术服务队伍。通过政府与社会资本合作、公开招投标、政府购买服务等方式，积极吸引企事业单位及其他社会力量参与“互联网+殡葬服务”建设，强化专业人才队伍力量，为系统开发、运行维护和技术支持提供专业化服务。

（四）开展试点示范。各地要把殡葬信息化建设与殡葬综合改革试点工作同部署、同安排。北京市民政局等五个试点单位要认真落实有关信息化试点的部署要求，抓紧推进平台应用推广和升级改造，探索殡葬管理服务新模式，为推进“互联网+殡葬服务”提供可复制、可推广的经验。未纳入试点的省份，可根据本地实际自行部署试点和全面铺开等相关工作，加快推进殡葬信息化建设。各地要鼓励扶持在推动“互联网+殡葬服务”中表现突出的殡葬服务机构、企事业单位和社会组织，形成合力，推进智慧殡葬建设不断取得新进展。

主动公开

民政部办公厅

2018年6月7日印发

