

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 3611

上 饶 市 地 方 标 准

DB 3611/T XXXX—2023

## 上饶市“身后一件事”联办服务规范

Shangrao “one thing after death” joint office service specifications

(工作组讨论稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

上饶市市场监督管理局 发布

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上饶市民政局提出并归口。

本文件起草单位：上饶市民政局、上饶市殡葬事业服务中心、上饶市大数据管理局、上饶市卫生健康委员会、上饶市公安局、上饶市人力资源和社会保障局、上饶市财政局、上饶市住房公积金管理中心、上饶市医保局、上饶市残联、上饶市退役军人事务局、江西省质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：吴斌、卢梦、孙卓浩、刘宜芳、XXX

# 上饶市“身后一件事”联办服务规范

## 1 范围

本文件规定了公民身后事联办工作的总体要求、办理方式、管理要求、服务内容、服务流程与要求、服务评价与改进等方面内容。

本文件适用于在医疗卫生机构外、医疗卫生机构内或来院途中死亡和未经救治非正常死亡的上饶市户籍人口。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 39734政务服务 “一次一评” “一事一评” 工作规范
- GB/T 39735政务服务评价工作指南
- MZ/T 048-2013 殡仪服务满意度评价
- MZ/T 144-2019 殡仪服务机构安全管理指南
- MZ/T 145-2019 殡仪服务机构业务档案管理规范
- DB45/T 2432-2021 政务服务 “一事通办” 工作规范
- DB14/T 2634.4-2023 政务服务 “一件事一次办” 工作规范 第4部分：一次受理
- DB22/T 2871.2-2020 政务服务 “最多跑一次” 工作规范 第2部分：一窗受理、集成服务
- DB36/T 1178-2019 政务服务 “一次不跑” 工作规范
- DB22/T 2871.2-2020 政务服务 “只跑一次” 工作规范 第2部分：一窗受理、集成服务
- DB41/T 1700.5-2019 政务服务 “一网通办” 前提下 “最多跑一次” 工作规范 第5部分：政务服务网电子文件归档数据规范
- DB5101/T 40-2018 政务服务机构 “最多跑一次” 工作规范
- DB65/T 4147.2-2018 政务服务 “最多跑一次” 工作规范 第2部分：政务服务事项编码规则
- DB22/T 2871.4-2020 政务服务 “最多跑一次” 工作规范 第4部分：政务大厅现场管理
- DB36/T 1636-2022 殡仪服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

身后一件事 One thing after death

公民去世后所涉及的死亡证明、殡仪服务、遗体火化、户口注销、丧葬抚恤金领取、待遇取消、社保停发、医保停发、社会福利停发、余额提现等需要办理的多个事项的整合。

### 3.2

一件事



从行政相对人的需求出发，通过两个及以上办事服务或两个及以上部门或两个及以上地区的系统、数据、人员相互协同的方式，为行政相对人提供跨部门、跨层级、跨区域的主题集成服务。

### 3.3

#### 一次联办

将“一件事一次办”关联事项进行流程整合，通过开展联动审批及推行联合评审、联合勘验、联合验收等工作方式，实现联合办理的过程。

## 4 基本要求

### 4.1 联办机构要求

4.1.1 应根据制定相应的管理制度和服务制度，进行人员培训、安全管理、应急处置、档案管理、投诉处理。

4.1.2 应建立事项办理服务评价机制，进行满意度测评、监督与评价持续改进、限时办结制、服务评价制。

4.1.3 应配备相应的专用设施设备，具备电脑、摄像头、高拍仪、打印机等设备，设施和设备应该保持清洁和维护，确保设施设备的正常运行和使用性。

4.1.4 在联办窗口醒目位置展示上饶市“身后一件事视频”宣传，并公示公民身后一件事：服务事项、服务内容、服务流程、服务流转时效，同时在政务服务网站平台推送短信通知。

4.1.5 应建立事项办理进度反馈与查询机制，提供办理进度的查询通道。

4.1.6 应加强业务培训，确保自身职责，掌握相关业务知识，高效办好身后联办事项，确保服务质量。

### 4.2 安全要求

4.2.1 联办窗口内部安全应满足 MZ/T 144-2019 相关要求。

4.2.2 办公区域无人时必须锁好门窗，切断照明、空调及其他办公设备的电源，整理好桌面上的资料及其他物品，杜绝事故隐患，防止各类事故发生。

4.2.3 采取必要的安全措施，确保身后一件事资料不受到未经授权的访问和使用，防止数据泄露和不当使用，符合 MZ/T 145-2019 要求。

### 4.3 人员要求

有良好的沟通能力，经过相关政策法规业务知识、专业知识和技能等方面培训，熟悉相关法律法规，职业道德、服务标准、服务技能。

## 5 受理方式

### 5.1 掌上办理，线上受理

经办人在“赣服通”APP上饶分厅入口登陆录联办系统，发起死亡人员身后“一件事”联办服务申请。

### 5.2 联办窗口，线下窗口受理

群众通过在殡仪馆“身后一件事”联办受理窗口，提出身后事“一站式”服务申请，殡仪馆受理专窗办理信息申报、身后事联办事项和相关材料提交推送给其他相关部门。

## 6 服务内容

### 6.1 民政部门

- 6.1.1 审批港澳台居民、华侨、外国国籍人员在本辖区的丧葬事项。
- 6.1.2 审批异地死亡人员运回原户籍地火化事项。
- 6.1.3 负责遗体接运、遗体保存、遗体火化等殡仪服务。
- 6.1.4 核对火化遗体信息，出具《遗体火化证明》。
- 6.1.5 死亡人员的城镇困难群众救助资金、最低生活保障人员救助资金、特困供养人员救助资金、高龄老人补贴、残疾人“两项”补贴等政策待遇终止。
- 6.1.6 提供小额遗产捐赠渠道。

### 6.2 数据资源管理部门

制定死亡人员专题库数据规范，为身后“一件事”系统提供数据支撑。

### 6.3 卫健部门

开展死亡调查，在身后“一件事”系统中审核死亡申报并出具《居民死亡医学证明(推断)书》。

### 6.4 公安部门

- 6.4.1 根据死亡情形审核并出具《公民死亡证明书》或《尸体处理通知书》。
- 6.4.2 注销死亡人员户籍。
- 6.4.3 注销驾驶证。

### 6.5 财政部门

审验支付机关事业单位人员丧葬费、抚恤金、个人账户一次性支付。

### 6.6 人社保部门

- 6.6.1 核准支付达到法定退休年龄前终止基本养老保险关系待遇。
- 6.6.2 核准支付企业养老保险参保人员丧葬费、抚恤金、个人账户一次性支付。
- 6.6.3 核准支付城乡居民养老保险丧葬补助金、个人账户余额一次性支付。
- 6.6.4 核准支付工亡职工一次性待遇。
- 6.6.5 暂停或终止工伤保险定期待遇。
- 6.6.6 暂停或终止遗属人员待遇。

### 6.7 退役军人事务部门

- 6.7.1 支付死亡优抚对象的社会保障、社会优待等，并发放丧葬补助。
- 6.7.2 在江西省优抚信息系统中作减员处理。

### 6.8 医保部门

- 6.8.1 办理基本医疗保险参保终止手续。
- 6.8.2 终止基本医疗保险待遇。
- 6.8.3 医疗保险参保职工个人账户清算并一次性支取。

### 6.9 残联



注销持证残疾人证信息，终止停发死亡残疾人相关政策待遇。

## 6.10 公积金管理部门

根据《居民死亡医学证明(推断)书》或《公民死亡证明书》或《尸体处理通书》等证明材料，查询死亡人员住房公积金余额，通知家属凭借法定程序办理提取缴存职工住房公积金账户金额并注销。

## 7 服务流程

### 7.1 办理流程

#### 7.1.1 概述

死亡人员身后“一件事”办理流程由丧情确认、遗体火化、身后事联办等组成，办事流程见附录A。

#### 7.1.2 丧情确认

##### 7.1.2.1 医疗机构外正常死亡

7.1.2.1.1 受理居民死讯报告，经办人应及时进行丧情确认，采集死亡人员基本信息、骨灰安放、社会保障、殡仪服务预约等信息，登录联办系统在线填写并确认报丧信息，将信息推送至卫健部门。

7.1.2.1.2 卫健部门24小时内出具《居民死亡医学证明(推断)书》。并将信息推送至联办系统。

##### 7.1.2.2 医疗机构内或来院途中正常死亡

7.1.2.2.1 卫健部门进行死亡鉴定，出具《居民死亡医学证明(推断)书》，并将信息推送至联办系统。

7.1.2.2.2 经办人登录联办系统在线填写并确认报丧信息。

##### 7.1.2.3 非正常死亡

7.1.2.3.1 非正常死亡情况下，应由公安部门出具《公民死亡证明书》或《尸体处理通知书》，并将信息推送至联办系统。

7.1.2.3.2 经办人登录联办系统在线填写并确认报丧信息。

#### 7.1.3 遗体火化

7.1.3.1 殡仪馆根据联办系统推送的信息进行殡仪服务预约及调剂，完成信息处理。

7.1.3.2 殡仪馆按照预约时间接运遗体，根据死亡证明信息办理遗体火化手续，并将火化证明等办理结果推送联办系统。

#### 7.1.4 身后事联办

身后事联办部门根据联办系统推送的信息和工作服务事项同步办理死亡人员身后事，办理结果通过联办系统进行部门共享：

- 公安专员 2个工作日内受理，30日内注销死亡人员户籍；
- 社保专员 2个工作日内完成全部市核流程，丧葬费抚恤金于15个工作日内完成发放；
- 医保专员 2个工作日内办理医疗保险待遇终止于续及个人账户余额清算，账户余额于15个工作日内汇入死亡人员开户的指定银行账号；
- 公积金专员 2个工作日内完成死亡人员公积金账户余额查询；
- 退役军人事务专员 2个工作日内受理，次月发放重点优抚对象丧葬补助；

- 养老专员 2 个工作日内受理，次月停止高龄津贴、政府购买服务等；
- 残联专员 2 个工作日内受理注销持证残疾人信息，次月停止死 1 残疾人相关待遇；
- 民政社会救助专员 2 个工作日内受理核销，次月停发低保、低边、特困供养等社会救助。

## 7.2 办结信息告知

联办部门在规定时间内完成相关事项办理后，及时将办理结果推送至联办系统，同时以短信形式告知死亡人员家属。

## 8 公民服务机构业务档案管理规范

- 8.1 应具备系统性和完整性，业务档案应能系统、完整地反映公民事务的全过程，包括业务活动的目标、计划、执行、监督、总结等各个环节。
- 8.2 公民事务档案应按照档案管理制度规定的格式、内容、程序等要求进行归档，确保档案的规范性和标准化，符合 MZ/T 145-2019 要求。
- 8.3 公民事务档案应妥善保管，确保档案的安全性和保密性，涉及公民客户信息的档案，应采取严格的安全措施，防止档案泄露或被恶意利用。
- 8.4 公民事务档案应能方便地进行查找和追溯，包括档案的索引、目录、时间顺序等，以便于对公民事务进行监督、评估和审计。
- 8.5 公民事务档案应能够根据业务的变化及时更新和调整，并封存归档，确保档案的实时性和真实性、完整性。
- 8.6 公民事务纸质档案和电子台账须同步更新，以便于管理层及时了解和掌握联办进展的最新情况。
- 8.7 业务档案管理规范要求应能满足公民对各项业务进行全面、规范、安全、可追溯和动态管理的需要，为公民提供及时、准确、全面的业务信息。

## 9 评价与服务改进

- 9.1 应根据 GB/T 39734、GB/T 39735、MZ/T 048，服务质量的内容和方法的评价要求，满足社会公众服务对象的服务的心理期望和切身体验之间的相符程度，符合要求。在联办事项办结后，应向用户推送服务评价，接受社会监督。
- 9.2 应提高服务质量和专业水平，加强员工培训，提升满意度评价。
- 9.3 应遵守各项服务规范，包括仪容仪表、言行举止、服务流程、专业知识等方面，以确保服务质量。
- 9.4 应加强行业自律，规范行为，提高公民专业素质和服务态度，提高服务质量和效率。
- 9.5 提高信息透明度，能够清楚了解服务项目和内容。
- 9.6 监督评价感受情况的评估内容如下：身后一件事（环境设施、举止仪表、服务公开、行业诚信、服务态度、业务水平、反应能力、工作绩效、遵纪守法、便民措施、相关部门联办工作执行落实情况、办理时限完成情况、资料档案内容规范、完整情况。）
- 9.7 应具备自行服务满意评价意见簿、意见箱、现场监测满意度评价。
- 9.8 应定期收集采纳意见簿、意见箱服务评价数据，分析汇总结果，对接受评价的公民存在的问题和不足进行总结分析，并提出公民相关建议和改进。
- 9.9 现场监测公民六方面监测内容分别为：服务环境、服务设施、仪容举止、服务态度、服务用语、服务纪律。
- 9.10 遵守职业道德，尊重受访对象，公平公正，确保调查结果客观、真实、准确。



9.11 应依据评价结果,综合研判分析,优化现有联办工作方式,不断改进身后事服务效率和服务质量,同时宜定期邀请第三方机构开展用户满意度评价,提升用户体验。

## 10 监督与评价

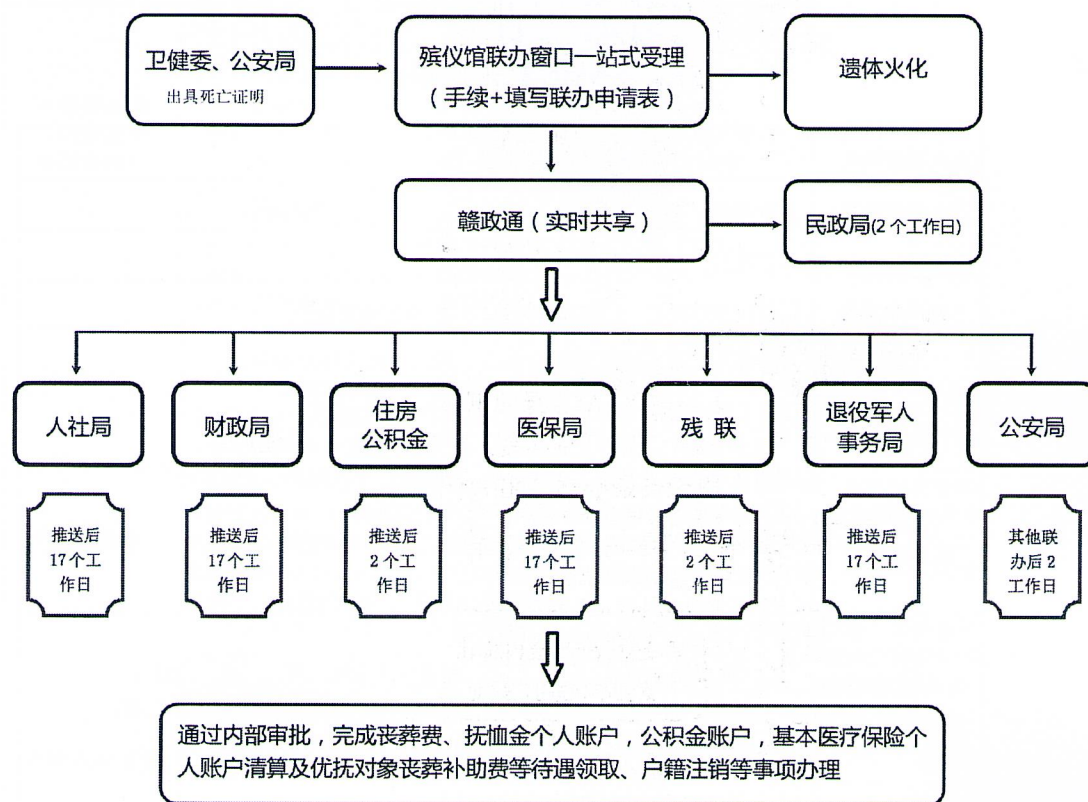
10.1 应常态化做好政务服务“一件事一次办”工作全流程的监督与评价工作。

10.2 应结合具体应用场景及实际业务需求,细化事项管理、运行管理,平台建设、服务提供等全方面监督管理要求及评价指标。

10.3 应强化监督评价结果应用,做好持续改进工作。



附录 A  
(资料性)  
身后“一件事”联办服务流程



-1-

图 A.1 身后“一件事”联办服务流程

## 附录 B

(资料性)

身后“一件事”联办登记表

# 上饶市“身后一件事”联办登记表

(机关事业单位)

★ 逝者姓名		★ 身份证号码	
★ 单位情况	单位名称: _____ 联系方式: _____ 单位性质: <input type="checkbox"/> 机关单位 <input type="checkbox"/> 事业单位		
★ 死亡类型	<input type="checkbox"/> 医院自然死亡 <input type="checkbox"/> 在家自然死亡 <input type="checkbox"/> 非正常死亡		
★ 需要办理 (仅限直系 亲属办理)	(一) <input type="checkbox"/> 办理火化 (二) <input type="checkbox"/> 基本医疗保险参保终止 (三) <input type="checkbox"/> 基本医疗保险参保职工个人账户一次性支取 参保地: 上饶市_____ 县(市、区) (四) <input type="checkbox"/> 机关事业单位人员丧葬费、抚恤金、个人账户一次性支付 (五) <input type="checkbox"/> 住房公积金缴存职工个人账户余额提取 公积金缴存地: 上饶市_____ 县(市、区) (六) <input type="checkbox"/> 优抚对象丧葬补助费支付 (七) <input type="checkbox"/> 残疾证注销(是否持有残疾人证: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否) (八) <input type="checkbox"/> 民政享受相关政策待遇终止 (城镇困难群众: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否; 最低生活保障人员: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否; 特困供养人员: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否; 是否领取高龄老人补贴: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否; 是否领取残疾人“两项”补贴: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否) (九) <input type="checkbox"/> 户口注销办理 (十) <input type="checkbox"/> 驾驶证注销办理		
告知事项	★ 为必填项目。生前非待遇领取人员如存在视同缴费年限需进行认定的, 请自行前往人社部门办理审批认定手续(需提供逝者本人人事档案), 并按原渠道提交至经办机构。请亲属 30 日内及时办理遗产处理等与逝者相关的各项事宜, 自死亡之日起满 30 日, 公安机关将注销逝者的户口; 如逝者为户主的, 将按照法定继承顺序, 在同户成年人员中变更户主。		
申请人承诺书	本人承诺, 继承人一致同意将死亡人员养老保险和医疗保险个账、公积金账户余额提取及丧葬费发放、奖励、补助等费用汇入逝者本人银行账户, 并已知晓全部告知内容。“身后一件事”联办登记表填报的信息真实有效, 并对真实性负责, 因申请人虚假填报信息产生的法律纠纷由申请人自行承担。 逝者开户银行支行: _____ 逝者银行账号: _____ 申请人签名(或指模): _____ 经办人签名(或指模): _____ 日期: _____ 年 ____ 月 ____ 日		
★ 申请人姓名		★ 身份证号码	
★ 申请人与逝者关系		★ 联系电话	



## 上饶市“身后一件事”联办登记表

### （城镇职工）

★ 逝者姓名		★ 身份证号码	
★ 死亡类型	<input type="checkbox"/> 医院自然死亡 <input type="checkbox"/> 在家自然死亡 <input type="checkbox"/> 非正常死亡		
★ 需要办理 （仅限直系 亲属办理）	（一） <input type="checkbox"/> 办理火化 （二） <input type="checkbox"/> 基本医疗保险参保终止 （三） <input type="checkbox"/> 基本医疗保险参保职工个人账户一次性支取 参保地：上饶市                      县（市、区） （四） <input type="checkbox"/> 企业养老保险参保人员丧葬费、抚恤金、个人账户一次性支付 （是否工伤死亡： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否）    参保地：上饶市                      县（市、区） （五） <input type="checkbox"/> 住房公积金缴存职工个人账户余额提取 公积金缴存地：上饶市                      县（市、区） （六） <input type="checkbox"/> 残疾证注销（是否持有残疾人证： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否） （七） <input type="checkbox"/> 优抚对象丧葬补助费支付 （八） <input type="checkbox"/> 民政享受相关政策待遇终止 （城镇困难群众： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否；最低生活保障人员： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否； 特困供养人员： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否；是否领取高龄老人补贴： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否； 是否领取残疾人“两项”补贴： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否） （九） <input type="checkbox"/> 户口注销办理 （十） <input type="checkbox"/> 驾驶证注销办理		
告知事项	★ 为必填项目。生前非待遇领取人员如存在视同缴费年限需进行认定的，请自行前往人社部门办理审批认定手续（需提供逝者本人人事档案），并按原渠道提交至经办机构。请亲属 30 日内及时办理遗产处理等与逝者相关的各项事宜，自死亡之日起满 30 日，公安机关将注销逝者的户口；如逝者为户主的，将按照法定继承顺序，在同户成年人员中变更户主。		
申请人承诺书	本人承诺，继承人一致同意将死亡人员养老保险和医疗保险个账、公积金账户余额提取及丧葬费发放、奖励、补助等费用汇入逝者本人银行账户，并已知晓全部告知内容。“身后一件事”联办登记表填报的信息真实有效，并对真实性负责，因申请人虚假填报信息产生的法律纠纷由申请人自行承担。 逝者开户银行支行：_____ 逝者银行账号：_____ 申请人签名（或指模）：_____    经办人签名（或指模）：_____ <div style="text-align: right;">日期：_____ 年 ____ 月 ____ 日</div>		
★ 申请人姓名		★ 身份证号码	
★ 申请人与逝者关系		★ 联系电话	



## 上饶市“身后一件事”联办登记表

### （城乡居民）

★ 逝者姓名		★ 身份证号码	
★ 死亡类型	<input type="checkbox"/> 医院自然死亡 <input type="checkbox"/> 在家自然死亡 <input type="checkbox"/> 非正常死亡		
★ 需要办理 （仅限直系 亲属办理）	（一） <input type="checkbox"/> 办理火化 （二） <input type="checkbox"/> 基本医疗保险参保终止 参保地：上饶市                      县（市、区） （三） <input type="checkbox"/> 城乡居民养老保险丧葬补助金、个人账户余额一次性支付 （四） <input type="checkbox"/> 残疾证注销（是否持有残疾人证： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否） （五） <input type="checkbox"/> 优抚对象丧葬补助费支付 （六） <input type="checkbox"/> 民政享受相关政策待遇终止 （城镇困难群众： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否；最低生活保障人员： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否； 特困供养人员： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否；是否领取高龄老人补贴： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否； 是否领取残疾人“两项”补贴： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否） （八） <input type="checkbox"/> 户口注销办理 （九） <input type="checkbox"/> 驾驶证注销办理		
告知事项	★ 为必填项目。生前非待遇领取人员如存在视作缴费年限需进行认定的，请自行前往人社部门办理审批认定手续（需提供逝者本人人事档案），并按原渠道提交至经办机构。请亲属 30 日内及时办理遗产处理等与逝者相关的各项事宜，自死亡之日起满 30 日，公安机关将注销逝者的户口；如逝者为户主的，将按照法定继承顺序，在同户成年人员中变更户主。		
申请人承诺书	本人承诺，继承人一致同意将死亡人员养老保险和医疗保险个账、公积金账户余额提取及丧葬费发放、奖励、补助等费用汇入逝者本人银行账户，并已知晓全部告知内容。“身后一件事”联办登记表填报的信息真实有效，并对真实性负责，因申请人虚假填报信息产生的法律纠纷由申请人自行承担。 逝者开户银行支行：_____ 逝者银行账号：_____ 申请人签名（或指模）：_____ 经办人签名（或指模）：_____ <div style="text-align: right;">日期：_____ 年 ____ 月 ____ 日</div>		
★ 申请人姓名		★ 身份证号码	
★ 申请人与逝者关系		★ 联系电话	

## 附录 C

(资料性)

## 上饶市身后“一件事”办事指南模板

## “身后一件事”办事指南模板

序号	构成要素的名称	内容表述
1	事项名称	上饶市“身后一件事”
2	适用范围	在医疗卫生机构外、医疗卫生机构内或来院途中死亡和未经救治非正常死亡的上饶市户籍逝者。
3	申请材料目录	<p>“身后一件事”殡仪服务机构窗口联办申请材料：</p> <p>(1) 经办人本人有效身份证原件；</p> <p>(2) 逝者居民身份证原件；</p> <p>(3) 逝者居民户口簿原件（需提供逝者页与经办人页），逝者为集体户口的，携带集体户口卡原件；</p> <p>(4) 死亡证明原件；</p> <p>(5) 需办理提取缴存职工住房公积金账户余额的，需提供逝者正常一类银行卡；</p> <p>(6) 需办理丧葬费、抚恤金个人账户，公积金账户，基本医疗保险个人账户清算及优抚对象丧葬补助费支付等的，需提供逝者银行卡或银行账户信息。</p> <p>(7) 2010年12月前参保的在职死亡人员需办理企业养老保险参保人员丧葬费、抚恤金、个人账户一次性支付等的，需提供个人账户养老手册原件；</p> <p>(8) 需办理提取缴存职工住房公积金账户余额的，经办人需进行现场拍照。</p>
4	办结时限	3个工作日内办理，15个工作日内到账
5	收费依据及标准	不收费
6	咨询途径	961144 上饶市殡葬服务专线、网络、现场等咨询服务方式 (各殡葬服务机构填写)
7	办公地址和时间	注明事项办理地址和工作时间（各殡葬服务机构填写）