

ICS 03.080.99
A 12
备案号：71020—2020

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 143—2019

殡葬服务公共平台基本要求

Basic requirements for common platform of funeral and interment service

2019-12-12 发布

2019-12-12 实施

中华人民共和国民政部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国民政部提出。

本标准由全国殡葬标准化技术委员会(SAC/TC 354)归口。

本标准起草单位：常州市殡仪馆、常州市民政局、常州检验检测标准认证研究院、江苏省民政厅社会事务处、上海万豪实业有限公司。

本标准主要起草人：杨继洪、汤勇、喻晓筠、蔡露溱、张汉平、蔡健、赵灵、舒洪喜、郁桂娣、狄国芬、孙树仁、肖成龙、王李栓、何宣华。

殡葬服务公共平台基本要求

1 范围

本标准规定了殡葬服务公共平台的通用要求、服务要求、服务流程、评价与改进。
本标准适用于殡葬服务公共平台。

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,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

MZ/T 017 殡葬服务术语

MZ/T 048 殡葬服务满意度评价

MZ/T 098 殡葬管理服务信息系统基本数据规范

3 术语和定义

MZ/T 017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

殡葬服务公共平台 common platform of funeral and interment service

以信息技术为支撑,能够整合区域范围内殡葬服务资源,提供殡葬全过程服务功能的综合载体。

4 通用要求

4.1 殡葬服务公共平台要求

4.1.1 殡葬服务公共平台应提供不间断的服务。

4.1.2 殡葬服务公共平台应设置符合要求的话务厅,具备安全可靠的网络运行环境,配备的话务系统应具有录音存储等功能。

4.1.3 殡葬服务公共平台应具有运行监测功能,制定各类故障应急预案。

4.1.4 殡葬服务公共平台应有独立的码号资源、网站、微信等轻智能客户端的接入。

4.1.5 殡葬服务公共平台的服务信息数据类型、代码名称、格式等按 MZ/T 098 执行。

4.1.6 殡葬服务公共平台应具备权限管理功能,设置管理人员、服务人员和殡葬服务提供机构等角色的使用权限,并提供相应的数据信息和功能服务。

4.1.7 殡葬服务公共平台应建立安全可靠的业务数据定期备份机制。

4.2 殡葬服务提供机构要求

4.2.1 殡葬服务提供机构应具备合法资质,具备各类殡葬服务项目和服务团队。

4.2.2 殡葬服务提供机构提供的商品或服务应符合价格管理部门相关定价要求。

4.3 平台服务人员要求

4.3.1 殡葬服务公共平台工作人员应掌握殡葬政策法规、殡葬服务收费等专业知识,主动宣传惠民利