

附件 2

山东省“白事一点通”网上申报 操作指南

广大居民朋友，办理白事不用再找中介、不用来回跑腿，现在只需一部手机，打开爱山东 APP 搜索“白事一点通”，足不出户在线预约，一键对接殡仪馆，全程正规线上办理，省时省心又靠谱。

“爱山东”APP 详细操作步骤如下：



爱山东 APP



微信小程序



支付宝小程序

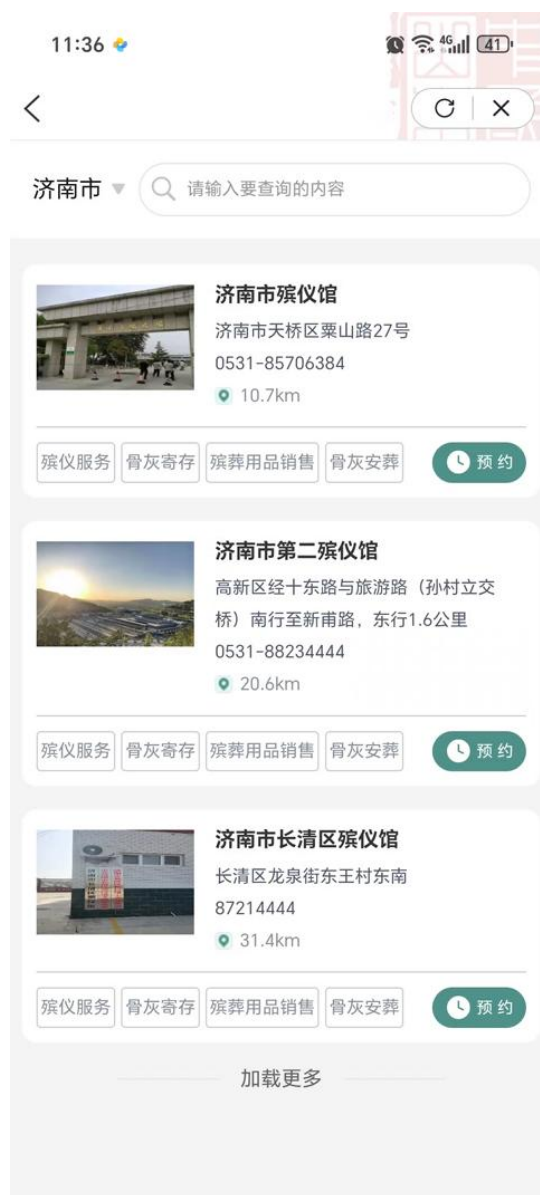
1. 在“爱山东”APP 首页搜索栏，搜索“白事一点通”、“殡葬”、“丧事”、“遗体车辆预约”等相关关键词，进入白事一点通办理界面。



2. 进入办理界面后，系统自动获取经办人当前位置、手机号等基础信息（若定位不准确，可手动点击重新定位，自行更换办理区域位置）。



点击“一点预约”，系统自动推荐距离最近的三家殡仪馆供选择；如果三家殡仪馆不在选择范围内，可搜索预约殡仪馆名称。



选定殡仪馆后点击预约，系统自动推送经办人信息至对应殡仪馆。在线预约的同时，经办人也可直接拨打电话主动联系殡仪馆。



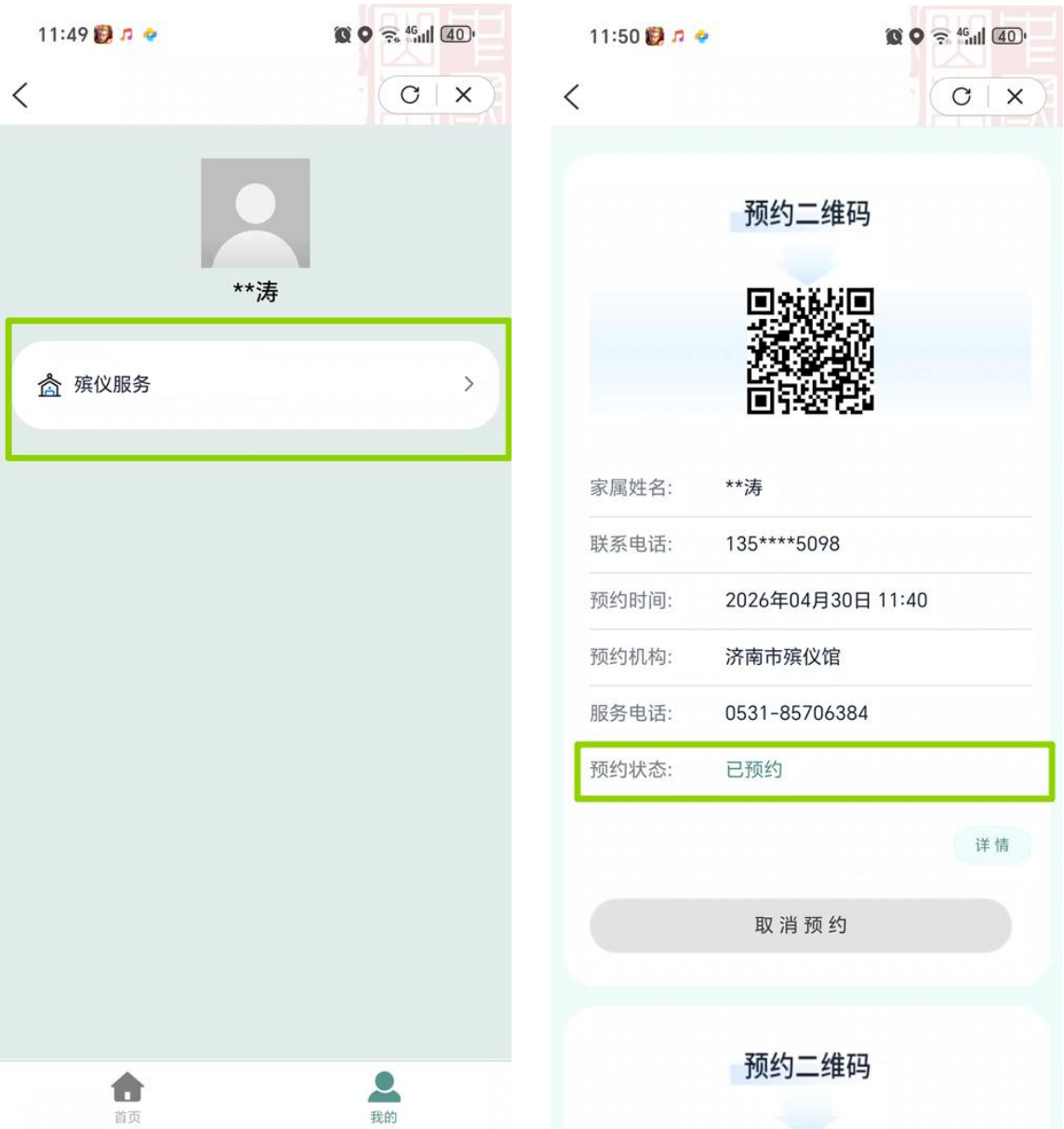
预约成功后系统生成专属二维码，该二维码将贯穿“逝”、“殡”、“葬”、“祭”全流程服务环节，是全流程的重要凭证，实现“一人一码、一码通办”。

殡仪馆收到预约后第一时间对接服务需求，及时跟进接运服务，变“群众找机构”为“机构主动服务”。

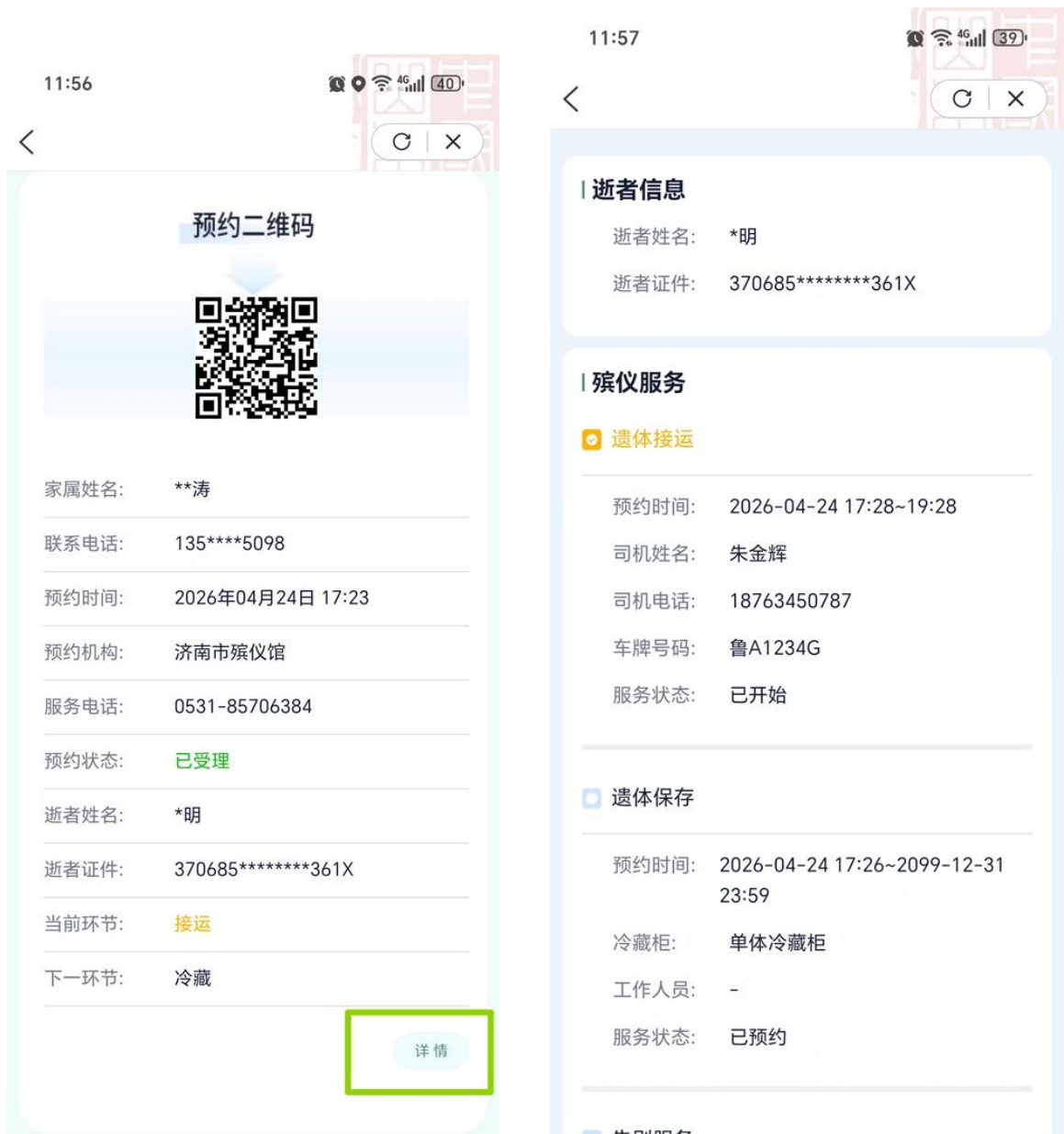


3. 殡仪服务查询，核心作用是让群众全程掌握服务进度，实现服务透明化管理。

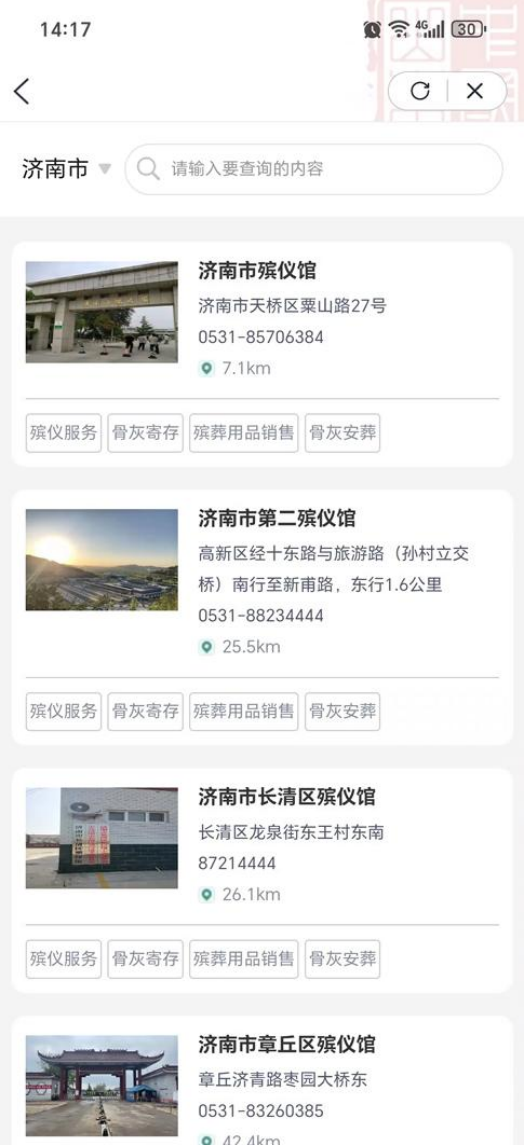
找到“我的”，选择殡仪服务，可查看殡仪服务预约状态，包括已预约、预约待确认、殡仪馆受理中、服务进行中、已完成等。



点击详情，可查看项目详细信息，包括当前环节、服务状态、预约时间等。

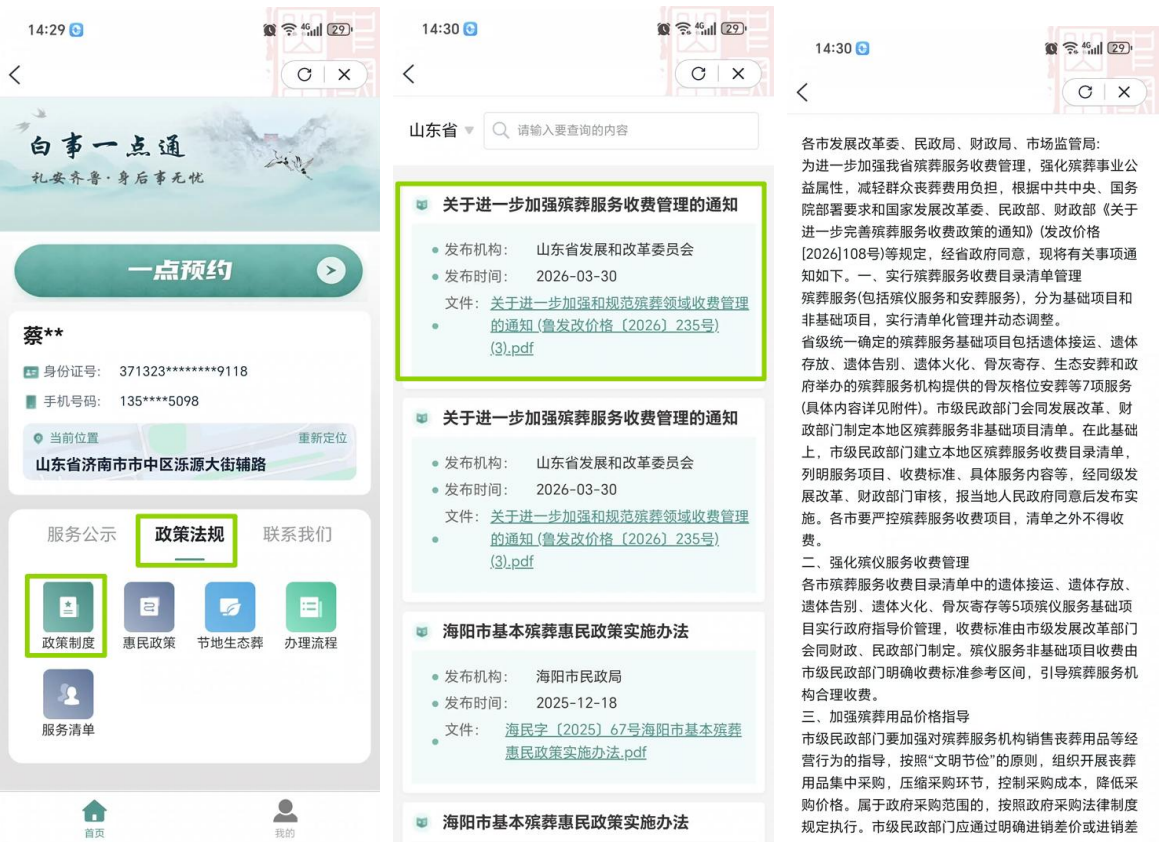


4. 殡葬服务公示查询，可查看各殡仪馆的详细服务信息，包括殡葬服务基础项目、殡葬服务非基础项目、丧葬用品；核心作用是实现服务价格公开，保障群众治丧花费知情权。

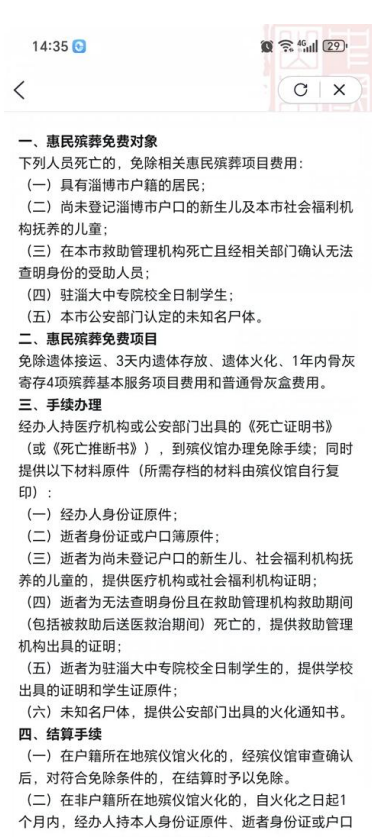




5. “政策法规”板块，可查询属地化的殡葬管理政策；核心作用是让群众便于了解惠民殡葬、殡葬管理、殡葬收费等政策。



(政策制度)



(惠民制度)

6. “联系我们” 板块，汇总了各殡仪馆的实用信息，包括殡仪馆 24 小时热线电话、殡仪馆简介、详细地址等信息；核心作用是为群众提供线下沟通、实地办理的相关渠道。





“白事一点通”功能模块通过数字化手段，打通逝者家属与正规殡葬服务机构链接渠道，助力构建“普惠均等、阳光透明、智慧高效、便捷可及”的殡仪服务体系，让群众在办理“伤心事”时感受到政务服务的温度与速度。