

**“粤省事”移动政务服务平台**

**“云祭扫”服务使用指南**

# 目录

- 一、“粤省事”登录及使用
- 二、进入祭扫服务
- 三、新增及管理先人信息
- 四、网络祭扫
- 五、代理祭扫服务
- 六、现场祭扫预约〔暂未开放〕
- 七、常见答疑





粤省事

一站式 · 更省事

# 一、“粤省事”登录及使用



# “粤省事”-随时随地 查询办理政务民生服务

“粤省事”是广东省政府为群众提供政务民生服务的平台。

广东居民通过“粤省事”即可一站式查询和办理社保、公积金、交管等多个部门的多项服务。

## 服务涵盖

社保服务

公积金  
服务

交管服务

出入境  
服务

户政(治安)  
服务

民政服务

税务服务

.....

- 每4个广东人就有一个使用“粤省事”
- 省内每分钟有1948人次通过“粤省事”办理服务



# 无需下载安装，打开微信就能用

## 如何进入“粤省事”小程序？

1. 微信扫“粤省事”码进入小程序首页。

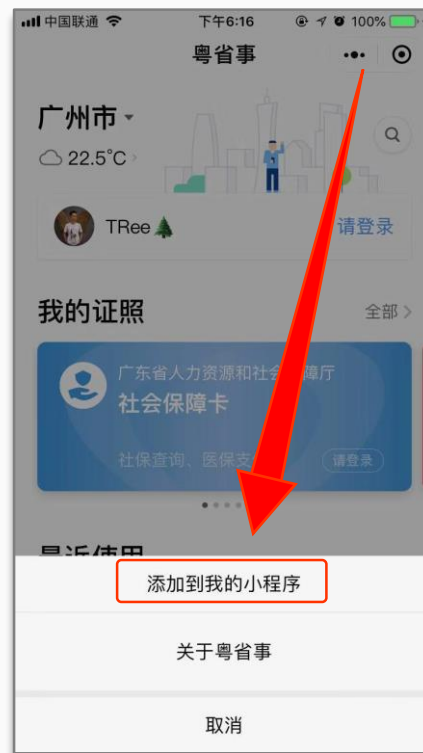


2. 微信内搜索“粤省事”，选择“粤省事”小程序即可进入。

3. 将“粤省事”小程序“添加到我的小程序”。下拉微信聊天列表，在“我的小程序”中点击“粤省事”进入。



< 搜索进入“粤省事”>



< 点击右上角，选择“添加到我的小程序”添加，后续可下拉列表点击进入 >



# 刷脸即可登录，安全快捷

## 如何登录“粤省事”？

第一步：  
点击【请登录】



第二步：  
选择登录方式



第三步：  
根据指引完成登录验证，登录后可在“个人中心”修改登录方式



< 输入支付密码登录 >



< 人脸识别登录 >



< 修改默认登录方式 >

\*“粤省事”小程序具有多项信息安全保障措施，详见最后一页“温馨提示”内容

## 登录的常见疑问

**问题：目前支持什么方式登录？**

回答：粤省事登录支持人脸识别和微信支付密码登录两种方式，人脸识别使用的是公安系统提供验证，登录后可查询、办理所有事项；微信支付密码登录，登录后可查询和办理部分事项。

**问题：无法人脸识别？**

回答：如您刷脸失败，建议作如下尝试：1.更新微信到最新版本；2.刷脸方式切换到读数认证；3.是否网络问题，调整网络；4.刷脸认证的环境是否太亮或太暗等，更换刷脸环境；5.更换手机试一下；6.删除小程序清除缓存并重新登录。如提示“系统未包含该身份信息”或“姓名或身份证信息有误”，可能为公安业务部门尚未更新您的身份信息，如果线下已经办理了，请您前往办理身份证的派出所，明确告知民警，需要将自己更名后的信息，更新到公安部的公民信息查询中心，具体办理更新时限请咨询当地派出所确认。

**问题：感觉微信支付密码登录不安全，为什么不支持指纹识别登录？**

回答：微信实名登录是基于微信支付庞大的实名认证用户基础，粤省事使用官方提供的实名支付账户信息授权能力，因此需要输入支付密码进行安全授权，粤省事才可以您的获得个人实名信息，微信会保证您的个人资金安全。因国家相关安全法规要求以及小程序的技术特性，暂不支持指纹识别登录的方式。





粤省事

一站式 · 更省事

## 二、进入祭扫服务





# 进入祭扫服务

用户可通过以下方式进入“云祭扫”页面，办理网络祭扫、现场祭扫预约、代理祭扫服务等

## 1. 首页宣传图入口

进入首页，选择云祭扫宣传图进入办理相关服务

## 2. 首页——民政服务专区

进入首页，下滑至专区，选择民政服务专区，选择云祭扫服务办理相关服务

## 3. 首页——公共服务

进入首页，下滑至公共服务，进入云祭扫服务办理相关服务



< 宣传图入口 >



< 民政服务专区入口 >



< 公共服务入口 >



## 三、新增及管理先人信息



# 新增先人信息

在办理网络祭扫、现场祭扫预约、代理祭扫服务等服务前，用户需新增或选择一位先人，以进行后续办理流程

## 1. 新增祭扫先人

根据页面提示，点击+新增祭扫先人进入新增先人信息

## 2. 填写先人信息

根据页面提示，勾选同意条款，新增填写先人的姓名、出生日期、逝世日期、殡葬服务机构等信息，确认无误后提交

## 3. 管理先人信息

后续进入先人纪念空间—我的先人，可完成添加、查看、删除先人信息的操作

\* 认证中的先人信息不支持删除



< 新增祭扫先人 >



< 填写先人信息 >



< 新增/删除先人信息 >





## 四、网络祭扫



## 新增先人纪念空间

在办理网络祭扫、现场祭扫预约、代理祭扫服务等服务前，用户需新增或选择一位先人，以进行后续办理流程

### 1. 进入网络祭扫

根据页面提示，点击[先人纪念空间](#)，选择需祭扫的先人

### 2. 选择需祭扫的先人

根据页面提示，切换至[我的先人](#)，点击需祭扫的先人卡片页位置，进入先人纪念空间

### 3. 管理先人主页

进入先人主页，可在底部点击[生平](#)、[献礼](#)、[亲友追思](#)，进行献花等操作



< 进入网络祭扫 >



< 选择或新增需祭扫的先人 >



< 先人空间页面 >

## 管理先人纪念空间

在办理网络祭扫、现场祭扫预约、代理祭扫服务等服务前，用户需新增或选择一位先人，以进行后续办理流程

### 1. 生平

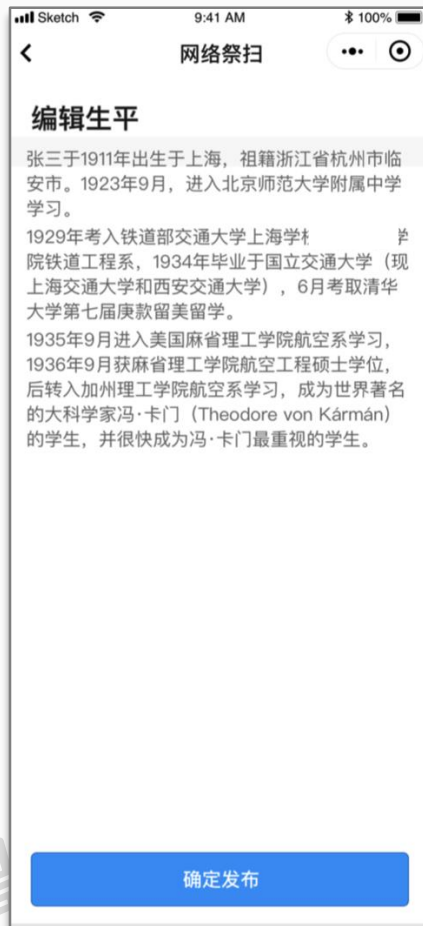
根据页面提示，点击底部**生平**，可进入撰写编辑先人生平

### 2. 献礼

根据页面提示，点击**献礼**，可选择献花或献酒，点击后将会布置先人空间

### 3. 亲友追思

根据页面提示，点击**亲友追思**，进入页面，点击右上角的编辑图标，可发布纪念文章，悼念先人，此外，还可点击右上角“…”，选择发送给朋友，发送给微信好友一起悼念先人



< 编辑生平信息 >



< 献礼界面 >



< 亲友追思界面 >





粤省事

一站式 · 更省事

## 五、代理祭扫服务



# 1.填写申请人信息

在办理网络祭扫、现场祭扫预约、代理祭扫服务等服务前，用户需新增或选择一位先人，以进行后续办理流程

## 1.进入代理祭扫服务

根据页面提示，选择代理祭扫服务，选择需祭扫的先人

## 2.选择需祭扫的先人

根据页面提示，选择需祭扫的先人，如无可选先人，可在底部新建祭扫先人

## 3.填写申请人的信息

根据页面提示，填写申请人手机号码，确认无误后点击下一步



< 进入代理祭扫预约>



< 选择或新增需祭扫的先人>



< 填写申请人信息>

## 2.选择代理祭扫套餐

在办理网络祭扫、现场祭扫预约、代理祭扫服务等服务前，用户需新增或选择一位先人，以进行后续办理流程

### 1.选择祭扫时间及服务

根据页面提示，选择[预期祭扫时间](#)，添加代理祭扫套餐，可点击套餐右边的[查看详情](#)

### 2.查看详情

根据页面提示，可查看本套餐支持的服务类型及内容

\*疫情防控期间，代理祭扫服务由开通代理祭扫服务功能的殡葬服务机构[免费提供](#)。殡葬服务机构可根据实际情况，通过“放号”“预约”等形式适度提供代理祭扫服务。

### 3.确认订单

根据页面提示，[确认订单信息](#)，确认无误后点击[确认预订](#)，提交订单



< 选择服务 >



< 套餐详细介绍 >



< 提交订单 >



### 3. 查看或取消订单

每个殡葬服务机构仅向申请人提供一次的代理祭扫机会。在殡葬服务机构确认订单前，申请人皆可主动取消订单；多个订单累计主动取消次数满2次，申请人将无法再次办理该服务。

#### 1. 查看订单详情

用户可在预订成功后点击[订单详情](#)或在[个人中心——我的事项](#)进入查看详情信息

#### 2. 取消预订

从[个人中心——我的事项](#)进入，选择指定预订记录，下滑至底部，选择[取消预订](#)，确认无误即可取消



< 查看预订详情 >



< 我的事项入口 >



< 取消订单界面 >

## 4.查看祭扫情况及服务评价

每个殡葬服务机构仅向申请人提供一次的代理祭扫机会。在殡葬服务机构确认订单前，申请人皆可主动取消订单；多个殡葬服务机构的订单累计主动取消次数满2次，申请人将无法再次办理该服务。

### 1.查看祭扫情况

用户可在订单完成后点击[订单详情](#)或在[个人中心——我的事项](#)进入查看订单完成进度及现场情况

### 2.对服务做出评价

在本订单[进度一栏底部](#)，点击[服务评价](#)，可进入评价本服务，评价提交后该订单即办理完结



< 查看祭扫进度 >



< 查看祭扫详情 >



< 评价界面 >



粤省事

一站式 · 更省事

## 六、现场祭扫预约

〔暂未开放〕



# 1.填写申请人信息

在办理网络祭扫、现场祭扫预约、代理祭扫服务等服务前，用户需新增或选择一位先人，以进行后续办理流程

## 1.进入现场祭扫预约

根据页面提示，选择[现场祭扫预约](#)，选择需祭扫的先人

## 2.选择需祭扫的先人

根据页面提示，选择需祭扫的先人，如无可选，可在底部按钮[新建祭扫先人](#)

## 3.填写申请人的信息

根据页面提示，填写[申请人手机号码](#)及选择[参加祭扫人数](#)，确认无误后点击下一步



< 进入现场祭扫预约>



< 选择或新增需祭扫的先人>



< 填写申请人信息>



## 2.选择祭扫时间及确认信息

在办理网络祭扫、现场祭扫预约、代理祭扫服务等服务前，用户需新增或选择一位先人，以进行后续办理流程

### 1.选择祭扫时间及服务

根据页面提示，选择预期祭扫日期及时

### 2.确认信息

根据页面提示，确认申请信息及预约信息无误后可提交预约

### 3.查看详情及出示二维码

预约成功后，可保存二维码截图至相册，届时入园向工作人员出示预约二维码，待工作人员扫码确认后，方可入园



< 选择祭扫时间>



< 确认信息>



< 预约成功界面>

### 3. 查看或取消预约

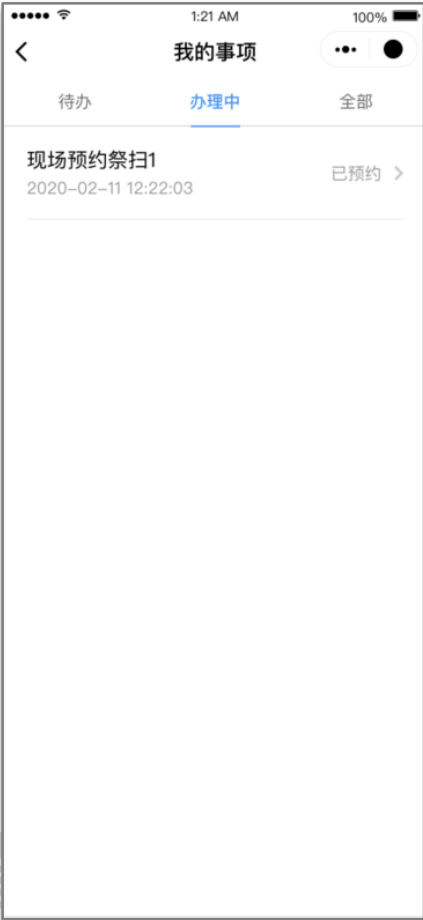
每个殡葬服务机构仅向申请人提供一次的预约祭扫机会，如需取消，请至少提前1天办理取消预约  
多个殡葬服务机构的订单累计主动取消  
次数满2次，申请人将无法再次办理该服务。

#### 1. 查看订单详情

用户可在预订成功后点击[预约详情](#)或在  
[个人中心——我的事项](#)进入查看详情信息

#### 2. 取消预约

从[个人中心——我的事项](#)进入，选择指  
定预订记录，下滑至底部，选择[取消预  
约](#)，确认无误即可取消



< 查看预约详情 >



< 取消预约界面 >



< 重新预约界面 >



粤省事

一站式 · 更省事

## 七、常见答疑

## 祭扫服务的常见疑问

**问题：最多可以添加多少位先人信息？**

回答：目前对数量没有限制。用户可按需进行添加。

**问题：信息状态是什么？**

回答：目前信息状态包括未认证、认证中、认证通过、认证未通过4类。如果存在跟先人有关联的代理祭扫、预约祭扫订单时，先人的信息状态锁定为“认证中”。后续工作人员对订单完成核验后，信息状态将更新为“认证通过”或“认证未通过”。

**问题：预约祭扫——如遇临时安排，最晚可以什么时候取消预约，如多次预约会否受到限制？**

回答：每个殡葬服务机构仅向申请人提供一次的预约祭扫机会，如临时变动，请至少提前1天取消预约，按自然日计算。多个订单累计主动取消次数满2次，申请人将无法办理**所有殡葬服务机构**的预约祭扫服务；如若因系统或殡葬部门原因导致订单取消，不纳入主动取消次数。

**问题：代理祭扫预订成功后多久会完成祭扫？**

回答：正常情况下，代理人员会在用户选择的期望日期内完成祭扫，一般最迟不晚于期望日期的次日中午12点，具体可致电殡葬服务机构确认。



# 温馨提示

## 1、使用咨询及意见反馈

进入“个人中心”点击【意见反馈】即可搜索热门问题解答，如未能解答您的疑问，可留言反馈您遇到的问题。

## 2、“粤省事”信息安全保障

1) “粤省事”上的用户信息存储在政府服务部门系统中，具备数据的备份及恢复能力，避免重要数据资源损失。

2) 为确保用户的个人隐私安全，只有通过“人脸识别验证”后，才能查询所有个人信息和办理所有服务事项。

3) 为保证用户信息安全，系统只允许同一时间用户在同一终端登录。也就是说，只要新手机登录了“粤省事”平台，其他手机就无法同时登录。



< 意见反馈入口 >

谢谢