

DB 6101

西安市地方标准

DB 6101/T 3163—2023

婚姻登记全程电子化服务规范

2023 - 08 - 24 发布

2023 - 09 - 24 实施

西安市市场监督管理局 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务原则	1
4.1 统一性	1
4.2 时效性	1
4.3 安全性	2
4.4 兼容性	2
4.5 便民性	2
5 基本要求	2
6 服务内容与要求	2
6.1 结婚登记	2
6.2 离婚登记	2
6.3 补领婚姻登记证	3
6.4 电子证照签发	3
7 服务保障	3
7.1 信息及系统安全	4
7.2 婚姻登记数据管理	4
7.3 信息数据维护	4
7.4 后台服务	4
8 服务监督	4
9 服务考评与改进	5
附 录 A (规范性) 结婚登记流程	6
附 录 B (资料性) 结婚登记规范用语	7
附 录 C (规范性) 离婚登记流程	8
附 录 D (资料性) 离婚登记规范用语	9
附 录 E (规范性) 补领婚姻登记证流程	11
附 录 F (资料性) 补领婚姻登记证规范用语	12
附 录 G (资料性) 系统硬件技术参数	13
参 考 文 献	15

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。

本文件由西安市民政局提出并归口。

本文件起草单位：西安市民政局、新城区民政局、碑林区民政局、长安区民政局、西北政法大学、西安市婚姻家庭协会。

本文件主要起草人：于博、郭萌、张源、郝佳、高丰美、侯利萍、王华、马楠、郝旗。

本文件由西安市民政局负责解释。

本文件首次发布。

本文件在实施过程中如有疑问或建议，请将咨询或修改建议等信息反馈至下列单位：

单位：西安市民政局

地址：西安市未央区凤城八路109号

电话：029-86786497

邮编：710016

婚姻登记全程电子化服务规范

1 范围

本文件规定了婚姻登记全程电子化服务的服务原则、基本要求、服务内容与要求、服务保障、服务监督、服务考评与改进等要求。

本文件适用于西安市婚姻登记机关开展婚姻登记服务工作。

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。

MZ/T 024—2011 婚姻登记机关等级评定标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

婚姻登记

婚姻登记机关按照法定程序为符合婚姻登记条件的当事人办理结婚登记、离婚登记、补领婚姻登记证、补办结婚登记、撤销婚姻登记的行为。

3.2

全程电子化服务

通过西安市婚姻登记全程电子化及预约预审平台，实现婚姻登记业务在线提交相关材料，自动生成婚姻登记电子档案的服务方式。

3.3

婚姻登记机关

依法履行婚姻登记行政职能的机关。

4 服务原则

4.1 统一性

各类服务流程坚持科学规范、公开透明、便捷高效的原则，确保同类服务事项保持统一的服务标准。

4.2 时效性

平台信息应及时流转更新，对服务对象的申请、咨询提问或投诉建议在公开承诺的时限内应作出回应并妥善处理。

4.3 安全性

建立安全管理机制，妥善处理信息流转与保护个人隐私的关系，提供安全、稳定、可恢复的服务。

4.4 兼容性

应提供规范参数信息和接口数据，并支持多种数据库环境，能够与原有系统和其他应用系统兼容/集成。

4.5 便民性

充分发挥婚姻登记机关为民服务的职能。在服务方式、登记场所和设施设备等方面为婚姻当事人提供便利。

5 基本要求

5.1 婚姻登记机关经费、人员、场所、设备和服务管理应符合 MZ/T 024—2011 中第 5 章的规定。

5.2 婚姻登记机关应严格按照《中华人民共和国民法典》《婚姻登记条例》《婚姻登记工作规范》《婚姻登记档案管理办法》等要求办理婚姻登记、管理婚姻登记档案。

5.3 婚姻登记员应取得资格证，上岗应佩戴标识并统一着装。

5.4 服务应主动热情，态度和蔼，举止文明，使用普通话，用语准确，称呼恰当。

6 服务内容与要求

6.1 结婚登记

6.1.1 预约预审

可通过西安市民政局官网或“西安民政”微信公众号，在“西安市婚姻登记预约预审平台”，选择任一婚姻登记机关，按照系统提示上传相关资料，预约预审成功后按照短信提醒及预约时间前往婚姻登记机关办理登记。也可电话预约或现场预约办理。

6.1.2 登记程序

办理流程见附录 A。适用结婚登记“跨省通办”的当事人还应当提供在有效期内的西安市居住证。

6.1.3 规范用语

见附录 B。

6.1.4 档案管理

扫描当事人证件资料并上传，完成电子档案生成，同步至电子档案库。按照《婚姻登记档案管理办法》和相关规定建立和保管婚姻登记纸质档案。

6.2 离婚登记

6.2.1 预约预审

应按照 6.1.1 的规定执行。

6.2.2 登记程序

办理流程见附录 C。适用离婚登记“跨省通办”的当事人还应当提供有效期内的西安市居住证。

6.2.3 规范用语

见附录 D。

6.2.4 档案管理

应按照 6.1.4 的规定执行。

6.3 补领婚姻登记证

6.3.1 预约预审

应按照 6.1.1 的规定执行。

6.3.2 登记程序

见附录 E。

6.3.3 规范用语

见附录 F。

6.3.4 档案管理

应按照 6.1.4 的规定执行。

6.4 电子证照签发

6.4.1 制证。制发婚姻电子证照前，应当对当事人持有的全部婚姻电子证照的效力进行判断。对于因当事人婚姻状况发生变化而失效的，进行作废操作，再制发新证照。婚姻电子证照上的照片应当清晰，与纸质婚姻登记证使用同版照片。

6.4.2 核验。制证后，认真查验婚姻电子证照所载信息，确保准确无误。

6.4.3 签发。核验无误后，加盖电子印章，签发婚姻电子证照；婚姻登记机关有多个印章的，电子证照印章应与纸质婚姻登记证件印章一致。

6.4.4 作废和修改。婚姻电子证照签发后，发现信息有误的，应通过办理该婚姻登记时使用的信息系统账号，修改原始婚姻登记记录数据信息并保存，对需修改的婚姻电子证照进行作废处理后，重新制证。

6.4.5 补制证。遇婚姻登记高峰日或不可抗力等其他原因，无法在纸质婚姻登记证签发后，同步制发婚姻电子证照的，婚姻登记机关应当提前告知婚姻当事人，承诺制证时间，并于承诺期限内及时补制证。制证完成后，应通知当事人。

7 服务保障

7.1 信息及系统安全

7.1.1 信息系统硬件技术参数见附录 G。

7.1.2 信息系统应建立完善的安全保障机制，包括网络安全、数据安全、系统安全等方面的保障措施。

7.1.3 信息系统应采取严格的数据保护措施，包括数据备份、数据加密、数据权限控制等。通过口令与身份识别，通过系统双重认证机制与陕西省婚姻登记网 UKey 认证形成“三重”认证机制。

7.1.4 应对信息系统进行实时监控和管理，及时发现和处理系统漏洞和安全隐患。

7.1.5 应制定应急预案，包括系统故障、网络攻击等突发事件的应对措施。

7.2 婚姻登记数据管理

7.2.1 数据录入

在婚姻登记时，由婚姻登记员将双方的个人信息、婚姻状况、婚姻登记时间等信息录入系统。

7.2.2 数据审核

系统自动对录入数据的准确性和完整性进行审核。

7.2.3 数据查询

婚姻登记员可通过系统查询婚姻登记数据。

7.2.4 数据备份

系统每日自动备份婚姻登记数据。

7.2.5 数据统计分析

婚姻登记机关可通过系统对结婚登记数量、离婚登记数量、婚姻状况分布等婚姻登记数据进行统计分析。

7.2.6 数据共享

可与公安、司法等政务系统进行数据共享。

7.3 信息数据维护

7.3.1 应提供 7 h×24 h 的软硬件故障诊断和电话、电脑远程技术支持。

7.3.2 应对婚姻登记全过程信息数据进行采集记录，分析系统应用过程中出现的问题，进行汇总、处理、反馈。

7.4 后台服务

主要包括主机、存储设备的日常监控，设备的运行状态监控，故障处理，操作系统维护，补丁升级等内容。

8 服务监督

8.1 建立健全服务监督机制，明确监督检查的范围、内容、重点和实施部门。

8.2 监督检查通过日常检查、定期巡查和专项检查方式组织展开。

9 服务考评与改进

9.1 建立服务考评机制，明确考核重点、步骤和目标。

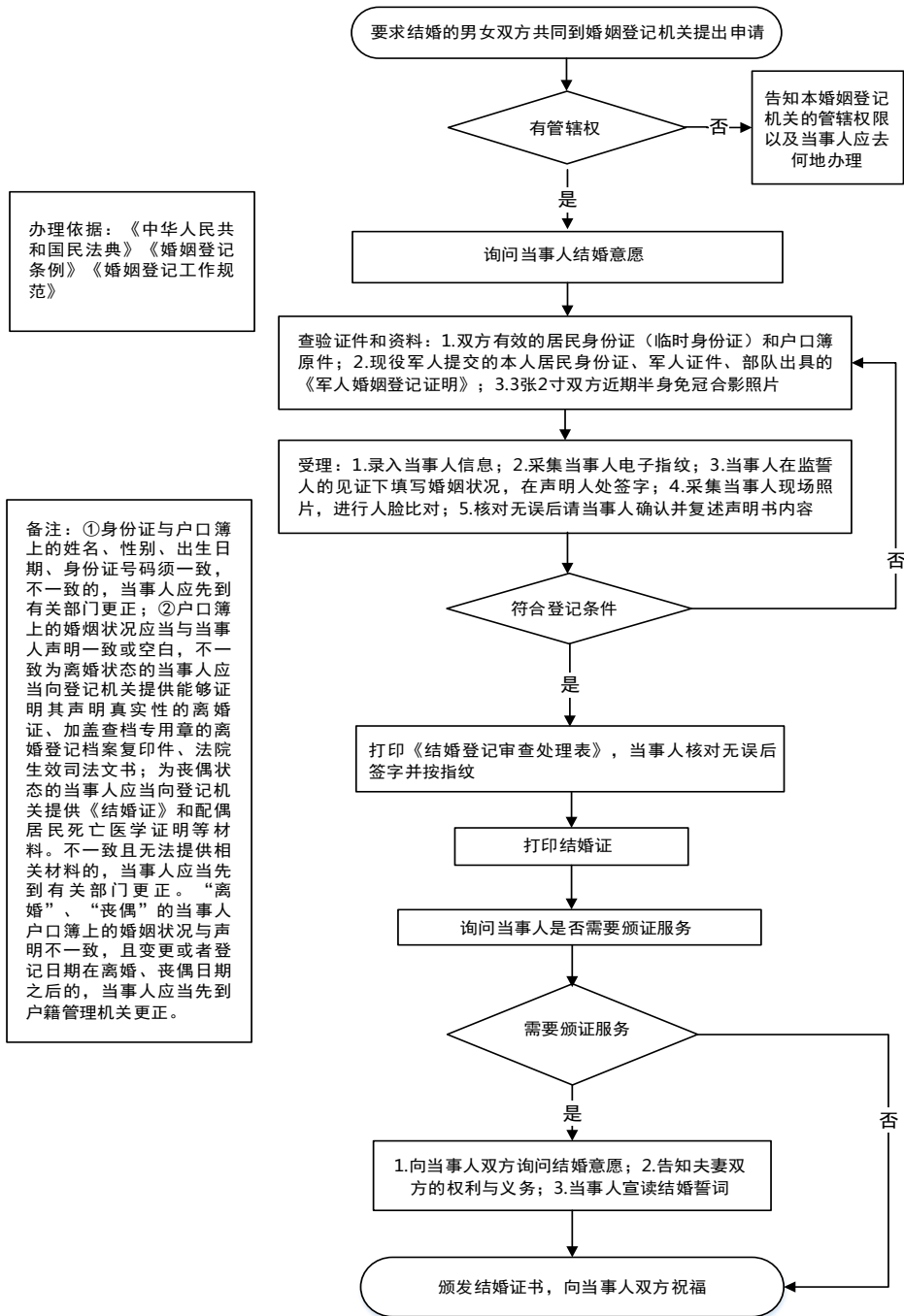
9.2 采取日常考评和年度考核相结合形式，对婚姻登记工作进行综合评定。

9.3 通过系统开展服务满意度评价。

9.4 及时查找婚姻登记服务工作中存在问题，制定预防和持续改进措施。

附录 A
(规范性)
结婚登记流程

结婚登记流程见图A.1。



图A.1 结婚登记流程

附 录 B
(资料性)
结婚登记规范用语

B.1 结婚登记用语

(当事人按所抽号码来到登记室门外)

登记员：您好，请进，两位请坐！

(当事人及登记员坐定后)

登记员：二位办理什么业务？

(当事人确认回答办理结婚登记业务后)

登记员：请出示你们的证件。

(核对资料后)

登记员：二位是否自愿结婚？是否有婚史？

(录入信息、采集指纹)

登记员：请二位看镜头。

(现场照片、证件照片采集完毕)

登记员：先生的职业是？文化程度？联系方式？

女士的职业是？文化程度？联系方式？

(保存信息)

登记员：请二位在移动客户端填写婚姻状况并签名。

请确认各自声明书内容。

(打印档案和证书)

登记员：请二位在审查处理表、声明书、诚信告知书上签名并按指纹。

(当事人签字按指纹)

登记员：这是二位的证件，请收好。

(核对检查并将结婚证分别颁发给当事人双方)

登记员：女士，这是您的结婚证。先生，这是您的结婚证。

(结婚证递交后)

登记员：二位的结婚登记办好了，恭喜两位结为夫妻。请您及时变更户口簿婚姻状况。

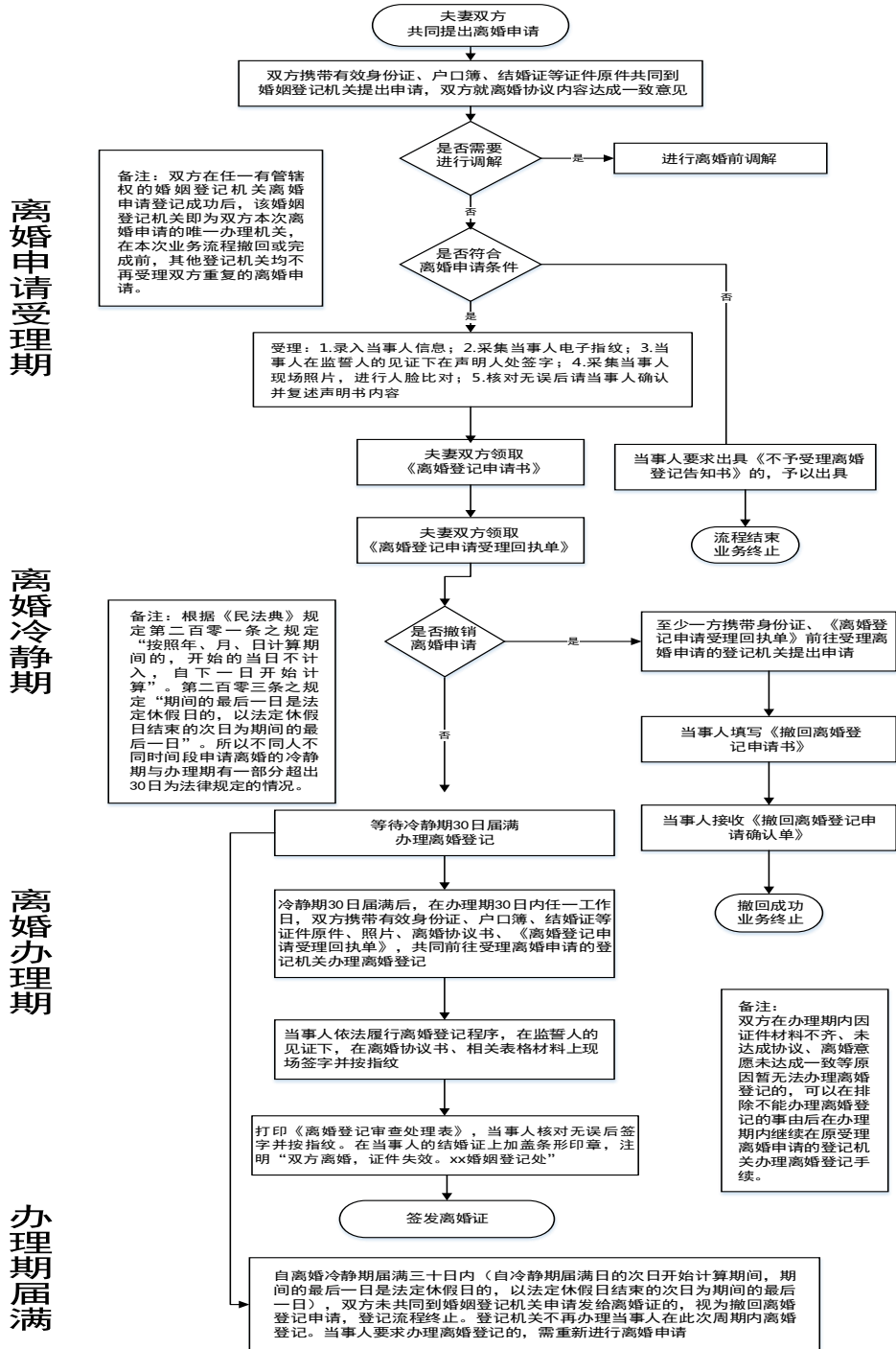
登记员：我们这儿有免费的颁证服务，请问二位需要参加吗？

(当事人确认参加/不参加后)

登记员：二位请沿指引在颁证厅外等候，会有颁证员为您服务。请慢走！

附录 C
(规范性)
离婚登记流程

离婚登记流程见图c.1。



图C.1 离婚登记流程

附 录 D
(资料性)
离婚登记规范用语

D.1 离婚申请用语

(当事人按所抽号码来到登记室门外)

登记员：您好，请进，两位请坐！

(当事人及登记员坐定后)

登记员：请问办理什么业务？

(当事人确认回答办理离婚申请业务后)

登记员：请出示你们的相关证件。

(核对身份证、户口簿、结婚证、离婚协议书后)

登记员：二位考虑清楚了吗，是否需要调解？

(需要调解的，开展调解工作；不需要调解的，进行离婚申请程序)

登记员：双方离婚是自愿的吗？对子女、财产、债务等事项是否达成一致意见？

(核对相关证件后，受理离婚申请业务。)

登记员：请二位看镜头采集现场照片、按压指纹。

请二位确认各自声明书内容并签名。

(录入信息，现场照片、指纹和签名采集完毕，审核无误后，发放《离婚登记申请受理回执单》)

登记员：离婚申请已办理，30天离婚冷静期后，二位按照回执单上规定的时间来登记处办理离婚登记业务。办理期内，双方未共同到婚姻登记机关申请办理离婚登记的，视为撤回离婚登记申请。

D.2 离婚登记用语

(当事人按所抽号码来到登记室门外)

登记员：您好，请进，请坐！

(当事人及登记员坐定后)

登记员：请问办理什么业务？

(当事人确认回答办理离婚登记业务后)

登记员：请出示你们的相关证件及《离婚登记申请受理回执单》。

(核对身份证、户口簿、离婚协议书、《离婚登记申请受理回执单》后)

登记员：二位考虑清楚了吗，是否自愿离婚？

(核对照片后)

登记员：现在我们需要分别做询问笔录，另一方需要回避，请问哪位先开始？

(签署协议前)

登记员：两位对离婚协议内容是否还有异议？离婚登记完成后，婚姻登记机关不受理协议变更。如果没有异议，请在协议书上签名按指纹。

(签完协议书后)

登记员：请二位看镜头。

(现场照片、证件照片采集完毕)

登记员：先生的职业是？文化程度？联系方式？

女士的职业是？文化程度？联系方式？

（保存信息）

登记员：请二位确认各自声明书内容，无误后点击屏幕上的红色确认键。

登记员：两位如果考虑清楚了，我现在就为你们办理离婚登记。

登记员：请在桌面上的指纹采集器上按压指纹，并在移动客户端屏幕上签名。

（当事人签字按指纹）

登记员：请二位在审查处理表、声明书、诚信告知书上签名按指纹。

登记员：这是二位的证件，请收好。离婚协议书，一人一份请永久保存。

（将离婚协议书和作废的结婚证分别递给当事人）。

登记员：这是您的离婚证（女士）、这是您的离婚证（先生）。

（离婚证递交后）

登记员：离婚登记就办好了，从即日起双方夫妻关系解除。建议二位尽快更改户口簿上婚姻状况。
谢谢二位的配合，请慢走！

附录 E
(规范性)
补领婚姻登记证流程

补领婚姻登记证流程见图E.1。

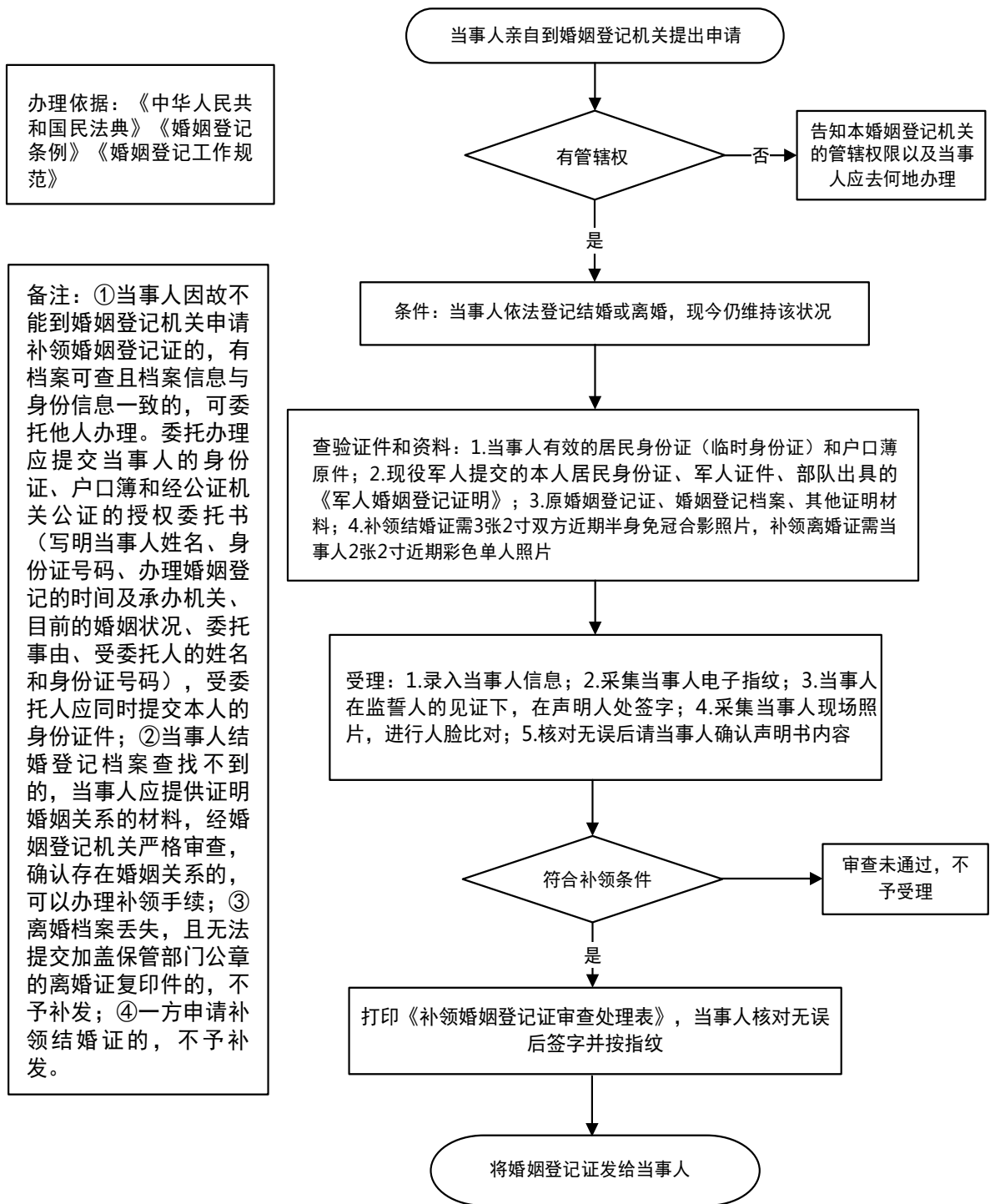


图 E.1 补领婚姻登记证流程

附 录 F
(资料性)
补领婚姻登记证规范用语

F.1 补领婚姻登记证用语

(当事人按所抽号码来到登记室门外)

登记员: 您好, 请进, 请坐!

(当事人及登记员坐定后)

登记员: 请问办理什么业务?

(当事人确认回答办理补领登记业务后)

登记员: 请出示你们的相关证件。

(核对资料后, 录入信息、采集指纹)

登记员: 请二位看镜头。

(现场照片、证件照片采集完毕)

登记员: 先生的职业是? 文化程度? 联系方式?

女士的职业是? 文化程度? 联系方式?

(保存信息)

登记员: 请二位在手机客户端签名并确认各自声明书内容, 无误后点击红色确认键。

登记员: 请二位审查处理表、声明书、诚信告知书上签名按指纹。

(当事人签字按指纹)

登记员: 这是二位/您的证件, 这是您的结婚证/离婚证, 请收好。

(整理并将身份证件和婚姻登记证递给当事人)

登记员: 二位/您的登记已经办好了。感谢您的配合, 请慢走!

附 录 G
(资料性)
系统硬件技术参数

系统硬件技术参数见表G.1。

表 G.1 系统硬件技术参数要求

序号	名称	技术参数
1	移动客户端	CPU 核数：八核+微智核 i6 屏幕尺寸：10.8 英寸 屏幕色彩：1600 万色 分辨率：2560×1600, 280PPI。 运行内存 (RAM)：4GB 存储容量 (ROM)：64GB 电池容量：7500mAh 触摸屏：电容十点触控
2	移动支架	材质：铝合金+钣金+ABS 转轴扭力：17.5KG
3	高精度电子手写笔	最低支持 2048 级高精度压感 支持电子屏流畅签名
4	高拍仪	主摄像头：4000×3000 高清 1200 万像素 副头：1600×1200 (配有触控三段式 LED 环绕补光灯) 感光元件：CMOS 扫描模式：黑白、灰阶、彩色一千六百万色全彩模式 拍摄速度：1 秒 ABS 镜头横杆+铝合金支撑杆结构，A4-A3 硬质文稿台，折叠直立升降式最大支持幅面 A3, 接口 USB2.0
5	指纹扫描仪	指纹可识别 指纹扫描仪符合 GA/T 1011—2012 的要求 采集状态有指示灯显示 采集器自带提示音箱 图像大小：256pixel×360pixel 采集窗口尺寸：14.25 mm×19.3 mm 有效图像尺寸：12.8mm×18mm 图像像素：500ppi

表 G.1 (续)

序号	名称	技术参数
6	USB Key	基于智能卡硬件唯一 ID 和 PIN 码认证； 每个认证锁有唯一的认证密钥。
7	高拍仪遮光板	定制产品，考虑办公场地是多光源，会影响采集信息的质量，采用遮光板可以有效
8	无线网卡	BL-H18 免驱版 1300M 双频 5G
9	婚姻登记智能终端机	液晶显示器：21.5 寸（16：9） 高清分辨率：1920×1080 支持 7 小时×24 小时运行，触摸屏：21.5 寸红外触摸屏控制 USB 机柜要求：集成双目活体检测人证比对摄像头，身份证阅读器，高拍仪，指纹仪，1020A4 打印机 工控主机：工控主板 H81 支持 7 小时×24 小时开机运行无死机无蓝屏，主频支持 3.6 GHz，主板支持 8USB，4com，工控 4G 内存，128 g 固态硬盘，电源支持 7 小时×24 小时运行
10	无线路由（企业级）	4 G 路由器 2 插卡式无线路由器
11	居民身份证读卡器	居民身份证读卡器符合 GA 450—2013 的要求，无线电骚扰符合 GB/T 9254.2—2021 A 级标准
12	电脑	处理器：Intel i5 9400/硬盘容量：128G（固态）+1TB（HDD）/内存容量：8G/集成显卡/ 显示器尺寸：21.5 英寸
13	证照照片高清扫描仪定制版	扫描参数色彩位数（输出）：纸张重量/厚度单张：35 g/m ² ~270 g/m ² （9.3 Ib~72 Ib） 灰度等级：256 级 扫描分辨率（光学）：300 dpi×300 dpi 及以上 扫描分辨率（插值）：600 dpi×600 dpi 及以上 集成版照片高清扫描+数字签章密钥一体式

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国民法典》
 - [2] 婚姻登记管理条例 中华人民共和国国务院令（2002）第 387 号
 - [3] 婚姻登记工作规范 中华人民共和国民政部 民发（2015）230 号
 - [4] 婚姻登记档案管理办法 中华人民共和国民政部令（2006）第 32 号
 - [5] 国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见 国办发（2020）35 号
 - [6] 陕西省内地居民婚姻登记“全省通办”实施方案 陕民办发（2022）72 号
 - [7] 西安市婚姻登记跨省通办实施方案 市民发（2021）57 号
 - [8] 关于在全市启用婚姻电子证照的通知 市民发（2022）55 号
 - [9] GA 450—2013 台式居民身份证阅读器通用技术要求
 - [10] GA/T 1011—2012 居民身份证指纹采集器通用技术要求
 - [11] GB/T 9254.2—2021 信息技术设备 多媒体设备和接收机电磁兼容 第 2 部分：抗扰度要求
-