

ICS 03.080.99

CCS A 12

团 体 标 准

T/SZZX 020—2024

婚姻介绍机构服务规范

Matchmaking Service Specification

2024-08-01 发布

2024-08-01 实施

深圳市质量协会 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。

本文件由深圳市品质消费研究院提出。

本文件由深圳市质量协会归口。

本文件起草单位：深圳市珍爱网信息技术有限公司、深圳市初告文化传媒有限公司、深圳市品质消费研究院、深圳市佰年情婚姻咨询服务有限公司、深圳市珍心爱婚姻咨询服务有限公司、深圳市臻婚网情感咨询服务有限公司、恋吧（深圳）文化传媒有限公司、深圳嫁日时光情感咨询有限公司。

本文件主要起草人：张莎莎、陈茂林、徐舒茜、程朴娟、张雨、唐莉、谭海燕、户亚威、李智儒、李瑜、曹颖、周游、邬贝贝、曾杰、彭茹、杨卢燕、侯嘉宁、辛艳林、林燕云。

婚姻介绍机构服务规范

1 范围

本文件规定了婚姻介绍服务在管理职责、服务过程、消费者权益保护、服务改进等方面的要求。本文件适用于从事婚姻介绍服务的各类机构。

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 23861 婚姻介绍服务

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

婚姻介绍服务 *matchmaking service*
为征婚者介绍配偶的过程。

[来源：GB/T 23861—2009，3.1]

3.2

婚姻介绍服务机构 *matchmaking service provider*
提供婚姻介绍服务的组织。

[来源：GB/T 23861—2009，3.2]

3.3

婚姻介绍服务人员 *matchmaker*
帮助征婚者介绍配偶的工作人员。

[来源：GB/T 23861—2009，3.3]

3.4

征婚者 *client*
通过婚姻介绍服务机构寻找配偶的单身人士。

[来源：GB/T 23861—2009，3.4]

4 服务总则

4.1 婚姻介绍服务机构的所有服务活动必须遵守国家法律法规，包括但不限于《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国消费者权益保护法》。

- 4.2 婚姻介绍服务机构应以诚实守信为基础，提供真实可靠的信息服务，不得进行虚假宣传或误导征婚者。
- 4.3 尊重征婚者的自主选择权，不得强迫或者诱导征婚者接受服务，充分保障征婚者的合法权益。
- 4.4 严格保护征婚者的个人隐私，未经征婚者同意，不得泄露或使用其个人信息。
- 4.5 对所有征婚者一视同仁，不因性别、年龄、职业、经济状况等不同而有所区别。
- 4.6 服务流程、收费标准、服务内容等信息应公开透明，确保征婚者充分了解其权利和义务。
- 4.7 提供专业的婚姻介绍服务，确保婚姻介绍服务人员具备相应的专业知识和资质。
- 4.8 确保服务过程中征婚者的人身和财产安全，避免因服务不当造成的损失。
- 4.9 根据征婚者反馈和服务评价，不断改进服务流程和服务质量。
- 4.10 婚姻介绍服务机构应当按照上述原则推进婚姻介绍消费服务环境建设，营造安全放心的婚姻介绍消费环境；加强消费服务的标准体系建设，不断提升服务质量。

5 基本原则

5.1 建立服务质量管理体系

婚姻介绍服务机构建立婚姻介绍服务质量管理体系应符合 GB/T 23861 的要求。

5.2 服务原则

服务原则应符合 GB/T 23861 的要求，保障公平、诚信、透明，尊重征婚者自主选择。

6 管理职责

婚姻介绍服务机构管理职责应符合 GB/T 23861 的要求。

7 资源管理

7.1 资源提供

婚姻介绍服务机构配置的资源应符合 GB/T 23861 的要求。

7.2 人力资源

7.2.1 婚姻介绍服务机构的人力资源开发、培训应符合 GB/T 23861 的要求。

7.2.2 婚姻介绍服务人员具备的基本素质、业务知识技能及资质要求如下：

- a) 应掌握相应的业务知识技能，熟悉相关法律、心理学、社会工作知识；
- b) 应经过专业的婚姻介绍服务技能培训，按要求完成培训课时，并通过相关考核，方可上岗。考核内容应包括婚姻介绍知识、服务流程和方式、服务技能、服务品质管理条例等；
- c) 应持有相关职业资格证书，如婚介师、婚姻家庭咨询师、心理咨询师、婚恋咨询师等；
- d) 应定期接受培训，培训内容应包括婚恋价值观、服务技能、服务人员职业道德等。

7.2.3 婚姻介绍服务人员应具备专业形象，不应发生以下行为：

- a) 使用不当语言；
- b) 与征婚者发生礼节性以外的肢体接触；
- c) 超出婚姻介绍服务的范围，在机构外与征婚者私下接触；
- d) 其他违反婚姻介绍行业职业准则的行为。

7.3 基础设施

7.3.1 婚姻介绍服务机构的基础设施应符合 GB/T 23861 的要求。

7.3.2 在收费场所显著的位置公布服务程序、业务规程、服务项目、收费标准等。

7.4 工作环境

婚姻介绍服务机构的工作环境应符合 GB/T 23861 的要求。

8 服务过程

8.1 服务过程的设计

婚姻介绍服务机构的服务过程设计应符合 GB/T 23861 的要求。

8.2 服务过程的要求

8.2.1 婚姻介绍服务机构的服务过程要求应符合 GB/T 23861 的要求。

8.2.2 婚姻介绍服务人员应统一着装、佩戴工作证上岗，仪容仪表符合规范。

8.2.3 婚姻介绍服务人员在服务过程中使用文明规范用语，举止得体，表情自然、亲切，微笑服务。

8.2.4 婚姻介绍服务人员不向不符合法律规定的人员提供婚姻介绍服务，不向非单身人员、未提供真实有效的身份信息的人员、未满 18 周岁人员提供婚姻介绍服务。

8.2.5 在服务开始之前，婚姻介绍服务人员应和征婚者确认服务内容，并签署合同。

8.3 服务记录

婚姻介绍服务人员应为征婚者如实做好服务记录，服务记录内容包括征婚者要求、服务费用、征婚者接待等，不应发生以下行为：

- a) 使用不文雅词汇；
- b) 私下记录征婚者的联系方式、身份证号码、征婚者住址等个人信息；
- c) 婚姻介绍服务人员未记录征婚者安排约见人员信息。

8.4 征婚者满意度调查

婚姻介绍服务机构应合理设计征婚者满意度评估表，满意度评估表应包括服务内容、介绍对象、服务态度、服务速度、服务环境、总体满意度评估等。满意度评估表需征婚者自行填写，体现征婚者的真实意思表示。

8.5 服务评价和汇总筛查

婚姻介绍服务机构应定期汇总征婚者服务情况：包括次数、征婚者情况和想法、总结婚姻介绍服务不成功原因，和征婚者协商下一步服务方向，筛查不诚信和异常行为征婚者情况。

8.6 规范合同

8.6.1 婚姻介绍服务机构应提供规范的书面服务合同，合同内容应是双方当事人的真实意愿表达，不应违反相关法律法规。

8.6.2 服务合同应当对择偶标准进行详细记录，择偶标准宜包括学历、年收入、身高、家庭情况、婚史、年龄、职业、常驻地等内容。除此之外，服务合同应当对服务内容、服务时间、服务次数、服务费用、服务流程、退费冷静期、诚信保证进行明确约定。应当明确约见服务、形象设计、技巧提升等服务数量和费用。

8.6.3 服务合同应当用清晰、明确、通俗易懂的语言表达，避免使用专业术语或模糊不清的表述，不得制定剥夺征婚者主要权利和加重征婚者义务的格式文本。

8.6.4 服务合同中不应含有“经营者单方享有解释权或者最终解释权”“一经售出概不退换”等不公平格式条款。

8.6.5 服务合同的最长期限为一年。合同期满终止后，经过双方协商一致可以进行续签，续签期限同样不超过一年。

8.7 诚信服务

8.7.1 积极合理竞争

8.7.1.1 不应发布虚假广告

婚姻介绍服务机构发布的广告应符合《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国广告法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》等的相关规定，确保广告内容的真实性、合法性和完整性，避免夸大、隐瞒或虚假宣传。

8.7.1.2 不应过度渲染数据

婚姻介绍服务人员在与征婚者沟通时，应严格按照机构真实的数据进行陈述，不应过度渲染机构婚姻介绍数据。

8.7.1.3 不应向征婚者过度承诺

婚姻介绍服务人员应如实向征婚者介绍产品和服务，不应违规向征婚者承诺如下服务内容：

- a) 承诺提供延期、退费、暂停等服务；
- b) 承诺提供服务期以外的任何人工服务；
- c) 违反机构关于婚姻介绍次数的规定，承诺提供超出上限的服务；
- d) 其他超出合同约定的服务，经过机构许可的除外。

8.7.1.4 不应阻止征婚者离开

征婚者享有人身自主权，婚姻介绍服务人员在接待征婚者时，应充分尊重征婚者的个人意愿，任何时候均不应通过言语或行为阻拦征婚者离开。

8.7.1.5 不应违规推销

婚姻介绍服务人员不应有以下行为：

- a) 以“家访”“背景调查”等不实服务为由进行服务售卖；
- b) 向征婚者推销非机构婚姻介绍的相关产品或者服务；
- c) 向征婚者推荐对其造成误导或超出其需求的其他业务。

8.7.1.6 不应引导征婚者违规支付

婚姻介绍服务人员应按照婚姻介绍服务机构的财务规定指导征婚者进行付款，不应：

- a) 在征婚者签订合同之前，协助征婚者完成支付；
- b) 引导、帮助征婚者以违反机构的财务制度的方式进行付款，致使征婚者所付款项未到机构账户；
- c) 出现抢刷卡、骗刷卡等行为。

8.7.1.7 不应碰触征婚者财物

无论征婚者是否通过口头或书面的形式进行授权，婚姻介绍服务人员在为征婚者服务的过程中，不应触碰、操作、抢夺征婚者的财务。

8.7.2 合理合规地获取并使用机构资源

婚姻介绍服务人员不应有以下行为：

- a) 引导或帮助征婚者重复注册，或者替征婚者进行注册；
- b) 未经征婚者书面同意，将其个人信息用于征婚服务以外的事项；
- c) 私下交换征婚者信息或使用非正规渠道来访的征婚者信息；
- d) 未经婚姻介绍服务机构同意，组织征婚者参加非机构举办的见面会、培训、宣讲等活动。

8.7.3 不应向征婚者传达虚假信息

婚姻介绍服务人员在与征婚者沟通时，应如实向征婚者传达信息，不应有以下行为：

- a) 利用虚构人物吸引征婚者；
- b) 违背事实向征婚者传达介绍对象关注到的征婚者情况，包含但不限于虚假告知受介绍对象委托联系征婚者，虚假告知对方对征婚者满意、感兴趣、期待的情况；
- c) 在未联系介绍对象或介绍对象未同意的情况下，告诉征婚者传情或牵线成功；
- d) 向征婚者隐瞒、夸大征婚重要信息或捏造、隐瞒服务内容；
- e) 其他向征婚者传达不实信息行为。

9 消费者权益保护

9.1 价格透明与公平收费

9.1.1 婚姻介绍服务机构提供服务，应当提供真实、准确、全面的中介服务信息，按照政府价格主管部门的规定明码标价，明示价格、服务的项目、收费标准等有关情况。

9.1.2 婚姻介绍服务机构应当在其经营场所悬挂价目表，对其服务项目的内容、价格、分级进行显著公示。

9.2 档案记录与信息保密

9.2.1 婚姻介绍服务机构应为征婚者建立档案记录，并妥善保管。档案应包括但不限于个人信息、消费记录、服务记录、投诉记录等。

9.2.2 服务记录至少一式两份。婚姻介绍服务机构应提供一份服务记录给征婚者自行保存，以便征婚者随时查阅。同时采取必要措施保障个人信息的安全，防止信息泄露、损毁或丢失。

9.2.3 婚姻介绍服务机构应当确保档案信息的安全，不得泄露给未经授权的第三方。对需要公开的个人信息，婚姻介绍服务机构应提前告知并取得征婚者的同意，方可处理。

9.2.4 相关档案应当至少保存至合同履行完毕后三年。

9.3 征婚者个人信息保护

9.3.1 婚姻介绍服务机构处理（包括收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等）征婚者个人信息应当遵循合法、正当、必要和诚信原则，不得通过误导、欺诈、胁迫等方式处理个人信息。

9.3.2 婚姻介绍服务机构处理征婚者的个人信息应当取得征婚者的书面同意，并限于实现征婚服务目的的最小范围，不得过度收集个人信息。

9.3.3 婚姻介绍服务机构不得非法处理征婚者个人信息，不得非法买卖、提供或者公开征婚者个人信息。

9.3.4 对于需要公开的征婚者信息，机构应确保征婚者充分了解信息公开的范围、目的和后果。

9.4 退费机制

9.4.1 退费冷静期

婚姻介绍服务机构与征婚者签订书面服务合同时，应在合同中设置冷静期，冷静期自合同签订之日起7日。冷静期内，婚姻介绍服务机构一般不开展服务，征婚者有权单方面解除合同且无需说明理由，不承担违约责任，婚姻介绍服务机构应退还除已实际发生的合理支出外征婚者已支付的全部服务费用（如第三方支付手续费）。征婚者主动放弃冷静期要求婚姻介绍服务机构提供服务的除外。

9.4.2 退费约定

9.4.2.1 退费规则应写入服务合同，若有违约金，则双方在法律规范范围内协商确定违约金比例。

9.4.2.2 退费规则应与征婚者协商一致。服务合同生效后，若婚姻介绍服务可按次数计算的，因征婚者原因申请退款的，婚姻介绍服务机构应当根据未使用的服务次数比例核算剩余价款，并在剩余价款的基础上收取违约金，退还剩余费用。服务合同生效后，若婚姻介绍服务无法按次数计算，仅约定了服务时间段，因征婚者原因申请退款的，婚姻介绍服务机构应当根据未使用的服务时间比例核算剩余价款，并在剩余价款的基础上收取违约金，退还剩余费用。上述情况在计算剩余费用时，应当按实际交易价格计算均价。若婚姻介绍服务机构在履行服务过程中存在过错，则婚姻介绍服务机构应当减免违约金，并主动退还剩余费用。

9.4.2.3 婚姻介绍服务机构以预收款方式提供服务的，应当在终止经营、歇业或者变更直接提供服务的经营场所之日前十五日发布告示，并以电话、短信、即时通讯工具、电子邮件等有效途径告知征婚者。征婚者要求退费的，应当无条件退还剩余费用。

9.4.3 退费时效

征婚者符合退费条件并向婚姻介绍服务机构提出退费申请的，双方经协商达成一致退费金额后，婚

姻介绍服务机构应在 15 日内一次性退清相关款项。

9.4.4 退费沟通

在退费过程中，婚姻介绍服务机构应和征婚者保持沟通，明确告知退费的环节，退款的进度，和预计退款时间。

9.5 投诉处理机制

婚姻介绍服务机构应建立完善的投诉处理机制，设立专门的投诉渠道，确保征婚者在遇到服务质量问题时，能够及时提出投诉并得到公正、及时的处理。

9.5.1 婚姻介绍服务机构应提供线上、线下征婚者意见反馈渠道，包括但不限于线下门店投诉或客服电话投诉。

9.5.2 投诉处理时效

收到征婚者投诉后，服务婚姻介绍服务人员应在 48 小时内给予征婚者应答，5 个工作日内进行跟进处理，45 个工作日内处理结束。

9.5.3 争议解决途径

婚姻介绍服务机构与征婚者发生争议时应当与征婚者积极沟通，争取协商和解，并应保证征婚者其他解决争议途径，包括：

- a) 请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；
- b) 向有关行政部门投诉；
- c) 根据与婚姻介绍服务机构达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；
- d) 向人民法院提起诉讼。

10 服务改进

婚姻介绍服务机构进行服务所需的监控、分析和改进过程应符合 GB/T 23861 的要求。机构应定期对婚姻介绍服务人员进行法律法规和职业道德的教育与培训，确保婚姻介绍服务人员充分理解并遵守相关法律法规，提高服务质量，维护征婚者权益。
