

T/HEBQIA

团 体 标 准

T/HEBQIA XXXX—XXXX

公益红娘服务站服务规范

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

河北省质量信息协会 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 基本原则 1

5 管理要求 1

6 服务场所 2

7 服务设施 2

8 服务人员 2

9 服务项目 2

10 服务流程 2

11 档案管理 3

12 广告规范要求 4

13 投诉处理 4

14 服务改进 4

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由河北省佐助公益基金会提出。

本文件由河北省质量信息协会归口。

本文件起草单位：河北省佐助公益基金会、佐助公益红娘专业委员会、XXXXXX。

本文件主要起草人：XXXXXX。

内部讨论资料 严禁非授权使用

公益红娘服务站服务规范

1 范围

本文件规定了公益红娘社区服务站的基本原则、管理要求、服务场所、服务设施、服务人员、服务项目、服务流程、档案管理、广告规范要求、投诉处理和服务改进。

本文件适用于公益红娘服务站及站内服务。

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

GB/T 23861界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本原则

- 4.1 有固定的服务场所。
- 4.2 服务人员人数应满足服务需要，一般不少于 5 人。
- 4.3 法定代表人具有大专以上学历。
- 4.4 具有合法的民政注册法人登记证书或工商营业执照和税务登记证。
- 4.5 向征婚者提供的信息应真实有效。
- 4.6 保护征婚者的个人信息的安全。
- 4.7 应针对服务人员建立完善的培训、考核和监督制度。
- 4.8 服务场所符合安全、消防、卫生、环境保护等国家有关法规和标准的要求。

5 管理要求

- 5.1 公益红娘社区服务站可根据区域设置分站，各分站应接受总站指导培训，参加总站有关活动，确保统一政策制度的执行。
- 5.2 严格遵守法律法规，依法经营。
- 5.3 法定代表人和职业经理应了解熟悉婚姻介绍行业法律法规并认真贯彻与执行。
- 5.4 具有工作制度、质量制度、环境卫生管理等各项规章制度，并装订成册。
- 5.5 具有岗位职责、服务要求，并明确责任人。
- 5.6 使用合法、规范的服务合同和登记表格。
- 5.7 具有服务监督制度，接受征婚者投诉。
- 5.8 对征婚者的投诉应有记录台帐、有分析，并及时处理、回复。发现问题，及时整改。
- 5.9 应维护服务站信誉和征婚者的合法权益。

6 服务场所

- 6.1 服务场地建筑面积应达到 100 m² 以上，设有不少于 2 间独立的约见区域，具有独立的办公区域和服务区域。
- 6.2 服务环境安静优雅、整洁温馨、布局合理。
- 6.3 服务场所内水、电、燃气、环境、卫生、消防等设施应符合有关规定。
- 6.4 应设立服务服务站导向指示牌和相关宣传品。
- 6.5 应在服务场所公示如下信息：
- 服务人员姓名、照片、工号；
 - 服务内容、服务流程、服务公约、监督电话；
 - 收费标准；
 - 民政或工商、税务等政府部门颁发的有效证照。

7 服务设施

- 7.1 办公设施齐全，应配备可上网的电脑和传真机、复印机、扫描仪、数码相机、电话机、身份证查验机、文件柜、档案柜等设备。
- 7.2 配备介绍各项服务项目的内容、流程、收费标准等信息的宣传资料。
- 7.3 宜有用于处理客户资料，并进行查阅管理与的信息系统软件。

8 服务人员

- 8.1 应了解、熟悉婚姻介绍行业相关政策、法规和服务标准。
- 8.2 应熟知服务内容、服务流程、收费标准。
- 8.3 具备能与征婚者交流、沟通的语言表达能力。
- 8.4 善于了解征婚者，关注征婚者的需求，积极主动做好服务工作。
- 8.5 应充分尊重征婚者的不同爱好、习俗、礼节、宗教信仰和禁忌。

9 服务项目

服务项目名称和内容应符合表1要求。

表 1 服务项目名称和内容

服务项目	服务内容
单次介绍	一次性地为征婚者介绍服务
会员制式	有特定期限、次数和形式的服务
广告征婚	各类媒体发布的个人征婚信息
联谊活动	联欢、舞会、旅游、座谈等服务
婚恋指导	根据征婚者需求对其婚恋观作出辅导
网络服务	服务站通过自主建立的互联网网站，提供征婚信息和服务
其它形式	其它形式的各类婚姻介绍相关服务项目

10 服务流程

10.1 来访接待

- 10.1.1 来访形式包括电话来访、线上来访和现场来访。
- 10.1.2 向征婚者介绍本单位业务，了解客户基本情况及需求。
- 10.1.3 根据征婚者服务要求与条件，针对性地向征婚者介绍相关服务项目、收费标准和享受的相应服务。

10.2 填写表格

- 10.2.1 应指导帮助征婚者规范完整填写有关资料，并予以核实。
- 10.2.2 资料填写完毕后，征婚者和服务站应按规定予以签名和盖章加以确认。
- 10.2.3 应将相关资料进行编号，作为内部资料保存。
- 10.2.4 完成登记手续后征婚者方可查阅会员资料。
- 10.2.5 外部资料应与内部资料编号一致，并有序存放，便于客户查阅。
- 10.2.6 应详细解答征婚者询问，及时安排约见。

10.3 合约签订

- 10.3.1 任何服务项目均应签订服务合同。
- 10.3.2 签订合同应由征婚者本人签名确认。
- 10.3.3 要求征婚者出示户籍证明、身份证、婚姻状况证明、学历证明等材料原件。
- 10.3.4 应对有效证件进行严格的审验，并将有关证件复印存档。
- 10.3.5 对提供证件、证明不全者，应当面告知征婚者，待证件证明齐全后方可办理手续。
- 10.3.6 合同中应明确服务项目、服务期限、服务次数、支付方式及双方的具体约定内容，会员制服务形式，原则上一年服务期服务介绍不应少于 10 次，半年服务期服务介绍不应少于 5 次。
- 10.3.7 合同的服务期限约定中不应出现“终身服务”、“介绍成功为止”、“服务到满意”等内容。

10.4 约见服务

- 10.4.1 对新入会征婚者应在一周内安排首次介绍约见。首次约见应在服务人员陪同下介绍双方认识，并向双方提醒相关注意事项。征婚者双方一致拒绝陪同的，服务人员可不予陪同。
- 10.4.2 单次约见服务必须符合征婚者的求偶要求，并与征婚广告信息相符。
- 10.4.3 应根据征婚者双方的基本情况和各自需求合理配对和安排约见。
- 10.4.4 应事先向征婚者介绍对方基本情况，征得双方同意后方可安排。
- 10.4.5 应在约见的前一天或当天再次予以确认并记录，若有变化应及时处理。
- 10.4.6 征婚者应在约见服务记录上签名认可。
- 10.4.7 同一天内原则上只能安排一次约见，遇特殊情况应得到征婚者双方当事人同意。
- 10.4.8 应有征婚者征询意见和反馈信息记录。
- 10.4.9 征婚者更改或取消约见，应及时告知另一方征婚者，并说明原因。

10.5 跟进服务

- 10.5.1 应准确判断征婚者的婚恋需求，正确引导，适时拟订、调整服务方案。
- 10.5.2 应及时了解和掌握信息反馈，分析双方感受和想法，拟定下次推荐方案。

10.6 解除服务

- 10.6.1 解除服务的，应由征婚者亲自办理。
- 10.6.2 解除服务后，应将征婚者照片、身份证、户口复印件归还征婚者。
- 10.6.3 解除服务后，应在留存的征婚者内部资料右上方注明解除服务的时间，在“备注”栏内注明原因。
- 10.6.4 解除服务后，应撤销征婚者的外部资料并封存内部资料二年以上，并妥善保管，以备查询。

11 档案管理

- 11.1 服务站档案包括征婚者填写的所有表格、合同、声明书、照片、服务记录信息资料属内部资料。
- 11.2 会员的内部资料仅供服务站的服务人员查阅。
- 11.3 服务站不应将征婚当事人的内部资料信息用于除婚姻介绍业务外的其他方面。
- 11.4 任何人不应将本服务站征婚者资料转移、外泄、倒卖。
- 11.5 终止服务后，其内部资料应作为业务档案保管二年后，由服务站负责自行销毁。

12 广告规范要求

- 12.1 刊登征婚广告时应出示经营服务有效证件。
- 12.2 广告上征婚者资料编号应和服务站内、外部资料编号一致。
- 12.3 刊登征婚广告信息应真实，用语规范，不虚构信息和夸大内容。
- 12.4 不应以交友、觅友等形式刊登征婚广告。
- 12.5 在媒体刊登的征婚广告底稿应存档备查。

13 投诉处理

- 13.1 应建立投诉处理工作机制。
- 13.2 服务站应接受征婚者以来电、来信、来访等形式提出的投诉。
- 13.3 对征婚者投诉，服务站均应耐心接待，详细了解情况，作好记录，做好安慰疏导工作。
- 13.4 服务站应在一周内答复征婚者投诉处理意见。
- 13.5 服务站有过错行为的，应向征婚者致歉，按合同的约定承担违约责任。
- 13.6 服务站在服务过程中无过错的，应向征婚者解释清楚，说明情况。
- 13.7 征婚者对服务站处理投诉结果不满的，可以按规定向有关方面投诉。

14 服务改进

- 14.1 婚姻介绍服务服务站应定期进行内部审核，以确定服务是否达到本文件的要求以及本服务站自身所确定的要求。
 - 14.2 服务站应采用适当方法对服务过程进行监控，应能证实服务过程是否有效。当未能达到预期结果时，应采取适当的改进措施，以确保服务的有效性。
 - 14.3 婚姻介绍服务服务站应确定、收集和分析有关数据，以证实服务及管理的有效性，并明确在何处进行持续改进，包括：婚姻介绍的成功率、婚姻介绍成功所需服务时间和约见对象数量、征婚者对服务过程及其效果的评分等。
-