

《婚姻介绍服务》国家标准

ICS 03.080.99

A 12

中华人民共和国国家标准

GB/T 23861-2009

婚姻介绍服务

Matchmaking Service

2009-05-04 发布

2009-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局

中国国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
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 管理职责.....	2
6 资源管理.....	4
7 服务过程.....	5
8 服务改进.....	6
附件 A (规范性附录) 婚姻介绍服务合同.....	8
参考文献.....	10

前 言

本标准的附件 A 为规范性附录。

本标准由中华人民共和国民政部提出。

本标准由全国婚庆婚介标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：中国社会工作协会婚介行业委员会、上海市婚姻介绍机构管理协会、北京百合在线科技有限公司、北京芦珊咨询有限公司、上海花千树信息科技有限公司、广州市青年婚姻介绍所、上海鸳鸯缘婚姻介绍服务公司、杭州心心缘公关联谊有限公司、贵州婚姻家庭协会婚介行业委员会、广州创缘咨询服务有限公司。

本标准主要起草人：徐留根、慕岩、芦珊、龚海燕、王伟明、伍尚辉、林克武、周卓颖、邱少波、黄子模、林霖、牟光君。

引 言

婚姻介绍服务机构为征婚者介绍配偶，其服务效果直接影响征婚者未来的家庭幸福和社会和谐，因此，婚姻介绍服务机构的经营水平和服务质量是非常重要的。本标准的制定和发布，将促进国内婚姻介绍服务质量的提升和婚姻介绍服务行业的良性发展，从而保障广大征婚者的权益。

婚姻介绍服务

1 范围

本标准规定了婚姻介绍服务在管理、资源、过程、改进等方面的要求。

本标准适用于从事婚姻介绍服务的各类机构。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准。鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 19001 质量管理体系 要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

婚姻介绍服务 matchmaking service

为征婚者介绍配偶的过程。

3.2

婚姻介绍服务机构 matchmaking service provider

提供婚姻介绍服务的组织。

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。

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。

4 基本原则

4.1 建立服务质量管理体系

婚姻介绍服务机构应根据 GB/T 19001 的要求，建立婚姻介绍服务质量管理体系，并根据征婚者的需求不断改进，以确保服务质量管理体系的有效实施。

4.2 服务原则

- a) 以征婚者为中心，尽力满足其需求；
- b) 按统一标准提供服务；
- c) 应针对服务人员建立完善的培训、考核和监督制度；
- d) 不向征婚者提供虚假信息；
- e) 保护征婚者的个人信息的安全；
- f) 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 管理职责

5.1 管理承诺

婚姻介绍服务机构的最高管理者应根据 GB/T 19001 的规定，建立和实施服务质量管理体系，建立服务管理体系应满足以下目的和要求：

- a) 确立服务质量方针、目标；

- b) 让员工充分认识和理解以征婚者为中心的基本原则；
- c) 承诺尽可能满足征婚者需求，并不断改进服务的方法；
- d) 确保资源的合理利用。
- e) 进行管理评审；

5.2 服务质量方针

最高管理者应确保服务质量方针：

- a) 与婚姻介绍服务机构的服务宗旨相适应；
- b) 为评审服务质量目标提供框架；
- c) 在服务机构内得到员工的认知和遵守；
- d) 根据服务机构宗旨及服务质量要求，做出适时修改和完善。

5.3 职责

5.3.1 服务质量管理部门

最高管理者应在服务机构内设置服务质量管理部门或指定一名服务质量管理负责人，负责服务质量管理体系的实施，并在定期召开的管理评审会议上，向最高管理者报告服务质量管理体系的实施情况和改进建议。

5.3.2 内部沟通

最高管理者应在服务机构内建立沟通机制，可以建立一个正式或非正式的交流制度，使员工有更多机会与管理层沟通，内部沟通应注重：

- 使员工充分理解服务机构的管理制度、服务规范；
- 定期听取服务质量管理负责人的汇报；
- 向员工传达服务质量会议的内容；
- 提供能够促进内部沟通的场所；
- 开展能够促进内部沟通的活动。

5.4 文件要求

5.4.1 服务质量管理体系的文件应包括：

- 服务质量方针；
- 服务质量目标；
- 服务质量手册；
- 服务资质证明文件；

- 服务人员的职业资格证书；
- 员工管理制度；
- 面向征婚者的服务说明书；
- 婚姻介绍服务合同范本（见附录 A）；
- 征婚者档案管理规范；
- 相关记录（见 5.5.3）。

5.4.2 服务质量手册

婚姻介绍服务机构应编制并不断完善服务质量手册。服务质量手册的内容包括：

- 服务质量管理体系的范围；
- 服务程序；
- 服务过程和质量要求；
- 服务质量监督措施等。

5.4.3 工作记录

应建立并保持工作记录，以提供服务质量管理体系有效运行的证据。工作记录应保持清晰、易于识别和检索。

5.5 管理评审

5.5.1 信息收集

最高管理者应定期评审服务质量管理体系，管理评审宜收集以下信息：

- 征婚者反馈的意见和建议；
- 服务过程和质量的数据；
- 预防和纠正措施的执行情况；
- 以往管理评审的效果。

5.5.2 评审结果

管理评审结果宜注重以下方面的内容：

- 调整服务质量管理体系的内容；
- 修订服务质量手册；
- 改进服务方法；
- 资源配置的合理性和适用性等。

6 资源管理

6.1 资源提供

为实施服务质量管理体系，从而实现婚姻介绍服务的质量方针和目标，婚姻介绍服务机构应配置充分、适宜的资源，包括：

- 人力资源；
- 基础设施；
- 工作环境。

6.2 人力资源

婚姻介绍服务机构应将人力资源的开发、培训作为重要工作之一。员工应能胜任其职责要求。

婚姻介绍服务机构在人力资源方面应做到：

- 确定影响婚姻介绍服务质量的相关工作人员的基本能力要求；
- 婚姻介绍服务人员应持有相关职业（婚介师、婚姻家庭咨询师、心理咨询师等）资格证书；
- 上岗前的招聘、培训和试用；
- 上岗后的定期培训；
- 培训应有记录。

6.2.1 培训内容

- 服务意识和职业化；
- 婚恋心理学；
- 沟通技巧；
- 案例分析。

6.2.2 培训方式

- 集体培训；
- 小组督导；
- 一对一指导。

6.3 基础设施

婚姻介绍服务机构应确定、提供并维护为达到服务质量要求所需的基础设施，包括：

- a) 工作场所：应明确分区咨询服务区、资料查询区、约见区、办公区等；
- b) 基本设备：计算机、打印机、电话机、传真机、照相机、客户关系管理系统等；
- c) 支持性服务：电话线路、互联网接入、身份证查验等。

6.4 工作环境

婚姻介绍服务机构应建立有利于提高服务质量的工作环境，包括：

- 良好的组织文化；
- 安全、卫生、舒适的办公环境；
- 员工之间和谐的人际关系等。

7 服务过程

7.1 服务过程的设计

婚姻介绍服务机构应设计和实现婚姻介绍服务所需的过程。服务过程的设计应与服务质量管理体系的要求相一致（见 4.1）。

在设计服务过程时，婚姻介绍服务机构应确定以下方面的内容：

- a) 服务的质量目标和要求；
- b) 工作文件、服务过程和资源方面的需求；
- c) 服务过程质量控制；
- d) 实现服务过程以及服务是否达到质量要求的有关记录（见 5.5.3）。

7.2 服务过程的要求

- a) 向征婚者明确服务的内容、期限、质量要求和费用；
- b) 查验征婚者的身份证、户口簿、学历证书等身份证明文件；
- c) 让有婚史的征婚者出示离婚证明或丧偶证明；
- d) 要求征婚者如实填写个人信息登记表，并签署个人信息真实性声明；
- e) 对征婚者的档案妥善保管，保护征婚者个人隐私；
- f) 及时收集征婚者的反馈意见；
- g) 及时、妥善地处理征婚者的投诉；
- h) 对于征婚者提出的问题或要求，应在三个工作日内予以答复；
- i) 尊重不同民族、不同文化背景的征婚者的风俗习惯和特定需求；

j) 应规定服务期限，不应提供无限期或介绍到成功为止的服务。

8 服务改进

8.1 服务改进目标

婚姻介绍服务机构应规划并实施以下方面所需的监控、分析和改进过程：

- a) 服务是否达到质量目标；
- b) 服务质量管理体系是否达到要求；
- c) 对服务质量管理体系的持续改进是否有效。

8.2 服务质量监控

8.2.1 收集反馈

婚姻介绍服务机构应及时了解征婚者、政府相关部门、行业组织等对于服务的反馈意见，并对这些信息进行整理和分析。

8.2.2 内部审核

婚姻介绍服务机构应定期进行内部审核，以确定服务是否达到本标准的要求以及本机构自身所确定的要求。

8.2.3 服务过程监控

婚姻介绍服务机构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。

8.3 数据分析

婚姻介绍服务机构应确定、收集和分析有关数据，以证实服务及其质量管理体系的有效性，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。

8.4 改进

8.4.1 持续改进

婚姻介绍服务机构应利用服务质量方针、服务质量目标、监控、纠正和预防措施以及管理评审，持续改进服务质量管理体系的有效性。

8.4.2 纠正措施

婚姻介绍服务机构应采取措施，以消除导致服务不合格的原因，防止再次发生服务不合格的情况。

8.4.3 预防措施

婚姻介绍服务机构应采取措施，以预先消除导致服务不合格的原因，防止发生服务不合格的情况。

附录 A

(规范性附录)

婚姻介绍服务合同

A.1 婚姻介绍服务合同内容

婚姻介绍服务合同应包括如下内容：

- A.1.1 甲方（征婚者）和乙方（婚姻介绍服务机构）的名称；
- A.1.2 婚姻介绍服务的内容和期限；
- A.1.3 双方的权利和义务；
- A.1.4 服务费用及支付方式；
- A.1.5 违约责任的认定和争议处理方法；
- A.1.6 订约时间和地点。

A.2 婚姻介绍服务合同范本

婚姻介绍服务合同的范本如下：

婚姻介绍服务合同

征婚者（甲方）：

婚姻介绍服务机构（乙方）：

根据《中华人民共和国合同法》等规定，双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上就婚姻介绍服务有关事项达成如下协议：

一、服务项目

- 1. 加 入 会 员
- 2. 单 次 介 绍

单次介绍次数为-----。

单次介绍是指（可多选）：

- (1) 给甲方提供令其满意的征婚对象资料
- (2) 安排甲方和征婚对象互换联系方式
- (3) 安排甲方和征婚对象见面
- (4) 给甲方提供让甲方见面后感觉满意的征婚对象

3. -----

以上项目“3”内容可根据双方实际需求约定。

二、合同有效期

1. 自 --年 月 日起，至 --年 月 日止。

三、服务内容

1. 根据甲方要求提供本机构会员的个人资料供查阅；
2. 根据甲方要求提供个别约见服务；
3. 提供婚恋心理咨询和婚恋法律咨询；
4. 提供本机构举办的各项联谊活动（约定可收费或免费）。
5. -----。

以上内容“5”可根据甲方要求提供的其它服务另行约定服务形式和收费标准约定。

四、服务费用及支付

1. 服务费用合计为 元，大写： 元。
2. 本合同签订当日，甲方应足额付清服务费。乙方收到钱款，应即时向甲方开具收款凭证。
3. 其它收费约定：-----。

五、甲方权利和义务

1. 在本合同签订之前，甲方应向乙方出示证明身份和婚姻情况的有效合法证件，

甲方须如实填写《个人资料登记表》，如实介绍本人基本情况及要求，如有弄虚作假由甲方负责。

2. 甲方应积极配合乙方完成合同约定的婚姻介绍服务。
3. 在甲方与另一方征婚当事人交往过程中应遵守社会公德，如有欺骗行为，乙方有权终止服务；如触犯法律的，由甲方承担法律责任。
4. 甲方在征婚交友过程中发生婚恋矛盾和财物纠纷，应与另一方征婚当事人自行协商解决。
5. 甲方如因自身因素要求中止终止婚姻介绍服务，乙方不予退款。

六、乙方权利和义务

1. 乙方应积极、热情、诚信、规范地为甲方完成合同约定的婚姻介绍服务。
2. 乙方应当保护甲方的隐私权，不得侵犯甲方的个人隐私，并为其保密。
3. 如乙方不按本协议进行服务或乙方在服务过程中，有提供虚假信息和虚假服务行为，甲方有权向乙方提出合理退款和赔偿。
4. 合同服务期满或终止服务合同后，甲方的个人资料由乙方归档封存6个月。6个月后如甲方不取回资料，乙方有权自行销毁。

七、争议解决

履行本合同时发生的争议，由双方协商解决或申请调解解决，协商、调解解决不成的，可选择以下第 种方式解决：

1. 向（婚介行业组织）投诉；
2. 向消费者协会投诉；
3. 向 人民法院提起诉讼。

八、其他约定

本合同经双方签字、盖章后生效。双方对合同内容的变更或补充应采用书面形式，作为本合同的附件。附件与本合同具有同等法律效力。

甲方（签章）:

委托代理人:

电话:

合同签订日期: 年 月

乙方（签章）:

委托代理人:

电话:

日 合同签订地点: