

上海市民政局

沪民婚发〔2025〕2号

上海市民政局关于印发《关于开展上海市婚姻介绍服务机构服务质量日常监测的工作方案（试行）》的通知

各区民政局：

为提升婚姻介绍服务机构服务质量，加强服务过程监管，根据《上海市婚姻介绍机构管理办法》《关于加强上海市婚姻介绍服务机构监管的指导意见（试行）》《上海市婚姻介绍服务机构合规经营指引》《关于推进本市婚姻介绍服务机构跨部门综合监管改革的工作方案》等规定，市民政局制定了《关于开展上海市婚姻介绍服务机构服务质量日常监测的工作方案（试行）》，现印发给你们，请认

真遵照执行。

2025 年 9 月 4 日

（此件主动公开）

关于开展上海市婚姻介绍服务机构服务质量 日常监测的工作方案（试行）

为落实《上海市婚姻介绍机构管理办法》《关于加强上海市婚姻介绍服务机构监管的指导意见（试行）》《上海市婚姻介绍服务机构合规经营指引》《关于推进本市婚姻介绍服务机构跨部门综合监管改革的工作方案》等规定，提升婚姻介绍服务机构服务质量，加强服务过程监管，现决定在全市婚姻介绍服务机构开展服务质量日常监测工作。工作方案如下：

一、监测范围

面向本市民政部门或市场监管部门登记设立的婚姻介绍服务机构开展，未正常经营及营业不满一年的机构不在年度监测范围。

各区民政部门结合机构申报情况，对辖区内婚姻介绍服务机构进行梳理排摸，并与本区跨部门综合监管部门会商后确定纳入监测范围的机构名单，报市民政局确认。

二、监测内容

婚姻介绍服务机构服务质量日常监测指标综合反映机构运行状况，分为服务条件、服务过程、服务提升、服务保障等四大类，共30项监测指标。

服务条件类（权重25%）。监测指标包括经营场所、人员构成、内部管理等内容，共8项。主要评价机构是否具备稳定、透明的基

本运营条件与人员结构，防范“空壳”运营的风险。

服务过程类（权重 65%）。监测指标包括合同签订、会员信息、约见服务、服务记录等内容，共 13 项。主要评价机构在合同文本、费用收取、服务提供等方面的合规性和履约情况，监督服务全过程合规性，保障消费者权益。

服务提升类（权重 10%）。监测指标包括诚信践诺、公益性服务，共 2 项。主要评价机构在行业自律、社会贡献等方面的表现，激励机构主动融入行业自律体系、积极承担社会责任，提升行业整体形象。

服务保障类（权重 40%）。监测指标包括投诉处理、行政处罚、法院诉讼等内容，共 7 项。主要监测机构的失信、违规行为，量化反映其投诉处理效能、经营稳定性及违法违规记录。

三、监测结果

婚姻介绍服务机构日常监测结果满分为 100 分，另有减分项最高 40 分，根据总分值高低设优秀、良好、一般、较差四个等级，分别对应下列分值区间：

优秀：90 分 $\leq$ 监测评分 $\leq$ 100 分；开展婚介服务活动不满两年的，一般不评为优秀；

良好：80 分 $\leq$ 监测评分 $<$ 90 分；

一般：60 分 $\leq$ 监测评分 $<$ 80 分；

较差：监测评分 $<$ 60 分。

拒不配合、阻挠或回避监测的，将在发布监测结果时如实公布相关机构名单。

四、工作安排

组织培训。每年 1—3 月，由市民政局组织对婚姻介绍服务机构进行集中培训，机构组织人员开展内部培训。

开展监测。每年 4—10 月，由市民政局组织各区民政局实施监测。

分析汇总。每年 10—11 月，各区完成对监测情况的分析汇总，并报市民政局。

结果发布。每年 12 月底前，市民政局对全年监测情况进行分析汇总，通过官方网站、上海民政微信公众号、市婚协等向社会发布，接受社会监督。

五、监测频次

原则上每年开展一次监测。等级为“优秀”的婚姻介绍服务机构，次年免于监测；等级为“一般”“较差”的机构，在年度监测基础上，加强日常监督检查，并依法处理。对出现被投诉举报、曝光、列入失信名单等情形的机构，可在调查核实后，降低其监测等级，并及时向社会公布。

六、监测方式

对于经营场所、内部管理制度等指标以婚姻介绍服务机构承诺为主，对于会员信息、服务记录等指标以现场抽查为主，对于行政处罚、涉法涉诉等指标以平台信息收集为主。

七、工作要求

各区民政局要把服务质量日常监测工作作为行业监管与服务的

重要抓手，动员、指导所辖区区域的婚姻介绍服务机构提高服务质量，对监测中发现的问题督促整改，切实落实属地责任，对于婚姻介绍服务机构注册地与实际经营地不一致的，以实际经营地所在区管理为主，注册地所在区予以配合。

各婚姻介绍服务机构应将服务质量日常监测作为提升自身服务能级的重要推动力，对照监测指标，对服务质量进行全面的分析和改进，主动配合日常监测和监督检查。

监测工作人员应积极参加民政部门组织的业务培训，按照统一标准开展监测；工作人员在监测过程中必须客观公正、廉洁自律，有违规行为者，视其情节轻重予以处理。

八、结果运用

将监测结果纳入跨部门综合监管范畴，并共享给市场监管、公安等部门，作为监管部门在监管方式、行政执法检查频次、抽查比例等方面采取差异化措施的重要依据。

附件：上海市婚姻介绍服务机构服务质量日常监测指标

附件

上海市婚姻介绍服务机构服务质量日常监测指标

序号	类别	权重	监测指标	权重	变量分值	最终变量取值
1	服务条件（+）	25	是否有固定的经营场所	3	是	3
					否	0
2			是否在营业场所醒目位置公示法人证书、服务项目、收费明细	3	是	3
					否	0
3			是否制定员工守则	3	是	3
					否	0
4			是否与从业人员签订劳动合同（劳务协议）	3	是	3
					否	0
5			服务人员与销售人员比例	3	[1,+)	3
					[0.5,1)	2
					[0,0.5)	0
6			从业人员参加婚介业务培训占比（%）	3	[0,0]	0
					(0,50)	1
					[50,100)	2
					[100,100]	3
7			是否建立从业人员分段式薪酬奖励制度	3	是	3
否					0	
8			是否在接受监测时如实申报会员数和因确立恋爱关系而撤档的会员数	4	如实申报会员数	2
					如实申报因确立恋爱关系而撤档的会员数	2

9	服务过程（+）	65	是否使用“3-7天冷静期”制度	10	不使用冷静期制度	0
10					使用冷静期制度但扣除一定费用	4
					使用冷静期制度并全额退款	10
			是否所有服务均签订合同（或服务协议）并使用最新版婚介合同示范文本或核心条款（服务项目、期限和收费标准，签约和付款，权利和义务，违约责任，合同终止与解除）	6	未签订服务合同（或服务协议）	0
签订服务合同但未使用最新版婚介合同示范文本或核心条款					3	
签订服务合同且使用最新版本市婚介服务合同示范文本及相关合同附件					6	
11			是否签约主体、收费主体和服务主体三者保持一致并开具发票	6	签约主体、收费主体和服务主体三者保持一致	4
					开具发票	2
12			是否采取限额限次付款方式	2	是	2
					否	0
13			是否在承诺退费的约定时间内完成退费	6	是	6
					否	0
14			是否对会员信息进行规范收集、核验	6	依法收集会员信息	3
					通过随申办、学信网等进行核验并截屏保存	3
15			是否妥善保管会员信息	6	妥善保管会员信息（含纸质、电子、系统数据等），防止会员信息泄露	2
					未经同意没有将会员信息用于征婚以外的事项	2
					及时录入新会员信息、清理服务到期会员信息	2
16			是否按照双方择偶条件匹配约见对象（匹配对象条件如有差异应如实告知当事人）	6	是	6
					否	0

17	服务过程（+）		提供约见服务前是否由双方确认对方符合约见要求	3	是	3
				否	0	
18			是否规范做好服务记录	6	未记录	0
					仅记录双方约见时间、地点	3
					记录双方约见时间、地点以及双方的身高、年龄、学历、职业、收入等	6
19			提供约见服务后是否由双方签字确认	3	是	3
					否	0
20			是否建立有效约见与无效约见标准并采取补救措施	3	建立有效约见与无效约见标准	1
					对无效约见采取补救措施	2
21			是否有服务全流程档案保存设施	2	是	2
					否	0
22	服务提升（+）	10	是否自愿加入诚信经营践诺单位名单	4	是	4
				否	0	
23			是否开展与婚介行业相关的公益性服务	6	[1,2)	2
					[2,3)	4
[3,+)	6					
24	服务保障（-）	40	是否建立投诉处理制度	3	未公布本机构投诉电话	-1
					未公示行业监督电话	-1
					未明确投诉处理时限和流程	-1
25			通过市、区信访投诉受理平台等渠道受理的有效信访投诉量	8	[0,1]（次）	0
					(1,2]	-2
					(2,3]	-4
					(3,5]	-6
					(5,+]	-8

26	服务保障（-）		是否在5个工作日内对信访投诉提出答复意见	4	是	0
					否	-4
27			当事人接受信访投诉解决方案的比例（%）	3	[100，100]	0
					[80，100)	-1
					[50,80)	-2
					[0,50)	-3
					[0,0]（次）	0
28			机构被行政处理、行政处罚次数和情节（每有一次罚款及以上处罚另扣3分）	6	(0,1]	-2
					(1,3]	-4
					(3,+]	-6
					[0,0]（次）	0
29			机构、法定代表人涉婚介服务诉讼承担主要责任案件量	6	(0,1]	-2
					(1,3]	-4
					(3,+]	-6
30			被监测时是否存在瞒报或弄虚作假行为	10	是	-10
					否	0

