

上海市民政局
上海市公安局
上海市市场监督管理局
上海市互联网信息办公室
上海市通信管理局

沪民婚发〔2024〕1号

关于印发《上海市婚姻介绍服务机构
合规经营指引》的通知

各区民政局、公安分局、互联网信息办公室，各区市场监管局、临港新片区市场监管局、市市场监管局机场分局：

为落实《上海市人民政府办公厅关于在本市重点行业领域深入推进跨部门综合监管改革的通知》（沪府办〔2023〕35号）工作要求，加强对本市婚姻介绍服务机构领域的综合监管工作，引导本市婚姻介绍服务机构合规经营，落实婚姻介绍服务机构主体责任，促

进婚姻介绍服务行业健康发展，根据相关法律法规、规章和政策性文件，市民政局、市公安局、市市场监督管理局、市互联网信息办公室、市通信管理局制定了《上海市婚姻介绍服务机构合规经营指引》，现印发给你们。请各单位加强宣传，指导婚姻介绍服务机构落实主体责任，加强合规管理建设，完善合规运行机制，推动行业高质量发展。

特此通知。

上海市民政局

上海市公安局

上海市市场监督管理局

上海市互联网信息办公室

上海市通信管理局

2024年4月19日

(此件主动公开)

上海市婚姻介绍服务机构合规经营指引

第一章 总 则

第一条（目的与依据）

为引导本市婚姻介绍服务机构（以下简称婚介机构）经营者加强合规经营，落实机构主体责任，保障征婚者的合法权益，促进本市婚介机构健康发展，为婚介机构和相关人员提供参考，根据国家相关法律法规和《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）》等有关法规、政策文件和行业标准，结合本市实际，制定本指引。

第二条（基本概念）

本指引所称的婚介机构是指提供婚介服务的组织，主要包括企业、社会服务机构等类型。

前款所称的婚介服务是指由婚介机构为征婚者介绍配偶的过程，包括征婚信息展示、匹配服务、约见服务及配套的联谊活动、婚恋辅导等服务。

第三条（适用范围）

本指引适用于登记注册在本市的婚介机构的成立、运营和服务。根据经营方式，婚介机构可分为实体婚介门店和网络婚介平台两类：

(一) 实体婚介门店。通过线下实体门店提供婚介服务的婚介机构。

(二) 网络婚介平台。通过网站、APP、小程序、快应用等线上渠道，提供婚介服务的婚介机构。

第二章 机构成立

第四条（经营主体）

婚介机构应当依法登记注册。鼓励婚介机构有固定且稳定的经营场所。

根据《中华人民共和国电信条例》和《互联网信息服务管理办法》等相关规定，网络婚介平台的网站、APP、小程序、快应用等互联网信息服务应按照规定向电信管理部门申请ICP备案。网络婚介平台开展增值电信业务的，还应取得《增值电信业务经营许可证》。

第五条（信息备案与公示）

婚介机构注册地与实际经营地不一致的，一般应向实际经营地的区民政局备案说明。鼓励新成立的婚介机构加入上海市婚姻介绍机构管理协会。

根据《上海市婚姻介绍机构管理办法》，婚介机构应在其从事经营活动空间的醒目位置，持续公示经营主体信息、营业执照信息和联系方式。

第三章 信息核验

第六条（核验内容）

实体婚介门店应当按照《上海市婚姻介绍机构管理办法》，在正式向征婚者提供婚介服务前，核验征婚者的姓名、身份证号码、婚姻状况、户籍、学历等信息。

网络婚介平台用户通过手机号码进行注册。平台在正式向征婚者提供婚介服务前，应当核验征婚者的身份证号码、性别、年龄、婚姻状况等必要个人信息。

对于征婚者的姓名、身份证号码、手机号码、婚姻状况任何一项核验不通过的，婚介机构应当拒绝接受和发布征婚信息。

第七条（核验渠道）

婚介机构可通过身份证和手机号码验证征婚者身份的真实性；可通过学信网验证征婚者学历信息的真实性；可通过征婚者提供的7日内当地政务平台查询的婚姻状况截图，验证婚姻状况信息的真实性。如征婚者填写职业、收入、房产等附加信息，婚介机构可通过征婚者提供的工作证明（或劳动合同）、收入证明（或个人所得税纳税记录、社会保险费缴费基数证明）、房产证（或不动产权证）等材料对相应信息进行核验。

鼓励婚介机构对信息核验的过程进行留痕保存，配合监管部门查阅相关记录。

第四章 营销管理

第八条（规范宣传）

婚介机构应当按照《中华人民共和国反不正当竞争法》的相关规定，不得对机构资质、会员信息、从业人员情况、历史成交情况等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。

婚介机构应当按照《中华人民共和国反不正当竞争法》的相关规定，在对外宣传时，不得擅自使用与其他机构有一定影响的相同或者近似的标识、机构名称、域名主体部分、网站名称、网页等，以及其他足以引人误认为是其他机构或与其他机构存在特定联系的混淆行为。

婚介机构对其服务进行广告宣传时，应当遵守《中华人民共和国广告法》及相关法律法规的规定，确保广告真实、合法，以健康的表现形式表达广告内容，不得含有虚假或者引人误解的内容，不得欺骗、误导征婚者。

第九条（服务承诺）

婚介机构及其从业人员在营销过程中，一般应根据行业一般规则、服务标准和本机构实际服务能力向征婚者作出合理的书面承诺，不应出现“包成功”“包找到”“包结婚”“包满意”等措辞。

第十条（诱导行为）

婚介机构及其从业人员应当充分保障征婚者知情权和公平交易的权利，不得通过制造焦虑、隐瞒重要信息、隐形搭售、直播诱导

等手段，致使征婚者盲目消费、冲动消费。

不提倡婚介机构及其从业人员在营销过程中，主动向征婚者推介贷款或类信用卡透支等金融产品，诱导征婚者过度消费。

第十一条（电话营销）

根据《中华人民共和国广告法》相关规定，婚介机构及其从业人员以电子信息方式发送广告的，应当明示发送者的真实身份，并向接收者提供拒绝继续接收的方式。未经当事人同意或者请求，不得以电子信息方式向其发送广告。

不提倡婚介机构及其从业人员对征婚者进行过度电话营销。在征婚者明确表示不需要相关服务后，婚介机构一般不得再去电营销。

第十二条（营销记录留存）

鼓励婚介机构使用客户关系管理（CRM）系统、企业电话、企业手机号码、企业微信、企业邮箱等工具，避免从业人员使用私人号码、私人微信和私人邮箱联系征婚者。

婚介机构应当做好婚姻介绍服务记录，在征得征婚者同意并保证信息安全的情况下，可以将从业人员与征婚者之间的电话录音、线上咨询记录、线下交谈录像和录音等营销过程进行记录和留存。鼓励留存期限不少于3年。

第五章 收费管理

第十三条（合理收费）

婚介机构根据服务的次数、时长、难易程度以及机构的实际经营成本合理收费，并提供真实服务，不得价格欺诈、收取未标明的费用。

第十四条（明码标价）

根据《中华人民共和国价格法》和《上海市婚姻介绍机构管理办法》等相关规定，婚介机构提供婚介服务应当按照规定明码标价，醒目标示服务项目、内容、价格、计价单位、次数、期限等。价格变动时应当及时调整明示。

第十五条（合同签订）

婚介机构签订服务合同的，可以由征婚者本人或他人代为签订。他人代为签约的，签约人须提供征婚者的正式授权委托书，婚介机构一般应通过电话或视频通话等方式与征婚者本人进行确认。

婚介服务合同应当按照《上海市婚姻介绍机构管理办法》明确下列内容：

- （一）婚介机构名称、征婚者姓名；
- （二）服务内容、形式及次数；
- （三）服务期限；
- （四）服务收费标准；
- （五）合同终止时征婚信息资料的处理方式；
- （六）违约责任及其他需要约定的事项。

鼓励婚介机构在征得征婚者同意的前提下，使用最新版的上海市婚介服务合同示范文本。

鼓励婚介机构向征婚者提供清晰准确的服务报价单，明确合同所包含的具体服务内容、单价和数量，并作为合同的附件。

签订婚介服务合同的，一般遵循下列顺序：

（一）征婚者信息核验。婚介机构对意向签约征婚者的身份证件、婚姻状况信息、学历证明等进行核验，并将有关材料复印存档；

（二）征婚者查收和阅读合同。在签约前，婚介机构向征婚者提供合同全文，并通过单独告知、字体加粗、弹窗等显著方式提请征婚者注意与其有重大利害关系的条款，并按照征婚者的要求予以说明，确保征婚者充分知悉和理解合同的内容；

（三）双方签约。婚介机构对征婚者信息核验通过，且征婚者对合同内容无异议后，双方进行签约操作；

（四）征婚者付款。签约完成后，征婚者应按照合同约定的付款时间和付款金额，完成付款。

不提倡婚介机构与征婚者签订定金合同并收取定金。

第十六条（退费管理）

鼓励实体婚介门店给予付费征婚者自其支付首笔服务费用起的3~7天冷静期。冷静期内，婚介机构一般不开展服务，征婚者有权解除合同且不承担违约责任，婚介机构一般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。征婚者主动放弃冷静期，要求婚介机构提供服务的除外。

冷静期外，因征婚者原因提前解约的，婚介机构可基于合同履行情况、合同存续时间、经营成本等综合因素确定违约金比例。违

约金低于或者高于造成的损失，当事人可以向人民法院或者仲裁机构请求予以增加或者减少。服务费具体扣除金额一般根据合同附件的报价单以及已提供的服务据实计算。

第六章 服务规范

第十七条（线下服务）

根据上海市《婚姻介绍机构服务规范》等相关规定，婚介机构在与征婚者签订约见、联谊活动等服务合同前，应明确告知征婚者各项服务的内容、时长、次数及相应费用。

婚介机构及其从业人员在提供约见、联谊活动等服务前，一般应通过热线电话、企业微信等第三方渠道，向征婚者发送服务启动确认函。确认函中明确征婚者的择偶条件。经征婚者确认后启动服务。

婚介机构及其从业人员提供约见服务前，一般应明确告知征婚者双方可公开的真实情况，并征得征婚者双方认可同意后开展约见服务。

线下服务结束时，婚介机构及其从业人员一般应主动向征婚者发送服务完成确认函，向征婚者说明已交付服务的内容、时长、次数，告知服务费用的计算规则，由征婚者签字确认。

征婚者在签署服务确认函后，鼓励婚介机构及其从业人员同时主动向征婚者发起满意度测评，由征婚者进行满意度评价并签字确认。

第十八条（线上服务）

根据《关于加强上海市婚姻介绍服务机构监管的指导意见（试行）》等相关规定，婚介机构通过互联网渠道开展线上婚介服务的，应当在网站网页、APP、小程序等醒目位置明示运营主体，公示服务项目和服务流程。

婚介机构及其从业人员在与征婚者签订线上匹配等服务合同前，一般应明确告知征婚者各项服务的内容、时长、次数等交付标准，明确告知征婚者服务计费规则。

婚介机构及其从业人员开展线上匹配服务前，应当明确告知征婚者双方可公开的真实情况，在征得征婚者双方认可同意后开展线上匹配服务。

婚介机构及其从业人员一般应全过程跟进服务，与征婚者的交流沟通应作为婚介服务活动记录，通过录音、视频和文字等方式保存。

线上服务结束时，鼓励婚介机构及其从业人员主动向征婚者说明已交付服务的内容、时长、次数及相应费用，告知服务完成产生的费用，由征婚者确认。

线上服务结束时，鼓励婚介机构及其从业人员主动发起满意度测评，由征婚者进行满意度评价。

第十九条（职业规范）

鼓励婚介机构聘用与从事婚介服务相适应的专业人员。鼓励婚介机构制定员工守则，开展岗位技能培训，提升业务素质和服务水

平。鼓励婚介机构积极组织员工参加行业主管部门或行业协会组织的相关培训。

婚介机构从业人员一般不得接受所在机构的婚介服务。

第二十条（禁止行为）

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和《上海市婚姻介绍机构管理办法》等相关规定，婚介机构禁止从事欺诈性婚介服务活动，不得安排婚托或以骗婚为目的的服务。

第七章 信息保护与监管

第二十一条（信息保护）

婚介机构及从业人员收集和使用征婚者身份、联系方式等个人信息的，应当符合《中华人民共和国个人信息保护法》及其他相关法律法规规章中关于个人信息处理者的规定，不得擅自对外透露或泄露征婚者个人信息。未经征婚者书面同意，不得将其个人信息用于征婚服务以外的事项。

根据《中华人民共和国个人信息保护法》等相关规定，婚介机构及其从业人员未经征婚者同意，不得对征婚者提供的信息、文件或资料进行不实描述，不得对征婚者提供的任何信息、文件或资料进行修改或补充。

婚介机构及其从业人员一般应依法记录、保存服务信息、线上线下交易信息、满意度信息，并确保信息的真实性、完整性、保密

性、可用性。

根据《中华人民共和国个人信息保护法》等相关规定，婚介机构的服务信息、交易信息、满意度信息保存时间自交易完成之日起不少于3年。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

第二十二条（信息监管）

根据《中华人民共和国网络安全法》和《中华人民共和国个人信息保护法》等相关规定，婚介机构应当加强平台管理，杜绝淫秽色情、造谣诽谤、赌博诈骗、侵害公民个人信息权益等风险隐患。

第八章 服务纠纷处置

第二十三条（纠纷处置专线）

鼓励婚介机构建立纠纷处置专线，并在实体店、网站、APP、小程序等渠道的醒目位置公开处置专线信息，并设置专人负责纠纷处置专线，及时跟进纠纷处置全过程。

第二十四条（纠纷处置）

婚介机构一般应在征婚者投诉之日（含当日）起5个工作日内向征婚者提供纠纷解决方案；纠纷应在征婚者投诉之日（含当日）起30个自然日内处理完毕（含退费到账时间）；纠纷办结以获得征婚者书面签字确认为准。纠纷处理进入仲裁、司法程序的不在此限。

征婚者与婚介机构产生争议的，还可以通过以下途径解决：

（一）向婚姻介绍行业协会投诉；

- (二) 请求依法成立的调解组织调解；
- (三) 向有关行政部门投诉；
- (四) 申请仲裁委员会仲裁；
- (五) 向人民法院提起诉讼。

第二十五条（配合执法）

婚介机构应当积极配合监管执法部门履职，根据法律、法规要求的程序，向执法部门提供监管执法需要的数据资料，配合执法部门进行监管。

第九章 附 则

第二十六条（指引实施）

本指引自发布之日起实施。

上海市民政局办公室

2024年4月22日印发
