

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

沪民规〔2023〕2号

关于印发《关于加强上海市婚姻介绍服务机构
监管的指导意见（试行）》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：

现将《关于加强上海市婚姻介绍服务机构监管的指导意见（试行）》印发给你们，请认真遵照执行。

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

2023年3月1日

(此件主动公开)

关于加强上海市婚姻介绍服务机构 监管的指导意见（试行）

为进一步规范本市婚姻介绍服务机构（以下简称“婚介机构”）监督管理，维护征婚当事人合法权益，根据有关法律法规和规章的规定，结合本市实际，制定本指导意见。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻党的二十大精神，落实国家及本市相关法律法规等规定，加强本市婚介机构监督管理，规范和约束婚介机构经营服务行为，强化部门联动，形成监管合力，发挥婚介机构主体作用，推动行业自律，营造公平公正、规范有序的婚姻介绍服务环境，促进婚姻介绍服务行业健康可持续发展，更好满足人民群众对美好生活的向往。

二、监管重点

（一）依法办理登记。婚介机构应当依法登记成立。从事婚姻介绍服务的营利性机构应当在市场监管部门依法办理登记，取得营业执照；非营利性机构应当在民政部门办理社会服务机构（民办非企业单位）登记手续。

（二）强化诚信服务。婚介机构应当在营业场所醒目位置展示登记证书或营业执照，明示服务项目和收费标准。婚介机构发布征婚信息或者组织开展婚姻介绍活动的，应当诚实守信、遵守公序良

俗。婚介机构应当与征婚当事人签订服务合同。鼓励使用经市市场监督管理局备案的示范合同。婚介机构在订立、履行、终止服务合同期间，应诚信宣传、规范服务。不得编造、杜撰征婚当事人情况，不得从事欺诈性婚姻介绍服务，不得向征婚当事人作出保证缔结婚姻关系等不切实际的承诺，不得夸大、虚构从业人员职业经历、能力等，不得过度营销以及实施婚托、骗婚等其他违法违规行为。

（三）规范线上运营。婚介机构在互联网设立网站或者网页应当根据国家有关规定。婚介机构应当在网站网页醒目位置明示运营主体，公示服务项目和服务流程，公开收费标准。婚姻介绍服务网络平台应当按照《中华人民共和国网络安全法》有关规定，制定网络安全事件应急预案，及时处置系统漏洞、计算机病毒、网络攻击、网络侵入等安全风险。

（四）注重信息保护。婚介机构应当按照《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，依法收集、使用和保存征婚当事人信息。婚介机构在信息收集、发布和活动组织等过程中，确保征婚当事人信息的真实性、准确性、安全性。未经征婚当事人同意，不得将信息用于征婚以外的事项。服务合同终止后，应当及时在相关征婚平台删除征婚当事人信息，并按照合同约定的信息保存期限妥善保存和管理相关信息。婚介机构要强化网站、网页、APP、小程序等婚姻介绍服务网络平台的日常管理，做好网络数据安全保护工作，有效防止信息泄露、数据被窃取和篡改。

（五）提升服务质量。婚介机构应当对依法登记、履约服务、安全管理、风险防控、纠纷解决等承担主体责任。婚介机构应当制定员工守则，开展岗位技能培训，提升业务素质和服务水平。鼓励婚介机构从业人员参加民政等相关部门、行业组织的培训，提升职业能力。婚介机构应当建立便利、快捷的服务纠纷化解处置机制，及时处置投诉，加强矛盾纠纷源头化解。

三、监管方式

（一）深化协同协作。市民政、公安、市场监管、网信、通信管理等部门应按照各自职责，协同联动，健全投诉举报处理工作机制，联合应对突发事件，依法依规处理行政、刑事类案件，共同做好对婚介机构的监督管理。各区相关职能部门要落实属地责任，依法负责本行政区域内婚介机构的具体监管工作。

民政部门牵头协调婚介机构的综合监管工作，依法与相关部门开展联合执法和监督检查；对非营利性婚介机构进行登记管理，重点加强非营利性监管。公安部门依法负责查处扰乱婚介机构工作秩序，以及借婚姻介绍服务为名实施非法集资和诈骗等侵犯公民财产、人身权利等违法犯罪行为。市场监管部门会同民政部门推进婚姻介绍服务标准化工作，对营利性婚介机构进行登记管理，对婚介机构的广告等进行监管。网信部门负责统筹协调本市网络安全、网络数据安全和个人信息保护相关工作，在职责范围内依法对提供婚姻介绍服务运营者进行监督指导。通信管理部门依法查处婚姻介绍服务类应用的网络安全、数据安全、个人信息泄露事件，依据相关部门

的意见，做好婚姻介绍服务类应用停止互联网接入或下架等工作。

（二）推进“互联网+监管”。建立本市婚介机构法定代表人及主要负责人信息、经营场所（住所）、业务范围、联系方式等基本数据库。营利性婚介机构登记、抽查检查结果、行政处罚、奖惩情况等信息依法在国家企业信用信息公示系统进行公示；非营利性婚介机构登记、等级评估、年检（年报）、行政处罚、信用等信息依法在上海社会组织公共服务平台进行公示。运用大数据等新技术手段，推动婚介机构行政监管数据部门共享，实现监管规范化、精准化、智能化。

（三）健全信用监管。婚介机构要诚信守法经营。各职能部门要依法依规实施守信联合激励和失信联合惩戒，对婚介机构违法违规等失信行为向社会公开。民政等相关部门要开展婚介机构信用评价，根据婚介机构信用等级高低采取差异化监管措施。

（四）发挥行业自律。市民政局部门依法加强对上海市婚姻介绍机构管理协会等相关行业组织的监督管理，督促加强行业自律，推动制定婚介服务相关团体标准。相关行业组织要推动会员单位贯彻《婚姻介绍机构服务规范》等地方标准及行业自律规范；根据相关规定开展诚信服务等级评定；建立民事纠纷调处机制，对纠纷予以调处，通过约谈、督导、走访等形式，了解婚介机构相关情况，做好正面宣传引导；定期组织从业人员开展法律法规、政策、职业道德、服务技能等方面的培训；根据法律法规、政策、行业标准等，加强对会员单位的督导，建立健全婚姻介绍服务质量信息公开清单

制度；加大对会员单位的信息公开力度，及时公布投诉处置情况，挖掘优秀典型示范案例，推动会员单位提升婚姻介绍服务质量。

四、加强保障

（一）加强组织领导。各区相关部门和单位要制定配套举措，科学配置监管资源、统筹部署抓好落实。市有关部门和单位要跟踪了解、督促检查本意见执行情况，确保各项措施落地见效。

（二）强化行政执法。市、区相关部门和单位要加强指导，加强对行政执法人员业务培训，规范对婚介机构执法检查、立案、调查、法制审查、决定等程序和行为，提高行政执法人员的业务能力和执法水平。加强依法履职所需的人员、技术、设备、经费等方面的保障，推进执法标准化建设。

（三）做好行业宣传。市、区相关部门和单位要加强舆论引导、服务引导，把推动婚介机构监管工作与保障征婚当事人合法权益、实现婚姻介绍服务行业高质量发展、促进婚俗改革等相结合。通过多种途径、采取多种形式宣传监管职责、措施、工作进展情况和成效，鼓励和引导全社会支持、参与婚姻介绍服务监管，共同营造良好服务氛围。

五、施行时间和有效期

本指导意见自 2023 年 5 月 1 日起实施，有效期至 2025 年 4 月 30 日。

上海市民政局办公室

2023年3月15日印发
