



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	III
引言	IV
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	3
7 服务过程	4
8 服务改进	4
附件 A (规范性附录) 婚姻介绍服务合同	6
参考文献	8

前 言

本标准的附录 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。