关于印发《温州市鹿城区婚恋行业风控法务指引》的通知

区各有关单位：

为充分发挥法治对改革发展稳定的引领、规范、保障作用，推动婚恋行业实现高质量发展，经有关部门研究，制定《温州市鹿城区婚恋行业风控法务指引》，请各相关单位结合实际贯彻落实，推动婚恋行业加强法治风险防范体系建设。

鹿城区司法局 鹿城区市场监督管理局

鹿城区工商业联合会

## 温州市鹿城区婚恋行业风控法务指引

## **第一章 总 则**

**第一条【目的及依据】** 为引导婚恋服务机构加强规范经营并落实主体责任，规范个人在婚恋市场中的行为，促进婚恋行业健康发展，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，结合本市实际，制定本指引。

**第二条【适用范围】** 本指引适用于：

（一）在鹿城区登记并开展活动的与婚恋行业相关的行业协会；

（二）在鹿城区设立、运营的婚恋服务机构，包括婚姻介绍服务机构（以下简称婚介机构）以及提供婚礼策划、婚纱租赁、造型跟妆、摄影摄像、婚车租赁等服务的婚庆服务机构（以下简称婚庆机构）；

（三）参与婚恋市场、进行婚恋行为的个人。

个人提供婚姻介绍服务、婚庆服务的，参照适用本指引。

**第三条【基本原则】** 鼓励温州市婚嫁产业协会等行业协会加强行业自律管理，制定团体标准及其他服务标准和规范，建立健全行业监管机制，指导成员依法提供服务，提升服务质量。

婚恋服务机构在经营活动中应当遵守法律法规、商业道德和公序良俗，遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，履行市场主体责任和社会责任，引导消费者进行理性消费。

**第二章 一般规定**

**第四条【订立合同】** 鼓励婚恋服务机构在提供服务或销售商品时，采用书面形式与消费者签订合同。合同可由消费者本人或其授权代理人签署，代理人代为签署的，应当出示授权委托书。婚恋服务机构应通过电话或视频通话等方式与消费者本人进行确认，并保留相关记录。

**第五条【合同内容】** 婚恋服务机构应当在书面合同中载明以下内容：

（一）机构名称及消费者姓名；

（二）服务或商品的基本情况；

（三）服务或商品的质量标准；

（四）服务或商品的收费标准；

（五）履行期限、地点和方式；

（六）违约责任及其他约定事项。

鼓励婚恋服务机构向消费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，并作为合同附件。

**第六条【格式条款】** 婚恋服务机构可以为了重复使用而预先拟定合同格式条款，但不得利用格式条款或其他手段排除或限制消费者的主要权利，不得不合理地免除或者减轻自身责任、加重对方责任。

婚恋服务机构采用格式条款与消费者订立合同，应当遵循公平原则，明确双方的权利和义务，并以单独告知、字体加粗、弹窗等显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者利益密切相关的条款内容，并根据消费者的要求予以说明。

**第七条【合同履行】** 鼓励婚恋服务机构执行推荐性国家标准，或对标先进单位制定的企业标准、团体标准，促进提升婚恋服务机构的质量和行业的健康发展。

婚恋服务机构未按照法律法规、行业标准或合同约定标准提供服务，应当依法承担继续履行、采取补救措施或者按照合同约定赔偿损失及承担违约责任等义务，不得故意拖延或者无故拒绝。

**第八条【处理、收集、保护消费者个人信息】** 婚恋服务机构处理消费者个人信息，应当遵循《中华人民共和国个人信息保护法》及其他相关法律法规中关于个人信息处理的规定，不得非法收集、使用、加工、传输个人信息，不得非法买卖、提供或者公开个人信息。

婚恋服务机构收集消费者个人信息，应当基于明确、合理的目的，并限于实现处理目的的最小范围，不得过度收集个人信息；未经消费者书面同意，不得将其个人信息用于婚恋服务以外的事项。

**第九条【处理消费者敏感个人信息】** 敏感个人信息是一旦泄露或者非法使用，容易导致自然人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息，包括生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息。

婚恋服务机构非基于特定的目的和充分的必要性，并采取严格保护措施的情形下，不得处理敏感个人信息；婚恋服务机构处理消费者敏感个人信息应当取得消费者的单独同意，该同意应当由消费者在充分知情的前提下自愿、明确作出。

**第十条【规范宣传】** 婚恋服务机构发布婚恋服务信息应当诚信宣传，对服务的内容、提供者、形式、质量、价格、允诺等或者对商品的产地、用途、质量、成分、价格、生产者、有效期限、允诺等有表示的，应当准确、清楚、明白。

婚恋服务机构宣传中表明婚恋服务附带赠品的，应当明示赠送的商品或者服务的品种、规格、数量、期限、方式等内容，并说明是否需要承担额外费用。

**第十一条【宣传禁止行为】** 婚恋服务机构进行业务宣传、推广业务时，不得有下列行为：

（一）与登记注册信息不一致；

（二）虚假、误导性或者夸大性宣传；

（三）使用“国家级”“最高级”“最佳”等用语；

（四）作出“包成功”“包结婚”“包满意”等超出行业一般规则、服务标准，或超出婚恋服务机构实际服务能力的绝对化承诺；

（五）宣示成功率或使用可能使公众对婚恋服务效果产生不合理期望的表述；

（六）未显著标明“广告”，导致与其他非广告信息混淆，从而使消费者产生误解；

（七）未经消费者许可发布的消费者信息；

（八）强制捆绑、搭售产品或服务；

（九）法律、法规、规章以及行业规范规定的其他禁止性内容。

**第三章 婚介服务结构**

**第十二条【信息查验】**婚介机构应当事先查验征婚者的身份证、户口簿、学历证书等身份证明文件；要求有婚史的征婚者出示离婚证明或丧偶证明；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。

对征婚者的个人身份信息及相关证明文件的真实性存在疑问的，婚介机构应当及时进行核实。材料经核实未予通过的，婚介机构应当拒绝接受和发布该征婚者的征婚信息。

**第十三条【婚介宣传】**婚介机构在进行营销宣传过程中，应严格遵守相关法律法规规定，加强对机构服务人员及合作方宣传行为管理。

婚介机构应依照本指引第十条的规定，对营销宣传方案及相关文案等进行严格审查。婚介服务机构不得编造、杜撰征婚者情况，不得从事欺诈性婚姻介绍服务，不得向消费者作出保证缔结婚姻关系等不切实际的承诺，不得夸大、虚构婚介服务人员的职业经历、能力等，不得过度营销以及实施婚托、骗婚等违法违规行为。

**第十四条【诱导、强制消费】** 婚介机构不得实施下列诱导或强制消费的行为：

（一）婚介机构不得通过虚构原价，进行虚假的价格比较，设置误导性价格标示，制定虚假优惠政策，进行捆绑销售和搭售等利用虚假的或者使人误解的价格手段诱导消费者。

（二）婚介机构应当尊重消费者购买婚介服务的真实意愿，不得通过贬低客户、制造焦虑、夸大宣传、虚假承诺等方式向消费者进行洗脑式营销，以诱导或强制其消费。

（三）婚介机构不得通过推销分期贷款等金融产品，诱导消费者超前消费、过度消费。

（四）其他法律法规所禁止的行为。

**第十五条【骚扰式营销】** 婚介机构未经当事人同意或者请求，不得向其住宅、交通工具等发送广告，也不得以电子信息方式向其发送广告。以电子信息方式发送广告的，应当明示发送者的真实身份和联系方式，并向接收者提供拒绝继续接收的方式。接受者明确表示拒绝的，应当立即停止发送，不得继续再向其发送商业性信息或更换名义后再次发送。

**第十六条【混淆行为】** 婚介机构不得擅自使用与他人有一定影响的商品名称、包装、装潢等相同或近似的标识；不得擅自使用他人有一定影响的企业名称（包括简称、字号等）、社会组织名称（包括简称等）、姓名（包括笔名、艺名、译名等）；不得擅自使用他人有一定影响的域名主体部分、网站名称、网页等；以及其他足以引人误会是他人商品或者与他人存在特定联系的混淆行为。

**第十七条【规范服务】** 鼓励婚介行业建立统一的服务标准，并根据行业要求编制详尽的服务质量手册。

婚介机构服务人员需持有婚介师、婚姻家庭咨询师、心理咨询师等相关职业资格证书。婚介机构应建立完善的培训、考核和监督体系，定期开展岗位技能培训，提升服务人员的业务能力和服务水平；同时，定期进行考核和监督，确保服务人员的行为符合服务规范。

婚介机构应当严格遵守承诺及合同条款，向消费者提供高质量的服务，不得虚构其他征婚者信息或安排“婚托”。婚介机构还应对服务过程进行全程跟进，留存相关工作记录，服务过程中应及时收集征婚者的反馈意见，并据此持续优化服务。

**第四章 婚庆服务机构**

**第十八条【经营许可】** 婚庆机构应当按照营业执照登记的经营范围从事经营活动。

婚庆机构从事食品销售、餐饮服务的，应当依法取得许可。仅销售预包装食品的，应当报所在地县级以上市场监督管理局备案。

**第十九条【明码标价】** 婚庆机构应当以显著方式标明商品的品名、价格和计价单位或者服务的项目、内容、价格和计价方法等信息，不得在标价之外加价出售商品或者提供服务，不得收取任何未予标明的费用。

**第二十条【押金收取】** 婚庆机构收取押金的，应当事先与消费者约定退还押金的方式、程序和时限，不得对退还押金设置不合理条件。消费者要求退还押金，符合押金退还条件的，婚庆机构应当及时退还。

**第二十一条【预付款收取】** 婚庆机构收取预付款的，应当按照约定提供商品或者服务，不得降低商品或者服务质量，不得任意加价。婚庆机构未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款。

**第二十二条【知识产权】** 婚庆机构在使用他人享有著作权的图片、视频、字体、音乐等作品前，应当取得著作权人、表演者或者中国音乐著作权协会等著作权集体管理组织的许可，并支付报酬或者使用费。

**第二十三条【肖像使用】** 婚庆机构制作、使用、公开肖像权人的照片和视频前，应当取得肖像权人同意，并不得以丑化、污损，或者利用信息技术手段伪造等方式侵害他人的肖像权。

**第二十四条【摄影摄像】** 提供摄影摄像服务的婚庆机构，应当保证摄影、冲印照片和摄制录像的质量，妥善保管照片和录像，并应当按照合同约定将照片、录像、底片等资料交付消费者，不得自行保留照片、录像和底片。

**第二十五条【婚庆食品】** 销售喜糖等婚庆食品的婚庆机构，应当遵守以下食品安全规范：

（一）查验供货者的许可证和食品合格证明文件；

（二）建立食品进货查验记录制度，如实记录食品的名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、进货日期以及供货者名称、地址、联系方式等内容，并保存相关凭证；

（三）建立食品进口记录制度，如实记录食品的名称、规格、数量、生产日期、生产或者进口批号、保质期、境外出口商等内容，保证进口的预包装食品有符合法律规定的中文标签并载明食品的原产地以及境内代理商的名称、地址、联系方式；

（四）按照保证食品安全的要求贮存食品，定期检查库存食品，及时清理变质或者超过保质期的食品，散装食品还应在贮存位置标明食品的名称、生产日期或者生产批号、保质期、生产者名称及联系方式等内容；

（五）销售散装食品的，在显著位置标明食品的名称、生产日期或者生产批号、保质期以及生产者名称等内容；

（六）《中华人民共和国食品安全法》等法律法规规定的其他要求。

**第二十六条【婚礼宴席】** 提供宴席等餐饮服务的婚庆机构，应当遵守以下食品安全规范：

（一）建立并执行从业人员健康管理制度，从事接触直接入口食品工作的人员应当每年进行健康检查，取得健康证明，患有有碍食品安全疾病的人员不得从事接触直接入口食品工作；

（二）建立食品安全自查制度，定期对食品安全状况进行检查评价，发现不符合食品安全要求的情况应立即采取整改措施，发现潜在食品安全事故风险时应立即停止生产活动并报告食品安全监督管理部门；

（三）制定并实施原料控制要求，查验供货者的许可证和食品合格证明文件，不得采购不符合食品安全标准的食品原料；

（四）按照保证食品安全的要求贮存食品，定期检查库存食品，及时清理变质或者超过保质期的食品；

（五）定期维护食品加工、贮存、陈列等设施、设备，定期清洗、校验保温设施及冷藏、冷冻设施；

（六）按照要求自行或委托集中消毒服务单位对餐具、饮具进行清洗消毒；

（七）制定食品安全事故处置方案，定期检查各项食品安全防范措施的落实情况；

（八）按照《餐饮服务食品安全操作规范》的要求对每餐次食品成品留样；

（九）《中华人民共和国食品安全法》等法律法规规定的其他要求。

鼓励婚庆机构推行简约实惠的宴席套餐，倡导消费者按需合理适量安排宴请桌数和菜品数量。

**第二十七条【场地布置】** 提供场地布置服务的婚庆机构，应当保证其场地布景、设施设备等符合保障人身、财产安全的要求，采取必要的安全防护措施，并设置相应的警示标识。

婚庆机构不得损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材，不得埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口，不得在人员密集场所的门窗处设置影响逃生和灭火救援的障碍物。

**第二十八条【场地安保】** 提供接亲婚房、婚礼宴席等场地服务的婚庆机构，应当遵守以下安全保障规范：

（一）建立健全安全生产责任制，明确各岗位的责任人员、责任范围和考核标准等内容，并向全体工作人员公示；

（二）建立健全安全管理制度，明确相关操作规程并予以落实；

（三）对工作人员进行安全教育和培训；

（四）建立健全安全事故隐患排查治理制度，定期组织排查安全事故隐患；

（五）按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保完好有效；

（六）设置符合紧急疏散要求、标志明显、保持畅通的出口、疏散通道、消防车通道，禁止占用、锁闭、封堵出口、疏散通道、消防车通道；

（七）制定安全事故应急救援预案并定期组织演练；

（八）《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等法律法规规定的其他要求。

**第二十九条【婚车租赁】** 提供婚车租赁服务的婚庆机构，应当保证其提供的婚车按照规定悬挂机动车号牌，保持清晰、完整，不得故意遮挡、污损，并应当放置检验合格标志、保险标志，确保车辆符合安全技术标准。

婚车驾驶人应当依法取得机动车驾驶证，遵守道路交通安全法律、法规的规定，按照操作规范安全驾驶、文明驾驶。

**第五章 个人婚恋观**

**第三十条 【诚实守信】** 个人应恪守诚信，不得向婚介机构提供虚假信息，不得通过虚构身份、编造故事等手段骗取他人财物。

个人在婚恋关系中应遵循平等自由，不得以“分手费”“青春损失费”等名义，通过不正当手段向对方索要财物。

**第三十一条 【保护隐私】** 个人在婚恋交往过程中应当尊重和保护对方隐私，不得泄露、传播他人私密照片、视频等信息材料等个人资料及其他私密信息，不得散播谣言、捏造事实损害他人名誉。

**第三十二条 【保持边界】** 个人在婚恋关系中应尊重彼此的界限，不得以言语骚扰、非自愿性接触或其他形式作出违背他人意愿或情感的行为，避免引起他人的性厌恶感或羞耻感。

**第三十三条 【摒弃陋习】** 个人应树立正确爱情观和新型婚恋观，自觉抵制高价彩礼，提倡简约适度办婚礼、杜绝铺张浪费，不盲目攀比、不大操大办、不低俗婚闹。

**第六章 附则**

**第三十四条 【施行日期】** 本指引自发布之日起施行。