**北京市朝阳区市场监督管理领域**

**婚姻介绍服务机构经营行为规范指引（征求意见稿）起草说明**

**一、起草背景**

近年来，随着婚姻介绍服务市场不断发展，市场增速明显，尤其是互联网婚介服务的逐渐兴起，婚姻介绍服务机构发展迅猛。与此同时，婚姻介绍服务机构经营过程中的焦虑营销、收费标准不规范、虚假宣传、合同履行、退费难度大等问题也逐渐凸显，亟待规范。

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，事关民生福祉。因此，婚姻介绍服务机构依法依规开展经营活动，行业健康有序发展，需要予以规范引导。

朝阳区市场监督管理局结合市场监督管理领域的职责，从规范引导角度出发，依据有关法律法规和婚姻介绍服务机构经营行为特点制定《北京市朝阳区市场监督管理领域婚姻介绍服务机构经营行为规范指引》（以下简称“《指引》”），以期推动婚姻介绍服务机构经营者增强自律意识和诚信守法经营意识，保护消费者合法权益，维护社会公共利益，促进婚姻介绍服务行业持续健康发展。

**二、起草原则**

《指引》注重规范引导。《指引》是依据有关法律法规规章，结合婚姻介绍服务机构经营行为特点，通过建立引导性规范措施，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，更好发挥政府作用，对婚姻介绍服务机构经营者作出规范指引。

《指引》注重问题导向。针对群众反映集中的虚假宣传、侵害消费者知情权、诱导消费、售后服务不到位、合同不规范等问题，《指引》明确了婚姻介绍服务机构经营亮证规范、明码标价、诚信宣传、依法收集使用信息、明确合同内容和标注方式，划定监管底线，推动合规经营，推动提高婚姻介绍服务机构经营透明度，切实维护消费者合法权益和社会公共利益。

《指引》注重社会共治。《指引》积极推进企业落实主体责任，提高自我合规经营水平；鼓励婚姻介绍服务机构经营行业组织加强行业自律，制定自律准则；支持消费者协会等社会组织依法进行社会监督。另外，婚姻介绍服务机构经营涉及民政、网信、公安等多部门监管职责，对于《指引》中提到的内容以外的婚姻介绍服务机构经营过程中可能存在的违法违规行为，市场监管部门将依法依规做好有关线索移转工作，共同合力，依法履行监管执法职责。《指引》通过引导社会各界广泛参与，推动婚姻介绍服务机构经营企业自我约束、诚信经营，努力构建“企业自治、行业自律、社会监督、行政监管、消费者参与”的社会共治格局。