**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）**

**第一条** 为了规范婚姻介绍服务机构的经营行为，维护公平竞争的市场秩序，保护消费者合法权益，维护社会公共利益，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》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国标准化法》《合同行政监督管理办法》等法律法规规章，结合本辖区实际，制定本指引。

**第二条** 北京市朝阳区市场监督管理局依据法律法规规章的规定，在本机关的职权范围内对婚姻介绍服务机构在本辖区开展的经营活动实施监督管理。

**第三条** 本指引所称婚姻介绍服务，是指经营者在合法经营范围内，为征婚者介绍配偶服务的过程。

婚姻介绍服务机构，是指从事婚姻介绍服务的主体。

婚姻介绍服务人员，是帮助征婚者介绍配偶的工作人员。

**第四条** 婚姻介绍服务机构在经营活动中应当遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，遵守法律、商业道德和公序良俗，履行经营者主体责任和社会责任，维护消费者合法权益。

**第五条** 婚姻介绍服务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，并在营业场所醒目位置展示登记证书或营业执照。

通过互联网形式从事婚姻介绍服务的，应当在网站网页醒目位置公示营业执照等经营者主体信息。

**第六条** 婚姻介绍服务机构应当依据经营成本和市场供求状况，合理确定服务项目、服务内容和服务价格。

征婚者对婚姻介绍服务机构提供的服务项目、服务内容等问题提出的询问，婚姻介绍服务机构应当作出真实、明确的答复。

婚姻介绍服务机构提供的服务应当明码标价，标示服务项目、服务内容和服务价格或计价方法。提供的服务根据不同条件实行不同价格的，应当标明交易条件及与其对应的价格。不得收取任何未予标明的费用，不得在标价之外擅自加价，不得实施不按规定明码标价、价格欺诈等违法行为。

通过互联网形式从事婚姻介绍服务的，应当按照前述规定公示服务项目、服务内容和服务价格或计价方法，公开收费标准。

**第七条**  婚姻介绍服务机构发布征婚信息或者组织开展婚姻介绍活动的，应当诚信宣传、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、虚构婚姻介绍服务人员的职业经历、能力等，不得过度营销以及实施婚托、骗婚等其他违法违规行为。

通过一定的媒介和形式直接或间接地推广婚姻介绍服务、发布广告时，应当真实、合法，以健康的表现形式表达。

鼓励婚姻介绍服务机构在提供服务时，提示消费者在接受服务的过程中对征婚当事人的信息进行甄别。

**第八条** 婚姻介绍服务机构应当与征婚当事人签订服务合同。

婚姻介绍服务机构不得以格式条款等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。

婚姻介绍服务机构采用格式条款与消费者订立合同，应当以单独告知、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有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。

**第九条** 鼓励婚姻介绍服务机构、行业协会制定企业标准、团体标准，促进提升婚姻介绍服务的质量和行业的健康发展。

**第十条**  婚姻介绍服务机构未按约定提供服务或提供的服务不符合约定的内容，应当依法承担继续履行、采取补救措施或者按照合同约定承担赔偿损失及违约责任等义务，不得故意拖延或者无理拒绝。

**第十一条** 婚姻介绍服务机构收集、使用征婚当事人的个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式、范围和使用期限，并经征婚当事人同意。未经征婚当事人同意，不得将其信息用于婚姻介绍服务以外的事项。

婚姻介绍服务机构应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止泄露、丢失。服务合同终止后，婚姻介绍服务机构应当按照合同约定妥善处理征婚当事人的个人信息；合同没有约定的，应征求征婚当事人的意见后进行处理。

**第十二条** 鼓励、支持依法成立的消费者协会和其他消费者组织等社会组织履行相关的公益性职责，依法进行社会监督。及时处理收到的建议和问题，保护消费者在婚姻介绍服务活动中的合法权益。

**第十三条**  市场监督管理部门发现婚姻介绍服务机构在日常经营活动中存在违反市场监督管理领域以外的相关违法违规情形的，应当依法依规将有关线索移转相关部门。

**第十四条**  本指引由北京市朝阳区市场监督管理局制定，自发布之日起实施。