



婚介机构有了合规指引。

青年报资料图

本市发布首个婚姻介绍服务机构合规指引 征婚服务首推3至7天“冷静期”

记者昨天从市民政局获悉,上海市民政局会同市场监管、公安、网信和通管等部门,联合发布了首个婚姻介绍服务机构合规指引,从婚介机构经营主体视角出发,覆盖全流程、聚焦关注点,鲜明告知婚介机构倡导什么、反对什么。其中,3~7天冷静期退费制度为业内首推,为提升整个行业的规范性、诚信度、专业化提供了参考依据和对标尺度。

青年报首席记者 范彦萍

已有部分实体门店将此要求纳入合同

针对部分机构诱导消费、制造焦虑,致使征婚者盲目消费、冲动消费等导致的退费问题,合规指引提出:3~7天冷静期内,实体婚介机构门店一般不开展服务,征婚者有权解除合同且不承担违约责任,征婚者要求解除合同的,婚介机构一般应退还除已实际发生的合理支出外的全部服务费用。考虑到网络婚介平台的服务以信息匹配和交友为主,与实体门店以约见服务为主的运营模式不同,本次暂不纳入冷静期推行范围。

上海济语文化传播有限公司已经签署了12份含冷静期承诺的合同。其负责人表示,这非但没有引发大量的退款单子,相反还增加了消费者对机构的信任度。截至目前,12单中仅一单提出提

前解约。机构在实行合规指引“冷静期”外,还准备主动开展婚介服务后“一个月体验期”活动,即在第一个月内,只要征婚当事人提出终止合同,除了合同正常产生的费用外,其他费用一律给予退还。

上海巾帼园婚姻介绍所负责人表示,积极实施“冷静期”退费制度,让消费者更有信任感。

上海市婚姻介绍机构管理协会负责人表示,急功近利、失信经营只会让这个行业“劣币驱逐良币”,冷静期退费制度应该成为这个行业最好的引流方式,要让冷静期退费制度“热”起来,让有意愿诚信经营的机构走到前台,为消费者提供更好的婚介服务。

一系列举措避免消费者“踩雷”“入坑”

据悉,此次婚姻介绍服务机构合规指引还提出其他针对性举措,避免消费者“踩雷”“入坑”。比如针对机构信息审核不严、征婚对象信息不实的问题,合规指引明确规定应当核验证婚者的身份证号码、婚姻状况、学历等信息,并列明了核验方法和渠道;针对机构虚假宣传、诱导消费的问题,明确规定不得对机构资质、会员信息等作虚假或者引人误解的商业宣传。进行广告宣传时,不得含有虚假或者引人误解的内容,不应出现“包成功”“包找到”“包结婚”“包满意”等措辞;针对机构收费不透明、不合理的问题,明确规定根据服务的次数、时长、难易程度以及机构的实际经营成本合理收费,并提供真实服务,不得价格欺诈、收取未标明的费用。提供婚介

服务应当醒目公示服务项目、内容、价格、计价单位、次数、期限等。价格变动时应当及时调整明示。针对不少机构存在的先付款后签合同等问题,明确了签订合同的四个步骤,双方签约后,征婚者再付款。针对机构信息保护机制不健全、泄露征婚者信息的问题,明确规定不得擅自对外透露或泄露征婚者个人信息。未经征婚者书面同意,不得将其个人信息用于征婚服务以外的事项等。

据悉,为了让合规指引落到实处,让冷静期制度真正适用,上海市民政局、市市场监管局已经指导婚介协会制定了上海市实体店婚姻介绍服务合同示范文本(2024年版),用具体化的合同条文来推动婚介机构的合规经营。

■如何寻找靠谱机构

看到“包结婚”就要留心了

青年报:怎样才能找到一家靠谱的婚介机构呢?

答:有五大招数,助你火眼金睛识别:一看婚介机构主体是否规范,是否在市场监管局等依法登记注册,如果是线上平台提供婚介服务的,还应向电信管理部门申请相关备案。有固定且稳定的经营场所是加分项。

二看婚介机构是否公示信息。比如,经营主体信息、营业执照信息和联系方式等,是否在经营活动空间的醒目位置公示。

三看婚介机构是否进行信息核验。身份证号码、婚姻状况、学历等信息的核验是基础。比如,机构是否要求征婚者在“随申办”等政务平台上查询婚姻状况截图,来验证征婚者婚姻状况信息的真实性。

四看婚介机构是否规范宣传。如果看到“包成功”“包找到”“包结婚”“包满意”等广告宣传语,就要留心了,有的婚介机构会利用你征婚心切的心态,通过虚假宣传,虚构高成功率等手段诱导消费。所以在选择婚介机构时,要多从侧面宣传内容做进一步印证。

五看婚介机构是否合理收费。服务项目、内容、价格、计价单位、次数、期限等基本要素应该醒目公示,让消费者明明白白。价格变动时,还应及时调整明示。

青年报:单身族和婚介机构签合同时要注意哪些方面呢?

答:重点一,先签约、再收费。如果消费者先付费了,后续沟通中会很被动;重点二,对征婚者有重大利害关系的条款,必须单独告知或以字体加粗、弹窗等显著方式提示;重点三,鼓励使用最新版的上海市婚介服务合同示范文本。

青年报:如果花了5万元购买婚介机构的服务,回到家想想又后悔了,可以要求退费吗?

答:这次首提的婚介领域3天到7天冷静期就专治这个问题。我们鼓励冷静期内,实体婚介门店一般不开展服务,征婚者有权解除合同且不承担违约责任,婚介机构一般退还除已实际发生的合理支出外征婚者已支付的全部服务费用。网上平台以信息匹配为主,与实体门店约见服务为主的模式不同,所以暂不实行冷静期制度。

青年报:听说部分婚介机构在处理纠纷过程中,要么故意拖延,要么让你投诉无门,要么让你循环投诉,是这样的吗?

答:我们鼓励婚介机构在接到投诉之日起5个工作日内提供纠纷解决方案,30个自然日内处理完毕(含退费到账时间)。婚姻介绍服务本身的价值在于为征婚者提供信息,介绍认识的机会,至于最终相亲是否可以成功,会受到许多不确定因素的影响,消费者应当对此有一个理性认知,不能错误地将服务标准限定为成功寻得伴侣。



爱的启示
致亲爱的小王:
今天是你的生日,
愿所有的快乐、所有的
幸福、所有的温馨、所
有的好运围绕在你的
身边,永远可爱又美
丽,祝你生日快乐!
你的小朋友