

ICS 03.160
A 00

DB 12

天 津 市 地 方 标 准

DB12/T 834—2018

婚姻登记服务规范

Marriage registration service specification

2018-11-07 发布

2018-12-01 实施

天津市市场和质量监督管理委员会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 总体要求	1
4 服务场所	1
5 服务机构	3
6 服务人员	3
7 服务事项	4
8 服务安全	5
9 应急管理	6
10 服务监督与评价	6

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由天津市民政局提出并归口。

本标准起草单位：天津市民政局、天津市标准化研究院。

本标准主要起草人：朱峰、万莉、赵禄园、周婧、孙彩英、唐梅、燕翔江、高玉斌、郑广远、申娜、李雪涛。

婚姻登记服务规范

1 范围

本标准规定了婚姻登记的总体要求、服务场所、服务机构、服务人员、服务事项、服务安全、应急管理、服务监督与考评。

本标准适用于天津市范围内婚姻登记服务工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

MZ/T 024—2011 婚姻登记机关等级评定标准

3 总体要求

保障婚姻自由、一夫一妻、男女平等的婚姻制度，保护婚姻当事人的合法权益，规范婚姻登记工作。

4 服务场所

4.1 服务区域

服务区应包括但不限于：

- a) 候登大厅；
- b) 结婚登记区；
- c) 离婚登记室；
- d) 婚姻家庭辅导室；
- e) 颁证大厅；
- f) 档案室。

4.2 服务窗口

4.2.1 结婚登记窗口数量

结婚登记窗口数量应符合以下要求：

- a) 年结婚登记、出具证明量 5000 对（件）以下的，不少于 2 个结婚登记窗口；
- b) 年结婚登记、出具证明量 5000—10000 对（件）的，不少于 3 个结婚登记窗口；
- c) 年结婚登记、出具证明量 10000 对（件）以上的，不少于 4 个结婚登记窗口。

4.2.2 离婚登记窗口数量

离婚登记窗口数量应符合以下要求：

- a) 年离婚登记量 2000 对以下的，使用面积不低于 15 m²；
- b) 年离婚登记量 2000-4000 对的，使用面积不低于 25 m²，不少于 2 个相对独立的离婚登记窗口；
- c) 年离婚登记量 4000 对以上的，使用面积不低于 40 m²，不少于 3 个相对独立的离婚登记窗口。

4.2.3 窗口环境配置要求

窗口环境配置应符合以下要求：

- a) 登记台面宽敞整洁；
- b) 登记员与当事人正对平坐，中间无玻璃、栏杆或其它隔离屏障；
- c) 每个结婚登记窗口相对独立，办理登记的当事人不受左右人群影响；
- d) 离婚登记有独立的房间；
- e) 服务窗口应摆放签字笔、便签纸、老花镜等物品。

4.3 服务设施

4.3.1 宣传设施

宣传设施应包括但不限于：

- a) 公告公示栏；
- b) 电子滚动显示屏；
- c) 宣传资料展架。

4.3.2 登记设施

登记设施应包括但不限于：

- a) 计算机；
- b) 打印机；
- c) 扫描仪；
- d) 身份证读卡器；
- e) 捷易拍。

4.3.3 监督设施

监督设施应包括但不限于：

- a) 服务评价器；
- b) 监控设备；
- c) 意见箱。

4.3.4 辅助设施

辅助设施应包括但不限于：

- a) 排队叫号机；
- b) 等候座椅；
- c) 电视机；
- d) 饮水机；
- e) 老花镜；
- f) 无障碍通道。

4.4 服务标识

服务标识应包括但不限于：

- a) 机构标识；
- b) 区域标识；
- c) 窗口标识；
- d) 告知牌；
- e) 温馨提示牌；
- f) 指示标志；
- g) 警示标识；
- h) 安全标识；
- i) 消防标识。

注：机构标识名称应为天津市××区民政局婚姻登记处，标识牌尺寸应不小于1500mm×300mm或550mm×450mm。

4.5 场所要求

- 4.5.1 婚姻登记机关选址应在交通便利处，有独立的登记场所。
- 4.5.2 婚姻登记机关不应设在婚纱摄影、婚庆服务等经营服务机构场所内，当事人办理登记无须穿越经营服务区域。
- 4.5.3 登记环境宽敞明亮，庄严整洁，温馨舒适，标识醒目。
- 4.5.4 颁证大厅应设立颁证台，配置国徽或红双喜、龙凤呈祥等各种能体现结婚登记庄重、温馨、神圣的装饰。
- 4.5.5 有独立的颁证大厅，使用面积不低于 60 m²，结婚颁证大厅亲友观礼席不少于 6 座。
- 4.5.6 颁证大厅内不应开展婚姻服务产品销售等经营性项目。
- 4.5.7 服务场所环境应庄严整洁，无污垢、无垃圾。
- 4.5.8 服务设施应配套完善、功能齐全、安全完好、运行正常。宣传设施信息内容应及时更新。

5 服务机构

- 5.1 服务机构应设置在各级民政部门。
- 5.2 服务机构的人员数量应满足服务需求。

6 服务人员

6.1 人员要求

- 6.1.1 婚姻登记员应具有大学专科以上学历（2011 年后新录用婚姻登记员要具有全日制大学专科以上学历），取得市民政局颁发的婚姻登记员资格证书。
- 6.1.2 婚姻登记员人数、编制按照 MZ/T 024—2011 执行。
- 6.1.3 婚姻登记员应当熟练掌握与本岗位相适应的婚姻登记的相关法律法规、业务政策，解答问题流畅简明。
- 6.1.4 婚姻登记员能熟练使用婚姻登记信息系统，办理婚姻登记等相关事项细致高效。
- 6.1.5 婚姻登记员应统一使用普通话并具备与岗位要求相适应的服务技巧和沟通协调能力，热情服务，涉外婚姻登记机关婚姻登记员至少熟练掌握一门外语。

6.2 学习培训

6.2.1 婚姻登记员应当至少每2年参加一次市民政局举办的业务培训。

6.2.2 培训内容包括婚姻登记法律法规、政策规定、婚姻登记服务规范、服务礼仪及其它相关业务知识。

6.2.3 培训方式方法主要有岗前培训和在岗培训。

6.3 行为规范

6.3.1 举止规范

举止规范应符合以下要求：

- a) 举止：婚姻登记员要举止大方、得体，上班时严禁大声喧哗，不串岗、不无故离岗，不互相攀谈，上班前禁止饮酒；
- b) 接待：婚姻登记员要微笑服务，文明用语，接待热情，细心周到；
- c) 站姿：婚姻登记员与当事人站立交谈时要双腿直立，不倚不靠。双手不插在口袋里，手臂不撑桌；
- d) 坐姿：上身正直，两腿平放，书写姿势正确；
- e) 动作：接送当事人递交的物品时要双手接送，不能单手，不能抛甩。

6.3.2 用语规范

用语规范应符合以下要求：

- a) 接待服务时，说“您好”，“您找×号××窗口”并指明准确位置，“请坐”等；
- b) 办理业务时，说“您好，您要办什么业务”，“请出示您的××证件”，“请稍等”，“请填写”，“请您听我详细解释一下好吗”，“您的手续已办好，请核对”，“请保管好您的资料”等；
- c) 对不符合法律规定的说“请您理解，我们是按照法律法规和程序办事的”等；
- d) 对携带所需个人证件、证明材料不齐全的说“对不起，您的××证件没有带，请准备齐材料后再来办理”等；
- e) 接听电话时，说“您好，××婚姻登记处，请讲”。中断或挂止电话先征得对方同意等；
- f) 服务结束时，说“谢谢您的合作”，“感谢您对我们工作的支持”，“衷心祝福你们”，“请慢走”或“再见”等。

6.3.3 仪容仪表规范

仪容仪表规范应符合以下要求：

- a) 仪容：婚姻登记员不佩戴夸张饰品，不涂有色指甲油，男婚姻登记员不得留长发、蓄胡须，女婚姻登记员不化浓妆；
- b) 仪表：婚姻登记员要统一着装，挂牌上岗，要做到仪表端庄，服装整洁，精神饱满，微笑服务。

7 服务事项

7.1 服务内容

服务内容应包括以下几方面：

- a) 政策咨询；
- b) 信息查询；
- c) 婚姻登记；

- d) 补发婚姻登记证；
- e) 出具（无）婚姻登记记录证明；
- f) 撤销受胁迫的婚姻；
- g) 投诉受理；
- h) 宣传婚姻法律法规，倡导文明婚俗等。

7.2 服务模式

服务模式应包括但不限于：

- a) 窗口接待服务；
- b) 电话、网上咨询服务；
- c) 延时办理服务；
- d) 预约办理服务；
- e) 绿色通道服务。

7.3 服务要求

7.3.1 根据婚姻登记当事人的申请，选择相适应的服务内容、服务模式、服务要求、时限和办理流程，并向婚姻当事人作出服务承诺，对符合法律、政策规定且所需携带的个人证件和证明材料齐全的，当场受理、当场办结，确保服务质量和效果。

7.3.2 对不符合法律、政策规定或所需携带的个人证件、证明材料不完备的，应当场告知，拿出法律依据，说明不能受理的原因。

7.3.3 老年人、残疾人、现役军人到婚姻登记处办理婚姻登记事项优先办理。

7.3.4 依法办理婚姻登记，无差错，登记合格率达到 100%。

7.3.5 全面、及时、准确公开服务事项，保证婚姻当事人的知情权。

7.3.6 提供全程服务，窗口受理、限时办结、窗口出件。

7.3.7 婚姻登记员在接待当事人或接听电话时应热情礼貌地表明身份，依据相关法律规定对当事人做出准确答复，第一个接待或被询问的婚姻登记人员为首问责任人，负责办理或指引。

7.3.8 婚姻登记员对当事人要求办理婚姻登记事项的应一次性告知，符合规定要求的，经审核无误后，应当场受理。

7.3.9 不要求当事人提供额外材料，不增加或变相增加工作程序。

8 服务安全

8.1 安全事项

安全事项应包括但不限于：

- a) 消防安全；
- b) 信息安全；
- c) 场所安全；
- d) 设施安全。

8.2 安全要求

8.2.1 根据服务规模和场地条件配置安全设施，保证正常使用。

8.2.2 设置与场所条件相适应的疏散通道、安全出口，保持使用通畅。

- 8.2.3 在服务场所设置安全标志和消防安全标识。
- 8.2.4 消除安全隐患，禁止服务场所放置易燃、易爆、有毒、有害危险品。
- 8.2.5 定期开展安全教育和检查，提高全员安全意识。
- 8.2.6 制定安全管理规定，建立完善安全保障机制，落实安全责任制，明确责任部门和责任分开，指定专人负责。
- 8.2.7 建立信息安全工作机制，加强计算机硬件设施、服务软件、信息网络、婚姻当事人信息的管理和维护，及时消除信息故障，防止信息泄露。

9 应急管理

9.1 应急事项

应急事项应包括但不限于：

- a) 登记秩序类；
- b) 公共安全类；
- c) 系统故障类；
- d) 自然灾害类。

9.2 应急处置

- 9.2.1 建立突发事件应急处置机制，制定应急事项预案，明确处置重点和任务，细化责任分工，提出具体要求。
- 9.2.2 建立日常检查制度，加强风险排查，实施动态监控。
- 9.2.3 按照应急需要，配备设备、物资，做好日常保养、维护。
- 9.2.4 定期组织培训和演练，提高参训人员应急防范和突发事件的处置能力。

10 服务监督与评价

10.1 服务监督

- 10.1.1 建立健全服务监督机制，明确监督检查的范围、内容、重点和实施部门。
- 10.1.2 监督检查通过日常检查、定期巡查和专项检查方式组织开展。
- 10.1.3 开展服务满意度调查，通过问卷调查、电话回访、举报投诉等方式收集社会反映，接受社会评议，归纳集中问题，了解婚姻登记当事人对服务状况的认可度和满意度。
- 10.1.4 完善服务维权和投诉制度机制，规范工作规程，做好维权和投诉的接待、登记、处理和结果跟踪。
- 10.1.5 健全监督检查情况通报制度，对发现问题分析研究、讲评通报、督促整改。

10.2 服务考评

- 10.2.1 建立制度化、规范化、系统化的服务考评机制，明确考核重点、步骤和目标。
- 10.2.2 采取日常考评和年度考核结合形式，对婚姻登记员服务状况和部门管理情况综合评定。
- 10.2.3 注重指标设计和情况统计，重点考核婚姻登记员职业道德、作风纪律、服务质量、工作效率情况，婚姻登记机关服务环境、服务标准、服务创新和规范管理情况。