

ICS 03.080.01

CCS A 90

DB 4110

许 昌 市 地 方 标 准

DB4110/T 21—2021

婚姻登记服务规范

地方标准信息服务平台

2021-11-30 发布

2022-01-10 实施

许昌市市场监督管理局 发 布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 管理要求 1

 4.1 服务场所与服务设施 1

 4.2 婚姻登记员 2

5 服务质量要求 2

 5.1 基本要求 2

 5.2 仪容仪表 2

 5.3 语言 2

 5.4 接待举止 2

6 工作程序 2

 6.1 结婚登记程序 2

 6.2 离婚登记程序 3

 6.3 补领婚姻登记证 3

7 档案管理 5

8 服务监督与评价 6

 8.1 服务监督 6

 8.2 服务考评 6

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由许昌市民政局提出并归口。

本文件起草单位：许昌市质量技术监督检验检测中心、许昌市民政局。

本文件主要起草人：陈卫哲、李中平、蔡延新、赵亚平、刘亚豪、薛涵麒。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

婚姻登记服务规范

1 范围

本文件规定了婚姻登记服务的术语和定义、管理要求、服务质量要求、工作程序、档案管理、监督与评价。

本文件适用于许昌市建成区婚姻登记机关的服务与管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

GB/T 4658 职业分类与代码

GB/T 18894 电子文件归档与管理规范

MZ/T 024—2011 婚姻登记机关等级评定标准

《中华人民共和国民法典》

《婚姻登记工作规范》民发〔2015〕230号

《婚姻登记档案管理办法》

《民政部关于贯彻执行〈婚姻登记条例〉若干问题的意见》 民函〔2004〕76号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

首问负责制

在婚姻登记工作中，首先接待来访、咨询或办事的工作人员作为第一责任人，负责给予办事或咨询者必要的指引、介绍或答疑等服务，使之最为迅速、简便地得到服务的制度。

3.2

一次性告知制

服务对象到婚姻登记机关办事或电话咨询有关办理事宜时，经办人员应一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需材料以及不予办理理由等内容的制度。

3.3

婚姻登记档案

婚姻登记机关在办理结婚登记、离婚登记、补发婚姻登记证的过程中形成的具有凭证作用的各种记录。

4 管理要求

4.1 服务场所与服务设施

- 4.1.1 婚姻登记处应具有独立的办公服务场所，周边交通便利，环境良好。
- 4.1.2 婚姻登记处应设候登室（区）、婚姻登记室（区）、档案室，各室（区）有醒目标识牌。室内宽敞明亮，庄严整洁，温馨舒适。
- 4.1.3 候登室（区）、婚姻登记室（区）面积按照 MZ/T 024-2011 执行。
- 4.1.4 候登室（区）应配有桌、椅、笔，供当事人排队等候和填写表格，并明示各类申请书规范样本。应摆放婚姻法规宣传资料，供当事人参照。
- 4.1.5 婚姻登记室（区）桌面保持整洁，当事人和婚姻登记员相对平坐，为每对办理结婚登记或离婚登记的当事人提供相对独立的私密空间。
- 4.1.6 档案室应配备铁皮档案柜，做到防火、防潮、防虫、防盗等，确保档案安全。

4.2 婚姻登记员

- 4.2.1 婚姻登记员人数应按照 MZ/T 024-2011 执行。
- 4.2.2 婚姻登记员经考试合格，取得婚姻登记员资格证书后，方可从事婚姻登记工作。
- 4.2.3 婚姻登记员应具备较强的服务意识和工作能力，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。涉外婚姻登记机关的婚姻登记员应至少熟练掌握一门外语。
- 4.2.4 婚姻登记员应能够熟练使用婚姻登记信息系统，办理婚姻登记等相关事项。

5 服务质量要求

5.1 基本要求

- 5.1.1 婚姻登记处应严格按照《中华人民共和国民法典》、《婚姻登记条例》、《婚姻登记工作规范》、《婚姻档案管理办法》等法律法规及本标准的要求办理婚姻登记、管理婚姻登记档案。
- 5.1.2 婚姻登记实行“首问负责制”、“一次性告知制”，提高服务质量和办事效率，树立以人为本、规范高效的窗口形象。
- 5.1.3 婚姻登记实行“无差错”管理。

5.2 仪容仪表

婚姻登记员应按规定统一着装，佩证上岗。

5.3 语言

工作时间内应使用普通话服务。用语准确，称呼恰当，语气诚恳。

5.4 接待举止

服务主动热情，态度和蔼耐心。举止文明。

6 工作程序

6.1 结婚登记

6.1.1 初 审

- 6.1.1.1 婚姻登记处应审查申请结婚登记双方的属地管辖权。
- 6.1.1.2 申请结婚的男女双方共同到婚姻登记处提出申请。

6.1.1.3 受理结婚登记条件：

- a) 当事人男性是否年满 22 周岁，女性是否年满 20 周岁；
- b) 当事人是否均无配偶（未婚、离婚、丧偶）；
- c) 当事人双方是否没有直系血亲和三代以内旁系血亲关系；
- d) 双方是否自愿结婚。
- e) 当事人提供 3 张 2 寸红底双方近期半身免冠合照。
- f) 当事人应持有《婚姻登记工作规范》中第 29 条至 35 条规定的有效证件。

6.1.2 受 理

6.1.2.1 婚姻登记员询问当事人的结婚意愿。

6.1.2.2 婚姻登记员查验相应证件和材料。

6.1.2.3 自愿结婚的双方当事人各填写一份《申请结婚登记声明书》、《婚姻登记个人信用风险告知书》，声明人在监誓人面前完成“声明人”一栏签名并按指纹。

6.1.2.4 婚姻登记机关对不符合结婚登记条件的，不予受理。当事人要求出具《不予办理结婚登记告知书》的，应当出具。

6.1.3 审 查

婚姻登记员对当事人提交的证件、证明、声明进行审查，符合结婚条件的，填写《结婚登记审查处理表》。

6.1.4 发 证

6.1.4.1 婚姻登记员向当事人双方询问核对姓名等相关信息。

6.1.4.2 当事人本人亲自在《结婚登记审查处理表》上的“当事人领证签名并按指纹”一栏中签名并按指纹。

6.1.4.3 婚姻登记员打印并核对结婚证后，将结婚证分别颁发给结婚登记当事人双方。

6.1.5 归 档

婚姻登记员每办完一对结婚登记，依照《婚姻登记档案管理办法》，对应当存档的材料进行整理、保存，不得出现原始材料丢失、损毁情况。

6.2 离婚登记

6.2.1 初 审

6.2.1.1 婚姻登记处应审查申请离婚登记双方的属地管辖权。

6.2.1.2 要求离婚的夫妻双方共同到婚姻登记处提出申请。

6.2.1.3 婚姻登记员询问双方当事人：

- a) 是否双方均具有完全民事行为能力；
- b) 当事人持有离婚协议书，协议书中是否载明双方自愿离婚的意思表示以及对子女抚养、财产及债务处理等事项协商一致的意见；
- c) 当事人是否持有内地婚姻登记机关颁发的结婚证。
- d) 当事人各提交 2 张 2 寸单人近期半身免冠照片。

e) 当事人应持有《婚姻登记工作规范》中第 29 条至 35 条规定的有效证件。

6.2.2 受理

6.2.2.1 婚姻登记员分开询问当事人的离婚意愿,以及对离婚协议内容的意愿,并进行笔录。笔录当事人阅后签名。

6.2.2.2 婚姻登记员查验证件和材料。

6.2.2.3 双方自愿离婚且对子女抚养、财产及债务处理等事项协商一致的,双方填写《申请离婚登记申请书》,声明人在监誓人面前完成“声明人”一栏的签名并按指纹。

6.2.2.4 婚姻登记机关对当事人提供的证件和证明材料初审无误后,发给《离婚登记申请受理回执单》。

6.2.2.5 婚姻登记机关对不符合离婚登记条件的,不予受理。当事人要求出具《不予受理离婚登记申请告知书》的,应当出具。

6.2.3 冷静期

冷静期为三十天,日期计算自婚姻登记机关收到离婚登记申请并向当事人发放《离婚登记申请受理回执单》之日起(自婚姻登记机关收到离婚登记申请之日的次日开始计算期间,期间的最后一日是法定休假日的,以法定休假日结束的次日为期间的最后一日)。

6.2.4 撤回离婚登记申请

在冷静期内,双方当事人任何一方不愿意离婚的,可以持本人有效身份证件和《离婚登记申请受理回执单》(遗失的可不提供,但需书面说明情况),向受理离婚登记的婚姻登记机关撤回离婚登记申请,并亲自填写《撤回离婚登记申请书》。经婚姻登记机关核实无误后,发给《撤回离婚登记申请确认单》,并将《离婚登记申请书》、《撤回离婚登记申请书》与《撤回离婚登记申请确认单(存根联)》一并存档。

6.2.5 自动撤回离婚登记申请

自离婚冷静期届满后三十日内(自冷静期届满日的次日开始计算期间,期间的最后一日是法定休假日的,以法定休假日结束的次日为期间的最后一日),双方当事人未共同到婚姻登记机关申请发给离婚证的,视为撤回离婚登记申请。

6.2.6 审查

6.2.6.1 自离婚冷静期届满后三十日内(自冷静期届满日的次日开始计算期间,期间的最后一日是法定休假日的,以法定休假日结束的次日为期间的最后一日),双方当事人应当持《婚姻登记工作规范》中第 55 条第 4 至第 7 项规定的有效证件和材料,共同到婚姻登记机关申请发给离婚证。婚姻登记机关按照《婚姻登记工作规范》第 56 条和第 57 条规定的程序和条件执行和审查。婚姻登记机关对不符合离婚登记条件的,不予办理。当事人要求出具《不予受理离婚登记登记告知书》的,应当出具。

6.2.7 发证

6.2.7.1 婚姻登记员向当事人双方询问核对姓名、出生日期、离婚意愿。

6.2.7.2 婚姻登记员对当事人提交的证件材料、《离婚登记申请书》、《离婚登记申请受理回执单》、离婚协议书进行审查,符合离婚条件的,当事人填写《离婚登记审查处理表》、《离婚登记声明书》和《婚姻登记个人信用风险告知书》,并亲自在《离婚登记审查处理表》“当事人领证签名并按指纹”一栏中签名并按指纹。

6.2.7.3 婚姻登记员打印核对离婚证后,将离婚证颁发给离婚当事人。

6.2.8 归 档

婚姻登记员每办完一对离婚登记，依照《婚姻登记档案管理办法》，对应当存档的材料进行整理、保存，不得出现原始材料丢失、损毁情况。

6.3 补领婚姻登记证

6.3.1 初 审

- a) 当事人如遗失、损毁婚姻登记证，可以向原办理该婚姻登记的机关或者一方常住户口所在地的婚姻登记机关申请补领。婚姻登记处应审查申请补领婚姻登记证双方的属地管辖权。
- b) 当事人依法登记结婚或者离婚，现今仍然维持该状况；
- c) 当事人应持有《婚姻登记工作规范》中第 29 条至 35 条规定的有效证件。
- d) 当事人亲自到婚姻登记处提出申请。
- e) 当事人因故不能到婚姻登记处申请补领婚姻登记证的，有档案可查且档案信息与身份信息一致的，可以委托他人办理。委托办理应当提交当事人的户口簿、身份证和经公证机关公证的授权委托书。委托书应当写明当事人姓名、身份证件号码、办理婚姻登记的时间及承办机关、婚姻状况、委托事由、受委托人的姓名和身份证件号码。受委托人应当同时提交本人的身份证件。
- f) 申请补领结婚证的，双方当事人提交 3 张 2 寸双方近期半身免冠合影照片；申请补领离婚证的当事人提交 2 张 2 寸单人近期半身免冠照片。

6.3.2 受 理

6.3.2.1 婚姻登记员查验相应证件和证明材料。

6.3.2.2 当事人填写《申请补领婚姻登记证声明书》和《婚姻登记个人信用风险告知书》。

6.3.2.3 婚姻登记机关对不具备补发结婚证、离婚证受理条件的，不予受理。

6.3.3 审 查

婚姻登记员对当事人提交的证件、证明进行审查，符合补发条件的，填写《补发婚姻登记证审查处理表》。

6.3.4 发 证

6.3.4.1 婚姻登记员向当事人询问核对姓名、出生日期。

6.3.4.2 当事人本人亲自在《补发婚姻登记证审查处理表》“当事人领证签名并按指纹”一栏中签名并按指纹

6.3.4.3 婚姻登记员打印核对证件后，将证件发给当事人。

6.3.5 归 档

婚姻登记员每办完一对婚姻登记证，依照《婚姻登记档案管理办法》，对应当存档的材料进行整理、保存，不得出现原始材料丢失、损毁情况。

7 档案管理

- 7.1 婚姻登记机关按照《婚姻登记档案管理办法》第四条规定，履行婚姻登记档案的收集、整理、归档、保管、利用、移交等职责。
- 7.2 婚姻登记材料的立卷归档应遵循《婚姻登记档案管理办法》第十条相关规定。
- 7.3 婚姻登记材料的归档要求应符合《婚姻登记档案管理办法》第十一条相关规定。
- 7.4 婚姻登记档案的保管期限为 100 年。对有继续保存价值的可以延长保管期限直至永久。
- 7.5 婚姻登记档案每年向市档案局移交前一年婚姻档案，具体移交时间由双方商定。
- 7.6 婚姻登记档案的利用应遵守《婚姻登记档案管理办法》第十五条相关规定。
- 7.7 婚姻登记档案的鉴定销毁应符合《婚姻登记档案管理办法》第十六条相关规定。

8 服务监督与评价

8.1 服务监督

- 8.1.1 婚姻登记机关内部应建立健全婚姻登记员岗位责任制和考评奖惩等各项规章制度，并严格落实和考核。对婚姻登记机关及其婚姻登记员应按照《婚姻登记工作规范》第八章相关规定进行管理。
- 8.1.2 婚姻登记机关应建立健全服务监督机制，定期和不定期对婚姻登记服务规范化情况进行检查和监督。
- 8.1.3 婚姻登记处至少每半年进行 1 次自查，发现问题及时纠正。
- 8.1.4 健全监督检查情况通报制度，发现问题及时分析研究、讲评通报、督促整改。

8.2 服务考评

- 8.2.1 婚姻登记机关应建立服务满意度评价机制，开展服务满意度调查，将服务满意度指标列入目标责任制考核体系，通过问卷调查、电话回访、网站留言、举报投诉等方式收集社会反馈，接受社会评议，了解婚姻登记当事人对服务状况的认可度和满意度。
- 8.2.2 对婚姻登记服务的满意度调查情况及时整理分析，得出服务满意度评价结果。
- 8.2.3 及时查找婚姻登记服务工作中存在问题，采取纠正和预防措施，推动婚姻登记工作持续改进。