

## 宁夏回族自治区地方标准

DB 64/T 739—2022  
代替 DB 64/T 739—2011

### 婚姻登记服务规范

Marriage registration service specification

2022 - 12 - 06 发布

2023 - 03 - 06 实施

# 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 服务原则 .....	1
5 管理要求 .....	2
6 服务要求 .....	3
7 服务流程 .....	4
8 人文服务 .....	7
9 婚姻登记档案管理 .....	7
10 评价与改进 .....	8
附录 A（规范性） 婚姻登记服务承诺 .....	9
附录 B（规范性） 婚姻登记工作人员语言规范 .....	10
附录 C（资料性） 婚姻登记个人信用风险告知书 .....	12
附录 D（资料性） 结婚登记流程图 .....	13
附录 E（资料性） 离婚登记流程图 .....	14
附录 F（资料性） 补领婚姻登记证流程图 .....	15
附录 G（资料性） 结婚宣誓词 .....	16
参考文献 .....	17

## 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。

本文件代替DB 64/T 739—2011《婚姻登记服务规范》，与DB 64/T 739—2011相比，除结构调整和编辑性改动外，主要变化如下：

- a) 增加了陈述“范围”所使用的条款和类型，删除了“有偿服务机构”（见第1章）；
- b) 删除了“规范性引用文件”《GB/T 4658 职业分类与代码》《GB/T 6565—2009 学历代码》《婚姻登记工作暂行规范》《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》，增加了《婚姻登记机关等级评定标准》（见第2章）；
- c) 删除了“服务承诺制”和“婚姻登记档案”的术语和定义，增加了“限时办结制”的术语和定义（见3.3）；
- d) 增加了要素“服务原则”一章（见第4章）；
- e) 将《婚姻登记暂行规范》所有要求更改为《婚姻登记工作规范》，删除了“机构设置”婚姻登记处的职责（见2011版的4.1.6），更改了“人员配备”要求（见5.2）；
- f) 增加了要素“服务环境”“服务设施”“安全管理”“制度保障”（见5.3、5.4、5.5、5.6），将2011年版有关内容更改后纳入第5章（见第5章，2011年版的4.3.1、4.3.3、4.5.1）；
- g) 更改了“服务质量要求”，补充了要素“6.2 仪容仪表”“6.3 语言规范”“6.4 接待举止”的规定，并将2011年版有关内容更改后纳入（见第6章，2011年版的第5章）；
- h) 删除了“撤销婚姻登记”和“办理婚姻登记记录证明”程序，更改了“结婚登记程序”“离婚登记程序”“补领婚姻登记证程序”，并将2011年版有关内容更改后纳入（见7.1.2.1 d、7.1.2.2、7.1.2.3、7.2.2.2、7.2.2.4、7.2.2.5、7.2.3、7.2.4、7.2.5、7.3，2011年版的6.1、6.2、6.3）；
- i) 增加了要素“人文服务”一章，并将2011年版中6.6内容更改后纳入（见第8章，2011年版的6.6）；
- j) 增加了婚姻登记电子文档管理，并将“婚姻登记档案管理”引用《婚姻登记档案管理办法》的规定执行（见第9章）；
- k) 删除了2011年版的第8章“信息化建设”、第9章“监督考核”；
- l) 更改了“评价与改进”一章，删除了“目标责任制考核体系”“电话和来信回访”“行风监督员”的规定，并将2011年版有关内容更改后纳入（见第10章，2011年版的第10章）；
- m) 删除了2011年版的“附录A 全区婚姻登记机关名单”“附录C《申请结婚登记声明书》填写规范”“附录D《申请离婚登记声明书》填写规范”，增加了“附录A 婚姻登记服务承诺”“附录C 婚姻登记个人信用风险告知书”“附录D 婚姻登记流程图”“附录E 离婚登记流程图”“附录F 补领婚姻登记流程图”“附录G 结婚宣誓词”，更改了“附录B 婚姻登记工作人员语言规范”（见附录A、附录B、附录C、附录D、附录E、附录F、附录G）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由宁夏回族自治区民政厅提出并归口。

本文件起草单位：银川市西夏区民政局、高质标准化（宁夏）管理科学研究院。

本文件主要起草人：马玲、柳发荣、吴玉兰、陈海霞、胡丽娜、崔锡强、韩作兵、郭少豫、冯伯凯、沙金、韩文磊、马婷婷。

本文件为DB 64/T 739—2011 婚姻登记服务规范修订。

本文件于2011年首次发布，2022年第一次修订。

# 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、服务原则、管理要求、服务要求、服务流程、人文服务、婚姻登记档案管理、评价与改进的要求。

本文件适用于宁夏回族自治区行政区域内各级婚姻登记处的婚姻登记服务。

## 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 18894 电子文件归档与管理规范

MZ/T 024 婚姻登记机关等级评定标准

## 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** first question responsibility system

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业务办理、指引、介绍或答疑等服务，使之最为高效、简便地得到服务的制度。

### 3.2

**一次性告知制** one-time notification system

服务对象到婚姻登记处办事或电话咨询有关办理事宜时，经办人员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

**限时办结制** the completed system

婚姻登记处按照规定的时间、程序和要求处理行政事项的制度，限时办结制遵循准时、规范、高效、负责的原则。

## 4 服务原则

### 4.1 以人为本

婚姻登记处本着以人为本原则，以积极、主动、热情的服务态度，提供优质服务。可在传统节日提供结婚颁证宣誓仪式等，对于特殊人群提供优先服务，体现婚姻登记处的人文化服务理念。

### 4.2 依法登记

婚姻登记处工作人员围绕依法登记原则，全面掌握相关法律法规和管理条例，熟悉婚姻登记的各项业务流程和需要的证件材料，对于特殊情况、疑难问题能够找到相关的法律法规支撑，提高婚姻登记处的法律意识。

### 4.3 便民利民

充分发挥婚姻登记处为民服务的职能，采用信息化手段、一次性告知制等便民利民工作方式，提高办事效率，树立婚姻登记处良好的社会形象。

## 5 管理要求

### 5.1 机构设置

5.1.1 县（区）及以上民政部门应设置婚姻登记处，实行婚姻登记集中办理，婚姻登记处应以文件形式予以公布，并在所属民政部门或当地政府的网站上公布。婚姻登记处的设置有调整时，应及时变更网站的相关信息。

5.1.2 婚姻登记管辖按照《婚姻登记工作规范》第五条的规定执行。婚姻登记处的冠名、对外标识牌的尺寸、婚姻登记专用章等分别按《婚姻登记工作规范》第七条、第八条、第九条、第十条的规定执行。

5.1.3 婚姻登记处应建立完善的规章制度、岗位职责。

### 5.2 人员配备

5.2.1 婚姻登记处应配备专职婚姻登记员。婚姻登记员人数、编制参照 MZ/T 024 确定。

5.2.2 婚姻登记员应由自治区、市民政部门进行每年至少一次的业务培训，经考试合格，取得婚姻登记员上岗证后，方可从事婚姻登记工作。

5.2.3 婚姻登记员应具备满足工作需要的政治觉悟、服务意识、文化素质和工作能力，熟练掌握相关法律法规，依法办理婚姻登记，不应从事有偿服务工作。

5.2.4 婚姻登记员应熟练使用婚姻登记信息系统，文明服务，热情服务。

5.2.5 婚姻登记员应具有大学专科及以上学历。

### 5.3 服务环境

#### 5.3.1 服务场所

婚姻登记处应具有独立的场所，使用总面积不应低于150m<sup>2</sup>。场所应交通便利，周围环境良好，标识醒目。

#### 5.3.2 服务功能

婚姻登记处应设置相应的功能区，包括候登室（区）、结婚登记室（区）、离婚登记室（区）、婚姻家庭辅导室（区）、颁证室（区）、档案室等。

#### 5.3.3 文化建设

5.3.3.1 婚姻登记处实施政务公开，对结婚登记、离婚登记等婚姻登记服务内容进行公示。

5.3.3.2 具备条件的婚姻登记处在公共区域设置婚姻文化内容，包括但不限于：

- 婚前医学健康、婚前检查、免费婚检；
- 孕前注意事项；
- 离婚冷静期内容；

- 离婚对家庭的影响；
- 文明婚俗倡议；
- 婚姻法律法规的宣传内容；
- 引导当事人婚事简办新办、参加颁证仪式的宣传内容；
- 绿植、气球、花篮等营造氛围。

5.3.3.3 婚姻登记处装修风格以简洁、庄重为主，可使用红色、粉色营造环境。

## 5.4 服务设施

婚姻登记处各功能区按照MZ/T 024配备相应的服务设施。

## 5.5 安全管理

婚姻登记处应建立安全管理防范机制，对当事人之间、当事人与工作人员之间可能存在的安全问题进行防范。

## 5.6 制度保障

### 5.6.1 首问责任制

接待婚姻当事人的婚姻登记员应按照首问责任制为婚姻当事人办理相关事项，如不属于自己的服务范围，应引导当事人到相应的窗口并交付窗口办理人员接待。

### 5.6.2 一次性告知制

5.6.2.1 对来访的婚姻当事人需要提供的所有材料以书面清单的方式一次性告知。

5.6.2.2 对电话咨询的婚姻当事人需要提供的所有材料以口头方式一次性告知，必要时可请对方进行记录。

5.6.2.3 对线上咨询的婚姻当事人需要提供的所有材料以电子版的方式一次性告知。

### 5.6.3 服务承诺制

婚姻登记员应按照附录A的内容为当事人提供高效、快捷、舒心的服务。

### 5.6.4 限时办结制

婚姻登记员在规定的时间内办理相关业务，提高服务效率，在办理期间不应脱岗、转岗、聊天、办理私事等。

### 5.6.5 责任追究制

应按照“谁办理、谁负责”的原则追究工作质量和出现的问题，包括但不限于信息不全、材料不全、打印错误、登记错误、资料损坏、档案缺失等。

## 6 服务要求

### 6.1 基本要求

6.1.1 婚姻登记应充分体现政府“执政为民，为民服务”的理念，提升行政效能，提高婚姻登记服务质量。

6.1.2 婚姻登记处各级工作人员应认真处理群众来访、来电，及时处理群众投诉。

6.1.3 婚姻登记实行“零差错”管理，登记合格率应达到100%。

## 6.2 仪容仪表

婚姻登记员上岗统一着装并佩戴标牌，不能做到统一着装的婚姻登记处，应着正装上岗。

## 6.3 语言规范

6.3.1 婚姻登记员工作期间应讲普通话，语言文明、用语准确，称呼恰当、问候亲切、语气诚恳。

6.3.2 应使用通俗易懂的语言沟通，使用专业术语应予以解释。

6.3.3 服务用语按照附录B的规定执行。

## 6.4 接待举止

6.4.1 婚姻当事人进入婚姻登记处或婚姻登记室后，婚姻登记员应主动询问当事人需要办理的事项。

6.4.2 婚姻登记员应举止得体、微笑服务。

## 7 服务流程

### 7.1 结婚登记

#### 7.1.1 初审

婚姻登记员应按照《婚姻登记工作规范》第二十八条规定的要求，对双方当事人提供的证件和证明材料进行比对和查验，发现姓名、性别、出生日期等不一致时，应以书面形式一次性告知当事人补齐相关资料后再行办理。

#### 7.1.2 受理

7.1.2.1 婚姻登记员应询问到场的双方当事人：

- a) 是否完全自愿结婚；
- b) 是否均没有配偶；
- c) 是否为直系血亲或三代以内旁系血亲关系；
- d) 是否男方年满22周岁，女方年满20周岁。

7.1.2.2 婚姻登记员应再次查验相应证件和材料。

7.1.2.3 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》（见附录C），声明人在监誓人面前完成“声明人”一栏签名或按指纹。

#### 7.1.3 审查

7.1.3.1 对符合结婚条件的当事人，按照要求填写《结婚登记审查处理表》。

7.1.3.2 对不符合结婚登记条件的，暂不予受理，告知当事人不予登记的理由及申请行政复议和提起行政诉讼的权利和时限，并以书面形式出具《不予办理结婚登记告知书》，返还当事人提交的证件和证明材料。

#### 7.1.4 发证

7.1.4.1 婚姻登记员在完成结婚证打印签名后，应认真检查核对双方当事人信息，确保准确无误。告知当事人双方领取结婚证后的法律关系以及夫妻权利、义务。



7.1.4.2 在结婚证“照片”栏加贴当事人双方合影照片，并在照片与结婚证骑缝处加盖婚姻登记工作业务专用钢印，印章应清晰。

7.1.4.3 在结婚证“登记机关”处加盖婚姻登记工作业务专用印章（红印），压“机关”两字，印章应清晰。

7.1.4.4 婚姻登记员见证当事人本人在《结婚登记审查处理表》的“当事人领证签名或按指纹”一栏中签名，当事人不会书写姓名的，应按指纹。

注：当事人无法写字且无法按指纹时，由婚姻登记员代为填写，并注明原因，可根据实际情况保存影像证明。

7.1.4.5 婚姻登记员为当事人双方颁发结婚证，祝福新人。

7.1.4.6 婚姻登记员将原始资料进行整理、存档，不应出现丢失、损毁等情况。

### 7.1.5 其他

7.1.5.1 涉外和涉港、澳、台居民及华侨结婚登记，参照 7.1.1、7.1.2、7.1.3、7.1.4 的规定办理。

7.1.5.2 申请复婚登记的，当事人填写《申请结婚登记声明书》，按 7.1.1、7.1.2、7.1.3、7.1.4 的规定办理。

### 7.1.6 结婚登记流程

结婚登记流程见附录D。

## 7.2 离婚登记

### 7.2.1 初审

婚姻登记员应按照《婚姻登记工作规范》第五十五条规定的要求，对双方当事人提供的证件和证明材料进行比对和查验，发现姓名、性别、出生日期等不一致时，应以书面形式一次性告知当事人补齐相关资料后再行办理。

### 7.2.2 受理

7.2.2.1 婚姻登记员向到场的双方当事人讲明《婚姻登记条例》中关于登记离婚的条件。

7.2.2.2 婚姻登记员应分别询问当事人离婚意愿以及对离婚协议内容的意愿，并进行笔录，笔录在当事人阅后签名。

7.2.2.3 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，双方应填写《申请离婚登记声明书》，声明人在监誓人面前完成“声明人”一栏的签名或按指纹。

7.2.2.4 婚姻登记处对符合离婚登记条件的当事人出具《离婚登记申请受理回执单》。

7.2.2.5 婚姻登记处对不符合离婚登记条件的，不予受理并告知当事人理由及申请行政复议和提起行政诉讼的权利和时限。并以书面形式出具《不予受理离婚登记申请告知书》，返还当事人提交的证件和证明材料。

### 7.2.3 冷静期

离婚冷静期按照《民政部关于贯彻落实〈中华人民共和国民法典〉中有关婚姻登记规定的通知》第二条第三项规定的程序和条件执行和审查。

### 7.2.4 审查

7.2.4.1 离婚冷静期满后依然坚持离婚的，双方当事人应按照《婚姻登记工作规范》中第五十五条第四项至第七项的规定准备有效证件和材料，共同到婚姻登记处办理离婚。

7.2.4.2 婚姻登记处按照《婚姻登记工作规范》第五十六条和第五十七条规定的程序和条件执行和审查。在资料查验过程中对不符合离婚登记条件的，不予办理并告知当事人不予办理的理由及申请行政复议和提起行政诉讼的权利和时限，并以书面形式出具《不予受理离婚登记申请告知书》，返还当事人提交的证件和证明材料。

7.2.4.3 婚姻登记员在对话询问过程中如发现不符合离婚登记条件的情况，应立即终止办理程序，并告知当事人理由，以书面形式出具《不予受理离婚登记申请告知书》；当事人坚持要离婚的，可告知当事人到人民法院起诉离婚。

### 7.2.5 发证

7.2.5.1 婚姻登记员应认真检查核对双方当事人信息，确保准确无误，告知当事人双方领取离婚证后的法律关系以及离婚后与子女的关系、应尽的义务。

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

注：当事人无法写字且无法按指纹时，由婚姻登记员代为填写，并注明原因，可根据实际情况保存影像证明。

7.2.5.3 打印核对离婚证，在离婚证“照片”栏加贴当事人单人照片，并在照片与离婚证骑缝处加盖婚姻登记工作业务专用钢印，印章应清晰。随后在离婚证“登记机关”处加盖婚姻登记工作业务专用印章（红印），压“机关”两字，印章应清晰。核实无误后将离婚证颁发给离婚当事人。

7.2.5.4 婚姻登记员将当事人原始资料进行整理、存档，不应出现丢失、损毁等情况。

### 7.2.6 其他

涉外和涉港、澳、台居民及华侨离婚登记，参照7.2.1、7.2.2、7.2.3、7.2.4、7.2.5的规定办理。

### 7.2.7 离婚登记流程

离婚登记流程见附录E。

## 7.3 补领婚姻登记证

### 7.3.1 初审

婚姻登记员按照《婚姻登记工作规范》第六十四条的规定审查补领婚姻证的条件，并询问双方当事人婚姻登记信息，确定是否符合要求。

### 7.3.2 受理

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》。

### 7.3.3 审查

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

7.3.3.2 婚姻登记处对不具备补发结婚证、离婚证受理条件的，不予受理并告知当事人不予受理的理由及申请行政复议和提起行政诉讼的权利和时限，并以书面形式出具《不予办理结（离）婚登记告知书》，返还当事人提交的证件和证明材料。

### 7.3.4 发证

7.3.4.1 婚姻登记员按 7.1.4 规定补发结婚证，按 7.2.5 规定补发离婚证，并在备注栏内注明补发原因和补发日期。

7.3.4.2 婚姻登记员将当事人原始资料进行整理、存档，不应出现丢失、损毁等情况。

### 7.3.5 其他

如果申请补领婚姻登记证的当事人出具的身份证、户口簿上的姓名、年龄、身份证号和原婚姻登记档案记载不一致的，当事人应书面说明不一致的原因。属当事人改名的，当事人户口簿上“曾用名”一栏应记载原姓名。

### 7.3.6 补领婚姻登记证流程

补领婚姻登记证流程见附录 F。

## 8 人文服务

### 8.1 服务类型

具备条件的婚姻登记处可提供具有人文关怀的延伸性服务，包括但不限于：婚姻辅导与宣讲服务、结婚颁证宣誓服务、集体颁证服务、离婚家庭矛盾纠纷化解、离婚家庭危机干预服务、特殊群体服务等。

### 8.2 婚姻辅导与宣讲服务

8.2.1 由婚姻登记处负责人、婚姻登记员提供民政相关政策、婚姻法律法规的宣传和讲解服务。

8.2.2 联合妇联、卫健委、司法等机关工作人员提供婚姻辅导、矛盾纠纷调解、法律咨询、法律援助、婚前保健等服务。

8.2.3 通过购买服务或其他方式定期或不定期提供婚前辅导服务。

### 8.3 结婚颁证宣誓服务

婚姻登记处在结婚登记完成后或特殊纪念日为当事人在颁证室（区）或颁证大厅提供结婚颁证宣誓服务，并为当事人提供结婚宣誓词，相关誓词见附录 G。

### 8.4 集体颁证服务

8.4.1 婚姻登记处在特殊纪念日为当事人在颁证室（区）提供集体颁证服务。

8.4.2 集体颁证服务应提前征求当事人意见，经同意后按照预约形式提前准备。

8.4.3 有条件的婚姻登记处可向集体颁证的结婚当事人发放新婚贺信、贺卡、礼品。

### 8.5 离婚家庭辅导服务

婚姻登记处与辖区内妇联、司法机关等部门联合，以派驻或通过政府购买服务方式为离婚家庭提供矛盾纠纷化解、离婚家庭危机干预服务。

### 8.6 特殊群体服务

婚姻登记处为现役军人和残疾人提供优先登记服务和相关服务。

## 9 婚姻登记档案管理

- 9.1 婚姻登记处档案管理按照《婚姻登记档案管理办法》的规定执行。
- 9.2 使用计算机办理婚姻登记所形成的电子文档，按照 GB/T 18894 的规定执行。

## 10 评价与改进

- 10.1 婚姻登记处应建立服务满意度评价机制，开展服务满意度调查，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。
- 10.2 对婚姻登记服务的服务满意度调查情况及时进行分析，得出服务满意度评价结果。
- 10.3 针对调查评价结果，对现存问题进行分析，提出相应措施，改进管理制度，完善服务各个环节。

**附 录 A**  
**(规范性)**  
**婚姻登记服务承诺**

**A.1 服务承诺“零推诿”**

A.1.1 对于业务受理范围内，且手续合格的事项，由第一位接待人员全程跟踪服务，或交接给下一位工作人员继续服务，直至办结。

A.1.2 对于符合条件且手续材料齐全的，结婚登记业务15min内办理完毕，离婚登记业务40min内办理完毕（准备材料、填表、照像、排队等候及接受婚姻家庭辅导、调解等时间不计算在办理业务时间内）。

A.1.3 对于办理条件不符、手续不全的，应一次性告知所需全部手续，待所需手续按要求补齐后，确保一次性办结。

A.1.4 对于不属于本部门、本岗位受理的事项，应同样热情接待，耐心解释说明，并给予必要的指引，不应以任何借口推诿。

**A.2 服务方式“零距离”**

A.2.1 设置微信公众平台、电子显示屏、公示栏、咨询台等，为当事人实时发布各类相关政策规定、办事指南、办理手续、办理流程等，提供示范文本、业务咨询等便捷服务。

A.2.2 候登室（区）设置咨询台，提供急救箱、饮水机、笔、纸、桌、椅等便民服务。

A.2.3 设置岗位标识牌，工作人员佩戴工号标识牌。统一服装、仪表端庄、服务热情、文明有礼。

A.2.4 为有需求的当事人提供面对面、人性化婚姻家庭辅导服务，聘请法律工作者、社会工作者、志愿者等，免费为当事人提供咨询、辅导、离婚调解等服务。

**A.3 服务质量“零差错”**

A.3.1 在咨询台设初审环节，经初审不符合条件的，一次性告知所需手续，无需在婚姻登记处继续等待；初审符合条件的，再进入下一道程序，经办理窗口审查合格、手续齐备，方可办理登记。

A.3.2 加强工作人员职业道德、法律法规、业务培训，坚持依法依规办事，不违规操作。

A.3.3 工作人员做到工作严谨、一丝不苟，认真核对所有登记信息和打印证件，发现差错、及时纠正。

A.3.4 建立完善各项登记的电子和纸质档案，对当日的每份档案进行检查和复核，及时处理存在的问题。

**A.4 服务结果“零投诉”**

A.4.1 服务态度端正、热情有礼，出现分歧时冷静克制、理性解决，不与当事人发生正面冲突。

A.4.2 设置群众满意度即时评价系统，实时监控满意度评价情况，发现问题及时解决，提高满意度。

A.4.3 设征求意见箱，开通微信公众平台，确保线上线下沟通渠道畅通；及时受理服务对象的诉求、意见和建议，做到件件有回音、事事有结果。

**附 录 B**  
(规范性)  
**婚姻登记工作人员语言规范**

**B.1 常规用语****B.1.1 问候语**

当事人到工作台前时，向当事人问候并询问，“您好！您需要办理什么？”“您好！请问有什么可以帮您的吗？”

**B.1.2 祝福语**

结婚登记证办理完成后，应向当事人表示祝福，并送上祝福语“祝福你们”“祝你们幸福”“祝你们白头偕老、永结同心！”。

**B.1.3 送别语**

登记工作完成后，与当事人以“请携带好您的随身物品，有需要请与我联系，请慢走”送别。

**B.2 工作用语**

**B.2.1** 当事人来电咨询时，工作人员应先问候“您好”，以先生、女士等称谓恰当称呼，并使用“请问您有什么事要办？”“请问，有什么可以帮您的吗？”“请稍等一下，我帮您问一下好吗？”“对不起，请您再说一遍好吗？”等语句。

**B.2.2** 当事人较多来不及接待时，应及时打招呼说“对不起，您请坐，请稍等一会。”

**B.2.3** 登记过程中，应说“请听我详细为您解释一下好吗？”“请您不要着急，您的申请属于特殊情况，我请示一下好吗？”“请在××处签字”“请在××处接手印。”

**B.2.4** 当完成登记后，应说“您的证件已办好，请收好”“您的手续已办好，请核对”“您的证件已办完，请保管好您的证件和资料”。

**B.2.5** 因资料不齐未能办妥时，应说“对不起，请您补齐××资料后再来办理”“请您按××内容补齐资料后再来办理”；因资料出现不一致情况当时无法办理时，应说“对不起，请到××部门办理××手续后再来办理”。

**B.2.6** 当事人询问的事项不属于本部门的职能范围时，应说“对不起，您要办的事情请到××部门，他们在××层楼或××地方”。

**B.2.7** 当工作出现差错时，应说“对不起，我立刻调整”“很抱歉，我立即调整”等。

**B.3 服务忌语**

**B.3.1** 当事人到工作台前询问、办理事宜或来电咨询时，工作人员不应出现“帅哥”“美女”“老头儿”“老太婆”等歧视、侮辱、贬低等称谓。

**B.3.2** 当事人较多，工作人员不应出现“急什么”“忙死了”“烦死了”“我现在没空等会再说”等语句。

**B.3.3** 登记过程中，工作人员不应出现“怎么不早准备好”“听你的，还是听我的”“你说了算，还是我说了算”等语句。

- B.3.4 因资料不齐不能办理时，工作人员不应出现“资料差这么多，跑来干什么”“怎么不早准备好”“刚才已经告诉你了，怎么又问”“在墙上贴着呢，自己看吧”等语句。
- B.3.5 当事人询问的事项不属于本部门的职能范围时，工作人员不应出现“不清楚，不在我这儿办”“不知道，我管不着”“你问我，我问谁去”“这事我不管问别人去吧”等语句。
- B.3.6 当工作出现差错时，工作人员不应出现“多大点事，有什么了不起的”“你找领导去吧”“你爱找谁告就找谁告去，我就这态度”等语句。
- B.3.7 工作人员不应出现“你看着办”“这样也行，那样也行”“这是规定，就是不行”等语句。
- B.3.8 工作人员对当事人不应使用任何不文明的语言。

**附 录 C**  
**(资料性)**  
**婚姻登记个人信用风险告知书**

根据国家发展改革委、民政部等31个部门联合签署的《关于对婚姻登记严重失信当事人开展联合惩戒的合作备忘录》(发改财金[2018]342号)的相关规定，**本婚姻登记处郑重告知如下：**

在您申请办理婚姻登记时，不得存在以下行为：

使用伪造、变造或者冒用他人身份证件、户口簿、无配偶证明及其他证件、证明材料；

作无配偶、无直系亲属关系、无三代以内旁系血亲等虚假声明；

故意隐瞒对方无民事行为能力或限制行为能力状况，严重损害对方合法权益；

其他严重违反《中华人民共和国民法典》和《婚姻登记条例》行为。

如存在上述行为，您的失信行为信息将纳入全国婚姻登记信用信息系统并推送至全国信用信息共享平台，由此因个人不诚信行为引起的信用惩戒、各类法律责任一律由您个人承担。

申请婚姻登记的当事人请认真阅读上述告知，无异议后请在下方横线处亲自书写“**以上内容已阅知**”后签名并按指纹确认。

\_\_\_\_\_

确认人：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日



附录 D  
(资料性)  
结婚登记流程图

图D.1给出了结婚登记流程。

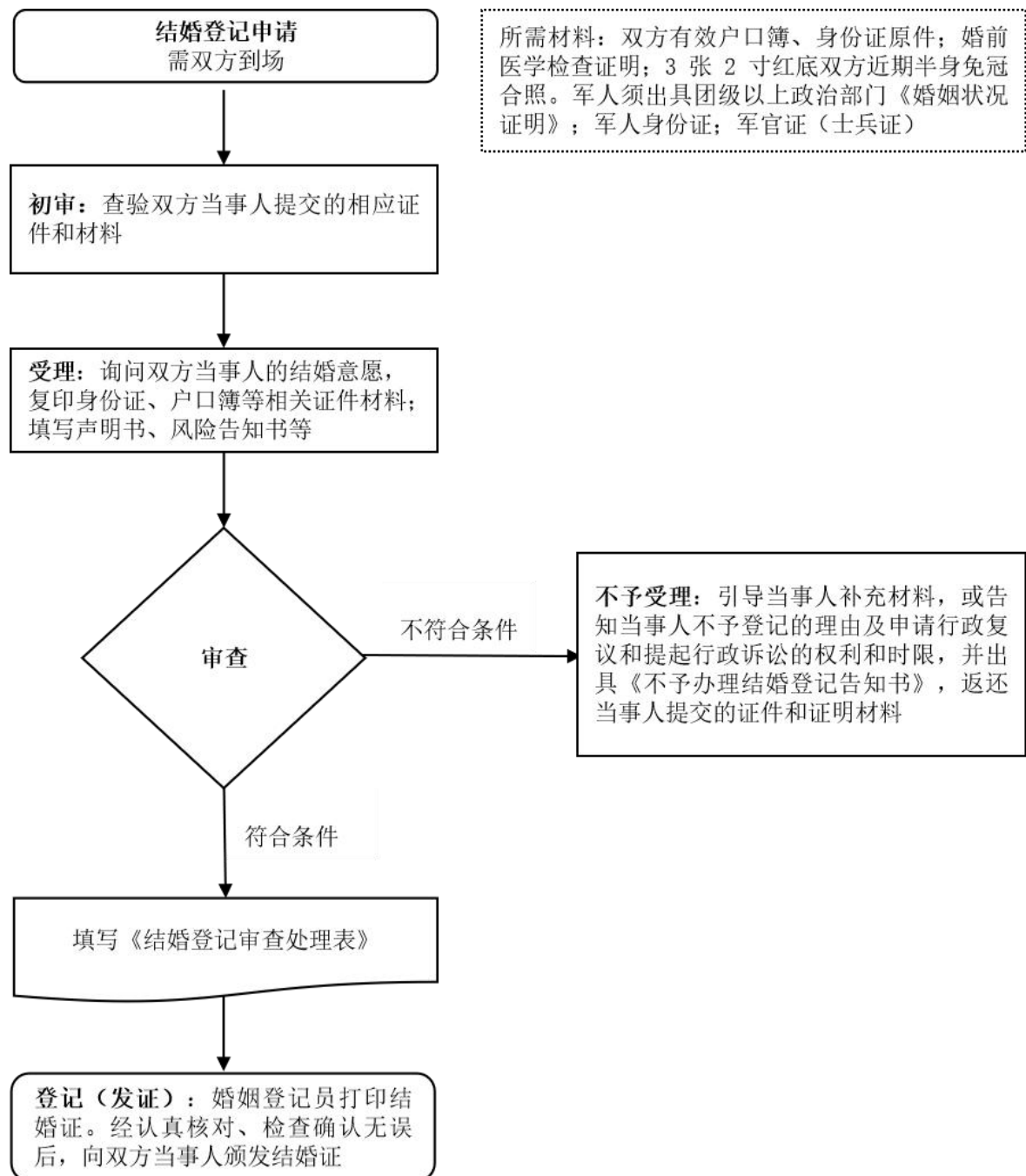


图 D.1 结婚登记流程图

附录 E  
(资料性)  
离婚登记流程图

图E.1给出了了离婚登记流程。

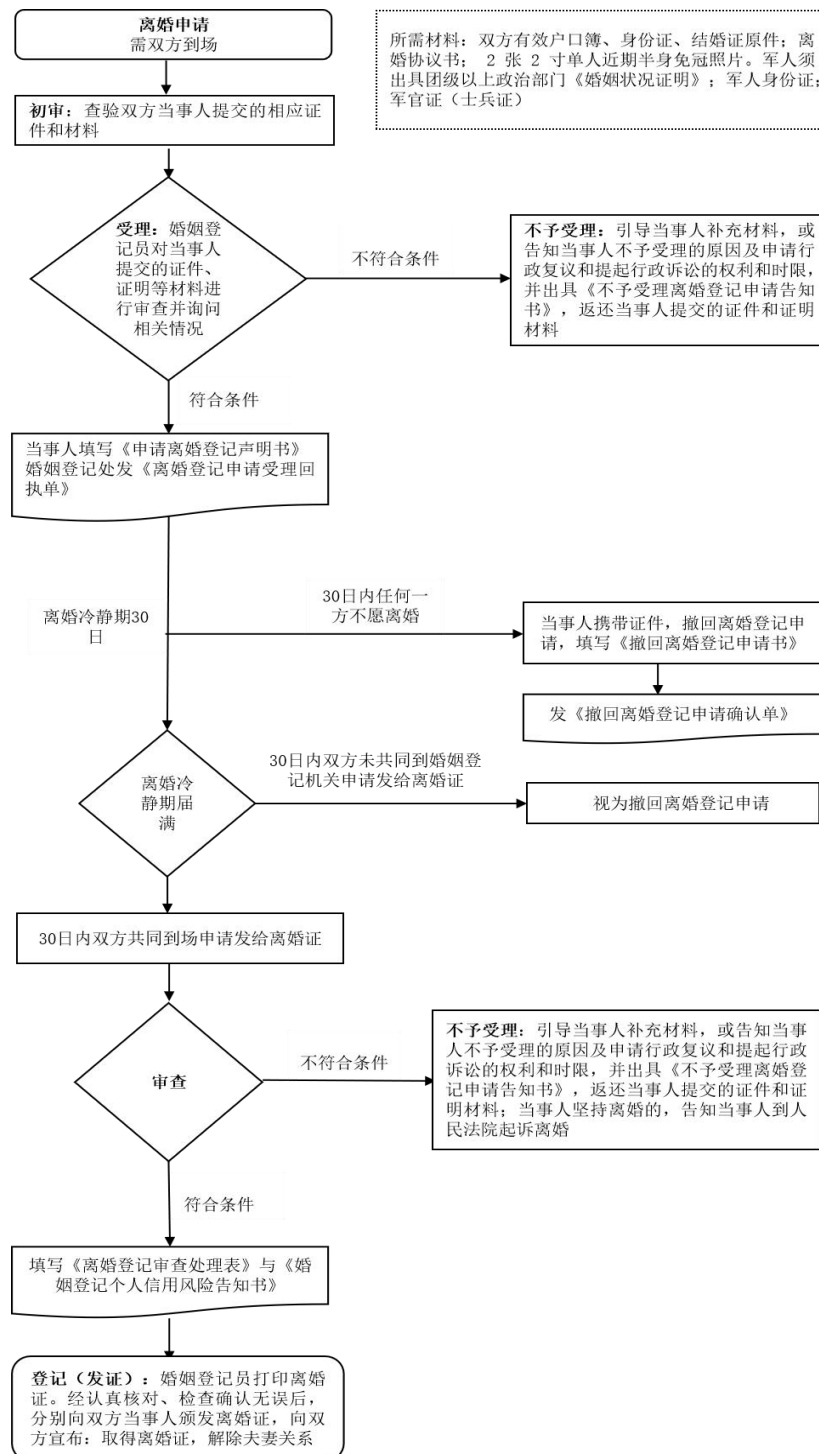


图 E.1 离婚登记流程图

附录 F  
(资料性)  
补领婚姻登记证流程图

图F.1给出了补领婚姻登记证流程。

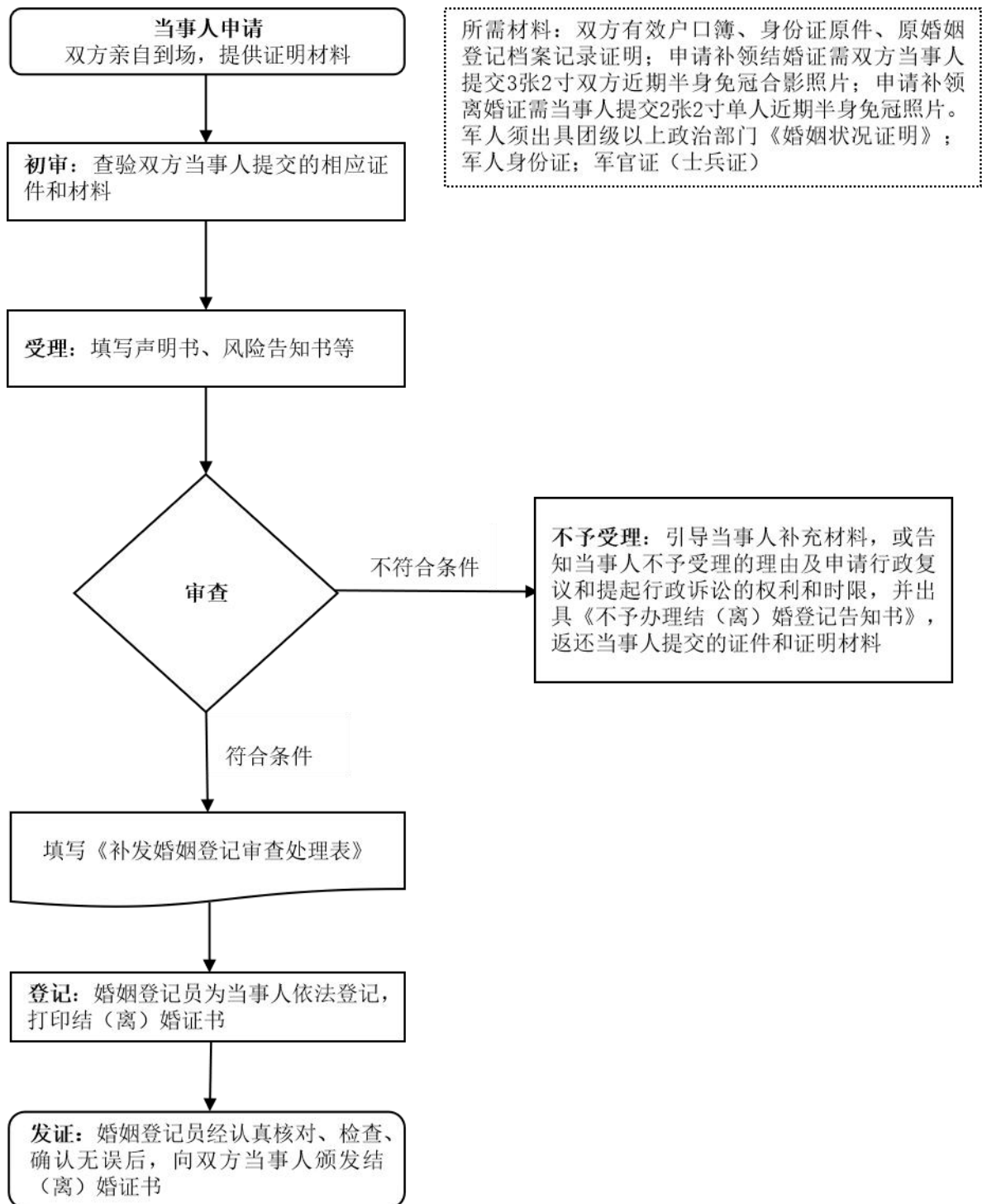


图 F.1 补领婚姻登记证流程图

附 录 G  
(资料性)  
结婚宣誓词

我们自愿结为夫妻，从今天开始，我们将共同肩负起婚姻赋予我们的责任和义务：上孝父母，下教子女，互敬互爱，互信互勉，互谅互让，相濡以沫，钟爱一生！今后，无论顺境还是逆境，无论富有还是贫穷，无论健康还是疾病，无论青春还是年老，我们都风雨同舟，患难与共，同甘共苦，成为终生的伴侣！我们要坚守今天的誓言，我们一定能够坚守今天的誓言！

## 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国民法典 2021年1月1日
- [2] 关于开展婚姻登记工作规范化建设活动的通知 2005年4月14日
- [3] 关于评选全国婚姻登记处规范化建设窗口单位的通知 2006年5月31日
- [4] 婚姻登记档案管理办法 2006年1月23日
- [5] 关于“十一五”期间深入推进婚姻登记规范化建设的意见 2007年4月18日
- [6] 关于进一步做好婚姻登记规范化建设工作的通知 2009年4月28日
- [7] 婚姻登记条例 2003年7月30日
- [8] 关于暂时调整涉外未婚未再婚公证办证方式问题的通知 2004年1月15日
- [9] 关于贯彻《婚姻登记条例》若干问题的意见 2004年3月29日
- [10] 婚姻登记工作规范 2016年2月1日
- [11] 关于对婚姻登记严重失信当事人开展联合惩戒的合作备忘录 2018年11月
- [12] 关于贯彻落实《中华人民共和国民法典》中有关婚姻登记规定的通知 2020年10月
- [13] 关于开展婚姻登记“跨省通办”试点工作的通知 2021年9月
- [14] 军队人员婚姻管理若干规定 2021年1月1日
- [15] “十四五”民政事业发展规划 2021年6月18日
- [16] 关于进一步提升婚姻登记信息化、智能化水平的通知 2021年10月
- [17] 关于全区婚姻登记处设置的通知 2005年7月13日
- [18] 宁夏回族自治区婚姻登记工作规范化建设办法 2005年11月11日
- [19] 宁夏回族自治区关于评选婚姻登记处规范化建设窗口单位的通知 2006年5月24日
- [20] 民政部关于贯彻落实《中华人民共和国民法典》中有关婚姻登记规定的通知 2020年12月04日