

上海市民政局

沪民婚发〔2023〕4号

上海市民政局关于印发 《上海市婚姻登记窗口服务指南（试行）》的通知

各区民政局，市婚姻登记中心：

为进一步优化婚姻登记窗口服务流程，提升服务质量，提高服务品质，打造精细化婚姻登记服务新场景，持续提升为民服务水平，现将《上海市婚姻登记窗口服务指南（试行）》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

2023年7月24日

（此件主动公开）

上海市婚姻登记窗口服务指南（试行）

一、预约服务

当事人通过电话预约或到现场预约的，应详细、准确记录当事人的姓名、证件号码和联系方式，一次性告知预约成功的时间、办理地点、所需材料。

二、迎候服务

1. 标识醒目。当事人到达婚姻登记机关后，能第一时间看到办理业务的指引标识。

2. 迎接问候。工作人员应在门口或咨询服务台旁迎候当事人，询问当事人办理业务类型时要注意语言技巧，禁用“是来办理离婚？”等询问语。

三、结婚登记服务

1. 材料初审。初审后发现证件材料不全的，应向当事人一次性告知证件材料补正；如实体居住证过期，但经查询电子证照仍在有效期内的，可继续办理。

2. 排队取号。要科学合理设置预约人员和到现场直接办理人员的取号排队顺序，避免引发矛盾。

3. 证件复印。复印证件材料要齐全、清晰，并妥善保管原件，避免损坏。

4. 免费拍照。要提供免费拍摄证件照片服务；设有自助照相机

的要有人引导操作。

5. 信息填报。要协助当事人操作婚姻登记自助一体机进行人像识别、填报信息、填写申请结婚登记声明书等。

6. 落座等候。如窗口业务繁忙，应引导当事人先至等候区域落座，同时向当事人介绍办理流程 and 大约所需时长，消除当事人顾虑。

7. 文化体验。在等候时，可邀请当事人参加诗词描红、非遗体验、手工制作、知识讲座、场所参观等活动。

8. 登记办理。①当事人进入结婚登记窗口服务区时，登记员应主动举手示意。②登记员审核当事人证件和证明材料，如果符合登记要求，应告知当事人证件材料齐全，进入受理环节。③办理过程中登记员应及时回应当事人的咨询，说明正在进行的登记步骤。④当事人宣读《申请结婚登记声明书》时，登记员应认真倾听，注视当事人，履行监誓人的法定职责。⑤登记员离开座位时，应主动告知当事人离开原因及大概时长。⑥办理结束时，登记员应双手将结婚证、身份证依次递交女方、男方，主动告知当事人结婚登记办理完成，请当事人收好相关证件，并询问当事人是否需要颁证仪式服务。

四、颁证服务

如当事人需要颁证仪式服务：

1. 工作人员先告知当事人颁证服务流程。

2. 工作人员陪伴当事人到颁证厅，并提示新人先熟悉“结婚誓言”、宣读誓言时声音要响亮。

3. 颁证员应引导随伴的亲朋好友落座，并提示颁证仪式即将开始，请跟拍人员、现场人员保持安静，不要影响新人宣誓等。

4. 颁证员引导新人站立在国徽下，自己站立在面向新人的另一侧。

5. 颁证员应先做自我介绍，表明自己作为本场颁证仪式监誓人身份。

6. 颁证员主持颁证仪式应共情同喜，情绪饱满，站姿端庄，笑容真挚，目视对方，语速适中，语调柔和。

7. 新人宣誓结束后，颁证员应双手将结婚证依次递交女方、男方，并送上祝福。

8. 颁证员应帮助新人拍摄颁证照片。

9. 颁证员应提前在“结婚誓言书”上签名，送给新人留念。

10. 出颁证厅时，颁证员应提醒当事人收好证件物品，勿遗忘。

五、喜糖分享服务

1. 登记机关应提供喜糖分享服务。

2. 工作人员邀请新人把带来的喜糖放入“幸福池”，分享给其他办理结婚登记的新人。

3. 新人可以从“幸福池”中取走“金婚夫妇”“劳模”或其他新人分享的喜糖，实现幸福和祝福的传递。

六、离婚登记服务

1. 婚姻家庭辅导。①办理离婚登记的，陪伴的工作人员应询问当事人是否需要提供免费的婚姻调适、法律咨询、心理辅导、离婚

劝和等服务；如需要，引导当事人至婚姻家庭辅导室为其提供相应服务；如不需要，引导至咨询服务台进行证件材料初审。②辅导完毕后询问当事人感受，以便改进或提升服务质量。③当事人经过婚姻家庭辅导服务后，如仍需继续办理离婚登记的，辅导人员指引当事人至咨询服务台进行证件材料初审；如不需要办理离婚登记的，辅导人员指引当事人至大门出口处。

2. 标准一致。材料初审、排队取号、证件复印、免费拍照、信息填报、落座等候的服务细节与结婚登记保持一致。

3. 登记办理。①当事人进入离婚登记窗口服务区时，登记员应主动举手示意。②登记员审核当事人证件和证明材料，如果符合登记要求应告知当事人证件材料齐全，进入受理环节。③办理过程中登记员应及时回应当事人的咨询，说明正在进行的登记步骤。④当事人宣读《申请离婚登记声明书》时，登记员应认真倾听，注视当事人，履行监誓人的法定职责。⑤登记员离开座位时，应主动告知当事人离开原因及大概时长。⑥办理结束时，登记员应双手将离婚证、离婚协议书、身份证依次递交女方、男方，主动告知当事人离婚登记办理完成，请当事人收好相关证件。⑦办理离婚申请及登记过程中，语气语调应亲切温和，不宜太响亮，当事人能够听清即可；提问时，目光应注视当事人。

4. 安全服务。注重当事人和窗口人员安全，建立应急处置机制，对特殊情况、苗头性问题要及时采取必要措施，积极向有关单位和部门反映反馈，防患于未然。

七、离开登记机关服务

当事人离开婚姻登记机关前，工作人员要再次提醒其带好全部证件、材料，并说“两位，请慢走”，目送其离开，禁用“再见”“下次见”等词语。

八、其他服务和细节

1. 倡导全流程陪伴式服务。

2. 登记员和其他工作人员应根据需要统一着装、佩戴标识，党员应佩戴党员徽章，服务过程应规范文明用语，态度亲切和蔼；对结婚登记新人要微笑服务。

3. 登记员办公桌面应干净整洁，物品摆放整齐、有序。

4. 对保安、保洁等人员要会同有关方面进行定期培训。

5. 对肢体残疾、行动不便等人员要提供轮椅等辅助服务。

6. 对语言、视力、精神等方面存在障碍的特殊人群应录音录像，存档备查。

7. 婚姻登记机关开展独具特色的文化民俗、集体婚礼、婚姻家庭辅导等活动时，要细化服务流程和服务细节。

8. 对婚姻登记高峰日要周密组织，做足预案。

九、婚姻登记服务基本礼貌用语

1. 问候语：您好！早上好！下午好！节日好！

2. 祝贺语：祝你们婚姻幸福美满！祝白头偕老！祝节日快乐！

3. 致歉语：请原谅！对不起！不好意思，由于我们工作中的疏忽，给您添麻烦了，请您谅解。

4. 征询语：我能为您提供什么服务或帮助？您有什么事情需要我帮您做吗？您还有什么别的事需要办吗？

5. 应答语：请出示身份证、户口簿；没有关系；不必客气，谢谢您的好意。

6. 告别语：您慢走！请多保重！让您等了这么长时间，让您久等了！

7. 提示语：请保管好随身物品，不要遗失相关证件和证明材料。

十、婚姻登记服务忌语

1. 找谁？办理结婚还是离婚？

2. 不知道。谁和你说的你找谁。

3. 欢迎再来（登记后）！

4. 再见！

5. 我们快下班了，快点。

上海市民政局办公室

2023年7月31日印发
