说好“精准匹配”，实则名不副实

婚介服务市场调查



□ 本报记者 孙天骄

“我花钱，是想请专业机构替我把不合适的人筛掉，省下时间；却反倒要我花大量精力去分辨真假。”近日，在北京工作的关女士向《法治日报》记者讲述了自己的相亲经历。说到几次见面时的情形，她的手指一直在杯子上反复摩挲。

关女士出生于2000年，山西人。2026年3月，她与一家婚介机构签订婚姻介绍服务合同，支付服务费25900元，约定服务周期5个月，提供7位约见对象。此后，实际约见的4位男士中，有人资料所载身高与实际不符，有人资料未载明其家庭实际情况。机构最终只愿退还7005元，不足服务费的三成。目前，关女士已委托律师向法院提交立案申请。

记者在采访中发现，在婚介服务市场，和关女士有类似经历的人不在少数。一些婚介机构存在的信息不实、承诺落空、退费受限等问题，困扰着不少消费者。

密闭隔间里的“攻心战”

2026年3月，希望建立稳定婚恋关系的关女士在一家婚介机构的小程序上填写了手机号码等基础信息。不久，机构工作人员联系她，称有符合其条件要求的会员，并反复催促她到线下门店面谈。

“那天我下班打车过去，傍晚六点多到店，被带进一间没有窗户的小隔间。”关女士回忆，接待人员轮番使用话术：讲述各类相亲成功案例，提到有男士贷款也要在此寻找条件优渥的伴侣；又以激将法暗示她做事缺乏决断力……

谈话从傍晚六点多持续到晚间十点多。长时间待在密闭房间里，本就疲惫的关女士越发昏沉。2026年3月13日，她与该公司签下“结婚返款”版本的婚姻介绍服务合同，服务费合计25900元，约定服务周期5个月，提供7位约见对象。签约前，工作人员口头承诺机构男会员年薪最低35万元，并称该公司与某大型婚恋社交平台共享会员资料。

可合同签订、服务转由红娘对接后，情况与承诺相去甚远。

红娘先后为关女士约见4位男士。第一位男士的资料未载明其家庭实际情况。第二位男士资料所载身高与实际不符。第三位男士直到约定见面的当天上午才接到红娘通知，红娘却在几天前就告知关女士“男士也有意向”，见面不到半小时，男士便提前离场。第四位男士的身高同样被改动，红娘还在男女双方之间传递不实信息——她告诉这位男士，关女士多次强烈要求与其见面，而关女士并未作此表示；此前她又告诉关女士，该男士暂停相亲是因回老家时看中了亲友介绍的对象，该男士则明确表示回老家后并未相亲。

接连遭遇资料失真与不实说辞，关女士对机构失去信任，提出终止服务。机构表示只能退还7005元，不足服务费的三成。对此，关女士并不接受：“没有一位是有效的相亲对象，服务过程中还多次出现资料失真、前后矛盾的情况，白白耽误了我不少时间。”她向属地市场监督管理部门提交投诉材料，经调解，机构仍坚持上述解决方案。调解未果，关女士决定起诉，目前已委托律师向法院提交立案申请。

如出一辙的“相亲套路”

关女士的遭遇并非个例。记者近日采访了多位有类似经历的消费者，他们反映的问题大致有三类：宣称的“优质资源”与实际见面对象不符；口头承诺的“包脱单”“无限次介绍”未写入合同；提出退费时遭机构以格式条款层层设限。

家住浙江绍兴的裘先生对此深有体会。2026年2月下旬，他因在一条相亲帖子下留言，被一家婚介机构以“免费介绍”为名邀至门店面谈并签约，支付服务费27800元。3月中旬，机构为他安排两次相亲，线下见面才发现，两位女士均不是工作人员此前展示照片中的人，也不符合他的择偶要求；每场见面被限定在30分钟内，时间一到便有工作人员打断交谈。

裘先生提出退费，机构援引合同条款答复：退费须扣除合同总金额30%作为违约金，服务费再按已见面人数比例折算。按此计算，仅见过2位女嘉宾，就要扣除22140元，接近已付服务费的五分之四。

记者查阅裘先生提供的合同发现，类似条款还有多处：机构只对会员资料做形式核查，不保证相亲对象信息真实，也不承诺促成恋爱、结婚；“结婚返70%费用”条款则附带多项条件——须在签约之日起一年内登记结婚，提交结婚证、800字以上文字素材和10分钟“成功故事”视频，并无偿授权机构将其交往经历用于商业宣传。

裘先生后来得知，机构工作人员所称“女会员同样交纳高额服务费”与事实不符：不少女会员实际仅交纳500元或1000元。目前，他打算通过诉讼维权。

广东深圳的吴先生也有类似遭遇。2025年9月14日，他与一家婚介机构签订服务合同，期限至2026年2月13日，支付服务费3万元。“合同上写的是约见6位女士，他口头上说包永久。”吴先生说，他当时信任红娘，签约时没有细看合同，也没有录音。

服务期间，机构先后安排他与几位女士见面。在吴先生看来，多数见面对象达不到他的择偶预期；当他表达不满时，红娘则会否定他的择偶标准，劝他降低要求、勉强相处。服务期满、名额用尽后，机构便不再安排见面，口头承诺的“一直介绍到找到对象”随之落空。“这是一些婚介机构的惯用套路。”吴先生说。

套路背后的法律责任

婚介机构的上述做法，可能触及哪些法律红线？

上海瀛东律师事务所婚姻家事与财富管理部主任方洁向记者介绍，婚介机构以虚假话术诱导签约、未履行如实告知义务的，可能违反民法典相关规定，承担缔约过失责任；“婚托”虚构相亲对象、虚构优质资源，可能构成欺诈；服务缩水、减少约定服务次数的，应承担违约责任。机构在引流环节的宣传与实际服务不符，可能违反消费者权益保护法、反不正当竞争法、广告法的相关规定，涉嫌构成虚假广告、虚假宣传，面临行政处罚，并可能依据消费者权益保护法承担惩罚性赔偿责任。雇用“婚托”、将已婚人员包装成单身、以“见面费”“诚意金”等名义骗取钱财，数额较大的，可能构成诈骗罪；违规收集、出售或者向第三方提供征婚者个人信息，情节严重的，可能构成侵犯公民个人信息罪。

针对婚介服务合同中的格式条款问题，《法治日报》律师专家库成员、北京德和衡律师事务所高级权益合伙人陈燕红认为，2025年5月1日起施行的《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》已明确，“收款不退”等“霸王条款”应依法认定无效。婚介服务多为先付费、后服务，属于预付式消费，其中“一经开始服务不予退款”“介绍即收全款、不成不退款”等约定的效力，需结合具体情形判断。此外，机构未就与消费者有重大利害关系的条款履行提示或者说明义务，致使消费者没有注意或者理解该条款的，消费者可以主张该条款不成为合同内容。

“对于‘相亲属于主观感受、无法保证结果’这类条款，效力需区分情形。”陈燕红说，若机构已按合同约定履行义务，消费者仅以“主观不满意”要求退费的，一般难以获得支持；但若相亲对象信息不实属客观事实，机构未做基本审核，或者明知虚假仍予推荐、夸大宣传，则可能构成违约，消费者有权要求退费。

“以预付费方式提供服务的，机构未按约定提供服务且拒不退款的，还可能涉嫌违反消费者权益保护法关于预付款退还的规定。”陈燕红补充道。

漫画/李晓军

婚介行业问题多发，治理应从何处着力

专家建议实行备案许可与信用管理清退失信机构

□ 本报记者 孙天骄

“我完全没有使用任何会员相亲服务，也没有接受任何婚介匹配，平台却拒绝退款”“被‘限时优惠’‘每日精准搜索3个’的话术说动，花1285元开通至尊会员，这些权益却子虚乌有”“买了会员才发现平台上几乎没有真人，想退费又被拒绝”……近日，《法治日报》记者在某第三方消费者服务平台以“相亲平台”为关键词检索，发现相关投诉有1000多条。投诉内容集中在虚假宣传、信息审核不严、退费困难等方面。

婚介机构对征婚者身份、婚姻状况等关键信息审核流于形式，将辨别真伪的责任转嫁给消费者，其应当承担哪些审核责任？婚介机构“婚托”虚假承诺等问题为何时有发生？治理该从何处着力？围绕这些问题，记者采访了《法治日报》律师专家库成员、北京德和衡律师事务所高级权益合伙人陈燕红，上海瀛东律师事务所婚姻家事与财富管理部主任方洁。

审核责任如何厘清

记者：实践中，部分婚介机构对征婚者身份、婚姻状况、学历、职业等关键信息审核流于形式，并将可能存在的风险转嫁给消费者。婚介机构在会员信息审核方面的法定责任边界，应当如何厘清？

方洁：征婚者的身份、婚姻状况、学历、职业等信息，是婚介机构提供服务的基础内容。作为经营者，机构对其所提供服务的真实信息负有如实告知义务和审查义务，不应将风险全部转嫁给消费者。

同时应当看到，婚介机构并不是公权力机关，缺乏查验婚姻登记、学历学籍等信息的强制手段，主要依赖征婚者主动提供的信息。因此，其审查义务宜限定在合理审慎的注意义务范围内。合同中若有“对会员资料真实性不负责”之类的声明，属于免除自身核心义务的格式条款，机构不能据此免责。

陈燕红：婚介机构应当有明确的核验流程和具体行为，不能仅停留在形式上。在北京市第三中级人民法院审结的一起服务合同纠纷案件中，法院明确，即便合同约定仅作“形式上的审核”，形式审核也并非打电话询问确认即可，而应当要求候选人就其填写的信息、资料提供初步证件，如身份证、学历学位证、纳税申报明细等，并进行初步核验。该案中，婚介公司仅提交电话录音，未要求对方提供初步证件，法院认定其未妥善履行形式审核义务，构成违约。

婚介机构的审核义务包含两个层次：一是形式审核义务，即要求候选人提交身份证复印件、学历学位证书等初步证件，并通过官方公开查询渠道核验真伪；二是合理注意义务，即在知道或者应当知道信息可能存在虚假时，采取进一步核实措施。机构对征婚者关键信息不核验、核验走过场，或者明知信息虚假仍予发布，可能被认定为违反审核义务。

问题为何屡屡发生

记者：当前婚介机构问题多发，原因何在？

陈燕红：问题背后是多重因素交织。

一是行业准入门槛偏低、前置审查缺失。目前婚介机构一般通过经营主体登记即可设立，没有前置审批；对从业人员资质，虽有推荐性国家标准《婚姻介绍服务》（GB/T 23861—2009）作出要求，但不具有强制性，大量缺乏专业能力的市场主体得以进入。

二是多部门协同监管机制不足。婚介行业监管涉及民政、市场监管、公安、网信等部门，协同治理机制尚不健全，容易出现监管真空。实践中，报案常被建议走民事程序，刑事立案存在困难；即便立案，行为定性也较为模糊——服务质量瑕疵属于合同纠纷，虚假宣传属于消费欺诈，而诈骗需证明“非法占有目的”。

三是专门立法供给不足。目前尚无专门行政法规、部门规章对婚介行业作系统性规范，仅有推荐性国家标准，约束力有限。

四是违法成本偏低。部分机构在被投诉、罚款后，通过更换名称、更换经营场所等方式重新开业，行政处罚的效果被削弱；消费者维权也面临多重困境——行政投诉可能遭遇执法难、民事诉讼可能遭遇执行难、刑事立案可能遭遇立案难，三者叠加，形成维权困局。

方洁：目前婚介服务领域主要依靠民法典、消费者权益保护法等法律约束，针对性不强；监管上也缺少专门规范，对机构的宣传、服务等行为缺乏有力抓手。

上海等地已在探索。2024年4月，上海市民政局印发《上海市婚姻介绍服务机构合规经营指引》，对婚介机构的核验内容、核验渠道予以明确，并就宣传、收费、订立合同、退费等经营活动提供指引，还设置了3至7天服务冷静期。2026年8月，上海推出新版《上海市婚姻介绍服务合同示范文本（2026年实体店版）》，明确冷静期内解约的，机构扣除合理费用后应当全额退费，并参照预付式消费的规定，为预付服务费的消费者设置7天冷静期。

怎样形成治理合力

记者：2026年7月28日，民政部办公厅、中央网信办秘书局等联合印发《整治婚介机构乱象专项行动工作方案》，决定自2026年7月至2027年2月在全国范围内开展婚介机构专项整治，重点整治登记服务违规、虚假营销、“婚托”欺诈、合同签约违规、收费管理混乱、关键信息审核流于形式、个人信息泄露滥用七类问题。按照方案安排，目前正处于问题摸排阶段，2026年12月起进入集中整治阶段。

依法规制婚介机构，下一步应当从何处着力？

方洁：可以参考上海等地试行的婚姻介绍服务合同示范文本，从源头减少“霸王条款”和口头承诺不落地的问题。同时，可对婚介机构实行备案或者许可管理，设定从业人员诚信准入门槛与从业禁止，将违法失信的婚介机构清出市场。

陈燕红：结合实践和相关法律法规，提出六方面建议。

一是推动专门立法。研究制定婚介服务行业专门法规或者部门规章，明确机构准入条件、信息审核义务标准、从业人员资质要求、收费与退费规则等核心制度，特别是确立机构对征婚者关键信息的形式审核义务底线，避免机构以“仅提供牵线服务”为由规避审核责任。

二是建立跨部门综合监管长效机制。以此次专项行动推动建立的“党委领导、政府主导、民政部门牵头、相关部门协同推进”工作机制为基础，推动建立常态化跨部门联合监管机制，打通民政、市场监管、网信、公安之间的信息共享渠道；对涉及刑事犯罪的线索，避免以行政处罚替代刑事追诉。

三是推行婚介服务合同示范文本。规范服务内容与匹配标准、收费项目与退费规则、信息审核的具体方式和标准、口头承诺书面化要求、违约责任与争议解决方式等约定，明确禁止设置“服务一经开始不予退款”等不合理免责条款。这与专项行动方案提出的“研究制定婚介服务合同示范文本，倡导行业优先采用‘先签合同、后付款’模式”方向一致。

四是建立全国统一的婚介信用管理平台，健全跨部门失信联合惩戒机制，将机构的行政处罚信息、投诉举报记录、诉讼信息等纳入信用档案。

五是加大典型案件查处和曝光力度。对以婚介为名实施诈骗的，依法追究刑事责任；对多次被投诉、反复“换壳”经营的机构，建立重点关注名单制度。

六是提升消费者权益保护实效。在畅通投诉举报渠道的同时，探索建立婚介服务纠纷快速调解机制，降低消费者维权成本；对机构拒不退款的，可以探索适用消费者权益保护法规定的惩罚性赔偿制度。

酒泉法院融合综治中心创新“三个机制”实质解纷

□ 本报记者 赵志锋
□ 本报通讯员 王丹 吉玲

“只进一扇门、只跑一趟路，不用来回奔波，烦心事就顺利解决了。”2026年5月，在被拖欠的劳务费“落袋为安”后，甘肃省酒泉市金塔县务工人员张某感慨地说。

2026年3月，张某等6人受雇于某专业合作社从事设备安装，累计务工40天，共被拖欠劳务费12万余元。在双方矛盾即将升级之际，金塔县人民法院派驻综治中心法官引导他们依托法院嵌入综治中心的闭环解纷机制就地化解矛盾；县综治中心启动“归口交办+跟踪督办”机制，将案件分流至调解室，工作人员多次与负责人胡某面对面沟通，既讲法理又讲情理，矛盾最终得以顺利化解。日前，12万余元劳务费一次性足额到账。

这是酒泉市两级法院以综治中心为枢纽，创新构建“一对一联动、点对点同步、背对背平衡”三个解纷机制，推动矛盾纠纷实质性化解的一个缩影。《法治日报》记者了解到，2026年1月至10月，全市法院先行调解成功案件9072件，调解成功率44.96%，委托综治中心调解案件占比达46.18%。

一对一联动

劳务用工、跨领域权责交叉的复杂纠纷，往往涉及主体多、协调难度大，群众容易“多头跑、反复跑”。

2026年6月，10余名农民工来到敦煌市综治中心，反映与某建筑公司的劳资纠纷。中心受理窗口第一时间登记诉求、安抚情绪，随即启动“综治+N”多元化解体系，整合人社、司法、检察、法院等部门力量联动调处：人社部门查实用工事实、固定证据，值班律师把关欠款金额、付款期限，检察院支持起诉，法院跟进司法确认，欠薪问题一次性解决。

敦煌市人民法院立案庭庭长吴刚介绍：“以往这类跨界纠纷，群众不知道找谁，只得‘多头跑、反复跑’。现在依托综治中心，员额法官与调解员一对一固定结对，法院、行政、基层力量一站式联动调处，真正打通了矛盾化解‘最后一公里’。”

为了让群众“一次对接、一次办好”，敦煌市法院制作9种材料清单，逐项列明名称、份数，材料齐全的当场立案，如有欠缺则一次性书面告知补正事项和时限。

目前，这套做法已在酒泉市两级法院推广，各基层法院普遍建立员额法官与调解员结对名册，推动劳务、物业、家事等常见纠纷由“个案化解”向“批量化解”延伸。

点对点同步

2026年4月，酒泉市瓜州县综治中心与瓜州县人民法院渊泉人民法庭联合运用“综治先行调解+法院司法确认”机制，将11起信用卡逾期纠纷一次性化解在诉前。

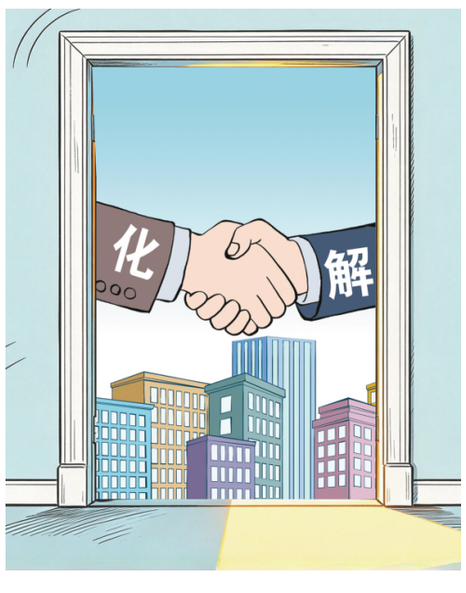
据记者了解，这些纠纷金额小、周期长，若全部进入诉讼程序，不仅当事人费时费钱，银行清收成本也高。调解员逐案摸清底数，区分暂时困难与恶意拖欠，为当事人讲清法律后果，引导双方相互体谅，促成双方达成分期还款协议。

协议签订后，渊泉法庭开通司法确认“绿色通道”，当天审查、当天裁定，即时出具裁定书。当事人无需缴纳诉讼费，实现“只跑一次、一站办结”。瓜州县法院承办法官俞静告诉记者，“综治先行调解+法院司法确认”机制运行以来，银行清收周期从过去平均几个月缩短至十几天，所有纠纷均未进入诉讼程序。同步机制以一案带动一类，对金融借款、物业、劳务等批量纠纷合并调解、集中确认，推动类案高效化解。

2026年以来，酒泉市两级法院全面推行调解与司法确认无缝衔接、同步办结，平均解纷周期压缩超过60%，大量潜在诉讼在诉前被精准分流、高效过滤。

背对背平衡

涉企合同纠纷双方大多立场对立，原告一般急于追回欠款维持经营，被告则因资金周转困难无力一次性清偿，面对面沟通极易陷入僵局。酒泉市两级法院运用“背对背”平衡调处机制，分层疏导、单独释法、居中平衡利益，兼顾债权人合法权益与市场主体纾困发展。



2026年3月，玉门市人民法院便依托“综治中心+法院”多元解纷机制，成功调解一起标的额超千万元的建设工程施工合同纠纷。

某建设公司起诉并申请诉前保全，要求查封某企业账户。承办法官走访发现，被告企业虽资金周转暂时困难，但核心项目仍正常运转，直接查封账户既不利于化解纠纷，同时还会制约企业正常经营。

鉴于此，法官一方面向原告释明保全措施影响，原告自愿放弃保全申请；另一方面引导双方选择非诉方式解决。综治中心调解员与法院法官组建联合调解专班，分别与双方负责人深入沟通，对工程价款核算、违约责任认定、履行期限等关键问题全程释明。

经过连续沟通，双方达成调解协议，被告主动先期支付工程款350万元，仅用3天就实现纠纷实质化解。

“涉企建设工程纠纷，最怕双方‘硬碰硬’。简单一判了之，原告可能赢了官司拿不到钱，被告企业也可能被拖垮。‘背对背’化解对立、冷却火气，居中找到平衡点，既保住‘钱袋子’，也给困境企业‘喘口气’的机会。”承办法官苏婷说。

“‘一对一联动、点对点同步、背对背平衡’三个机制点面结合、环环相扣，推动矛盾纠纷一站式接收、一揽子调处、全链条解决。”酒泉中院立案庭庭长王振生说。

酒泉中院党组书记、代院长俞文海则表示，“三个机制”的核心要义在于以综治中心为枢纽平台，将法院专业优势与综治中心集成优势深度融合，通过示范裁判、司法建议、普法宣传等方式促成“办理一案、治理一片”，为推进基层治理现代化贡献更多法院力量。