

婚介师

国家职业标准

(征求意见稿)

1 职业概况

1.1 职业名称

婚介师。

1.2 职业编码

4-10-05-01。

1.3 职业定义

利用信息网络,提供婚姻伴侣找寻服务的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级,由低到高分别为:五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内,常温。

1.6 职业能力特征

具有良好的沟通能力、观察能力、理解能力、判断能力、辅导能力与亲和力,以及较好的语言及文字表达与自主学习能力;在线上提供服务,还需要具备计算机基础操作能力与熟悉使用互联网音视频等数字技术能力。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训要求

五级/初级工 180 标准学时，四级/中级工 160 标准学时，三级/高级工 140 标准学时，二级/技师 120 标准学时，一级/高级技师 100 标准学时。

1.8.2 培训教师

根据职业的实际情况和培训对象的技能等级，职业培训中承担理论知识或操作技能教学任务的教师应具备以下条件：

（1）培训五级/初级工的教师应具有本职业四级/中级工职业技能证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格。

（2）培训四级/中级工的教师应具有本职业三级/高级工职业技能证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格。

（3）培训三级/高级工的教师应具有本职业二级/技师技能证书或相关专业高级及以上专业技术职务任职资格。

（4）培训二级/技师的教师应具有本职业一级/高级技师技能证书或相关专业高级专业技术职务任职资格 3 年以上。

（5）培训一级/高级技师的教师应具有本职业一级/高级技师技能证书 3 年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格 5 年以上。

1.8.3 培训场所设备

1.8.3.1 理论知识培训场地及设施

理论知识培训场地及设施应满足：

（1）学员人均使用面积不少于 2 m²/人，面积不小于 80 m²/间，总面积满足不少于 40 人同时人进行理论培训规模的需要；

（2）应整洁、干净、安全；

（3）多媒体电教设备齐全，含电脑、上网口及网线、投影仪、扩音设备；

（4）具备条件的可以设录音、录像设备。

1.8.3.2 操作技能培训场地及设施

操作技能培训场地及设施应满足：

(1) 学员人均使用面积不少于 6 m²，至少有 120 m² 技能操作培训场地，总面积满足不少于 20 人同时进行实操培训规模的需要；

(2) 应整洁、干净、安全；

(3) 多媒体电教设备齐全，含电脑、上网口及网线、投影仪、扩音设备；

(4) 具备条件的可以设录音、录像设备；

(5) 具备婚介师技能训练所需的专用器材、设备、物品和耗材。

1.9 职业技能评价要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

(1) 年满 16 周岁，拟从事本职业或相关职业^①工作。

(2) 年满 16 周岁，从事本职业或相关职业工作。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。

(2) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 3 年。

(3) 取得本专业或相关专业^②毕业证书；的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高等学校相关专业毕业证书^③（含在读应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 10 年。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 4 年。

(3) 取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。

^① 相关职业：婚姻家庭咨询师、婚礼策划师、心理咨询师、社会工作者，下同。

^② 相关专业：婚姻服务与管理、婚庆服务与管理、社会工作事务、社会工作（找技工学校的专业），下同。

^③ 本专业：婚姻服务与管理；相关专业：民政服务、社会福利事业管理、社区公共事务管理、社会工作事务、公关礼仪；婚庆服务与管理、民政服务与管理、社会工作、社区管理与服务、公共文化服务与管理、文化产业经营与管理；婚姻服务与管理、民政管理、智慧社区管理、公共事业管理，下同。

(4) 取得本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上相关专业毕业证书^①，(含尚未取得毕业证书的在校在读应届毕业生)。

(5) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书，并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书(含在读应届毕业生)。

(6) 取得经评估论证的高等职业学校专科及以上普通高等学校本专业或相关专业的毕业证书(含在读应届毕业生)。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(职业技能等级)证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

(2) 取得符合专业对应关系的初级职称(专业技术人员职业资格)后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(职业技能等级)证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

(3) 取得符合专业对应关系的中级职称(专业技术人员职业资格)后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

(4) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格(职业技能等级)证书的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作满2年。

(5) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格(职业技能等级)证书满2年的技师学院预备技师班、技师班学生。

具备以下条件者，可申报一级/高级技师：

(1) 取得本职业或相关职业二级/技师职业资格(职业技能等级)证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

(2) 取得符合专业对应关系的中级职称后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业二级/技师职业资格(职业技能等级)证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

^① 相关专业：社会学、心理学、人类学、教育学、社会工作、行政管理、工商管理、市场营销、公共事业管理、公共关系学、文化产业管理。

(3) 取得符合专业对应关系的高级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。

1.9.2 评价方式

评价分为理论知识考试、操作技能考核以及综合评审。

理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；操作技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对二级/技师和一级/高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、操作技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1:15（其中，采用机考方式的一般不低于 1:30），且每个考场不少于 2 名监考人员；操作技能考核中的考评人员与考生配比一般不低于 1:10，且考评人员为 3 人（含）以上单数，每位考生由不少于 3 名考评员评分；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 评价时长

理论知识考试时间不少于 90min；操作技能考核时间不少于 60min；综合评审时间不少于 30min。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机房进行，教室应有能够覆盖全部学员范围的监控设备；操作技能考核在婚介服务工作室或专业实操考核教室进行，操作技能考核场所应有 10 人（含）

以上的工位，应安装一部能够覆盖全部工位的监控设备，并有符合国家标准或者相关规定的与婚介服务相关的设施、设备和用品；综合评审宜在婚介服务的工作和实训场所进行。

2 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

(1) 严格把关审核，保护个人隐私。

(2) 坚持诚实守信，做到服务至上。

(3) 尊重客户意愿，秉承专业精神。

(4) 弘扬中华美德，促进婚育意愿。

2.2 基础知识

2.2.1 婚姻介绍服务概述与发展

(1) 婚姻介绍服务定义；

(2) 婚姻介绍服务概述；

(3) 婚姻介绍服务的职业发展。

2.2.2 婚姻介绍服务的职业素养

(1) 婚姻介绍服务的职业特点与属性；

(2) 婚姻介绍服务的基本工作范畴；

(3) 婚姻介绍服务的基本工作流程；

(4) 婚姻介绍服务的职业伦理。

2.2.3 婚姻介绍服务的基本礼仪规范

(1) 婚姻介绍服务的礼仪重要作用与意义；

- (2) 婚姻介绍服务的基本行为礼仪；
- (3) 婚姻介绍服务的基本仪表礼仪；
- (4) 婚姻介绍服务的基本团队合作礼仪。

2.2.4 婚姻介绍服务工作的基本知识

- (1) 接待登记与核实匹配的基本知识；
- (2) 约见服务与交往跟进的基本知识；
- (3) 婚介服务活动的基本知识；
- (4) 咨询引导服务的基本知识；
- (5) 婚介服务培训指导的基本知识。

2.2.5 婚姻介绍服务工作的扩展知识

- (1) 择偶心理的主客观因素；
- (2) 交往中的心理效应；
- (3) 婚恋中的形象设计；
- (4) 情感受挫后的心理调适；
- (5) 婚姻恋爱中的伦理道德。

2.2.6 相关法律法规

- (1) 《中华人民共和国民法典》有关知识；
- (3) 《中华人民共和国劳动法》有关知识；
- (3) 《中华人民共和国广告法》有关知识；
- (4) 《中华人民共和国妇女权益保障法》有关知识；
- (5) 《中华人民共和国未成年人保护法》有关知识。

3 工作要求

本标准对婚介师五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	有关知识要求
1. 接待登记	1.1 客户咨询	1.1.1 能与客户进行基本咨询沟通 1.1.2 能按基本要求完成客户咨询工作	1.1.1 客户咨询基本沟通能力 1.1.2 客户咨询的基本要求知识
	1.2 信息收集	1.2.1 能采集客户对婚介服务的需求信息 1.2.2 能辅导客户填写个人信息登记表 1.2.3 能完整记录客户咨询的相关信息	1.2.1 婚介需求信息采集的要点 1.2.2 表格信息填写的辅导知识 1.2.3 咨询中记录完整信息的方法
2. 核实匹配	2.1 信息审核	2.1.1 能规范地要求客户提交个人相关证件 2.1.2 能规范地审核客户证件的真实性 2.1.3 能妥善处理审核中出现的问题 2.1.4 能对审核的问题进行分析并给出建议	2.1.1 查询与审核客户信息真伪的渠道途径知识 2.1.2 客户信息不详、不完整的沟通技巧 2.1.3 客户资料的保密与建档管理 2.1.4 客户资料的提取与再应用
	2.2 需求识别	2.2.1 能帮助客户梳理真实的择偶需求 2.2.2 能根据客户的真实择偶需求推荐合适的服务项目	2.2.1 梳理真实择偶需求的有关知识 2.2.2 择偶需求的有关知识
3. 约见服务	3.1 约见准备	3.1.1 能开展准备约见服务 3.1.2 能沟通约见前的有关事项	3.1.1 约见准备的有关知识 3.1.2 约见前沟通的有关知识
	3.2 约见安排	3.2.1 能给客户提供约见安排服务 3.2.2 能对约见的进行时间进行管控	3.2.1 约见安排的工作流程与基本知识 3.2.2 约见时间管控的相关方法

4. 交往 跟进	4.1 情况反馈	<p>4.1.1 能对婚介服务双方交往进行沟通联系</p> <p>4.1.2 能对婚介服务双方交往情况进行反馈</p> <p>4.1.3 能对客户反馈情况进行归纳总结</p>	<p>4.1.1 交往沟通的基本知识</p> <p>4.1.2 交往反馈的有关知识</p> <p>4.1.3 交往归纳总结的有关知识</p>
	4.2 进程监测	<p>4.2.1 能及时跟踪了解客户交往进展情况</p> <p>4.2.2 能对客户交往进程进行监测并给出建议</p>	<p>4.2.1 跟踪了解客户交往进展的有关知识</p> <p>4.2.2 交往进程监测与建议的有关知识</p>
5. 活动 举办	5.1 活动准备	<p>5.1.1 能对婚介服务活动所需道具物料进行采买</p> <p>5.1.2 能参与婚介服务活动的布场</p>	<p>5.1.1 活动所需道具物料采买有关知识</p> <p>5.1.2 活动布场的流程内容</p>
	5.2 活动执行	<p>5.2.1 能参与婚介服务活动的具体执行</p> <p>5.2.2 能对婚介活动的具体执行提出建议</p>	<p>5.2.1 活动执行的流程内容</p> <p>5.2.2 活动执行建议的要点</p>

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	有关知识要求
1. 接待登记	1.1 客户咨询	1.1.1 能对客户咨询的疑难问题进行解答 1.1.2 能对客户咨询效果进行反馈	1.1.1 疑难问题解答的有关知识 1.1.2 咨询效果反馈的有关知识
	1.2 来访接待	1.2.1 能按规范与要求接待客户 1.2.2 能讲解服务协议、隐私保护协议基本内容 1.2.3 能办理协议签订相关事项	1.2.1 服务范围、服务内容有关知识 1.2.2 服务协议及隐私保护协议基本条款知识 1.2.3 协议签订流程有关知识
	1.3 信息登记	1.3.1 能对客户信息进行分类统计 1.3.2 能对统计结果进行基本分析	1.3.1 信息分类统计的有关知识 1.3.2 统计结果基本分析要点
2. 核实匹配	2.1 需求识别	2.1.1 能对不同群体的择偶需求进行调研 2.1.2 能对不同择偶需求进行归类并分析	2.1.1 择偶需求调研的基本要点 2.1.2 梳理真实择偶需求的方法
	2.2 服务筛选	2.2.1 能根据客户需求筛选推荐个性化婚介服务项目 2.2.2 能根据客户需求筛选合适的择偶对象	2.2.1 婚介服务筛选的工作流程 2.2.2 筛选合适择偶对象的流程与方法
	2.3 客户展示	2.3.1 能给客户进行有效展示并沟通择偶对象情况 2.3.2 能对展示结果进行反馈与分析	2.3.1 展示并沟通择偶对象的要点 2.3.2 结果反馈与分析的有关知识
3. 约见服务	3.1 约见准备	3.1.1 能对约见的外表、礼仪和言语给出建议 3.1.2 能提前对约见情况给出有关预案	3.1.1 约见时外表、礼仪和言语的有关要点 3.1.2 提供约见前预案的有关知识
	3.2 促成约见	3.2.1 能促成不同类型的客户进行约见 3.2.2 能对约见时的矛盾或危机进行处理	3.2.1 不同类型客户约见的有关知识 3.2.2 约见时矛盾或危机处理的要点
4. 交往跟	4.1 交往引导	4.1.1 能对客户交往过程适时引导 4.1.2 能对交往中的问题或困惑给予引导	4.1.1 客户交往过程引导的有关知识 4.1.2 交往中的问题或困惑引导的要点

进	4.2 交往分析	4.2.1 能对交往过程进行调研摸排 4.2.2 能对交往过程进行有效分析	4.2.1 交往过程调研摸排的有关知识 4.2.2 交往过程有效分析的要点
5. 活动举办	5.1 活动筹备	5.1.1 能筹备中小型婚恋讲座、沙龙 5.1.2 能筹备中小型单身联谊活动	5.1.1 筹备中小型婚恋讲座、沙龙的要点 5.1.2 筹备中小型单身联谊活动的要点
	5.2 活动执行	5.2.1 能对活动执行人员进行工作安排 5.2.2 能对婚介活动执行的效果进行反馈	5.2.1 活动执行人员工作安排内容要点 5.2.2 活动执行效果反馈的要点

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	有关知识要求
1. 接待登记	1.1 来访接待	1.1.1 能接待不同类型客户且保持良好沟通 1.1.2 能对接待来访客户的效果进行分析	1.1.1 客户类型分类与沟通的有关知识 1.1.2 接待来访客户效果分析的要点
	1.2 资料建档	1.2.1 能对客户信息进行建档与日常保管 1.2.2 能对客户信息与安全管理	1.2.1 信息建档与日常保管的有关知识 1.2.2 信息安全保密管理的要点
2. 核实匹配	2.1 服务筛选	2.1.1 能对婚介服务筛选进行及时有效优化调整 2.1.2 能对婚介服务筛选进行评估总结	2.1.1 服务筛选优化调整的要点 2.1.2 服务筛选评估总结的要点
	2.2 服务匹配	2.2.1 能精准提供婚介服务匹配工作 2.2.2 能分析总结婚介服务的匹配情况	2.2.1 服务匹配的工作流程 2.2.2 服务匹配分析总结要点
3. 约见服务	3.1 约见分析	3.1.1 能对约见出现的问题的进行分析 3.1.2 能对约见的效果进行有效分析	3.1.1 约见常见问题知识 3.1.2 约见效果分析要点
	3.2 约见辅导	3.2.1 能对约见时出现的问题进行辅导 3.2.2 能对约见辅导的效果进行解读	3.2.1 约见常见问题知识 3.2.2 约见辅导效果解读要点
4. 交往跟进	4.1 交往辅导	4.2.1 能对交往过程遇到的问题进行辅导 4.2.2 能对交往辅导的效果进行优化完善	4.2.1 交往过程遇到问题辅导的有关知识 4.2.2 交往辅导效果优化完善的要点
	4.2 交往总结	4.2.1 能对交往的不同阶段进行总结 4.2.2 能对交往失败进行总结并给出建议	4.2.1 不同阶段交往总结的有关知识 4.2.2 交往失败进行总结与建议的有关知识

5. 活 动 举 办	5.1 活动策划	5.1.1 能策划大型婚恋沙龙 5.1.2 能策划大型单身青年联谊活动 5.1.3 能对活动做整体统筹与分工安排	5.1.1 策划大型婚恋沙龙的要点 5.1.2 策划大型单身青年联谊活动的有关知识 5.1.3 活动整体统筹与分工安排的要点
	5.2 活动实施	5.2.1 能对活动进行提前彩排 5.2.2 能指导活动的现场执行	5.2.1 活动彩排的要点 5.2.2 指导活动现场执行的要点
6. 咨 询 引 导	6.1 疑惑咨询	6.1.1 能对婚介服务进行沟通咨询 6.1.2 能对各疑惑或难题进行解答	6.1.1 婚介服务沟通咨询的要点 6.1.2 疑惑或难题解答的要点
	6.2 观念引导	6.2.1 能对正确的婚恋观进行引导 6.2.2 能对引导效果进行反馈评估	6.2.1 正确婚恋观引导的要点 6.2.2 引导效果反馈评估要点

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	有关知识要求
1. 约见服务	1.1 统计总结	1.1.1 能对约见情况与场景进行分类统计 1.1.2 能对约见进行有效总结	1.1.1 约见情况与场景分类统计的相关知识 1.1.2 约见情况总结的要点
	1.2 评估优化	1.2.1 能对约见中疑问难题进行评估 1.2.2 能对评估结果进行优化并给出建议	1.2.1 约见疑难问题评估的要点 1.2.2 评估结果优化与建议的要点
2. 交往跟进	2.1 预判指导	2.1.1 能对交往不同阶段的进展提前预判 2.1.2 能对交往过程的重大挫折或危机给与有效指导	2.1.1 交往不同阶段进展提前预判的有关知识 2.1.2 交往过程重大挫折或危机有效指导的要点
	2.2 交往评估	2.2.1 能对整体交往情况进行系统评估 2.2.2 能对评估的效果进行优化完善	2.2.1 整体交往系统评估的有关知识 2.2.2 评估效果优化完善的有关知识
3. 活动举办	3.1 活动实施	3.1.1 能及时对活动现场实施情况进行优化完善 3.1.2 能对活动现场突发的危机进行有效处理	3.1.1 活动现场实施优化完善的要点 3.1.2 活动现场突发危机有效处理的要点
	3.2 活动分析	3.2.1 能设计活动问卷收集活动效果的反馈 3.2.2 能统计并分析举办活动效果的数据	3.2.1 设计活动问卷的有关知识 3.2.2 统计分析数据的有关方法
4. 咨询引导	4.1 关系维护	4.1.1 能对客户的性格与心理进行分析引导 4.1.2 能对客户提升亲密关系进行引导 4.1.3 能引导客户解决危机维持亲密关系 4.1.4 能与客户长期维持良好的合作关系	4.1.1 性格与心理分析要点 4.1.2 提升亲密关系有关知识 4.1.3 解决危机维持亲密关系要点 4.1.4 长期与客户维持良好合作关系的要点
	4.2 投诉解决	4.2.1 能有效处理客户的投诉问题 4.2.2 能对投诉遇到的重大问题进行危机处理 4.2.3 能撰写投诉解决方案	4.2.1 处理客户投诉问题的要点 4.2.2 投诉遇到重大问题危机处理的要点 4.2.3 投诉解决方案撰写的相关知识

5. 培 训 指 导	5.1 理论培训	5.1.1 能编写专业培训计划 5.1.2 能编写专业培训教案 5.1.3 能对三级/技师人员进行理论培训	5.1.1 培训计划编写有关知识 5.1.2 培训教案编写有关知识 5.1.3 理论培训的基本方法
	5.2 技术指导	5.2.1 能对三级/高级工的日常工作进行指导 5.2.2 能指导三级/高级工处理情绪波动与心理压力 5.2.3 能指导三级/高级工解决职业困惑	5.2.1 婚介服务方案制定及指导方案实施的方法 5.2.2 专业指导的理论与方法 5.2.3 情绪与压力指导的理论与方法

3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	有关知识要求
1. 交往跟进	1.1 统计分析	1.1.1 能对交往的对象进行分类统计 1.1.2 能对交往的对象进行归纳分析	1.1.1 对交往对象分类统计有关知识 1.1.2 对交往对象归纳分析的要点
	1.2 效果评价	1.2.1 能设计与建立交往效果评价机制 1.2.2 能组织开展客户满意度调查并撰写交往评价报告 1.2.3 根据评价结果确定后续服务重点	1.2.1 交往效果评价机制 1.2.2 满意度调查方法与交往评价报告相关知识
2. 活动举办	2.1 活动保障	2.1.1 能确保活动现场各项安全保障 2.1.2 能控场整个活动保证顺利进行	2.1.1 活动现场安全保障的要点 2.1.2 控场整场活动开展的要点
	2.2 活动总结	2.2.1 能对整体活动各项工作进行复盘总结 2.2.2 能对后续活动开展进行优化与完善	2.2.1 活动工作复盘总结的要点 2.2.2 后续活动优化与完善的要点
3. 咨询引导	3.1 调研统计	3.1.1 能设计问卷对咨询效果进行调研 3.1.2 能对调研结果进行统计分析 3.1.3 能撰写完整的服务咨询报告	3.1.1 设计咨询问卷的有关知识 3.1.2 调研结果统计分析的有关知识 3.1.3 撰写咨询报告的有关知识
	3.2 评估总结	3.2.1 能对婚介服务进行统筹分配引导 3.2.2 能对婚介服务进行效果评估评价 3.2.3 能对婚介服务进行系统分析总结 3.2.4 能撰写完整的服务总结报告	3.2.1 服务统筹分配引导的要点 3.2.2 服务效果评估评价的方法 3.2.3 服务系统分析总结的要点 3.2.4 撰写服务总结报告的知识
4. 培训指导	4.1 理论培训	4.1.1 能制定与实施培训计划、培训标准 4.1.2 能编写专业培训教材 4.1.3 能对二级/技师进行理论培训	4.1.1 培训计划的编写、制定方法 4.1.2 培训标准的编写、制定方法 4.1.3 理论培训的基本方法与技巧 4.1.4 培训效果评价方法与技巧

		4.1.4 能对培训效果进行评价	
	4.2 技术指导	<p>4.2.1 能制定婚介服务质量控制方案</p> <p>4.2.2 能结合实际制定婚介服务质量改进措施</p> <p>4.2.3 能进行婚介服务的应急管理</p> <p>4.2.4 能对二级/技师进行各项工作指导</p>	<p>4.2.1 婚介服务质量控制方案的内容知识</p> <p>4.2.2 婚介服务质量改进措施制定的有关要点</p> <p>4.2.3 婚介服务的应急管理方法的有关知识</p> <p>4.2.4 专业工作指导的理论与方法</p>
	4.3 培训督导	<p>4.3.1 能对二级/技师的培训计划与执行进行督导</p> <p>4.3.2 能对二级/技师完成任务所需的知识与技能提供专业指导</p> <p>4.3.3 能对二级/技师提供心理、情感和职业成长支持</p> <p>4.3.4 能对二级/技师工作中的职业伦理、职业精神进行监督和矫正</p>	<p>4.3.1 督导的相关理论知识与方法</p> <p>4.3.2 督导方案制定和实施有关知识</p> <p>4.3.3 督导的相关专业指导理论知识与方法</p>

4 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本 要求	职业道德	5	5	5	5	5
	基础知识	35	30	20	15	10
相关 知识 要求	接待登记	25	20	10	-	-
	核实匹配	20	15	5	-	-
	约见服务	5	10	15	15	10
	交往跟进	5	10	10	10	10
	活动举办	5	10	15	15	10
	咨询引导	-	-	20	25	25
	培训指导	-	-	-	15	30
合 计		100	100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能 要求	接待登记	40	30	20	-	-
	核实匹配	35	30	20	-	-
	约见服务	10	15	20	20	10
	交往跟进	10	15	15	15	10
	活动举办	5	10	15	20	10
	咨询引导	-	-	10	25	35
	培训指导	-	-	-	20	35
合 计		100	100	100	100	100

5 附录

5.1 专业术语

5.1.1 婚姻 marriage

男女两性之间以永久共同生活为目的而建立的一种夫妻关系,婚姻也是在双方家庭之间建立起一种稳固的姻亲关系。

5.1.2 婚姻介绍 matchmaking

为人们提供以婚姻为目的,以促进人们之间交往以建立爱情、友情关系的服务。

5.1.3 信息网络 information network

信息网络是社会与生活中的各种信息之间互动,形成相对稳定的线上或线下婚姻介绍服务的渠道体系。

5.1.4 婚介服务流程 matchmaking service process

婚介服务流程是婚姻介绍从业者或从业机构按照组织规范,从服务的输入到输出,一系列顺序执行的任务组成的全过程。

5.1.5 客户 custom

客户是自身有婚姻介绍服务需求的单身人群,或替有婚姻介绍服务需求的单身者进行咨询或购买服务的有关人群。

5.1.6 约见 appointment

邀请并安排客户在线上/线下见面,互相介绍个人信息与择偶标准等信息。

5.2 参考文献

[1] GB/T 2261.2-2003 个人基本信息分类与代码 第2部分:婚姻状况代码

[2] GB/T 23860-2009 婚姻庆典服务

[3] GB/T 23861-2009 婚姻介绍服务

[4] MZ/T 024-2011 婚姻登记机关等级评定标准

[5] MZ/T 062-2015 两岸婚姻家庭服务术语

[6] MZ/T 063-2015 涉台婚姻登记机关服务规范

[7] MZ/T 082-2017 婚姻登记术语

[8] MZ/T 083-2017 结婚登记颁证工作规范

[9] MZ/T 084-2017 婚姻家庭辅导服务

[10] MZ/T 085-2017 两岸婚姻家庭信息著录规范

[11] MZ/T 114-2018 婚姻登记员培训要求

[12] MZ/T 116-2018 婚姻登记设施设备要求

[13] MZ/T 117-2018 婚姻登记档案管理要求

[14] 民政部、全国妇联《关于加强新时代婚姻家庭辅导教育工作的指导意见》（2020年9月）

[15] 共青团中央、民政部、国家卫生计生委《关于进一步做好青年婚恋工作的指导意见》（2017年9月）

[16] 《民政部关于开展婚俗改革试点工作的指导意见》（民发〔2020〕62号）