

附件 1

广州市婚姻登记机关管理工作规范

根据民政部《婚姻登记工作规范》（民发〔2015〕230号）和《广东省民政厅关于婚姻登记工作的规范》（粤民规字〔2018〕5号）等文件要求，为进一步规范婚姻登记机关管理工作标准，细化办公时间、预约轮候、告知指引等工作要求，制定本规范。

一、办公时间

各婚姻登记机关在周一至周五应当对外办公，国家法定节假日、本区政府另有规定的除外；对外办公时间可与本区政务服务大厅对外办公时间一致，办公时间调整经区民政局同意后报市民政局备案。周六上午（其他法定节日期间的周六上午除外）和元旦、五一、中秋、国庆节当天对外办公。有条件的婚姻登记机关逐步优化周六、周日对外办公方式，进一步提升便民利民服务水平。

二、场地管理

婚姻登记机关要规范服务场地音像记录管理制度，确保音像设备全覆盖对外服务场所（如候登区、填表区、登记室、家庭文化活动室等），音像记录信息应在24小时内储存至指定平台或储存器。应在服务场所醒目位置张挂提示牌，告知当事人和有关人员已步入监控区，工作人员已开展音像记录。有条件

的逐步完善婚姻登记档案保管条件，将相关音像资料保存半年以上。

婚姻登记机关要严格落实婚姻登记处与婚姻服务机构人员、场地、收费、服装“四分开”，严禁在婚姻登记服务场所内宣传或开展营利性服务，严禁在婚姻登记服务场所内、大门口宣传和开展任何营利性服务。

三、预约制度

各婚姻登记机关要积极推行预约服务制度，结合本区窗口数量、人员安排、场地容量等实际情况，合理设置常规预约量，优先办理已预约申请，优先办理老人、伤残人士、军人、优抚对象等特殊对象申请。在婚姻登记服务场所的咨询台、登记室等区域醒目位置张挂婚姻登记预约服务温馨提示（样稿见附件1-1）。有条件的区要积极推行婚姻家庭辅导服务和结婚登记颁证服务预约制度，开发微等候系统及时反馈预约排队情况，方便群众安排等候时间，避免扎堆。

四、一次性告知

婚姻登记咨询时，应一次性全面准确地告知当事人所应知晓的全部内容，一次性告知能否办理、材料是否完整齐全、条件是否具备和办公地址时间等相关信息。当事人要求书面告知的，出具《广州市____区婚姻登记处一次性告知书》（样稿见附件1-2）。

婚姻登记办理时，因当事人手续、材料等不完备，或不符

合法定要求而不予受理的，应一次性告知需要补充的办事手续、材料等或者不予受理的理由。当事人要求书面告知的，依照当事人申请事项按民政部《婚姻登记工作规范》出具《不予办理结婚登记告知书》《不予办理离婚登记告知书》，按照本规定出具《不予办理补领婚姻登记证告知书》（见附件 1-3）。

上述告知书一式两份，一份交当事人，一份经当事人签收后由经办机构留底备查。当事人不需要书面告知的，可口头告知。有条件的婚姻登记处可向当事人短信发送温馨提示，告知办事材料清单、注意事项、办公信息等。

五、学习轮值

各婚姻登记机关要制定年度学习计划，开展政治理论、政风行风、法律法规学习和窗口服务技能培训，以及热点难点问题研讨。原则上每周召开工作例会，总结一周工作情况、交流经验做法，探讨个案处理，不定期组织专题学习或实地调研，交流学习兄弟单位先进经验，着力提升队伍综合素质。市民政局每半年组织一次婚姻登记业务交流，学习领会最新政策文件精神 and 先进经验，研究新问题、新情况，统一标准做法。各婚姻登记机关要保证婚姻登记员每两年至少参加一次上级民政部门组织的业务培训、考核、交流或调研等活动。

各婚姻登记机关要建立周六、元旦、五一、中秋、国庆节当天轮值工作制度，以及婚姻登记员评优评先制度，落实加班轮休、补休制度，保障婚姻登记员合法权益。

六、着装统一

婚姻登记工作人员统一着婚姻登记工装，包括衬衣、外套、裙子、裤子、鞋子等。婚姻登记工装式样统一，春秋装、夏装、冬装各不少于 2 套，标准可参照市民政局《关于全市婚姻登记员统一定制工作服装的通知》（穗民〔2011〕271 号）中的相关标准，费用可按现行市场物价水平适当调整。有条件的婚姻登记机关，可为结婚颁证员专设颁证服装，可将婚姻登记辅助工作人员的工装要求纳入合作协议。

工作人员上岗时应统一佩挂工作徽章或工作牌，党员应佩戴党徽。

七、文明礼仪

婚姻登记机关应营造庄严温馨、文明和谐婚姻登记氛围，保持办公场所整洁卫生，办公物品分类定位摆放，有序整齐，树立婚姻登记机关良好形象。

婚姻登记员仪容仪表应庄重得体、整洁大方，要站姿挺拔，坐姿端庄，行姿稳重，精神饱满。接递材料时，要双手接递，材料正面朝上，点头示意或道谢，不得漫不经心。交谈时要互相正视，耐心倾听，态度诚恳亲切，声音大小适宜，语调平和沉稳，服务用语文明礼貌，多用敬语、敬称，如“您”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等（示例见附件 1-4）。

八、投诉处理

各婚姻登记机关应当按照信访相关规定依法依规及时处理

群众投诉，无法处理的不得拖延，必须及时逐级上报。因未一次性告知办事材料程序、未正确解释法律法规、法律法规适用错误等问题产生的投诉视为有效投诉，要责令经办人向当事人致歉，认真排查整改。婚姻登记机关不得将职责范围投诉转第三方购买服务机构办理。

九、印章台账

各婚姻登记机关应当指定一名在编人员负责婚姻登记专用印章（含钢印）的保管、使用工作；婚姻登记专用印章（含钢印）只能用于婚姻登记法规规定用途，不得挪作他用。

各婚姻登记机关要建立台账管理制度，安排专人在指定电脑上负责台账导出、整理和利用，不得将台账通过互联网或手机传输。台账只能用于民政社会事务统计工作或婚姻登记业务内部管理，不得挪为他用。

十、档案管理

各婚姻登记机关要按照相关规定建立档案管理制度，健全婚姻登记档案的立卷归档、保管、移交利用管理制度，安排专人负责档案管理。原则上当天形成的档案，当天完成归档，因婚姻登记高峰期等原因延迟的，最迟不超过5个工作日。可通过购买服务等形式，组织历史婚姻登记档案补录和核对工作，提高广东省婚姻信息管理系统中的历史婚姻登记信息的准确性和完整性。

婚姻登记机关的政务公开、场地布局、设施设备、印章规

格、账号管理、培训上岗等工作依照民政部《婚姻登记工作规范》《广东省民政厅关于婚姻登记工作的规范》和《广东省民政厅关于做好全省婚姻登记机关形象标识运用工作的通知》等文件要求执行。

- 附件：1.广州市婚姻登记预约服务温馨提示（样稿）
2.广州市____区婚姻登记处一次性告知书（样稿）
3.不予办理补领婚姻登记证告知书
4.文明服务用语示例

广州市婚姻登记预约服务 温馨提示

(样稿)

广州市使用广东省婚姻登记预约系统提供结婚登记、离婚登记、补领婚姻登记证、预约查询和取消预约等服务。婚姻登记机关优先办理已预约申请，优先办理老人、伤残人士、军人、优抚对象等特殊群众婚姻登记申请。

一、广东省婚姻登记预约系统预约方式

1. 登陆广东省民政厅官网按指引预约。
2. 微信关注“广东民政”微信公众号按指引预约。
3. 微信登陆“粤省事”小程序按指引预约。
4. 拨打广东省 12349 民政服务热线电话预约。

二、广东省婚姻登记预约系统预约规则

1. 网上预约须提前 1 个自然日申请，可预约 1 个月内的号源。
2. 预约成功后，请在预约时间内到场办理，并按照规定提供相应的证件和材料，不符合条件或者材料不全的，婚姻登记机关不予办理；取消预约须至少提前一天申请。

附件 1-2

广州市_____区婚姻登记处一次性告知书

(结婚登记样稿)

事项名称	结婚登记
办结时限	符合条件，材料齐备，当场办结。
办 理 条 件	1.婚姻登记机关具有管辖权； 2.要求结婚的男女双方共同到婚姻登记机关提出申请； 3.当事人男年满 22 周岁，女年满 20 周岁； 4.当事人双方均无配偶（未婚、离婚、丧偶）； 5.当事人双方没有直系血亲和三代以内旁系血亲关系； 6.当事人双方均未患有医学上认为不应当结婚的疾病； 7.双方自愿结婚； 8.当事人持有本表“办事材料”所列的有效身份证件、证明材料。
办 事 材 料	一、内地居民应当提交本人有效的户口簿和居民身份证。 二、现役军人应当提交本人有效的军人证件、居民身份证、团级以上政治部门出具的军人婚姻登记证明。 军人证件、居民身份证和军人婚姻登记证明上显示的姓名、性别、出生日期、公民身份证号码应当一致；不一致的，当事人应当先到有关部门更正，再办理结婚登记。 三、港澳台居民、华侨、外国人 （一）香港居民：应当提交港澳居民来往内地通行证（或者港澳同胞回乡证）和香港居民身份证；提交经香港委托公证人公证的本人无配偶以及与对方当事人没有直系血亲和三代以内旁系血亲关系的声明。 （二）澳门居民：应当提交港澳居民来往内地通行证（或者港澳同胞回乡证）和澳门居民身份证；提交经澳门公证机构公证的本人无配偶以及与对方当事人没有直系血亲和三代以内旁系血亲关系的声明。 （三）台湾居民：应当提交台湾居民来往大陆通行证（或者其他有效旅行证件）和本人在台湾地区居住的有效身份证；提交经台湾公证机构公证的本人无配偶以及与对方当事人没有直系血亲和三代以内旁系血亲关系的声明。 （四）华侨：应当提交本人的有效护照或者其他有效旅行证件；提交居住国公证机构或者有权机关出具的、经中华人民共和国驻该国使（领）馆认证的本人无配偶以及与对方当事人没有直系血亲和三代以内旁系血亲关系的证明，或者中华人民共和国驻该国使（领）馆出具的本人无配偶以及与对方当事人没有直系血亲和三代以内旁系血亲关系的证明。 （五）外国人：应当提交本人的有效护照或者其他有效的国际旅行证件；提交所在国公证机构或者有权机关出具的、经中华人民共和国驻该国使（领）馆认证或者该国驻华使（领）馆认证的本人无配偶的证明，或者所在国驻华使（领）馆出具的本人无配偶证明。

	四、照片 双方合影照片 3 张，大小为 2 寸（宽 5.3cm×高 3.5cm）。 婚姻登记证照片应当符合以下要求：1.为近 6 个月内拍摄；2.正面像，头和脸不歪斜或侧转，头发不遮挡五官；3.不戴有色眼镜、婚纱，不戴头饰、帽子，少数民族当事人是否免冠从习俗；4.不穿露肩或吊带上衣；5.照片应为同一底版，背景为红色；6.头部应占照片的 2/3。 婚姻登记机关可以拒绝使用婚纱照、剧照、艺术照、浓妆照、表情夸张及穿戴有损严肃性服装饰物的照片。 五、其他相关材料要求 （一）身份证。 1.因故不能提交居民身份证的，可以提交有效的临时身份证。 2.居民身份证应当在有效期内，损毁不能辨认、被剪角或照片与本人相貌发生较大变化难以辨识的，当事人应当先办理新的居民身份证或临时居民身份证，再办理结婚登记。 （二）户口本： 1.户口簿应当包含户口簿首页和本人页，有按照规定加盖的户口专用章和户口登记的日期。 （1）当事人为集体户口无法提供户口首页的，可以提供加盖户口簿保管单位公章的首页复印件和本人页原件。 （2）当事人提供的集体户口常住人口登记卡（表）包含户口住址、当事人个人信息、户籍专用章等内容的，可不提供集体户口簿首页或加盖公章的复印件。 （3）户口在迁移期间的，当事人应当先办理落户手续，领取户口簿，再办理结婚登记。 2.户口本婚姻状况应与本人声明婚姻状况一致。 （1）当事人声明为“未婚”，婚姻登记信息管理系统上应没有其任何婚姻登记信息，且户口簿上的“婚姻状况”栏记载内容应当为“未婚”、“无记录”或空白等，否则需先到户口登记机关更正。特殊情形的，应<u>（经办人填写具体要求）</u>。 （2）当事人声明“离婚”，户口簿上的“婚姻状况”栏记载内容应当为“离婚”，其他情形的应<u>（经办人填写具体要求）</u>。 （3）当事人声明“丧偶”，户口簿上的“婚姻状况”栏记载内容应当为“丧偶”，记载为其他内容的，应<u>（经办人填写具体要求）</u>。 （三）居民身份证与户口簿上的姓名、性别、出生日期、公民身份号码应当一致。不一致的或户口簿上无当事人公民身份号码的，当事人应当先到户口登记机关更正户口簿或领取新的居民身份证。 （四）与中国无外交关系的国家出具的有关证明，应当经与该国及中国均有外交关系的第三国驻该国使（领）馆和中国驻第三国使（领）馆认证，或者经第三国驻华使（领）馆认证。 （五）无配偶证明。 1.外国人、华侨提交的无配偶证明未载明当事人无配偶的，不能单独作为无配偶
--	--

	证明使用。 (1) 当事人持“婚姻无障碍”、具备“婚姻法律能力”证明的，应当一并提交该国有关机关出具的上述证明即指当事人无配偶的证明材料； (2) 当事人持“婚姻查找无记录”、“婚姻查找记录”（当事人同时提交离婚判决书等离婚证件）、婚姻状况栏为空白或者无婚姻状况栏的户籍证明的，应当一并提交经中华人民共和国驻该国使（领）馆认证或者该国驻华使（领）馆出具或者认证的本人无配偶声明。 (3) 有关国家明确该国出具的“婚姻无障碍”、具备“婚姻法律能力”、“婚姻查找无记录”等证明即指当事人无配偶，经民政部文件确认的，可以作为无配偶证明使用。 2. 当事人无配偶声明或证明自出具之日起 6 个月内有效。证明注明的有效期限小于 6 个月的，以注明的有效期限为准。 (六) 当事人提交的证件证明材料是外国语言文字的，应当全文同等格式翻译成中文。当事人未同时提交证件证明材料中文译文的，视为未提交该文件。婚姻登记机关可以接受由当事人所在国驻华使（领）馆或者当地有资格的翻译机构出具的翻译文本。 六、其他需要备注的情形 (一) _____(经办人填写相关情况)_____。 (二) _____(经办人填写相关情况)_____。
办理地址	(本婚姻登记处地址)
办理时间	(本婚姻登记处办理时间)
咨询电话	(本婚姻登记处咨询电话)
监督电话	12345
温馨提示	1. 婚姻登记处服务不收取任何费用；婚姻登记处不得开展任何营利性服务或相关宣传。 2. 广州市提供婚姻登记“全城通办”服务。 3. 广州市使用广东省婚姻登记预约系统提供预约服务，须提前 1 个自然日申请，可预约 1 个月内的号源。 预约方式：(1) 登陆广东省民政厅官网按指引预约。 (2) 微信关注“广东民政”微信公众号按指引预约。 (3) 微信登陆“粤省事”小程序按指引预约。 (4) 拨打广东省 12349 民政服务热线电话预约。
当事人签名：	经办人签名：
年 月 日	年 月 日

广州市_____区婚姻登记处一次性告知书

(离婚登记样稿)

事项名称	离婚登记
办结时限	符合条件，材料齐备，当场办结。
办理条件	1.婚姻登记机关具有管辖权； 2.要求离婚的夫妻双方共同到婚姻登记机关提出申请； 3.双方均具有完全民事行为能力； 4.当事人持有本表“办事材料”所列的有效身份证件、证明材料。
办事材料	一、内地居民应当提交本人有效的户口簿和居民身份证。 二、现役军人应当提交本人有效的军人证件、居民身份证、团级以上政治部门出具的军人婚姻登记证明。 军人证件、居民身份证和军人婚姻登记证明上显示的姓名、性别、出生日期、公民身份证号码应当一致；不一致的，当事人应当先到有关部门更正，再办理结婚登记。 三、港澳台居民、华侨、外国人 (一) 香港居民：应当提交港澳居民来往内地通行证（或者港澳同胞回乡证）和香港居民身份证。 (二) 澳门居民：应当提交港澳居民来往内地通行证（或者港澳同胞回乡证）和澳门居民身份证。 (三) 台湾居民：应当提交台湾居民来往大陆通行证（或者其他有效旅行证件）和本人在台湾地区居住的有效身份证。 (四) 华侨：应当提交本人的有效护照或者其他有效旅行证件。 (五) 外国人：应当提交本人的有效护照或者其他有效的国际旅行证件。 四、双方当事人应当同时提交： (一) 内地婚姻登记机关或者中国驻外使（领）馆颁发的结婚证。 1.一本结婚证丢失的，持证人作出书面遗失声明，婚姻登记机关可以根据另一本结婚证办理离婚登记。 2.两本结婚证都丢失的，可提供加盖结婚登记经办单位印章或档案保管单位印章的结婚登记档案复印件（或结婚登记证明），并作出书面遗失声明。 3.其他情形应____（由经办人填写）_____。 (二) 离婚协议书。内地居民同外国人办理离婚登记，离婚协议书只提交中文文本。 离婚协议签订需符合下列要求： 1.协议书内容应当包括双方当事人姓名、性别、身份证件类别和号码、结婚登记日期、办理结婚登记机关、双方具有完全民事行为能力和自愿离婚的意思表示、对子女抚养和财产及债务处理等事项协商一致的意见等。 2.协议内容应当符合法律法规规定，无侵犯或限制对方和第三方权益事项。 3.无婚生子女、无财产、无债权债务的，离婚协议书也应当载明，不得省略。

4.女方怀孕期间主动提出离婚的，离婚协议书应当载明女方主动提出离婚、双方当事人对胎儿的处理意见。决定不终止妊娠的，还应当载明胎儿出生后的抚养问题处理意见。

5.离婚协议书应当一式三份，双方当事人各持一份，婚姻登记机关存档一份。

6.有条件的地区，离婚协议书应当使用计算机打印。婚姻登记机关不得替当事人打印离婚协议书；离婚协议书由当事人手写的，应当使用黑色墨水钢笔、签字笔书写，另复印两份，原件由婚姻登记机关存档。

7.离婚协议书上任何内容有涂改的，均应当重新打印或者书写。

8.离婚登记完成后，当事人要求更换离婚协议书或变更离婚协议内容的，婚姻登记机关不予受理。

五、照片

本人单人照片2张，大小为2寸（宽3.5cm×高5.3cm）。婚姻登记证照片应当符合以下要求：1.为近6个月内拍摄；2.正面像，头和脸不歪斜或侧转，头发不遮挡五官；3.不戴有色眼镜、婚纱，不戴头饰、帽子，少数民族当事人是否免冠从习俗；4.不穿露肩或吊带上衣；5.照片应为同一底版，背景为红色；6.头部应占照片的2/3。

婚姻登记机关可以拒绝使用婚纱照、剧照、艺术照、浓妆照、表情夸张及穿戴有损严肃性服装装饰物的照片。

六、其他相关材料要求

（一）身份证。

1.因故不能提交居民身份证的，可以提交有效的临时身份证。

2.居民身份证应当在有效期内，损毁不能辨认、被剪角或照片与本人相貌发生较大变化难以辨识的，当事人应当先办理新的居民身份证或临时居民身份证，再办理离婚登记。

（二）户口本：

1.户口簿应当包含户口簿首页和本人页，有按照规定加盖的户口专用章和户口登记的日期。

（1）当事人为集体户口无法提供户口首页的，可以提供加盖户口簿保管单位公章的首页复印件和本人页原件。

（2）当事人提供的集体户口常住人口登记卡（表）包含户口住址、当事人个人信息、户籍专用章等内容的，可不提供集体户口簿首页或加盖公章的复印件。

2.户口簿的婚姻状况记载应当为“已婚”、“有配偶”或对方当事人姓名。显示其他内容的，应（由经办人填写）_____。

（三）居民身份证与户口簿上的姓名、性别、出生日期、公民身份号码应当一致。不一致的或户口簿上无当事人公民身份号码的，当事人应当先到户口登记机关更正户口簿或领取新的居民身份证。

（四）当事人提交的证件证明材料是外国语言文字的，应当全文同等格式翻译成中文。当事人未同时提交证件证明材料中文译文的，视为未提交该文件。婚姻登记机关可以接受由当事人所在国驻华使（领）馆或者当地有资格的翻译机构出具的翻译文本。

	(五) 人员身份变更证明要求 1. 当事人办理结婚登记时为内地居民, 申请离婚登记时非内地居民的, 应提交相应的身份变更佐证材料: (1) 离婚时身份已变更为香港居民、澳门居民、台湾居民、华侨的, 提交原户口登记机关出具的户口注销证明、公安部门出具的身份变更证明、公证机构出具的身份变更公证书或者其他有权部门出具的身份变更有效证明等。 (2) 离婚时身份已变更为外国人的, 提交原户口登记机关出具的户口注销证明和该国驻华使(领)馆或者有权机关出具的身份变更有效证明。 (3) 当事人办理结婚登记时为华侨, 办理离婚登记时为外国人的, 应当提交该国驻华使(领)馆或者有权机关出具的身份变更有效证明。 2. 当事人办理结婚登记时为香港居民、澳门居民、台湾居民、外国人, 办理离婚登记时身份已发生变更的, 由现所属国家(地区)公证机构或有权机关出具证明。 3. 华侨、外国人办理离婚登记时换领新护照的, 应当同时提交办理结婚登记时使用的旧护照; 无法提交的, 应当提交有权机关出具的护照号码变更证明。新护照上已载明旧护照号码的, 可不提交上述证件或者材料。 六、其他需要备注的情形 (一) _____(经办人填写相关情况)_____。 (二) _____(经办人填写相关情况)_____。
办理地址	(本婚姻登记处地址)
办理时间	(本婚姻登记处办理时间)
咨询电话	(本婚姻登记处咨询电话)
监督电话	12345
温馨提示	1. 婚姻登记处服务不收取任何费用; 婚姻登记处不得开展任何营利性服务或相关宣传。 2. 广州市提供婚姻登记“全城通办”服务。 3. 广州市使用广东省婚姻登记预约系统提供预约服务, 须提前 1 个自然日申请, 可预约 1 个月内的号源。 预约方式: (1) 登陆广东省民政厅官网按指引预约。 (2) 微信关注“广东民政”微信公众号按指引预约。 (3) 微信登陆“粤省事”小程序按指引预约。 (4) 拨打广东省 12349 民政服务热线电话预约。
当事人签名:	经办人签名: 年 月 日

广州市_____区婚姻登记处一次性告知书

(补领婚姻登记证样稿)

事项名称	补领结婚证/离婚证
办结时限	符合条件，材料齐备，当场办结。
办理条件	1.婚姻登记机关具有管辖权； 2.当事人依法登记结婚或者离婚，现今仍然维持该状况； 3.当事人在内地婚姻登记机关或者中国驻外使（领）馆办理结婚或离婚； 4.当事人持有本表“办事材料”所列的有效身份证件； 5.当事人持有婚姻登记档案保管部门或经办婚姻登记机关出具的婚姻登记记录证明或加盖公章的婚姻登记档案复印件； 6.当事人亲自到婚姻登记机关提出申请，填写《申请补领婚姻登记证声明书》（该表由婚姻登记处提供）。
办事材料	一、内地居民应当提交本人有效的户口簿和居民身份证。 二、现役军人应当提交本人有效的军人证件、居民身份证、团级以上政治部门出具的军人婚姻登记证明。 军人证件、居民身份证和军人婚姻登记证明上显示的姓名、性别、出生日期、公民身份证号码应当一致；不一致的，当事人应当先到有关部门更正，再办理补领婚姻登记证。 三、港澳台居民、华侨、外国人 （一）香港居民：应当提交港澳居民来往内地通行证（或者港澳同胞回乡证）和香港居民身份证。 （二）澳门居民：应当提交港澳居民来往内地通行证（或者港澳同胞回乡证）和澳门居民身份证。 （三）台湾居民：应当提交台湾居民来往大陆通行证（或者其他有效旅行证件）和本人在台湾地区居住的有效身份证。 （四）华侨：应当提交本人的有效护照或者其他有效旅行证件。 （五）外国人：应当提交本人的有效护照或者其他有效的国际旅行证件。 四、委托补领婚姻登记证 当事人因故不能到婚姻登记机关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。 （一）委托补领时应当提交的证件材料： 1.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、性别、出生日期、身份证件号码、办理婚姻登记的时间及承办机关、目前的婚姻状况、委托事由、受委托人的姓名和身份证件号码。 2.委托人提供本表“办事材料”所列的身份证件。经公证机关公证的授权委托书内有委托人的身份证件的复印件的，可以不提供原件。 3.受托人的身份证件。

	(二) 夫妻双方委托补领结婚证的, 可以各自委托一人, 也可以同时委托同一人。 五、婚姻登记档案 (一) 婚姻登记档案可查证。 1、当事人提交的证件证明符合以下情形之一, 经婚姻登记机关确认属实的, 视为婚姻登记档案查证属实, 可不提交婚姻登记记录证明或婚姻登记档案证明: (1) 内地婚姻登记机关或中华人民共和国驻外使(领)馆颁发的婚姻登记证; (2) 婚姻登记在本省辖区内婚姻登记机关办理, 在婚姻登记信息管理系统内可以查询到相关婚姻登记信息, 并与当事人填写的《申请补领婚姻登记证声明书》的登记信息内容一致的; (3) 在本婚姻登记机关补领过结婚证, 再次补领的。 2. 婚姻登记机关通过婚姻登记信息管理系统查证当事人婚姻登记档案的, 应从婚姻登记信息管理系统上打印加盖水印的相应的原“结婚登记/离婚登记/补发结婚证审查处理表”等信息资料用以存档。 (二) 结婚登记档案无法查证。 1. 当事人无法提供结婚登记记录、档案证明或本表“(一) 婚姻登记档案可查证”中所列证明材料的, 在申请补领结婚登记证时, 应提交婚姻登记档案保管部门或经办婚姻登记机关出具的婚姻登记档案遗失、损毁等情况的证明, 证明时间段应该与当事人声明登记结婚的时间段吻合, 并同时提供以下证明之一的, 予以办理补领手续: (1) 单位或村(居)委会出具的夫妻关系证明, 证明载明双方当事人的姓名、性别、出生日期、身份证件号码、结婚登记日期、经办婚姻登记机关; (2) 工作单位、卫生计生、房管、公安等有关部门存档的并加盖存档部门公章的结婚证复印件、夫妻关系证明等证明材料。 2. 当事人在 1980 年 11 月 11 日《婚姻登记办法》颁布实施前办理结婚登记的, 原婚姻登记的档案保管部门或经办婚姻登记机关遗失、损毁或无保管该时间段婚姻登记档案, 又不出具相关证明的, 可以由当事人对办理结婚登记、结婚登记档案查找无果等情况作出书面说明, 按相关规定补领结婚证。 (三) 离婚登记档案无法查证。 离婚登记档案查找不到的, 当事人同时提交以下证明材料, 婚姻登记机关确认属实的, 且双方当事人亲自到场的, 予以补领离婚证: 1. 婚姻登记档案保管部门或经办婚姻登记机关出具的婚姻登记档案遗失、损毁的证明, 证明时间段与当事人声明登记离婚的时间段吻合; 2. 卫生计生、房管、公安、工作单位等有关部门存档的、并加盖存档部门公章的离婚证复印件。 六、身份证件信息查证 当事人申请补领婚姻登记证时, 所持身份证件上的姓名、出生日期或身份证件号码与婚姻登记档案记载不一致的, 分别按照下列情形处理: (一) 内地居民 1. 记载着当事人公民身份号码的婚姻登记档案: 所记载的姓名、出生日期或公民身份号码信息与当事人所持身份证件上的不一致的, 当事人应当提交户口登记机关出具的身份信息变更证明, 并书面说明原因。户口簿上以曾用名的方式反映姓名变更的, 婚姻登记机关可以接受。 2. 未记载当事人公民身份号码的婚姻登记档案: 所记载的姓名、出生日期与当事人所
--	--

	持身份证件上的不一致，且当事人无法提交户口登记机关出具的身份信息变更证明的，当事人应当书面说明原因，同时提交本人人事档案保管部门出具的证明，或者两名近亲属出具的证明和亲属本人的身份证原件及复印件，或者其他证据；因姓名使用同音字、非规范汉字，出生日期使用公历农历等原因，导致现持身份证件上的姓名、出生日期与婚姻登记档案记载不一致的，当事人书面说明原因后，可不出具以上证明。 3.因书写错误，导致所持身份证件上的姓名、出生日期或公民身份号码与婚姻登记档案记载不一致的，当事人应当书面说明原因。 （二）军人 1.现役军人所持身份证件上的姓名、出生日期、公民身份号码或军人证件号码与婚姻登记档案记载不一致的，由团级以上部队在军人婚姻登记证明备注栏予以说明，或出具证明。 2.退伍军人或者转业军人所持户口簿、居民身份证上的姓名、出生日期与婚姻登记档案记载一致，婚姻登记档案上的“身份证件号”一栏填写军人证件号码的，书面说明原因后，可不提交身份信息变更证明；所持户口簿、居民身份证上的姓名、出生日期与婚姻登记档案记载不一致的，应当同时提交本人退伍或转业前所在部队、现人事档案保管部门或户籍部门出具的证明，证明婚姻登记档案记载信息与现持有身份证件记载信息为同一人所有，或者其他经婚姻登记机关查验有效的证明材料。 （三）华侨。当事人持中国护照办理结婚或离婚登记，持户口簿、居民身份证申请补领婚姻登记证的，婚姻登记档案记载的姓名、出生日期与户口簿、居民身份证上记载的一致，婚姻登记档案上的“身份证件号”一栏填写护照号码的，书面说明原因后，可以补领婚姻登记证。 （四）人员身份变更或护照更换 当事人办理婚姻登记时为内地居民、香港居民、澳门居民、台湾居民、华侨、外国人，补领婚姻登记证时人员身份发生变化的，或者外国人、华侨换领新护照等导致所持证件与婚姻登记档案记载不一致的，应当按照参照离婚登记中人员身份变更证明要求提交证件、证明材料。具体如下： 1.当事人办理结婚登记时为内地居民，申请离婚登记时非内地居民的，应提交相应的身份变更佐证材料： （1）离婚时身份已变更为香港居民、澳门居民、台湾居民、华侨的，提交原户口登记机关出具的户口注销证明、公安部门出具的身份变更证明、公证机构出具的身份变更公证书或者其他有权部门出具的身份变更有效证明等。 （2）离婚时身份已变更为外国人的，提交原户口登记机关出具的户口注销证明和该国驻华使（领）馆或者有权机关出具的身份变更有效证明。 （3）当事人办理结婚登记时为华侨，办理离婚登记时为外国人的，应当提交该国驻华使（领）馆或者有权机关出具的身份变更有效证明。 2.当事人办理结婚登记时为香港居民、澳门居民、台湾居民、外国人，办理离婚登记时身份已发生变更的，由现所属国家（地区）公证机构或有权机关出具证明。 3.华侨、外国人办理离婚登记时换领新护照的，应当同时提交办理结婚登记时使用的旧护照；无法提交的，应当提交有权机关出具的护照号码变更证明。新护照上已载明旧护照号码的，可不提交上述证件或者材料。 七、照片
--	--

	补领结婚证：双方合影照片 3 张，大小为 2 寸（宽 5.3cm×高 3.5cm）。 补领离婚证：本人单人照片 2 张，大小为 2 寸（宽 3.5cm×高 5.3cm）。 婚姻登记证照片应当符合以下要求：1.为近 6 个月内拍摄；2.正面像，头和脸不歪斜或侧转，头发不遮挡五官；3.不戴有色眼镜、婚纱，不戴头饰、帽子，少数民族当事人是否免冠从习俗；4.不穿露肩或吊带上衣；5.照片应为同一底版，背景为红色；6.头部应占照片的 2/3。 婚姻登记机关可以拒绝使用婚纱照、剧照、艺术照、浓妆照、表情夸张及穿戴有损严肃性服装饰物的照片。 八、其他相关要求 （一）身份证。 1.因故不能提交居民身份证的，可以出具有效的临时身份证。 2.居民身份证应当在有效期内，损毁不能辨认、被剪角或照片与本人相貌发生较大变化难以辨识的，当事人应当先办理新的居民身份证或临时居民身份证，再办理登记。 （二）户口本。 1.户口簿应当包含户口簿首页和本人页，有按照规定加盖的户口专用章和户口登记的日期。 （1）当事人为集体户口无法提供户口首页的，可以提供加盖户口簿保管单位公章的首页复印件和本人页原件。 （2）当事人提供的集体户口常住人口登记卡（表）包含户口住址、当事人个人信息、户籍专用章等内容的，可不提供集体户口簿首页或加盖公章的复印件。 （三）居民身份证与户口簿上的姓名、性别、出生日期、公民身份号码应当一致。不一致的或户口簿上无当事人公民身份号码的，当事人应当先到户口登记机关更正户口簿或领取新的居民身份证。 （四）当事人提交的证件证明材料是外国语言文字的，应当全文同等格式翻译成中文。当事人未同时提交证件证明材料中文译文的，视为未提交该文件。婚姻登记机关可以接受由当事人所在国驻华使（领）馆或者当地有资格的翻译机构出具的翻译文本。 （五）当事人办理结婚登记时未达到法定婚龄、通过非法手段骗取婚姻登记的，申请补领时仍未达法定婚龄的，婚姻登记机关不得补发结婚证。可告知当事人依法向人民法院申请宣告婚姻无效。申请补领时已达法定婚龄的，当事人应对结婚登记情况作出书面说明，婚姻登记机关补发的结婚证登记日期为当事人达到法定婚龄之日。 九、有下列情形之一的不予补发 （一）申请补领婚姻登记证时，婚姻登记档案查找不到也无相关证明，一方或双方当事人无民事行为能力无法明确表达本人婚姻意愿的； （二）当事人按照当地风俗习惯摆酒结婚、未曾办理结婚登记的而申请补领结婚证的； （三）经办婚姻登记机关对当事人声明登记日期内的婚姻登记档案号连贯完整，但查无当事人婚姻登记档案且当事人不能提供婚姻登记证的； （四）当事人办理过结婚登记，但申请补领时已离婚或丧偶的； （五）当事人办理过离婚登记，但申请补领时已办理复婚登记手续的； （六）当事人在诉讼离婚生效后，申请补领离婚证的； （七）当事人在港澳台地区或外国依据当地法律缔结婚姻或解除婚姻关系的； （八）当事人的婚姻或者婚姻登记已被宣告无效或者撤销，要求补领结婚证或离婚证
--	---

	的； （九）当事人的婚姻属于无效婚姻，无效情形尚未消失，申请补领结婚证的； （十）一方当事人申请补领结婚证的； （十一）同一对当事人重复办理的结婚登记（含同一当事人使用不同身份证件办理的结婚登记），申请补领结婚证的； （十二）其他不符合补发条件的。 六、其他需要备注的情形 （一）_____(经办人填写相关情况)_____。 （二）_____(经办人填写相关情况)_____。				
办理地址	(本婚姻登记处地址)				
办理时间	(本婚姻登记处办理时间)				
咨询电话	(本婚姻登记处咨询电话)				
监督电话	12345				
温馨提示	1.婚姻登记处服务不收取任何费用；婚姻登记处不得开展任何营利性服务或相关宣传。 2.广州市提供婚姻登记“全城通办”服务。 3.广州市使用广东省婚姻登记预约系统提供预约服务，须提前 1 个自然日申请，可预约 1 个月内的号源。 预约方式：（1）登陆广东省民政厅官网按指引预约。 （2）微信关注“广东民政”微信公众号按指引预约。 （3）微信登陆“粤省事”小程序按指引预约。 （4）拨打广东省 12349 民政服务热线电话预约。				
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 当事人签名： </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 经办人签名： </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> 年 月 日 </td> <td style="text-align: center;"> 年 月 日 </td> </tr> </table>		当事人签名：	经办人签名：	年 月 日	年 月 日
当事人签名：	经办人签名：				
年 月 日	年 月 日				

广州市_____区婚姻登记处一次性告知书

（出具（无）婚姻登记记录证明样稿）

事项名称	出具（无）婚姻登记记录证明
办结时限	符合条件，材料齐备，当场办结。
办理条件	除对涉台湾、哈萨克斯坦、芬兰、奥地利、荷兰、德国、阿根廷、乌拉圭、墨西哥、波兰的公证事项出具证明外，不再向任何部门和个人出具（无）婚姻登记记录证明。
办 事 材 料	当事人亲自到婚姻登记机关提出申请的，应提供本人户口簿和居民身份证（军人出具《军官证》等军人身份证件，华侨、外国人提供有效护照，香港居民、澳门居民、台湾居民提供有效通行证、身份证，下同）； 当事人委托他人申请的，受托人应提供本人居民身份证、委托人户口簿和居民身份证原件以及委托人写明具体委托事项的委托书；受托人不能提供委托人户口簿和居民身份证原件的，应提供委托人户口簿、居民身份证复印件和经公证机关公证的写明具体委托事项的委托书； 监护人提出申请的，监护人应提供本人居民身份证、当事人户口簿和居民身份证、当事人为限制民事行为能力人或无民事行为能力人的证明、申请人与当事人有监护关系的证明； 当事人死亡，其近亲属提出申请的，近亲属应提供本人居民身份证、当事人死亡证明、申请人与当事人有近亲属关系的证明；当事人死亡，与当事人有继承关系的其他人提出申请的，应提供本人居民身份证、当事人死亡证明、申请人与当事人有继承关系的证明。 申请出具当事人离婚、丧偶后《无婚姻登记记录证明》的，申请人还应提供当事人离婚证明或丧偶证明。 上述限制民事行为能力或无民事行为能力证明包括医院或村（居）民委员会等出具的证明；监护关系证明、近亲属关系证明包括户口簿上的记载，单位或村（居）民委员会等出具的证明；死亡证明包括公安、医院、村（居）民委员会等出具的证明；继承关系证明包括涉及继承关系的判决书、公证书等生效法律文书。涉及民事行为能力、监护关系、宣告死亡的生效法律文书可作为相关证明使用。
办理地址	（本婚姻登记处地址）
办理时间	（本婚姻登记处办理时间）

咨询电话	(本婚姻登记处咨询电话)	
监督电话	12345	
温馨提示	1.婚姻登记处服务不收取任何费用；婚姻登记处不得开展任何营利性服务或相关宣传。 2.广州市提供婚姻登记“全城通办”服务。 3.广州市使用广东省婚姻登记预约系统提供预约服务,须提前 1 个自然日申请,可预约 1 个月内的号源。 预约方式：（1）登陆广东省民政厅官网按指引预约。 （2）微信关注“广东民政”微信公众号按指引预约。 （3）微信登陆“粤省事”小程序按指引预约。 （4）拨打广东省 12349 民政服务热线电话预约。	
当事人签名：		经办人签名：
	年 月 日	年 月 日

广州市_____区婚姻登记处一次性告知书

（查询婚姻登记档案样稿）

事项名称	查询婚姻登记档案		
办结时限	符合条件，材料齐备，当场办结。		
办理条件	查阅的婚姻登记档案保管在本婚姻登记机关。		
办 事 材 料	1.婚姻当事人持有合法身份证件，可以查阅本人的婚姻登记档案；婚姻当事人因故不能亲自前往查阅的，可以办理授权委托书，委托他人代为办理。委托书应当经公证机关公证，写明委托人姓名、性别、出生日期、身份证件号码、委托事由、受委托人的姓名和身份证件号码。 2.人民法院、人民检察院、公安、安全等部门为确认当事人的婚姻关系，持单位介绍信、经办人工作证件可以查阅相关婚姻登记档案。 3.律师持律师执业证书、律师事务所所函、当事人授权委托书，可以查阅与承办法律事务有关的婚姻登记档案。在诉讼过程中的，应当同时提供受理案件的法院出具的立案通知或补充材料通知书等证明材料。 4.公民作为诉讼代理人的，在诉讼过程中，持合法身份证件，街道、居委、用人单位等机构出具的符合公民代理条件的证明（或前款规定的委托书），受理案件的法院出具的立案通知书或补充材料通知书等，可以查阅与诉讼案件有关的婚姻登记档案。 5.其他单位、组织和个人要求查阅婚姻登记档案的，婚姻登记机关在审查经办人合法身份证件、其他单位组织提供的单位介绍信，确认其利用目的合理的情况下，经主管领导审核，可以利用。 6.婚姻登记档案不得外借，仅限于当场查阅；要求复印档案的，复印内容应当与申请事由有关；复印的婚姻登记档案需加盖本规范第 2.13.2 款规定的印章方为有效。		
办理地址	（本婚姻登记处地址）		
办理时间	（本婚姻登记处办理时间）		
咨询电话	（本婚姻登记处咨询电话）		
监督电话	12345		
当事人签名：		经办人签名：	
年 月 日		年 月 日	

不予办理补领婚姻登记证告知书

_____ (当事人姓名):

你们于____年____月____日在本处申请补领婚姻登记证，因欠缺下列□中划√的要件，根据《婚姻登记条例》、《婚姻登记工作规范》、《广东省民政厅关于婚姻登记工作的规范》等文件的规定，不予补发婚姻登记证。

□婚姻登记机关不具有管辖权；

□未依法登记结婚或离婚，现今仍然维持该状况；

□在港澳台地区或外国依据当地法律缔结婚姻或解除婚姻关系；

□当事人缺有效身份证件，（详细注明）_____；

□缺婚姻登记档案保管部门或经办婚姻登记机关加盖公章婚姻登记档案复印件或出具婚姻登记记录证明；

□当事人未亲自到场提出申请，且无经公证机关公证的授权委托书委托补领婚姻登记证的；

□委托人缺有效身份证件，（详细注明）_____；

□缺单位或村（居）委会出具的夫妻关系证明；

□缺工作单位、卫生计生、房管、公安等部门存档的并加盖存档部门公章的婚姻登记证复印件、夫妻关系证明等材料；

□缺婚姻登记档案保管部门或经办婚姻登记机关出具的婚

姻登记档案遗失、损毁等情况的证明

☐缺有效相片（具体参考结婚登记和离婚登记相片要求）；

☐其他（详细注明）_____。

婚姻登记机关（印章）

____年 ____月 ____日

文明服务用语要求和示例

一、服务时，要使用普通话（当事人要求使用粤语的除外），语句清晰音量适中，语言文雅、礼貌；不得粗声粗气、或者敲桌拍椅加重语气。

二、应及时接听电话，先问候对方并报单位名称后，仔细聆听，耐心解答，最后确认对方已完成通话后再轻挂断电话。接听、拨打电话应使用文明用语，如例：

“您好！这里是***婚姻登记处。请问我能为您做什么？”

“您反映的问题，我会争取尽快办理，请您将联系电话留下，等有处理意见或结果，我们会及时与您联系。”

“不客气，这是我们应该做的。”

“请对我们的工作多提宝贵意见。”

“对不起，由于我们的疏忽，给您添麻烦了，请您原谅。”

三、婚姻登记员在开展婚姻登记工作时应熟练使用礼貌用语。如“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”等。

1. 对证件不齐全的当事人，应当解释有关的法律法规，指引当事人如何补齐有关的证件，说声“对不起，你们的……证件材料不齐全，请你们补齐后再来申请办理。”

2. 对暂不能解答的问题，应作出合理的解释，禁忌使用“不知道”、“不清楚”和“不归我管”等语言回复。

3. 当新人办理完结婚登记时，应向当事人祝福：“祝你

们幸福美满，请慢走”。

4. 当事人办完事项准备离开时，应与当事人道别：“您的业务已办理完毕，请收好相关证件证”。“请走好”、“请慢走”。

5. 当事人若要查询与其不相关的信息时，应婉言谢绝：“对不起，为了保护婚姻当事人权益，按规定我不能为您查询，请您谅解。”

6. 当事人的要求与国家政策规定相悖时，应说：“非常抱歉，根据规定我不能为您办理这项业务，希望您能谅解”。

7. 在办理业务时，因特殊原因需接听电话应说：“对不起，我接一下电话，请稍候。”接完电话后应说：“对不起，让您久等了”。

8. 临时出现设备故障，应说：“请原谅，计算机系统暂时出现故障，我们在尽快排除，请稍候。”

9. 当事人代办必须由本人亲自办理的业务时，应说：“对不起，这项业务应该由本人亲自办理。请您通知本人来我处办理，谢谢您的配合。”

10. 收到当事人的投诉、建议时，应说：“非常感谢您对我们的工作提出宝贵意见，请您留下姓名和电话号码，我们处理后尽快与您联系。”

11. 当事人向自己表示歉意或谢意时，应说：“没关系，这是我们应该做的。”

12. 当事人对凭证有疑问时，应说：“您有什么疑问？我来为您解释。”

13. 当业务繁忙时，应说：“请您稍候，我马上为您办理。”

14. 办理完业务后，应说“这是您的结婚证/离婚证/婚姻登记证明，请您收好证件证明材料。您的婚姻登记业务已办完，谢谢您！请慢走！”。

四、结婚颁证仪式礼成时，应对当事人致祝福语，例如：

- 1、祝你们婚姻美满，家庭幸福！
- 2、祝你们百年好合，永结同心！
- 3、祝你们白头偕老，花好月圆！