

DB130

唐山市地方标准

DB1302/T XXX—2021

婚庆服务规范

2021-XX-XX 发布

2021-XX-XX 实施

唐山市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照 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。

本标准由乐亭县市场监督管理局提出。

本标准起草单位：乐亭城关唯恋婚庆礼仪服务部、唐山艺可文化传媒有限公司。

本标准主要起草人：张磊、王静、李晨斯、刘云娇、欧豪、郭望。

婚庆服务规范

1 范围

本文件规定了婚庆服务的服务内容、服务管理、服务质量保证和监督等内容。

本文件适用于婚庆服务。并适用于具有外包项目的婚庆服务。

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；凡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 7000.15 舞台灯光、电视、电影及摄像场所（室内外）灯具安全要求

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 18401 国家纺织产品基本安全技术规范

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉指南

JGJ 46 施工现场临时用电安全技术规范

WH/T 28 舞台机械 台上设备安全

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

婚庆督导师

督促引导整个婚庆流程，并确保实施到位的人员。

4 服务内容

4.1 策划服务

根据顾客需求提供婚礼流程设计服务，应符合客户对婚礼庆典、主持服务、摄影摄像等诸多方面的需求，为客户解疑答惑。提供的策划方案应形成正式的纸质材料或电子版，并得到顾客确认。

4.2 婚车服务

4.2.1 根据顾客需求，提供婚车的租赁及装扮服务。

4.2.2 提供的婚车应符合车辆管理的相关规定，干净整洁，车况良好，安全行驶。

4.2.3 提供的婚车装扮时，应保证装扮效果符合婚礼气氛要求，车辆装扮后，应不影响车辆的正常安全行驶，并不应遮挡车辆号牌。

4.2.4 提供的车数量与车型应按照合同约定履行，婚除特殊天气外，应做到准时准点。

4.3 现场布置服务

4.5.1 应由专业服务人员负责婚庆现场各项布置工作。

4.5.2 事先熟悉并充分准备所需设施设备、婚庆道具和婚庆服务用品，严格按照合同条款操作。

4.5.3 应执行设施设备、消防安全、用电安全等有关规定及标准，保持现场设施设备安全可靠及安全。

4.6 化妆换装服务

4.6.1 应按照规定使用化妆品并全程负责婚庆服务中的试妆、化妆和跟妆工作。

4.6.2 按照客户要求，做好妆面、盘发和服饰搭配。

4.6.3 化妆师应指导、辅助新人更换服装。

4.7 婚庆主持服务

4.7.1 婚庆主持人负责做好现场的主持工作。

4.7.2 婚庆举行前主持人安排客户及相关人员进行彩排。

4.7.3 主持过程中应做到仪表端庄、举止大方、行为得体、文明用语。

4.7.4 严格按照与客户约定的风格和流程主持，不应擅自增减仪式内容。

4.8 摄影摄像服务

4.8.1 由摄影师、摄像师负责服务中的摄影、摄像工作。

4.8.2 在跟拍服务时要提前做好拍摄准备，按照客户的需求和特点给予必要的建议和指导。

4.8.3 摄影摄像内容应根据顾客需求确定。

4.8.4 修片与后期制作应按照合同中与客户约定的数量、时长及要求按时交付。交付时影像资料应做到画面清晰，色彩合理。

4.9 现场音效及多媒体控制服务

4.9.1 由放音师、放像师分别负责仪式现场的音效及多媒体控制。

4.9.2 应事先了解视频内容和主持人风格，做好音乐氛围与婚庆内容的有效共鸣。

4.9.3 做好音乐和视频播放前的准备工作，防止设备故障、防止播放不适宜的视频或音乐。

4.9.4 应适当控制现场音量，严格按照时间节点要求操作。

4.10 灯光控制服务

4.10.1 由灯光师负责仪式现场灯光及效果光源控制。

4.10.2 应事先了解婚庆现场电路配置情况。

4.10.3 应提前检查灯光设备，合理布控灯光位置和调试灯光颜色。

4.11 婚纱服务

有经营婚纱业务的，应设有专门的婚纱试衣间，婚纱的卫生、安全应符合 GB 18401 的规定。

5 服务管理

5.1 营业资质

应具备营业执照、固定经营服务场所并在醒目处悬挂营业执照、公示营业时间和投诉电话。

5.2 经营场所

5.2.1 应有固定营业场所，有满足工作需要的办公用品。

5.2.2 建筑设施安全可靠，门面装饰美观，各类标志标识应符合 GB/T 10001.1 的要求。

5.2.3 布局合理，应设有服务接待区。

5.2.4 服务标识悬挂整齐，在服务区域醒目位置放置相关证照、服务项目、服务承诺、收费标准和监督投诉电话。

5.3 服务物品、设备设施

5.3.1 在服务过程中使用的物品、设备设施应符合国家有关产品质量和安全卫生的规定和标准。

5.3.2 应确保设施设备在服务过程中的安全、正常运行。

5.4 服务人员

5.4.1 应配备统一标识和服装，仪表端庄、语言规范、服务热情、礼貌待人。

5.4.2 应经过相应的业务培训，具备婚庆服务知识和技能。

5.4.3 婚庆**督导师**应具有丰富的服务经验、亲近的服务态度、良好的个人形象、宽泛的礼仪知识和协调组织等能力。

5.4.4 主持人应具备一定的职业素养、服务经验及良好的个人形象、丰富的婚俗知识、清晰的语言表达能力。

5.4.5 摄影师、摄像师、化妆师及特殊工种应具备由国家（行业）认可的发证部门核发的相应证书，做到持证上岗。

5.5 服务合同

5.5.1 应与顾客签订服务合同，约定双方的权利和义务。

5.5.2 合同内容应包括但不限于以下内容：

- 服务内容、时间、地点、场次；
- 服务费用；
- 物料制作费用；
- 结款方式；
- 影像资料的处置；
- 违约责任及赔偿
- 合同生效方式及份数；
- 争议解决方法。

5.5.3 合同应采用书面形式。

5.6 安全与应急

5.6.1 现场所使用的道具、器械、灯光等的配置和操作应符合公共安全、消防等相关标准的要求。

5.6.2 现场应具有逃生通道等功能并按 GB 13495.1、GB 15630 的要求张贴标识、做好安全管理。

5.6.3 舞台搭建、场景布置过程应有安全保障措施，舞台搭建应符合 GB 7000.15 和 WH/T 28 的规定；施工现场临时用电应符合 JGJ 46 的要求，应有触电、漏电的预防措施，所用的线缆等用电设施应符合相应的标准。

5.6.4 现场制景等环节设置的设施设备、道具等不应遮挡应急设施、不应占用安全通道。

5.6.5 婚庆当天如遇服务人员因突发状况而无法为客户服务，婚庆服务机构应事先做好应急预案，第一时间安排补场工作。

6 服务质量保证与监督

6.1 记录存档

应将服务过程形成各种记录，如顾客信息、服务合同、协议书等及时分类存档。记录最短保存期为 12 个月。

6.2 顾客反馈

应指定专人对顾客反馈意见进行登记、整理，并针对反馈意见采取纠正或改进措施，对顾客反馈意见应给予答复。

6.3 投诉处理

应按 GB/T 19012 的规定执行。

6.4 质量监督

应自觉接受国家有关部门和消费者协会以及行业协会及商会的监督。

