

DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T 547—2021

婚庆服务规范

地方标准信息服务平台

2021-12-30 发布

2022-01-20 实施

唐山市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照 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。

本文件由乐亭县市场监督管理局提出。

本文件起草单位：乐亭城关唯恋婚庆礼仪服务部、唐山汇影文化传媒有限公司、唐山艺可文化传媒有限公司。

本文件主要起草人：张磊、刘意、赵娜、王静、李晨斯、刘云娇、欧豪、郭望、刘伟。

地方标准信息服务平台

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、服务评价与改进。
本文件适用于从事婚庆的机构服务。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 19001 质量管理体系 要求

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 总体要求

4.1 婚庆服务机构应按照 GB/T 19001 相关要求，建立服务质量管理体系。

4.2 婚庆机构应创新健康、文明、喜庆、节俭的婚礼庆典形式，传承婚俗文化，打造婚庆服务品牌。

4.3 婚庆服务人员应遵守良好职业道德，树立诚实守信、爱岗敬业的服务意识。

5 服务内容

5.1 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。

5.2 婚车服务

5.2.1 根据顾客需求，提供婚车的租赁及装扮服务。

5.2.2 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。

5.2.3 提供的婚车装扮时，应保证装扮效果符合婚礼气氛要求，不应遮挡车辆号牌。

5.2.4 提供的车数量、车型、行驶路线应按照合同约定履行。

5.3 现场布置服务

5.3.1 应由专业服务人员负责婚庆现场各项布置工作。

5.3.2 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。

5.3.3 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。

5.4 化妆换装服务

5.4.1 化妆师应负责试妆、化妆和跟妆工作。

5.4.2 按照客户要求，应做好妆面、盘发和服饰搭配，GB 7916 给出了化妆品质量的规定。

5.4.3 应指导、辅助新人更换服装。

5.5 婚庆主持服务

5.5.1 主持人应负责现场的主持工作。

5.5.2 婚庆举行前主持人安排客户及相关人员进行彩排。

5.5.3 主持过程中应仪表端庄、举止大方、行为得体、语言文明。

5.5.4 应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。

5.6 摄影摄像服务

5.6.1 摄影师、摄像师应负责摄影、摄像工作。

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

5.6.3 摄影摄像内容应根据顾客需求确定。

5.6.4 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。

5.7 现场音效及多媒体控制服务

5.7.1 音响调音师应负责仪式现场的音效及多媒体控制。

5.7.2 应与新人沟通，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。

5.7.3 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。

5.7.4 应随时调控现场音量。

5.8 灯光控制服务

5.8.1 灯光师负责仪式现场灯光及效果光源控制。

5.8.2 灯光影像、色彩及调动等应符合婚庆礼仪流程、场地和环境要求。

5.9 服装服务

提供服装业务服务的，应设有专门的服装试衣间，做到一客一消毒。

5.10 其他服务

应符合国家相关法律法规和规章的要求，根据顾客个性化需求提供具有创意性的服务项目。

6 服务管理

6.1 营业资质

应取得开展经营活动所需的经营资质。

6.2 经营场所

6.2.1 应有固定营业场所，满足工作需要的营业设施。

6.2.2 布局合理，各类标志标识应符合 GB/T 10001.1 的要求。

6.2.3 应设有服务接待区，相关证照、服务项目、服务承诺、收费标准和监督电话应悬挂在明显位置。

6.3 服务物品、设备设施

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

6.3.2 应确保设施设备在服务过程中的安全、正常运行。

6.4 服务人员

6.4.1 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、较强的语言沟通能力与协调组织能力。

6.4.2 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。

6.4.3 摄影师、摄像师、化妆师及特殊工种应具备相关部门核发的相应证书。

6.5 外包服务

属于外包服务的项目，应确保外包服务经营商具备合法的经营资质，并应与外包服务经营商签定服务合同。

6.6 服务合同

6.6.1 应与顾客签订书面形式服务合同，约定双方的权利和义务，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。

6.7 安全与应急

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

6.7.2 现场应具有逃生通道等功能，GB 13495.1、GB 15630 给出了安全标识设置规定，并做好安全管理。

6.7.3 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 WH/T 28 的规定，GB 7000.15 也给出了更详细的要求；JGJ 46 给出了施工现场临时用电要求，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。

6.7.4 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。

6.7.5 制定现场安全保卫、疫情防控措施和应急预案，并配备专职人员负责。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

7.1.1 采用自我评价与第三方评价的方式进行服务评价。

7.1.2 应采取电话、现场等多种形式，对服务对象进行回访，测评服务对象满意度。

7.2 服务改进

根据评价结果设定改进目标，针对预期目标和存在问题提出改进方案和分步实施措施并有效实施，不断提高服务水平。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] 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
 - [2] GB 7916 化妆品卫生标准
 - [3] GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
 - [4] GB 15630 消防安全标志设置要求
 - [5] JGJ 46 施工现场临时用电安全技术规范
-

地方标准信息服务平台