

ICS 03.080

A 10

备案号: 48869-2016

DB46

海南省地方标准

DB 46/T 352—2016

婚礼服务规范

Wedding ceremony service standard

2016-01-19 发布

2016-04-01 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由三亚市旅游发展委员会提出。

本标准主要起草单位：海南大学、三亚市旅游协会。

本标准主要起草人：吴珏、谢祥项、许伟、邓勇波、李治、程静。

婚礼服务规范

1 范围

本标准规定了婚礼服务的术语和定义、经营主体、总体要求、服务人员要求、婚礼策划服务、婚礼筹备服务、迎亲服务、结婚典礼服务、婚宴服务、婚礼后服务、安全管理、投诉处理等要求。

本标准适用于从事婚礼服务的各类企业。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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）用灯具安全要求

GB/T 13869 用电安全导则

GB 16153 饭店（餐厅）卫生标准

GB/T 23860 婚姻庆典服务

SB/T 10438.1 摄影业服务规范

SB/T 10859 饭店婚庆接待服务规范

WH/T 28 舞台机械台上设备安全

3 术语及定义

GB/T 23860界定的术语和定义及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

婚礼服务

为举办婚姻典礼的顾客提供全过程策划、组织、执行和督导等服务。

3.2

婚礼策划师

婚礼策划师是为顾客提供婚礼主题创意、方案策划、现场监督等服务，帮助顾客完成婚礼仪式的专业技术人员。

3.3

化妆师

在结婚典礼中为新娘及其他需要提供化妆服务的专业技术人员。

3.4

花艺师

应用各种观赏植物材料或其它装饰性花材，从事室内外花艺空间布局设计，使之表达一种主题的专业技术人员。

4 经营主体

- 4.1 应取得合法经营资质和营业执照的企业。
- 4.2 应有一定面积的营业场所，一定数量的办公设施设备，相对应的网络管理系统。
- 4.3 应有业务熟练、结构合理的员工队伍。
- 4.4 应有内容丰富、不断完善的管理制度。
- 4.4 应有包括主持人、会场搭建、花艺服务、车辆租赁、摄影摄像、酒店服务等在内的较为完整的供应商体系。所有供应商提供的产品和服务都应符合相应的法律法规和标准规范的要求。

5 总体要求

- 5.1 应以满足顾客需求为宗旨，突出个性化，强调感恩、承诺、仪式感。
- 5.2 应鼓励顾客及亲友参与婚礼策划和执行过程，增加真实感和体验感。
- 5.3 应倡导健康、文明的婚礼庆典形式，尊重各民族婚礼文化习俗。
- 5.4 应倡导理性消费、清洁生产、节能减排、保护环境的先进理念。
- 5.5 婚礼服务人员应具备良好的职业道德，诚信经营，规范服务，爱岗敬业，技能娴熟。
- 5.6 婚庆公司及合作机构应增强突发事件应急处置能力，事先做好应急预案并演练，确保有效性。
- 5.7 婚礼服务过程中的设施设备、服务项目和运行管理应符合国家现行的安全、卫生、消防、环境保护等有关法律、法规和标准的规定与要求。

6 服务人员要求

- 6.1 婚礼服务团队包括婚礼策划师、婚礼统筹师、婚礼督导师、主持人、造型师、花艺师、摄影师、摄像师、服务接待人员等。
- 6.2 应具备良好的服务意识、沟通技能、专业技术、执行能力和应急反应能力，需要相关职业资格证书或认证的人员应按规定获取有关部门颁发的证书或证件。
- 6.3 应着装整齐，注重仪容仪表，精神饱满，举止文明，热情周到，诚实守信，认真及时地处理客户提出的意见和建议。
- 6.4 应说普通话，使用文明礼貌用语，语言简明、通俗、清晰。

7 婚礼策划服务

7.1 顾客前期沟通

- 7.1.1 获取顾客基本资料，包括姓名、年龄、籍贯、职业、职务、兴趣、爱好以及双方相识、相知、相爱过程中的亮点。
- 7.1.2 根据顾客对婚礼的期待，初步策划婚礼创意和主题，确定婚礼风格定位。
- 7.1.3 初步确定婚礼用花、用车、舞台、灯光、氛围、主持人等事项，确认服务意向。

7.2 婚礼策划与确认

- 7.2.1 根据前期顾客沟通，召开策划团队工作会议，完成婚礼策划创意和方案草案。
- 7.2.2 提供完整的婚礼策划方案，与顾客就婚礼主题、婚礼流程等细节进行讨论，最终确定婚礼策划方案，预算额度、付款方式、验收标准等事宜。
- 7.2.3 签订婚礼服务合同，约定相关权利、义务和责任，支付相关款项。
- 7.2.4 为顾客提供试妆和试装服务。

8 婚礼筹备服务

8.1 制定工作方案

- 8.1.1 制定筹备工作方案，编制筹备任务分解表，明确筹备事项进度和目标责任。
- 8.1.2 约定主持人档期、组建婚礼督导、造型、花艺、现场搭建、摄影摄像等服务团队。
- 8.1.3 根据婚礼策划方案的实际需要，采购、设计、制作定制化道具和相关用品。

8.2 现场勘察、设计与搭建

- 8.2.1 对婚礼现场、婚宴现场、婚房现场及相关场所进行现场勘查，获取与面积、区域、流线等有关的关键性数据和素材。
- 8.2.2 根据勘察取得的数据和婚礼策划方案，对各个现场进行功能划分、区域分割、流线设计、装饰设计等方面的工作。
- 8.2.3 根据方案，搭建婚礼签到台、婚礼主舞台，并对婚宴区进行个性化布置。会场搭建符合 GB 7000.15 和 WH/T 28 的要求。

8.3 婚礼彩排

- 8.3.1 进行迎亲环节的彩排，确定迎亲路线和重要节点。
- 8.3.2 进行婚礼庆典的彩排，确定婚礼庆典环节的关键节点。
- 8.3.3 进行婚宴环节的彩排，确定重要嘉宾出场顺序和重点环节。

9 迎亲服务

- 9.1 提前协调好迎亲用品、交通工具及工作人员。
- 9.2 迎亲督导和伴郎团陪伴新郎到达新娘房间，按各地风俗不同开展敲门环节，包括送红包、献花、为新娘穿鞋、绕圈、梳头、系红绳、吃面等。
- 9.3 协助新郎新娘完成为双方父母进行敬茶改口认亲礼。
- 9.4 迎亲过程的摄影摄像服务，关键环节都应合影留念，相关服务符合 SB/T10438.1 的要求

10 结婚典礼服务

10.1 迎宾及签到服务

- 10.1.1 应提前做好迎宾签到及各个岗位、各个环节的准备工作。
- 10.1.2 新人在婚礼场所入口迎接亲友嘉宾，合影留念。
- 10.1.3 嘉宾在婚礼现场签到台签到，引领入座。

10.2 传统中式婚礼服务

- 10.2.1 主持人开场：使用中国传统音乐开场，主持人登场，问好、介绍自己、介绍婚礼、欢迎嘉宾。
- 10.2.2 新人入场：根据婚礼策划和预设的情景，主持人宣布新人亮相。
- 10.2.3 射箭：新郎要射出吉祥如意之箭，寓意包括：一箭射天，天赐良缘，人生路上相伴走；二箭射地，爱情更上一层楼；三箭定乾坤，满买幸福到白头。
- 10.2.4 跨火盆：新郎牵着新娘跨过火盆，寓意好日子红红火火。
- 10.2.5 跨马鞍：新郎牵着新娘跨过木马鞍，寓意生活平平安安。
- 10.2.6 挑盖头：新郎用金纸包裹的秤杆挑起新娘的红盖头，寓意包括：左一挑吉祥富贵、右一挑称心如意，中一挑金玉满堂。
- 10.2.7 拜天地：一拜天地，二拜高堂父母，三拜夫妻对拜；一拜三叩首。
- 10.2.8 敬父母茶：新郎向新娘父母敬茶改口；新娘向新郎父母敬茶改口。
- 10.2.9 点龙凤烛：由新郎的母亲点燃点火枪交给新郎和新娘，共同点燃龙凤喜烛，寓意香火相传、越烧越旺，一代更比一代强。
- 10.2.10 喝交杯酒：新郎新娘双双举杯，以交杯酒的姿势喝完杯中酒。寓意包括：新人挽起双手幸福从此开头，同干共饮交杯酒，真情真爱心中留。
- 10.2.11 入洞房：新郎新娘在主持人的引导下和亲友祝福声中步入洞房。
- 10.2.12 主持人答谢亲友，进入婚宴环节。

10.3 经典西式婚礼服务

- 10.3.1 主持人开场：与婚礼主题相符的音乐开场或相关情景开场，主持人登场，自我介绍，欢迎亲友。
- 10.3.2 伴郎、伴娘入场：主持人宣布伴郎、伴娘入场。
- 10.3.3 新郎入场：主持人宣布新郎入场。
- 10.3.4 新娘入场：主持人宣布新娘入场，一般由新娘父亲陪伴着进入会场，走专用通道。
- 10.3.5 交接仪式：新娘父亲（或家属）在花亭前将女儿托付给新郎。
- 10.3.6 新人入场：新郎新娘双双在音乐声中缓缓走向主舞台，嘉宾起立注目，送上祝福。
- 10.3.7 问誓宣誓：主持人对新郎新娘进行问誓，双方以“我愿意”回答誓言。
- 10.3.8 交换爱情信物：新郎为新娘戴上戒指或其他爱情信物，新娘为新郎戴上戒指或其他爱情信物。
- 10.3.9 亲吻和拥抱礼：新郎新娘以亲吻和拥抱表达爱意。
- 10.3.10 新娘抛花：新娘向少男少女抛出手捧花，将幸福传递给下一位。
- 10.3.11 走向幸福之路：在主持人引导下，新人退场，走向幸福之路。
- 10.3.12 主持人答谢亲友，进入婚宴环节。

11 婚宴服务

- 11.1 婚宴形式根据婚礼主题可以分为中式宴会形式、西式自助餐形式或鸡尾酒酒会形式。
- 11.2 婚宴服务一般由酒店提供。

12 婚礼后服务

- 12.1 婚礼后与顾客或亲友征询婚礼服务感受，获取反馈信息。
- 12.2 婚礼后将舞台及各区域的设施设备、用品和装饰品拆卸、归类和分装，现场清洁。
- 12.3 在约定的时间内将制作好的婚礼图片、视频及特色集锦送达给新人。

13 安全管理

13.1 安全制度

- 13.1.1 婚礼服务机构应有安全防范与管理制度，进行例行培训安排并记录。
- 13.1.2 应制定现场安全管理及环境保护的工作方案，并得到有效执行。
- 13.1.3 应制定现场突发事件的应急预案，并演练。

13.2 安全要求

- 13.2.1 现场布置科学，区域划分合理，流线安排畅通，消除安全隐患。
- 13.2.2 现场应准备防火设施设备，安排专人负责，确保有效。
- 13.2.3 婚礼现场所有涉电项目的用电安全符合 GB/T 13869 的要求。
- 13.2.4 烟花爆竹燃放应符合安全操作要求，相关产品应符合 GB 10631 的要求。

14 投诉处理

- 14.1 要设立投诉管理部门或客户关系部门，受理顾客投诉。
 - 14.2 受理投诉时，应首先向顾客表示歉意并仔细聆听顾客诉求，查找原因，并提出处理意见，与宾客达成调解协议。
 - 14.3 双方对投诉处理意见协商未果的情况下，可以通过行业协会调解，或提请海南仲裁委申请仲裁，或向当地人民法院提出诉讼。
-