

团 体 标 准

T/QGCML 2965—2024

婚庆策划咨询服务规范

Wedding planning consulting service standards

2024 - 01 - 10 发布

2024 - 01 - 25 实施

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 服务内容 .....	2
6 安全与应急 .....	3
7 投诉处理 .....	3
8 评价与改进 .....	4

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国城市工业品贸易中心联合会提出并归口。

本文件起草单位：武汉墨题诗文化传播有限公司、武汉集琏文化传播有限公司、武汉元播文化传媒有限公司。

本文件主要起草人：来扬、张旻。

# 婚庆策划咨询服务规范

## 1 范围

本文件规定了婚庆策划咨询服务规范的术语和定义、基本要求、服务内容、安全与应急、投诉处理、评价与改进。

本文件适用于婚庆策划咨询服务。

## 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；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 2912.1 纺织品 甲醛的测定 第1部分：游离和水解的甲醛(水萃取法)

GB/T 7573 纺织品 水萃取液pH值的测定

GB 7916 化妆品卫生标准

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/T 17242 投诉处理指南

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 19039 顾客满意测评通则

JGJ 46 施工现场临时用电安全技术规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**婚庆服务 wedding service**

由婚庆服务机构为婚庆提供的咨询、策划、化妆、主持、摄影摄像等全程服务。

## 4 基本要求

### 4.1 资质

4.1.1 婚庆服务机构应具备营业执照、固定经营服务场所。

4.1.2 婚庆服务机构应配备策划师、化妆师(彩妆师)、花艺师、制景师、现场执行总监、司仪、摄影师、摄像师、灯光师和婚礼顾问等专业服务人员。

4.1.3 婚庆服务机构应做到价格公开、资质公开、流程公开、承诺公开、服务项目及收费公开、工作人员公开。

### 4.2 服务场所

4.2.1 面积应与相应的服务内容适宜。

4.2.2 应包含前台服务区、营销接待区等接待服务场所和化妆区、试妆区、婚庆仪式举办区等婚庆现场服务场所。

4.2.3 布局合理并提供清晰的公共服务区导向标识，消防设施应齐全有效。

### 4.3 设施及用品

4.3.1 应选择具有相应资质的机构和人员承担搭建台架、布置场景等工作，临时搭建、组装的场景设

施应稳定坚固、摆放平稳。

4.3.2 音响、视频、投影、灯光设备应安全可靠、符合相应标准的要求。

4.3.3 化妆品、服装等用品应清洁卫生并符合 GB/T 2912.1、GB/T 7573、GB 7916 的要求。

4.3.4 气雾、气球、彩带等婚庆道具应安全可靠并符合相应标准的要求。

#### 4.4 服务人员

4.4.1 服务人员应仪表端庄、语言规范、服务热情、礼貌待人。

4.4.2 服务人员应经过婚庆业务培训，具备专业服务知识和技能：

——策划师应具有婚礼文化底蕴，知晓婚礼民风民俗；

——花艺师应掌握婚礼插花艺术，理解花卉寓意；

——婚礼顾问应了解婚礼文化，掌握婚俗常识，具备心理学知识，能理解新人的需求。

4.4.3 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 服务内容

#### 5.1 婚礼咨询

5.1.1 由婚礼顾问负责婚礼中的咨询工作，并为客户提供接单服务、跟踪服务、全程服务。

5.1.2 应严格按照约定的时间节点为客户提供服务。

5.1.3 服务中应识别新人对消费、仪式、人员等诸多方面的需求，为客户解疑释难并制定适宜的婚庆方案。

#### 5.2 婚庆策划

5.2.1 由专职婚庆策划人员依据客户需求制定婚庆策划服务方案，提供婚庆策划服务。

5.2.2 婚庆策划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。

#### 5.3 合同签订

合同签订时应做到字迹工整、填写规范、条款清晰、信息完整、职责分明。

#### 5.4 沟通与安排

5.4.1 正确介绍公司服务理念，了解客户对服务的需求，给予专业意见。

5.4.2 服务合同签订后，婚庆公司应与客户保持良好沟通，并向客户提供具体的服务时间表，按照时间节点安排客户试妆、司仪沟通等具体工作。

5.4.3 针对客户的要求和婚礼特点，婚庆公司应安排服务人员对已确定的岗位工作人员布置任务单，发放执行反馈表。

#### 5.5 现场布置

5.5.1 应由专业服务人员负责婚庆现场各项布置工作。

5.5.2 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。

5.5.3 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。

#### 5.6 化妆换装

5.6.1 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。

5.6.2 按照客户要求，做好妆面、盘发和服饰搭配。

5.6.3 化妆师应指导、辅助新人更换服装。

#### 5.7 婚礼督导

5.7.1 应由现场执行总监负责做好现场沟通与协调等督导工作。

5.7.2 服务中应安排好婚礼当天的具体事宜，协调新人、服务提供方的对接工作。

- 5.7.3 配合司仪为新人进行彩排,耐心为新人及相关人员指导。
- 5.7.4 协调好灯光、音效、视频及各方人员,准确把握仪式节奏,保证婚礼现场质量。
- 5.7.5 婚礼结束后应对婚礼质量、反馈意见做出评估和总结,相关材料应由婚庆公司存档。

## 5.8 婚礼主持

- 5.8.1 由司仪负责做好现场的主持工作。
- 5.8.2 婚礼举行前司仪安排新人及相关人员进行彩排。
- 5.8.3 主持过程中应做到仪表端庄、举止大方、行为得体,文明用语。
- 5.8.4 严格按照与新人约定的风格和流程主持,不得擅自增减仪式内容。

## 5.9 摄影摄像

- 5.9.1 由摄影师、摄像师负责服务中的摄影、摄像工作。
- 5.9.2 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。
- 5.9.3 摄影摄像应包括但不限于以下内容:
  - a) 迎亲迎宾;
  - b) 婚庆仪式;
  - c) 致辞敬酒;
  - d) 其他需要拍摄的内容。
- 5.9.4 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。

## 5.10 现场音效及多媒体控制

- 5.10.1 由放音师、放像师分别负责仪式现场的音效及多媒体控制。
- 5.10.2 应事先了解视频内容和司仪风格,做好音乐氛围与婚礼内容的有效共鸣。
- 5.10.3 做好音乐和视频播放前的准备工作,防止因电脑故障而影响婚礼的进程和质量。
- 5.10.4 应适当控制现场音量,严格按照时间节点要求操作。

## 5.11 灯光控制

- 5.11.1 由灯光师负责仪式现场灯光及效果光源控制。
- 5.11.2 事先了解仪式现场电路配置情况,具体操作应严格按照 JGJ 46 的规定。
- 5.11.3 应提前检查灯光设备,合理布控灯光位置和调试灯光颜色。
- 5.11.4 参与彩排,服务严格按照婚礼流程要求执行。

## 6 安全与应急

- 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。
- 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。
- 6.3 舞台搭建、场景布置过程应有安全保障措施,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。
- 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。
- 6.5 婚庆场所应设有相应的防盗防火及用电等安全措施,婚庆服务机构应配合做好防火、防盗、防漏电及触电、防踩踏等安全防范工作。应仔细检查现场防火设备、逃生通道等并做好安全应急预案。
- 6.6 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。

## 7 投诉处理

- 7.1 对顾客投诉应按照 GB/T 17242 投诉处理指南的要求进行处理。
- 7.2 售后服务有专人负责,接受消费者信息反馈和做好后续服务工作。
- 7.3 应对客户的投诉予以登记,在接到投诉后七个工作日内,给予投诉人答复并做好投诉处理记录。

7.4 投诉处理可参照相关规定执行，认真接待，妥善处理服务中产生的纠纷和矛盾。

## 8 评价与改进

### 8.1 服务质量测评

应定期按照GB/T 19039规定的原则和过程开展婚庆服务质量测评，宜采用GB/T 19038中的模型和方法。

### 8.2 服务质量改进

婚庆服务机构应根据婚庆服务质量测评结果持续改进服务。

---