

# T/SYSHQLYHYXH

## 三亚市婚庆旅游行业协会团体标准

T/SYSHQLYHYXH GF 002-2018

全国团体标准信息平台

### 婚纱摄影服务规范

全国团体标准信息平台

2018 - 08 - 30 发布

2019 - 01 - 10 实施

三亚市婚庆旅游行业协会

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：三亚市婚庆旅游行业协会、海南大学。

本标准参与起草单位：三亚天涯海角文化旅游区、三亚大小洞天旅游区、三亚拓璞柯婚纱摄影机构。

本标准主要起草人：吴珏、谢祥项、王格林、郑聪辉、许伟、吴开壮、张倩、吴姮。

全国团体标准信息平台

# 婚纱摄影服务规范

## 1 范围

本标准规定了婚纱摄影服务的术语和定义、经营场所、设施设备、用品用具、摄影服务规范、投诉管理、顾客肖像权及财产保护、从业人员要求。

本标准适用于海南省三亚市行政区域内婚纱（婚礼）摄影服务活动。

其他地区的也可参照执行。

## 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。

SB/T 10438.1 摄影业服务规范 第1部分：摄影服务规范

DB 46/T 363 婚纱摄影企业质量等级的划分与评定

## 3 术语及定义

### 3.1

**婚纱（婚礼）摄影服务** Wedding (ceremony) photography services

运用照相机及相关器材，通过摄影形式，为消费者提供结婚纪念的专业拍摄服务及其相关服务过程（如化妆造型服务），而最终产品呈现为照片及相关产品的服务。

## 4 经营场所

- 4.1 婚纱摄影服务组织应有固定的经营场所，婚纱摄影拍摄场所应符合 DB 46/T 363 相关要求。
- 4.2 组织名称应与经营规模及经营范围相适应。
- 4.3 品牌加盟、连锁组织应标识、样品展示、装饰风格、工作服饰、技术指标和文化宣传统一。
- 4.4 经营场所外安置的牌匾，灯箱等应符合户外广告制作安装要求。
- 4.5 应隔设营业区域、拍摄区域、顾客休息区、后期制作区域等。
- 4.6 经营场所内醒目处应粘贴禁烟标志。
- 4.7 摄影室、化妆间、更衣室、顾客休息区应定期采用适当措施消毒(如紫外线灯、消毒液等)。
- 4.8 经营场所不得带宠物入内，不得在室内进行宠物拍摄。
- 4.9 应配备符合要求的消防设施和安全通道。

## 5 设施设备

- 5.1 应配备能满足业务需要的数码相机，配备电脑及专业软件用于专业数据处理。
- 5.2 摄影室应配备与服务项目相适应的布景、实景及道具。
- 5.3 化妆室应配备与服务项目相适应的消毒设备和化妆用品，化妆用品使用应满足卫生要求。
- 5.4 应设置更衣室、休息室、顾客存储柜。
- 5.5 应配备与服务项目相适应的服装和饰品，提供可使用的婚纱/礼服应不少于 50 套。
- 5.6 应设置原始影像保管和备份设备。
- 5.7 电器设备周围应保持清洁、干燥，定期对各种电器设备进行安全检查，消除隐患。
- 5.8 低于 1.5 米处不得安装高温展示灯具。
- 5.9 配备满足外拍需要的交通工具。

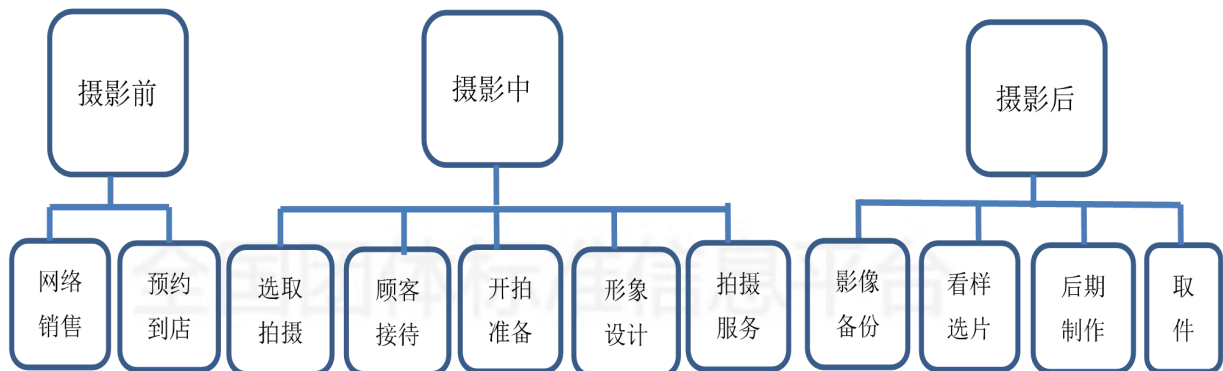
## 6 用品用具

- 6.1 摄影道具应满足安全电压要求，不得使用尖锐锋利的道具，破损道具及时检修，更换。
- 6.2 悬挂光源、背景机等应定期检查。
- 6.3 需爬高实景或楼梯应符合安全使用要求。
- 6.4 提供婚纱摄影服务使用的婚纱/礼服应定期清洁、除尘，确保干净、无异味。
- 6.5 饰品、道具、化妆用具应及时清洗。
- 6.6 化妆用品应满足相关产品标准，不得使用三无产品。
- 6.7 提供给顾客的食品和饮料应符合国家食品安全法规定。

## 7 摄影服务

### 7.1 摄影流程

摄影流程如图：



### 7.2 摄影前服务

#### 7.2.1 网络销售

- 7.2.1.1 进行网络宣传时，应符合广告法相关规定，不得进行虚假、夸大宣传，维护行业形象。

7.2.1.2 通过展示具有合法版权的样片、样本和样品介绍服务项目，让顾客充分了解服务内容和 service 标准。

7.2.1.3 使用三亚市婚纱摄影统一的标准合同，详细说明收费标准、后续消费及注意事项等，不得采取欺瞒等手段诱导顾客消费。

## 7.2.2 预约到店

7.2.2.1 服务合同签订后，应建立合同台账，明确顾客相关信息、合同金额等。

7.2.2.2 接待时态度诚恳，微笑服务，积极倾听顾客提问与意见，热情迎宾及相送顾客。

7.2.2.3 当顾客指定外景地，应提前前一天与相关业务部门沟通并确定。

7.2.2.4 拍摄前一天给拍摄客人打电话，知会拍照具体到店时间，并提醒顾客以下注意事项：

- 带上相关订单准时到拍摄地点；
- 晚上早点休息，少喝水避免眼袋过重；
- 确定拍摄外景地；
- 顾客的穿着要求；
- 提醒顾客不要携带贵重物品。

## 7.3 摄影中服务

### 7.3.1 选取拍摄服装

7.3.1.1 确认婚纱/礼服保持整洁干净。

7.3.1.2 询问顾客是否对特殊衣料过敏。

7.3.1.3 婚纱/礼服进行销售、租赁时，应让顾客自愿选择，不能强制顾客消费。

### 7.3.2 顾客接待

7.3.2.1 与顾客确认订单。

7.3.2.2 将储物柜钥匙发给顾客，引导顾客放置随身物品。

7.3.2.3 为顾客提供午餐。

### 7.3.3 开拍准备

7.3.3.1 应根据拍摄预约情况，合理安排顾客拍摄时间。

7.3.3.2 应根据拍摄预约，提前找出拍照客人的拍摄订单。

7.3.3.3 提前联系好外拍车辆。

7.3.3.4 提醒顾客上下楼梯、行车途中及外景拍摄过程时刻注意人身安全，低温外拍时提醒顾客注意防寒保暖。

7.3.3.5 外景拍摄前应先确认顾客是否对花粉过敏。

7.3.3.6 外景具有危险性时，应做好相应的预防准备和应急预案。

7.3.3.7 出外景回来，提前安排门市接待人员门口迎接顾客，并带顾客到相关部门。

### 7.3.4 形象设计

7.3.4.1 化妆造型师应根据服务合同约定内容，为顾客提供化妆、服饰搭配、发型设计专业服务。

7.3.4.2 提供有偿化妆品时，应让顾客自愿选择，不能强制顾客消费。

7.3.4.3 摄影师应主动与顾客沟通，了解需求，给予顾客专业的造型建议。

7.3.4.4 化妆操作应符合以下要求：

- 造型前先确认顾客是否对化妆品过敏；
- 更换服装前应先让顾客确认环境温度；
- 使用修眉刀片，睫毛夹，假睫毛及卷发棒等加热、切割工具时，应征得顾客同意后方可使用；
- 出现服装不合身需要用扣针时，应当使用安全别针，服装使用完毕后应将别针取下。

### 7.3.5 拍摄服务

7.3.5.1 摄影师应根据服务合同约定内容，为顾客拍摄。

7.3.5.2 摄影师应主动与顾客沟通，了解顾客，给予顾客专业摄影建议。

7.3.5.3 摄影师应合理调动顾客的情绪，满足场景拍摄需要。

7.3.5.4 拍摄操作应符合以下要求：

- 拍摄时，加强保护措施，以防出现滑落、摔倒、跌伤的现象等，保证顾客安全；
- 不应使用有棱角的道具。

## 7.4 摄影后服务

### 7.4.1 影像备份

7.4.1.1 应及时将拍摄完成的原始影像数据进行备份，独立存储。

7.4.1.2 应将修改完成的影像进行备份。

7.4.1.3 影像备份数据应存储自顾客取件之日起不少于3个月。

### 7.4.2 看样选片

7.4.2.1 应事先核对服务合同约定和服务内容的一致性。

7.4.2.2 应协助顾客对选片、设计及修片给予合理化建议。

7.4.2.3 应仔细记录顾客对照片的特殊要求，沟通特殊要求可行性和效果，以便后期制作。

7.4.2.4 应征询顾客补充服务要求（如加选、加印、加放等），说明收费标准，尊重顾客的选择。

7.4.2.5 选片结束后应与顾客核对明细制作并进行签字确认。

7.4.2.6 选片人员与顾客确认二次看样（适用时）、取件日期。

### 7.4.3 后期制作

7.4.3.1 后期制作人员应根据服务合同约定进行加工制作，满足顾客提出照片特殊要求。

7.4.3.2 后期制作基本内容：在第二次选片基础上进行影像精修、色彩处理、排版设计、照片输出等。

7.4.3.3 加工完成后的照片及相关产品，应符合规格尺寸，影像清晰，色彩还原适合画面表现需要；裁切方正，装裱工整，无污染。

### 7.4.4 取件

7.4.4.1 应事先核对服务合同约定和服务内容的一致性，提交产品时应与顾客当面清点验收。

7.4.5 在合同约定时间内服务产品（如照片、相册、相框等）遗失的，按合同约定予以赔偿。

## 8 投诉处理

- 8.1 服务完成后，应进行顾客回访，注意收集顾客的意见建议，并加以分析处理，提高顾客满意度。
- 8.2 应建立服务投诉管理制度，不断改进服务质量和完善流程规范。

## 9 顾客肖像权与财产保护

应符合相关法律法规要求。

## 10 从业人员要求

- 10.1 从业人员应符合 SB/T 10438.1 相关要求。
  - 10.2 与顾客接触的相关岗位人员应符合公共服务行业卫生要求，持证上岗。
  - 10.3 具有良好职业道德、尊重顾客隐私，不得透露及传播顾客相关影像及信息。
-