

ICS 03.100.21

A 10

备案号: 50125-2016

DB46

海 南 省 地 方 标 准

DB 46/T 363—2016

婚纱摄影企业质量等级的划分与评定

Classificaiton & accreditation for quality of wedding photography enterprise

2016 - 5 - 31 发布

2016 - 8 - 24 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。

本标准由海南省旅游发展委员会归口。

本标准起草单位：海南大学、三亚市旅游协会。

本标准主要起草人：吴珏、谢祥项、邓勇波、郑银河、李治、程静、陈尔聪。

婚纱摄影企业质量等级的划分与评定

1 范围

本标准规定了婚纱摄影企业的术语和定义、等级及标志、总则、必备条件、等级划分条件、服务质量总体要求、管理要求、安全要求、评定方法。

本标准适用于海南省内婚纱摄影企业质量等级的划分与评定。

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 7916 化妆品卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号

SB/T 10438.1 摄影业服务规范

GB/T 18204.1 公共场所卫生标准检验方法

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准：

3.1

婚纱摄影企业

为顾客提供专业的婚纱服装、道具、化妆、拍摄及相关服务的企业。按不同习惯可能也被称为影楼、摄影室等。

4 等级划分及标志

4.1 用花朵的数量表示婚纱摄影企业质量等级。婚纱摄影企业质量等级分为三个级别，从高到低依次为五花级、四花级、三花级。

4.2 等级标志由玫瑰花图案构成，用三朵玫瑰花表示三花级，用四朵玫瑰花表示四花级，用五朵玫瑰花表示五花级。

5 总则

5.1 婚纱摄影企业的建筑、附属设施设备、服务项目和运行管理应符合国家现行的安全、消防、卫生、环境保护、劳动合同等有关法律、法规和标准的规定与要求。

5.2 各等级必备条件的评价标准见附录 A，应逐项达标。

5.3 婚纱摄影企业的位置、数量、面积、功能、设计、装饰等评价标准见附录 B。

5.4 婚纱摄影企业的管理服务、清洁卫生、维护保养等评价标准见附录 C。

5.5 婚纱摄影企业开业一年后可申请等级。经等级评定机构评定批复后，可以享有四年有效的等级及其标志标牌使用权。

6 各等级划分条件

6.1 必备条件

6.1.1 婚纱摄影企业的必备条件要求见附录 A，规定了各等级应具备的硬件设施和服务项目。评定检查时，逐项确认达标后，再进入后续检查程序。

6.2 设施设备

6.2.1 婚纱摄影企业的设施设备要求见附录 B。总分 1000 分。

6.2.2 三花级、四花级、五花级婚纱摄影企业最低得分线见表 1。

6.3 运营管理

6.3.1 婚纱摄影企业的运营管理要求见附录 C。总分 650 分。

6.3.2 婚纱摄影企业运营管理的评价内容分为总体要求、宾客接待区、服装区、造型区、设计制作区、公共及后台区等 6 大项，评分时按“优”、“良”、“中”、“差”四个等级进行打分，并计算总得分。

6.3.3 三花级、四花级、五花级婚纱摄影企业最低得分线见表 1。

6.4 得分规定

婚纱摄影企业质量等级划分的得分应满足表 1 的规定。

表 1：婚纱摄影机构等级划分的得分规定

	三花级	四花级	五花级
必备条件（总共 26 项）	达标	达标	达标
设施设备（总分 1000 分）	≥500 分	≥650 分	≥800 分
运营管理（总分 650 分）	≥400 分	≥500 分	≥600 分

7 服务要求

7.1 遵守国家法律法规，保护宾客的合法权益。

7.2 对宾客礼貌、热情、亲切、友好、一视同仁。

7.3 密切关注并尽量满足宾客的需求，高效率地完成对客服务。

7.4 尊重宾客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

7.5 必须穿着相对统一的工装、佩工牌上岗。

7.6 服务过程中表情自然、亲切、热情适度，提倡微笑服务。

7.7 语言文明、简洁、清晰，符合礼仪规范。

7.8 站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求，主动服务，有职业风范。

- 7.9 以协调适宜的自然语言和身体语言对客服务，使宾客感到尊重舒适。
- 7.10 对宾客提出的问题应以耐心解释，不推诿和应付。
- 7.11 员工业务能力与技能应达到掌握相应的业务知识和技能，并能熟练运用。
- 7.12 相关技术岗位要求取得上岗资格的，需要持证上岗。

8 管理要求

- 8.1 应有员工手册。
- 8.2 应有婚纱摄影企业组织机构图。
- 8.3 应有完善的规章制度、服务标准、管理规范、操作程序和各部门运作规范。各项管理规范应适时更新，并保留更新记录。
- 8.4 应有专业技术人员岗位工作说明书，对专业技术人员的岗位要求、任职条件、主要工作职责等内容进行书面说明。
- 8.5 应有服务项目、程序与标准说明书，对每一个服务项目完成的目标、为完成该目标所需要经过的程序，以及各个程序的质量标准进行说明。
- 8.6 应有其它可以证明婚纱摄影企业管理水平的证书或文件。

9 安全要求

- 9.1 拍摄过程中应安排安全防控责任人，做好客户安全教育工作。
- 9.2 户外拍摄所涉及到的交通工具符合 JT/T 325 的要求。
- 9.3 拍摄过程中的摄影器材符合 SB/T10438 的要求。
- 9.4 化妆用品的卫生安全符合 GB 7916 的要求。
- 9.5 应制订和完善治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案，并由培训和演练记录。
- 9.6 应将安全知识与技能培训常态化，并有相关管理制度和培训记录。
- 9.7 应购买企业责任保险，建议客人购买意外保险。
- 9.8 一旦发生突发事件，应迅速采取应急措施，并及时将情况报告公司和有关部门。公司应及时派人赶赴现场，配合有关部门做好救援及善后工作。

10 评定方法

10.1 组织

由省婚纱摄影企业质量等级评定委员会统筹全省婚纱摄影企业的等级评定、批复与符合工作，定期向社会发布公告。

10.2 程序

10.2.1 申请

婚纱摄影企业等级评定采取自愿申报的原则，由婚纱摄影企业向省婚纱摄影企业等级评定委员会提出申请，申请文件包括：婚纱摄影企业名称、地址、开业时间、拟申报等级、自评报告及相关资料。

10.2.2 受理与评定

接到婚纱摄影企业等级申请报告后，省婚纱摄影企业等级评定委员会应在核实申请材料的基础上，于 20 个工作日内组织等级评定工作，对具备必备条件的婚纱摄影企业，按照附录 A、附录 B、附录 C 的评分细则，开展实地查看，全面考核，综合评判。

10.2.3 批复与公告

省婚纱摄影企业等级评定委员会自受理之日起 30 个工作日内作出批复并发出公告。

10.2.4 授牌

发出公告后 10 个工作日内，省婚纱摄影企业等级评定标准向申请人颁发标志牌和证书。

附 录 A
(规范性附录)
必备条件检查表

本检查表共26个检查点，分为一般要求8个检查点，设施设备10个检查点，服务提供8个检查点。婚纱摄影企业申报各个等级必须逐项达标，才能进入后期评定。

表 A.1 必备条件检查表

序号	项目	是否达标
1	一般要求	
1.1	所在建筑物结构良好，功能布局合理。	
1.2	各种指示用和服务用文字应至少用中文表示，标志清晰，导向明确，实用美观。	
1.3	应有计算机管理系统及互联网应用。	
1.4	员工应着工装，训练有素，用普通话提供服务。	
1.5	应有突发事件处置的应急预案，有年度实施计划，并定期演练。	
1.6	应定期开展员工培训。	
1.7	应有相应的管理制度。	
1.8	应开业一年，各类证照齐全。	
2	设施设备	
2.1	经营面积至少达到 300m ² 。	
2.2	应有适当的空调设施，通风良好，温、湿度适宜。	
2.3	应有相应的总服务台、收银台，位置合理。	
2.4	应有宾客接待区，应有电脑、桌、座椅或简易沙发等配套设施，方便使用。	
2.5	应有造型区，提供造型台、软垫座椅等配套设施。	
2.6	应有服装区，提供婚纱礼服展示、换衣间、全身镜等配套设备。	
2.7	应有拍摄婚纱摄影所需的摄影器材。	
2.8	至少有 1 台户外拍摄车辆及配套用品。	
2.9	至少有 2 个以上的外景服务基地，有公用卫生间、更衣室等配套设施。	
2.10	设施设备应保持安全、卫生和有效，定期维护保养。	
3	服务提供	
3.1	应提供接待服务。	
3.2	应提供造型和跟妆服务。	
3.3	应提供试装和换装服务。	
3.4	应提供拍摄服务，有 2 名及以上专业摄影师。	
3.5	应提供现金或常用信用卡结算服务。	
3.6	应提供摄影后期照片修整和相册编辑服务。	
3.7	应为宾客购买包含拍摄时间段的意外保险。	
3.8	应为残障人士提供必要的服务。	
	总体是否达标	

附 录 B
(规范性附录)
设施设备评定细则

本细则共 1000 分，共分为 7 个大项，各大项分值为：总体情况 100 分，整体氛围 200 分，接待区域 100 分，服装区域 150 分，造型区域 100 分，摄影区域 250 分，安全设施 100 分。

五花级婚纱摄影企业需达到 800 分，四花级婚纱摄影企业需达到 650 分，三花级婚纱摄影企业需达到 500 分。

表 B.1 设施设备评定细则

序号	项目	评定内容及计分说明： (一) 满分 800 分。 (二) 项目有多档分数线时，选择其中一档给分； 项目只有一档分数时，如果不完全具备项目要求， 则减半给分或给 1/3 分。	各项 得分 分栏	自 评 分 得 分 栏	初 评 计 分 栏	评 定 委 员 会 计 分 栏
1	总体情况		100			
1.1	地理位置	位于城市中心或商务区，交通便利，可进入性好	20			
		靠近城市中心或商务区，交通便利，可进入性较好	15			
		不靠近城市中心或商务区，可进入性一般。	10			
1.2	营业面积	营业面积超过 1200 m ²	20			
		营业面积为 600-1199 m ²	15			
		营业面积为 300-599 m ²	10			
1.3	停车位	自备停车场，10 个（含）以上车位	15			
		自备停车场，10 个以下车位	10			
		没有自有停车场，在周围 100m 内可以停放车辆	5			
1.4	空调系统	空调系统功能强大，保证保区域温湿度适宜	10			
1.5	无线网络	所有的前后台区域 WIFI 网络全部覆盖	5			
1.6	网络预定	有独立网站，具有实时网上预订功能	10			
		只有在第三方网站上的推广网页	5			
1.7	应急照明	能覆盖主要区域的应急照明系统	10			
1.8	节能管理	采用节能产品（如节能灯、感应灯、感应水龙头等）	10			
2	整体氛围		200			
2.1	企业招牌	外立面和招牌有设计感，清晰、醒目、美观	10			
2.2	区域功能	接待区、服装区、造型区、摄影区的区隔明显，私密性强	10			
		接待区、服装区、造型区、摄影区的区隔不明显	5			
2.3	标识导向	各区域标识图文结合，导向明确，适用美观	10			

2.4	地面装饰	采用优质花岗岩、大理石或其他材料, 材质良好	20			
		采用较好花岗岩、大理石或其他材料	15			
		采用普通木地板、地砖或其他材料	10			
2.5	墙面装饰	采用优质木材或高档墙纸(布), 立面有线条变化(高档墙纸包括丝质及其他天然原料墙纸)	20			
		采用普通花岗岩、大理石或木材	15			
		采用墙纸或喷涂材料	10			
2.6	天花装饰	工艺精致、造型别致, 与整体氛围相协调	20			
		工艺较好, 造型较好, 格调较好	15			
		工艺一般, 有一定装饰	10			
2.7	灯具与照明	设计专业, 功能照明、重点照明, 氛围和谐统一	20			
		采用高档灯具, 照明整体效果较好	15			
		采用普通灯具, 照明效果一般	10			
2.8	家具(台面、沙发等)	设计专业、材质高档、工艺精致, 使用方便舒适	20			
		材质较好, 工艺较好, 使用方便	15			
		材质普通, 工艺一般	10			
2.9	装饰效果	有主题艺术品装饰, 氛围浓郁, 感官效果突出	20			
		有艺术品装饰, 工艺较好, 氛围较好	15			
		有装饰品, 工艺一般, 氛围一般	10			
2.10	艺术范围	有与整体风格协调的摄影作品展示	20			
		有简单摄影作品展示	10			
2.11	环境营造	绿色植物、花卉数量合适, 摆放得体	10			
2.12	背景音乐	曲目适宜、音质良好、音量适中	10			
2.13	整体舒适度	令宾客感到便捷、自然、舒适	10			
3	接待区域		100			
3.1	区域设置	区域单设, 位置突出、醒目, 宾客第一时间能找到	10			
		区域混设, 位置一般, 有过道或较远距离	5			
3.2	服务台	有服务台, 有背景墙, 主题突出	15			
		有服务台, 有背景墙	10			
		有服务台	5			
3.3	休息区	有足够的客用座椅或沙发, 有配套、舒适、好用	15			
		有客用座椅或沙发, 舒适、有效	10			
3.4	洽谈区	有电脑及周边配套设备, 使用有效	10			
		只有电脑	5			
3.5	卫生间位置	在同一楼层, 位置合理	10			
		不在同一楼层	5			
3.6	卫生间数量	厕位数量合适, 方便宾客使用	5			
3.7	卫生间装饰	采用高档装修材料, 工艺精致, 采用高级洁具	15			
		采用较高档装修材料, 工艺较好, 采用较好洁具	10			
3.8	卫生间设备	抽水马桶或蹲式马桶、卫生纸、污物桶、半身镜、	10			

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/878004073106006130>

363—2016

		洗手盆、洗手液或香皂、烘手机或擦手纸				
3.9	卫生间配套	每个抽水马桶或蹲式马桶都有单独的隔间，隔间的门都有插销，所有隔间都配置衣帽钩	10			
4	服装区域		150			
4.1	区域设置	区域单独设置，区隔明显，功能齐全	20			
		区域混设，有分隔，有服装选择和试装功能	15			
		区域混设，有服装选择和试装区域	10			
4.2	服装数量	有 500 套以上礼服可供选择	20			
		有 300 套以上礼服可供选择	15			
		有 100 套以上礼服可供选择	10			
4.3	服装品牌	礼服为知名品牌的比例达到 50%	20			
		礼服为知名品牌的比例达到 40%	15			
		礼服为知名品牌的比例达到 30%	10			
4.4	服装完好度	有 50% 以上服装在 8 成新以上状态	20			
		有 40% 以上服装在 8 成新以上状态	15			
		有 30% 以上服装在 8 成新以上状态	10			
4.5	服装清洁	服装每次使用过后，送专门机构进行清洗、消毒	20			
		服装定期送专门机构进行清洗、消毒	10			
4.6	服装配饰	有丰富的服装配饰（包括：头饰、首饰、鞋子、领带、领结等）可供选择	15			
		有较丰富的服装配饰（包括：头饰、首饰、鞋子、领带、领结等）可供选择	10			
		有服装配饰（包括：头饰、首饰、鞋子、领带、领结等）可供选择	5			
4.7	试装间	试装间设有带门栓或门锁的门，私密程度高	15			
		试装间装有门帘或其他设施，私密程度一般	10			
4.8	试衣镜	全部用全身镜，位置和数量合适，方便宾客使用	10			
		有全身镜，位置和数量一般	5			
4.9	VIP 服务	设有专门的 VIP 服装区	10			
5	造型区域		100			
5.1	区域设置	造型区域单独设置	20			
		造型区域有较明显的分隔	15			
		设有造型区	10			
5.2	化妆位数量	有 15 个及以上化妆位	20			
		有 10 个及以上化妆位	15			
		有 10 个以下化妆位	10			
5.3	化妆位配置	化妆台、软垫，座椅、造型镜、电吹风等配套用品齐备，材质高档、工艺精致	20			
		化妆台、软垫，座椅、造型镜、电吹风等配套较为齐全，材质较好，工艺较好	15			