



中华人民共和国国家标准

GB/T 23860—2009

婚姻庆典服务

Wedding ceremony service

2009-05-04 发布

2009-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 制度建设	1
6 制度保障	3
7 服务过程及安全卫生要求	4
8 服务质量的改进	5
附录 A (规范性附录) 婚庆服务合同	7
参考文献	10

前 言

本标准的附录 A 为规范性附录。

本标准由中华人民共和国民政部提出。

本标准由全国婚庆婚介标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：中国社会工作协会婚庆行业委员会、四川省社会科学院、北京康宁婚礼顾问公司、北京金缘谷文化发展公司、北京经典时光婚庆有限公司。

本标准主要起草人：徐留根、史康宁、秘增凯、史宇、孟浩、刘茂才、谭军、杨凤。

引 言

婚姻庆典服务行业在我国是一个古老而又时尚的发展中的行业。近代的婚姻庆典业是国民经济中关系人民生活美好、和谐的一个重要服务行业。

婚姻庆典服务机构为更好的满足顾客要求,应在服务程序、服务质量上进一步提高,做到有序经营、有章可循,使顾客的权益得到有效保障。

婚 姻 庆 典 服 务

1 范围

本标准规定了婚姻庆典服务应遵循的基本原则以及制度建设、制度保障、服务过程及安全卫生、服务质量改进方面的要求。

本标准适用于从事婚姻庆典服务的各类机构。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 2912.1 纺织品 甲醛的测定 第1部分:游离水解的甲醛(水萃取法)

GB/T 7573 纺织品 水萃取液 pH 值的测定

GB 16153 饭店(餐厅)卫生标准

GB 18401 国家纺织产品基本安全技术规范

GB/T 19001 质量管理体系 要求

BB 0046 气雾彩带

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

婚姻庆典服务 wedding ceremony service

为婚姻庆典提供的全过程的服务。

3.2

婚姻庆典服务机构 wedding ceremony service provider

从事婚姻庆典服务业务的法人机构。

4 基本原则

- a) 婚姻庆典服务机构应根据 GB/T 19001 相关要求,建立婚姻庆典服务质量管理体系;
- b) 婚姻庆典机构在服务中应倡导健康、文明的婚姻庆典形式,尊重各民族婚礼文化习俗;
- c) 婚姻庆典机构服务人员应遵守良好的职业道德,树立诚实守信、爱岗敬业的服务意识。

5 制度建设

5.1 管理承诺

婚姻庆典服务机构的最高管理者应根据 GB/T 19001 的规定,建立和实施服务质量管理体系,建立服务管理体系应满足以下目的和要求:

- 确立服务质量方针、目标;
- 强调满足顾客需求的重要性;
- 确保资源的合理利用;
- 进行管理评审。