

生活性服务业行业标准规范汇编之八

摄影行业

北京市商务委员会

二〇一六

序 言

提高生活性服务业品质工作，是贯彻落实习近平总书记“2·26”重要讲话精神要求，加快建设国际一流和谐宜居之都的重要举措。自2015年7月市政府印发《北京市提高生活性服务业品质行动计划》以来，全市生活性服务业各行业规范化、连锁化、便利化、品牌化、特色化水平取得了明显提高。

为进一步提高行业规范化水平，市商务委汇总编制了生活性服务业行业标准、规范宣贯材料，旨在宣传推广生活性服务业现行有效的行业标准、规范。本材料的生活性服务业行业标准、规范涉及蔬菜零售、餐饮（早餐）、便利店（超市）、家政服务、洗染、沐浴、美容美发、摄影、家电维修、再生资源回收、社区商业便民服务综合体等11个行业或业态。

希望此材料在引导全市生活性服务业规范化发展方面提供参考和借鉴，也希望生活性服务业各行业组织和市场主体共同努力，不断提高规范化、连锁化经营水平，为建设国际一流的和谐宜居之都做出贡献！

北京市商务委员会

二〇一六年九月

目 录

一、企业开业条件

中华人民共和国摄影行业标准

照相业开业的专业条件和技术要求【SB/T10269—1996】 1

北京市城六区摄影行业开业经营规范【京摄协2016.HG-0816】 5

二、经营管理规范

中华人民共和国摄影业服务规范

第1部分：摄影服务规范【SB/T 10438.1-2007】 15

第2部分：摄像服务规范【SB/T 10438.2-2008】 23

第3部分：照片输出服务规范【SB/T 10438.3-2009】 30

第4部分：摄影器材销售服务规范【SB/T 10438.4-2008】 52

三、岗位服务规范

北京市地方标准

摄影业服务操作规程【DB11/T103-2008】 57

摄影业服务质量要求【DB11/T104-2008】 65

四、其他

北京市摄影业经营服务要求和等级评定【京摄2016.HB-0907】 73

北京市婚纱摄影服务合同示范文本【北京市工商局2009年10月1日发布】 · 91

中华人民共和国行业标准
照相业开业的专业条件和技术要求
【SB/T10269—1996】

1 范围

标准规定了照相业的定义和开业应具备的经营服务场地、生产服务设施、经营管理和业务技术的基本要求。

本标准适用于各行各业开设的各种经济成分的照相馆、摄影厅、摄影中心、影楼和从事彩照扩印业务的经营单位和机构。

2 定义

本标准采用下列定义。

2.1 照相业 photograph industry

运用照相机、感光材料和灯光设备，在室内外拍摄人物及风光静物影像，并通过暗室(照片制作室)、整修、着色等技艺，来塑造可视画面形象，以及运用彩照扩印设备、彩色相纸、冲洗药液等从事冲卷、扩印彩色照片的经营单位和机构。

3 专业条件和技术要求

照相业开业应具备的专业条件和技术要求包括：经营服务场地、生产服务设施、经营管理和业务技术等几个方面。

3.1 经营服务场地

——应有固定的并与企业所经营的项目相适应的营业场所，营业室、照相室与加工附属用房要分开；

——店面装饰和橱窗陈列美观大方；

——字号牌匾的文字书写规范、醒目，店名名称要与经营规模相适应；

——营业室、照相室布置讲究艺术，清洁卫生，通风良好。

3.2 生产服务设施

——有与经营项目相适应的器材、设备；

——有合理的上下水设施，冲洗胶片的废水处理应符合国家的有关规定；

——有齐备的消防安全设施。

3.3 经营管理

——严格按政府的有关法律、法令和行业的有关规定组织经营管理；

——应明示本店的服务规范及岗位责任；

——应明示全部经营服务项目的收费标准；

——应明示能代表本店技术水平的不同规格照片的样品；

——有委托或被委托经营的，应明示委托或被委托加工、服务项目双方签订的合同；

——使用专门的照片封套及印有单位名称、地址和取相票单。

3.4 业务技术

3.4.1 基本要求

从业人员应达到以下基本要求：

——信守职业道德，遵纪守法，具有初中以上文化程度或同等学历；

——取得技术等级证书或是经过专门部门考核，达到岗位合格的要求。

3.4.2 岗位合格的标准

a) 负责人

——熟知国家和行业主管部门对摄影业的法律、法规和规定；

- 熟悉本店各项经营服务项目的业务知识；
- 具有一定的经营管理能力和组织领导能力。

b) 摄影技术人员

- 了解摄影的基本理论知识；
- 熟悉常用相机的结构、性能、使用和保养方法，以及黑白、彩色胶卷的种类、性能和用途；
- 能准确地用光、测光、曝光和处理好被摄者的造型、神态、情趣，拍摄出符合顾客要求和质量要求的照片；
- 能进行翻拍和产品摄影，具有独立操作能力；
- 掌握摄影照明用电知识和安全操作规程。

c) 暗室(照片制作室)技术人员

- 熟悉印相机、放大机的结构、使用和保养方法；
- 熟悉常用的感光胶片、相纸、化学药品的种类、性能以及应用知识；
- 掌握暗室的用电常识和安全操作规程；
- 能根据底片密度、反差选配相纸，并按配方配制药液，印放黑白照片基本达到曝光正确、反差适中、层次丰富、构图均衡的要求。

d) 整修技术人员

- 了解整修基本工具的性能和使用方法；
- 了解底片性能，鉴别底片反差和一般缺陷，能整修负片和照片，做到：不毛、不露、不花、洁净、不失真；

e) 着色技术人员

- 掌握色彩基本知识，了解水色、油色基本特性及配色使用方法；

——懂得不同画面内容照片的着色要求；

——掌握一般人像和风影照片的着色技术，色泽美观，层次分明。

f) 彩照扩印人员

——掌握彩色扩印机、冲卷机、冲纸机的基本结构和使用、维护保养方法；

——掌握用电知识和安全操作设备的知识；

——能按要求配制各种冲洗药液；

——熟悉扩印机、冲洗设备及品质控制方法，能对负片密度和彩色平衡进行正确评价，作出还原真实、色彩饱和、密度适中、层次分明的照片。

g) 营业员

——能用礼貌用语接待顾客；

——熟悉政府的有关法律、法令以及企业内部的各项规章制度；

——熟悉本店照相、加洗、放大、彩扩的品种、价格、质量标准，鉴别底片能否洗印或放大懂得照片质量的高低；

——能准确地计价、开票、收款、文件、结帐。

北京市城六区摄影行业开业经营规范（试行）

（京摄协2016.HG-0816）

第一章 总则

第一条 为适应首都生活性服务业品质提升要求，加强本市摄影行业经营规范化体系建设和诚信建设，维护经营者和消费者的合法权益，根据《中华人民共和国民法通则》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国治安管理处罚法》；遵照中华人民共和国摄影行业标准《照相业开业的专业条件和技术要求（SB/T10269--1996）》、中华人民共和国摄影业服务规范《第1部分摄影服务规范（SB/T.10438.1-2007）》、《第2部分摄像服务规范（SB/T.10438.2-2008）》、《第3部分照片输出服务规范（SB/T.10438.3-2009）》、《第4部分摄影器材销售服务规范（SB/T.10438.4-2008）》；根据北京市地方标准《摄影业服务操作规程（DB11/T103-2008）》、《摄影业服务质量要求（DB11/T104-2008）》；遵照《北京市水污染防治条例》、《化妆品卫生监督条例》（1989年卫生部令第3号）等有关规定，制定本规范。

第二条 本规范为建设北京现代化、国际化大都市摄影服务业而设立。内容包括总则、摄影行业准入条件、经营管理规范、岗位服务规范、其他规范。

第三条 本规范内容适用北京市城六区（即东城、西城、朝阳、海淀、丰台、石景山区）摄影服务企业。

第四条 本规范为推荐性行业标准，本规范内容如与国家法律法规不一致，按照国家法律法规执行。

第五条 本规范所称摄影业是指：运用照相机、感光材料及其它介质，在室内外拍摄人物、静物产品及风光等；运用冲洗设备、打印设备输出影像图片；运用计算机从事图像处理；运用装裱机械或手工工艺塑造可视画面形象的经营单位和相关机构。包括摄影公司、照相馆、影楼、图片社、摄影工作室、婚庆摄影服务机构、以及为推广业务设立的网络平台、策展机构等。

第二章 摄影企业开业条件

第六条 开业标准和技术要求

（一）开业标准

1. 摄影冲印企业应有固定的、与经营项目相适应的营业场所，总使用面积不低于100平米。营业室与摄影室、工作室、更衣室、化妆室等各功能要分开。从事专项摄影业务经营的社区便民服务点、大型商业功能区，影室面积不低于20平米。居民社区住宅每平方米承重低于350kg不适合开影楼（或工作室）。网络经营必须有明确的注册地址和实体照场。

2. 具备开办摄影经营条件的单位，还应当遵守下列规定：

（1）申请核准的企业名称要与所开办的营业规模相一致；

- (2) 企业总部（经营中心）不能建在分店；
- (3) 向工商行政管理部门申请登记，依法领取营业执照；
- (4) 根据劳动管理部门的有关规定，招用技术岗位的员工；
- (5) 遵守税务、卫生、环保、消防、等主管部门的相关规定，有完善的设施和管理。

（二）技术要求

1. 有与经营相适应的设备：至少配备单镜头反光系列以上等级的相机一台，提供数码摄影服务的摄影组织，应配有2000万像素以上的数码相机，不少于一台适用的电脑及专业软件，提供广告（商业）摄影、团体摄影服务的组织，应配备有中、大画幅相机或宽幅相机、长条转机（专门拍照证件除外）；
2. 证件照影室不少于三只摄影灯具，儿童照影室不少于4只摄影灯具，专业儿童影室要有与儿童相适应的温、湿度，光照条件和空气质量，婚纱照影室、背景、摄影灯具、道具等功能要齐全具体见《北京市摄影业经营服务要求和等级评定（京摄协2016HB-0907）》；
3. 有消毒处理拍摄用服装服饰的设备、设施；
4. 有合理的上下水设施，废水处理应符合国家和北京市水污染物排放标准；
5. 使用化妆品应当符合《化妆品卫生监督条例》的规定。

第七条 其他要求

- （一）摄影冲印企业开业应熟悉了解行业准入有关规定，接受开业指导；
- （二）摄影冲印企业开业应熟悉了解中华人民共和国行业标准《照相业开

业的专业条件和技术要求（SB/T10269-1996）》以及首都功能核心区具体要求，国家和北京市水污染物排放标准（GB8978-88），感光材料废物及药品等生产经营中产生的各种有害废物，应当有专门的贮存容器，分类收集后按照有关规定委托具有经营资质的单位定期、集中处置等有关规定。

第三章 摄影企业经营管理

第八条 摄影企业要按照开办的服务等级，配备相应等级的经营技术人员具体见《北京市摄影业经营服务要求和等级评定（京摄协2016HB-0907）》。

第九条 摄影企业在经营场所的醒目位置应悬挂下列服务标识：

- （一）营业执照；
- （二）服务投诉和监督电话；
- （三）服务项目、服务样本及收费标准（不可手写）；
- （四）服务提示；
- （五）其他应当标识的与服务有关的内容；
- （六）字号牌匾文字书写要规范、醒目，有艺术性；
- （七）使用规范价格表，价签书写规范，商品码放整齐，货价相符；
- （八）经营场符合《公共场所卫生管理条例》的要求；
- （九）符合《北京市消防安全责任监督管理办法》的规定。

第十条 经营者为消费者提供服务时应当按相应规范程序操作：

- （一）为消费者提供符合本企业技艺水平的样片，介绍照片的制作周期、风格、质量和服务价格；

(二) 在协商一致的前提下，为消费者开具服务单据，其内容包括拍照日期、联系方式、服务内容、规格尺寸、数量、价格以及选样和交付照片的日期，经手人等。对消费者所提出的特殊服务要求需注明，提示本企业保存产品的最长时间；

(三) 无论在店内或展会订单收取顾客定金超过总金额10%的，应委托第三方平台管理；

(四) 顾客持订单来店接受服务之前，接待服务人员应与顾客重新核对订单内容；

(五) 化妆人员要按照服务单据提供服务，根据消费者的特点和要求合理使用符合国家质量标准的化妆品，按顾客要求化妆造型，如需增加收费项目，应事先说明；

(六) 摄影人员应进一步与消费者核对拍照的具体要求，并按照要求为顾客拍照；

(七) 被摄人物面部整修，痣、痣、胎记等的去留应与消费者进行沟通确认，并记录在工作单上；

(八) 对消费者提供的底片、照片、数码文件等进行质量检查，并向消费者说明其制作效果，对存在缺陷的来件，应在服务单据中注明并告知修复的收费标准；

(九) 数字冲扩要使用数字显示设备直接向顾客展示影像资料，确定冲印要求，要提醒顾客将影像资料进行备份，经营者对下载的数字影像文件作备份后，把源文件资料及时交还顾客；

(十) 按规定期限为消费者提供符合约定要求的相关产品，妥善保管其底

片、照片、数字文件；

（十一）顾客未选中的照片及次、废品要采取删除、粉碎等方法销毁；

（十二）顾客取件时，应向顾客展示数字载体文件和照片，并提示顾客备份，取走的文件出现问题，如文件不显示等，一周内可到商家下载；

（十三）拍摄的数字文件应保存三个月；

（十四）外景拍摄要与消费者有安全约定，服务人员不少于2人；

（十五）预约外景拍摄，要与消费者就拍摄地点、交通工具、费用等进行详细沟通。

第十一条 对于消费者认为有特定意义的珍贵照片，根据消费者提出保值的需求，可实行保值服务。即由消费者提出照片、底片、胶卷或数字影像的价值，在双方协商一致的前提下，签订书面保值协议，保值服务费由经营者与消费者共同协商确定。

第十二条 经营者不得有下列行为：

（一）不符合行业开业标准擅自开业经营；

（二）未明示的服务项目和收费标准，不事先说明的收费项目、加工方法和服务方式的行为；

（三）非法占据公共场地，强拉顾客拍照，以误导、欺诈、蒙骗等违法行为招揽顾客，非法牟取利益；

（四）宣传、展示等活动不符合城市管理规定的行为；

（五）经营“三无”商品；使用不符合国家或行业标准的伪劣设备和材料；

（六）技术工种人员无本职业上岗资格；

（七）侵犯消费者肖像权、知情权等违法行为；

- (八) 做虚假广告宣传;
- (九) 在营业场所开放吸烟;
- (十) 用购买的样照作为本店技术标准误导顾客消费;
- (十一) 其他违法经营行为。

第十三条 经营者应当向消费者提供服务的真实信息，对消费者提出或咨询的有关问题，应当做真实、明确的答复。

第四章 岗位服务规范

第十四条 摄影经营者应具有高中、中专及以上文化程度及相关专业技术知识，熟悉与行业有关的法律法规以及经营管理的业务知识，各工种技术主管人员应具备本行业认可的资质；

第十五条 摄影从业人员应信守职业道德，遵纪守法，具有高中、职高文化程度或同等学历；

第十六条 上岗服务人员统一着装，佩戴服务标志。

第十七条 服务岗位的基本要求：

- (一) 遵守职业道德规范，维护首都摄影企业形象；
- (二) 举止文明，礼貌待人，热情主动，仪表整洁，仪容端庄，表情自然，语言亲切，讲普通话；
- (三) 服务人员挂牌服务；
- (四) 工作期间不得食用具有强烈异味的食品。

第十八条 摄影师服务规范

(一) 视觉标准：影像清晰，反差适宜，画面结构合理，层次丰富，所摄人物神态自然、美观真实；

(二) 证件照符合特定或约定的规格要求；

(三) 无技术失误造成的虚、动、歪、斜、闪；

(四) 符合本企业样片的质量水平和服务约定的质量要求。

第十九条 化妆（造型）师服务规范

(一) 按服务约定内容进行化妆造型；

(二) 根据消费者的特点，合理使用化妆品和装饰品，对人物进行适度美化；

(三) 化妆造型与整体拍摄风格相一致；

(四) 符合本企业样片的质量水平和服务约定的质量要求；

(五) 对消费者的特殊要求加以了解、解答，提出合理建议。

第二十条 冲印、放大师服务规范

(一) 视觉要求：影像清晰，反差适宜，色彩饱和，色彩符合画面要求或消费者要求；

(二) 无技术失误造成的花、划、化、闪、粗；

(三) 裁切整齐，装裱工整平服，符合画面风格，能起到美化效果；

(四) 符合本企业样片的质量水平和服务约定的质量要求。

第五章 其他

第二十一条 照片的规格、介质、文件量

- （一）照片的输出介质及介质品质应符合服务约定，不得更改。
- （二）数字影像资料的像素及文件量应符合相应的制作要求，不得小于服务约定的文件量；
- （三）照片规格尺寸文件量应由照片的长乘宽加像素的形式标注，并使用法定计量单位，照片规格尺寸由消费者自己选择；
- （四）数字人像照片适用规格、尺寸、文件量对照如下：

数字照片规格、分辨率对照（参考标准，差距不超10%）：

规格	英制对照尺寸		像素数量	每英寸
2.5cm×3.5cm	一英寸	1×1.4	300×450	300像素
3.5cm×5.1cm	二英寸	1.4×2	450×600	
5.1cm×7.6cm	三英寸	2×3	600×900	
7.6cm×10.2cm	四英寸	3×4	900×1200	
8.9cm×12.7cm	五英寸	3.5×5	1050×1500	
10.2cm×15.2cm	六英寸	4×6	1200×1800	
12.7cm×17.8cm	七英寸	5×7	1500×2100	
15.2cm×20.3cm	八英寸	6×8	1800×2400	
20.3cm×25.4cm	十英寸	8×10	2400×3000	
25.4cm×30.5cm	十二英寸	10×12	3000×3600	
25.4cm×35.0cm	十四英寸	10×14	3000×4200	
30.5cm×40.6cm	十六英寸	12×16	3600×4800	240像素
30.5cm×45.7cm	十八英寸	12×18	2880×4320	
40.6cm×50.8cm	二十英寸	16×20	3840×4800	
50.8cm×61.0cm	二十四英寸	20×24	3840×5760	180像素
61.0cm×76.2cm	三十英寸	24×30	4320×5400	
注：1) 大于以上或特殊规格尺寸由经营单位和顾客协商议定。 2) 数码相机拍摄规格可参照执行。				

- 特定尺寸的证件照不在此例；
- 特殊规格尺寸由经营者与消费者协商议定；
- 艺术摄影中特殊比例构图的照片，长度应符合上述标准；
- 数字创作照片规格可参照执行。

第二十二条 本规范由北京市摄影行业协会和北京市丰台区名人职业技能培训学校负责起草，北京市摄影行业协会发布。本规范自发布之日起实施。

本规范内容如与国家法律法规不相一致，按照国家法律法规执行。

中华人民共和国商务部摄影业服务规范

第1部分：摄影服务规范【SB/T10438.1—2007】

1、范围

SB/T10438的本部分规定了摄影服务组织在服务场地、设施等方面应具备的条件，摄影服务流程，并对服务场地和用品的卫生、从业人员等方面提出了要求。

本部分适用于摄影服务组织。

2、规范性引用文件

下列文件中的条款通过SB/T10438.1-2007本部分的引用而成为本部分的条款。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部分。然而，鼓励根据本部分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部分。

GB9670、商场（店）、书店卫生标准

GB/T18204.1~18204.30、公共场所卫生标准检验方法

GB/T19000质量管理体系、基础和术语

GB/T19004.2质量管理和质量体系要素第2部分：服务指南

WS205公共场所用品卫生标准

3、术语和定义

下列术语和定义适用于本部分。

3.1、摄影服务组织、photography、service、organization

运用照相机及相关器具，为顾客提供专业摄影和相关技能服务（如：化妆），及其服务过程的结果——照片，和其他相关产品的服务组织。

注：包括“摄影公司”、“照相馆”、“影楼”、“摄影社”、“摄影工作室”等。

3.2、感觉性质量、sensory、quality

指以感觉器官作测量工具进行测试的质量特性。检验是靠比较来完成的。

4、服务场地、设施

4.1、服务场地

4.1.1、摄影服务组织应有固定的营业场所。

4.1.2、组织名称应与经营规模相适应，字号牌匾的文字书写应规范醒目。

4.1.3、营业厅的布置应美观舒适，有文化艺术氛围。

4.1.4、品牌加盟连锁组织应使用统一标识，统一的橱窗陈列、样品展示和装饰，统一的工作人员服饰。

4.2、服务设施、设备

4.2.1、照相机应至少配备单镜头反光系列以上等级的相机一台。使用数码相机提供摄影服务的组织，照相机应配备单镜头反光系列、600万像素以上的数码相机，并配有不少于一台适用的电脑及专业软件。

注1：提供广告（商业）摄影、团体照摄影服务的组织，应配备有中、大画幅相机，或宽幅相机、长条转机、1000万像素以上数码相机，以满足顾客要求。

注2：仅提供证件照摄影服务组织除外。

4.2.2、摄影室应配备摄影服务适用灯具五只以上。

4.2.3、摄影室应配备与服务项目相适应的布景、实景及道具。

4.2.4、提供涉及人像摄影服务（如：艺术人像摄影、婚纱摄影、时装摄影等）的组织，应配备单独隔离的更衣室；适合化妆造型需要的化妆台（区域），以及人像摄影服务所需的服装饰品等。

4.2.5、应配备符合要求的消防设施。

5、摄影服务流程

5.1、摄影服务工作阶段

门市接待—→形象造型←→拍摄—→看样—→后期制作—→取件—
→顾客意见分析改进

注：因实际服务项目的不同（如：婚纱摄影与产品摄影、证件照拍摄等），服务阶段有所不同。

5.1.1、门市接待

营业员在接待顾客时，应介绍摄影服务组织的服务项目，通过展示样片、样本和样品，让顾客充分了解组织的服务能力，感受产品的样式、表现风格和质量，说明服务收费标准及合同格式条款。在顾客知情的情况下，签定服务合同，开具票据，收取应/预收款项。服务合同签定后，应建立顾客资料档案，以便沟通联络。

5.1.2、形象造型

化妆师应根据合同约定的内容，为顾客提供服务，服务的基本程序是：穿戴合适的服饰、化妆、梳理发型等。

5.1.3、拍摄

摄影师应根据合同约定的内容，为顾客提供拍摄服务。在提供顾客要求的人体摄影服务时，应谢绝与摄影无关人员入场。

5.1.4、看样

营业员应事先核对合同约定和服务内容的一致性。在看样中，营业员应协助顾客选片，办理顾客确认手续；征询顾客补充服务需求（如：加选、加印、加放等），展示样片、样本和样品，说明收费标准，开具票据，收取应收款项。确因服务存在缺陷，应主动向顾客道歉，建议重新为其提供服务，并约定重新提供服务的内容、数量、日期等事项。

5.1.5、后期制作

后期制作人员应根据合同约定进行加工制作。后期制作基本程序：影像整修（笔墨整修或电脑整修），美术设计，影调、色彩、反差调整，影像输出和装裱等。加工完成后的照片及相关产品，应符合规格尺寸；影像清晰，影调、色彩还原适合画面表现需要；裁切方正，装裱工整平服，无污渍；感觉性质量应接近或超过所展示的样片、样本水平。提供的相关产品，应与样品规格一致。

对于后期制作（照片输出）委托给外部组织的摄影服务组织，应实施“谁销售谁负责”。以确保发生不合格品时，顾客投诉和索赔的可追溯性。

5.1.6、取件

营业员应事先核对合同约定和服务内容的一致性。提交商品应与顾客当面清点验收。

确因商品存在缺陷，应主动向顾客道歉，建议重新为其制作。服务产品（如：底片、数字图像文件等）遗失，应予赔偿。注：依据相关法律法规

规，赔偿应为“退一赔一”，定单中特别约定的按约定赔偿。

5.1.7、顾客意见分析和改进

摄影服务组织应在服务过程中，以及完成后，注意收集顾客的意见，并加以分析，不断改进，以提高顾客的满意度。

5.2、样片、样本和样品

由于摄影的质量特性中（如：影调、色彩的还原，审美特性等），不可能用仪器来测定，由视觉感觉来判断。摄影服务组织在服务中，除了在签合同时，充分阐明可定量服务要求外，应采取展示能代表摄影服务组织服务能力和工艺水平的样片、样本和样品的方法反映产品特性。样片、样本应由直接为顾客服务的内部人员（摄影师、化妆师）完成，不得从组织外部获取。

注：样片、样本和样品是为顾客服务的依据，具有不可替代性。部分提供外部获取的样片、样本，将被认为是误导和欺诈顾客；不能提供服务组织内部完成的样片、样本，将被认定为无提供该项服务的资格。

6、服务场所卫生要求

6.1、服务场所应有机械通风设备。有空调装置的服务场所，新风量不低于20立方米/(小时·人)，进风口应远离污染源。

6.2、服务场所内应清洁整齐，垃圾日产日清。

6.3、服务场所禁止吸烟。

6.4、大中型摄影服务场所宜设顾客卫生间。卫生间应有良好通风排气装置，做到清洁、无异味。

7、用品卫生要求

7.1、卫生要求

服务场所供顾客使用的用品，应符合国家有关质量和卫生标准，经清洗消毒后，各类物品需达到的卫生要求如下：

- 服饰应达到清洁整齐，无污渍、破损、毛发，不得检出大肠菌群。
- 美肤美发美甲工具应达到表面清洁，无污渍、异味，不得检出大肠菌群、金黄色葡萄球菌。
- 与皮肤接触的其他用品应达到表面清洁，无污渍、异味，不得检出大肠菌群。

7.2、采样检验方法

本章的监测检验方法应按GB/T、18204.1~18204.30《公共场所卫生标准检验方法》执行。

8、从业人员要求

8.1、摄影师

8.1.1、应具有合法的职业资格证书。

8.1.2、应能提供由其本人完成的，与其摄影服务项目相关的摄影作品样本。

8.2、化妆师

8.2.1、应具有合法的职业资格证书。

8.2.2、应能提供由其本人完成的化装造型效果照片样本。

8.2.3、应持有县级以上卫生部门签发的《健康证》。

8.3、营业员

8.3.1、应具有合法的职业资格证书。

8.3.2、应具备沟通能力与摄影技艺基本知识。

8.4、从业人员服务基本要求

8.4.1、遵守职业道德规范。

8.4.2、仪表仪容应端庄、大方、整洁，应挂牌服务。

8.4.3、表情应自然、和蔼、亲切，提倡微笑服务。

8.4.4、举止应文明、端庄、主动。

8.4.5、语言应文明礼貌，简明清晰，提倡讲普通话。

附、录、A

（资料性附录）

摄影业摄影服务合同示范文本

A.1、操作规范

A.1.1、摄影服务组织在摄影服务中的各类服务项目（包括化妆、服饰等）和收费标准，宜汇集成册，并向顾客明示。

A.1.2、摄影服务组织在承接顾客摄影服务业务时，应根据为顾客提供的服务及商品，填制摄影业务合同，内容包括：

——顾客资料；

——约定的拍摄要求、服务项目及拍摄时间；

——提供的商品；

——总价及支付方式；

——定金法则；

——保管责任；

——其它事项；

A. 1. 3、合同应由订立双方签字。

A. 1. 4、影摄业务合同中，应以醒目字体，标题字号不小于四号字，正文字号不小于六号字，注明供方提供的合同格式条款。

A. 2、摄影业摄影服务合同示范文本（略）

A. 3、摄影业纪实（婚礼）摄影服务合同示范文本（略）

第2部分：摄像服务规范【SB/T10438.2—2008】

1、范围

SB/T10438本部分，规定了摄像服务组织应具备的服务场地、设施；摄像服务过程及要求；服务场地、用品卫生要求、从业人员要求。

本部分适用于摄像服务法人组织。

2、规范性引用文件

下列文件中的条款通过SB/T10438.2-2008本部分的引用而成为本部分的条款。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部分。然而，鼓励根据本部分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部分。

GB9670、商场（店）、书店卫生标准

GB/T18204.1~18204.30、公共场所卫生标准检验方法

GB/T19000质量管理体系、基础和术语

WS205公共场所用品卫生标准

3、术语和定义

下列术语和定义适用于SB/T10438的本部分。

3.1、摄像服务组织、video、service、organization

运用摄像机及相关器具，为顾客提供专业摄像和相关技能服务（如：视频编辑）及其服务过程的结果——含有音频、视频的相关载体，和其他相关产品的服务法人组织。

注：包括“影视公司”、“广告公司”、“文化传媒公司”、“多媒体制作公司”、“婚礼服务公司”等。

3.2、素材、material

用于编辑视频文件所需要用到的所有具有合法版权的影像资料。包括：拍摄所得的视频图像、声音、照片等原始影像资料，以及历史资料中的视频图像、声音、照片等。其形式可以是资料实物，也可以是数字文件。

3.3、感觉性质量、sensory、quality

以感觉器官作测量工具进行测试的质量特性。如：影调、色彩的还原，影像表现手法和审美特性等。检验是靠比较来完成的。

4、服务场地、设施

4.1、服务场地

4.1.1、摄像服务组织应有固定的营业场所。

4.1.2、组织名称应与经营规模相适应，字号牌匾的文字书写应规范醒目。

4.1.3、营业厅的布置应美观舒适，有文化艺术氛围。

4.1.4、加盟连锁组织应使用统一标识，统一的工作人员服饰。

4.2、服务设施、设备

4.2.1、应至少配备准专业级以上等级的摄像机一台。

注：提供视频广告摄制、专题片摄制服务的组织，应配备有广播级摄像机或广播级后期制作设备，以满足顾客要求。

4.2.2、接待区域应配备音视频播放设备。

4.2.3、编辑室应配备与服务项目相适应的视频编辑制作设备及专业软件。

4.2.4、器材室设备应有专人负责保管。应建立必要的防盗安全措施。

4.2.5、营业场所应配备符合消防要求的必要设施。

5、摄像服务流程

5.1、摄像服务工作阶段

摄像服务工作阶段流程见图1

前期沟通——→签约——→拍摄——→后期制作——→取件——→顾客意见分析改进图1、摄像服务工作阶段流程图

注：因实际服务项目的不同，服务阶段可有所不同。

5.1.1、前期沟通

营业员在接待顾客时，应介绍摄像服务组织的服务项目，通过展示样片、样品，让顾客充分了解组织的服务能力，感受产品的结构样式、表现风格和质量，说明服务收费标准及合同格式条款，合同文本示例参见附录A。注：提供视频广告摄制、专题片摄制服务时，应在充分了解顾客需求的基础上，为其确立主题创意，风格表现等基本框架内容。

5.1.2、签约

在顾客知情的情况下，签定服务合同，开具票据，收取应/预收款项。服务合同签订后，应建立顾客资料档案，以便沟通联络。

5.1.3、拍摄

摄像师应根据合同约定的内容要求，为顾客提供拍摄服务。

注：提供视频广告摄制、专题片摄制服务时，在拍摄前还需完成拍摄脚本的撰写，制定拍摄计划等必要的拍摄前期准备工作。

5.1.4、后期制作

后期制作人员应根据合同约定进行编辑制作。后期制作基本程序：编

辑所需素材的采集，整理；画面编辑；字幕制作；配乐，声音合成；视频文件输出及压缩，光盘刻录等。加工完成后的光盘（相关载体）及相关产品，应符合影像稳定、清晰的基本要求。DVD \geq 450线，VCD \geq 250线，广播级播放载体以播放媒体要求为准。声音信号输出电平 \leq -3db，广播级播放载体以播放媒体要求为准。画面影调、色彩还原应适合主题内容或情景表现需要。感觉性质量应接近或超过所展示的样片水平。提供的相关产品，应与样品规格一致。

对于后期制作（音视频编辑）委托给外部加工的摄像服务，应实施“谁销售谁负责”。以确保发生不合格产品时，顾客投诉和索赔的可追溯性。

5.1.5、取件

营业员应事先核对合同约定和服务内容的一致性。交付商品应与顾客当面清点验收。

确因商品存在缺陷，应主动向顾客道歉，宜重新为其制作。服务产品（如：像带、视频光盘等）遗失，应予赔偿。

注：依据相关法律法规，赔偿方式为“退一赔一”，合同中有特别约定的按约定赔偿。

5.1.6、顾客意见分析和改进

摄像服务组织应在服务过程中，以及完成后，注意收集顾客的意见，并加以分析，不断改进，以提高顾客的满意度。

5.2、样片、样品

摄像服务组织在服务中，除了在签定合同时，充分阐明可定量服务要求外，应采取展示能代表摄像服务组织服务能力和工艺水平的样片、样品

的方法反映产品特性。样片应由直接为顾客服务的内部人员完成，不得从组织外部获取。

注：样片、样品是为顾客服务的依据，具有不可替代性。部分提供外部获取的样片，将被认为是误导和欺诈顾客；不能提供服务组织内部完成的样片，将被认定为无提供该项服务的资格。

6、服务场所卫生要求

6.1、服务场所应有通风设备。有空调装置的服务场所，新风量不低于20、 $m^3/(h \cdot 人)$ ，进风口应远离污染源。

6.2、服务场所内应清洁整齐，垃圾日产日清。

6.3、服务场所禁止吸烟。

6.4、大中型摄像服务场所宜设顾客卫生间。卫生间应有良好通风排气装置，做到清洁、无异味。

7、从业人员要求

7.1、摄像师

7.1.1、应取得国家有关部门颁发的资格证书或有关行业组织及机构颁发的培训合格证书,持证上岗。

7.1.2、能提供由其本人完成的，与其摄像服务项目相关的摄像作品样本。

7.2、视频编辑师

7.2.1、应取得国家有关部门颁发的资格证书或有关行业组织及机构颁发的培训合格证书,持证上岗。

7.2.2、能提供由其本人完成的视频作品。

7.3、营业员

7.3.1、应取得国家有关部门颁发的资格证书或有关行业组织及机构颁发的培训合格证书,持证上岗。

7.3.2、具备沟通能力与摄像技艺基本知识。

7.4、从业人员服务基本要求

7.4.1、遵守职业道德规范。

7.4.2、仪表仪容端庄、大方、整洁,应挂牌服务。

7.4.3、表情自然、和蔼、亲切,提倡微笑服务。

7.4.4、举止文明、端庄、主动。

7.4.5、语言文明礼貌,简明清晰,提倡讲普通话。

附、录、A

(资料性附录)

摄影业摄像服务合同示范文本

A.1、操作规范

A.1.1、摄像服务组织在摄像服务中的各类服务项目和收费标准,应明码标价或按合同约定。

A.1.2、摄像服务组织在承接顾客摄像服务业务时,应根据为顾客提供的服务及商品,填制摄像服务合同,内容包括:

——顾客资料;

——约定的拍摄要求、服务项目及拍摄时间;

——提供的商品;

——总价及支付方式;

——定金法则；

——保管责任；

——其它事项；

A. 1. 3、合同应由订立双方签字。

A. 1. 4、摄像服务合同中，应以醒目字体，标题字号不小于四号字，正文字号不小于六号字，注明供方提供的合同格式条款。

A. 2、摄影业摄像服务合同示范文本（略）

第3部分：照片输出服务规范【SB/T10438.3—2009】

1、范围

SB/T10438的本部分规定了照片输出服务组织在服务场地、设施等方面应具备的条件，并对照片、多介质材料影像输出服务流程和影像产品质量、环境保护、从业人员等方面提出了要求。

本部分适用于照片输出服务组织。

2、规范性引用文件

下列文件中的条款通过SB/T10438.3-2009的本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注明日期的引用文件，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部分。然而，鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本适用于本部分。GB9670、商场（店）、书店卫生标准GB/T18204.1~18204.30、公共场所卫生标准检验方法GB/T19000、质量管理体系、基础和术语（GB/T19000—2000, ISO9000:2000, IDT）GB/T22455—2008、数码照片输出机WS205、公共场所用品卫生标准SB/T10438.1—2007 摄影业服务规范第1部分：摄影服务规范HG/T3680—2000、彩色胶卷和相纸照片冲洗加工技术规范中华人民共和国职业分类大典。

3、术语和定义

下列术语和定义适用于SB/T10438的本部分。

3.1、照片输出服务组织、photography、output、service、organization

运用照片冲印设备，采用银盐药液进行相纸照片输出；运用数码照片输出机（非银盐类输出），采用专业打印墨水进行相纸照片输出和多介质材料影像输出，为顾客提供照片、多介质材料影像输出和影像产品制作的服务组织。注：包括“彩扩店”、“图片社”、“快印店”、“影像输出公司”等。

3.2、多介质材料影像、multi-media、material、image

采用适合数码照片输出机输出的不同材料打印介质进行影像输出，输出的影像清晰，影调，色调还原符合影像制作要求，宜具有耐水性、室内耐光性的多介质材料影像产品。

SB/T10438.3-××××

3.3、影像产品、image、products

将照片与相册，相框装裱或制作冷裱、热裱照片，仿水晶效果的照片等产品；将多介质材料影像与装饰配件装裱，提升艺术效果，便于展示、保管收藏的影像产品。

3.4、感觉性质量、sensory、quality

以感觉器官作测量工具进行测试的质量特性。如：相纸照片的影调、色彩的还原，影像产品的审美性等。检验是靠比较来完成的。

3.5、具有纪念意义的照片、a、photograph、of、memorial、significance

拍摄内容重要，且难以重拍或者复制的照片。

3.6、保值服务、value、maintenance、service

顾客认为具有纪念意义的照片进行输出时，服务组织与顾客协商一致并作出书面约定，约定保值服务金额和保值责任，因服务组织责任造成电

子影像文件（胶片）损坏、丢失的，应当根据与顾客约定的保值金额予以赔偿。

4、服务场地和设施、设备

4.1、服务场地

4.1.1、照片输出服务组织应有固定的营业场所，组织名称应与经营规模相适应，字号牌匾的文字书写应规范醒目，营业厅布置应符合行业特点，体现出服务组织的经营特色并根据经营规模，服务项目，应合理的划分出接待服务区和工作区。

4.1.2、服务区、工作区应设置指示牌、标志牌。

4.1.3、应安装与其配套的通风，制冷，供暖等设施、设备。

4.1.4、连锁经营服务组织应规范的使用企业形象设计（VI）、统一的橱窗陈列、样品展示，统一的工作人员服饰。

注：冒用连锁经营服务组织名称、标识，将被认定是误导和欺诈顾客。

4.2、服务设施、设备

4.2.1、照片输出服务组织，因经营规模，服务项目的不同，应配置与其相适应的设施、设备。

——配备数码照片扩印机（具备胶片扩印功能的应配备冲卷机）和2台以上适合影像、图形处理的计算机及专业扫描仪，光盘刻录机、数据线、读卡器等设备。——提供大幅面照片输出服务，应配备冲纸机、数码照片放大机，并配备与照片制作输出数量相应的计算机和具有备份功能的存储服务器等设备。

——提供打印输出照片、多介质材料影像服务，应配备符合输出要求的数

码照片输出机，参见GB/T22455—2008《数码照片输出机》。

——提供电子相册制作服务，应配备专业制作软件和模板等。

——提供影像产品制作服务，应配备冷裱机、真空热裱机、淋膜机、一体成型相册制作组装设备，相框加工制作等设备。

4.2.2、库房应符合储存保管感光材料和其它耗材的要求：

——建筑坚固，锁具齐备，墙皮不易脱落，地面坚固平整，安装固定灯具和开关；

SB/T10438.3-××××

——通风良好或者安装机械通风设备；

——制冷，供暖设施、设备安装合理，不易发生漏水现象，不可设有上下水主管道和供排水设施。

4.2.3、应有符合要求的污水排放设施和固体废物回收容器。

4.2.4、应有符合要求的消防设施。

5、照片、多介质材料影像输出服务工作流程。

5.1、照片、多介质材料影像输出工作阶段。

照片、多介质材料影像输出服务工作阶段流程。

门市接待→收件→收银→影像修整设计→输出→后期制作→质检→包装→付件→顾客意见分析改进

注：因实际服务项目的不同，如：电子影像文件修整设计输出和直接输出等，服务阶段可有所不同。

5.1.1、门市接待

营业员在接待顾客时，应根据顾客提出的需求介绍服务项目，明码标

价，实行服务合同销售办法。

——向顾客提供真实的信息，对顾客询问的有关事宜，作出合理恰当的答复；

——向顾客推介影像产品，展示样片、样本和样品时，让顾客充分了解服务组织的服务能力，感受影像产品的样式和质量；

——向顾客说明服务收费标准及合同格式条款等内容，服务合同文本示例参见附录A。

5.1.2、收件

营业员在承接胶片冲洗，照片、多介质材料影像输出业务时，应对胶片、电子影像文件进行查验。

——验明胶卷的品牌和暗盒外观；

——验明影像存储介质是否存在质量问题或已损坏，复制电子影像文件；

——在顾客知情的情况下，签定服务合同，并注明顾客特殊约定等事项；

——服务合同签定后，应建立顾客资料档案，以便沟通联络；——根据合同约定的内容，填写本组织加工流程单。

注：顾客特殊约定。如：具有纪念意义的照片保值服务；影像色彩还原需要特殊色调；顾客与服务组织约定的其它事项等。

5.1.3、收银

收银员为顾客开具发票（收据），收取应（预）收款项，为顾客提供结算服务。

5.1.4、数码影像修整设计

计算机操作员应使用正版的数码影像修整设计软件，模板等修整设计

工具，根据工作流程单按照操作程序进行数码影像修整设计和数据传输，数码影像修整设计操作文本示例参见附录B。

5.1.5、手工笔墨照片、底片修整

暗房师修整后的照片或底片应富有质感和立体感，层次丰富，光泽柔和，笔纹简洁，虚实结合，去留合理，修整完美，无重笔、无漏花，照片或底片的缺陷得到弥补或美化。

5.1.6、输出

冲印师（含：暗房师、彩色扩印员）应按照银盐药液输出照片的检验规则，进行控制条冲洗日常检验，控制条冲洗操作文本示例参见附录C；应按照数码照片输出机（非银盐类输出）输出的要求，进行照片、多介质材料影像输出：

SB/T10438.3-××××

——按照规定标准配制冲洗药液，并严格按照存储条件进行保管，按照工作程序进行冲洗黑白胶片和彩色胶片；

——按照黑白胶片的密度、反差、选配相纸，彩色胶片要根据不同品牌特点、密度和拍摄内容主题进行试样，并合理的剪裁构图，印制,放大符合要求的黑白或彩色照片；

——按照加工流程单标注的规格尺寸及要求进行扩印，应保证影像清晰，影调，色彩还原适合画面要求，保证照片中拍摄人物，景物的整体效果，常规照片尺寸规格表参见附录D；

——按照加工流程单标注的打印输出照片、多介质材料影像的规格尺寸及要求进行输出，选择打印耗材（不同介质打印材料、墨水、相纸等），设

置数码照片输出机输出走纸精度，输出符合要求的照片、多介质材料影像。

5.1.7、后期制作

美工根据工作流程单，按照制作程序制作影像产品，采用玻璃，金属等易碎或其它硬质材料制作影像产品装饰配件时，应保证安全使用。

——制作的影像产品，应符合规格尺寸要求，裁切方正，装裱工整平服，装饰配件粘合或镶嵌牢固，无污染，装裱精美；

——感觉性质量应接近或超过本组织为顾客提供的样片、样本和样品的制作工艺水平；

——检验核对制作的影像产品，做到不误件、不漏件；

——检验合格的影像产品，应粘贴“检验合格证”注明组织名称、产品名称、规格尺寸、制作时间，并加盖检验工作人员印鉴，影像产品检验合格证文本示例参见附录E；

——委托外部服务组织制作的影像产品，应实行“谁销售，谁负责”，以确保发生不合格产品时，顾客投诉和索赔的可追溯性。

5.1.8、包装

服务组织应向顾客有偿的提供影像产品包装，提供的包装不仅方便顾客取件时携带影像产品，还应便于影像产品的保管收藏。随包装宜提供影像产品随行文件，影像产品保存和使用安装说明书及安装配件（如：膨胀螺钉等），影像产品保存和使用安装说明书示例参见附录F。包装范围：

——影像产品；

——胶片封套；

——光盘封套；

——其它影像产品。

5.1.9、附件

营业员事先核对交付顾客的影像产品是否与合同约定相符合，检查产品合格证，产品随行文件和安装配件是否齐备，交付的影像产品应与顾客当面清点验收。

——影像产品存在质量缺陷，应主动向顾客道歉并重新为其制作；

——未按合同约定时间交付的影像产品，在与顾客协商一致的情况下，另行约定取件时间；

——影像产品遗失或者损坏（包括：胶片、数码影像文件），应重新制作或赔偿。

注：赔偿为“退一赔一”，合同中有特殊约定的按约定执行，参见《中华人民共和国消费者权益保护法》。5.2、顾客意见分析改进

照片输出服务组织在服务过程中及服务工作完成后，应注意收集顾客意见并加以分析，不断改进提升顾客的满意度。

6、样片、样本和样品、

SB/T10438.3-××××

6.1、照片，多介质材料影像的影调、色彩还原等质量特性，不宜用仪器进行测定，通常是依据感觉性质量，根据比较检验的方法进行测定。服务组织在接待顾客及签定服务合同时，应说明可定量提供的影像产品制作工艺要求，同时展示代表服务组织影像输出和制作工艺水平的样片、样本和样品，反映服务能力及影像产品特性。

6.2、样片应由直接为顾客进行照片、多介质材料影像输出的服务组织工

作人员（冲印师、计算机操作员）制作完成。

6.3、样本、样品应由直接为顾客进行影像产品制作的服务组织工作人员（美工师）制作完成。

6.4、从服务组织外部获取的样片、电子影像文件或底片，应与著作权人或组织签定相关的协议。

6.5、从服务组织外部获取的样本、样品，应采用相同的制作工艺和制作材料进行复制，并与向顾客推介展示的样本、样品相同。

注：样片、样本和样品是为顾客服务的依据，具有不可替代性，不能提供本组织内部制作的样片、样本，将被认定为无提供该项服务的资格。

7、产品质量要求

产品质量要求不仅限于以下提及的产品，还应包括：采用相纸照片制作的影像产品；采用非相纸材料输出影像制作的影像产品，产品应符合国家有关质量和环保要求及影像产品的特点。

7.1、照片、多介质材料影像外观质量

照片、多介质材料影像应无污物、无破损、无划痕、无黑边等，裁切整齐。

7.2、彩色负片外观质量

冲洗出的彩色负片应无水渍、无污物、无划痕、通透性好，彩色负片、照片外观质量参见HG/T3680-2000《彩色胶卷和相纸照片冲洗加工技术规范》。

7.3、照片淋膜液淋涂外观质量

应使用符合环保要求的淋膜液，保证安全使用，相纸照片表面淋膜液淋涂操作文本示例参见附录G，并应达到以下要求：——照片膜层应有附

着力，相册展开至180°时，照片膜层应有延展性，照片不卷曲，照片压痕处耐折不易损坏；

——照片膜层均匀透明，不起泡，照片色彩、影调无变化；

——照片膜层应无化学残留气味，具有耐水性并可用水或乙醇进行清洁擦拭。

7.4、一体成型相册

7.4.1、将相册打开至180°时，应呈现一张无缝，满幅的照片。

7.4.2、应采用符合环保要求的制作材料，保证安全使用，制作相册规格尺寸允许范围内的误差值，符合一体成型相册制作组装设备制造商提出的标准，并应达到以下要求：

——相册封皮安装（粘合）牢固，装饰面板及配件不开裂，不变形等；

——相册封皮、内页无裁切刀痕、毛刺，无胶粘残留痕迹；

——制作平整，裁切方正，书脊（书背）和内页压痕处，压痕平直，压痕深度适当；

——相册内页照片表面淋膜涂层均匀，不脱落，无异味；

——相册内页照片与背板粘合牢固，不开胶，不起泡等。

注：以上提及的要求同样适合于传统手工装裱相册。

7.5、仿水晶照片

7.5.1、制作仿水晶效果的照片应采用符合环保要求的替代材料，保证安全使用，经过制作工艺处理，照片表面应呈现出透明，光亮的仿水晶效果。

7.5.2、制作的仿水晶照片，应达到以下要求：

SB/T10438.3-××××

- 照片与背板粘合牢固，制作平整，裁切方正，照片表面涂层均匀；
- 产品无异味，无超标化学物质残留物；
- 用于产品装饰的材料和配件，应裁切整齐，粘合或者镶嵌平整牢固。

7.6、多介质材料影像产品

7.6.1、运用数码照片输出机在多介质材料上打印输出影像（如：化纤织物、仿皮革材料等，附着涂层的打印材料），构图合理，影像清晰，影调，色彩还原适合画面要求并采用粘合、粘贴材料将装饰配件固定或者镶嵌在画面中，与画面整体有机的结合，装裱精美。

7.6.2、打印输出照片、多介质材料影像采用的耗材（如：墨水、多介质打印材料、打印相纸），宜采用数码照片输出机制造商经过测试推荐使用耗材的同时，可选用替代耗材，替代耗材应由销售商提供耗材生产企业质量测试文件。同时在耗材产品随行文件中应注明有关质量标准：

- 照片的耐水性，室内耐光性；
- 多介质材料影像产品的耐水性，室内耐光性；
- 其它应具备的质量要求。

注：检验照片、影像产品规格尺寸误差值，应用精度1、mm钢板尺进行测量。

8、环境保护要求

8.1、服务组织采用银盐药液进行相纸照片输出过程中产生的废药液，应设置专门的收集存储容器，进行集中处理，参见《中华人民共和国污水排放标准》。

8.2、服务组织在照片输出、加工制作影像产品过程中产生的固体废物，

应分类收集，集中处理，参见《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》。

8.3、废弃的打印墨头、墨盒，打印材料进行分类收集，集中处理；废弃的相册制作材料，仿水晶照片制作材料，非木质合成材料相框，胶粘剂和淋膜液容器及其它废弃材料，分类收集，集中处理。

8.4、影像产品包装物，应采用符合环保要求的材料制作。

9、服务场所卫生要求

9.1、服务场所应有通风设备，有空调装置的服务场所，新风量不低于20m³（h·人），进风口应远离污染源。

9.2、服务场所内应清洁整齐，垃圾及时清理。

9.3、服务场所禁止吸烟，并在醒目处设置禁止吸烟标志牌。

9.4、大中型照片输出服务场所应设顾客卫生间，卫生间应有良好的通风排气装置，做到清洁，无异味。

9.5、服务场所提供顾客使用的用品，应符合国家有关卫生标准，监测检验方法应按照GB/T18204.1~18204.30《公共场所卫生标准检验方法》执行。

10、从业人员要求

10.1、专业技能基本要求

从业人员应具备相应的专业技能，鼓励从业人员取得国家有关部门颁发的《职业资格证书》或有关行业组织颁发的《培训合格证书》持证上岗，参见《中华人民共和国职业分类大典》。

10.1.1、营业员

应具备语言沟通能力和照片输出及影像产品制作的基本知识。

SB/T10438.3-××××

10.1.2、计算机操作员

应具备操作计算机（包括：附加设备）和使用专业软件的技能及专业知识，设计制作符合要求的照片及多介质材料影像。

10.1.3、冲印师（含：暗房师、彩色扩印员）应具备按照标准配制冲洗药液，操作照片输出设备和数码照片输出机的技能及专业知识，输出符合要求的照片、多介质材料影像。

10.1.4、美工

应具备照片装裱和制作影像产品的技能和美术设计专业知识，制作出符合要求的影像产品。

10.1.5、收银员

应具备相应的专业知识，按照照片，影像产品的规格尺寸和价格收取应（预）收款项，开具票据，核对营业收入。

10.1.6、保管员

应具备感光材料及其它相关商品的储存保管专业知识，对商品进行验收，保管，调货，付货等工作。

10.1.7、技术总监

应持有所从事专业（工种）技师《职业资格证书》，掌握较全面的专业技术。

10.1.8、经理

应具备相应的经营管理能力和专业知识，制定经营计划并组织实施完成。

10.2、服务基本要求

10.2.1、遵守职业道德规范。

10.2.2、仪表仪容应端庄、大方、整洁，应挂牌服务。

10.2.3、表情自然、和蔼、亲切，提倡微笑服务。

10.2.4、举止文明、端庄、主动。

10.2.5、语言文明礼貌，简明清晰，提倡讲普通话。

SB/T10438.3-××××

附录A

（资料性附录）

照片输出、影像产品制作服务合同示范文本

A.1、操作规范

A.1.1、照片输出服务组织提供的各类服务项目和收费标准应在服务场所明示，供顾客选择。

A.1.2、照片输出服务组织在承接照片输出、影像产品制作业务时，应根据为顾客提供的服务及商品，填写照片输出、影像产品制作服务合同。内容包括：

——顾客资料；

——提供影像商品；

——价款结算方式；

——违约责任；

——保值服务；

——保管责任；

——约定内容。

A. 1. 3、合同应由订立双方签字。

A. 1. 4、照片输出及影像产品制作业务合同中，应以醒目字体，标题字号不小于四号字，正文不小于六号字，注明供方提供的合同格式条款。

SB/T10438. 3-××××

A. 2、照片输出、影像产品制作服务合同示范文本

××××照片输出、影像产品制作服务合同、 年、月、日、No: 0000000000

经营地址、顾客姓名、联系电话、联系地址

价款、取件时间、经办人签字、电话、顾客签字

提供影像产品

照片输出

本栏内应注明照片输出有关内容：

1. 照片名称用“吋”表示，单位名称用“张”表示，收款金额用“元”表示，如：4吋照片、20吋照片等，规格用“毫米”表示，如：mm×mm；
2. 采用银盐药液或非银盐类设备进行照片输出；
3. 照片耐水性和室内耐光性；
4. 其它与照片输出有关的内容等。

顾客须知/注意事项

1. 本合同一式三份，经店方盖章，经办人、顾客签字生效，系取件的凭据，请妥善保管。付款以收据（发票）为凭证。

2. 如需付定金，其定金数额不得超过定单标的额的20%，顾客将余款付清

后,店方进行加工制作。

3. 违约责任：顾客违约，定金不予退还；店方违约，双倍返还。

4. 店方应当场验明顾客提供存储介质中存储的数码照片数量，按照顾客要求的照片输出数量，将电子影像文件进行存储、备份后将存储介质原件交还顾客。

5. 店方应当场验明胶片是否原已损坏或原本存在质量问题。

6. 顾客认为照片内容重要的，应事先作出声明，由店方与顾客协商一致并做出书面约定，约定保值服务金额和保值责任。

7. 顾客超过规定时间六个月未取件的，店方不负保管责任。

8. 店方在顾客取件后一周内删除电子影像文件。

相册、本栏内应注明相册有关内容：

1. 相册名称、样式、数量，规格用“吋”表示，如：18吋相册等；

2. 照片入册数量用“张”表示，收款金额用“元”表示；

3. 装裱方式，如：一体成型相册或传统手工装裱相册；

4. 其它与相册装裱有关的内容等。

相、框、本栏内应注明相框有关内容：

1. 提供的相框样式、规格、用“吋”表示长和宽度；如：、/名称、吋/规格、元/单价；

2. 产品名称应符合相框材质或制作工艺及相框的特征，如：仿琉璃、铁艺、木制相框等；

3. 其它与相框装裱有关的内容等。

约定内容

(盖章有效)

影像产品、本栏内应注明影像产品有关内容：

1. 采用相纸照片制作的影像产品，如：仿水晶效果照片、热裱照片、仿板画效果和仿油画效果的影像产品等；
2. 采用非相纸材料输出影像制作的影像产品，应符合环保要求及影像产品的特点，产品名称应符合影像产品的特征或以输出材料命名，如：挂毯、绢丝挂轴等；
3. 规格用“吋”表示，收款金额用“元”表示；
4. 采用数码影像文件制作可播放的视频影像产品，如：电子相册等；
5. 其它与影像产品有关的内容等。

SB/T10438.3-××××

附录、B

(资料性附录)

数码影像修整设计操作示范文本

B.1、操作规范

B.1.1、计算机操作员应核对计算机存储的数码影像数据文件内容、数量、文件的完整性，并在文件夹中注明工作流程单编号，摄影化妆等操作人员和客户套系资料。

B.1.2、运用计算机采用图像制作软件，并运用曲线、色阶、色彩平衡、色相饱和度等工具，根据影像数据进行合理的调整校正。如：校正曝光、校正白平衡、校正偏色等。

B. 1. 3、运用计算机对已调整校正的数码影像数据文件格式进行转换，将RAW格式转换成TIFF格式或JPEG格式，按输出需求设置准确的分辨率，（一般相纸输出分辨率200PPI~300PPI），并将影像数据文件存储备份。

B. 1. 4、运用计算机对数码影像画面上存在的缺陷部分进行修整。包括：
——由于摄影技术（设备）或化妆技术运用不当造成的技术缺陷；
——恰当的修整顾客面部缺陷，顾客面部明显的标志，如：部位比较明显的痣或刺青等，则不宜进行修整。

B. 1. 5、运用计算机对数码影像画面进行设计，经过美化设计的数码影像应正确的表现摄影作品的创意，拍摄主题内容，文字运用正确，模板套用简洁，画面整洁并保持画面原有的影调。设计内容包括：——画面景深虚实和整体色调处理；——人物肤色调整、脸型和身材修饰；
——画面意境和特殊效果处理，二次构图等；——背景处理和更换等。

B. 1. 6、按照影像输出规格尺寸要求进行排版设计，将设计完成的文件发送至输出校色人员，进行质检和调色。

SB/T10438. 3-××××

附录、C

（资料性附录）

控制条冲洗操作示范文本

C. 1、操作规范

C. 1. 1、应采用药液冲洗控制条，并采用密度计读取密度值，其数值与目标值之差在目标值范围内的，表示药液正常，在控制公差内为警示区，应

及时进行调整。若超出控制公差，应停止冲洗，调整设备，药液合格后再进行冲洗。

C. 1. 2、宜采用数字曝光特性曲线控制条，进行照片工艺检测，其黑白灰数值与密度计存储数值比对相符，是数字化管理及监测照片曝光冲洗的测试方法。

C. 1. 3、药液控制条应由感光材料生产企业制作提供。

C. 1. 4、相纸曝光控制条应由数码照片输出设备制造企业，在调试操作程序中设定。

SB/T10438. 3-××××

附录、D

（资料性附录）常规照片尺寸规格表、

常规照片名称、规格/（mm×mm）、常规照片名称、规格/（mm×mm）1吋2吋3吋

5吋（3R）6吋（4R）7吋（5R）8吋（6R）10吋12吋、28×3733×48、

55×7589×127102×152127×178152×203203×254254×304、

14吋16吋18吋20吋24吋30吋36吋48吋

60吋280×355304×406350×450406×508508×610610×762

762×9141016×12201220×1524

注1：误差值：单边长度500mm以下， $\leq -2\text{mm}$ ， $+3\text{mm}$ ；单边长度500mm以上， $\leq -5\text{mm}$ ， $+10\text{mm}$ 。

注2：特殊要求及60吋以上照片，宜注明详细规格及精度要求。

注3：证件照规格及精度要求，按相关规定执行。

SB/T10438.3-××××

附录、E

（资料性附录）

影像产品检验合格证示范文本

E.1、操作规范

E.1.1、照片输出服务组织应对其制作的影像产品进行检验，并在检验合格的影像产品上粘贴合格证。

E.1.2、合格证宜采用白色不干胶（即时贴）材料制作，标注以下内容：

——产品名称；

——规格尺寸；

——制作时间；

——耐水性；

——室内耐光性；

——检验工作人员印签；

——组织名称；

——其它内容。

E.1.3、影像产品检验合格证中，应以醒目字体，标题字号不小于四号字，正文不小于六号字，注明供方提供影像产品的检验内容，并加盖检验工作人员印签。

E.1.4、采用人工书写时，字体应规范、清晰，合格证宜粘贴在影像产品

背面左下方。

SB/T10438.3-××××

附录、F

（资料性附录）

影像产品保存和使用安装说明书示范文本

F.1、操作规范

F.1.1、照片输出服务组织向顾客交付影像产品时，宜提供随行文件保存和使用安装说明书，和安装配件。

F.1.2、保存和使用安装说明书中提示以下内容：

——相册保存条件；

——仿水晶照片保存条件和使用安装常识；

——多介质材料影像产品悬挂，清洁要求，即，不宜在阳光照射处悬挂和不宜用潮湿物进行清洁处理；

——相框安装常识；

——其它内容；

——提示：影像产品应避免阳光照射，不宜放在干燥或者潮湿处保存。

F.1.3、影像产品保存和使用安装说明书中，应以醒目字体，标题字号不小于四号字，正文不小于六号字，注明供方提供的相关说明和使用安装常识。

SB/T10438.3-××××

附录、G

（资料性附录）

相纸照片表面淋膜液淋涂操作示范文本

G. 1、操作规范

G. 1. 1、操作员在进行淋膜操作时，应戴防护手套和防护眼镜，防止皮肤直接与淋膜液接触，禁止直视紫外线光源。

G. 1. 2、淋膜液在使用前应搅拌均匀，建议使用温度为35℃～40℃。

G. 1. 3、检查待淋膜照片是否存在质量缺陷，并对照片表面进行清洁处理。

G. 1. 4、运用淋膜机将淋膜液均匀的涂到照片表面，通过紫外线光源照射固化形成膜层。

G. 1. 5、在操作过程中不慎将淋膜液溅到皮肤上，应及时用皂液清洗；溅到眼睛中应及时用清水冲洗或到医院就诊。

G. 1. 6、淋膜液应放在库房内干燥阴凉处，并采取严格的避光措施进行保管。

第4部分：摄影器材销售服务规范【SB/T10438.4—2008】

1、范围

SB/T10438的本部分，规定了摄影器材销售服务组织应具备的场地、设施、商品采购、商品销售、售后服务、广告宣传以及从业人员要求。

本部分适用于摄影器材销售服务组织。

2、术语和定义

下列术语和定义适用于SB/T10438.4-2008的本部分。

2.1

摄影器材、Photograph、Equipments

用于摄影、摄像的设备以及相关器材。包括照相机、摄影（像）机及附件，摄影灯具，影像输出设备、后期制作设备以及摄影耗材等；

3、场地、设施

3.1 场地

3.1.1、摄影器材销售组织应有固定的经营场所；

3.1.2严格执行国家有关消防、电梯安全等法律法规。配备必需的消防设备、器材，并按规定定期更换。存放消防设备、器材的位置符合要求。警示标志清晰、醒目。使用说明简单、易懂。采用符合规范的安全信息标志。安全通道有明显标志，保持畅通。

3.2 设施

3.2.1严格执行国家有关环保、节能、环境卫生的法律法规。营业场所的环境应符合相应的卫生标准，各种设备、设施应当保持干净、明亮、整齐、

清洁，并合理设置废物箱。营业场所应当设置禁烟标志。

3.2.2保持通风、排气等设备良好。做好废水、废气、废渣处理工作，防止空气、灯光、噪音等污染。有空调装置的服务场所，新风量不低于 $20\text{m}^3/(\text{h}\cdot\text{人})$ ，进风口应远离污染源。营业场所噪音 $\leq 60\text{dB}$ 。

3.2.3营业场所灯光照明 $\geq 100\text{lX}$ ，以美化购物、消费环境和满足购物、消费需求。营业场所应当设置应急照明，以适应疏散照明、安全照明和备用照明的需要。

3.2.4有条件的营业场所宜为顾客提供便利服务设施，包括自动电梯、残疾人通道、公用电话、自动取款机、盥洗室等。

3.2.5悬挂物体（如：广告牌、店招牌、空调外机等）位置恰当，安装坚固。

3.2.6营业场所应对演示用的电源加以妥善保管，避免对顾客和店员造成意外伤害。

4、商品采购

4.1经营者应建立合理高效的采购管理制度与进货验收制度，应在合同规定的期限内，查验商品的质量和标识；

4.2采购商品时，应对供货商的资质单证及商品质量进行查验和评价。经营者不准采购“三无”商品。在查验供货商资质单证和商品质量（有关单证是复印件时，应验明其真实可靠）应包括下列内容：

——企业法人营业执照，组织机构代码证、税务登记证；

——生产许可证、3C安全认证证书、卫生许可证；

——进口商品应有检验情况通知单、进口商品报关单或进口货物证明书、

海关验收税单、商检证明和中文说明书；

——商标注册证或使用许可及授权证明。

——产品标准号；

——产品质量检验合格证明；

5、商品销售

5.1经营者向顾客提供商品或服务的有关规定和要求，参见《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国价格法》等法律法规的相关规定，并按自身的有关承诺履行义务。

5.2经营者不得销售走私商品、假冒商品、质量不合格商品、三无产品和需强制认证但无“3C”及其他认证标志的商品。

5.3经营者不准以任何形式出售有害顾客身体健康的劣质不合格商品和技术不过关商品；合理降价或赠送等营销活动中不准以不合格商品充当正品，不得降低促销商品的质量和售后服务水平。

5.4商品降价销售，应告知顾客降价的真实原因及真实降幅，如降价原因系处理样品或瑕疵商品，应同时明示瑕疵状态及制造商、零售商豁免的相关义务。

5.5降价销售的商品应同时标明原价。该原价应是指在本次降价前一次在本商场成交的有交易票据的价格。

5.6经营者向顾客提供赠品，应保证赠品符合相应的性能用途与安全要求，并承担赠品的质量责任。

5.7经营者不得将商品原有的组成部分作为赠品。

5.8经营者不得截留和随意处理供应商提供的赠品，应保证赠品能随销售

的主商品一起送达顾客手中。

5.9商品应实行一货一签、准确标明商品名称、产地、型号、销售价格及制造商名称，做到标价准确，货签对位，加盖核价章。

5.10商品销售应开具发票。根据税法规定，如实开具发票，正确规范填写发票内容。发票交顾客核对，确保正确无误。

6、售后服务

6.1经营者应依照有关法律法规和谁销售谁负责的原则，做好售后服务工作，受理解决顾客提出的商品质量问题。由制造商提供的售后服务保证，经营者有责任协助顾客顺利享受售后服务。

6.2需要上门安装或调试的商品，经营者应指派专业服务人员提供安装或调试服务，安装或调试后应得到顾客的书面确认。

6.3经营者应设有专门的服务热线（厂商）并公布于商店醒目处。经营者应选配专人受理顾客投诉和负责事后回访。

7、广告宣传

7.1广告内容合法、健康、真实，有关规定参见《中华人民共和国广告法》

7.2经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的，应保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。

7.3经营者对有关品牌、企业或商品的宣传应真实准确全面，不得含有诋毁他人之内容。

8、从业人员要求

8.1仪容仪表

8.1.1体现文明礼貌的职业形象；着装规范、整洁、得体；

8.1.2仪表端庄大方，举止得当；

8.1.3保持个人卫生。

8.2、职业道德

8.2.1实行买卖公平，童叟无欺；

8.2.2据实向顾客介绍商品、服务的品种、价格、性能、特点、使用、保养、质量保证、售后服务等要素。

8.3服务接待

8.3.1应使用文明礼貌用语；能讲普通话；

8.3.2顾客近柜或进入服务区域，应当适时接待顾客，适度、热情、主动招呼，不诱购、不劝购；

8.3.3耐心为顾客比较、挑选商品或服务，当好参谋。

8.3.4帮助顾客验看商品外观和内在质量，调试商品，核对商品配件、附件。

8.3.5可以试测的商品，要耐心周到、提供方便、给予指导。

8.3.6准确、及时为顾客提供所需的商品或服务，并经顾客当面检验认可。

8.4服务技能

8.4.1掌握本岗位商品、服务的基本知识及技能，并能正确介绍和熟练操作；

8.4.2能熟练使用本岗位配备的设备和设施。

8.4.3鼓励销售人员取得国家有关部门颁发的资格证书或有关行业组织及机构颁发的培训合格证书，持证上岗。

DB

北 京 市 地 方 标 准

DB11/T 103—2008
代替DB11/T 103—1998

摄影业服务操作规程

The photography trade service operation regulations

2008-03-28 发布

2008-07-01 实施

北京市质量技术监督局

发布

前 言

本标准代替 DB11/T 103—1998。

本次修订主要是根据摄影业形势发展，重新定义了摄影业概念，突出了接待服务要求，重新梳理了摄影业服务的过程，增加了与现代数码技术相关的服务内容。

本标准由北京市商务局提出并归口。

本标准起草单位：北京市摄影行业协会。

本标准起草人：陆世芹、王棋山。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

——DB11/T 103—1998。

摄影业服务操作规程

1 范围

本标准规定了摄影业服务操作的接待服务要求、专业服务要求、产品交付要求。

本标准适用于各类摄影业经营者。

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 7916 化妆品卫生标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 摄影业 photography trade

运用照相机、数码设备、灯光设备、感光材料等在室内外拍摄人物、产品、社会活动及风光静物影像，通过影像后期制作工艺，塑造可视画面形象，以及运用冲扩设备、影像输出设备、承载影像介质材料，从事拍摄和后期制作的服务业态。

3.2 摄影 photography

运用摄影设备记录影像的活动。

3.3 化妆 disguise

使用化妆品、装饰品及服装服饰用品塑造被摄人物的活动。

3.4 影像制作 the image manufacture

运用影像制作设备和技术进行影像制作的活动。

4 接待服务要求

4.1 经营者应向顾客提供真实的服务信息，讲清服务合同条款内容，对顾客提出或询问的有关问题，应做真实明确的答复。

4.2 认真听取顾客对摄影服务的具体要求，为顾客提供符合自身服务能力和工艺水平的样片，说明所使用的相关材料的品牌和质地，产品的生产周期和价格。

4.3 按顾客的要求，确定影像产品的规格和拍摄的具体方法。

4.4 对需提供冲扩放大、翻拍、着色服务的，应对底片(胶卷)或相片的质量、外观进行检查，并向顾客做详细说明，使顾客清楚所能达到的服务效果。

4.5 对需提供数码影像制作服务的，应提醒顾客将影像资料进行备份，并使用数码设备直接向顾客展示影像资料，确定制作要求；同时，应对下载的数码影像文件作备份。

4.6 在协商一致的前提下，与顾客签订服务合同或开具服务单据。其内容包括单位或姓名、服务内容、规格、数量、价格，以及看样片和交付影像产品的日期、经手人等，并注明顾客对服务所提出的特殊要求。

4.7 引导顾客到下一服务位置。

注：服务单据应为一式三联。一联存根，一联随封套作为经营者内部各工序操作的工作单，一联作为顾客取件的凭证。

5 专业服务要求

5.1 化妆服务

5.1.1 化妆人员要按照服务合同或服务单据中确定的服务内容提供化妆造型。

5.1.2 询问顾客化妆品过敏史。

5.1.3 合理使用符合 GB 7916 的化妆品。

5.1.4 根据顾客的特点和要求，按服饰搭配、洁面、打粉底、五官刻画、整体造型等步骤为顾客化妆造型。

5.1.5 如需增加收费项目，应事先说明。

5.1.6 化妆造型应符合摄影风格的要求。

5.1.7 化妆完成后引导顾客到下一服务位置。

5.2 摄影服务

5.2.1 摄影人员应按照服务单据与顾客核对服务要求，引导顾客到拍摄位置。

5.2.2 指导或协助顾客对发式、面容、服饰等作必要的修饰和整理。

5.2.3 正确使用摄影设备和材料，合理运用光线，选择拍摄角度和背景、道具，影像记录对号无误。

5.2.4 引导并处理好被摄者的姿势、表情，调动启发人物的情绪，为顾客拍摄。

5.2.5 拍摄完成后，引导顾客到下一服务位置。

5.2.6 摄影人员应随时关闭摄影电源。

5.2.7 摄影人员在外景摄影服务时应向顾客提示安全事项。

5.3 选样服务

5.3.1 接待人员应将影像资料一一向顾客展示，将顾客选中的影像资料详细记录。

5.3.2 对顾客选中的超出约定数量的照片，应为顾客开具补交款收费单据。

5.3.3 对顾客未选用的样片应及时销毁，电子文件应及时删除。

5.4 影像制作服务

5.4.1 冲洗胶片时，应按冲洗工艺的标准要求进行。

5.4.2 胶片制作照片时，应根据底片的密度、反差，选配相纸，合理剪裁，印制或放大质量合格的照片。

5.4.3 数码影像输出时，应适当根据拍摄风格和顾客要求合理进行调整、整修及加工处理，恰当确定输出精度，输出符合质量要求的影像。

5.4.4 进行底片或照片的整修时，应使其达到比较完美的程度。

5.4.5 照片着色应根据原照片的形式内容，将色彩与原影像有机地结合在一起，增强作品的艺术性，达到与顾客约定的要求。

5.4.6 照片装裱时，应根据与顾客的约定和作品风格进行装裱，产品质量达到企业样品展示的标准。

5.5 产品检验服务

5.5.1 在完成操作后，各工序操作人员应检查产品是否与服务合同或服务单据确定的要求相一致，质量是否合格。确认无误后，进行产品包装，签署操作人员的工号。

5.5.2 质量检验人员应按照服务合同或工作单的记载，检验影像成品的质量和数量，将成品交付前台。

6 产品交付服务

6.1 接待人员应按服务合同或服务单据进行核对，将成品一一向客人展示。

6.2 经顾客验收确认后，交付顾客，并收回顾客的取像凭证。

6.3 顾客逾期未取的成品由经营者负责保管六个月，数码照片资料保管两个月。与顾客有特殊约定的，按特殊约定执行。

DB

北京市地方标准

DB11/T 104—2008
代替 DB11/T 104—1998

摄影业服务质量要求

The photography trade service quality requirement

2008-03-28 发布

2008-07-01 实施

北京市质量技术监督局

发布

前 言

本标准代替 DB11/T 104—1998。

本次修订主要是根据摄影业发展需要，增加了对经营环境、经营人员的基本要求，及成品检验内容。

本标准由北京市商务局提出并归口。

本标准起草单位：北京市摄影行业协会。

本标准起草人：陆世芹、王棋山。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

——DB11/T 104—1998。

摄影业服务质量要求

1 范围

本标准规定了摄影行业的基本条件、服务要求、成品检验、服务质量的评定。

本标准适用于摄影业服务质量管理与监督。

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 7916 化妆品卫生标准

DB11/T 103 摄影服务操作规程

DB11/ 307 水污染物排放标准

3 术语和定义

DB11/T 103 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 影像设计 image design

运用设备、材料及美工用品对影像成品进行美化的工艺。

3.2 保值服务 protect the value service

顾客根据胶卷、底片、照片等资料的重要程度，可提出保值要求，在双方协商一致的前提下，签订保值协议，服务费由经营者与顾客协商确定。

4 基本要求

4.1 经营服务场地

4.1.1 有固定的、与经营项目相适应的营业场所，营业室与摄影室、工作室要分开。

4.1.2 店面装饰和橱窗陈列美观大方，有特色。

4.1.3 字号牌匾文字书写规范、醒目。

4.1.4 使用规范价签，规范填写，商品码放整齐，货价相符。

4.1.5 经营场所布局合理，清洁卫生。

4.1.6 店内应设有顾客等候休息处所。

4.2 生产服务设施

4.2.1 有与经营项目相适应的设备、设施。

4.2.2 有用于消毒服装服饰及化妆用具的设备、设施。

4.2.3 有合理的上下水设施。

4.2.4 废水排放应符合 DB11/ 307 的标准。

4.2.5 使用化妆品应当符合 GB 7916 的规定。

4.3 从业人员

4.3.1 经营管理人员应熟悉国家的法律法规、行业规范和本单位的各项规章制度及经营服务的业务知识，具有一定的经营管理能力和组织领导能力。

4.3.2 员工应信守职业道德，遵纪守法；具有初中以上文化程度或同等学历；从事国家规定职业的人员应当取得职业资格证书。

4.3.3 上岗人员统一佩戴服务标志。

5 服务要求

5.1 接待服务

5.1.1 服务接待人员应仪表端庄，举止文明，使用礼貌语言。

5.1.2 向顾客真实准确的介绍本店服务项目及收费标准，与顾客签订服务合同或单据，明确顾客需求。

5.1.3 服务接待人员应将顾客要求制作的影像资料进行复制，再向顾客展示并确定制作要求，不应在顾客提供的资料上直接操作。

5.1.4 应向顾客说明电子影像与输出影像成品之间存在差别的可能。

5.2 化妆服务

5.2.1 化妆造型应符合服务约定。

5.2.2 根据消费者的特点，合理使用化妆品和装饰品，对人物进行适度美化。

5.2.3 发型要配合妆面，妆面对称、均匀，干净整洁，与创意吻合，化妆造型与整体拍摄风格相协调。

5.2.4 服装选配得体，符合摄影的主题，与发型、妆面、饰品相得益彰。

5.2.5 化妆台保持干净整洁，化妆工具每日消毒。

5.2.6 服装服饰保持干净整洁，每客消毒。

5.3 摄影服务

5.3.1 摄影服务人员应了解顾客需要并向顾客讲明拍摄要求。

5.3.2 所摄影像应清晰，反差适宜，曝光正确，画面结构合理，层次丰富，色彩还原真实，自然、美观。

5.3.3 证件摄影应严格按照特定的规格要求拍摄。

5.3.4 所摄影像不应有技术失误造成的虚、动、歪、斜、闪等。

5.3.5 所摄影像应符合本企业样片的质量水平和服务约定的质量要求。

5.3.6 摄影室内应安全、卫生、整洁，设备设施完好无损。

5.3.7 外景摄影按服务单据确定的景点拍摄。

5.4 影像制作

5.4.1 冲版冲卷

经冲洗的底片密度和反差适中，版面洁净，不花不划。

5.4.2 照片制作

照片制作应影像清晰，反差适度，色彩真实，剪裁恰当，构图合理，不应有技术失误造成的花、划等损伤；裁切整齐，装裱工整平服牢固。

5.4.3 整修

经整修后的影像应层次丰富，光色柔和，去留合理，整修完美不失真，原片的缺陷应得到弥补或美化。

5.4.4 着色

着色照片应达到着色均匀，浓淡适宜，层次丰富，色彩柔和亮丽、和谐统一，应达到美化和弥补画面不足的要求。

5.4.5 影像设计

应根据顾客要求确定作品主题和选择美工素材，合理安排照片的位置、大小、数量、形状和方向，做到美观、醒目、易懂、独特。

5.4.6 数码影像输出

输出介质的品质应符合服务约定；数码影像资料不得小于服务约定的文件量；影像规格应由影像的长乘以宽的形式标注，并使用法定计量单位，影像规格由消费者自己选择。

5.4.7 扩印相纸尺寸参考数据：

5 英寸（3R）：127 毫米×89 毫米（±2 毫米）

6 英寸（4R）：152 毫米×102 毫米（±2 毫米）

7 英寸（5R）：178 毫米×127 毫米（±2 毫米）

8 英寸（6R）：203 毫米×152 毫米（±2 毫米）

5.4.8 影像成品

各类影像成品均应平服整洁牢固，无起翘卷边，无气泡、划伤、变形等，使用环保型材料制作。影像成品应符合企业样片的质量标准和服务约定。并为顾客提供成品包装。

6 成品检验

6.1 检验依据

依照第 5 章的要求和本企业样片的质量水平和服务约定的质量要求进行检验。工作单和影像成品是检验凭据。

6.2 检验方法

6.2.1 目测法：直接观察产品是否符合质量标准的外观要求；

6.2.2 触摸法：通过手的触摸检验产品是否符合质量标准要求；

6.2.3 比较法：通过对同类产品的比较，甄别质量品质；冲印质量检测可通过认真对比控制条与标准条的异同，检测冲洗质量。

6.3 检验人员

检验人员应具有专业技术职称。

7 服务质量与责任

7.1 质量评定

7.1.1 自评

经营者应选择具有专业职称的人员组成质量检验小组，以送检影像的源文件或底片作为参照，根据专业经验通过目测、触摸、比较的方法对影像成品进行检验。

7.1.2 外评

7.1.2.1 经营者应设有顾客投诉接待人员，接受顾客对产品质量的投诉。

7.1.2.2 通过发放质量调查表的方法，听取顾客对服务质量和产品质量的要求和意见。

7.1.2.3 委托专业检测机构对产品进行评估和检验。

7.2 质量责任

7.2.1 成品经两次返工后，经双方确认或经专业检测机构认定，仍达不到约定的质量要求的，应当全额退还所收的费用。

7.2.2 对于保值服务的项目，达不到协议规定的要求，且无法挽回的，应当按保值额予以赔偿，并退还服务项目的全部收费。

7.2.3 对于非保值服务的项目，因经营者的责任造成损坏、丢失的，应当与顾客协商解决。协商未果，按有关法规执行。

7.2.4 经营者为顾客提供快件服务并收取加急费的，未按时交付，应双倍退还加急费。

7.2.5 为顾客加工制作的相框、相册等，在正常保存条件情况下，一年之内出现开胶、变形的，应无偿返工制作。

北京市摄影业经营服务要求和等级评定

(京摄2016.HB-0907)

1 范围

本规范文件具体明确了摄影业经营服务及质量要求的定义、服务要求、摄影质量要求、服务质量责任及监督和等级评定要求。

本规范文件适用于北京市行政区域内的摄影经营服务组织及其所提供的与摄影相关的服务。

2 规范性引用文件

下列文件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 10001 公共信息标志图形符号

SB/T10269-1996 照相业开业的专业条件和技术要求

3 适用范围

规范为推荐性规范。适用于北京市行政区域内的摄影经营服务组织及其所提供的与摄影相关的服务。

4 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准

4.1 摄影服务组织 photography service organization

运用照相机及相关器具，为顾客提供专业摄影和相关技能服务（如化

妆），及其服务过程中的结果——照片，和其他相关产品的服务组织。

注：包括“摄影公司”、“照相馆”、“影楼”、“摄影图片社”、“摄影工作室、摄影网络平台、摄影产品推广及展览会等”。

4.2 感觉性质量 Sensory quality

以感觉器官作测量工具进行测试的质量特性。检验是靠比较来完成的。

5 服务场地和设施、设备

5.1 服务场地

5.1.1 摄影服务组织应有固定的营业场所,每平米承重不低于 350kg。

5.1.2 组织名称应与经营规模相适应，字号匾牌的文字书写应规范醒目。

5.1.3 营业厅的布置应美观舒适，有文化艺术氛围。

5.1.4 品牌加盟连锁组织应统一标识，统一橱窗陈列、样品展示和装饰，统一的工作人员服饰。

5.2 服务设施、设备

5.2.1 照相机应起码配备单镜头反光系列以上等级的相机。使用数码相机提供摄影服务的组织，应配备单镜头反光系列、2000 万像素以上的数码相机，并配有适用的电脑及专业软件。

注 1：提供广告（商业）摄影、团体照摄影组织，应配备 2000 万像素以上中、大画幅相机或长条转机，以满足顾客需要。

注 2：仅提供证件照摄影服务组织除外。

5.2.2 摄影室（经营人像）应配备适用摄影灯具 5 只以上。

5.2.3 摄影室（经营人像）应配备与服务项目相适应的背景及道具。

5.2.4 提供涉及人像摄影服务（如：艺术人像摄影、婚纱摄影、时装摄

影等)的组织,应配备单独隔离的更衣室,适合化妆造型的化妆台(区域),以及人像摄影服务所需的服装、饰品等。

5.2.5 影室室应配备与场地相适应、符合要求的消防设施。

6 摄影服务流程

6.1 摄影服务工作阶段

门市接待—→形象造型←→拍摄—→看样—→后期制作—→取件—→顾客意见分析改进

注:因实际服务项目的不同(如:婚纱摄影与产品摄影、证件照拍摄等),服务阶段会有所不同。

6.1.1 门市接待

营业员在接待顾客时,应介绍摄影服务组织的服务项目,通过展示样片、样本和样品,让顾客充分了解本组织的服务能力,感受产品的样式、表现风格和质量;说明服务收费标准及合同格式条款。在顾客知情的情况下,签订服务合同,开具票据,收取应收款项。凡预收款项需有足够的风险保障。

服务合同签订后,应建立顾客资料档案,以便沟通联络。

6.1.2 形象造型

化妆师应根据合同约定的内容,为顾客提供服务。服务的基本程序是:穿戴合适的服饰;化妆;梳理发型等。

6.1.3 拍摄

摄影师应根据合同约定的内容,为顾客提供拍摄服务。

在提供顾客要求的人体摄影服务时,应谢绝与摄影无关人员入场。

6.1.4 看样

营业员应事先核对合同约定和服务内容的一致性。在看样中，营业员应当好顾客参谋，协助顾客选片，办理顾客确认手续；征询顾客补充服务需求（如：加选、加印、加放等），展示样片、样本和样品，说明收费标准，开具票据，收取应收款项。确因服务上的缺陷，应主动向顾客道歉，建议重新为其提供服务，并约定重新提供服务的内容、数量、日期等事项。

6.1.5 后期制作

后期制作人员应根据合同约定进行加工制作。后期制作基本程序：影像整修（手工整修或电脑整修），美术设计，影调、色彩、反差调整，影像输出和装裱等。加工完成后的照片及相关产品，应符合规格尺寸；影像清晰，影调、色彩还原适合画面表现需要；裁切方正，装裱工整平服，无污渍；感觉性质量应接近或超过所展示的样片、样本水平。提供的相关产品，应与样品规格一致。

对于后期制作（照片输出）委托给外部摄影组织完成的，应谁接单谁负责。以确保一旦发生不合格，顾客的投诉和索赔时的可追溯性。

6.1.6 取件

营业员应事先核对合同约定和服务内容的一致性。提交商品应与顾客当面清点验收。

确因商品存有缺陷，应主动向顾客道歉，建议重新为其制作。服务产品（如：底片、数字图像文件等）遗失，应予赔偿。

注：依据相关法律法规，赔偿应为“退一赔一”；定单中特别约定的按约定赔偿。

6.1.7 顾客意见分析和改进

摄影服务组织应在服务过程中，以及完成后，注意收集顾客的意见，并加以分析，不断改进，以提高顾客的满意度。

6.2 样片、样本和样品

由于摄影的质量特性中（如：影调、色彩的还原，审美特性等），不可能用仪器来测定，应由视觉感觉来判断。摄影经营组织在服务中，除了在签定合同时，充分阐明可定量服务要求外，应采取展示能代表摄影服务组织服务能力和工艺水平的样片、样本和样品的方法来反映产品特性。样片、样本应由直接为顾客服务的内部人员（摄影师、化妆师）完成，不应是从组织外部获取的。

注：样片、样本和样品是为顾客服务的依据，具有不可替代性。部分提供外部获取的样片、样本，将可能被认为是误导和欺诈顾客；不能提供服务组织内部完成的样片、样本，将可能被认定为没有提供服务的资格。

7 服务场所卫生要求

7.1. 服务场所应有机械通风设备。有空调装置的服务场所，新风量不低于 20 立方米/(小时·人)，进风口应远离污染源。

7.2 服务场所内应清洁整齐。垃圾日产日清。

7.3 服务场所禁止吸烟。

7.4 大中型摄影服务场所宜设顾客卫生间。卫生间应有良好通风排气装置，做到清洁无异味。

8 用品卫生要求

8.1 卫生要求

服务场所供顾客使用的用品，应符合国家有关质量和卫生标准。

8.1.1 服饰应达到清洁整齐、无污渍、无破损、无毛发。

8.1.2 美肤、美发、美甲工具类应达到表面清洁、无污渍、无异味。

8.1.3 与皮肤接触的其他用品应达到表面清洁、无污渍、无异味。

8.2 采样检验方法

本标准监测检验方法应按北京市环境监测有关标准执行。

9 从业人员要求

9.0 摄影服务经营者需具备高中、专以上学历和相关专业技术知识。

9.1 摄影师

9.1.1 应能提供由其本人完成的，与其摄影服务业务相关的摄影作品样本。

9.2 化妆师

9.2.1 应能提供由其本人完成的化妆造型效果照片样本。

9.2.2 应持有本市卫生部门签发的《健康证》。

9.3 营业员

9.3.1 应具备沟通能力与摄影技艺基本知识。

9.4 从业人员服务基本要求

9.4.1 遵守职业道德规范。

9.4.2 仪表仪容应端庄、大方、整洁；应挂牌服务。

9.4.3 表情应自然、和蔼、亲切，提倡微笑服务。

9.4.4 举止应文明、端庄、主动。

9.4.5 语言应文明礼貌，简明清晰。提倡讲普通话。

10 彩色冲印、放大

10.1 应具有国家职业资格证书或本行业组织认可的上岗证书。

10.2 运用传统工艺冲洗照片，在底片质量完好前提下，经冲印的胶卷（版）和冲印的照片应达到良好的色彩还原和色彩平衡。乳剂膜不脱落，无划痕，无偏色，灰雾度低，无密度大小不一的现象。

10.23 在数码照片扩印前，经营者应提醒顾客将照片资料进行备份。

10.4 经彩色扩印放大照片，在底片曝光基本正常的情况下，应达到密度适宜，层次丰富，色彩饱和，不偏色的要求，照片表面无划伤、斑点等和脏迹。

10.5 照片尺寸应不低于表 1 规定

表 1

规格	英制对照尺寸
2.5cm×3.8cm	一英寸
3.8cm×5.1cm	二英寸
5.1cm×7.6cm	三英寸
7.6cm×10.2cm	四英寸
8.9cm×12.7cm	五英寸
10.2cm×15.2cm	六英寸
12.7cm×17.8cm	七英寸
15.2cm×20.3cm	八英寸
19.2cm×24.4cm	十英寸
23.5cm×28.5cm	十二英寸
25.4cm×35.0cm	十四英寸
30.4cm×40.6cm	十六英寸
35.5cm×45.7cm	十八英寸
40.6cm×50.8cm	二十英寸
50.8cm×61.0cm	二十四英寸
61.0cm×76.2cm	三十英寸

注：1) 大于以上或特殊规格尺寸由经营单位和顾客协商议定。
2) 数码相机拍摄规格可参照执行。

11 摄影器材销售

11.1 摄影器材 Photograph Equipments

用于摄影、摄像的设备以及相关器材。包括照相机、摄影（像）机及附件，摄影灯具，影像输出设备、后期制作设备以及摄影耗材等；

11.2 商品采购

11.2.1 经营者应建立合理高效的采购管理制度与进货验收制度，应在合同规定的期限内，查验商品的质量和标识；

11.2.2 采购商品时，应对供货商的资质单证及商品质量进行查验和评价。经营者不准采购“三无”商品。在查验供货商资质单证和商品质量（有关单证是复印件时，应验明其真实可靠）应包括下列内容：

——企业法人营业执照，组织机构代码证、税务登记证；

——生产许可证、3C 安全认证证书、卫生许可证；

——进口商品应有检验情况通知单、进口商品报关单或进口货物证明书、海关验收税单、商检证明和中文说明书；

——商标注册证或使用许可及授权证明。

——产品标准号；

——产品质量检验合格证明；

11.3 商品销售

11.3.1 经营者向顾客提供商品或服务的有关规定和要求，参见《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国价格法》等法律法规的相关规定，并按自身的有关承诺履行义务。

11.3.2 经营者不得销售走私商品、假冒商品、质量不合格商品、三无产品

和需强制认证但无“3C”及其他认证标志的商品。

11.3.3 经营者不准以任何形式出售有害顾客身体健康的劣质不合格商品和技术不过关商品；合理降价或赠送等营销活动中不准以不合格商品充当正品，不得降低促销商品的质量和售后服务水平。

11.3.4 商品降价销售，应告知顾客降价的真实原因及真实降幅，如降价原因系处理样品或瑕疵商品，应同时明示瑕疵状态及制造商、零售商豁免的相关义务。

11.3.5 降价销售的商品应同时标明原价。该原价应是指在本次降价前一次在本商场成交的有交易票据的价格。

11.3.6 经营者向顾客提供赠品，应保证赠品符合相应的性能用途与安全要求，并承担赠品的质量责任。

11.3.7 经营者不得将商品原有的组成部分作为赠品。

11.3.8 经营者不得截留和随意处理供应商提供的赠品，应保证赠品能随销售的主商品一起送达顾客手中。

11.3.9 商品应实行一货一签、准确标明商品名称、产地、型号、销售价格及制造商名称，做到标价准确，货签对位，加盖核价章。

11.3.10 商品销售应开具发票。根据税法规定，如实开具发票，正确规范填写发票内容。发票交顾客核对，确保正确无误。

11.4 售后服务

11.4.1 经营者应依照有关法律法规和谁销售谁负责的原则，做好售后服务工作，受理解决顾客提出的商品质量问题。由制造商提供的售后服务保证，经营者有责任协助顾客顺利享受售后服务。

11.4.2 需要上门安装或调试的商品,经营者应指派专业服务人员提供安装或调试服务,安装或调试后应得到顾客的书面确认。

11.4.3 经营者应设有专门的服务热线(厂商)并公布于商店醒目处。经营者应选配专人受理顾客投诉和负责事后回访。

12 摄影服务组织广告宣传

12.1 广告内容合法、健康、真实,有关规定参见《中华人民共和国广告法》,

12.2 经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。

12.3 经营者对有关品牌、企业或商品的宣传应真实准确全面,不得含有诋毁他人之内容。

13 摄影服务组织等级评定

13.1 等级评定的原则

13.1.1 等级评定分为特级、一级、二级、三级,分等级的依据是企业的规模、企业的环境、设施设备、技术力量、经营能力、服务质量、产品质量等。企业等级与获得本地驰名商标或享受政府相关政策支持相关。

13.1.2 凡正式开业一年以上的经营单位,均应按照本标准申请进行分等定级。

13.1.3 等级证书的有效期为三年,到期后应重新申请复核。有效期内申请升级的,应在现等级的一年后进行。

13.1.4 由若干分店或附属店组成的经营单位,应分别按各个分店或附属店的实际情况进行等级评定。

13.2 等级评定的基本要求

13.2.1 经营服务场地、生产服务设施应符合 SB/T10269-1996 中 4.1, 4.2 的规定。

13.2.2 经营服务的店面装饰和橱窗陈列要美观大方、整齐有序，门头匾文字要规范、醒目，店面名称与经营规模相适应。

13.2.3 A 类地区摄影企业化妆造型用品应符合国家有关卫生标准的规定，造型要规范。所提供的服饰卫生、整洁、无异味、无破损，具备杀菌、消毒措施，并能够提供每件服饰定期杀菌、消毒记录。

13.2.4 适时对各类人员进行各种形式的服务操作和专业技术知识提升培训，并保存培训档案。

13.2.5 明示本店的服务范围、经营服务科目、价格和岗位责任，员工应佩戴服务证章，明示本人照片、姓名、岗位、技术等级。

13.2.6 有关从业人员须经过专门部门考核，持有劳动部门颁发的职业资格证书或行业资质认定，达到岗位合格要求。

13.2.7 使用的原材料应符合国家有关标准的规定。

13.2.8 公共信息图形符号符合 GB 10001 的规定。

13.3 等级评定

摄影服务组织等级评定应符合表 2 的规定：

表 2

项 目		等 级 评 定 要 求			
		特 级	一 级	二 级	三 级
店 誉		全国及本市著名商标	行业名店、连锁店		
经 营 场 地	面积, m ² 不小于	700	400	200	100
	营业室、 摄影室	布置讲究艺术、环境幽雅舒适, 设有候照室和顾客使用的座椅、卫生间, 设VIP室, 有外景拍摄基地。	设有顾客使用的座椅和卫生间, 摄影室2间以上。	较一级次之	较一级次之
	安全、卫 生环境	有设备的消防安全设施和安、卫生岗位责任制, 有合理的上下水设施, 废药水处理符合环保规定, 环境清洁卫生, 通风良好。	符合安全、卫生环境的规定要求。	符合安全、卫生环境的规定要求	符合安全、卫生环境的规定要求
设 施 要 求	换装造型 场所	有专用的化妆场所, 设备高档, 有专职美容美发师	有	——	——
	数码设计 工作室	有成套的设计电脑等设施	有	——	——
	整修装裱 工厂	具备专用工作场地	有	——	——
	照相设 备、器材	有先进的数码摄影成套设备, 镜头齐全	较先进	较一级次之	较二级次之
	保暖、制 冷设备	保暖、制冷设施效果好	保暖、制冷	保暖、降温	保暖、降温
技 术 力 量	摄影质量 把关	专业人像高级摄影师, 高级暗室师, 高级数码设计技师	高级摄影师	中级摄影师	中级摄影师
	营业环节 把关	高级营业员	中级以上营业员	——	——
	中级职称 人员, % 不少于	60	35	10	——
	初级职称 人员, % 不少于	——	——	——	50

经营能力	经营范围	数码照片拍摄，冲印、放大、翻拍、数码冲印、设计制作，有婚纱外拍专用车。	彩色拍摄，冲印、放大、翻拍	彩色拍摄、冲印	彩色拍摄，冲印
	拍摄能力	有拍摄人像、静物、舞台、婚纱、大型团体照的圈套服务能力	有拍摄人像、静物、舞台、婚纱、艺术等照片能力	有拍摄人像、静物、舞台、婚纱、艺术等照片能力	有拍摄人像、静物、舞台、婚纱、艺术等照片能力
经营能力	放大能力	能有放大50.8×60.98cm以上及巨幅照片能力	能有放大50.8×60.98cm以上照片	能放大一般尺寸	能放大一般尺寸
	特殊要求能力	有能承接仿优化效果工艺等其他特殊要求的能力	能承接仿优化效果工艺等其他特殊要求	一定难度的特殊要求	——
服务质量	质量方针、指标	有	有	——	——
	质量体系文件	完整	较完整	有相应质量文件	——
	顾客满意率，%不低于	95	90	85	80

14 服务质量责任

14.1 经营者在拍摄、冲印、扩放服务中因操作不当、保管不善等人为因素引起胶卷损坏、遗失和数码储存卡资料丢失及其他问题者，应当承担赔偿责任，赔偿的幅度原则上为胶卷市场平均价的五倍，达不到一卷的按整卷价格的五倍给予赔偿。

14.2 在使用数码相机拍摄过程中，因经营者操作不当造成拍照质量问题，由经营者负责给予赔偿。需要重拍的，由经营者按原拍照套系列内容重拍，并按实收金额的 5%给予补偿；顾客不愿重新拍摄的，经营者应按照拍照实收金额退款，并按实收金额的 2%给予补偿。

14.3 扩印设备读取存储显示正常，但因经营者操作不当导致照片资料损失，按损坏照片张数价格的五倍予以赔偿。扩印设备无法读取照片，并

因此而产生的问题，经营者不承担责任。

14.4 经营者因技术原因，摄制和加工的照片经两次返工达不到标准的要求，应全额退还所有的各种费用。认为可以使用或者部分可以使用的，需由顾客签字认可。

14.5 顾客约定拍摄、冲印、扩放的胶卷（含数码照），具有一定时限和特定历史意义的照片，其拍摄内容，且难以补拍（如结婚、丧事、出国（境）旅游、科技考察），先由双方自愿协商签订约定价值协议，按协议可提供专门服务进行单独冲洗等，收费可适当提高，按双方约定价值金额的10%收费，提供专门服务发生损坏和遗失等责任事故的经营者应按约定价值承担赔偿责任。

14.6 无论何种原因，经营者为顾客提供快像或快冲服务并收取加快费的，没有按时交付的均应按普通件服务标准收费，加倍退还多收款部分。

14.7 经营者若发现顾客所提供的底片（光碟）存在影响冲印质量的缺陷，应提请顾客认可后在服务单据中注明，并以双方的签字为准。

14.8 顾客和经营者发生照片或冲扩质量争议难以分清责任的，由专业技术部门鉴定，其鉴定费用由提议方垫付，责任方负担。对于难以鉴定的争议，经营者应当提供自己无过错的证据，不能提供无过错证据的由经营者承担责任。

14.9 经营者为顾客在约定内摄制的任何种类、规格的照片和底片应归顾客所有。经营者认可在约定外所设置的照片和底片应按同行业议定的价格标准进行收费。经营者未获顾客本人书面同意，不得以任何名义和理由截留或挪用它用。

14.10 顾客在约定的期限内未提取照片，经营者应至少负责保管三个月。

15 服务质量监督

15.1 经营者应自觉接受国家质量监督部门和顾客监督。

15.2 行业协会可采取问卷、意见箱（本、卡）、暗访等方式定期收集和分析顾客意见并依据本标准对经营者进行不同等级的服务质量评价，及时督促经营者进行相应的服务改进。

15.3 摄影经营单位应正确对待顾客的投诉，认真及时处理顾客的意见和建议，并将处理结果及时通知投诉者。

16、本规范内容如有与国家法律法规由不相一致，与国家法律法规为准。

附录 A

(资料性附录)

摄影业摄影服务合同示范文本

A.1 操作规范

A.1.1 摄影服务组织在摄影服务中的各类服务项目（包括化妆、服饰等）和收费标准，应当汇集成册，并向顾客明示。

A.1.2 摄影服务组织在承接顾客摄影服务业务时，应根据为顾客提供的服务及商品，填制摄影业务合同，内容包括：

- 顾客资料；
- 约定的拍摄要求、服务项目及拍摄时间；
- 提供的商品；
- 总价及支付方式；
- 定金法则；
- 保管责任；
- 其它事项；

A.1.3 合同应由订立双方签字。

A.1.4 摄影业务合同中，应以醒目字体，标题字号不小于四号字，正文字号不小于六号字，注明供方提供的合同格式条款。

A.2 摄影业摄影服务合同示范文本

XX摄影服务组织摄影业务合同

No. 0000000000000000

开单日期： 年 月 日

公司名称： _____

地址： _____

电话： _____

顾客姓名	先生 小姐	联系电话	
联系地址		邮编	

拍摄内容 (套系)		拍摄日期	
服务内容 及提供 商品	拍摄	□胶片___底___张, 选___张 □数码___张, 选___张。 选中的图像文档以不小于___ K/M 文件___格式刻录成光碟 交付。	<p style="text-align: center;">顾客须知/注意事项</p> 1. 摄影合同经本店/公司盖章, 经办人、顾客签字确认生效。 2. 拍摄前, 请将扣除定金后的余款付清。 3. 未选中的样片及底片恕不赠送, 顾客加选另行付费。每张_____元。 4. 定金数额, 由合同订立双方商定。顾客违约, 定金不退; 店方/公司违约, 双倍返还。定金数额不得超过合同标的额的20%。 5. 顾客拍摄时间如有变更, 请提前三天告知。除非拍摄前提出, 否则顾客不得在拍摄完毕后要求更改合同内容。 6. 摄影合同自签定之日起, 有效期半年。顾客所拍摄的照片, 如超过取件期/看样期三个月后仍未来领取/看样, 本店/公司将不负保管责任, 并作妥善处理。 <p style="text-align: center;">公司建议</p> 1. 拍摄期间, 贵重物品请顾客自行妥善保管。 2. 摄影合同单系约定、拍摄、看样、取件之依据, 切勿遗失。
	化妆造型	次	
	服装	女 套; 男 套	
	饰品	件/套	
	提供照片规格、输出方式、数量、装裱摘要		
	提供相册样式、规格、数量	(需注明内排照片幅数、满版照片幅数、装裱方式摘要。)	
	相框样式数量		
总价: _____ 元	定金: _____ 元	供方合同章	
付款方式	金额	经办人	日期
定金			经办人签字
摄影付款			顾客签字
购片付款			备注:
任何付款,均以收费发票为凭。			

A.3 摄影业纪实（婚礼）摄影服务合同示范文本

XX摄影服务组织纪实(婚礼)摄影业务合同

No. 000000000000000000

开单日期： 年 月 日

公司名称： _____

地址： _____

电话： _____

顾客姓名	先生 小姐	联系电话	
联系地址		邮编	

纪实摄影	拍摄日期： _____年____月____日 时间： _____时至_____时
	拍摄地点： _____
	摄影内容： <input type="checkbox"/> 婚礼 <input type="checkbox"/> 会议 <input type="checkbox"/> _____
	摄影要求： _____（数字文件不小于_____ K/M；文件格式为： <input type="checkbox"/> RAW <input type="checkbox"/> TIFF <input type="checkbox"/> JPEG）
	提供服务： 在服务时间内，拍摄 <input type="checkbox"/> 135 <input type="checkbox"/> 120底片_____张； <input type="checkbox"/> 数字图像_____幅。
	超时收费标准： _____元/单机小时；超量收费标准： _____
	提供成品： <input type="checkbox"/> 服务中所拍摄的所有底片；数字图像文件(刻录成光碟)。
	照片冲印： <input type="checkbox"/> 3R_____元/张； <input type="checkbox"/> 4R_____元/张； <input type="checkbox"/> 5R_____元/张； <input type="checkbox"/> 胶卷冲费_____元；
	收费标准： <input type="checkbox"/> 代购胶卷 135/120_____元/卷； <input type="checkbox"/> _____
	摄影价格： _____元（不含照片冲印费。照片冲印费，代购胶卷费用，按实计收。）
摄影师： _____ 联系电话： _____	

北京市婚纱摄影服务合同示范文本

(北京市工商局 2009 年 10 月 1 日起发布)

委托人(甲方): (男) (女)

受托人(乙方):

一、服务内容及收费标准

预约套系名称: _____; 套系价格: _____元;

包含内容: 影棚、室外、服饰提供、化妆。

(二) 甲方提出的化妆、拍摄或制作等方面的特别要求:

_____。

(三) 甲方特别指定的服务及收费标准:

指定摄影师: _____指定造型师: _____

指定化妆师: _____。

(四) 预约套系以外加片的底片费、成片费以及饰品费等其他需要收费的产品、服务收费标准:

_____。

(五) 预约套系以外赠送或免费提供的产品、服务: 电子个人写真。

二、服务时间: 预约拍摄时间为____年____月____日; 拍摄后____日后选样; 选样后____日后取件。婚礼日期为____年____月____日。合同约定有效期为_____。

三、服务地点: 室内拍摄地点为_____ ; 室外拍摄地点为_____。

四、费用金额及支付方式

(一) 费用金额:

各项费用合计_____元, 大写: _____元。

(二) 支付方式采用第种方式:

1、本合同签订当日由甲方一次性支付全部费用。

2、本合同签订当日, 甲方: _____

按费用总额的____%(不得超过40%), _____元向乙方支付定金;

甲方违反约定解除合同的, 无权要求返还定金;

乙方违反约定解除合同的, 应当双倍返还定金。

按费用总额的____%, _____元向乙方支付预付款。

甲方支付剩余_____元费用的时间: _____。

(三) 服务过程中临时发生的费用, 双方应当即时清结。

(四) 乙方收到钱款, 应当即时向甲方开具收款凭据, 注明服务内容及金额, 并在甲方支付全部费用后开具正式发票等其他票据。

五、双方其他权利义务

(一) 甲方应当按照约定时间到达拍摄地点, 并配合乙方完成各项服务。

拍摄期间甲方携带的贵重物品应当自行保管或交由乙方妥善保管。

(二) 一方如需变更拍摄时间、地点的, 需提前3日告知对方, 并取得对方同意。

(三) 甲方应当按照约定时间选样及取件, 甲方未按约定时间选样、取件的, 经乙方在间隔3日以上的3次催告后6个月仍未选样、取件的, 乙方不负保管责任。

(四) 乙方应当在签订合同时向甲方如实、全面地告知除预约套系外其他可能收费的产品、服务内容及收费标准。

(五) 乙方应当按照约定为甲方提供拍摄、选样、取件及其他服务，对照片修整及艺术处理应当征得甲方书面确认。

(六) 乙方应当保证拍摄质量及成品质量符合《北京市摄影行业服务规范》第 13 条、第 15 条规定的拍摄及冲印要求或甲方提出的特别要求。

(七) 乙方提供的其他服务及服务中所使用的各种产品，均应当符合国家相关规定或行业相关规范确定的要求。

(八) 除署名权外，乙方对于摄影作品著作权中的其他权利，只有在取得甲方书面同意后方可行使。

(九) 乙方可以以协商价格将合同约定数量以外的样片及原始图像文件等资料转让给甲方，如甲方不认可，应当面将相关照片实物资料销毁，电脑原始图像文件资料及复制件删除。乙方留有原始图像文件或复制件的，应当妥善保管，不得遗失，未经甲方书面同意，不得提供给第三方。

(十) 乙方应当保守因签订和履行合同而获悉的甲方隐私，不得泄漏给第三方。

六、双方违约责任

(一) 由于甲方原因导致合同无法按照约定履行的，由甲方自行承担相应责任；由于乙方原因导致合同无法按照约定履行的，乙方应当退还相应服务费用。

(二) 甲方有权随时解除合同，但应当承担由此给乙方造成的损失。已经支付定金的，可选择适用定金规则。

(三) 乙方提供的服务或使用的产品不符合国家相关规定或行业相关规范

确定的要求或者不符合合同约定要求的，乙方应当予以修理、更换或重新制作；无法修理、更换或重新制作的，应当减免相应费用。

(四) 由于一方原因给另一方或第三方造成人身、财产损失的，应当承担赔偿责任。

(五) 由于乙方责任导致原始图像文件全部或部分灭失的，乙方应当重新拍摄；无法重新拍摄的，应当退还相应服务费用，并按相应服务费用的一倍支付违约金。

(六) 乙方未经甲方同意，擅自使用、发表为甲方拍摄的摄影作品或者泄露甲方隐私的，应当承担赔偿责任。

(七) 乙方应当按照《北京市摄影行业服务规范》的规定承担其他责任。

七、争议解决办法

本合同项下发生的争议，由双方协商解决或者申请调解解决，协商或调解解决不成的，可以向有管辖权的人民法院提起诉讼；或者按照另行达成的仲裁协议申请仲裁。

八、其他约定事项

本合同一式两份，具有同等法律效力。经双方签字、盖章后生效。双方对合同内容的变更或补充应当采用书面形式，作为本合同的附件。

甲方（签章）：

乙方（盖章）：

委托代理人：

委托代理人：

身份证号码：

营业执照号码：

住所：

住所：