ICS 03.080.30
CCS A 12

T/CTAT

团　　体　　标　　准

T/CTAT XXXX—XXXX

侍茶服务场景评价

Evaluation standards for Tea Sommelier Service Venues

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

中国旅游协会　　发 布

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 评价原则 2
4.1 公开公正 2
4.2 科学系统 2
4.3 安全合规 2
4.4 专业规范 2
4.5 动态管理 2
5 评价要求 2
5.1 基本要求 2
5.2 安全管理要求 3
6 评价指标 3
6.1 指标框架 3
6.2 文旅类侍茶场景评价指标 3
6.3 餐厅类侍茶场景评价指标 3
6.4 酒店类侍茶场景评价指标 4
7 评价方法 4
7.1 评价方式 4
7.2 评分规则 4
8 评价结果 4
8.1 等级设置 4
8.2 等级标识 5
8.3 等级管理 5
9 评价程序 5
9.1 评价机构 5
9.2 评价流程 5
9.3 评价申诉与复核 6
10 评价报告 6
附　录　A （规范性） 侍茶服务场景评价细则 7
参　考　文　献 16

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。

本文件由中国旅游协会饮食文化专业委员会提出。

本文件由中国旅游协会归口。

本文件起草单位：中国旅游协会、中国旅游协会饮食文化专业委员会、北京己悦茶事文化发展有限公司、武夷山市政府、中国茶叶股份有限公司、厦门航空酒店管理有限公司、北京璞瑄置业有限公司璞瑄酒店、武夷山市岩上茶业有限公司、北京中城汇标准化技术院、福建省瑞泉茶产业有限公司、北京凯燕国际酒店集团、广州越秀商业地产经营管理有限公司、杭州黄龙饭店有限公司、北京大董餐饮投资有限公司、俏江南（北京）企业管理有限公司。

本文件主要起草人：刘亚宁、杜月媚、刘珺彤、翁慧琼、王润鹿、张德保、刘颖、张昱、冀娜。

侍茶服务场景评价

1 范围

本文件规定了侍茶服务场景的评价原则、评价要求、评价指标、评价方法、评价结果、评价程序及评价报告等方面的要求。

本文件适用于能提供全程侍茶服务体验的固定营业场景。

本文件不适用于商品展销会、博览会等不能直接提供全套侍茶服务体验的临时场景或以销售茶产品为核心的茶馆等空间卖场。

注：本文件中侍茶服务场景是指以茶汤为核心产品，提供专业侍茶服务、餐茶搭配指导及茶文化体验的固定经营场所，有别于以销售茶产品为核心的传统茶馆，按业态可分为以下三类场景：

（1）文旅类侍茶场景：位于旅游景区、文化场馆及休闲活动空间内，融合地域文化与茶体验的特色侍茶场所，提供沉浸式茶文化体验、茶品DIY制作、专业品鉴指导等侧重文化传播与旅游消费结合的服务。

（2）餐厅类侍茶场景：餐饮场所内设置的侍茶区域，以餐茶搭配为核心服务内容，提供适配用餐场景的茶饮需求服务。

（3）酒店类侍茶场景：依附于酒店经营的配套侍茶空间，为住店客人及社会客户提供商务洽谈、休闲品茗等服务。

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 7718 食品安全国家标准预包装食品标签通则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号

GB 13432 食品安全国家标准预包装特殊膳食用食品标签

GB 14930.1 食品安全国家标准洗涤剂

GB 14930.2 食品安全国家标准消毒剂

GB 14934 食品安全国家标准消毒餐（饮）具

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 30766 茶叶分类

GB 31608 食品安全国家标准 茶叶

GH/T 1071 茶叶贮存通则

GH/T 1091 代用茶

GH/T 1103 茶馆经营管理通用规则

GH/T 1247 调味茶

SB/T 11072 茶馆等级划分与评定

SB/T 10733 茶艺师岗位技能要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

侍茶服务 tea sommelier service

由专业人员提供的茶品示荐、茶器适选、茶水冲泡、茶席布置、茶单设计、餐茶适配、茶礼运用、茶饮文化讲解、健康饮茶咨询与指导等全流程茶事体验服务。

3.2

侍茶师 tea sommelier

持有效职业证书，在侍茶服务场景提供专业侍茶服务的人员。

3.3

等级评定 grade evaluation

由具备相应资质的评定机构，按本文件对侍茶服务场景硬件、服务、管理、文化进行综合评估并确定等级的活动。

4 评价原则

4.1 公开公正

评价过程遵循公开、公平、公正原则，确保评价结果的客观性和公信力。

4.2 科学系统

评价覆盖空间环境、茶水器皿、服务质量、经营管理与文化传播五个维度，采用定量评分与定性分析相结合的方法，确保评价结果全面、准确。

4.3 安全合规

评价过程及侍茶服务全流程符合食品安全、公共卫生、安全生产、消防安全等相关规定，不存在危害消费者人身财产安全、损害消费者合法权益的违规行为。

4.4 专业规范

评价机构与参与评价的相关人员具备对应侍茶服务领域专业能力，严格依照评价流程、指标与方法开展评价活动，确保评价过程与结果符合专业规范要求，准确反映侍茶服务场景的实际服务水平。

4.5 动态管理

评价结果实行有效期管理，通过年检、复评和整改机制，推动侍茶服务场景持续改进。

5 评价要求

5.1 基本要求

5.1.1 资质与场地

申请评价的侍茶服务场景应符合下列资质与场地要求：

a） 依法取得营业执照、食品经营许可证等相关资质，符合相关规定，应正式经营满一年，且无重大安全责任事故，分店、连锁店应单独申请评定，按各自服务能力确定等级。

b） 具有固定的经营场所，具备必需的照明、空气调节、空间通透等条件，场地布局合理，具备独立的侍茶准备区、茶品存储区、清洗消毒区及配套设施设备，并有明确的标识，文旅类侍茶场景应设置独立的茶文化体验区。公共信息图形符号应符合GB/T 10001.1的要求。

c） 场地设施应符合GH/T 1103及SB/T 11072的安全设施要求，消防通道畅通，消防设施配备齐全且完好有效，定期开展消防演练，每年不少于2次。

d） 明码标价，在店内显著位置公示服务内容与收费标准，无价格欺诈行为。

5.1.2 人员配置

申请评价的侍茶服务场景应符合下列人员要求：

a） 配备符合岗位要求的侍茶师，侍茶师应持有茶艺师或侍茶师职业技能证书，持有效健康证明上岗。

b） 持有茶艺师或侍茶师中级及以上证书的侍茶师占比不低于20%。

c） 侍茶师应熟练掌握茶品知识、冲泡技艺、服务礼仪及文化讲解能力，符合SB/T 10733的岗位技能要求。

d） 侍茶师人员配比应符合附录A中对应业态的要求。

5.1.3 产品合规

申请评价的侍茶服务场景中所用产品应符合下列要求：

a） 产品合规性管控应符合GB 31608、GB/T 30766、GH/T 1091、GH/T 1247、SB/T 11072、GB 7718及GB 13432的要求；

b） 器洁适配应符合GB 14930.1、GB 14930.2、GB 14934的要求。

5.1.4 服务管理

申请评价的侍茶服务场景应符合下列服务管理要求：

a） 建立完善的茶品质量管理体系，茶品质量应符合GB 31608、GB/T 30766、GH/T 1091、GH/T 1247的要求，储存条件应符合GH/T 1071的要求；

b） 预包装产品标签应符合GB 7718及GB 13432的要求；

c） 建立明确的侍茶服务流程、服务规范及突发事件应急预案；

d） 建立消费者反馈机制，及时处理投诉建议，持续改进服务质量。

5.2 安全管理要求

申请评价的侍茶服务场景应符合下列安全管理要求：

a） 饮用水应符合GB 5749的要求；

b） 茶具清洗消毒应符合GB 14930.1、GB 14930.2、GB 14934的要求；

c） 室内空气质量应符合GB/T 18883的要求；

d） 建立食品安全管理制度，明确茶品采购验收、储存保管、冲泡制作等环节的安全要求，避免交叉污染；

e） 定期开展安全风险排查，每月不少于1次，建立风险台账与处置机制，及时消除安全隐患。

6 评价指标

6.1 指标框架

6.1.1 侍茶服务场景等级评价围绕侍茶服务全周期展开，提炼出空间环境、茶水器皿、服务质量、经营管理和文化传播五项核心要素指标。

6.1.2 根据文旅、餐厅和酒店三类核心业态的服务定位侧重不同，调整要素指标的权重，并差异化设置要素指标涵盖的核心指标。

6.1.3 评价指标总分值为1000分，各要素指标分值按业态差异化设置。侍茶服务场景评分细则见附录A。

6.2 文旅类侍茶场景评价指标

文旅类侍茶场景评价指标及分值见表1。

表1 文旅类侍茶场景评价指标及分值

要素指标	核心指标	各项指标总分
空间环境	含场地合规性、功能分区、装修美学、通风采光、卫生安全、公共信息图形符号、体验区适配性等子项。	250分
茶水器皿	含产品合规性、采购溯源、存储条件、器洁适配、茶品陈设等子项。	240分
服务质量	含侍茶师、专业技能、服务流程、服务礼仪、响应效率、体验指导等子项。	270分
经营管理	含管理制度、台账管理、投诉处理、安全管控、体验项目管理等子项。	140分
文化传播	含氛围营造、活动开展、传播效果、沉浸式传播等子项。	100分

6.3 餐厅类侍茶场景评价指标

餐厅类侍茶场景评价指标及分值见表2。

表2　餐厅类侍茶场景评价指标及分值

要素指标	核心指标	各项指标总分
空间环境	含场地合规性、功能分区、装修美学、通风采光、卫生安全、公共信息图形符号等子项。	210分
茶水器皿	含产品合规性、采购溯源、存储条件、器洁适配、茶品陈设等子项。	240分
服务质量	含侍茶师、专业技能、服务流程、服务礼仪、响应效率、餐茶搭配等子项。	320分
经营管理	含管理制度、台账管理、投诉处理、安全管控等子项。	160分
文化传播	含氛围营造、宾客互动、健康饮茶倡导等子项。	70分

6.4　酒店类侍茶场景评价指标

酒店类侍茶场景评价指标及分值见表3。

表3　酒店类侍茶场景评价指标及分值

要素指标	核心指标	各项指标总分
空间环境	含场地合规性、功能分区、装修美学、通风采光、卫生安全、公共信息图形符号等子项。	220分
茶水器皿	含产品合规性、采购溯源、存储条件、器洁适配、茶品陈设等子项。	240分
服务质量	含侍茶师、专业技能、服务流程、服务礼仪、响应效率、茶食搭配等子项。	300分
经营管理	含管理制度、台账管理、投诉处理、安全管控等子项。	160分
文化传播	含氛围营造、活动开展、传播效果等子项。	80分

7　评价方法

7.1　评价方式

7.1.1　由专业人士组成的评估组或第三方机构，采用档案审查、现场检查、抽样调查、暗访、答辩等多种方式，充分、客观地掌握信息，完成对评价细则的赋分和汇总。

7.1.2　应采用现场核查与资料审核相结合的评价方式。

7.2　评分规则

7.2.1　对三级指标按照上、中、下三档予以记分，其中：

a）分值为30分的指标的三档分别记为30分、20分、10分；

b）分值为20分的指标的三档分别记为20分、15分、5分；

c）分值为15分的指标的三档分别记为15分、5分、3分；

d）分值为10分的指标的三档分别记为10分、5分、3分；

e）如在该指标上有重大失误或明显疏漏，则不予记分。

7.2.2　上档评分应满足该指标全部评价内容和要求；中档评分应满足主要评价内容和要求，且无重大失误；下档评分存在一般性不足，但不影响基本服务安全。

7.2.3　按照评估细则赋分所得出的分值，确定侍茶服务场景的等级。

8　评价结果

8.1　等级设置

8.1.1　侍茶服务场景等级评价统一采用SSS级制，即SSS级、SS级、S级，SSS级为最高等级。等级越高代表综合服务能力越强。

8.1.2　各等级对应的总分值范围如下：

a）SSS级：850分～1000分；

b）SS级：750分～849分；

c）S级：650分～749分。

8.1.3　总分低于650分的，不予评定等级。

8.2 等级标识

8.2.1 应统一采用“S”标识，“SSS”代表三级，“SS”代表二级，“S”代表一级；中文标识内容为“侍茶服务场景——SSS/SS/S”，英文标识内容为“Tea Sommelier Service Venue——SSS/SS/S”。

8.2.2 标识应由评定机构统一制作，悬挂于场景显著位置，接受社会监督。

8.3 等级管理

8.3.1 标识有效期应为3年，期满前3个月申请复评。

8.3.2 每年应年检1次，年检不合格者给予3个月整改期，整改未通过的应降等或取消资格。

8.3.3 侍茶服务场景发生以下情形之一的，应在30日内向评价机构报告，评价机构视情况组织专项核查，专项核查发现不符合等级要求的，应限期整改或取消等级：

——经营地址变更或经营面积发生重大变化；

——业态类型发生变更；

——发生食品安全事故、消防安全事故或其他重大安全责任事故；

——受到行政处罚或发生重大消费者投诉事件；

——股权结构或实际控制人发生变更。

9 评价程序

9.1 评价机构

评价机构应符合下列要求：

a） 具有独立法人资格，拥有固定办公场所和开展侍茶服务场景评价所需的设备、设施及工作经费；

b） 拥有与侍茶服务评价工作相匹配的专业技术人员、评审专家队伍，评审专家应不少于5名。建立健全评价工作管理制度、专家库管理规范；

c） 熟悉侍茶服务行业相关规范与标准，能够独立、客观、公正地开展评价工作，承担评价结果相应的法律责任。

9.2 评价流程

9.2.1 提交申请

申请方向评价机构提出等级评价申请，并提交以下材料：

a） 营业执照、食品经营许可证等资质证明文件复印件；

b） 侍茶服务场景基本情况介绍（含业态类型、经营面积、人员配置等）；

c） 侍茶师资质证书及健康证明复印件；

d） 近一年内的食品安全、消防安全等相关检查合格证明；

e） 自评报告及自评得分表；

f） 其他评价机构要求的材料。

9.2.2 资格初审

评价机构对申报材料进行资格初审：

a） 文件评审环节重点审核申报材料的完整性、合规性，应在收到申请材料后10个工作日内完成初审；

b） 初审合格的，评价机构应在5个工作日内通知申请方并确定现场评价时间；初审不合格的，应一次性告知需补正的材料。

9.2.3 现场评价

现场评价环节按照评价指标开展实地核查、人员问询与服务体验核验，完成指标打分。现场评价应满足以下要求：

a） 现场核查时长应不少于4 h；

b） 评审组应由不少于3名评审人员组成；

c） 现场评价应覆盖空间环境、茶水器皿、服务质量、经营管理、文化传播五个维度；

d） 现场评价应进行服务体验核验，评审人员以普通消费者身份体验侍茶服务；
e） 现场评价应形成现场评价记录，由评审组全体成员及申请方代表签字确认。

9.2.4 编制评价报告

评价组应在现场评价结束后10个工作日内汇总打分结果，形成初步评价结论，编制评价报告报送审定组。评价报告应客观、真实、完整，不得弄虚作假。

9.2.5 技术审定

审定组对评价过程、评分结果、初步结论进行合规性与准确性审核：
a） 审定组应由评价机构负责人或授权的技术负责人主持，成员不少于3人；
b） 审定内容应包括：评价过程的合规性、评分结果的准确性、初步结论的合理性；
c） 审定通过后出具最终评价结论；审定不通过的，应退回评价组重新核实。

9.2.6 报告交付与归档

a） 评价报告经审定通过后，应在5个工作日内交付申请方；
b） 评价报告应一式两份，评价机构与申请方各留存一份；
c） 评价材料应按档案管理要求整理归档，保存期限不少于5年。

9.3 评价申诉与复核

9.3.1 申诉权利

申请方对评价结果有异议的，应在收到评价报告后15个工作日内向评价机构提出书面申诉，说明申诉理由并提供相关证据。

9.3.2 复核程序

评价机构应在收到申诉材料后20个工作日内组织复核。复核应由未参与原评价的评审人员组成复核组，复核结论为最终结论。

9.3.3 复核结果

复核结论应书面通知申请方。复核改变原评价结论的，应重新出具评价报告；维持原结论的，应说明理由。

10 评价报告

10.1 评价机构应在评价工作完成后出具评价报告，报告应包括以下内容：
a） 申请方基本信息；
b） 评价依据；
c） 评价过程概述；
d） 各要素指标得分明细；
e） 总分及等级评定结论；
f） 主要亮点与存在问题；
g） 整改建议（如适用）；
h） 评定机构签章及日期。
10.2 评价报告应一式两份，评定机构与申请方各留存一份。
10.3 评价报告应作为等级标识核发的依据，并纳入评定档案管理。

附 录 A
（规范性）
待茶服务场景评价细则

A.1 文旅类的待茶服务场景评价细则

文旅类的待茶服务场景评价细则见表A.1。

表A.1 文旅类的待茶服务场景评价细则

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容和要求	得分		
				三级指标	二级指标	一级指标
空间环境（250分）	场地合规（40分）	营业面积（20分）	满足对应等级营业面积要求，SSS级≥300 ㎡（20分），SS级≥150 ㎡（15分），S级≥80 ㎡（5分）。			
		合法性（10分）	产权或租赁手续合法有效，无产权纠纷。			
		消防合规性（10分）	消防通道畅通，消防设施配备齐全且有效。			
	功能分区（60分）	核心功能区（20分）	合理设置待茶区、茶品存储区、清洗消毒区，分区明确无交叉干扰。			
		合理性（20分）	客流动线与服务动线分离，无拥堵点，引导标识清晰。			
		标识规范性（20分）	分区标识统一、清晰，便于识别。			
	装修美学（50分）	融合度（20分）	装饰风格与茶文化适配，整体格调协调雅致。 茶席布、茶具、环境色彩搭配和谐，茶具摆放有主次、构图平衡。			
		环保性（10分）	装修材质环保，无甲醛等有害物质超标。			
		特色性（20分）	融入地域文化或核心茶类相关特色元素。			
	通风采光（30分）	照度（20分）	待茶区域光照充足，照度不低于500lx，光线均匀。			
		通风（10分）	通风良好，室内无异味，空气质量达标。			
	卫生安全（30分）	环境卫生（10分）	场地、桌面、墙面及茶具无污渍、无杂物，保持整洁卫生。			
		消防设施（10分）	灭火器、应急照明、疏散指示标志等设施完好可用。			
		警示标识（10分）	消防、防滑、用电安全等警示标识齐全且醒目。			
	公共信息图形符号（10分）	符号规范性（10分）	公示信息、指引符号清晰规范，便于客户理解。 有明确的计费说明。			
	体验区适配性（30分）	设施设备（10分）	配备满足茶文化体验需求的教学设备、互动设施。			
		人均面积（10分）	体验区人均使用面积不低于3.0 ㎡。			
		安全性（10分）	体验设备无安全隐患，使用安全可靠。			
茶水器皿	产品合规性	茶品质量（30分）	茶叶、代用茶、调味茶品质合格，无变质、无异味，符合待茶服务品质要求。			
		用水品质	泡茶用水纯净、无异味。使用合格的泡茶专用水为佳。			

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容和要求	得分		
				三级指标	二级指标	一级指标
（240分）	（50分）	（10分）				
		产品标签（10分）	预包装产品标签信息完整、清晰，关键信息无缺失。			
	采购溯源（30分）	供应商资质（15分）	供应商资质齐全合法，符合侍茶服务场景采购准入要求。			
		溯源记录（15分）	采购、检验、入库记录齐全，相关凭证留存不低于2年。			
	存储条件（40分）	储存设备（15分）	有专业的密封、避光、防异味储存设备，如锡罐、紫砂罐、冰柜等。			
		温湿度监控（10分）	配备温湿度监控设备，监控记录完整、可查。			
		分类存储（15分）	按茶品特性分类存储，防止串味、污染。			
	器洁适配（50分）	适配性（30分）	根据茶类特性选用适配茶具，满足冲泡及品饮需求。			
		清洗消毒（20分）	茶具清洗消毒流程规范，消毒记录完整，留存不低于2年。			
	茶品陈设（70分）	茶品陈设（30分）	体验用茶品类丰富，茶叶/代用茶/调味茶合计不少于8种。			
		茶席布置（20分）	茶席布置符合操作动线，方便客人取用及服务员操作。 茶具内外光洁，无指纹、水渍、茶垢，无残留异味。 茶席布或桌面干净挺括，无污渍或皱褶。			
		茶单设计（20分）	信息清晰，标明茶名、产地、品类、风味描述和单价。			
服务质量（270分）	侍茶师（40分）	人员配比（20分）	每24个服务席位至少配备1名侍茶师。			
		职业证书（20分）	持有茶艺师或侍茶师中级及以上证书的侍茶师占比不低于20%，无无证上岗情况。			
	专业技能（70分）	熟练度（20分）	熟练掌握茶品推荐、冲泡技艺及茶席布置技能。			
		冲泡技艺（30分）	熟练掌握代用茶、调味茶特性及对应冲泡工艺。			
		规范度（20分）	熟练掌握茶品标签辨识、茶具清洗消毒及安全操作相关规范。			
	服务流程（40分）	规范性（20分）	遵循侍茶服务标准流程，服务环节完整有序。			
		执行情况（20分）	各服务环节操作标准，无遗漏，客户体验连贯顺畅。			
	服务礼仪（50分）	规范度（20分）	茶礼运用恰当，服务礼仪规范得体。			
		仪容仪表（15分）	着装统一整洁，仪容仪表得体大方。			
		文明用语（15分）	服务用语礼貌、专业，无不当表述。			
	响应效率（30分）	时效性（20分）	客户咨询响应及时，响应时间不超过2分钟；能主动、适时地为客人续水；关注客人用餐进度，及时调整茶汤浓度或更换茶叶。			
		兑现率（10分）	预约服务兑现率100%，无无故爽约的情况。			
	体验指导（40分）	专业性（20分）	熟练掌握茶饮DIY制作和调配技巧，搭配茶点科学合理。			
		引导力（20分）	能根据客户需求，合理指导客户实操体验，推荐适配茶品。			

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容和要求	得分		
				三级指标	二级指标	一级指标
经营管理（140分）	管理制度（40分）	基础制度（10分）	建立健全服务质量、安全卫生、人员管理等基础管理制度。			
		专项制度（10分）	制定产品标签核验、茶具清洗消毒、泡茶用水管控等专项管理制度。			
		覆盖度（10分）	管理制度涵盖等级管理、服务评价、持续改进等核心管理要求。			
		执行情况（10分）	各项管理制度落地执行，有检查、有记录、有改进措施。			
	台账管理（20分）	基础台账（10分）	茶品采购、设备维护、服务质量等基础管理台账齐全。			
		完整性（10分）	标签核验、清洗消毒、温湿度监控等专项记录齐全，留存不低于2年。			
	投诉处理（30分）	处理合规性（10分）	投诉处理流程规范，处理记录完整详实。			
		响应及时性（10分）	客户投诉响应及时，响应时间不超过24小时。			
		整改情况（10分）	投诉问题整改闭环率100%，客户满意度不低于80%。			
	安全管控（20分）	管控合规性（10分）	安全管控覆盖经营全流程，无安全管理漏洞。			
		隐患排查（10分）	每月开展安全隐患排查，排查记录完整，发现隐患整改到位。			
	体验项目管理（30分）	规范性（10分）	茶文化体验项目流程规范，管理有序。			
		安全手册（10分）	制定体验项目安全操作手册，内容详细、可操作性强。			
		应急预案（10分）	制定体验项目突发事件应急预案，应对措施明确。			
文化传播（100分）	氛围营造（30分）	氛围（10分）	空间环境融入茶文化元素，营造浓厚茶文化氛围。			
		展示区（10分）	设置茶文化展示区或配备茶文化讲解资料。			
		文化元素（10分）	装饰、器具、服务细节中体现茶文化内涵。			
	活动开展（30分）	合规性（10分）	开展与茶文化相关的主题活动，活动组织规范。			
		活动频次（10分）	每年开展茶文化主题活动不少于2场。			
		参与度（10分）	主题活动客户参与积极，参与度良好。			
	传播效果（20分）	传播性（10分）	准确传递茶文化知识，传播内容积极健康。			
		知晓率（10分）	满足宾客对核心茶文化知识知晓率要求，SSS级≥85%（10分），SS级≥75%（5分），S级≥65%（3分）。			
	沉浸式传播（20分）	适配性（10分）	沉浸式传播场景贴合地域文化或茶类文化特色。			
		互动效果（10分）	互动形式丰富多样，宾客参与感强。			
总分						
注：括号内数字为对该指标的赋分值。						

A.2 餐厅类的侍茶服务场景评价细则

餐厅类的侍茶服务场景评价细则见表A.2。

表A.2 餐厅类的侍茶服务场景评价细则

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容和要求	得分		
				三级指标	二级指标	一级指标
空间环境（210分）	场地合规（40分）	营业面积（20分）	满足对应等级营业面积要求，SSS级≥300 ㎡（20分），SS级≥150 ㎡（15分），S级≥80 ㎡（5分）。			
		合法性（10分）	产权或租赁手续合法有效，无产权纠纷。			
		消防合规性（10分）	消防通道畅通，消防设施配备齐全且有效。			
	功能分区（60分）	核心功能（20分）	合理设置侍茶区或流动侍茶操作台、独立储茶柜、茶具消毒柜等，分区明确无交叉干扰。			
		合理性（20分）	客流动线与服务动线分离，无拥堵点，引导标识清晰。			
		标识规范性（20分）	分区标识统一、清晰，便于识别。			
	装修美学（40分）	融合度（20分）	装饰风格与茶文化适配，整体格调协调雅致。 茶席布、茶具、环境色彩搭配和谐，茶具摆放有主次、构图平衡。			
		环保性（10分）	装修材质环保，无甲醛等有害物质超标。			
		特色性（10分）	融入地域文化或核心茶类相关特色元素。			
	通风采光（30分）	照度（20分）	侍茶服务区域照度不低于250lx，光线均匀；备茶操作台光照充足，照度不低于500lx。			
		通风（10分）	通风良好，室内无异味，空气质量达标。			
	卫生安全（30分）	环境卫生（10分）	场地、桌面、墙面及茶具无污渍、无杂物，保持整洁卫生。			
		消防设施（10分）	灭火器、应急照明、疏散指示标志等设施完好可用。			
		警示标识（10分）	消防、防滑、用电安全等警示标识齐全且醒目。			
	公共信息图形符号（10分）	符号规范性（10分）	公示信息、指引符号清晰规范，便于客户理解。 有明确的计费说明。			
茶水器皿（240分）	产品合规性（50分）	茶品质量（30分）	茶叶、代用茶、调味茶品质合格，无变质、无异味，符合侍茶服务品质要求。			
		用水品质（10分）	泡茶用水纯净、无异味。使用合格的泡茶专用水为佳。			
		产品标签（10分）	预包装产品标签信息完整、清晰，关键信息无缺失。			
	采购溯源（30分）	供应商资质（15分）	供应商资质齐全合法，符合侍茶服务场景采购准入要求。			
		溯源记录（15分）	采购、检验、入库记录齐全，相关凭证留存不低于2年。			
	存储条件	储存设备（15分）	有专业的密封、避光、防异味储存设备，如锡罐、紫砂罐、冰柜等。			
		温湿度监控	配备温湿度监控设备，监控记录完整、可查。			

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容和要求	得分		
				三级指标	二级指标	一级指标
	（40分）	（10分）				
		分类存储（15分）	按茶品特性分类存储，防止串味、污染。			
	器洁适配（50分）	适配性（30分）	根据茶类特性选用适配茶具，满足冲泡及品饮需求。			
		清洗消毒（20分）	茶具清洗消毒流程规范，消毒记录完整，留存不低于2年。			
	茶品陈设（70分）	茶品陈设（30分）	体验用茶品类丰富，茶叶/代用茶/调味茶合计不少于8种。			
		茶席布置（20分）	茶席布置符合操作动线，方便客人取用及服务员操作。 茶具内外光洁，无指纹、水渍、茶垢，无残留异味。 茶席布或桌面干净挺括，无污渍或皱褶。			
		茶单设计（20分）	信息清晰，标明茶名、产地、品类、风味描述和单价。			
服务质量（320分）	侍茶师（40分）	人员配比（20分）	每8个包间或每12张散台至少配备1名侍茶师。			
		职业证书（20分）	持有茶艺师或侍茶师中级及以上证书的侍茶师占比不低于20%，无无证上岗的情况。			
	专业技能（70分）	熟练度（20分）	熟练掌握茶品推荐、冲泡技艺及茶席布置技能。			
		冲泡技艺（30分）	熟练掌握代用茶、调味茶特性及对应冲泡工艺。			
		规范度（20分）	熟练掌握茶品标签辨识、茶具清洗消毒及安全操作相关规范。			
	服务流程（60分）	规范性（30分）	遵循侍茶服务标准流程，服务环节完整有序。			
		执行情况（30分）	各服务环节操作标准，无遗漏，客户体验连贯顺畅。			
	服务礼仪（50分）	规范度（20分）	茶礼运用恰当，服务礼仪规范得体。			
		仪容仪表（15分）	着装统一整洁，仪容仪表得体大方。			
		文明用语（15分）	服务用语礼貌、专业，无不当表述。			
	响应效率（40分）	时效性（30分）	客户咨询响应及时，响应时间不超过2分钟； 能主动、适时地为客人续水；关注客人用餐进度，及时调整茶汤浓度或更换茶叶。			
		兑现率（10分）	预约服务兑现率100%，无无故爽约情况。			
	餐茶搭配（60分）	搭配专业性（30分）	熟练掌握茶品与菜系搭配技巧，搭配科学合理。			
		推荐适配性（30分）	能根据客户用餐需求，推荐适配餐茶套餐。			
经营管理（160分）	管理制度（40分）	基础制度（10分）	建立健全服务质量、安全卫生、人员管理等基础管理制度。			
		专项制度（10分）	制定产品标签核验、茶具清洗消毒、泡茶用水管控等专项管理制度。			
		覆盖度（10分）	管理制度涵盖等级管理、服务评价、持续改进等核心管理要求。			
		执行情况（10分）	各项管理制度落地执行，有检查、有记录、有改进措施。			
	台账管理	基础台账（15分）	茶品采购、设备维护、服务质量等基础管理台账齐全。			

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容和要求	得分		
				三级指标	二级指标	一级指标
	（30分）	完整性（15分）	标签核验、清洗消毒、温湿度监控等专项记录齐全，留存不低于2年。			
	投诉处理（60分）	处理合规性（20分）	投诉处理流程规范，处理记录完整详实。			
		响应及时性（20分）	客户投诉响应及时，响应时间不超过24小时。			
		整改情况（20分）	投诉问题整改闭环率100%，客户满意度不低于80%。			
	安全管控（30分）	管控合规性（20分）	安全管控覆盖经营全流程，无安全管理漏洞。			
		隐患排查（10分）	每月开展安全隐患排查，排查记录完整，发现隐患整改到位。			
文化传播（70分）	氛围营造（30分）	氛围（10分）	空间环境融入茶文化元素，营造浓厚茶文化氛围。			
		展示区（10分）	设置茶文化展示区或配备茶文化讲解资料。			
		文化元素（10分）	装饰、器具、服务细节中体现茶文化内涵。			
	宾客互动（20分）	合规性（10分）	开展与茶饮品鉴等茶文化相关的互动活动，活动组织规范。			
		互动效果（10分）	互动形式丰富多样，宾客参与感强。			
	健康饮茶倡导（20分）	传播性（10分）	准确传递茶知识，传播内容积极健康。			
		知晓率（10分）	满足宾客对健康饮茶基础知识的知晓率要求，SSS级≥85%（10分），SS级≥75%（5分），S级≥65%（3分）。			
总分						
注：括号内数字为对该指标的赋分值。						

A.3 酒店类的侍茶服务场景评价细则

酒店类的侍茶服务场景评价细则见表A.3。

表A.3 酒店类的侍茶服务场景评价细则

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容和要求	得分		
				三级指标	二级指标	一级指标
空间环境（220分）	场地合规（50分）	营业面积（30分）	满足对应等级营业面积要求，SSS级≥300 ㎡（20分），SS级≥150 ㎡（15分），S级≥80 ㎡（5分）。			
		合法性（10分）	产权或租赁手续合法有效，无产权纠纷。			
		消防合规性（10分）	消防通道畅通，消防设施配备齐全且有效。			
	功能分区（60分）	核心功能（20分）	合理设置侍茶操作台、独立储茶柜、茶具消毒柜等，无交叉干扰。			
		合理性（20分）	客流动线与服务动线分离，无拥堵点，引导标识清晰。			
		标识规范性（20分）	分区标识统一、清晰，便于识别。			
	装修美学（40分）	融合度（20分）	装饰风格与茶文化适配，整体格调协调雅致。 茶席布、茶具、环境色彩搭配和谐，茶具摆放有主次、构图平衡。			

		环保性（10分）	装修材质环保，无甲醛等有害物质超标。			
		特色性（10分）	融入地域文化或核心茶类相关特色元素。			
	通风采光（30分）	照度（20分）	侍茶操作台光照充足，照度不低于500lx，光线均匀。			
		通风（10分）	通风良好，室内无异味，空气质量达标。			
	卫生安全（30分）	环境卫生（10分）	场地、桌面、墙面及茶具无污渍、无杂物，保持整洁卫生。			
		消防设施（10分）	灭火器、应急照明、疏散指示标志等设施完好可用。			
		警示标识（10分）	消防、防滑、用电安全等警示标识齐全且醒目。			
	公共信息图形符号（10分）	符号规范性（10分）	公示信息、指引符号清晰规范，便于客户理解。有明确的计费说明。			
茶水器皿（240分）	产品合规性（50分）	茶品质量（30分）	茶叶、代用茶、调味茶品质合格，无变质、无异味，符合侍茶服务品质要求。			
		用水品质（10分）	泡茶用水纯净、无异味。使用合格的泡茶专用水为佳。			
		产品标签（10分）	预包装产品标签信息完整、清晰，关键信息无缺失。			
	采购溯源（30分）	供应商资质（15分）	供应商资质齐全合法，符合侍茶服务场景采购准入要求。			
		溯源记录（15分）	采购、检验、入库记录齐全，相关凭证留存不低于2年。			
	存储条件（40分）	储存设备（15分）	有专业的密封、避光、防异味储存设备，如锡罐、紫砂罐、冰柜等。			
		温湿度监控（10分）	配备温湿度监控设备，监控记录完整、可查。			
		分类存储（15分）	按茶品特性分类存储，防止串味、污染。			
	器洁适配（50分）	适配性（30分）	根据茶类特性选用适配茶具，满足冲泡及品饮需求。			
		清洗消毒（20分）	茶具清洗消毒流程规范，消毒记录完整，留存不低于2年。			
	茶品陈设（70分）	茶品陈设（30分）	体验用茶品类丰富，茶叶/代用茶/调味茶合计不少于6种。			
		茶席布置（20分）	茶席布置符合操作动线，方便客人取用及服务员操作。茶具内外光洁，无指纹、水渍、茶垢，无残留异味。茶席布或桌面干净挺括，无污渍或皱褶。			
		茶单设计（20分）	信息清晰，标明茶名、产地、品类、风味描述和单价。			
服务质量（300分）	侍茶师（40分）	人员配比（20分）	每12张散台至少配备1名侍茶师。			
		职业证书（20分）	持有茶艺师或侍茶师中级及以上证书的侍茶师占比不低于20%，无无证上岗的情况。			
	专业技能（70分）	熟练度（20分）	熟练掌握茶品推荐、冲泡技艺及茶席布置技能。			
		冲泡技艺（30分）	熟练掌握代用茶、调味茶特性及对应冲泡工艺。			
		规范度（20分）	熟练掌握茶品标签辨识、茶具清洗消毒及安全操作相关规范。			

	服务流程（50分）	规范性（20分）	遵循侍茶服务标准流程，服务环节完整有序。			
		执行情况（30分）	各服务环节操作标准，无遗漏，客户体验连贯顺畅。			
	服务礼仪（50分）	规范度（20分）	茶礼运用恰当，服务礼仪规范得体。			
		仪容仪表（15分）	着装统一整洁，仪容仪表得体大方。			
		文明用语（15分）	服务用语礼貌、专业，无不当表述。			
	响应效率（30分）	时效性（20分）	客户咨询响应及时，响应时间不超过2分钟；能主动、适时地为客人续水；关注客人用餐进度，及时调整茶汤浓度或更换茶叶。			
		兑现率（10分）	预约服务兑现率100%，无无故爽约情况。			
	茶食搭配（60分）	搭配专业性（30分）	熟练掌握茶品与甜点等茶食的搭配技巧，搭配科学合理。			
		推荐适配性（30分）	能根据客户口味需求，推荐适配茶饮套餐。			
经营管理（160分）	管理制度（40分）	基础制度（10分）	建立健全服务质量、安全卫生、人员管理等基础管理制度。			
		专项制度（10分）	制定产品标签核验、茶具清洗消毒、泡茶用水管控等专项管理制度。			
		覆盖度（10分）	管理制度涵盖等级管理、服务评价、持续改进等核心管理要求。			
		执行情况（10分）	各项管理制度落地执行，有检查、有记录、有改进措施。			
	台账管理（30分）	基础台账（15分）	茶品采购、设备维护、服务质量等基础管理台账齐全。			
		完整性（15分）	标签核验、清洗消毒、温湿度监控等专项记录齐全，留存不低于2年。			
	投诉处理（60分）	处理合规性（20分）	投诉处理流程规范，处理记录完整详实。			
		响应及时性（20分）	客户投诉响应及时，响应时间不超过24小时。			
		整改情况（20分）	投诉问题整改闭环率100%，客户满意度不低于80%。			
	安全管控（30分）	管控合规性（20分）	安全管控覆盖经营全流程，无安全管理漏洞。			
		隐患排查（10分）	每月开展安全隐患排查，排查记录完整，发现隐患整改到位。			
文化传播（80分）	氛围营造（30分）	氛围（10分）	空间环境融入茶文化元素，营造浓厚茶文化氛围。			
		展示区（10分）	设置茶文化展示区或配备茶文化讲解资料。			
		文化元素（10分）	装饰、器具、服务细节中体现茶文化内涵。			
	活动开展（30分）	合规性（10分）	开展与茶文化相关的主题活动，活动组织规范。			
		活动频次（10分）	每年开展茶文化主题活动不少于2场。			
		互动效果（10分）	互动形式丰富多样，宾客参与感强。			
		传播性（10分）	准确传递茶知识，传播内容积极健康。			

	传播效果（20分）	知晓率（10分）	满足宾客对核心茶文化知识知晓率要求，SSS级≥85%（10分），SS级≥75%（5分），S级≥65%（3分）。			
总分						
注：括号内数字为对该指标的赋分值。						

参 考 文 献

[1] GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定