中国旅游协会
《侍茶服务场景评价》团体标准
编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

根据中国旅游协会团体标准立项工作安排及《中国旅游协会团体标准管理办法》有关要求，中国旅游协会饮食文化专业委员会（原中国旅游协会饮食文化工作部）提出的《侍茶服务场景评价》申请立项，开展此项团体标准编制工作。

标准编制组在实地调查、组织座谈、咨询专家的基础上，查阅参考相关国家标准、地方标准、行业标准和有关资料，并广泛征求企业单位、行业协会专家以及相关政府部门意见之后，形成了本标准并将编制过程进行说明。

（二）编制目的、必要性及意义

侍茶服务行业作为融合传统茶文化与现代服务理念的新兴行业，已在文旅、餐饮及酒店等行业实践中形成一定规模。推动建立侍茶服务场景标准化建设、规范化发展，既是落实“十五五”时期生活性服务业高品质、专业化、规范化发展要求的具体举措，也是践行“茶文化、茶产业、茶科技”统筹发展战略的现实路径。当前，我国茶全产业链规模已超1万亿元，文旅、餐厅及酒店三类侍茶服务场景市场规模合计约2380亿元，全国侍茶服务场景超50万家，但尚缺乏跨场景统一评价体系，制约了新业态的高质量发展。本标准的制定对于规范茶事场景运营管理、提升侍茶服务整体品

质、推动茶文旅融合创新、强化中华茶文化传播载体建设具有重要意义。

本标准旨在建立一套科学、可量化的侍茶服务场景综合评价体系，围绕空间环境、茶水器皿、服务质量、经营管理与文化传播五个核心维度，对文旅类、餐厅类、酒店类等侍茶服务场景进行评价。标准实施后，将通过SSS级（SSS级、SS级、S级）等级评定与统一等级标识，全面客观评价侍茶服务场景的综合品质，为消费者提供清晰可信的品质指引，为经营主体树立可对标的品质标杆，为行业监管提供统一规范的评价依据。

制定本标准的必要性主要体现在以下方面:

一是落实国家战略、填补标准空白。工信部等五部门联合印发的《茶产业提质升级指导意见（2026—2030年）》明确提出“健全标准体系和服务规范”，重点布局茶文旅等新兴领域标准建设。当前国内外均无针对侍茶服务场景评价的专项标准，现有行业标准《茶馆等级划分与评定》（SB/T 11072—2013）仅覆盖传统茶馆场景，已不适应文旅、餐饮、酒店等新型多元侍茶场景的实际需求。

二是回应市场需求、破解选择困境。据调研，89.2%的消费者将茶品质量与环境卫生列为首要考量，72.5%的消费者愿意为专业侍茶服务支付15%~30%的溢价，但由于缺乏权威评价标准，消费者面临“选择难、维权难”问题，本标准通过SSS级等级评定与统一标识，帮助消费者快速识别场景水准。

三是规范服务质量、保障消费者权益。当前行业存在“重产

品、轻服务”现象，优质场景难以通过标准化背书实现差异化竞争，本标准从资质与场地、人员配置、产品合规、服务管理、安全管理等方面设定基本要求，为服务质量提供统一衡量标尺。

四是促进人才与场景适配、推动职业化发展。全国侍茶人才缺口约 40 万，现有茶艺师评价体系侧重表演流程，与实际服务场景需求脱节。2025 年 11 月，中国旅游协会联合北京已悦茶事文化发展有限公司成功向人力资源和社会保障部申报设立“侍茶师”新职业工种。本标准将与《侍茶师评价技术规范》团体标准形成配套，通过场景等级与侍茶师资质挂钩，建立“人才能力—场景要求”精准匹配机制。

五是增强跨界合作、推动产业融合。本标准针对文旅、餐饮、酒店等业态的差异化定位分别设置评价指标权重，为茶与旅游、餐饮、酒店等行业的跨界合作提供统一服务语言，助力“茶+”融合发展新格局的形成。

六是助力国际传播、提升文化影响力。2024 年 10 月，《米其林指南》在其 124 年历史中首次将“侍酒师”奖项授予侍茶师，标志着中国侍茶服务获得国际认可，本标准的制定将为中国侍茶服务走向国际化提供标准支撑。

（三）主要编制过程

1.资料收集阶段

2025 年 6 月组建标准起草组。标准起草组制定了标准编制工作计划、编写大纲，明确任务分工及各阶段进度时间。收集标准编制

的背景材料和有关标准编制的参考、引用资料，进行归纳整理，为后续标准研究编制工作奠定了坚实基础。

2.实地调研阶段

2025 年 7 月～2026 年 3 月，标准起草组对侍茶服务行业的发展情况进行了调研。在全国范围内，聚焦侍茶服务发展典型区域，结合协会主要活动，对部分精致餐饮、酒店、文旅空间等做了调研。深入调研了北京、上海、广州、深圳、重庆、福建、成都及长三角、珠三角、香港、澳门等各地高端精致餐饮和高端酒店聚集地，以及全国开展米其林、黑珍珠评选的城市。在海外市场，收集了欧洲、北美、日本、韩国等海外饮茶地区和国家的侍茶服务行业发展资讯。调研对象以侍茶服务行业核心利益相关者为主，包括：提供侍茶服务的企业管理人员及从业人员，旅游饭店业协会及相关行业协会的负责人，相关培训教育机构代表。2026 年 3 月，由中国旅游协会饮食文化专业委员会（原中国旅游协会饮食文化工作部）及北京已悦茶事文化发展有限公司共同牵头完成市场需求调研报告，系统梳理了行业现状、市场需求、消费者偏好及标准制定方向。

3.综合分析、论证和标准编写阶段

2026 年 1 月～4 月，在前期调研成果的基础上，标准起草组对标准的主要内容进行综合分析和充分论证。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》的要求起草。2026 年 4 月，由中国旅游协会饮食文化专业委员会（原中国旅游协会饮食文化工作部）及北京已悦茶事文化发展有限公司共同牵

头完成标准草案编制，联合武夷山市政府、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）企业管理有限公司等单位共同研讨修订。

4.内部征求意见阶段

2026 年 4 月～5 月，标准草案征求相关文化和旅游部门、会员企业、行业企业专家意见，根据反馈意见修订完善，形成标准初稿。

5.立项阶段

2026 年 8 月 7 日，依据《中国旅游协会团体标准管理办法》，《侍茶服务场景评价》团体标准满足立项要求，正式获批立项。立项完成后，标准起草组明确了工作分工与进度安排，由牵头单位组织各起草单位再次开展多轮研讨，进一步打磨完善标准文本内容，形成标准征求意见稿。

（四）起草单位及主要起草人

1.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（原中国旅游协会饮食文化工作部），北京已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、北京嘉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。

2.主要起草人

主要起草单位	主要起草人员	职称	任务分工
中国旅游协会饮食文化专业委员会（原中国旅游协会饮食文化工作部）	刘亚宁	主任委员	项目总负责
北京已悦茶事文化发展有限公司	杜月媚	主理人	文本起草
武夷山市岩上茶业有限公司	刘珺彤	技艺传承人	文本起草
北京已悦茶事文化发展有限公司	翁慧琼		核心指标确认
中国旅游协会饮食文化专业委员会（原中国旅游协会饮食文化工作部）	王润鹿		组织协调
北京中城汇标准化技术院	张德保	高级工程师	标准框架梳理
北京中城汇标准化技术院	刘颖	标准化工程师	标准格式调整起草
北京已悦茶事文化发展有限公司	张昱		标准验证
北京已悦茶事文化发展有限公司	冀娜		文本起草

二、标准编制原则和依据

（一）编制原则

1.准确性：标准所规定的条款力求明确而无歧义。

2.统一性：标准结构、文体和术语力求统一。本标准在编制过程中涉及其结构、编写规则和内容按照本文件按照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。

3.协调性：充分结合现有基础标准的有关条款，达到标准间的相互协调。

4.适用性：标准内容易于实施，便于被其它文件所引用且具可操作性。

5.特殊性：本标准既遵循相关国家标准和行业标准的要求，又体现不同业态下的侍茶服务场景运营的特殊性，并注重实用性和可操作性。

（二）编制依据

基于实验验证基础数据，参照相关文献研究成果，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，制标过程参照了 11 个国家标准和 6 个行业标准。

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

三、标准主要内容

（一）标准范围

本标准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。

本标准适用于能提供全程侍茶服务体验的固定营业场景，其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。

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。

（二）主要技术内容

（1）术语和定义：侍茶服务、侍茶师、等级评定等。

（2）评价原则：包括公开公正、科学系统、安全合规、专业规

范、动态管理五项原则。

（3）评价要求：包括基本要求和安全管理要求。基本要求涵盖资质与场地、人员配置、产品合规、服务管理四个方面；安全管理要求涵盖饮用水、茶具清洗消毒、室内空气质量、食品安全管理制度、安全风险排查等方面。

（4）评价指标：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。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。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。

（5）评价方法：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。应采用现场核查与资料审核相结合的评价方式。对三级指标按照上、中、下三档予以记分。

（6）评价结果：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。各等级对应的总分值范围为：SSS级850分～1000分，SS级750分～849分，S级650分～749分。总分低于650分的，不予评定等级。应统一采用“S”标识，标识有效期为3年，期满前3个月申请复评，每年应年检1次。

（7）评价程序：包括评价机构要求、评价流程（提交申请、资格初审、现场评价、编制评价报告、技术审定、报告交付与归档）和评价申诉与复核。

（8）评价报告：评价机构应在评价工作完成后出具评价报告，包括申请方基本信息、评价依据、评价过程概述、各要素指标得分明细、总分及等级评定结论、主要亮点与存在问题、整改建议、评定机构签章及日期等内容。

（9）附录：侍茶服务场景评价细则（规范性），包括文旅类、餐厅类和酒店类三类侍茶服务场景的评价细则。

四、标准预期效果

通过本标准的制定和贯彻执行，将全面规范文旅、餐厅及酒店等各类侍茶服务场景的运营管理与服务流程，统一行业评价标尺，填补国内外侍茶服务场景专项评价标准的空白。标准落地后，将通过SSS级等级评定与统一等级标识，为消费者提供清晰直观的品质指引，降低消费选择成本——据调研，72.5%的消费者愿意为专业侍茶服务支付15%~30%的溢价，标准实施将有效释放这一市场潜力。通过建立侍茶师资质与场景等级挂钩机制，助力解决全国约40万侍茶人才缺口问题，为侍茶师职业发展提供清晰的晋升路径。同时，标准将强化茶文化与服务场景的深度融合，推动茶文化的传承、创新与沉浸式传播，助力茶文旅产业高质量融合发展。标准化评价体系将全面提升我国侍茶服务行业的整体品质与核心竞争力，为行业规范化、品牌化发展提供坚实支撑，推动中国特色侍茶服务走向国际化，构建健康可持续的

侍茶服务行业生态。

五、与现行有关法律、法规的关系

本标准与现行法律、法规和相关标准相协调、无冲突。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在编写过程中没有重大意见分歧。

七、是否涉及专利说明

本标准中未涉及相关专利。

八、贯彻标准的要求、措施和建议

（一）贯彻本标准的要求

本标准一旦发布实施，场景运营单位应强化标准落地与等级达标专项培训、实操指导；侍茶服务从业者须严格依照本评价标准及等级评定规范开展服务作业；行业管理机构应依据标准统筹等级评定与行业管理，全方位保障侍茶服务场景运营规范、服务达标，推动行业标准化、高品质、健康有序发展。

（二）贯彻本标准的措施建议

（1）标准宣贯推广：由中国旅游协会牵头组织标准发布宣贯会，面向各业态行业协会、代表性企业及媒体进行标准解读与推广；编制标准解读手册与培训教材，通过线上线下相结合的方式开展多轮次标准培训，扩大社会知晓度与行业影响力。

（2）试点先行推广：首批选取北京、上海、广州、深圳、成都、福州等城市的代表性高端餐厅、星级酒店及文旅茶体验场景开展标准试点评价，总结试点经验后逐步向全国推广，覆盖全国超 50 万家侍

茶服务场景。

（3）评价体系建设：建立侍茶服务场景评价委员会和专家库，组建由侍茶师、餐饮管理专家、酒店管理专家、文旅策划专家等组成的评审专家队伍（不少于5名），按照标准规定的评价流程开展SSS级等级评定工作，确保评价工作的专业性、权威性与公正性。

（4）配套培训认证：开发与标准配套的侍茶服务培训课程体系，建立侍茶师与场景等级挂钩的培训认证机制，高等级场景配套高阶专业培训，为侍茶师搭建技能提升与职业成长通道，实现"以评促建、以评促改"。

（5）动态监督管理：按照标准规定实施等级动态管理，标识有效期为3年，期满前3个月申请复评，每年年检1次；建立评价申诉与复核机制，确保评价结果客观公正，推动侍茶服务场景持续改进。

九、其他应予以说明的情况

1、本标准评估细则中的核心指标之一“侍茶师人员配比”的调研数据分别来源于知名餐饮连锁集团和高端豪华酒店等。

（1）餐饮类侍茶场景：以中国商务宴请餐饮集团海归海为例，全国有100多家门店，包间数量1600个，仅海归海餐饮集团一家企业的侍茶服务人员就达200人。其侍茶师人员配比率为“每8个包间配备1名专业侍茶师”。以米其林指南入选餐厅“鸢尾宫1893法餐厅”为例，其单店配有2名侍茶师，侍茶师与宾客比例约1:30。以每个散台承接2-3位宾客为例，预估侍茶师人员配比率为“每12张散台配备1名专业侍茶师”。

（2）酒店类侍茶场景：以遍布全球21个国家的豪华酒店集团瑰丽为例，全国有16家酒店，单店最多聘有侍茶师12名，服务场景包含大堂吧和精致餐饮，高峰时间侍茶师与宾客比例约1:30。以每个散台承接2-3位宾客为例，预估侍茶师人员配比率为“每12张散台配备1名专业侍茶师”。

（3）文旅类侍茶场景：以中国茶叶博物馆（龙井馆区）为例，其研学体验类项目中，一个标准团（20-25人）会至少配备1名讲解指导型茶艺师。以璞轩酒店内的体验空间茶轩为例，单店配备3名侍茶师，举办专题茶事体验活动时侍茶师与宾客比例约1:24。因此，预估侍茶师人员配比率为“每24个服务席位配备1名专业侍茶师”。

2、本标准评估细则在形成后，已先行在鲁上鲁和璞轩酒店等试点单位进行前期论证。

《侍茶服务场景评价》团体标准起草组

2026年9月3日