

团 体 标 准

T/JSTEA 1—2021

茶空间星级的划分及评定

Classification and accreditation for star-rated tea space

2021 - 05 - 08 发布

2021 - 05 - 08 实施

江苏省茶文化学会 发 布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	3
2 规范性引用文件.....	3
3 术语和定义.....	3
4 星级划分依据及标识.....	3
5 星级划分要求及评定.....	4
6 星级划分基本条件	4
7 星级评定方法和程序.....	5
8 星级管理原则.....	6
附录 A（规范性附录）茶空间星级评定分级申请条件.....	7
附录 B（规范性附录）茶空间星级评定评分表.....	10
参考文献.....	19

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由江苏省茶文化学会提出并归口。

本文件起草单位：南京瑞枏茶文化发展有限公司、江苏乾元茶业有限公司、江苏伍加一文化发展有限公司

本文件主要起草人：樊振勇、王为、陈琦、胡以涛、蒋琳、汤卓敏、黄雨默、郑幼明、居富宽、伍志加、王梦雅、徐萍、余永福、谢洁

茶空间星级的划分及评定

1 范围

本标准规定了茶空间星级的划分依据、要求、条件及评定原则。

本标准适用于中江苏省内正式营业的各种性质的茶空间星级划分及评定。

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 9664 文化娱乐场所卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分，通用符号

GB 14930.1 食品工具、设备用洗涤剂卫生标准

GB 14930.2 食品安全国家标准消毒剂

GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 19001 质量管理体系要求

GB/T 22000 食品安全管理体系食品链中各类组织的要求

GB/T 27306 食品安全管理体系餐饮业要求

GB/T 27341 危害分析与关键控制点(HACCP)体系 食品生产企业通用要求

GB/T 36000 社会责任指南

GH/T 110-2015 茶馆经营管理通则

RB/T 309 餐厅餐饮服务认证要求

SB/T 10654 茶馆经营服务规范

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 茶空间 tea space

以茶和茶文化为主题的服务场所。包括不限于以下四类：

茶艺类茶空间：以茶饮和茶艺服务为主

餐饮类茶空间：以茶饮和相关餐食结合服务为主

演艺类茶空间：以茶饮和各类表演结合服务为主

展陈类茶空间：以茶饮和茶文化展示展演服务为主

3.2 星级 star-rated

表示茶空间企业所具备的设备设施、环境文化、管理水平和服务水平的星级。

4 星级划分依据及标识

4.1 星级设置

用星的数量表示茶空间的星级，茶空间星级分为五个星级，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。最低为一星级，最高为五星级。

4.2 星级划分依据

星级划分的依据包括茶空间企业规模、设备设施、技术力量、茶叶及茶水质量、服务能力、管理水平以及环境卫生状况等。

4.3 标识

以五角星为茶空间企业的星级标识：一颗五角星表示一星级、二颗五角星表示二星级、三颗五角星表示三星级、四颗五角星表示四星级、五颗五角星表示五星级。

5 星级划分要求及评定

5.1 茶空间企业星级划分具体要求见附录 A。

5.2 茶空间企业星级评定细则及评分说明见附录 B，总分为 100 分。一星级、二星级茶空间不做要求，三星级、四星级、五星级茶空间规定最低得分线：三星级 65 分，四星级 75 分，五星级 85 分。

6 星级划分基本条件

6.1 基本要求

6.1.1 经工商注册批准依法取得相关许可批件，包括但不限于食品经营许可证、工商营业执照、消防验收合格证明或消防备案证明等。

6.1.2 拟申请星级评定的茶空间企业应至少正式开业经营一年，并满足附录 A 中对应星级的申报条件。

6.1.3 评定前一年内，无食品安全重大违法记录，未发生人身安全等重大事故。

6.1.4 星级茶空间应遵守国家相关法律法规，有突发事件应急处置能力，具备突发事件处置应急预案是各星级茶空间的必备条件。

6.1.5 关键原辅料应具有可追溯性。

6.2 环境与设施要求

6.2.1 茶空间企业的建筑、附属设施设备应符合国家现行安全、消防、卫生、环境保护等有关法律、法规和标准的规定与要求。

6.2.2 茶空间企业设备设施的位置、结构、数量、面积、功能、材质、设计、装饰应符合企业运营需要，符合 SB/T 10654 要求。

6.2.3 装修陈设应采用绿色环保材料，整体风格舒适协调。

6.2.4 图形标识应在显著位置明示，符合 GB/T 10001.1 的要求。

6.2.5 区域布局应分隔合理，功能齐全。

6.2.6 茶饮品加工设备、茶艺器具设施、无线网络、自助设备、卫生间、停车位等配套设备设施应确保功能良好、满足顾客需求。

6.2.7 应具备茶文化创建意识，营造茶文化主题氛围。

6.3 卫生要求

6.3.1 饮用水应符合 GB 5749 的要求。

6.3.2 茶具、食具消毒应符合 GB 14930.1、GB 14930.2 和 GB 14934 的要求。

6.3.3 室内卫生应符合 GB 16153 的要求。

6.3.4 室内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。

6.3.5 环境卫生应符合 GB 9664 的要求。

6.4 服务基本原则

6.4.1 遵守国家法律法规，保护消费者的合法权益。

6.4.2 对消费者礼貌、热情、友好。

6.4.3 尊重消费者的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严，一视同仁。

6.4.4 关注并尽量满足消费者的合理要求，高效率地完成服务。

6.5 管理制度要求

6.5.1 应建立健全的消防安全、食品卫生与安全、环境保护等管理制度。

6.5.2 应制定服务标准、操作规范和员工手册，并建立服务质量管理制度和员工教育培训制度。

6.5.3 应建立并实施客户关系管理制度，在茶空间明显位置设立投诉、意见、表扬的客服电话或微信号及标识，并设专人管理，做到及时答复和改进。

6.5.4 应建立并实施贯穿于茶空间服务全过程的风险与应急管理机制。

6.6 服务基本要求

6.6.1 员工仪容仪表应达到：

a) 工装整洁、合体，佩戴工牌上岗。

b) 员工不外露纹身，女服务员宜化淡妆，不留长指甲，不涂指甲油、不喷香水；男服务员不留长发，不喷香水。

c) 服务过程中，表情自然、亲切，热情适度，微笑服务。

6.6.2 言行举止应达到：

a) 语言文明、简洁、清晰，符合礼仪规范。

b) 举止端庄，站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求。

c) 以适宜的身体语言对消费者服务，遇见消费者主动问好，侧身让道。

d) 对消费者提出的问题应予耐心解释，不推诿和应付。

6.6.3 业务能力与技能要求

服务人员经过专业培训，各岗位工作人员应具备相应的技能证书，掌握相应的业务知识和技能，并能熟练运用，符合 SB/T 10733 的要求。

6.6.4 服务过程要求

a) 服务人员应及时接听热线电话，准确回答顾客问题，准确记录预定信息。

b) 迎宾人员应热情问候顾客，引领顾客入座，及时提供服务。

c) 点单收银人员应业务熟练、准确记录顾客订单信息，及时提供账单和结算服务。

d) 巡台与打包时，服务人员应主动服务、及时处理顾客需求。

f) 服务人员应礼貌送客，及时清理台面。

g) 宜结合市场需求，提供在线预约、点单和外送等特色服务。

7 星级评定方法和程序

7.1 星级评定方法

7.1.1 星级评定中以店为单位受理，并按单店设备设施和提供服务的综合能力分别评定相应星级。

7.1.2 申请茶空间星级评定的单位应符合第 6 章的基本要求。

7.1.3 附录 B 设定满分为 100 分，评分内容为明显的“是或否”判断时，可用直接判断法，判定得分或不得分，评分表中未注明直接判断的，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 a ，如下：

a) 远低于预期： $0 < a \leq 0.2$

b) 低于预期： $0.2 < a \leq 0.4$

c) 符合预期： $0.4 < a \leq 0.6$

d) 高于预期： $0.6 < a \leq 0.8$

e) 远高于预期： $0.8 < a \leq 1.0$

用表 B.1～表 B.5 中给定的每一项评分内容的分值乘以该项确定的体验系数。后求和，得出茶空间星级评定评分结果，表 B.1～表 B.5 中有不适用的内容时，应从总分中剔除该部分对应分值，按比例换算最后分值。主要可能发生的情况有：服务内容不含在线服务时，此时可不考虑表 B.3 中 3.7 的评

价要求。

7.1.4 评定星级并授牌后，如在运营中发生重大安全责任事故，将取消茶空间相应星级，相应星级标识将不允许继续使用。

7.2 星级评定程序

7.2.1 自评

茶空间对照本标准要求自评，根据自评结果申报相应星级。

7.2.2 第三方评定

7.2.2.1 初审

由江苏省茶文化学会组织成立认可的第三方评定机构，实施茶空间星级评定。由认定的第三方评定机构对申请星级评定的茶空间提交的申请材料进行初审，审核其申报材料的真实性、准确性和有效性。

7.2.2.2 现场评定

初审通过后，评定机构下达评定计划和评定任务通知，由评定机构组织人员对申请星级评定的茶空间进行现场评定。

7.2.2.3 评定报告

评定机构应按照附录 B 中规定，结合现场评估情况，核实茶空间是否达到评定计划所列明的星级茶空间的各项标准，并出具评定报告。

8 星级管理原则

8.1 星级评定机构负责制定星级评定实施办法，并组织实施。

8.2 经评定机构评定后，星级标识使用有效期为三年。三年期满应进行复评，茶空间企业应提前三个月申请复评。每年度进行年检，对星级予以确认。年检和复评工作由星级评定机构监督落实。不参加年检或复评的茶空间企业视为自动放弃，将由评定机构公告取消其资格并收回标识牌和证书。

8.3 茶空间星级标识牌和证书由评定机构统一制作。

8.4 茶空间企业获得星级评定后，星级标识牌应悬挂在经营场所显著位置，应向消费者明示。

8.5 评定工作由经培训考核合格的星级茶空间评审员进行评定。

附录 A 茶空间星级评定要求

(规范性附录)

A.1 五星级茶空间

A.1.1 应提供的服务

A.1.1.1 茶艺类茶空间经营的茶叶品种不少于 30 种, 并包括全国的主要名茶。演艺类茶空间、餐饮类茶空间、展陈类茶空间及在店名上直接体现品种特色的茶艺类茶空间不作品种数量要求。茶叶品种符合等级标准要求, 明码标价。

A.1.1.2 茶艺类茶空间应根据不同的茶叶种类, 准备多套不同材质茶具。

A.1.1.3 非展陈类茶空间晚间营业结束时间不早于 22 时。

A.1.1.4 除经营特色需采用个性化语言服务外, 应积极推广使用标准普通话及用于简单日常接待的外语进行服务。

A.1.1.5 茶空间从业人员均应培训合格后上岗。茶艺类茶空间茶艺师与从业人员的比例不低于 1:3。演艺类茶空间、餐饮类茶空间、展陈类茶空间参照茶艺类茶空间的比例略低, 由企业自己掌握。

A.1.1.6 茶空间的装修装饰、背景音乐、服务人员着装宜突出民族性。

A.1.1.7 餐饮类茶空间的餐饮供应品种有特色, 或者具有中国菜点的传统风味; 供应方便快捷, 符合营养卫生要求; 品种配料、加工统一标准, 规格一致; 品种口味纯正, 质感保持不变。

A.1.1.8 设迎宾员, 在营业时间内引领客人就位。

A.1.1.9 设值班经理, 协调前厅接待工作。

A.1.2 设施设备

A.1.2.1 演艺类茶空间、餐饮类茶空间、展陈类茶空间营业面积不低于 200 平方米, 茶艺类茶空间营业面积不少于 150 平方米。餐茶空间有同时容纳 40 人以上就餐的餐厅, 每个餐位面积不小于 1.6 平方米。有配套的桌椅、用具、餐具、饮具。餐饮类茶空间的厨房面积与餐厅面积相适应。有符合仓储条件的原材料库房。

A.1.2.2 茶空间要空气流畅、清新, 符合 GB/T 18883 室内空气质量标准, 应有空调或供暖设施。有良好的照明度和适宜的温度, 光线柔和。有应急照明设备。

A.1.2.3 有符合规定的消防设施设备、污水排放设施设备, 茶具、酒具、用品消毒设备、除尘设备, 垃圾存放设备。设施设备方便安全, 完好率 100%。

A.1.2.4 装饰陈设有特色。门面装饰美观大方, 有明显的标志, 字号牌匾的文字书写规范、工整、醒目, 店堂内外干净明亮, 布局合理。在醒目位置悬挂企业《营业执照》、《卫生许可证》、服务项目与价目表等。客人消费场所设有醒目规范的公共标识。

A.2 四星级茶空间

A.2.1 应提供的服务

A.2.1.1 茶艺类茶空间经营的茶叶品种不少于 25 种, 并包括全国的主要名茶。演艺类茶空间、餐饮类茶空间、展陈类茶空间及在店名上直接体现品种特色的茶艺类茶空间不作品种数量要求。茶叶品种符合等级标准要求, 明码标价。

A.2.1.2 茶艺类茶空间应根据不同的茶叶种类, 准备多套不同材质茶具。

A.2.1.3 非展陈类茶空间晚间营业结束时间不早于 22 时。

A.2.1.4 除经营特色需采用个性化语言服务外, 应积极推广使用标准普通话及用于简单日常接待的外语进行服务。

A.2.1.5 茶空间从业人员均应培训合格后上岗。茶艺类茶空间茶艺师与从业人员的比例不低于 1:5。演艺类茶空间、餐饮类茶空间、展陈类茶空间参照茶艺类茶空间的比例略低, 由企业自己掌握。

A.2.1.6 茶空间的装修装饰、背景音乐、服务人员着装宜突出民族性。

A.2.1.7 餐饮类茶空间的餐饮供应品种有特色, 或者具有中国菜点的传统风味; 供应方便快捷, 符合营养卫生要求; 品种配料、加工统一标准, 规格一致; 品种口味纯正, 质感保持不变。

A.2.1.8 设迎宾员, 在营业时间内引领客人就位。

A.2.2 设施设备

A.2.2.1 演艺类茶空间、餐饮类茶空间、展陈类茶空间营业面积不低于 150 平方米, 茶艺类茶空间营业面积不少于 100 平方米。

餐饮类茶空间有同时容纳 30 人以上就餐的餐厅, 每个餐位面积不小于 1.6 平方米。有配套的桌椅、用具、餐具、饮具。餐饮类茶空间的厨房面积与餐厅面积相适应。有符合仓储条件的原材料库房。

A.2.2 茶空间要空气流畅、清新, 符合 GB/T 18883 室内空气质量标准, 应有空调或供暖设施。有良好的照明度和适宜的温度, 光线柔和。有应急照明设备。

A.2.3 有符合规定的消防设施设备、污水排放设施设备, 茶具、酒具、用品消毒设备、除尘设备, 垃圾存放设备。设施设备方便安全, 完好率 100%。

A.2.4 装饰陈设有特色。门面装饰美观大方, 有明显的标志, 字号牌匾的文字书写规范、工整、醒目, 店堂内外干净明亮, 布局合理。在醒目位置悬挂企业《营业执照》、《卫生许可证》、服务项目与价目表等。客人消费场所设有醒目规范的公共标识。

A.3 三星级茶空间

A.3.1 应提供的服务

A.3.1.1 茶艺类茶空间经营的茶叶品种不少于 20 种。演艺类茶空间、餐饮类茶空间、展陈类茶空间及在店名上直接体现品种特色的茶艺类茶空间不作品种数量要求。茶叶品种符合等级标准要求, 明码标价。

A.3.1.2 非展陈类茶空间晚间营业结束时间不早于 21 时。

A.3.1.3 能用标准普通话进行服务

A.3.1.4 茶空间从业人员均应培训合格后上岗。茶艺类茶空间茶艺师与从业人员的比例不低于 1:7。

演艺类茶空间、餐饮类茶空间、展陈类茶空间参照茶艺类茶空间的比例略低，由企业自己掌握。

A.3.1.5 餐饮类茶空间的餐饮供应品种有特色，或者具有中国菜点的传统风味；供应方便快捷，符合营养卫生要求；品种配料、加工统一标准，规格一致；品种口味纯正，质感保持不变。

A.3.2 设施设备

A.3.2.1 演艺类茶空间、餐饮类茶空间、展陈类茶空间营业面积不低于 100 平方米，茶艺类茶空间营业面积不少于 60 平方米。

A.3.2.2 餐饮类茶空间有同时容纳 20 人以上就餐的餐厅，每个餐位面积不小于 1.6 平方米。有配套的桌椅、用具、餐具、饮具。餐饮类茶空间的厨房面积与餐厅面积相适应。有符合仓储条件的原材料库房。

A.3.2.3 茶空间要空气流畅、清新，符合 GB/T 18883 室内空气质量标准，应有空调或供暖设施。有良好的照明度和适宜的温度，光线柔和。有应急照明设备。

A.3.2.4 有符合规定的消防设施设备、污水排放设施设备，茶具、酒具、用品消毒设备、除尘设备，垃圾存放设备。设施设备方便安全，完好率 100%。

A.3.2.5 装饰陈设有特色。门面装饰美观大方，有明显的标志，字号牌匾的文字书写规范、工整、醒目，店堂内外干净明亮，布局合理。在醒目位置悬挂企业《营业执照》、《卫生许可证》、服务项目与价目表等。客人消费场所设有醒目规范的公共标识。

A.4 三星级以下茶空间，本标准不做要求。

附录 B 茶空间星级评定评分表

(规范性附录)

表 B.1~表 B.5 给出了茶空间星级评定分项评分的项目、内容、分值和评分说明。

表 B.1 茶空间环境评分表

序号	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	评分说明
1	1.1 装修陈设 (5.0)	1.1.1 门面设计精美、装修精细，店招醒目有特色，连锁经营应在店招处注明。	1.0	直接判断
2		1.1.2 室内装修采用绿色环保材料，整体风格统一，特点突出。	1.0	采用环保材料(可依据相关环境质量检测报告)得 0.5 分，设计和装修情况为 0.5 分
3		1.1.3 功能照明、重点照明，氛围照明和谐统一。	0.5	直接判断
4		1.1.4 有符合店铺主题，提升店铺形象的袋饰品或艺术品，宜使用绿植点缀空间。	1.0	直接判断
5		1.1.5 桌椅材质绿色环保，舒适度良好，与个体风格协调。桌椅摆放整齐，保证过道通畅。	1.5	材质 0.5 分，舒适度 0.5 分，整齐摆放、过道通畅 0.5 分
6		1.2.1 应在茶空间(吧)显著位置明示工商营业执照、餐饮服务许可证/食品经营许可证等证照，以及当地监管部门要求的其他标识。	1.0	直接判断

7	1.2 图形标识 (3.5)	1.2.2 应设置公用图形、导向性标识和顾客导视牌,包括但不限于: a)节约消费,杜绝浪费; b) 禁止吸烟; e) 文明就餐; d)卫生间、洗手间; e) 服务状态标识。	1.5	直接判断, 每项 0.3 分
8		1.2.3 应在显著位置注明营业时间和欢迎用语。	0.5	直接判断
9		1.2.4 茶空间图形标志无灰尘、无污迹,应符合 GB/T 10001.1 的要求。	0.5	直接判断
10	1.3 区域布局 (5.0)	1.3.1 区域布局分隔合理、功能齐全、流程便捷	1.0	直接判断,布局合理 0.4 分,功能齐全 0.3 分, 流程便捷 0.3 分
11		1.3.2 点单区空间合理, 菜单清晰, 兼有中英文	1.0	直接判断,空间合理 0.5 分, 菜单清晰 0.3 分, 兼有中英文 0.2 分
12		1.3.3 商品展示区应明码标价, 整齐、更观, 主题风格突出,	1.0	直接判断,明码标价 0.5 分, 整齐美观 0.3 分, 主题风格突出 0.2 分
13		1.3.4 操作台干净整洁, 原料、工具、客用器具标识清楚规范, 消毒、冷冻、冷照、保鲜设备运转正常。	1.0	干净整洁 0.3 分, 有标识 0.2 分, 设备正常 0.5 分
14		1.3.5 商务区、多功能区应具备一定隔断, 并提供多媒体显示系统、A/V 系统等设施。	1.0	分区有隔断 0.5 分, 有多媒体设施并运行良好 0.5 分

15	1.4 配套设施 (6.0)	1.4.1 茶、饮品、食品制作区域应清洁并可视，设施设备数量满足要求并运转良好。	3.0	制作区域 1.5 分， 设施设备 1.5 分
16		1.4.2 应提供稳定、有效的无线网络。	1.0	有无线网络 0.5 分，网络稳定有效 0.5 分
17		1.4.3 宜提供功能良好的自助设备，以满足顾客点单取号等需求。	0.5	直接判断
18		1.4.4 配套卫生间应无灰尘、无污迹、无异味。卫生间应备有洗手液、护手霜、干手器、擦手纸、厕纸等用品。	1.0	卫生间清洁 0.5 分,用品齐全 0.3 分，温水 0.2 分
19		1.4.5 交通方便，根据客流有相应的停车位。	0.5	交通方便 0.3 分， 有符合客流的停车位 0.2 分
20	1.5 环境卫生 (5.5)	1.5.1 空气清新无异味、通风良好、无吸烟痕迹。	1.0	直接判断
21		1.5.2 地面无污迹、无异味、干净光亮、无杂物	1.0	直接判断
22		1.5.3 天花板和墙面无蜘蛛网、无污迹。	1.0	直接判断
23		1.5.4 门窗玻璃明亮、无灰尘，窗帘无污迹。	1.0	直接判断
24		1.5.5 室内温度应控制在冬季 18℃~20℃，夏季 24℃~26℃	1.0	直接判断
25		1.5.6 宜提供音质良好、符合茶空间主题的背景音乐，1h 内曲目不宜重复，音量宜略低于环境噪声。	0.5	直接判断
总分		一	25.0	一

表 B.2 茶空间服务人员评分表

序号	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	评分说明
1	2.1 资质 (7.0)	2.1.1 服务人员应持有健康证。	1.0	直接判断
2		2.1.2 新员工应经过食品安全卫生、业务技能、消防安全等方面的培训，并经评价合格，其中关于茶艺和茶知识的培训不少于总培训时长的 70%。	2.0	直接判断
3		2.1.3 茶艺师应具有相应资质，掌握六大茶类冲泡煮技术，熟悉茶具和相关器具、设备的使用与维护，对茶文化有详细的了解和认知，	3.0	资质证明 1.0 分， 茶艺技能 1.5 分， 茶知识 0.5 分
4		2.1.4 至少有一名员工能用外语接待顾客，意思表达清楚准确。	1.0	直接判断
5	2.2	2.2.1 服务人员应统一着装，佩戴服务标牌，工作制服清洁、得体。	1.0	直接判断
6	仪容仪表 (3.0)	2.2.2 服务人员应仪表整洁，不留长指甲、不涂指甲油、不喷香水。	1.0	直接判断
7		2.2.3 服务人员不应佩敢易脱落或易干扰操作的饰物，长发须盘起，头帘不可遮挡视线。	1.0	直接判断
8	2.3 服务态度 (5.0)	2.3.1 服务人员应精神饱满、微笑服务，有问有答，服务主动热情。	2.0	直接判断
9		2.3.2 服务人员应举止端庄，规范用语，文明待客，站姿、手势、坐姿、行姿符合接待礼仪。	1.0	直接判断
10		2.3.3 服务人员应耐心解答顾客提出的问题，不推诿、不应付。	1.0	直接判断
11		2.3.4 服务人员不应扎堆聊天、嬉笑打闹、高声喧哗、处理与工作无关事宜。	1.0	直接判断
总分		一	15.0	

表 B.3 茶空间服务评分表

序号	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	评分说明
1	3.1 预订接待 (5.0)	3.1.1 应提供服务热线,并确保响铃三声(或 10s 内)接通。接线员应先问候顾客并报茶空间名字。	1.0	直接判断,接通时间 0.5 分,客服问候 0.5 分
2		3.1.2 服务人员应准确回答咖啡厅(馆)特色、场地规格、预定情况、收费标准等常见问询内容,态度温和耐心。	1.0	直接判断
3		3.1.3 服务人员应准确记录并复述确认预定信息,内容包括但不限于 a) 时间与人数; b) 预订人姓名、联系电话; c) 预留的桌号、包房号等信息; d) 预订活动的形式与要求(如会议、演艺、生日会等活动的配套服务和设施设备) e) 预订的茶艺师服务、餐点及相关要求; f) 收费标准及付款方式。	1.2	直接判断
4		3.1.4 应具有接待团体客户(人数≥20)的能力(人员、场所、方案策划)	0.5	直接判断
5		3.1.5 如收取顾客缴纳的订金,应提供订金收据	1.0	直接判断
6		3.1.6 应提前与顾客确认预订,若有变更,应及时处理。	1.0	直接判断
7	3.2 迎宾入座 (3.0)	3.2.1 迎宾人员应敬语问候,服务热情、用语规范,并及时回答顾客的询问	0.5	直接判断
8		3.2.2 应根据顾客的特殊情况或需求,及时提供关怀性服务,如生日礼遇、儿童椅、儿童餐具等。		直接判断
9		3.2.3 顾客入座后,宜安排免费饮用水。	0.5	直接判断
10		3.3.1 点单人员应业务熟练、口齿清晰、专业知识丰富,对客人所点饮品提出合理建议。	1.0	直接判断

11	3.3 点单收银 (4.0)	3.3.2 点单人员应准确记录点单内容并和顾客确认, 主动询问顾客对餐品口味等的需求, 准确记录并传达。	1.0	直接判断
12		3.3.3 顾客要求结账后, 应及时提供账单, 用顾客能听见为限的声音唱收唱支, 并提供便捷、多样化的结账方式。	1.5	直接判断
13				
14		3.3.4 应按规定开具发票。	0.5	直接判断
15	3.4 茶艺服务与 茶品制作 (6.0)	3.4.1 应提供六大茶类中多种茶品冲泡服务以及除茶外的特色饮品和食品服务。	1.0	直接判断
16		3.4.2 应在下单后 10 min 内呈上茶等饮品, 15 min 内呈上小食、餐点, 并与顾客确认。	1.0	直接判断
17		3.4.3 应提供茶空间个性化服务, 如个性茶品定制、茶艺表演、指定茶艺师等。	2.0	直接判断
18		3.4.4 应使用高品质茶叶, 保证品质稳定。	1.0	直接判断
20		3.4.5 应使用适宜冲泡茶叶的高品质水。	1.0	直接判断
21	3.5 巡台与打包 (3.0)	3.5.1 服务人员应主动倒水、清理台面。	1.0	直接判断
22		3.5.2 服务人员应及时响应顾客需求, 有问必答, 并及时处理。	1.0	直接判断
23		3.5.3 服务人员应根据顾客要求, 分类打包。打包盒材料应符合卫生和环境标准要求。	1.0	直接判断
24	3.6 送客与收台 (3.0)	3.6.1 服务人员应主动询问顾客意见, 并提醒顾客带好随身物品, 再次致谢。	1.0	直接判断
25		3.6.2 迎宾人员应将顾客送至门口, 感谢其光临, 同时欢迎下次莅临。	1.0	直接判断
26		3.6.3 顾客离座后, 服务人员应及时清理台面, 撤台应迅速、安静、规范, 不影响周围顾客。	1.0	直接判断
27	3.7 在线服务 (1.0)	3.7.1 应在顾客提交预约、外送订单后 5 min 内确认并提供预约凭证。	1.0	直接判断
总分		一	25.0	

表 B.4 茶空间文化氛围评分表

序号	评价内容	给定 分值	评分说明
1	4.1 应提供茶叶产地、历史、品种、加工工艺、冲泡方式、品鉴等方面的展示和宣传材料。	2.0	直接判断
2	4.2 茶空间设计和装饰应与茶主题文化一致，介绍中国茶文化。	2.0	直接判断
3	4.3 茶空间各类用品应设计精美、做工精致，体现品质生活。	2.0	直接判断
4	4.4 应根据顾客需求，熟练介绍茶的品类、品种和特点。	1.0	直接判断
5	4.5 应有多名技能熟练的茶艺师，可提供具有表演价值的茶叶冲泡，点茶、煎茶服务，推荐适合人个体需求的茶产品。	3.0	直接判断
总分		10.0	

表 B.5 茶空间管理评分表

序号	评价内容	给定 分值	评分说明
1	5.1 组织应建立并实施保障食品安全管理制度，包括但不限于： a) 设置从事食品安全管理的专门机构，并配备专兼职食品安全管理人员； b) 加工经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度； c) 关键环节操作规程，包括食品采购管理、原辅料管理、茶品制作、餐饮品加工、餐饮具消毒等过程； d) 建立产品追溯程序，按《餐饮服务食品安全操作规范》的规定留样； e) 餐厨废弃物处置管理制度； f) 食品安全管理定期评估制度； g) 建立食品安全快速检测室。	7.0	直接判断，每项 1.0 分
2	5.2 组织应制定并实施从业人员健康管理制度，包括但不限于， a) 建立员工健康档案，统一管理员工健康证信息，及时通知换证； b) 每年进行一次健康检查，必要时进行临时健康检查； c) 患有有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作； d) 建立每日晨检制度，发现有碍食品安全病症的人员，应立即离开工作岗位，询问和检查应做好记录。	4.0	直接判断,每项 1.0 分
3	5.3 组织应建立包含了服务要求的管理目标，包括但不限于： a) 餐饮品感官性状达标率不低于 95%； b) 投诉处理率达到 100%； c) 顾客投诉率不高于 0.5%； d) 顾客满意率不低于 85%； e) 员工满意率不低于 85%。	6.0	直接判断，每项 1.2 分

4	5.4 组织应建立并实施贯穿于咖啡厅(馆)服务全过程的风险与应急管理机制，包括但不限于： a) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案； b) 制定处理各种服务异常情况的应急预案；异常情况包括但不限于：食品安全事故、消防事故、社会治安事件、供电故障等；制定安全保障措施，保护顾客的人身、财产安全； c) 对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练。	3.0	直接判断，每项 1.0 分
5	5.5 组织应建立并实施客户关系管理制度，包括但不限于： a) 为不同类型的客户制定差异化的客户关系维护方案； b) 在合理或承诺的期限内完成投诉处理，并及时向投诉者反馈； c) 制定服务补救和改进措施。	3.0	直接判断，每项 1.0 分
6	5.6 组织应制定并实施从业人员职业化培育规划，包括但不限于： a) 参加茶艺、评茶相关技能大赛的人次不低于 10%； b) 建立人才培养计划，培训经费比率占营业收入的 2%及以上； c) 建立员工激励机制和信息交流机制； d) 建立并实施员工满意度定期测评制度。	2.0	直接判断，每项 0.5 分
总分		25.0	

参考书目

- 1、GB/T 14308-2002 《饭店星级的划分及评定》
- 2、GH/T 1103-2015 《茶馆经营管理通用规则》
- 3、《茶馆业企业经营服务规范》
- 4、《茶馆等级划分与评定》