

T/ZJSZJJ

团 体 标 准

T/ZJSZJJ 0001—2025

新茶饮门店数字化运营规范

Digital operation specifications for novel tea beverages stores

2025 - 01 - 13 发布

2025 - 01 - 17 实施

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 数字化管理	1
4.1 基本要求	1
4.2 人员管理	1
4.3 设备设施管理	1
4.4 原辅料管理	2
4.5 制备过程管理	2
4.6 食品安全管理	2
5 数字化服务	2
5.1 基础服务	2
5.2 点餐服务	2
5.3 供餐服务	2
5.4 售后服务	2
6 管理和改进	3
附 录 A （资料性） 营养选择分级标识	4
A.1 营养选择等级	4
A.2 营养选择分级标识	4

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。

本文件由浙江省数字经济联合会提出并归口。

本文件起草单位：茶姬（上海）品牌管理有限公司、浙江甲骨文超级码科技股份有限公司、中华全国供销合作总社杭州茶叶研究所、浙江大学、杭州茶姬企业管理有限公司、企迈科技有限公司、上海汉得信息技术股份有限公司、浙江省产融数字化技术研究院、浙大城市学院。

本文件主要起草人：熊梓富、章玉、施林佐、屠幼英、吴媛媛、石琳、荣佳、李一凡、陈利民、程晓、王友运、刘泉、林俊滨、王宇峰、王汪诚。

新茶饮门店数字化运营规范

1 范围

本文件规定了新茶饮门店数字化运营的数字化管理、数字化服务、管理和改进。
本文件适用于新茶饮门店数字化运营的管理与服务活动。

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 4806.1 食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用安全要求
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
GB 19298 食品安全国家标准 包装饮用水
GB 31608 食品安全国家标准 茶叶
GB/T 42500 即时配送服务规范
GB/T 43285 绿色外卖管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

新茶饮 novel tea beverages

以优质茶叶或含茶制品为原料，经现场水浸提、添加或溶解获得的茶汤，添加或不添加高品质乳制品、糖浆等食材辅料，经现场加工调制而成，代表符合新时代茶文化的即饮饮品。

3.2

数字化运营 digital operation

利用计算机、通信、网络等技术、通过技术量化管理对象与管理行为，实现人、货、场等要素全过程科学管理的活动和方法。

4 数字化管理

4.1 基本要求

应建立或接入数字化运营管理系统，系统管理功能应覆盖门店数字化运营全过程。

4.2 人员管理

4.2.1 门店负责人应具备数字化门店经营管理能力。

4.2.2 门店人员应经岗前数字化设备操作等相关能力培训方可上岗。

4.2.3 应对门店相关人员的基本信息、健康证信息和培训考核信息进行电子建档。

4.3 设备设施管理

4.3.1 应配备智能结算终端、可扫码库存管理终端、扫码机、打印机和具备自动化数据采集功能的新茶饮制作设备，包括但不限于数字化茶汤制备、新茶饮制作、制冰机等设备，宜监测制冰机、冰箱、制茶区域温度。

4.3.2 应配备视频监控并确保监控数据传输正常，监控宜覆盖门店所有工作区域，视频监控数据保存应满足相关法规要求。

4.3.3 应做好设备巡检、保养、清洗、维修及更新等，并进行电子建档。

4.4 原辅料管理

4.4.1 应对来料进行扫码条码或二维码验收，查验和记录原辅料名称、规格和数量，上传符合相应标准的检测报告，茶叶应符合 GB 31608 的规定，其他原辅料应符合相应产品的食品安全国家标准或产品执行标准的规定，制作茶饮用水应符合 GB 5749 或 GB 19298 的要求。

4.4.2 应根据实时库存量、门店仓库空间、日常销量等数据提前自动生成原辅料订货单，推送门店负责人，对未确认的订货单及时进行提醒。定期对原料采购数据进行统计分析，预估采购数量。

4.5 制备过程管理

4.5.1 应根据客户订单生成二维码标贴，一杯一码，支持从订单到出餐供餐全流程扫码操作。

4.5.2 应使用数字化新茶饮制作设备。茶汤制备设备应根据门店或其品牌方研制的配方、茶汤制备规程进行参数设置进行自动匹配制备，根据客户订单要求自动调整原辅料比例和单杯体积出料，混匀后根据订单要求蒸汽加热或加冰完成制茶。

4.5.3 宜使用二维码编码技术，展示包括但不限于饮品 GI（升糖指数）、热量、营养选择分级标识、饮品配料表、蛋白质及碳水化合物含量等信息和饮品追溯信息。营养选择分级标识见附录 A。

4.5.4 应在饮品包装显著位置粘贴饮品标贴标识，标识下单的门店名称、饮品名称、出餐时间、最佳饮用期、规格、冷热和含糖程度。

4.6 食品安全管理

4.6.1 应使用条形码、二维码等技术对原辅料进行出入库和追溯管理，在采购、入库环节进行质量检查，定期盘点，保证不同原辅料贮存温湿度环境要求。

4.6.2 制备的茶汤等半成品应在 6 h 内使用完毕，超期未使用完毕的应无害化处理。

4.6.3 贮存食品的容器、工具和设备应当安全、无害、保持清洁，食品接触材料应符合 GB 4806.1 的规定，自动化设备宜具备自清洁功能。

4.6.4 宜对门店证照、健康证、在库商品临期等进行预警管理。

4.6.5 应在门店显著位置和数字化应用中公示门店证照、食品安全量化等级等信息。

5 数字化服务

5.1 基础服务

5.1.1 门店应动态发布新品公告、活动等宣传信息，宜对阳光厨房进行动态展示。

5.1.2 营业时间应相对固定，符合所属地区居民生活消费习惯，并具有一定灵活性，应在门店显著位置和数字化应用中标识。

5.1.3 宜提供店内无线上网服务。

5.2 点餐服务

5.2.1 数字化点餐功能应简便快捷，点餐页面应对客户友好、简洁高效，宜对接市场主流第三方平台，客户可通过第三方平台、门店小程序等直接下单。

5.2.2 应安排适宜的店员在前台值守，接待顾客，引导点餐消费。

5.2.3 应支持数字化结算和现金结算。

5.2.4 宜通过顾客历史点餐记录等信息，推荐合适茶饮，同时应做好顾客个人信息隐私保护。

5.3 送餐服务

5.3.1 应支持大屏提示、客户端推送等方式出餐叫号，应在店内显著位置和数字化应用中给出预计待餐时间或等待杯数，待餐时长不宜超过 10min，支持订单高峰期待餐提示。

5.3.2 应支持对接第三方外卖平台，外卖服务应符合 GB/T 43285 的规定，门店自行送餐的服务应符合 GB/T 42500 的规定。

5.4 售后服务

5.4.1 应提供消费者满意度评价，评价方式包括但不限于网络推送、扫描二维码及问卷调查，评价内容宜包括新茶饮口感、服务质量、用餐环境、新品建议等。

5.4.2 应具备客户线上投诉和第三方点餐平台投诉反馈功能，宜扩展增加投诉建议电话、征求意见卡、服务质量反馈卡等渠道获取投诉信息，按 GB/T 19012 的要求及时处理客户意见和投诉，并分析原因和制定整改措施。

6 管理和改进

应定期总结数字化管理和改进过程中存在的问题，结合数字化系统大数据分析结果制定改进措施，实现服务质量持续改进。

附录 A
(资料性)
营养选择分级标识

A.1 营养选择等级

营养选择等级按推荐程度从A~D，营养选择分级指标见表A.1。

表A.1 营养选择分级指标

营养选择等级	非乳源性糖/g/100mL	饱和脂肪g/100mL	反式脂肪g/100mL	非糖甜味剂
A	≤0.5	≤0.75	≤0.3	不使用
B	0.5~5	0.75~2.5	≤0.3	允许使用但符合相应食品安全国家标准
C	5~11.5	0.75~2.5	>0.3	
D	≥11.5	≥2.5	>0.3	

A.2 营养选择分级标识

营养选择分级标识见图A.1，字母放大的全标识对应相应饮品等级。



图 A.1 营养选择分级标识