

团 体 标 准

T/XXXX XXX—XXXX

北苑贡茶品饮体验服务规范

（征求意见稿）

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

建瓯市北苑贡茶协会 发 布

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。

本文件由 XXX 提出。

本文件由建瓯市北苑贡茶协会归口。

本文件起草单位：XXX、福建省标院信息技术有限公司、福建省标准化研究院。

本文件主要起草人：XXX。

北苑贡茶品饮体验服务规范

1 范围

本文件规定了北苑贡茶冲泡与品鉴的术语和定义、场所要求、物品要求、服务要求。
本文件适用于北苑贡茶的品饮体验与服务。

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 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 4806.4 食品安全国家标准 陶瓷制品
GB 4806.5 食品安全国家标准 玻璃制品
GB 4806.9 食品安全国家标准 食品接触用金属材料及制品
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB 3096 声环境质量标准
GB 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则
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 18580 室内装饰装修材料 人造板及其制品中甲醛释放限量
GB 18584 室内装饰装修材料 木家具中有害物质限量
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
GB 29921 食品安全国家标准 预包装食品中致病菌限量
GH/T 1070 茶叶包装通则
LY/T 1924 木制茶具

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

品饮体验

为满足消费者对北苑贡茶消费体验的需求而提供的场所（茶室）、物品、人员、服务等。

4 场所要求

4.1 基本要求

- 4.1.1 茶室应布局合理，并在醒目位置悬挂相关证照如营业执照、税务登记证、卫生许可证等。
- 4.1.2 应明示营业时间、供应品种和服务项目的收费标准，提供的服务内容和费用应当符合与消费者的约定。
- 4.1.3 应有与经营品种相对应的企业产品授权销售证书。
- 4.1.4 应配备符合国家相关要求的消防设施设备，定期维护。设备维护应符合 GB 25201 的规定。
- 4.1.5 应有良好的储存条件，并做到如下要求：
 - a) 低温储存的茶叶，应按不同类别、不同系列在冰柜中进行摆放，不能与其他物品混放；
 - b) 常温储存的茶叶，必须在防潮、密封、干燥、避光、通风、无异味的环境下进行存放。

4.2 环境卫生要求

- 4.2.1 茶室内外应干净整洁，照明适度、通风良好，室内空气应符合 GB/T 18883 的规定。
- 4.2.2 茶室应保持干燥，冷热适宜，室内温度保持在 15℃~27℃，室内相对湿度不高于 70%。
- 4.2.3 茶室地面应平整防滑无障碍，墙壁保温、隔热、隔音，排水设施畅通。
- 4.2.4 茶室应清静典雅、无杂音，噪声等效声级限值应符合 GB 3096 的规定。
- 4.2.5 茶室装修装饰材料应符合 GB 18580 以及 GB 18584 的规定。
- 4.2.6 严格控制茶水、茶渣等垃圾的流向，做好分类处理和回收利用工作。

5 物品要求

5.1 产品要求

- 5.1.1 提供的商品（茶叶、茶食品等）不得有过期、变质的情况。
- 5.1.2 茶叶产品质量安全应符合 GB 29921 的规定。
- 5.1.3 茶叶产品包装应符合 GB 7718 和 GH/T 1070 的规定。

5.2 冲泡辅助用品要求

- 5.2.1 冲泡用水应符合 GB 5749 的规定。
- 5.2.2 冲泡器具应符合 GB 4806.1、GB 4806.4、GB 4806.5、GB 4806.9 和 LY/T 1924 的规定。
- 5.2.3 器具洗涤、消毒应符合 GB 14930.1、GB 14930.2 和 GB 14934 的规定。

6 人员要求

6.1 仪容仪表

- 6.1.1 指甲长度与指腹平齐、指甲内无污物，不涂指甲油。
- 6.1.2 根据茶室安排，可着装统一、画淡妆，佩戴工作牌上岗。
- 6.1.3 不随意佩戴其他饰品，不喷香水，不使用气味浓烈的护肤品。
- 6.1.4 语言文明，举止端庄，礼仪规范。

6.2 专业知识

- 6.2.1 服务人员应遵守职业道德，熟悉茶产品及茶文化的基本知识。
- 6.2.2 茶艺服务人员需掌握有一定的茶艺技术和礼仪，熟悉茶艺表演的各项程序。
- 6.2.3 新员工入职前，应经过岗前培训并考核通过后，方可上岗。

6.3 健康状况

- 6.3.1 无传染性疾病，身心健康，有良好的卫生习惯。
- 6.3.2 茶艺服务人员应每年进行一次健康检查，持健康证上岗。

7 服务要求

7.1 营业前准备

- 7.1.1 服务人员准时到岗，仪容仪表得体，着装整洁。
- 7.1.2 保证茶室内外环境卫生，柜台、货架、包装礼盒、泡茶桌、装饰品等应擦拭干净不能有灰尘。
- 7.1.3 准备好冲泡用水及接待用品如：茶具、纸巾、烟灰缸、牙签等。有条件则备好茶点。

7.2 迎宾

- 7.2.1 客人进店时，服务人员应面带微笑主动问候，根据预订情况和实际人数迅速把客人引领到合适的座位，与茶艺服务人员做好交接。
- 7.2.2 客人落座后，茶艺服务人员主动依据客人饮茶习惯、爱好及特殊要求，合理推荐茶品茶点，服务适时适度。

7.3 接待

- 7.3.1 专业生动地介绍茶科技、茶文化、茶知识、茶产品及品牌文化等。
- 7.3.2 根据茶叶的特点，演示适宜的冲泡品鉴方法，引导客人感知产品品质特征。
- 7.3.3 属于单项收费的体验服务项目应事先告知客人。

7.4 送宾

- 7.4.1 核对客人的消费情况，根据国家相关规定提供消费凭证。
- 7.4.2 提醒客人带好随身物品，做好货品交接，恭敬亲切地送客人离开。

7.5 恢复台面

迅速清洁台面，重新布台，等候迎接下一批客人。
