|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080.30 |
| CCS  |

|  |
| --- |
| D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png HNBX |

A 12 |

海南省标准化协会团体标准

T/HNBX XXXX—2025

海南自由贸易港茶事服务规范

Tea Service Standards of Hainan Free Trade Port

2025 - XX - XX发布

2025 - XX - XX实施

海南省标准化协会  发布

目次

[前言 II](#_Toc209467993)

[1 范围 1](#_Toc209467994)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc209467995)

[3 术语和定义 1](#_Toc209467996)

[4 服务条件 2](#_Toc209467997)

[4.1 基础设施 2](#_Toc209467998)

[4.2 场地要求 2](#_Toc209467999)

[4.3 安全管理 2](#_Toc209468000)

[4.4 环境卫生 3](#_Toc209468001)

[4.5 基础物料 3](#_Toc209468002)

[4.6 人员要求 3](#_Toc209468003)

[4.7 礼仪规范 4](#_Toc209468004)

[5 服务内容 4](#_Toc209468005)

[5.1 茶空间服务 4](#_Toc209468006)

[5.2 会务服务 5](#_Toc209468007)

[5.3 高端餐厅服务 6](#_Toc209468008)

[5.4 主题茶会服务 7](#_Toc209468009)

[5.5 茶研学服务 8](#_Toc209468010)

1. 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。

本文件由海南省华侨商业学校提出并归口。

本文件起草单位：海南省华侨商业学校、海南省标准化协会。

本文件主要起草人：

海南自由贸易港茶事服务规范

* 1. 范围

本文件规定了茶事服务的术语和定义、服务条件、服务内容等要求。

本文件适用于开展茶事服务教学、培训及活动的个人或单位，作为茶事服务教学、培训及服务活动的参考依据和规范指导。

* 1. 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 2762 食品安全国家标准食品中污染物限量

GB 2763 食品安全国家标准食品中农药最大残留限量

GB 5009.3 食品安全国家标准食品中水分的测定

GB 5009.4 食品安全国家标准食品中灰分的测定

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分；标志

GB 14934-2016 消毒餐(饮)具

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 30768-2014 食品包装用纸与塑料复合膜、袋

GB 31608-2023 食品安全国家标准 茶叶

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

GB 37489.1 公共场所卫生设计规范 第1部：总则

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

茶事服务 Tea service

茶事服务是指提供与茶相关的各种服务，包括茶艺表演、茶叶选择、茶具展示、茶文化讲解等。旨在提升饮茶的体验和乐趣，通常在茶馆、酒店、餐厅等场所由茶艺师通过精湛的茶艺表演，展示泡茶的过程和技巧，增加饮茶的观赏性和艺术性。

茶艺师 tertea sommelier

指在选茶、泡茶、品茶、用茶等方面具备专业知识和实操能力，懂得茶的审美，能熟练讲解茶的属性和功能，展示茶水冲泡流程与技巧，正确引导和传播茶知识、弘扬茶文化的职业技能人员。

茶饮 Tea drink

指利用山茶科山茶属茶组植物所加工成的茶叶作为必需原料，制备而成的茶汤，或加以其他辅料调配成的含茶饮料，其中又以利用茶叶冲泡而成的茶汤最为常见。

茶事服务场所 Tea service venue

指具备经营主体，按照一定的计划与习惯，在较为稳定的时间内举办各种茶文化活动、提供茶文化服务的场所。

茶馆 teahouse

以经营茶、茶水为主要业务的经营场所。

茶叶品鉴服务 tea tasting service

指以茶叶的冲泡、品饮为主要手段，通过茶叶色、香、味、形等感官品质体验，向服务对象提供了解茶叶、辨识茶叶、享用茶叶和鉴赏茶叶等茶文化知识的服务活动。

茶会服务 tea party service

指由专人组织和引导的、具有特定主题或目标的整体性茶事服务活动。茶会服务以饮茶为主要形式基础，融合主题讲座、插花、挂画、焚香、音乐演奏等关联性表现形式。

茶歇服务 ea break service

指在一定空间内，以提供茶饮、茶食为主要服务内容，配合短暂休闲，以达到补充营养、恢复体力、调节情绪等有利于身心健康和工作效率总体目标的服务活动。茶歇服务包括便捷茶歇服务和精致茶歇服务。

茶研学服务 tea study tour service

指为满足特定人群对茶文化深入了解的需求而进行的指导性研习服务。茶文化研学服务是一种教育、培训或专业性指导服务，以茶文化知识、技能的教育和体验为主要内容。

* 1. 服务条件
		1. 基础设施

应按照国家食品、卫生、防疫、环保、安全等法律法规要求和自身经营需求，合理安排内部设施。

配备的各类设备设施应符合国家相关规定和标准，应保持功能正常、整洁卫生，并与接待能力相匹配。

用电宜根据各服务类型的具体要求和不同目标，给予充分关注，以保障服务过程中电陶炉、电水壶、焙茶机等大功率电器的顺利使用，并在用电安全的前提下，做到美观、协调。

应定期检查和维护各类设施、设备出现问题及时维修或更换。

室内公共信息图形符号应符合GB/T 10001.1要求，无障碍设施的图形符号应符合GB/T 10001.9 要求。

* + 1. 场地要求
			1. 场地选址

根据各服务类型的具体要求和不同目标，选择良好的地理位置。以交通便利、通风通畅、采光良好、温度湿度适宜或其他符合茶事服务主题的优势地理位置为宜。

* + - 1. 空间装饰

功能完善、选材环保，宜以美观大方、清雅自然为主或有自成体系的风格特点，可辅以绿色植物、字画摆件等营造茶文化主题氛围。

* + - 1. 功能布局

应根据自身服务性质和运营规模进行合理的空间功能区划分。

* + 1. 安全管理

应建立健全的安全管理系统和安全防范系统。

应确保空间内消防通道畅通无阻，消防标识应符合GB 13495.1的要求，其设置应符合GB 15630 的要求。

应建立各类应急管理制度，评估茶文化服务活动的潜在安全风险，做好应急预案。

* + 1. 环境卫生

应依法办理卫生许可证，建立完善的卫生管理制度。

茶事服务场所卫生应符合GB 37487、GB 37488、GB 37489.1要求。

茶事服务场所环境与空气质量应符合GB/T 18883要求。

使用的餐（饮）具应符合GB 14934—2016要求。

提供的饮品和食品应符合GB 2762、GB 2763、GB 5009.3、GB 5009.4要求，包装符合GB/T 30768—2014要求。

* + 1. 基础物料

茶叶应符合以下要求：

1. 茶叶质量符合GB 31608—2023要求；
2. 茶叶采购来源应合法、可靠、安全卫生；
3. 茶叶选用应根据经营特色和具体服务类型、服务内容、服务对象、服务目标进行选择。其选用要素通常包括茶叶类别、茶叶数量、茶叶产地、茶叶等级、茶叶年份、茶叶所适宜人群以及茶文化特色等。

茶器应符合以下要求：

1. 茶器质量符合GB 14934—2016 要求；
2. 茶器采购来源合法可靠；宜成套配置，做到无破损、无水渍、光洁、卫生；一次性茶器用品应考虑使用可再生、可降解的环保材料；
3. 茶器选用应根据所冲泡的茶叶以及服务类型、服务目标进行选择。其选用要素通常包括茶器的材质、形制、大小、搭配、美观以及茶文化特色等；
4. 服务方应视经营规模，确保茶器数量充足。必备的茶器通常包括热源、烧水壶、冲泡器具、品杯等。

用水应符合以下要求：

1. 用水质量符合GB 5749要求；
2. 服务方应根据经营规模做好用水储备和更替，以保障服务过程中冲泡茶叶、洗涤茶器所需用水；
3. 泡茶用水应视茶叶品种和实际需求采办纯净水、天然泉水等不同类型饮用水。其选用要素通常包括来源、纯净度、硬度、酸碱度、矿泉水理化指标、矿化度以及制备方式、封装方式等。一般情况下，以弱酸性低硬度水质为佳。

茶席及桌椅家具应符合以下要求：

1. 茶席的布置，应根据服务目标与选用茶叶、服务对象、服务人数及所处环境等综合衡量，宜以实用、美观、协调为原则，并通过茶器组合、席面设计、配饰选择、茶点搭配、空间设计等予以呈现。其考量要素通常包括主题、色调、材质、美观、地方文化特色等，避免繁复的堆砌；
2. 桌椅家具的选用与布置，宜以实用、美观、舒适为原则，其考量要素通常包括材质、形制、颜色、触感、大小、高矮、软硬、宽窄以及搭配、协调、特色等。
	* 1. 人员要求
			1. 茶艺师

应具备良好的职业道德，持有相关工种职业技能证书。

掌握茶学专业、茶叶应用、茶事服务、茶文化推广传播和创新等方面的基本知识。

具备茶席空间布置能力，能根据实际需要选择合适的茶器、茶席用品、装饰物品等，独立完成茶台、茶席或空间的布置。

具备茶叶品鉴技能，掌握对茶叶色、香、味、形等感官品质进行鉴别的方法和对其进行描述的能力。

具备茶产品营销能力，应了解不同茶叶的品种、产地、年份、品质特点等信息，了解消费需求和市场趋势，更好地推介茶叶、服务顾客。

具备茶事美学呈现能力，应在茶器选择、茶席设计、服务空间布置、茶艺演绎、茶叶品赏等方面具备美学感知、判断、选择与展示的能力。

身体无传染病、皮肤病和其他不适于服务工作的某些疾病。如肝炎、手癣、牛皮癣、狐臭、色盲等；五官端正、容貌较好。

无严重生理缺陷;口齿清晰、语言流畅、精神饱满。

* + - 1. 服务人员

应定期参加茶事服务相关知识培训，掌握茶事服务专业知识。

应通过培训，掌握基本的服务知识和安全知识，具备应对突发公共卫生事件和使用安全设备的基本技能。

应具备良好的礼仪形象，着装与服务场所、服务内容相匹配，仪容仪表端庄得体、热情有礼。

应关注顾客需求，细心聆听、耐心回应、专业服务。

应了解与尊重顾客的宗教信仰、风俗习惯、生活禁忌等特殊需要，维护顾客合法权益。

应了解地方茶文化习俗和茶文化历史相关知识，具备介绍地方茶文化习俗和历史典故的能力。

应具备坚定牢固的专业思想、高尚的职业道德、良好的纪律修养。

应定期体检，无传染性疾病。

持有相关工种职业技能证书。

* + 1. 礼仪规范

服务人员应使用普通话接待顾客。

应当文明经营、热情服务，不得强行拉客，不得侵犯消费者的人格尊严和危害消费者的人身、财产安全。

从业人员服务时禁止使用异味的香水。

仪表端庄,仪态大方，精神饱满,举止得体，面带微笑，自尊自爱。

服装整洁统一，工号醒目，鞋袜整洁，不穿在行走中发出声音的鞋子(特殊岗位除外,如领位员、门厅接待员)，发型美观，自然大方。

注意生活细节，不允许出现不文明的举止，避免给顾客留下不文明的感觉。

服务人员注意服务细节，服务过程中应使用敬茶礼及双手礼等。

使用文明用语。根据服务对象的不同，服务场合的不同，主动使用招呼、相请、询问、称呼、道歉、道别等语言。

掌握语言交往的原则和技巧，说话声音温和，认真倾听顾客提出的问题，对重点问题要进行重复，以便准确了解顾客的需求。

尽可能体谅顾客的心理，有问必答，回答问题准确和简明扼要。

不随便介入顾客谈话，不对顾客品头论足。

企业可根据需要配备掌握日常接待用语的外语服务员。

* 1. 服务内容
		1. 茶空间服务
			1. 服务准备

环境准备：细致清扫茶馆内外环境，检查灯光、空调、电脑、背景音乐、茶单等。

物资准备：布置茶席、茶具、工作台，准备茶叶、水、茶点、煮水炉等。

器具准备：对所有器具、茶具等物品进行清洁消毒归位，便于取用。

预订检查：查看当日宾客预订情况，根据预订信息提前备好茶品，提交准备好熟客存茶和专用茶具等。

人员准备：配置茶艺师、主管及服务人员。

站位：准备工作完成后，服人员分区站位，保持优美站姿，精神饱满，举止端庄。

* + - 1. 服务实施

迎宾：客人到来时热情迎接，询问人数、预订情况等，迅速将客人引领到合适座位，与茶艺师、主管及服务人员做好交接。

接待：礼貌亲切，周到自然，主动询问客人的需求，根据客人的性别、年龄、饮茶习惯、爱好及特殊要求，合理推荐茶叶茶点，服务适时适度。

席间服务

上茶点：根据不同茶叶特性及客人的喜好为客人搭配不同茶点：

1. 绿茶、黄茶口感清新鲜爽，可搭配桂花糕、凤梨糕、绿豆糕等；
2. 白茶味道香甜、香气清雅，搭配茶点不要过于油腻，可搭配米糕、山药等；
3. 乌龙茶香气浓郁，可搭配咸香的茶点，如爪子、花生、坚果等；
4. 红茶甜纯浓郁，可浓酸味的点心如果脯、酸枣糕、话梅等。

泡茶添茶：

1. 根据客人点好的茶叶，向客人介绍茶叶的特点，询问客人的口感需求，根据客人的需求投茶、注水、出汤、奉茶、品茗；
2. 与客人分享茶汤的感受，如汤色、香气、滋味等特质，让客人感受茶的独特魅力，润物细无声地传播茶文化。

巡台：

1. 在不打扰客人的前提下，保持饮茶环境的清洁、清新，保证其消费需求的及时满足；
2. 观察客人茶杯中的茶汤情况，发现茶少、茶凉、茶淡时，及时更换热茶或更换茶叶。

茶叶品鉴服务

下列品鉴方法和要素，可根据不同服务需求进行选择和调整：

1. 看干茶：主要察看干茶的嫩度、条索、色泽、匀整度、净度等；
2. 闻香气：主要采用热嗅、温嗅、冷嗅等方式，闻干茶香、盖香/挂杯香、汤香、叶底香等；
3. 辨汤色：主要辨别茶汤的色度、明亮度和清澈度；
4. 尝滋味：主要采用热品、温品和冷品等方式，品尝入口滋味和感受下咽后的回味；
5. 查叶底：主要检查叶底的软硬度、匀整度、色泽等。

讲评

茶艺师对茶叶进行点评讲解，并做好品鉴记录。

交流

交流看法，分享经验，茶艺师作品鉴总结，归纳分析，整理记录。

评价改进：明确服务改进方向，健全机制、加强培训、优化流程、改善服务条件和完善运行环节等措施予以落实，持续改进服务质量。

* + - 1. 服务收尾

买单：核对客人消费情况，请客人点清找零，收好发票。

送客：提醒客人带好随身物品，恭敬亲切地送客人离开。

恢复台面：迅速清洁台面,重新布台，等候迎接下一批客人。

* + 1. 会务服务
			1. 服务准备

制定方案：

1. 根据会议规模、会议类型，确定高端会务、精致茶歇、便捷茶歇等服务类型，明确服务类型、服务规模、接待需求和接待对象，制定会务接待方案，明确接待流程和具体要求；
2. 明确会务人数、时间、地点、茶品、茶食种类及要求；
3. 明确会务现场布置风格、服务措施及注意事项等。

物资准备：

1. 了解会务接待对象兴趣喜好，提前做好场地布置，茶器精选、茶叶筹备、茶点搭配，绿植、花卉等装饰物的准备。
2. 准备茶饮、茶食，主要饮 品建议为海南大叶茶，可配备水、咖啡、果汁等热饮或冷饮；
3. 茶饮和茶食严格按4.4.5 要求执行，确保食品新鲜卫生。茶食搭配不仅讲究色、香、味、形等感官享受，而且要注重文化内涵，讲究与茶性茶味、季节时间、环境场所的和谐，不与茶汤的香气滋味相冲突；
4. 准备茶器、餐具、装饰品以及其他物资等，餐（饮）具严格按照 4.4.4 要求执行，并注意器具与装饰物的色彩搭配；
5. 设计会务、茶歇接待单，参考服务对象口味和习惯，重要茶歇活动应提前试品或确认；
6. 提供茶饮茶食的备份，确保在活动期间不断提供服务。

人员准备：

1. 根据方案，提前对服务人员进行培训，了解服务细节和特色推荐，并在规定时间及时到位。
2. “高端会务、精致茶歇”宜根据服务方要求配置茶师。

现场布置：

1. 根据方案提前布场，确保桌椅摆放整齐，茶器、餐具和装饰物摆放得体，原则上各类茶饮、茶食摆放应符合一定的关联关系，以方便选择。
2. 布置风格应与主题和场地色调和谐；
3. “高端会务、精致茶歇”应注重服务体验，茶食种类应丰富多样，满足不同人群的口味需求。
4. 布置专门茶席，宜辅以插花、音乐、挂画等，充分营造茶文化氛围；
5. “便捷茶歇服务”布置时应遵循“方便取食、安全美观”的要求，位置醒目，保持一定活动空间，以方便行动和交流，必要时设置指引牌。
	* + 1. 服务实施

“高端会务、精致茶歇服务”需要安排专人、专务进行服务，可根据服务需求，配置专门茶席或提供特色茶点推荐。“高端会务、精致茶歇服务”服务主要内容如下：

1. 迎宾：迎接接待对象，并致以问候；
2. 茶叶品饮：冲泡茶品并提供茶饮服务，冲泡流程可参考5.1.2.3.2进行；
3. 茶艺演绎：服务过程中，可根据需要提供茶艺演绎，展示泡茶技巧和方法；
4. 茶文化知识讲解：可根据需要，向接待对象介绍相关茶文化知识。

“便捷茶歇服务”通常以自助形式进行，一般无需安排专人提供服务。便捷茶歇服务主要内容如下：

1. 茶点供应：根据客人需求，及时提供各式茶点，确保新鲜美味，维持食品温度；
2. 餐具更替：根据茶歇进度与客人用餐情况，及时更换用过的餐具，保持桌面整洁；
3. 现场服务：主动巡视现场，及时了解客人需求，提供咨询、引导、协助等服务；
	* + 1. 服务收尾

服务结束：及时清理桌面，整理现场，确保环境整洁。

安全撤场：活动结束后，安排人员离场，及时清理餐桌，收纳茶器茶具和相关物料、设施，整理现场，确保环境整洁。

回顾总结：核对清单，确保各种物品回收、送洗或已清洗，并放回原位，重要物品放置在安全区域，以备下次使用。做好记录总结和服务效果反馈。

评价改进：参照 5.1.2.5.4执行。。

* + 1. 高端餐厅服务
			1. 餐前准备

到岗检查：检查仪容仪表，个人卫生是否符合标准；阅读预定本，了解店内情况及信息，特别是VIP客人的信息。

开市准备：检查备料是否齐全，检查是否存在安全隐患，针对店内的运营情况做出预判。

班前会议：讲解当天的工作安排以及特别事件。

* + - 1. 餐中服务

迎宾：参照5.1.2.1执行。

接待：递呈茶牌，询问客人的喜爱偏好，为客人点茶或介绍店内茶品，复述茶单；若客人自带茶叶，应告知客人自带茶叶的收费标准。

开茶冲泡：根据客人点好的茶叶，采用合适的冲泡方式为客人泡茶。冲泡流程如下：

备具→放杯垫→翻杯→温杯洁具→投放茶叶→清洗茶叶→冲泡茶叶→分茶→奉茶。

备具：

1. 备茶具及茶盘：盖碗摆放在茶盘右下角，公道标放置茶盘左下角与盖碗同一直线，品茗杯“倒品字”形摆放茶盘中间，杯垫放置右上角，茶滤于左上角与杯垫成直线；
2. 备热水：煮水壶放置茶盘左侧煮开水；
3. 备茶叶：检查茶叶包装是否漏气，茶叶是否过期，茶叶是否压碎等；
4. 放杯垫：右手拿杯垫，一次将三个杯垫拿起，依次摆放桌面成为“倒品字”形；
5. 翻杯：双手翻双杯，接着右手翻单杯，左手虚扶右手腕。

温杯洁具：温杯顺序：盖碗→公道杯→品茗杯。

盖碗：左手执水壶，右手拿碗盖，碗盖定在12点钟方向，用环圈注水的方式往盖碗中注水，均匀针盖碗内壁打湿，温洗盖碗。

公道杯：茶滤放在公道杯上，让盖碗中的水同时清洗茶滤和公道杯，再将茶滤放回原位，将公道杯中的水均匀倒在品茗杯里。

品茗杯：用杯夹夹着品茗杯清洗，印干杯底水迹后放置杯垫上。

投放茶叶：撕开茶叶包装，将茶叶投放盖碗中。开包装袋时不要用力挤压茶叶，避免茶叶断碎。

清洗茶叶：左手执水壶，右手捏碗盖，碗盖定在12点钟方向，环圈注水均匀打湿茶叶，快速将水倒置茶盘上。

冲泡茶叶：左手执水壶，右手捏碗盖，碗盖定在12点钟方向，沿着杯壁注水，避免水流直撞茶胆。小青柑茶叶应在果皮开孔处注水，使茶叶味道快递浸出。注水应八分满。

分茶：右手拿公道杯，用低斟的方式往品茗杯中分茶，七分满即可。

奉茶：右手拿杯垫，从客人右手边服务，对客人道“这是您的茶，请品尝，小心烫”。

公道杯加茶7分满，放桌上方便客人自行加茶。

餐中茶事服务：

1. 客人用餐过程中，应不断为客人冲泡茶品，确保公道杯、品茗杯里有茶；
2. 茶艺师应留意客人是否需要换茶，茶汤浓度是否合适等；
3. 主动询问客人茶水是否满意，是否需要外带茶品等；
4. 检查茶位是否下单准确，后入座的客人是否已上茶。

外卖销售：

新客户销售流程：了解需求→消除戒备→激发购买欲→满足需求→达成交易；

老客户销售流程：客情维护→激发购买欲→满足需求→达成交易。

* + - 1. 服务收尾

买单：参照5.1.3.1执行。

送客：参照5.1.3.2执行。

收摆茶具：客人离席立即撤消茶具，换摆洁净的茶具，迎接下一批客人。

* + 1. 主题茶会服务
			1. 服务准备

制定方案：

1. 明确茶会目标：明确举办茶会的目的和意义，预计在此基准下的茶会规模、品质、主要内容架构和达成条件；
2. 设计茶会主题：基于茶会目标，设计能够引人入胜、使参与人员产生兴趣和共鸣的主题和口号；
3. 规划茶会内容：规划茶会选址、时间和活动流程，以及主体内容与构成主体内容的人、物关联关系等。

物资准备

1. 根据方案参考本标准第 4 章“服务条件”，在选址、选茶、用水、用电、桌椅配备等方面做好基础准备；
2. 搭配不夺茶味的茶食、茶点和水果；
3. 设计茶会接待单，需考虑参与者的口味和习惯，重要茶会活动提前试品或确认；
4. 提供茶饮茶食的备份，确保在活动期间不断提供服务；
5. 设计制作茶会主题海报、邀请函及茶单。人员准备：根据茶会活动方案，提前对服务人员进行培训，了解服务细节和特色推荐，并在规定时间及时到位。

特别“精致茶会”宜根据服务方要求配置茶师。

现场布置：

1. 现场基础内容：包括但不限于桌椅、茶席用品、茶叶、茶点等的数量及具体摆设；
2. 艺术性氛围布置：包括挂画、插花、焚香、音乐演奏等艺术呈现。

嘉宾邀请：相关人员邀请：提前邀约与茶会目标相关的重要嘉宾等人员；

参与报名：发布参与茶会的具体办法、预定规模与人数、注意事项等，接受报名。

流程演练：

1. 灯光、视频、音频及设备的调试准备；
2. 流程彩排，茶席、设备、设施的熟悉应用。
	* + 1. 服务实施

茶会服务

1. 迎宾签到：对到场嘉宾作交通指引、到场确认、接待，并注意茶会入场的秩序及仪式引导。
2. 茶会主持：主持人介绍茶会流程，对茶会进行引导，使茶叶冲泡及品鉴、内容演绎、交流互动按照流程或现场氛围顺利进行。
3. 氛围营造：主持人把握关键内容，确保茶会活动中的关键环节、关键人物及关键事物的强化、表现、交流，使茶会关键内容得以充分展示。
4. 巡视服务：服务人员根据茶会方案做好现场灯光调控、音视频播放，并主动巡视现场，做好茶饮、茶食、用具的检查、补充和整理。确保来宾的茶会体验。
5. 茶会记录：根据不同场景和需求，对茶会活动作摄影、摄像、录音等常规记录，或进行艺术创作性拍摄记录。
	* + 1. 服务收尾

安全撤场：活动结束后，安排人员离场，及时清理餐桌，收纳茶器茶具和相关物料、设施，整理现场，确保环境整洁。

服务人员需检查关闭水电设施，待全部项目合格后方可离开。

* + - * 1. 回顾总结：对活动进行资料性回顾，对图片拍摄、视频剪辑、文案撰写等内容进行编辑整理，与相关人员做好交接。并对茶会进展中的工作优势、不足以及茶会目标达成情况进行总结。
				2. 评价改进：参照 5.1.2.5.4执行。
		1. 茶研学服务
			1. 前期准备

制定方案：根据研学主题、内容和目标，制定研学方案，明确研学时间、地点、参与对象、人数以及开展形式、招募方式等 。

物资准备：拟定物料清单，包括教学用品、茶席用品、茶叶、打包用品以及其他物资等，并逐一筹备落实相关物资。

收集学员信息，制定学员信息登记统计表，了解学员基本情况。

* + - 1. 人员要求

基地人员要求应符合LB/T054-2016的相关规定。

服务人员应符合不低于1:20的配比。

根据研学内容的需要，具备专业能力、资格，符合研学要求的茶艺师。

根据实际情况，配备助教、冲泡人员、后勤服务人员等。

* + - 1. 场地、设施要求

基地应设置供学生集中学习采茶、制茶、茶艺的研学场所或教室。

应拥有充足的供学生休整的场地。

基地内服务设施应完备，布局合理，配置得当。

* + - 1. 教学服务

前置教学宜由研学导师提前讲解本次研学活动的主题，告知学生提前做好相关课题资料、信息收集。

情景教学宜包括但不限于以下内容；

1. 研学导师介绍茶树品类、采茶的时间及手法、制茶知识等；
2. 讲解茶的起源、种茶、制茶的历史，中国茶文化的发展历程。

实操教学宜包括但不限于以下内容：

1. 研学导师指导学生辨识茶树的采摘部位，学习掐采、提手采、双手采等采茶手法，学习茶叶

采摘保存方法；

1. 指导学生学习“杀青一揉捻一烘干”、杀青处理茶叶水分的流程与技巧、茶叶揉捻成型处理

过程与技巧等绿茶制法；

1. 指导学生学习基本茶艺知识、茶艺礼仪及基本泡茶技巧。

互动教学宜包括但不限于以下内容：

1. 举办团队采茶、制茶、茶艺比赛；
2. 组织采茶、制茶、泡茶等知识学习与分享。

基地应配备但不限于以下教具：

1. 帽子、采茶框、簸箕、手套等采茶配套工具；
2. 电炒茶机、烘干机等制茶配套工具；
3. 茶具、台桌等泡茶配套工具；
4. --电脑、多媒体、音响、手册等情景教学配套工具。

应提前且合理制定教学计划，并合理安排教职人员、配备设施设备。

应合理安排教学活动时间及内容。

* + - 1. 交通服务

基地应提前告知承办方基地附近交通线路、基地内活动路线等信息。

活动路线应布局合理，且通行顺畅，能连接各个研学点。

遭遇恶劣天气时，应及时调整茶文化研学行程和交通方式。

* + - 1. 餐饮服务

就餐环境应整洁、卫生、舒适、美观。

食品卫生安全应符合GB31654的相关规定。

应提前通知承办方汇总学生个人食品过敏情况，并转告基地。

* + - 1. 医疗服务

基地医疗服务应符合LB/T054-2016中8.6的相关规定。

应提前调研和掌握基地周边30km范围内可随时施行急诊医疗的医院及救助资源。

基地宜建设医务室，医务室设施应齐全、配备专职医务人员、日常药品、急救设备等

* + - 1. 住宿服务

基地应符合LB/T 054-2016中8.3的相关规定。

基地应提前告知承办方住宿地相关信息。

基地应详细告知学生入住注意事项，宣讲住宿安全知识。

* + - 1. 娱乐服务

基地如提供娱乐服务，应符合相关法律法规要求，保障师生安全。

* + - 1. 安全应急

基地应符合LB/T054-2016的相关规定。

应配备专职的安保人员，提供24 h安保服务。

应配置消防安全器材，专人负责定期维护，确保器材在正常使用状态。

基地内应设有指示路牌，保障研学线路清晰明确，在危险区域配置安全警示牌。

应设有视频监控室和监控系统，视频保存不少于15 d。

* + - 1. 投诉处理与服务改进

应符合LB/T 054-2016中第11章的相关规定。

基地应建立茶文化研学服务评价机制，并持续改进相关服务，

* + - 1. 服务收尾

安全撤场：参照 5.2.3.2执行。

回顾总结：根据实际需求，做好成果展示工作（如收集整理研学课程作品及成果，开展总结、评价、展示与分享活动等）。

评价改进：参照 5.1.2.5.4执行。

