



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10654—2012

---

## 茶馆经营服务规范

Teahouse management and service specification

2012-03-15 发布

2012-06-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 设施设备 .....	1
5 经营环境 .....	1
6 经营管理 .....	2
7 卫生要求 .....	2
8 服务流程 .....	2
9 礼仪规范 .....	3
10 从业人员条件 .....	3

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：商业饮食服务业发展中心、中国茶叶流通协会。

本标准主要起草人：徐晶龙、孙喆、奎凤英、杨燕玲、肖星、易佳、韦普建。

# 茶馆经营服务规范

## 1 范围

本标准规定了茶馆的定义、专业服务要求及经营管理的要求。  
本标准适用于依法注册的茶馆企业。

## 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—2006 生活饮用水卫生标准

GB/T 13391—2000 酒家酒店分等定级规定

GB 14934—1994 食(饮)具消毒卫生标准

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

WS 205 公共场所用品卫生标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**茶馆 teahouse**

以经营茶、茶水为主要业务的服务场所。

## 4 设施设备

- 4.1 配备符合国家相关规定和标准的消防设备、污水排放设备、洗消设备、除尘及垃圾存放设备。
- 4.2 有符合仓储条件的原材料库房。
- 4.3 根据茶馆所在地实际需要配备通风、调温、水处理设备。
- 4.4 所有设施设备确保客人使用方便安全,完好率100%。
- 4.5 茶馆提供餐饮服务的,其厨房面积应与餐厅面积相适应。
- 4.6 食(具)洗涤、消毒清洗池及容器应采用无毒、光滑、便于清洗、消毒防腐蚀的材料。
- 4.7 配备专用的消毒食(饮)具存放柜,避免与其他杂物混放,并对存放柜定期进行消毒处理,保持其干燥清洁。

## 5 经营环境

- 5.1 茶馆要空气流畅、清新,有良好的照明度和适宜的温度,光线柔和。
- 5.2 茶馆的装修装饰宜突出民族性,装修质量必须符合国家制定的相关标准。
- 5.3 保持营业场所清洁、整齐,清扫时应采用湿式作业。

5.4 食(具)消毒间(室)必须建在清洁、卫生、水源充足,远离厕所,无有害气体、烟雾、灰沙和其他有毒有害品污染的地方。严格防止蚊、蝇、鼠及其他害虫的进入和隐匿。

## 6 经营管理

6.1 茶馆经营的茶业品种一般不少于10种。茶器具选配合理,数量充足,质量符合国家标准。

6.2 提供餐饮服务的茶馆,餐饮区与清饮区有一定距离。

6.3 明示营业时间、供应品种和服务项目的收费标准,并严格按明码标价执行,提供的服务内容和费用应当符合与消费者的约定。应当依法向接受其服务的消费者出具单据和发票。

6.4 字号牌匾的文字书写规范,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。

6.5 有健全的卫生管理制度并有专人负责卫生工作。

6.6 严格控制茶渣、餐厨垃圾的流向,应做好分类处理和回收利用工作。

## 7 卫生要求

7.1 水质应符合GB 5749的规定。

7.2 茶具等用品用具应符合WS 205的规定。

7.3 经营场所应符合GB 16153的规定。

## 8 服务流程

### 8.1 准备

包括环境器具准备。细致清扫茶馆内外环境,所有器具、物品清洁消毒后归位,以便取用。

### 8.2 站位

准备工作完成后,全体员工分区站位,保持优美站姿,精神饱满,举止端庄。

### 8.3 迎宾

客人到来时热情迎接,并迅速把客人引领到合适的座位,与茶艺师/员做好交接。

### 8.4 接待

礼貌亲切,周到自然,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。

### 8.5 出茶

根据进货情况检查茶品,确保品种、品质、份量无误后再给客人冲泡。

### 8.6 发茶

合理选用冲泡器具,正确运用冲泡方法,根据客人需要介绍茶品特色及饮用常识,进行茶艺表演。

### 8.7 巡台

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。

## 8.8 买单

核对客人消费情况,请客人点清找零,收好发票。

## 8.9 送客

提醒客人带好随身物品,恭敬亲切地送客人离开。

## 8.10 恢复台面

迅速清洁台面,重新布台,等候迎接下一批客人。

## 9 礼仪规范

9.1 服务人员应使用普通话接待顾客。

9.2 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。

9.3 从业人员服务时禁止使用异味的香水。

9.4 仪表端庄,仪态大方,精神饱满,举止得体,面带微笑,自尊自爱。

9.5 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。

9.6 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。

9.7 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。

9.8 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。

9.9 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。

9.10 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。

9.11 不随便介入顾客谈话,不对顾客品头论足。

9.12 企业可根据需要配备掌握日常接待用语的外语服务员。

## 10 从业人员条件

10.1 遵守行业的职业道德。

10.2 具有符合岗位要求的健康证明。

10.3 具有相应的上岗培训考核合格证明,掌握茶叶及泡茶的基本知识,熟悉所卖茶水的特点。

---

中华人民共和国国内贸易  
行业标准  
茶馆经营服务规范  
SB/T 10654—2012

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)  
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235  
读者服务部:(010)68523946

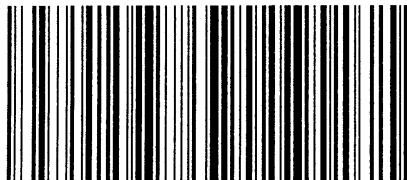
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

\*

开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 8 千字  
2012年6月第一版 2012年6月第一次印刷

\*

书号: 155066·2-23524 定价 14.00 元



SB/T 10654—2012