

中国石材协会标准

T/CSBZ 0XX—20XX

石材护理企业专业服务能力评价办法

Evaluation Measures for Professional Service Capability of Stone Care Enterprises

(征求意见稿)

20XX-XX-XX发布

20XX-XX-XX实施

中国石材协会 公告

2025年第xx号

关于批准发布《石材护理企业专业服务能力评价办法》中国石材协会标准的公告

为规范石材护理企业专业服务能力评价，提升行业整体服务质量，中国石材协会组织制定了《石材护理企业专业服务能力评价办法》（T/CSBZ 0XX-20XX）。该标准经专家评审通过，现予以公布，自2025年XX月XX日起实施。

中国石材协会

20XX年XX月XX日



版权保护文件

本文件适用于中国石材协会会员企业中从石材（天然石材、人造石材、地坪等）护理服务的企业专业服务能力评价。请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别这些专利的责任。本文件版权所有归属于该文件的发布机构。除非有其他规定，否则未得许可，此发行物及其中章节不得以其他形式或任何手段进行生产和使用，包括电子版、影印件，或发布在互联网及内部网络等。使用许可可于发布机构获取。

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。

本文件旨在规范石材护理企业专业服务能力评价工作，明确等级划分、评定条件、程序及监督管理要求，为行业健康发展提供依据。

本文件由中国石材协会提出并归口。

本文件由中国石材协会石材应用护理专业委员会负责解释。

本文件起草单位：中国石材协会石材应用护理专业委员会、

本文件参与起草单位：中国石材协会石材应用护理专业委员会。。。

本文件起草人：马英波、陈宝磊、。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。

本文件主要审查人：。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。

本文件为首次制定。

石材护理企业专业服务能力评价办法

1. 范围

本标准规定了石材企业的专业服务能力的的基本要求、等级划分、评定条件、评定指标、评定程序及监督管理要求。（从事地坪护理服务的企业，可参照本“办法”执行）

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/T 13890-2025 天然石材术语
- GB/T 32837 天然石材防护剂
- GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范
- JCG/T 60001 天然石材装饰工程技术规程
- T/CSBZ 004-2024 石材护理技术规范
- T/CSBZ 013-2025 不可移动石质文物保养维护规程

3. 术语和定义

GB/T 13890-2025界定的以及下列术语和定义适用于本文件：

3.1 石材护理企业

依法取得营业执照，配备专业设备、技术人员，专门从事石材表面清洗、防护、翻新、修补、病变治理、结晶处理等服务的机构。

3.2 专业服务等级

依据企业的综合实力，包括技术水平、设备配备、管理能力、业绩经验等方面，对其服务能力进行划分的等级，分为甲一级、甲二级、乙级、丙级四个级别，甲一级为最高。

3.3 工艺水平

企业应熟练掌握石材、地坪清洗、翻新研磨、结晶硬化、病变治理（如泛碱、水斑、锈斑等常见病变）等核心工艺，制定详细、规范的操作标准化规程，并具备完善的应急预案，以应对各类突发情况。

3.4 创新能力

企业应具备较强的新技术研发、工艺改进能力，能够积极推动行业技术进步；积极参与相关专利（软著）或参与团体、地方、行业、国家标准的编制，确保技术实力和应对能力。

3.5 信息化管理

企业应积极应用数字化管理系统，包括项目管理、客户关系管理、质量追溯等模块，通过信息化手段提高管理效率和服务质量，实现企业精细化管理。

3.6 安全生产

企业近1年内无重大安全事故（重伤及以上）发生，且无环保违规记录，严格遵守国家安全生产和环境保护相关法律法规。

3.7 典型案例

企业应提供具有代表性的项目清单，包括项目名称、面积、服务内容、验收报告等详细信息，清单中至少包含若干具有较高影响力的标志性项目，如大型商业综合体、高端酒店、重要公共建筑等，以充分证明其项目实施能力和服务水平。

3.8特殊项目经验

甲一、二级企业应具备承担国家级/省级重点工程石材护理项目的经验，或者在复杂病变治理、高空作业等高危高难项目方面具有成功案例，充分展现其在高端、复杂项目领域的技术实力和应对能力。

4. 总则

4.1 目的

旨在规范石材护理、地坪企业的专业服务能力评价，为业主、建设单位、设计单位等提供科学合理的企业选择依据，引导石材护理、地坪企业不断提升技术水平、管理水平和服务质量，推动整个石材护理行业朝着标准化、规范化方向发展。

4.2 基本原则

评定工作遵循客观公正、科学规范、动态管理的原则。

4.2.1客观公正

严格依据统一、明确的评定标准，全面、真实地考量企业实际情况，通过量化打分和综合评审，确保评定结果客观公正地反映企业服务能力。

4.2.2科学规范

评定条件、流程和方法紧密结合行业特性和管理要求，运用科学合理的评价指标体系和操作流程，保障评定结果的可靠性和权威性。

4.3动态管理

应建立定期复审机制，持续监督企业服务质量和能力变化，促使企业始终保持符合等级标准要求，实现行业资源的优化配置和优胜劣汰。

5. 基本要求

5.1 企业应建立石材护理服务管理体系并有效执行。

5.2 应制定安全生产管理制度及应急预案（如设备故障、高空作业事故等），并定期演练。

5.3 从业人员应具备相应专业知识和技能，经培训考核合格后上岗；涉证岗位（石材护理工、项目经理）应持证上岗。

5.4 应配备符合国家标准的专业设备（研磨机械、检测仪器等）及环保护理材料，设备需具备合格证及购置凭证。

5.5 应具备服务过程监控及质量追溯的信息化系统（如项目管理、工程进度、质量监测等模块）。

5.6 应依据服务合同提供服务，操作规范及质量满足客户要求。

6. 评定条件

评定项目全面涵盖企业综合实力的五大核心维度，即基本要求、工程规模要求、技术能力要求、机械设备和检测仪器要求、管理体系要求。各等级企业在这些维度上的具体要求呈现差异化设定，详细内容见第8条评定指标具体标准。

7. 能力等级划分

7.1 石材护理企业专业服务能力分为甲一级、甲二级、乙级、丙级四个等级，各级应满足相应的评估条件、评估指标要求等，并达到表1：“石材护理企业专业服务能力等级服务能力特征表”相应指标。

表1：石材护理企业专业服务等级服务能力特征表

等级	服务能力特征
甲一级	代表行业领先水平，具备强大的技术研发与创新能力，能够承担各类大型、复杂且具有挑战性的石材护理项目，在行业内具有引领示范作用。
甲二级	处于国内先进水平，拥有成熟完善的技术体系和管理模式，具备丰富的多类型项目实施经验，能够高效优质地完成各类中大型石材护理项目。
乙级	为区域骨干水平，技术和管理达到一定标准，能够满足常规石材护理项目需求，服务流程规范，质量有可靠保障。
丙级	具备基础服务能力，能够承接小型、简单的石材护理项目，在技术、设备和人员等方面满足基本要求。

8. 评定指标

8.1 基本要求

8.1.1 合法资质

企业应具备在有效期内合法的企业营业执照；具有独立法人资格；营业执照经营范围明确包含石材护理服务；营业务收入稳定，财务状况良好，同时具有相应资质的第三方审计后的财务报告或报表复印件等基本条件。

8.2 工程规模

企业应具备包括但不限于企业成立以来承担石材护理单项工程合同金额，上年度企业独立完成石材护理项目面积及金额。

8.3 技术力量

企业应具备包括但不限于企业负责人、现有施工人员所具备技能证书和项目施工过程中的相关资料。

8.3.1 人员配置

从业人员需经过石材相关职业系统培训考核，取得相应资格、技能、等级等证书后持证上岗，且初、中、高级技能人员比例需满足对应等级要求。

①相关职业：人造石生产加工工艺品雕刻工石工，下同。

②本专业或相关专业：石材工艺、矿物开采与处理、矿山测量、钻探工程技术、地质勘查、数控加工、数控编程、多轴数控加工、工艺美术、古建筑修缮与仿建、文物修复与保护、建筑工程管理等，下同

8.3.2 工程项目材料

企业应具备包括但不限于内容完整、方案清晰、格式正确的：①施工协议（必有项），②施工组织设计，③工程开工报审表，④工序质量报验单，⑤工程计量报审表，⑥工程竣工报验单，⑦工程日志（实施记录），⑧技术交底，⑨工程派工单，⑩工程签证单等。

8.4 机械设备及检测仪器

企业应配备齐全的专业设备，包括研磨机械、护理机械、检测仪器（包括但不限于①回弹仪，②水分仪，③硬度笔，④光泽度计，⑤分析天平（精度 $\pm 0.1g$ ），⑥电子秤（精度 $\pm 20g$ ），⑦2米以上靠尺、塞尺，⑧激光测距仪，⑨激光投线仪（水平仪），⑩防滑测试仪（静摩擦系数测试仪）等，且所有设备须具备资质检测检验机构出具的合格证及购置发票，其数量与性能需满足不同等级项目的需求；所使用的防护剂、清洗剂等环保护理材料，必须符合国家标准，其中有害物质限量须严格控制在合格范围内。

8.5管理体系要求

乙级及以上企业必须通过ISO 9001及以上质量管理体系认证，建立完善的质量管理体系（包括但不限于①合同管理制度；②施工方案编制与实施管理制度；③施工质量控制制度；④工程材料管理制度；⑤检测仪器与施工设备管理制度；⑥施工安全管理制度；⑦人员岗位责任管理制度；⑧文件资料管理制度；⑨财务管理制度等确保企业运营全流程的规章制度等），且各项制度能够得到有效执行，保障企业日常运营的规范化和标准化；以及有效的客户满意度跟踪机制，确保服务质量持续稳定提升。

9. 监督抽查与级别调整

9.1抽查机制

不定期组织专家对已获得专业服务等级的企业进行抽查，被抽查企业应积极配合，无条件接受检查。如发现企业存在不符合相应专业服务等级标准的情况，如发生重大安全及质量事故、故意提供虚假材料、服务质量严重下滑等，将视情节轻重对企业进行降级或取消专业服务等级资格处理，并同时予以通报，三年内不得再次参加评定。

9.2升级与降级

企业各项实力和水平达到更高等级条件时，可根据自身发展需求申请升级评定。反之，若企业在经营过程中出现严重问题，导致其实际服务能力低于现有等级标准，将对其进行降级处理，确保等级评定结果始终真实反映企业实际水平。

10. 评价流程

10.1 预评价

10.1.1 企业提交申请材料（营业执照、资质证明、业绩清单，即第8条：“评估指标”相关证明材料等）。

10.1.2 评价组审核材料完整性，确认是否满足基本要求。

10.1.3 组建评价组（奇数成员），编制评价计划。

10.2 正式评价

10.2.1 按照本评价指标体系，对企业提交自评价报告及证明材料，评价组进行审查、现场考察核实。

10.2.2 按指标打分并计算，评定最终得分。

11.评价流程

11.1 流程示意图

申请材料提交→预评价审核→组建评价组→编制计划→正式评价（文件审查+现场考察）→打分核算→企业确认→发布结果
