

江西腾标认证有限公司

硬材（石材、地坪）清洗养护

服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC125-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

批准：周春阳

张辉根

周春阳

1 范围

本标准规定了硬材（石材、地坪）清洗养护认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和认证评价等内容。

本标准适用于认证机构实施硬材（石材、地坪）清洗养护认证活动，也适用于各类提供硬材（石材、地坪）清洗养护的组织（含专业石材护理公司、物业配套服务商、高端家政服务企业等）规范其自身的服务行为，或寻求相关方对其符合性的确认。

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/T 19001—2016 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则

GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例

GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 32834—2016 天然石材装饰工程技术规程

WB/T 1066—2022 石材养护服务规范

JC/T 2234—2014 石材用防护剂

《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发〔2026〕3号）

3 术语和定义

WB/T 1066—2022、GB/T 32834—2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 硬材（石材、地坪）清洗养护

指硬材（石材、地坪）清洗养护组织（简称服务组织）为客户提供天然及人造石材的清洗、研磨、抛光、结晶硬化、防护处理、封釉、病变治理、嵌缝补缝及日常保养等专业活动的总称。

3.2 服务接触点 service contact point

在服务过程中，服务组织与客户发生直接或间接互动的具体环节，如：需求沟通与方案确认、现场勘查演示、施工过程告知、阶段性效果展示、完工验收讲解、售后回访等。

3.3 服务特性 service characteristic

硬材（石材、地坪）清洗养护过程中固有的、可被客户感知的特征，如“方案专业性、施工规范性、效果显著性与均匀度、表面平整度、光亮度提升、现场整洁度、售后响应及时性”。

4 服务要求

4.1 方案设计与沟通

4.1.1 服务组织应安排具备专业经验的业务人员与客户深入沟通，了解石材类型（如大理石、花岗岩、石灰石、人造石等）、铺设年限、现有状况（如磨损、划痕、锈斑、黄化、返碱等）及客户期望。**客户体验感知：他们仔细询问了石材的型号和存在的问题，看起来很专业。**

4.1.2 应根据现场勘查结果（必要时进行小面积测试），提供定制化的养护方案。方案应明确服务项目（如整体研磨、结晶、病变处理、防护）、选用材料、使用设备、施工工期、预期效果（如达到的光泽度、平整度）及环保安全措施。**客户体验感知：方案写得很详细，针对我们这里的石材特性提的建议很中肯。**

4.1.3 方案应包含详细的报价单，明确各项费用的构成。**客户体验感知：报价很透明，没有隐藏项目。**

4.1.4 方案中应布置保护措施，如对墙面、踢脚线、家具、门框等进行成品保护。**客户体验感知：方案里提到开工前会对现场进行全面的成品保护，这点很细心。**

4.1.5 施工前应与客户确认最终方案，并签订服务合同。**客户体验感知：合同清晰地说明了服务内容和质保期。**

4.2 现场勘查与测试

4.2.1 服务组织在前期阶段应对现场进行详细的勘查，评估石材的品种、硬度、胶结情况、裂缝、划痕深度、空洞、脱落、返黄、返碱、污染源等问题。**客户体验感知：他们不仅看了地面，还用手电筒、仪器仔细检查了，记录很认真。**

4.2.2 对于难以判断问题的区域，或初次采用的工艺，应在不显眼位置进行小面积测试，验证工艺可行性和预期效果，试出最佳方案。**客户体验感知：他们在角落里先试做了一小片，让我亲眼看到了效果，我才放心。**

4.2.3 应书面记录勘查结果，并作为服务档案留存。**客户体验感知：他们把勘查结果详细记录在案，并让我签字确认。**

4.3 施工过程与操作

4.3.1 施工前，应做好全面的成品保护，覆盖或粘贴保护膜/布于家具、踢脚线、墙面、门框、镜面等。**客户体验感知：他们把墙角、家具脚都保护得很到位，非常专业。**

4.3.2 施工人员应按既定方案，使用专业设备（研磨机、结晶机、吸尘器、抛光机等）和合适的磨片、药剂进行规范操作。施工过程应循序渐进（从粗磨到细磨再到抛光/结晶）。**客户体验感知：工人操作设备很熟练，每一步做什么都会跟我说明。**

4.3.3 研磨过程中应采用配套的大功率吸尘器，严格控制粉尘扩散。**客户体验感知：现场没什么粉尘，吸尘器一直开着。**

4.3.4 工序完成后，应对石材进行初步清洁，移除研磨残渣，方可进行下一步处理。**客户体验感知：他们每做完一道工序都会清理干净再继续。**

4.3.5 对于特殊的病变问题（如返黄、返碱、泛盐、锈斑等），应采取针对性的化学药剂进行清洗或处理。**客户体验感知：帮我解决了石材返碱的老问题，很厉害。**

4.3.6 施工人员应统一工装、佩戴鞋套，施工行为文明有序。**客户体验感知：工人都统一着装，说话和气，很有礼貌。**

4.4 效果呈现与验收

- 4.4.1 施工完成后，应拆除保护措施，彻底清洁现场，做到工完场清。**客户体验感知：**施工结束后，地面清理得比我们平时打扫的还干净。
- 4.4.2 处理后石材表面应具有清晰的光泽度和反射效果，无雾状、无划痕、无辅助材料残留。**客户体验感知：**做完之后，地面像镜子一样能清晰倒映出人影，效果非常惊艳。
- 4.4.3 石材整体的颜色、光泽度应均匀统一，无“阴阳面”、无明显色差或印迹。**客户体验感知：**整块地面的效果很一致，没有一块亮一块暗的，看起来很舒服。
- 4.4.4 地面应平整，手摸无高低起伏感，整体无缝或填缝平整。**客户体验感知：**地面非常平整，走上去没有咯噔咯噔的感觉了。
- 4.4.5 应由客户和施工负责人共同验收，并签署验收单，明确是否符合合同约定的质量标准（如达到的光泽度值）。**客户体验感知：**验收时，我们拿着合同约定的标准，他们一项项解释和测量，让我们签字。

4.5 售后保养与维护指导

- 4.5.1 服务组织应提供售后保养指导，包括日常清洁方法、防护剂使用建议、以及避免硬物划伤、酸碱腐蚀等注意事项。**客户体验感知：**他们给了很详细的保养指南，告诉我怎么日常打理。
- 4.5.2 服务组织应承诺在约定期内（如一年）对出现的质量问题进行免费维修或处理。**客户体验感知：**合同写了有质保期，出了问题直接找他们处理。
- 4.5.3 在质保期内，可主动回访客户，了解使用情况，提供进一步的保养建议。**客户体验感知：**过了一段时间，他们还打电话来问效果如何，很贴心。

4.6 安全环保与文明施工

- 4.6.1 施工人员作业时应正确佩戴防护用品（如防尘口罩、手套、护目镜等）。**客户体验感知：**工人都戴着口罩，操作化学品时也有防护。
- 4.6.2 使用化学药剂（酸性清洗剂、防护剂、胶水等）时应保持通风，避免人员吸入或接触。**客户体验感知：**现场没有什么刺激性气味，通风做得不错。
- 4.6.3 应妥善收集和处理施工废弃物（废磨片、药剂瓶、打包膜等），并放置到物业指定垃圾桶。**客户体验感知：**施工垃圾他们都带走了，没有随地乱扔。
- 4.6.4 施工过程中应严格遵守物业公司的管理规定，如用水用电规范、噪音控制等。**客户体验感知：**他们晚上6点后就主动停工了，没有打扰其他楼层。

5 管理要求

5.1 通用要求

- 5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001、WB/T 1066 及《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》要求的硬材（石材、地坪）清洗养护体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：
- a) 结合硬材（石材、地坪）清洗养护特点，识别关键服务环节，建立服务总蓝图；
 - b) 确定服务提供的准则和方法（包括清洗、研磨、结晶、防护等各环节的作业规范、操作规程、安全须知）；
 - c) 确保可获得必要的资源和信息；

- d) 监视、测量和分析；
- e) 实施必要的改进措施。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程（如专项病变处理、特定药剂的采购、设备大修等），组织应建立并实施对供方的选择和评价控制程序，确保其具备相应资质。

5.2 特定要求

5.2.1 组织治理与合规管理规管理规管理

组织应明确其硬材（石材、地坪）清洗养护的业务范围，并建立包含客户和监管视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **质量绩效指标：**竣工验收一次性通过率（ $\geq 95\%$ ）；客户满意度评分（ ≥ 90 分）；因施工质量导致的返工率（ $\leq 3\%$ ）；年度内因服务质量引起的客户投诉次数（ $\leq$ 合同数的 5%）；售后回访率（100%）；
- b) **合规与安全指标：**因施工责任导致的财产损失或安全事故数（应为 0）；化学品妥善存放与废弃物合规处理率（100%）；与员工 100% 签订劳动/劳务合同并购买保险。

5.2.2 人员管理与培训

组织应具备满足硬材（石材、地坪）清洗养护需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) **资质与配置：**具备合法经营资质。项目经理应熟悉石材特性、养护工艺流程及质量标准。现场操作工应持有初级（含）以上石材护理工资格证，并具备 2 年（含）以上从业经验；
- b) **培训体系：**建立标准化的培训体系，包括新员工入职培训（石材基础知识、设备操作、安全规范、服务礼仪）、在岗技能提升培训（新材料/新工艺应用、特殊石材养护技巧）、定期考核（理论与实操）；
- c) **形象与行为：**统一员工工装、鞋套、工牌，制定并监督执行《员工行为规范》，包括文明用语、现场保护、安全操作、准时履约等。

5.2.3 设备与化学品管理

组织应建立并实施设备与化学品管理制度，包括但不限于：

- a) **台账与档案：**建立完备的研磨机、结晶机、吸尘器、抛光机等主要设备台账，记录购置、保养、维修、保险等信息；
- b) **维护保养：**制定并执行设备的定期维护保养计划（如每日使用后清洁、每周检查磨盘、每月润滑），确保设备处于良好状态；建立磨片消耗品的管理制度，确保使用正规合格产品；
- c) **化学品管理：**建立采购、入库、领用、使用、回收的化学品全流程台账。化学品应有明确的产品说明书、MSDS（化学品安全技术说明书）。储存室应通风、防潮、防高温，严禁混放；建立废液、废弃包装物的合规处置记录。

5.2.4 服务过程控制与服务交付

组织应建立并实施服务过程控制与服务交付制度，包括但不限于：

- a) **标准化作业规程：**制定并保持覆盖《现场勘查与测试》、《成品保护》、《研磨工序（粗磨/中磨/细磨）》、《结晶/抛光工序》、《病变处理工序》、《防护工序》、《缝隙处理工序》、

《现场清理与验收》等完整流程的标准化作业指导书（SOP）。SOP 应明确各工序使用的磨片目数、设备转速、药剂用量、操作手法及质量标准；

b) **质量管控**：建立“工序自检-班组长巡检-项目经理终检”的三级质量管控制度。对容易出现问题的环节（如研磨不匀、结晶过厚、填缝不平整）进行重点控制；

c) **交付记录**：建立标准化的施工日志、现场检查记录、材料使用记录、竣工验收单（包含光泽度测试值、平整度检查记录等），确保服务全过程可追溯；

d) **样板先行**：对于首次合作或新型石材，推行样板施工制度，经客户确认后再全面施工。

5.2.5 安全与环保管理

组织应建立并实施安全与环保管理制度，包括但不限于：

a) **作业安全**：制定并执行《石材养护作业安全操作规程》，涵盖机械操作安全（防夹手、防漏电）、化学品使用安全（防腐蚀、防中毒防爆、防火）、高处作业（如需）安全等；

b) **劳保与防护**：为所有作业人员配备合格的个人防护用品（防尘口罩、防护手套、防滑鞋、护目镜等），并监督其正确使用；

c) **应急预案**：制定覆盖化学品泄漏、触电伤害、人员伤亡、火灾等突发事件的应急预案，并定期组织培训和演练；

d) **环保合规**：严格按照环保要求，妥善处理施工粉尘（使用大功率吸尘器）和废液（废酸、废清洗液），不随意倾倒。

5.2.6 客户投诉与满意度管理

组织应建立并实施客户投诉与满意度管理制度，包括但不限于：

a) 设立公开的投诉受理渠道，在规定期限内（如 4 小时响应，24 小时内提出解决方案）完成客户投诉的调查、核实、处理与反馈；

b) 所有投诉应有完整记录，并定期分析，用于系统性改进；

c) 每年至少开展一次已服务客户的满意度调查，分析调查结果，发布并公示服务改进报告。

5.2.7 持续改进与技术创新

组织应制定并实施服务改进与创新管理制度，以满足客户需求和增强市场竞争力，包括但不限于：

a) 对服务中出现的任何不合格项（如效果不佳、客户投诉、返工、安全事故等）进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施；

b) 结合客户反馈、满意度调查、内部审核、管理评审，定期评估并改进养护服务体系；

c) 鼓励服务创新，如应用新型环保化学品、推广纳米封釉、引进智能研磨设备、运用石材养护细分技术等，提升服务水平。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第 4 章给出的石材养护要求，其服务特性的测评应依据附录 A 表 A.1 给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表 A.1 实施服务要求（即服务特性）体验测评时：

a) 表 A.1 是根据第 4 章的 4.1~4.6 要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为 100 分；

b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；

c) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：

1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；

2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；

4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；

5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

d) 用表 A.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；

e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：

1) 评价期间，因养护组织责任（如严重病虫害防控失职、修剪错误导致树木死亡、施药不当导致人员中毒或大面积污染）导致委托方遭受处罚或严重负面舆情的；

2) 评价期间，因服务质量问题被委托方通报或主管部门行政处罚的。

f) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

6.1.1.3 服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第 5 章给出的管理要求，应依据附录 B 表 B.1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系，以及本标准第 5 章规定的内容。

6.1.2.2 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.3 石材养护的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.4 石材养护的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
特定要求	基本水平				最佳实践

6.1.2.5 应根据附录 B 表 B.1、B.2 给出的管理要求审核工具实施对第 5 章的成熟度评价。

6.2 认证结果

6.2.1 结果分级

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，如表所示。

6.2.2 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
1	60-79	二级及以上	三星
2	80~90	三级及以上	四星
3	90及以上	四级及以上	五星

附录 A

表 A. 硬材（石材、地坪 ）清洗养护要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 方案设计 (16.0)	4.1.1 方案针对性 (2.0)	方案能针对我的石材具体问题（如划痕、泛碱）定制，不是通用模板。	2.0		
2		4.1.2 效果预期 (2.0)	方案里清晰说明了预期的光泽度和平整度。	2.0		
3		4.1.3 报价透明 (2.0)	报价单各项费用清晰，无隐藏项目。	2.0		
4		4.1.4 保护措施 (2.0)	方案里明确布置了对墙面、家具的成品保护。	2.0		
5		4.1.5 沟通专业 (2.0)	业务人员对石材问题的解答非常专业。	2.0		
6		4.1.6 响应及时 (2.0)	咨询后，方案和报价能及时提交。	2.0		
7		4.1.7 整体体验 (2.0)	对方案设计与沟通服务整体感到满意。	2.0		
8	4.2 现场勘查 (16.0)	4.2.1 勘查仔细 (3.0)	勘查人员很仔细地检查了地面和墙面。	3.0		
9		4.2.2 测试严谨 (3.0)	需要时，在隐蔽处进行了测试，确认工艺可行性。	3.0		
10		4.2.3 记录完善 (2.0)	勘查结果记录详细，并让我签字确认。	2.0		
11		4.2.4 沟通畅通 (2.0)	勘查时会及时和我沟通发现的问题。	2.0		
12		4.2.5 整体体验 (2.0)	对现场勘查与测试服务整体感到满意。	2.0		

13	4.3 施工过程 (25.0)	4.3.1 保护到位 (3.0)	开工前把墙角、家具、门框保护得很好。	3.0		
14		4.3.2 设备专业 (2.0)	用的都是专业石材护理设备，性能好。	2.0		
15		4.3.3 操作规范 (3.0)	施工流程清晰，研磨目数更换有序。	3.0		
16		4.3.4 工序清晰 (2.0)	每做完一道工序，都会告知并清理现场。	2.0		
17		4.3.5 粉尘控制 (3.0)	现场粉尘控制得很好，几乎看不到扬尘。	3.0		
18		4.3.6 工人素养 (2.0)	施工人员着装统一，行为文明。	2.0		
19		4.3.7 作业时间 (2.0)	施工时间安排合理，没有干扰正常营业或休息。	2.0		
20		4.3.8 投诉沟通 (2.0)	施工中会主动通报进展，有问题随时沟通。	2.0		
21	4.4 效果呈现 (25.0)	4.4.1 光泽度高 (3.0)	处理后石材表面光亮如镜，清晰反射倒影。	3.0		
22		4.4.2 颜色均匀 (3.0)	整体颜色一致，无“阴阳面”或印迹。	3.0		
23		4.4.3 表面平整 (3.0)	地面非常平整，手摸无高低起伏感。	3.0		
24		4.4.4 缝隙处理 (2.0)	填缝处理平整、密实，无发黑、脱落。	2.0		
25		4.4.5 无划痕 (3.0)	处理后表面无明显划痕或磨痕。	3.0		
26		4.4.6 病变治理 (2.0)	返碱、黄斑等老问题得到了有效治理。	2.0		
27		4.4.7 现场清洁 (2.0)	施工后现场彻底清洁，无残留。	2.0		

28	4.5 售后与指导 (10.0)	4.5.1 保养指导 (2.0)	提供了简明易懂的日常保养指南。	2.0		
29		4.5.2 质保承诺 (2.0)	对施工质量做出了明确质保承诺。	2.0		
30		4.5.3 问题响应 (2.0)	对使用中出现问题能快速响应处理。	2.0		
31		4.5.4 售后回访 (2.0)	服务后有主动回访，关心使用效果。	2.0		
32		4.5.5 整体体验 (2.0)	对售后保养与维护指导服务整体感到满意。	2.0		
33	4.6 安全与环保 (8.0)	4.6.1 劳保用品 (2.0)	工人正确佩戴了防护用品。	2.0		
34		4.6.2 药剂安全 (2.0)	化学品有MSDS, 存放、使用有管理。	2.0		
35		4.6.3 废物处理 (2.0)	施工垃圾和废液得到合规处理。	2.0		
36		4.6.4 整体体验 (2.0)	对安全环保与文明施工服务整体感到满意。	2.0		
总分	100	—	—	100		

附录 B

硬材（石材、地坪 ）清洗养护管理要求审核工具

B.1 表 B.1 给出了硬材（石材、地坪 ）清洗养护管理成熟度的等级划分准则。

B.2 表 B.2 给出了管理要求各条成熟度对应的分值。

表 B.1 硬材（石材、地坪 ）清洗养护管理成熟度等级描述（第一级至第五级）

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 组织治理与合规管理	未建立明确的管理目标。基本了解WB/T 1066等规范。	明确了管理目标（如合格率、投诉量等），各项目标基本可测量。了解并遵守基本法规。	在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到项目、部门。建立了系统化的法规库和合规性评审机制。	各项目标如期实现。管理层依据KPI与合规数据进行绩效决策。能通过数据分析识别系统性风险。	提供3年以上合规与绩效数据。能根据数据预测趋势并推动行业自律。企业被评为行业标杆。
5.2.2 人员管理与培训	缺乏系统培训。关键人员（技师、组长）资质不全。	建立了初步的培训制度。有基本的人员资质要求。关键岗位持证率达标。	建立了覆盖全员的标准化能力管理体系。有标准化培训教材（石材知识、设备操作、安全、礼仪）。关键岗位持证上岗率100%。	满足第三级要求。具有科学的培训有效性评估。员工满意度高，流动性低。建立了人才培养梯队。	满足第四级要求。建立了员工技能与客户满意度的相关性分析。企业被认为是行业人才高地。
5.2.3 设备与化学品管理	无系统性的设备/化学品管理。设备维保凭经验。	建立了初步的设备台账和化学品采购记录。有基本的维保计划。	建立并实施了标准化的设备与化学品管理制度。有完备的台账、年度维保计划和日/	满足第三级要求。并能利用数据分析（如设备故障率、磨片消耗率、化学品领用量）	满足第四级要求。设备管理实现智能化（如设备状态远程监控）。化学品管理环

			周点检记录。化学品管理全流程可追溯。	优化管理策略，实施预防性维护。	保、节约，使用新型环保材料。
5.2.4 服务过程控制	未建立标准化作业指导书。作业凭经验、凭口口相传。	建立了初步的作业指导书和基本流程记录。有基础的质量检查（完工后）。	建立并实施了标准化的服务全过程管理体系。有覆盖全流程的SOP（勘查、保护、研磨、结晶、病变处理、验收）。建立了三级质量管控。样板先行制度有效。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如常见问题类型、高发区域）优化SOP，提高质量。能运用过程能力指数（Cpk）进行过程控制。	满足第四级要求。过程控制实现数字化、闭环化（如施工App记录、实时照片上传、客户在线验收）。
5.2.5 安全与环保管理	未建立成文的安全环保管理制度。	建立了初步的安全管理制度。有基础的安全记录（如事故）。	建立并实施了标准化的安全与环保管理体系。有涵盖机械操作、化学品的应急预案。定期组织演练。有废弃物合规处置记录。	满足第三级要求。能基于演练和事故案例进行风险评估，优化应急预案。建立风险分级管控台账。事故率持续降低。	满足第四级要求。安全管理体系成熟稳定。实现零安全责任事故和环保违规。在行业内输出最佳实践。
5.2.6 客户投诉与满意度	无系统性的投诉处理流程。	建立了投诉处理程序。有基本台账。	建立并实施了标准化的投诉处理程序，有完整台账并定期分析。每年开展客户满意度调查。	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题并采取预防措施。满意度调查结果用于系统改进。	满足第四级要求，客户忠诚度极高，投诉率低于行业标准。建立了主动的客户期望管理和超前服务机制（如主动回访）。
5.2.7 持续改进与技术创新	未建立系统性的改进措施。	对明显问题有总结，有改进意识。	建立并实施了标准化的持续改进与创新制度。定期组织服务复盘和管理评审。有鼓励创新的激励机制。	满足第三级要求。能提供改进案例的成功复现数据。能主动发起改进项目，如引进新型环保防护剂、试用纳米技术、优化研磨流程等。	满足第四级要求，建立了完善的持续改进文化。企业创新能力强，在技术研发和绿色低碳方面引领行业。

表 B.2 社备维护保养服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 组织治理与合规管理	10	2	4	6	8	10
5.2.2 人员管理与培训	10	2	4	6	8	10
5.2.3 设备与化学品管理	20	4	8	12	16	20
5.2.4 服务过程控制	20	4	8	12	16	20
5.2.5 安全与环保管理	20	4	8	12	16	20
5.2.6 客户投诉与满意度	10	2	4	6	8	10
5.2.7 持续改进与技术创新	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施硬材（石材、地坪）清洗养护管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.6 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M，得出管理成熟度最终得分。其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0, 1\}$ ，当发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - 1) 5.2.1~5.2.6 中，同时有超过 2 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) 5.2.4（服务过程控制）、5.2.5（安全与环保管理）中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - 1) 20 分（含）~40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 40 分（含）~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - 3) 60 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；

- 4) 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
- 5) 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。