

# 建设工程服务认证（陶瓷砖密缝粘贴工程） 要求

## （CTS JCCQB033-2025）

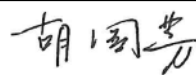
编写

周旭



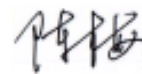
审查

胡国芳



审批

陈梅



发布日期

20250501

实施日期

20250501

发布单位：北京中建协认证中心有限公司

# CTS JCCQB033-2025

## 建设工程服务认证（陶瓷砖密缝粘贴工程）要求

### 1. 范围

1.0.1 本标准规定了建设工程服务认证（陶瓷砖密缝粘贴工程）的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

1.0.2 本标准适用于北京中建协认证中心有限公司（下称“中建协认证”）实施建设工程服务认证（陶瓷砖密缝粘贴工程）活动，也适用于陶瓷砖密缝粘贴工程服务组织规范其服务活动。

### 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（包括所有修改单）适用于本文件。

T/CBCSA 75—2025 《陶瓷砖密缝粘贴工程技术规程》

### 3. 术语和定义

T/CEPCA 1001.1-2024 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 2.0.1 密缝粘贴 tight joint bonding

陶瓷砖接缝宽度不大于 0.7mm 的粘贴工艺。

#### 2.0.2 粘结材料 adhesive

用于粘结陶瓷砖的水泥基胶粘剂。

#### 2.0.3 填缝材料 grout

用于填充陶瓷砖间缝隙的材料。

#### 2.0.4 基体 substrate

承载陶瓷砖粘贴的墙体、地面或楼面。

#### 2.0.5 基层 base course

直接承受陶瓷砖粘贴的构造层。

#### 2.0.6 水泥砂浆垫层 cement mortar under laver

以预拌砂浆为主要原材料，平整铺设在地面基层上，上面可粘贴陶瓷砖。

#### 2.0.7 密缝卡 joint spacer

用于控制瓷砖之间最小缝隙宽度的片状物。

#### 2.0.8 调平器 leveler

控制陶瓷砖接缝两边平整度和缝隙宽度的辅助件。

### 4. 服务要求

## 4.1. 一般规定

4.0.1 陶瓷砖密缝粘贴工程中涉及的材料、设计、施工及验收宜采用数字化平台进行过程监控和管理。

4.0.2 陶瓷砖的切割边不得位于陶瓷砖之间的接缝处。

## 4.2. 材料

等同采用 T/CBCSA 75—2025 《陶瓷砖密缝粘贴工程技术规程》第 4 章节“材料”内容

## 4.3. 设计

等同采用 T/CBCSA 75—2025 《陶瓷砖密缝粘贴工程技术规程》第 5 章节“设计”内容

## 4.4. 施工

等同采用 T/CBCSA 75—2025 《陶瓷砖密缝粘贴工程技术规程》第 6 章节“施工”内容。

## 4.5. 验收

等同采用 T/CBCSA 75—2025 《陶瓷砖密缝粘贴工程技术规程》第 7 章节“验收”内容。

## 5. 管理要求

5.1.1.组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。

组织应：

- (1) 识别可提供的接触点，确定服务接触面，建立服务蓝图；
- (2) 针对可提供的的所有专项咨询，建立服务子蓝图；
- (3) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- (4) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视
- (5) 监视、测量(适用时)和分析；
- (6) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进

5.1.2.针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供的过程或服务，组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和成都应在质量管理体系中加以规定。

## 6. 服务认证评价

### 6.1. 认证准则

6.1.1.服务特性测评准则

6.1.1.1. 第 4 章给出的陶瓷砖密缝粘贴工程服务内容的要求，在附表 1 中选取申请企业陶瓷砖密缝粘贴工程服务认证的服务内容并确认。

6.1.1.2. 每项服务内容进行评测：

(1) 设定满分为 100 分，分为符合性得分和体验性得分，符合性得分为 60 分，体验性得分为 40 分：

(2) 测评得分的符合性得分，根据第 4 章内容判断，判定得分或不得分；

(3) 测评得分的体验性得分基于李克特 5 点式量表的体验系数  $\alpha$  进行评价，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： $0.8 < \alpha \leq 1$ 。

(4) 测评得分的符合性得分，主要依据对该项服务交付的成果评价（该评价可以是第三方可信的评价，也可以是审查员的直接评价），其次参考委托人或服务相关人的反馈；

(5) 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  $E = \{0, 1\}$ ，当发生下列任意情况时， $E = 0$ ，否则， $E = 1$ 。

①评价期间相关的服务内容违规或违法，受到行政处罚的；

②服务内容为工程监理，涉及安全管理或咨询，服务项目发生重大责任安全事故的；

③服务内容与环境保护相关，服务项目发生重大环境污染和生态破坏事件的；

④检验检测设备、计量设备未定期校准、检定的；

⑤主要生产设备未定期检验保养和维护的；

⑥与服务内容相关，涉及安全的设备设施缺损或者失效。

6.1.1.3. 在服务认证中，其总分又计算每人或每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，应根据附表 2 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T19001 标准要求的质量管理体系，以及第 5 章规定的内容。

6.1.2.2. 获得被认可的认证机构所颁发的且有效的质量管理体系认证证书的组织，中建协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. 建设工程服务认证（陶瓷砖密缝粘贴工程）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. 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 2 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 2 管理水平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

根据附表 2 给出的管理要求审核工具实施第 5 章的管理要求的成熟度评价。

## 6.2. 认证结果

服务认证结果分为通过、不通过。其中：

(1) 通过是指符合性指标满足二级要求，且管理要求的审核达到三级(含)以上成熟度水平，且服务特性测评达到 70 分(含)以上；

(2) 不通过是指符合性指标不满足满足二级要求，或管理要求审核低于三级成熟度水平，或服务特性测评低于 70 分。

服务认证结果的排序，通常从低至高，分为 2 个等级，如表 3 所示。

表 3 建设工程服务认证（陶瓷砖密缝粘贴工程）结果对应的认证级别示意图

序号	符合性指标	管理要求审核	服务特性评测	认证级别
1	满足二级要求	三级及以上	70~90	贰级
2	满足一级要求	四级及以上	90 及以上	壹级

注：级别表现形式详见证书模版，符合性指标见附表 1。

附表 1 建设工程服务认证（陶瓷砖密缝粘贴工程）符合性指标要求

分类	项目	一级指标	二级指标	验收方法	
密缝粘贴陶瓷砖尺寸允许偏差	长度和宽度	-0.25,0	-0.30	尺测	
	直角度 (边长≥300)	±0.25	±0.30	尺测	
	直角度 (边长≥300)	±0.25	±0.30	尺测	
	表面平整度 (300≤边长≤600)	相对于由工作尺寸计算的 的对角线的中心弯曲度	±0.30		尺测
		相对于工作尺寸的边弯 曲度	±0.30		尺测
		相对于由工作尺寸计算 的对角线的翘曲度	±0.30		尺测
表面平整度 (边长>600)	上凸≤0.5 下凹≤0.5		杠尺、塞尺测量		
粘贴材料	粘贴材料应符合的标准	《陶瓷砖胶粘剂》 JC/T 547 中柔性 加长晾置时间增强 型胶粘剂(C2ES1) 的有关规定	《陶瓷砖胶粘 剂》JC/T 547 中柔性增强型 胶粘剂(C2S1) 的有关规定	检查文件	
填缝材料	的填缝材料骨料颗粒长度	≤0.5mm	/	筛选	
陶瓷砖密缝粘 贴工艺	陶瓷砖密缝粘贴工艺	薄贴工艺	薄贴工艺或水 泥砂浆垫层粘 贴工艺	检查文件及观察	

墙面和地面陶瓷砖密缝粘贴 粘结材料分级 标准	地面陶瓷砖粘结材料	C2ES1	C2S1	检查文件及观察
	墙面陶瓷砖粘结材料	C2ES1	C2S1	检查文件及观察
墙面陶瓷砖密 缝粘贴的允许 偏差和检验方 法	填缝前最大缝隙宽度	≤0.5	≤0.7	用精度为 0.01 mm 的塞尺检查
	接缝高低差允许偏差	≤0.2	≤0.3	用钢直尺加精度为 0.01 mm 的塞尺检查
	立面垂直度允许偏差	2	2	用 2 m 垂直检测尺检查
	表面平整度允许偏差	3	3	用 2 m 靠尺和塞尺检查
	阴阳角方正允许偏差	3	3	用 200 mm 直角检测尺检查
	接缝直线度允许偏差	2	2	拉 5 m 线, 不足 5 m 拉通线, 用钢直尺检查
地面陶瓷砖密 缝粘贴的允许 偏差和检验方 法	填缝前缝隙最大宽度	≤0.5	≤0.7	用精度为 0.01 mm 的塞尺检查
	接缝高低差允许偏差	≤0.2	≤0.3	用钢直尺以及精度为 0.01 mm 的塞尺检查
	表面平整度允许偏差	2	2	用 2 m 靠尺和楔形塞尺检查
	缝格平直允许偏差	3	3	拉 5 m 线, 用钢尺检查
	踢脚线上口平直允许偏差	3	3	拉 5 m 线, 用钢尺检查

附表 2.1 建设工程服务认证（陶瓷砖密缝粘贴工程）管理等级描述

（注：目前阶段尚不能给出准确的分级描述，请审查员根据如下描述进行判断。）

特定的管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
组织应建立包含了客户体验特性要求的管理目标	<p>服务认证管理处于萌芽状态，缺乏系统化和标准化的管理过程。服务质量和客户满意度往往依赖于个别员工的个人技能和经验。</p> <p>组织对于服务认证的需求和重要性缺乏充分的认识，可能仅有基础的服务标准和服务提供，但未形成完整的服务认证管理体系。</p>	<p>组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。制定了基本的服务标准和操作流程，并开始进行服务的标准化管理。开始注重客户反馈，并进行初步的服务质量监控。</p> <p>但管理过程可能仍存在一定的随意性和不规范性，需要进一步完善和优化。</p>	<p>在这一级，服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。</p> <p>组织制定了详细的服务标准和认证要求，并建立了完善的认证流程，确保服务的一致性和高质量。</p> <p>服务质量监控和评估机制得到加强，能够及时发现和解决问题，提升客户满意度。</p>	<p>服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进服务流程和质量。</p> <p>引入先进的服务认证技术和工具，提高服务效率和准确性。</p> <p>通过数据分析和客户反馈，精准识别服务中的瓶颈和改进点，并制定针对性的改进措施。</p> <p>组织具备快速响应市场变化和客户需求的能力，能够提供个性化、高附加值的服务。</p>	<p>服务认证管理达到行业领先水平，组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势。</p> <p>组织不仅完全遵循服务标准和认证要求，还能够通过创新和引领行业发展趋势，树立行业标杆。</p> <p>具备强大的服务能力和资源，能够为客户提供卓越的服务体验，并在市场竞争中保持领先地位。</p>
组织应制定并实施服务设计、改进和开发控制的规划					
组织应对关键运营岗位和生产岗位建立服务人员管理制度					
组织应制定并实施工作于服务接触面的工作人员职业化培训规划					
组织应建立并实施包括但不限于下列关键运营、生产等设施设备的管理制度					
组织应建立并实施风险与应急预案管理机制					
组织应建立并实施安全管理制度，包括但不限于					
组织应建立委托人和其他服务相关方申投诉管理制度					
组织应建立、实施和保持服务的补救措施管理程序					

附表 2.2 建设工程服务认证（陶瓷砖密缝粘贴工程）管理要求的成熟度对应分值

特定管理要求条目	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
6.2.1	10	2	4	6	8	10
6.2.2	5	1	2	3	4	5
6.2.3	10	2	4	6	8	10
6.2.4	5	1	2	3	4	5
6.2.5	15	3	6	9	12	15
6.2.6	15	3	6	9	12	15
6.2.7	15	3	6	9	12	15
6.2.8	10	2	4	6	8	10
6.2.9	10	2	4	6	8	10
6.2.10	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	40	80	100

说明：

(1) 根据附表 2.1 对 6.2.1~6.2.8 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到级成熟度要求，则该条不得分；

(2) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；

(3) 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  $M=\{0,1\}$ ，当陶瓷砖密缝粘贴工程服务管理发生如下情况时  $M=0$ ，否则  $M=1$ ：

①6.2.1~6.2.8 中任意一项成熟度无法达到一级水平。

(3) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：

①20 分(含)~40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；

②40 分(含)~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；；

③60 分(含)~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；

④80 分(含)~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；

⑤90 分(含)~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。