**全国有害生物预防控制服务资质B级评估标准**

一、资质与场所

1．有合法的公司营业执照或登记证书。

2有固定的和功能健全的工作场所。

3 有独立的药械库房，通风条件良好，防火、防盗等安全设备齐全，药械摆放整齐、有序，符合安全存放要求。

二、药品与设施设备

1．有适合服务场所和环境使用的杀虫灭鼠药剂与器械。

2．药品应使用具有农药登记证、生产许可证、药效与毒性检验报告等证件齐备的合格产品。

3．不购买及使用国家禁用的药品。

4．药品进货渠道正规，防止假冒劣质药物的购进。

5．配备有传真机、计算机等办公设备。

6．配备的设备设施能满足服务场所和环境的施药要求。其中，不少于5台手动喷雾器、2台超低容量喷雾器、1台背负式超低容量喷雾器、2台手提热烟雾机等。

7．定期对设施设备进行适当维护、保养，确保设备始终处于完好有效状态，达到规定的技术指标。

8．配有粘鼠板、粘蟑纸、粘蝇条、诱蝇笼、诱蚊蝇灯（器）等害虫与鼠密度监测用器具。

9．操作人员应配有适于不同季节穿着的工作服、工作帽、工作鞋及防护口罩（面具）、护眼镜、手套等个人防护用品，以及手电筒、工具箱等检查与操作用器具。

10．服务用机动车的数量应与防制服务人员数量相匹配，至少每10人配备1辆服务用车。

三、防制人员

1．管理人员和技术人员不少于4人，其中至少2人具有相关专业（公共卫生、昆虫学、植保学或农药学）大专以上学历，从事有害生物防制工作5年以上。防制操作人员不少于10人且具有初中以上学历，其中至少3人从事有害生物防制工作3年以上。

2. 防制技术人员至少2人经专业技术机构培训取得培训合格证，防制操作人员至少1人经培训取得高级职业资格证书，至少2人经培训取得中级职业资格证书，至少3人经培训取得初级职业资格证书。

3.防制技术人员和操作人员应通过体检取得健康合格证。

4．全体人员每年接受专业技术机构组织的继续教育学习不少于12学时，公司内部每月员工继续教育学习不少于4学时。继续教育学习的情况应有完整记录。

四、 组织管理

1．设有人力资源、财务、质量控制、药品采购与库房管理、客户管理等相对独立的部门，能保证管理和服务工作有效进行。
2。各项管理规章制度健全，有关要求明确具体。

a) 各类人员工作职责和岗位责任说明书；

b) 人力资源、财务管理、人员聘用、劳动保护、安全与奖惩等规章制度；

c) 药械管理和使用制度，对药械名称、出入库日期、药械来源、贮存量、使用量、使用场所等内容记录详尽；

d) 药品采购与质量保证制度；

e) 设施设备维护与保养制度；

f) 员工继续教育与培训制度；

g) 服务项目、收费标准说明书；
h) 有害生物防制服务合同书。
3.按国家有关标准或规定，制定有害生物防制服务的各项操作规范和技术要求。
a) 有害生物防制服务流程；
b) 各类害虫防制服务操作流程与技术规范；
c) 所用药品和器械使用指南与操作技术规范；
d) 各类害虫密度监测技术规范；
e) 服务场所药效及防制效果评估技术规范；
f) 服务场所有害生物防制方案制定指南；
g) 防制新技术、新方法和新药械引进与使用管理规定；
h) 预防杀虫灭鼠药剂污染环境管理措施。
4.建立起较为完善的服务质量保证体系，包括服务质量环、质量文件和记录、内部质量审核等内容。
a) 制定服务质量方针和服务质量目标；
b) 规划和确定企业的服务形象和质量信誉；
c) 制定服务质量标准；
d) 编制质量管理体系文件，如：质量管理手册、程序性文件、操作规程、作业指导书、记录表格、报告等；
e) 建立服务质量责任制，有较为完善质控措施和质量管理措施；
f) 设置专职质量监督员，有质控监督记录和抱怨投诉记录；
g) 建立质量管理体系持续改进体系；
h) 建立客户服务信息管理系统。
五、 防制能力
1.从事有关部门许可或认定的有害生物防制服务至少3年以上。
2.具备的人员、技术、药品和设备等条件至少能够承接蚊、蝇、鼠、蟑螂等6类有害生物的防制服务。
3.具备从事二星级以上（含二星级）宾馆（饭店）、中低档写字楼、中小型餐饮店、招待所、商场、超市、食品加工制售店、一般企事业单位、外环境等不同类型场所与环境的有害生物防制服务能力，并通过现场防制处理技术考核。
4.连续两年的有害生物防制服务营业额不少于50万元人民币。
5.能够对服务场所的害虫密度情况及防制效果进行全面监测与评估。
6.防制操作人员能较为熟练的操作与运用有害生物防制的基本知识与技能，现场技能操作考核合格率能达到95%以上。
7.防制技术人员具有良好的专业背景、较强的业务能力和一定的实际经验，熟练掌握有害生物防制的理论知识，了解国内外有关防制新技术、新方法、新药械，能承担对防制操作人员的培训，监督并指导防制服务过程中的各个技术环节，现场防制课目考核合格率能达到95%以上。

六、服务质量
1.防制操作人员服务时应符合上岗要求，着装整齐，仪表端庄、大方，并佩带培训合格证。服务过程中应主动向客户介绍有关防制知识及注意事项，对客户提出的有关技术问题予以耐心解答，不推诿和应付。
2.实施防制前，要对服务场所的害虫密度进行监测，根据监测结果、施药场所的环境状况以及客户的需求，制订防制方案和作业计划，并提前告知客户，征得客户同意和配合。

3.防制过程中，防制操作人员能严格按制定的操作规程进行防制, 至少有1名经培训合格的防制技术人员在现场督导，并负责填写服务操作记录，内容包括：施药环境、施药范围和区域、防制虫种、害虫密度状况、防制方法、所用药物及器械、使用浓度与剂量、施药面积、防制效果和用户意见等。

4.实施防制后，要定期对服务场所的害虫密度情况及防制效果进行监测与评估，以便适时调整防制措施，持续保持和巩固防制效果。

5.建立各类不同杀虫灭鼠剂现场药效评估档案，为制定轮换用药等科学合理用药措施提供依据。

6.在防制服务中，技术含量高、刺激性气味小、无痕迹、低残留的新型环保药品的使用占有一定比例。

7.服务质量保证体系运行良好，使各项规章制度、操作规程与服务质量标准等措施能予以落实。能通过自查、抽查、客户评价等方式发现防制服务过程中存在的问题，对收集的有关意见、建议与投诉进行分析和研究，有针对性地制定具体的改进方案和措施，从而使服务质量能得到不断改进与提高。

8.设有固定服务热线电话，服务时间不少于12小时。对客户投诉能认真听取、记录，在24小时内对情况进行调查核实，予以答复，并提出处理意见。在48小时内，对核实调查的问题予以圆满解决。

9.防制服务三个月以上，应依照《中华人民共和国合同法》等相关法规与客户签订服务合同，明确双方责任和义务。合同中应注明防制虫种、防制区域、防制方法（包括用药）、防制标准、防制预期效果以及服务费用的计算依据等。

10. 热心参与社会公益性有害生物防制活动，防制服务以质量和信誉赢得客户，不以欺诈、威吓、假借政府部门名义、压低价格等不正当竞争手段取得客户。有关宣传应客观、真实。对外宣传和广告内容应经有关部门审核。

11 .95%以上被服务单位和场所的鼠及害虫密度等指标达到国家规定的标准。

12.客户对防制效果和服务质量的满意率能达到90%以上，并有相应记录。