**全国病媒生物预防控制服务资质A级评估标准**

一、资质与场所

1.具有有效的营业执照或登记证书。

2.有固定的和功能健全、布局合理的工作场所。

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.有适合不同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.配备的办公设备能够满足工作需要。

6.配备的设备设施能满足不同环境和特殊场所的施药要求。其中，不少于10台常量压缩喷雾器、2台电动超低容量喷雾器、3台机动超低容量喷雾器、2台热烟雾机、1台手推式大功率机动喷雾机、1台车载超低容量喷雾机。

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6人，其中至少3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20人且具有初中以上学历，其中至少5人从事有害生物防制工作3年以上。

2 .防制技术人员至少3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2人经培训取得高级职业证书，至少3人经培训取得中级职业证书，至少5人经培训取得初级职业证书。

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16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．组织机构健全，设有人力资源、财务、质量控制、药品采购与库房管理、客户信息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) 实验室、饲养室和配药室管理制度，有关实验仪器使用操作说明书；

e) 药品采购与质量保证制度；

f) 设施设备维护与保养制度；

g) 员工继续教育与培训制度；

h) 服务项目、收费标准说明书；

i) 中英文对照有害生物防制服务合同书。

3 .按国家有关标准或规定，制定病媒生物防制服务的各项操作规范和技术要求。

a) 病媒生物防制服务流程；

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) 害虫抗药性监测技术规范；

f) 服务场所药效及防制效果评估技术规范；

g) 服务场所有害生物防制方案制定指南；

h) 防制新技术、新方法和新药械引进与使用管理规定；

i) 预防杀虫灭鼠药剂污染环境管理措施。

4.建立起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) 建立服务质量客户评定体系；

i) 建立客户服务信息管理系统；

j) 其他证明企业质量管理水平的证书或文件。
五、防制能力

1．从事有关部门许可或评定的并，病媒生物防制服务资质B级至少2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、蚂蚁、跳蚤等8类有害生物的防制服务。

3．具备从事三星级以上（含三星级）宾馆（饭店）、高档写字楼、大中型餐饮店、食品加工厂、医院、学校、商场、娱乐场所，下水道，外环境等不同类型场所与环境的有害生物防制服务的能力，并通过现场防制处理技术考核。

4 .连续两年有害生物防制服务营业额不少于100万元人民币。

5. 能够对服务场所的害虫密度情况及防制效果进行系统监测与评估。

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。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，为减缓抗性发生，制定轮换用药等科学合理用药措施提供依据。

6.注重引进防制新技术、新方法和新药械，在防制服务中能优先选择对环境和人体影响最小、无痕迹、无刺激性气味，技术含量高的新型环保药品，高防制科学水平和防制效果。

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.设有固定的24小时服务热线电话。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.所有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95%以上，并有相应记录。