**全国有害生物预防控制服务资质C级 评估标准**
一、 资质与场所
1.具有合法的公司营业执照或登记证书。
2.有固定的工作场所。
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3台手动喷雾器、2台超低容量喷雾器、1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，以及手电筒、工具箱等检查与操作用器具。

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。

10.至少配备1辆服务用车。

三、防制人员

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

2 .防制技术人员至少1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8学时，公司内部每月员工继续教育学习不少于2学时。继续教育学习的情况应有完整记录。

四、  组织管理
1.设有专人负责人力资源、财务、质量控制、药品采购与库房管理等。

2.各项管理规章制度基本健全，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) 预防杀虫灭鼠药剂污染环境管理措施。

4.建立起基本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) 制定服务质量标准；

c) 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； d) 建立质控措施和质量管理措施；

e) 有质控监督记录和抱怨投诉记录；

f) 建立质量管理体系持续改进体系。

五、 防制能力

1．具备的人员、技术、药品和设备等条件至少能够承接4类害虫的防制服务。

2． 具有对服务场所的害虫密度情况及防制效果进行监测与评估的能力。

3 .防制操作人员可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90%以上。
4.防制技术人员具有良好的专业背景和一定的业务能力，能基本掌握有害生物防制的理论知识，可监督与指导防制服务过程中的各个技术环节，现场防制科目考核合格率能达到90%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. 服务质量保证体系运行基本良好，各项规章制度、操作规程与服务质量标准，能通过自查、督导、客户评价等处理措施予以落实。

6.设有固定服务热线电话，服务时间不少于8小时。对客户投诉能认真听取、记录，在48小时内对情况进行调查核实，予以答复，并提出处理意见。在72小时内，对核实调查的问题予以圆满解决。

7.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。

8.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。

9 .90%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。

10.客户对防制效果和服务质量的满意率能达到90%以上，并有相应的记录。