深圳市白蚁防治服务机构服务能力等级评定标准

序号	号 A级 B级		C 级	备注
	1. 获得工商部门登记注册, 经营范围包括	1. 获得工商部门登记注册, 经营范围包括	1. 获得工商部门登记注册, 经营范围包括	
	有害生物或白蚁防治, 是深圳市有害生物	有害生物或白蚁防治, 是深圳市有害生	有害生物或白蚁防治,是深圳市有害生物	
	防治协会的会员。(必备条件)	物防治协会的会员。(必备条件)	防治协会的会员。(必备条件)	
	2. 从事工商部门许可白蚁防治服务 5 年。	2. 从事工商部门许可白蚁防治服务 3年。	2. 从事工商部门许可白蚁防治服务 1年。	
组	(必备条件)	(必备条件)	(必备条件)	
	3. 组织健全,分工明确,设有人力资源、	3. 组织健全,分工明确,设有人力资源、	3. 组织健全,分工明确,设有专人负责企	
织	财务、质量监控、信息、库房管理等相对	财务、质量监控、信息、库房管理等相对	业管理,人力资源、财务质量监控、信息、	
	独立的部门,部门职责明确,能保证管理	独立的部门,部门职责明确,能保证管理	库房管理等岗位职责明确。	
管	和服务工作有效进行。	和服务工作有效进行。	4. 各项规章制度健全,按国家有关标准或	
	4. 各项规章制度健全,按国家有关标准或	4. 各项规章制度健全, 按国家有关标准或	规定,制订白蚁防治服务操作规范和技术	
理	规定,制订白蚁防治服务操作规范和技术	规定,制订白蚁防治服务操作规范和技术	要求。 能认真贯彻实施,有相应的执行情	
	要求,能认真贯彻实施,有相应的执行情	要求。能认真贯彻实施,有相应的执行情	况记录。	
	况记录。	况记录。	5. 各类资料完整,档案管理规范。	
	5. 各类资料完整,档案管理规范。	5. 各类资料完整,档案管理规范。	6. 信息管理,有电脑,有操作人员,使用	
	6. 运用信息化技术进行管理, 收集汇总、	6. 运用信息化技术进行管理, 收集汇总、	电脑收集汇总、分析处理各种资料、数据。	
	分析处理各种资料、数据;建立企业网站。	分析处理各种资料、数据;建立企业网站。		

序号	A 级	B级	C 级	备注
序 二 人 员 素	1. 总人数不少于 30 人。(必备条件) 2. 管理及技术人员不少于 6 人,其中 2 人具有植保、动物学、园林、建筑、水利等相关专业大专以上学历,3 人具有 PCO 高级职业资格证书。(必备条件) 3. 防治操作人员不少于 24 人,获得有害生物防制员职业资格证书,其中至少有高级 2 人,中级 7 人,初级 15 人,防治人员全部应持证上岗。质监员具有 PCO 高级证书,药库管理员具有 PCO 中级证书。(必备条件) 4. 从业人员应全部缴纳社保。(必备条件) 5. 防治员和技术人员均应通过体检取得《健	B级 1. 总人数不少于 15 人。(必备条件) 2. 管理及技术人员不少于 3 人,其中 1 人具有植保、动物学、园林、建筑、水利等相关专业大专以上学历,1 人具有 PCO 高级职业资格证书。(必备条件) 3. 防治操作人员不少于 12 人,获得有害生物防治员职业资格证书,其中至少有高级 1 人,中级 3 人,初级 8 人,防治人员全部持证上岗。质监员具有 PCO 高级证书,药库管理员具有 PCO 中级证书。(必备条件) 4. 从业人员应全部缴纳社保。(必备条件) 5. 防治员和技术人员均应通过体检取得	C级 1. 总人数不少于 5 人。(必备条件) 2. 管理及技术人员不少于 1 人,具有植保、动物学、园林、建筑、水利等相关专业大专以上学历或具有 PCO 中级职业资格证书。(必备条件) 3. 防治操作人员不少于 4 人,获得有害生物防治员职业资格证书,其中至少有初级 2 人,防治人员全部持证上岗。质监员具有PCO 中级证书,药库管理员具有 PCO 中级证书。(必备条件) 4. 从业人员应全部缴纳社保。(必备条件) 5. 防治员和技术人员均应通过体检取得	备注
质	5. 防治员和技术人员均应通过体检取得《健康合格证》。 6. 员工了解熟悉和自觉遵守执行相关制度及操作规范,掌握白蚁防治技能,认真做好本岗位工作,现场防治知识和操作技能考核合格率达 95%。 7. 相关人员每年接受市组织继续教育学习不少于8小时;单位安排业务学习时间每月不少于2小时,应有完整学习记录。		5. 防治员和技术人员均应通过体检取得《健康合格证》。 6. 员工了解熟悉和自觉遵守执行相关制度及操作规范,掌握白蚁防治技能,认真做好本 岗位工作,现场防治知识和操作技能考核合格达率 85%以上。 7. 相关人员每年接受市组织继续教育学习不少于 8 小时;单位安排业务学习时间每月不少于 2 小时,应有完整学习记录。	

序号	A 级	B 级	C 级	备注
三	1. 有固定的工作场所,包括办公室、会议	1. 有固定的工作场所,包括办公室、会议	1. 有固定的工作场所,包括办公室、会议	
资	室、配药室、更衣室、药械库房等,总面	室、配药室、更衣室、药械库房等,总面	室、配药室、更衣室、药械库房等,总面	
产	积应不小于 150 平方米, 具有基本办公设	积应不小于 100 平方米, 具有基本办公设	积应不小于 50 平方米, 具有基本办公设	
和	备。(必备条件)	备。(必备条件)	备。(必备条件)	
场	2. 其中独立的药械库房,总面积应不小于	2. 其中独立的药械库房,总面积应不小于	2. 其中独立的药械库房,总面积应不小于	
所	40 平方米。(必备条件)	30 平方米。(必备条件)	20 平方米。(必备条件)	
序号	A 级	B 级	C 级	备注
四	1. 药品应使用具有农药登记证、生产许可	1. 药品应使用具有农药登记证、生产许可	1. 药品应使用具有农药登记证、生产许可	
药	证、产品标准号等证件齐备的合格产品,	证、产品标准号等证件齐备的合格产品,	证、产品标准号等证件齐备的合格产品,	
械	并在有效期内使用。(必备条件)	并在有效期内使用。(必备条件)	并在有效期内使用。(必备条件)	
与	2. 不购买不使用国家禁止的药品,在防治	2. 不购买不使用国家禁止的药品,在防治	2. 不购买不使用国家禁止的药品,在防治	
设	服务中不使用私自混配的药剂。(必备条	服务中不使用私自混配的药剂。(必备条	服务中不使用私自混配的药剂。(必备条	
施	件)	件)	件)	
设	3. 药品进货渠道正规, 防止假冒劣质药物	3. 药品进货渠道正规, 防止假冒劣质药物	3. 药品进货渠道正规, 防止假冒劣质药物	
	的购进,有完整的用药记录。按规定要求	的购进,有完整的用药记录。按规定要求	的购进,有完整的用药记录。按规定要求	
备	处置剩余的药物和容器。	处置剩余的药物和容器。	处置剩余的药物和容器。	

序号	A 级	B 级 C 级		备注
	4. 药械库房应有货架、灭火器、排风扇和	架、灭火器、排风扇和 4. 药械库房应有货架、灭火器、排风扇和 4. 药械库房应有货架、灭火器、排风扇和		
	防水防盗等安全设施。灭白蚁粉剂、预防	防水防盗等安全设施。灭白蚁粉剂、预防	防水防盗等安全设施。灭白蚁粉剂、预防	
	药剂与诱铒剂、诱杀箱分室存放,实行双	药剂与诱铒剂、诱杀箱分室存放,实行双	药剂与诱铒剂、诱杀箱分室存放,实行双	
四	人双锁管理。	人双锁管理。	人双锁管理。	
-++-	5. 备有对各种环境施药的器械,机动喷雾	5. 备有对各种环境施药的器械,机动喷雾	5. 备有对各种环境施药的器械,机动喷雾	
药	器 5 台;手动喷雾器 15 台;手电筒、罗丝	器 3 台; 手动喷雾器 10 台; 手电筒、罗	器1台;手动喷雾器4台;手电筒、罗丝	
 械	刀、铜管喷粉球 24 套以上; 白蚁诱杀箱装	丝刀、铜管喷粉球 12 套以上; 白蚁诱杀	刀、铜管喷粉球 4 套以上; 白蚁诱杀箱装	
175%	置 24 套以上;备有至少 5 辆服务用车,各	箱装置 12 套以上;备有至少3辆服务用	置 4 套以上。(必备条件)	
与	项设备完好。(必备条件)	车,各项设备完好。(必备条件)	6. 备有适合不同场所环境使用的杀虫灭鼠	
	6. 备有适合不同场所环境使用的杀虫灭鼠	6. 备有适合不同场所环境使用的杀虫灭	药剂和常用剂型。(必备条件)	
设	药剂和常用剂型。(必备条件)	鼠药剂和常用剂型。(必备条件)	7. 配药间应有上下水和通风设施、配有操	
	7. 配药间应有上下水和通风设施、配有操	7. 配药间应有上下水和通风设施、配有操	作台、天平仪、吸管、量杯、量筒、搅拌	
施	作台、天平仪、吸管、量杯、量筒、搅拌	作台、天平仪、吸管、量杯、量筒、搅拌	器具。	
	器具。	器具。	8. 配有白蚁监测工具:白蚁检测仪;室外	
设	8. 配有白蚁监测工具:白蚁检测仪;室外	8. 配有白蚁监测工具:白蚁检测仪;室外	地下型蚁站;室内(地上型)蚁站;手动	
	地下型蚁站;室内(地上型)蚁站;电动、	地下型蚁站;室内(地上型)蚁站;电动	打孔钻1把。(必备条件)	
备	手动打孔钻各1把。(必备条件)	打孔钻1把。(必备条件)	9. 配备适应不同季节的工作服和作业需求	
	9. 配备适应不同季节的工作服和作业需求	9. 配备适应不同季节的工作服 和作业需	的防护服、帽、鞋、手套、防护口罩、防	
	的防护服、帽、鞋、手套、防护口罩、防	求的防护服、帽、鞋、手套、防护口罩、	护眼镜等个人防护用品。	
	护眼镜等个人防护用品。	防护眼镜等个人防护用品。		

序号	A 级	B级	C 级	备注
	1. 持证上岗, 文明服务, 能参加社会公益性	1. 持证上岗, 文明服务, 能参加社会公益	1. 持证上岗, 文明服务, 能参加社会公益	
Ti.	防治服务和社会志愿者活动。	性防治服务和社会志愿者活动。	性防治服务和社会志愿者活动。	
11.	2. 具备承接 5 类场所或以上的白蚁防治服	2. 具备承接 5 类场所或以上的白蚁防治服	2. 具备承接 3 类场所或以上的白蚁防治服	
防	务能力。(必备条件)	务能力。(必备条件)	务能力。(必备条件)	
制	3. 上年度服务营业额不少于 300 万元。(必	3. 上年度服务营业额不少于 200 万元。(必	3. 实施防治前,能对服务场所的虫害密度	
C.A.i	备条件)	备条件)	进行科学测定。	
服	4. 实施防治前,能对服务场所的虫害密度进	4. 实施防治前,能对服务场所的虫害密度	4. 有科学防治技术方案和具体作业计划。	
务	行科学测定。	进行科学测定。	5. 防治服务三个月以上,应依照相关法规	
	5. 有科学防治技术方案和具体作业计划。	5. 有科学防治技术方案和具体作业计划。	与客户签订服务合同。	
能	6. 防治服务三个月以上,应依照相关法规与	6. 防治服务三个月以上,应依照相关法规	6. 有规范的防治作业记录单并认真填写,	
力	客户签订服务合同。	与客户签订服务合同。	内容包括: 防治场所、虫种、方法、药物	
	7. 有规范的防治作业记录单并认真填写,内	7. 有规范的防治作业记录单并认真填写,	使用浓度与剂量,施药面积等。	
与	容包括: 防治场所、虫种、方法、药物使用	内容包括: 防治场所、虫种、方法、药物	7. 能适时对服务场所的防治状况进行虫情	
质	浓度与剂量, 施药面积等。	使用浓度与剂量,施药面积等。	密度监测。	
	8. 能适时对服务场所的防治状况进行虫情	8. 能适时对服务场所的防治状况进行虫	8. 有基本的服务质量保证体系,包括各项	
量	密度监测。	情密度监测。	质监标准、质监制度、评估方法等, 有完	
	9. 有完善的服务质量保证体系,包括各项质	9. 有完善的服务质量保证体系,包括各项	整的质监和处理记录。	
	监标准、质监制度、评估方法等, 有完整的	质监标准、质监 制度、评估方法等,有		
	质监和处理记录。	完整的质监和处理记录。		

序号	A 级	B 级	C 级	备注
	10. 有至少每年一次的防治效果评价(或根	10. 有至少每年一次的防治效果评价(或	9. 有至少每年一次的防治效果评价(或根	
	据客户要求)。	根据客户要求)。	据客户要求)。	
五	11. 客户对防治效果、服务质量及诚信服务	11. 客户对防治效果、服务质量及诚信服	10. 客户对防治效果、服务质量及诚信服务	
防	满意率达 95%以上。(必备条件)	务满意率达 90%以上。(必备条件)	满意率达 85%以上。(必备条件)	
制	12. 常年客户防治服务资料建档完好。	12. 常年客户防治服务资料建档完好。	11. 常年客户防治服务资料建档完好。	
服	13. 设有固定的 24 小时服务热线,对客户投	13. 设有固定的 24 小时服务热线,对客户	12. 设有固定的 8 小时服务热线,对客户投	
务	诉电话记录完整并有处理反馈记录。	投诉电话记录完整并有处理反馈记录。	诉电话记录完整并有处理反馈记录。	
能	14. 在市评审现场抽查中,服务单位的防治	14. 在市评审现场抽查中,服务单位的防	13. 在市评审现场抽查中,服务单位的防治	
	虫害密度及作业技术规范均达标。	治虫害密度及作业技术规范均达标。	虫害密度及作业技术规范均达标。	
	15. 近三年在各类 PCO 服务中无重大责任	15. 近三年在各类 PCO 服务中无重大责任	14. 近一年在各类 PCO 服务中无重大责任	
与	事故。(必备条件)	事故。(必备条件)	事故。(必备条件)	
质	16. 在工商查询平台中无不良记录,在行业	16. 在工商查询平台中无不良记录,在行	15. 在工商查询平台中无不良记录,在行业	
量	查询平台中无不良记录。(必备条件)	业查询平台中无不良记录。(必备条件)	查询平台中无不良记录。(必备条件)	

单位名称

深圳市白蚁防治服务机构服务能力等级评定 自测评分表

("A级")

地址

负责人	电记	£ <u>=</u>	手机
自测内容和分值	直	自测得分 (每项内容 100 分)	换算实得分
一、组织管理	10分		
二、人员素质	30分		
三、资产和场所	10分		
四、药械和设施设备	10分		
五、防治服务规范和质	量 40 分		
合 计	100分		

自我评估经办人签名:	
评估日期:	

深圳市白蚁防治服务机构 "A级"评定自测评分表

一、组织管理

评估项目和方法	内容和要求	分值		实得分
	总分: 20 分	•		
1.组织健全,设有人力资源、财务、质量监控、信	1.1 人员管理(用工合同、辞退手续等符合程序)	4	4 分	
息、库房管理等相对独立的部门,部门职责明确,	1.2 财务管理(正规发票、专兼职财务人员、所有收入支出有登记)	4	分	
能保证管理和服务工作	1.3 质量监控	4	分	
有效进行	1.4 信息管理	4	分	
	1.5 库房管理	4	分	
	总分: 50 分			
	制度及执行情况记录,每项5分	有制度 2分	有执行 3分	
	2.1 员工守则			
2.各项规章制度和防治操	2.2 岗位责任制度			
作规范健全,能认真贯彻	2.3 学习培训制度			
实施,有相应的执行情况 记录	2.4 劳动防护制度			
, day	2.5 奖惩规范制度			
方法: 查阅相关资料	2.6 规范操作制度			
	2.7 质量监督制度			
	2.8 诚信服务制度			
	2.9 药械管理制度			
	2.10 财务管理制度			
3.各类资料完整,档案管	总分: 10 分	•		
理规范	3.1 各类资料归档完整,分类装订成册	5	 分	
方法:对资料总体管理评	3.2 档案管理规范、方便查找(人员、客	5	 分	
价	户资料等)			
4.信息管理	总分: 20 分	-		
之外 未丢声 15-15-15-22/2 bd	4.1 建立单位网站或网页,做好维护更新	5	分	
方法: 查看电脑相关资料	4.2 应用电脑数据进行信息化管理	15	分	_

二、人员素质

评估项目和方法	内容和要求	分	 值	实得分
	总分: 10 分			
1. 管理及技术人员不少于 5 人 2. 相关专业指: 植保、动物学、园林、建筑、水利等相关专业。 方法: 查阅相关证书及人员管理档案	其中 2 人具有相关专业大专学历以上学历; 3 人具有 PCO 高级职业资格证书,并从事 PCO 工作 5 年以上	该项为	10 /\	
	或其中 3 人具有相关专业大专以上 学历, 2 人具有 PCO 高级职业资格证 书, 并从事 PCO 工作 5 年以上	申报必 备条件	10 分	
	总分: 20	分		
	2.1 防治人员不少于 24 人		3分	
2. 防治人员不少于 24 人	2.2有 PCO 高级证书人员不少于 2 人	该项为	3分	
方法: 查看相关证书及人员	2.3有 PC0 中级证书人员不少于 7 人	申报必 备条件	3分	
管理档案	2.4有 PCO 初级证书人员不少于 15		3分	
	2.5 质监员有 PCO 高级证书	3 :	分	
	2.6 药库管理员有 PCO 中级证书	3 :	分	
	2.7入职一年内防治员有技能培训合格证书	2 :	分	
3. 防治员和技术人员应有健康证	总分: 2	分		
方法: 查看相关人员健康证	3.1 防治和技术人员持有当年有效的健康证	2 3	分	
4. 单位员工现场知识技能	总分: 58	分		
操作考核及格率在95%以上	4.1 质监员熟悉相关制度,掌握本岗位工作流程和操作技能	4 :	分	
方法:抽查30%的比例的防治员进行考核(其中包含1 名质监员、1名药管员)	4.2 药库管理员熟悉相关制度,掌握本岗位工作流程和操作技能	4 3	分	
	4.3 防治员熟悉相关制度掌握本岗 位工作流程和操作技能	50	分	
5. 相关人员每年完成继续	总分: 10	分		1
教育;单位每月组织业务学习或培训 方法:查看继续教育证书,	5.1 相关人员每年接受市协会组织的不少于8学时的继续教育培训	5 (分	
查阅单位学习记录	5.2单位组织业务学习每月不少于2小时	5 :	分	

三、资产和场所

评估项目和方法	内容和要求	分化	直	实得分	
1 单位国党次立和流动	总分: 30 分				
1. 单位固定资产和流动 资金不少于 70 万元	1. 固定资产或流动资金				
方法: 查阅上年度财务相	①固定资产或流动资金≥70万元	30 %	分		
关报表	②固定资产或流动资金 50-70 万元	10 3	分		
	③固定资产或流动资金<50万元	0分	}		
	总分: 50 分				
2. 有固定的功能健全和 布局合理的工作场所,总 面积不少于 150 平方米	2.1 工作场所总面积≥150 平方米	该项为 申报必 备条件	20 分		
	2.2 用房布局合理、整齐清洁	6 <i>5</i> .	}		
方法: 查看工作场所现场,房产证或房屋租赁合	2.3有培训场所	6分			
司	2.4 有配药室及虫害标本橱	6 <u>分</u>	}		
	2.3 有传真机、计算机等办公设施	6 A	}		
	2.4 有更衣室、浴室等生活设施	6 A	}		
	总分: 20 分				
3. 其中有独立的药械库	3.1 库房面积	总分: 10 分		分	
房,面积不少于40平方米。	①库房面积≥40平方米	10 3	分		
方法: 查看库房现场	②库房面积在30平方米-39平方米	5 <u>分</u>	}		
	③库房面积<30平方米	0 A			
	3.2 灭白蚁粉剂、预防药剂与诱铒剂、诱杀箱分室存放	10 3	分		

四、药械与设施设备

评估项目和方法	内容和要求	分值	直	实得分	
	总分: 10 分				
1. 药库各药品应有"三证	1.1 药品具有农药登记证、生产许可证	2 欠	2分		
一期",不使用国家禁用 药	1.2 药品具有 MSDS (安全资料)	2 欠	}		
 方法:抽查药库的白蚁预	1.3 药品种类符合要求	2 欠	}		
防和灭治药剂	1.4 所有药品都在有效期内	2 分	}		
	1.5 无国家禁用药剂	该项为 申报必 备条件	2分		
	总分: 10 分				
	2.1 药库有货架、灭火机、排风扇等安全设施,防水、防盗	3分			
2. 药库实施安全管理	2.2 分类存放、进出有序	2分			
方法: 查看药库安全设施	2.3 定期盘库、记录清晰	2分			
	2.4 灭白蚁粉剂、预防药剂与诱铒剂、 诱杀箱分室存放,剧毒药有专柜存放, 实行双人双锁管理	2	}		
	2.5 药库整洁,无杂物、危险品和私人物品	1 欠)		
	总分: 20 分				
	3.1 药品进货渠道正规	3 欠	}		
3. 药品进货渠道正规,有 完整的药品进出记录	3.2 药品有完整用药记录,帐、卡、物相符,记录单据保存二年	8 <i>5</i> .)		
方法:查阅近二年药品进出单据,查看现场帐、卡、	3.3 在防治服务中按规定使用药物	2 <i>5</i> .)		
物。	3.4 科学、合理、环保使用杀虫药品, 优先使用环保型药品	2 <i>5</i> .	}		
	3.5 按《地标》环保要求处置剩余的药物和容器	5 分			

	总分: 40 分		
	4.1 手动喷雾器 15 台	7分	
4. 配备有对各种环境施药的器械	4.2 机动、电动喷雾器 5 台	7分	
方法: 查看器械库各设施	4.3 手电筒、罗丝刀、铜管喷粉球 24 套以上	7分	
及维修保养记录	4.4 白蚁诱杀箱装置 24 套以上	7分	
	4.5 服务用车 5 辆	7分	
	4.6设备完好,处于正常可启用状态。	5 分	
	总分:8分(各类监测工身	具齐全完好)	
5. 配有虫害监测及密度	5.1 白蚁检测仪	2分	
测定的工具	5.2 室外地下型蚁站	2分	
方法: 查看器械库各监测工具	5.3室内(地上型)蚁站	2分	
	5.4 电动、手动打孔钻各一把	2分	
	总分: 12 分		
6. 防治员有统一的劳防用品	6.1 有季节性的工作服和专用防护服	8分	
方法: 劳防用品发放登记	6.2有工作鞋、帽、口罩	2分	
册	6.3 有防护手套、防护眼镜	2分	

五、防治服务规范和质量

评估项目和方法	内容和要求	分	值	实得分
	总分: 10 分			1
1. 持证上岗、诚信服务、	1.1 着装整齐, 仪表端正, 持证上岗	3 %	分	
积极参加社会公益活动 方法:查阅相关资料	1.2 文明诚实服务,不以低于成本价格等不正 当手段取得客户,无欺诈行为,对外宣传客观 真实		分	
	1.3 积极参与社会公益性活动,有固定服务点	3 %	分	
	总分: 44 分			1
	2.1 服务能力	Ė	总分:	14分
2. 服务能力、服务规范	2.1.1 具备承接 5 类场所或以上的白蚁防治服务能力(必备条件) 2.1.2 上年度服务营业额不少于 300 万元; 承接常年服务单位不少于 50 家 2.1.3 年度防治服务营业额社会 PCO 公司不少于 200 万	申报备条件	6分	
	①具有高素质的专业技术人员(具有良好专业背景、丰富的理论知识和实践经验) ②有突出的防治技术 ③能在虫情监测和防治中运用先进的科学仪器和技术 ④能跟踪国内外有关防治新技术、新方法、新药械(以上4项能力至少具备2项)	8 %	<i>`</i>	
	2.2 服务规范	总分:		30 分
方法:抽查服务单位个案,详细查阅各项内容	(1) 服务期限三月以上单位全部签合同		分	
	(2)防治服务前,对服务场所进行虫害调查, 方法正确,样本量符合要求	3 %	分	
	(3) 有科学防治方案	Ė	总分:	12 分
	①方法符合服务单位环境和虫害特点	3 %	分	
	②方法注重栖息地环境处置,以诱杀和预防为主	3 %	分	
	③不同环境场所选用药物和使用方法符合要 求	3 %	分	
	④用药浓度、剂量和频率符合要求	3 %	分	
	(4) 有规范的、完整的防治作业记录,作业 技术与技术方案符合	, È	总分:	10 分
	①记录完整清楚,不漏项	2 %	· 分	
	②服务前有检查记录	2 3	 分	

	③有服务作业记录科学、合理、准确	2分			
	④有问题和建议	2分			
	⑤有改进措施	1分			
	⑥作业方法与技术相符	1分			
	(5) 禁用药用场所防治方法符合要求	2分			
	有较完善的服务质量保证体系	总分: 16 分			
	(1) 公司有年度质量监督工作计划,有监督方法、内容、频次等量化指标。	4分			
3. 质量管理	(2) 质量监督员对常年服务单位不少于每 2 个月监督一次	4分			
0. 次至日生	(3) 各项督查记录完整,数据无涂改	2分			
	(4) 发现的问题能追踪落实,有整改措施,纠 正率 100%	2分			
	(5)年度发现和纠正作业中存在的技术问题 4 次以上	2分			
	(6) 有年度质量监督工作总结	2分			
	总分: 30 分				
	(1)常年客户服务资料能全部建档(个案)	总分: 6分			
	①建档率 100%	6分			
	②建档率 80-90%	4分			
	③建档率 60-80%	1分			
	④建档率低于 60%	0分			
4. 客户管理	(2)常年服务单位有一年一次服务质量评价与服 务报告	4 分			
	(3)委托第三方对高端客户开展控制效果评估	4分			
	(4)有 24 小时服务热线,投诉、咨询记录完整	2分			
	(5)投诉处理有流程,有 48 小时内处置记录,有 处理效果以及客户确认记录	2分			
	(6)有半年一次客户满意度征询调查	总分: 12 分			
	①客户满意率达 95%以上	12 分			
	②客户满意率在 90%-95%	6分			
	③客户满意率低于90%	0分			

评估日期: _____

深圳市白蚁防治服务机构服务能力等级评定 自测评分表

("B级")

单位名称		地址	
负责人电·		f	手机
自测内容和分值	首	自测得分	 換算实得分
H 001 3 H 11/23 1	<u></u>	(每项内容 100 分)	1009F 20 19 79
一、组织管理	10分		
二、人员素质	30分		
三、资产和场所	10分		
四、药械和设施设备	10分		
五、防治服务规范和质	量 40 分		
合 计	100 分		
		自我评估经办人签	图:

深圳市白蚁防治服务机构 "B级"评定自测评分表

一、组织管理

评估项目和方法	内容和要求	分	值	实得分
	总分: 20 分			
1.机构组织健全,架构合理:设有专人负责管理人	1.1 人员管理(用工合同、辞退手续等符合程序)	4 :	分	
力资源、财务、质量监控、信息、库房管理等项岗	1.2 财务管理(正规发票、专兼职财务人员、所有收入支出有登记)	4 :	分	
位,有具体岗位职责	1.3 质量监控	4 :	分	
方法: 查阅相关资料	1.4 信息管理	4 :	分	
	1.5 库房管理	4 :	分	
	总分: 50) 分	'	
	制度及执行情况记录,每项5分	有制度 2分	有执行 3分	
2.各项规章制度和防治操	2.1 员工守则			
作规范健全,能认真贯彻 实施,有相应的执行情况	2.2 岗位责任制度			
安心, 有相应的 次 们 情况 记录	2.3 学习培训制度			
	2.4 劳动防护制度			
方法: 查阅相关资料	2.5 奖惩规范制度			
	2.6 规范操作制度			
	2.7 质量监督制度			
	2.8 诚信服务制度			
	2.9 药械管理制度			
	2.10 财务管理制度			
	总分: 10) 分		
3.各类资料归档完整,档 案管理规范	3.1 各类资料归档完整,分类装订成册	5	分	
方法:对资料总体管理评价	3.2 档案管理规范、方便查找(人员、 客户资料等)	5	分	
4. 信息管理	总分: 20 分			
方法: 查看电脑相关资料	使用电脑储存资料、数据	20	分	

二、人员素质

评估项目和方法	内容和要求 分值		实得分	
1. 管理及技术人员不少	总分: 10 分			
于 3 人 相关专业指: 植保、动物 学、园林、建筑、水利等	其中1人具有相关专业大专学历以上学历;1人具有PCO高级职业资格证书,并从事PCO工作3年以上	该项为 申报必 10 分		
相关专业。 方法:查阅相关证书及人 员管理档案	或其中2人具有相关专业大专以上学历,并从事 PC0 工作3年以上	备条件	10)	
	总分: 25	8分		
	2.1 防治人员不少于 12 人		4分	
	2.2有 PCO 高级证书人员不少于 1 人	该项为	4分	
2. 防治人员不少于 12 人	2.3有 PC0 中级证书人员不少于 3 人	申报必 备条件	4分	
方法:查看相关证书及人 员管理档案	2.4有 PCO 初级证书人员不少于 8 人		4分	
	2.5 质监员有 PCO 高级证书	4 分	4分	
	2. 6 药库管理员有 PCO 中级证书	4分		
	2.7入职一年内防治员有技能培训合格证书	4分		
3. 防治员和技术人员应有健康证	总分: 2	分		
方法: 查看相关人员健康证	防治和技术人员持有当年有效的健康证	2 分	-	
4. 单位员工现场知识技能	总分: 5	0分		
操作考核及格率在90%上方法:抽查12名防治员进	4.1 质监员熟悉相关制度,掌握本岗位工作流程和操作技能	5分		
行考核(其中1名质监员、 1名药管员);防治人员 总数在12人以上的,按	4.2 药库管理员熟悉相关制度掌握本岗位工作流程和操作技能	5 分	5分	
30%的比例抽查	4.3 防治员熟悉相关制度掌握本岗位工作流程和操作技能	40 分		
5. 相关人员每年完成继续	总分: 10 分			
教育;单位每月组织业务学习或培训	5.1 相关人员每年接受市组织不少于 8 学时的继续教育	5 分		
方法:查看继续教育证书, 查阅单位学习记录	5.2单位组织业务学习每月不少于2小时	5	分	

三、资产和场所

评估项目和方法	内容和要求 分值		实得分		
	总分: 30 分				
1. 单位固定资产和流动资	1. 固定资产和流动资金				
金不少于 50 万元	①固定资产和流动资金≥50万元	30 分			
方法:查阅上年度财务相 关报表	②固定资产和流动资金≥35万元。	10 分			
	③固定资产和流动资金<35万元	0分			
	总分: 50	分			
2. 有固定的功能健全和布 局合理的工作场所,总面 积不少于 100 平方米	2.1 工作场所总面积≥100 平方米	该项为 申报必 20分 备条件			
方法:查看工作场所现场,	2.2 办公等用房布局合理、整齐清洁	10分			
房产证或房屋租赁合同	2.3 有传真机、计算机等办公设施	10 分			
	2.4 有更衣室、浴室等生活设施	10 分			
	总分: 20	分			
	3.1 库房面积	总分: 1	10分		
3. 其中有独立的药械库房,面积不少于30平方米	①库房面积≥30平方米	10分			
方法: 查看库房现场	②库房面积在 20 平方米-29 平方米	5分			
	③库房面积<20 平方米	0 分			
	3.2 灭白蚁粉剂、预防药剂与诱铒剂、 诱杀箱分室存放	10 分			

四、药械与设施设备

评估项目和方法	内容和要求	分值	实得分
	总分: 10 分		
1. 杀虫剂三证齐全,登记	1.1 药品具有农药登记证、生产许可证	2 分	
造册,不使用国家禁用药品。用于防治的药品种类	1.2 药品具有 MSDS(安全资料)	2 分	
与服务能力相符	1.3 药品种类符合要求	2 分	
方法: 抽查药库的药品等	1.4 所有药品都在有效期内	2分	
	1.5 无国家禁用药	2分	
	总分: 10	分	
	2.1 药库有货架、灭火机、排风扇等安全设施,防水防盗	3 分	
2. 药库管理	2.2 分类存放、进出有序	2分	
方法: 查看药库安全设施; 查看领用记录; 查看盘库	2.3 定期盘库、记录清晰	2 分	
记录	2.4 灭白蚁粉剂、预防药剂与诱铒剂、 诱杀箱分室存放,剧毒药有专柜存放, 实行双锁双人管理	2分	
	2.5 药库整洁,无杂物、危险品和私人物品	1分	
	总分: 20	分	
	3.1 药品进货渠道正规	3 分	
3. 药品进货渠道正规,有完整的药品进出记录	3.2 药品有完整用药记录,帐、卡、物相符,记录单据保存二年	8分	
方法:查阅近二年药品进 出单据,查看现场帐、卡、 物	3.3 在防治服务中按规定使用药物	2分	
	3.4 科学、合理、环保使用杀虫药品, 优先使用环保型药品(如生物制剂)	5分	
	3.5 按《地标》环保要求处置剩余的药物和容器	2分	

	总分: 30 分		
	4.1 手动喷雾器 10 台	5 分	
4. 配备有对各种环境施药的器械	4.2 机动、电动喷雾器 3 台	5 分	
方法: 查看器械库各设施	4.3 白蚁诱杀箱装置 12 套以上	5 分	
及维修保养记录	4.4 手电筒、罗丝刀、铜管喷粉球 24 套以上	5 分	
	4.5 服务用车 3 辆	5 分	
	4.6 设备完好,处于正常可启用状态	5 分	
	总分: 10	分	
	5.1 配药间有上下水道、操作台	2 分	
5. 配药间有相应设施	5.2 配药间有天平仪、量杯、量筒、吸 管等	3分	
方法: 查看配药间	5.3有常用药物分装和配药的程序与规定 3分		
	5.4有药物分装和配药记录 2分		
	总分:8分(各类监测	工具齐全完好)	
6. 配有虫害监测及密度测	6.1 白蚁检测仪	2分	
定的工具	6.2 室外地下型蚁站	2分	
方法: 查看器械库各监测工具	6.3室内(地上型)蚁站	2分	
	6.4 电动打孔钻 1 把	2 分	
	总分: 12	分	
7. 防治员有统一的劳防用品	7.1 有季节性的工作服和专用防护服	8分	
方法: 查看发放劳防用品	7.2 有工作鞋、帽、口罩	2分	
的记录	7.3 有防护手套、防护眼镜	2分	

五、防治服务规范和质量

评估项目和方法	内容和要求	实得分		
1. 持证上岗、诚信服务、	总分: 10 分			
积极参加社会公益活动	1.1 着装整齐,仪表端正,持证上岗	3 分		
方法:查阅相关资料	1.2 文明诚信服务,不以压低价格等不 正当手段取得客户,无欺诈行为,对外 宣传客观真实	4分		
	1.3 参与社会公益性活动,有固定服务点	3分		
	总分: 50	分		
	2.1社会PCO公司承接常年服务单位不少于30家;年度防治服务营业额不少于200万	申报必 6分		
	2.2 具备承接具备承接 3 类场所或以上的白蚁防治服务能力	2分		
	2.3 长期 (≥一年) 客户均签订服务合 同或协议	2分		
	2.4 所有长期(≥一年)客户均建立服 务档案	总分: 6	分	
2. 服务能力、服务规范	建档率 100%	6 分		
方法: 抽查服务单位个案	建档率 80%-90%	4分		
	建档率 60%-80%	1分		
	建档率低于 60%	0分		
	2.5 防治服务前,对服务场所进行虫害调查或密度测定	4分		
	2.6 有符合客户特点的防治方案和具体作业计划	总分:	12分	
	①方法符合服务单位环境和虫害特点	3分		
	②方法注重栖息地环境处置,以器械控制和预防为主	3分		
	③不同环境场所选用药物和使用方法 符合要求	3分		
	④用药浓度、剂量和频率符合要求	3分		

	2.7有规范的、完整的防治作业记录	
	①记录完整清楚,不漏项	2分
	②服务前有检查记录	2分
	③有服务作业记录	2分
	④有问题和建议	2分
	⑤有改进措施	2分
	⑥作业方法与技术相符	2分
	2.8 禁用药物场所防治方法符合要求	2分
	2.9 防治过程中虫害密度测定方法正确,样本量符合要求	4分
	总分: 36	分
	3.1 有较完善的服务质量保证体系	总分: 16 分
	(1) 公司有年度质量监督工作计划,有 监督方法、内容、频次等量化指标	4分
	(2) 质量监督员对常年服务单位不少 于每3个月监督一次	4分
3. 质量管理	(3) 各项督查记录完整,数据无涂改	2分
方法: 查阅记录	(4) 发现的问题能追踪落实,有整改措施,纠正率 90%	2分
70 IA : E7 (15.0)	(5)年度发现和纠正作业中存在的技术问题 3 次以上	2分
	(6)有年度质量监督工作总结	2分
	3.2 常年服务单位有一年一次服务质量评价与服务报告	4分
	3.3 有半年一次客户满意度征询调查	总分: 12 分
	客户满意率达 90%以上	12 分
	客户满意率在 80%-90%	6分
	客户满意率低于 80%	0分
	3.4 委托第三方对高端客户开展控制 效果评价	4分
	总分: 4 %	
4. 设置对外服务热线,及时处理投诉	3.1 设置固定的 12 小时服务热线,记录完整	2分
方法:查阅记录本	3.2 对客户投诉记录完整,48 小时内处理和反馈,处理和反馈有记录	2 分

单位名称

深圳市白蚁防治服务机构服务能力等级评定 自测评分表

("C级")

地址

负责人	E	电话	手机
白测力索和八齿		自测得分	始 曾动组八
自测内容和分值	•	(每项内容 100 分)	換算实得分
一、组织管理	10分		
二、人员素质	30分		
三、资产和场所	10分		
四、药械和设施设备	10分		
五、防治服务规范和质	章 40		
分			
合 计	100		
分			

ᇄᄮᇚᄳ		
评估日期:		

自我评估经办人签名:

深圳市白蚁防治服务机构 "C级"评定自测评分表

一、组织管理

评估项目和方法	内容和要求	分值	实得分
	总分: 20	分	
1.组织健全,设有专人负责管理人力资源、财务、质	1.1 人员管理(用工合同、辞退手续等符合程序)	4 分	
量监控、信息、库房管理 等项岗位,有具体岗位职 责	1.2 财务管理(正规发票、专兼职财务人员、所有收入支出有登记)	4分	
Д	1.3 质量监控	4分	
方法: 查阅相关资料	1.4 信息管理	4分	
	1.5 库房管理	4分	
	总分: 50	分	
	制度及执行情况记录,每项5分	有制度 有执行 2分 3分	
2.各项规章制度和防治操	2.1 员工守则		
作规范健全,能认真贯彻	2.2 岗位责任制度		
实施,有相应的执行情况	2.3 学习培训制度		
记录	2.4 劳动防护制度		
方法: 查阅相关资料	2.5 奖惩规范制度		
	2.6 规范操作制度		
	2.7 质量监督制度		
	2.8 诚信服务制度		
	2.9 库房管理制度		
	2.10 财务管理制度		
3.各类资料完整,档案管理	总分: 10 分		
规范 方法: 对资料总体管理评	3.1 资料完整,分类装订成册	5 分	
价	3.2 档案管理规范	5分	
4.信息管理	总分: 20 分		
方法: 查看电脑相关资料	4.1 使用电脑储存资料、数据	20 分	

二、人员素质

评估项目和方法	内容和要求	分	值	实得分
1.管理及技术人员不少	总分: 15 分			
于 1 人 2. 相关专业指: 植保、	具有具有相关专业大专学历	该项		
之。相关专业相:相床、 动物学、园林、建筑、 水利等相关专业。 方法:查阅相关证书及 人员管理档案	或 PCO 培训中级职业资格证书	为 报 报 条 件	15 分	
	总分: 38	分		
	2.1 防治人员不少于4人	该项	5分	
3. 防治人员不少于4	2.2有 PCO 初级证书人员 2 人	为申 报必 备条	5分	
人	2.3 全部持证上岗	件	5分	
方法:查看相关证书及	2.4有PCO高级证书人员1人或以上	8	分	
人员管理档案	2.5 质监员有 PCO 高级证书	5	分	
	2.6 药库管理员有 PCO 中级证书	5	分	
	2.7入职半年内防治员有技能培训合格证书	5	分	
3. 防治员和技术人员 应有健康证	总分: 5 %	分		
方法: 查看相关人员健康证	防治和技术人员持有当年有效的 健康证	5	分	
	总分: 32	分		
4. 员工熟悉遵守各项规章制度,掌握本岗位	4.1 质监员熟悉相关制度,掌握本岗位工作流程和操作技能	8	分	
工作流程和基本技能, 现场知识技能操作考 核合格率达85%以上	4.2 药库管理员熟悉相关制度掌握本岗位工作流程和操作技能	8	分	
方法:抽查4名员工座 谈和技能考评	4.3 防治员熟悉相关制度掌握本 岗位工作流程和操作技能	8	分	
	4.4 防治员熟悉相关制度掌握本 岗位工作流程和操作技能	8	分	
5. 相关人员每年完成继续教育;单位每月组	总分: 10	分		
织业务学习或培训	5.1 相关人员每年接受市组织不少于8 学时的继续教育	5	分	
方法:查看继续教育证书,查阅单位学习记录	5.2 单位组织业务学习每月不少 于 2 小时	5	分	

三、资产和场所

评估项目和方法	内容和要求	分 [/]	值	实得分
	总分: 30 分			
1. 单位固定资产和流	1. 固定资产和流动资金			
动资金不少于 35 万元 方法:查阅上年度财务	①固定资产和流动资金≥35万元	30	分	
相关报表	②固定资产和流动资金 35 万元以 下,25 万元以上	10	分	
	③固定资产和流动资金 35 万元以下,25 万元以上	0分		
	总分: 50 分			
2. 有固定的功能健全 和布局合理的工作场 所,总面积不少于 50	2.1 工作场所总面积≥50 平方米	该项 为申 报必	20分	
平方米	2.2 办公等用房布局合理、整齐清洁	10 分		
方法:查看工作场所现 场,房产证或房屋租赁	2.3有传真机、计算机等现代办公设施	10	分	
合同	2.4有更衣室、浴室等必要生活设施	10	分	
	总分: 20 分			
3. 其中有独立的药械 库房,面积不少于 20 平方米 方法: 查看库房现场	3.1 库房面积	Ė	总分: 10)分
	①库房面积≥20平方米	10	分	
	②库房面积在 10 平方米-19 平方米	5 /	分	
	③库房面积小于 10 平方米	0 %	分	
	3.2 灭白蚁粉剂、预防药剂与诱铒剂、诱杀箱分设库房保管	10	分	

四、药械与设施设备

评估项目和方法	内容和要求	分值	实得分
	总分: 10 分		
1. 药库各药品应有"三	1.1 药品具有农药登记证	2分	
证一期",不使用国家	1.2 药品具有生产许可证	2分	
禁用药物 方法: 抽查药库的药品	1.3 药品具有 MSDS(安全资料)	2分	
	1.4 药品的有效期内	2分	
	1.5 无国家禁用灭鼠药和杀虫剂	2分	
	总分: 10 分		
	2.1 药库有货架、灭火机、排风扇等安全设施,防水防盗	3分	
2. 药库实施安全管理	2.2 分类存放、进出有序	2分	
	2.3 定期盘库、记录清晰	2分	
方法: 查看药库安全设施	2.4 灭白蚁粉剂、预防药剂与诱铒剂、诱杀箱分室存放,剧毒药有专柜存放,实行双锁双人管理	2分	
	2.5 药库整洁,无杂物、危险品和私 人物品	1分	
	总分: 20 分		
3. 药品进货渠道正规,	3.1 药品进货渠道正规	3分	
有完整的药品进出记录 方法:查阅近二年药品进出单据,查看现场帐、卡、物。	3.2 药品有完整用药记录,帐、卡、物相符,记录单据保存二年。	8分	
	3.3 在服务活动中,按规定使用药物	2分	
	3.4 科学、合理、环保使用杀虫药品,优先使用环保型药品(如生物制剂)	5分	
	3.5 按《地标》环保要求处置剩余的药物和容器	2分	

	总分: 30 分	
4. 配备有对各种环境	4.1 手动喷雾器 4 台	6分
施药的器械	4.2 机动或电动喷雾器 1 台	6分
方法:查看器械库各设 施及维修保养记录	4.3 手电筒、罗丝刀、铜管喷粉球4套以上	6分
旭汉坪廖州小山水	4.4 白蚁诱杀箱装置 4 套以上	6分
	4.5 设备完好,处于正常可启用状态	6分
	总分: 10 分	•
5. 配药间有相应设施	5.1 配药间有上下水道、操作台	4分
方法: 查看配药间	5.2 配药间有天平仪、量杯、量筒、 吸管等	3分
	5.3有配药或药物分装记录	3分
	总分:8分(各类监测工具齐全完好)	
6. 配有虫害监测及密度测定的工具	6.1 白蚁检测仪	2分
方法: 查看器械库各监	6.2室外地下型蚁站	2分
测工具	6.3室内(地上型)蚁站	2分
	6.4 手动打孔钻 1 把	2分
	总分: 12 分	
7. 防治员有统一的劳 防用品	7.1 有季节性的工作服和专用防护 服	8分
方法: 查看劳防用品发	7.2有工作鞋、帽、口罩	2分
放登记册	7.3 有防护手套、防护眼镜	2分

五、防治服务规范和质量

评估项目和方法	内容和要求	分值	实得分
	总分: 10 分		
1. 持证上岗、诚信服务、	1.1 着装整齐,仪表端正,持证上岗	4 分	
积极参加社会公益活动 方法: 查阅相关资料	1.2 文明诚信服务,不以压低价格等不正当手段取得客户,无欺诈行为,对外宣传客观真实	4分	
	1.3 积极参与社会公益性活动	2 分	
	总分: 86 分		
	2.1 社会 PCO 公司须成立并运作 1 年以上;承接常年服务单位不少于 10 家	申报必 4 备条件 分	
	2.2 具备承接蚊、蝇、鼠、蟑等害虫的防治服务能力	2分	
	2.3 防治服务前,对服务场所进行虫害调查或密度测定	4分	
2. 确保服务质量,常年服 务单位建立规范系统服	2.4 有科学防治方案和具体作业计划	总分: 12 分	
务档案(个案)	①方法符合服务单位环境和虫害特点	3分	
方法:抽查10个服务单	②方法注重栖息地环境处置,以器械控 制和预防为主	3分	
位个案,详细查阅各项内 容	③不同环境场所选用药物和使用方法符 合要求	3 分	
	④用药浓度、剂量和频率符合要求	3分	
	2.5 依照相关法规,与客户签订防治合同	4分	
	2.6 有规范的、完整的防治作业记录	总分: 1	4 分
	①记录完整清楚,不漏项	2分	
	②服务前有检查记录	3分	
	③有服务作业记录	3分	
	④有问题和建议	2分	
	⑤有改进措施	2分	
	⑥作业方法与技术相符	2分	
	2.7 防治过程中虫害密度测定科学正确	8分	

	2.8 有基本的服务质量保证体系	总分: 16 分
	①有质量监督工作计划	4分
	②按照本单位质监制度、方法、标准, 能认真落实,各种质监记录完整	4分
	③质监员对常年服务单位现场质监每3 个月覆盖一次,质监记录完整	4分
	④对质监发现并要解决的问题有追踪落 实	4分
	2.9 常年服务单位至少一年一次,有防治效果评价	4分
	2.10 有半年一次客户满意度征询调查	总分: 12分
	客户满意率达 85%以上	12分
	客户满意率在 80%-85%	6分
	客户满意率低于 80%	0分
	2.11 常年客户服务资料能全部建档(个案)	总分: 6分
	建档率 100%	6分
	建档率 80%-90%	4分
	建档率 60%-80%	1分
	建档率低于 60%	0分
	总分: 4分	-1
3. 设置服务热线, 及时处理投诉	3.1 设置固定的8小时服务热线,记录完整	2 分
方法:查阅记录本	3.2 对客户投诉记录完整,72 小时内处理和反馈	2 分