

深圳市白蚁防制服务机构服务能力等级评定标准

序号	A 级	B 级	C 级	备注
一 组 织 管 理	<p>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，是深圳市有害生物防治协会的会员。（必备条件）</p> <p>2. 组织健全，分工明确，设有人力资源、财务、质量监控、信息、库房管理等相对独立的部门，部门职责明确，能保证管理和服务工作有效进行。</p> <p>3. 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要求，能认真贯彻实施，有相应的执行情况记录。</p> <p>4. 各类资料完整，档案管理规范。</p> <p>5. 运用信息化技术进行管理，收集汇总、分析处理各种资料、数据；建立企业网站。</p>	<p>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，是深圳市有害生物防治协会的会员。（必备条件）</p> <p>2. 组织健全，分工明确，设有人力资源、财务、质量监控、信息、库房管理等相对独立的部门，部门职责明确，能保证管理和服务工作有效进行。</p> <p>3. 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要求。能认真贯彻实施，有相应的执行情况记录。</p> <p>4. 各类资料完整，档案管理规范。</p> <p>5. 运用信息化技术进行管理，收集汇总、分析处理各种资料、数据；建立企业网站。</p>	<p>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，是深圳市有害生物防治协会的会员。（必备条件）</p> <p>2. 组织基本健全，有一定的分工，岗位职责明确。。</p> <p>3. 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要求。能认真贯彻实施，有相应的执行情况记录。</p> <p>4. 各类资料完整，档案管理规范。</p> <p>5. 信息管理，有电脑，有操作人员，使用电脑收集汇总、分析处理各种资料、数据。</p>	

序号	A 级	B 级	C 级	备注
二 技 术 要 求	<p>1. 具备负责白蚁防制业务的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,2 人具有 PCO 高级职业资格证书。(必备条件)</p> <p>2. 防治操作人员不少于 24 人,获得有害生物防治员职业资格证书,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)</p> <p>3. 从业人员应全部缴纳社保。(必备条件)</p> <p>4. 防制员和技术人员均应身体健康,并经正规培训合格。</p> <p>5. 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%。</p> <p>6. 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。</p>	<p>1. 具备负责白蚁防制业务的管理及技术人员不少于 2 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)</p> <p>2. 防治操作人员不少于 8 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 2 人,初级 5 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)</p> <p>3. 从业人员应全部缴纳社保。(必备条件)</p> <p>4. 防制员和技术人员均应身体健康,并经正规培训合格。</p> <p>5. 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 90%。</p> <p>6. 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。</p>	<p>1. 具备负责白蚁防制业务的技术人员、操作人员不少于 3 人,均应取得正规培训机构颁发的白蚁岗位培训合格证。(必备条件)</p> <p>2. 从业人员应全部缴纳社保。(必备条件)</p> <p>3. 防制员和技术人员均应身体健康,并经正规培训合格。</p> <p>4. 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 85% 以上。</p>	

序号	A 级	B 级	C 级	备注
三 场 所 要 求	1. 有固定的工作场所，包括办公室、会议室、配药室、更衣室、药械库房等，总面积应不小于 150 平方米，具有基本办公设备。（必备条件） 2. 其中独立的药械库房，总面积应不小于 40 平方米。（必备条件）	1. 有固定的工作场所，包括办公室、会议室、配药室、更衣室、药械库房等，总面积应不小于 80 平方米，具有基本办公设备。（必备条件） 2. 其中独立的药械库房，总面积应不小于 20 平方米。（必备条件）	1. 有固定的工作场所，包括办公室、药械库房等，具有基本办公设备。 2. 有独立的药械库房。（必备条件）	
序号	A 级	B 级	C 级	备注
四 药 械 与 设 施 设 备	1. 药品应符合法律法规规定及行业要求。（必备条件） 2. 在防治服务中不使用私自混配的药剂。（必备条件） 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。按规定要求处置剩余的药物和容器。	1. 药品应符合法律法规规定及行业要求。（必备条件） 2. 在防治服务中不使用私自混配的药剂。（必备条件） 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。按规定要求处置剩余的药物和容器。	1. 药品应符合法律法规规定及行业要求。（必备条件） 2. 在防治服务中不使用私自混配的药剂。（必备条件） 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。按规定要求处置剩余的药物和容器。	

序号	A 级	B 级	C 级	备注
四 药 械 与 设 施 设 备	<p>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、预防药剂与诱饵剂、诱杀箱分室存放，实行双人双锁管理。</p> <p>5. 备有对各种环境施药的器械，机动喷雾器 5 台；手动喷雾器 15 台；手电筒、螺丝刀、铜管喷粉球 24 套以上；白蚁诱杀箱装置 24 套以上；备有至少 5 辆服务用车，各项设备完好。（必备条件）</p> <p>6. 备有适合不同场所环境使用的杀虫灭鼠药剂和常用剂型。（必备条件）</p> <p>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、搅拌器具。</p> <p>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；电动、手动打孔钻各 1 把。（必备条件）</p> <p>9. 配备适应不同季节的工作服和作业需求的防护服、帽、鞋、手套、防护口罩、防护眼镜等个人防护用品。</p>	<p>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、预防药剂与诱饵剂、诱杀箱分室存放，实行双人双锁管理。</p> <p>5. 备有对各种环境施药的器械，机动喷雾器 3 台；手动喷雾器 10 台；手电筒、螺丝刀、铜管喷粉球 10 套以上；白蚁诱杀箱装置 10 套以上；备有至少 2 辆服务用车，各项设备完好。（必备条件）</p> <p>6. 备有适合不同场所环境使用的杀虫灭鼠药剂和常用剂型。（必备条件）</p> <p>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、搅拌器具。</p> <p>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；电动打孔钻 1 把。（必备条件）</p> <p>9. 配备适应不同季节的工作服 和作业需求的防护服、帽、鞋、手套、防护口罩、防护眼镜等个人防护用品。</p>	<p>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、预防药剂与诱饵剂、诱杀箱分室存放，实行双人双锁管理。</p> <p>5. 备有对各种环境施药的器械，机动喷雾器 1 台；手动喷雾器 3 台；手电筒、螺丝刀、铜管喷粉球 3 套以上；白蚁诱杀箱装置 3 套以上。（必备条件）</p> <p>6. 备有适合不同场所环境使用的杀虫灭鼠药剂和常用剂型。（必备条件）</p> <p>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、搅拌器具。</p> <p>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；手动打孔钻 1 把。（必备条件）</p> <p>9. 配备适应不同季节的工作服和作业需求的防护服、帽、鞋、手套、防护口罩、防护眼镜等个人防护用品。</p>	

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

序号	A 级	B 级	C 级	备注
五 防 制 服 务 能 力 与 质 量	9. 有至少每年一次的防治效果评价(或根据客户要求)。 10. 客户对防治效果、服务质量及诚信服务满意率达 95% 以上。(必备条件) 11. 常年客户防治服务资料建档完好。 12. 设有固定的 24 小时服务热线,对客户投诉电话记录完整并有处理反馈记录。 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。 14. 近三年在各类 PCO 服务中无重大责任事故。(必备条件) 15. 在工商查询平台中无不良记录,在行业查询平台中无不良记录。(必备条件)	9. 有至少每年一次的防治效果评价(或根据客户要求)。 10. 客户对防治效果、服务质量及诚信服务满意率达 90% 以上。(必备条件) 11. 常年客户防治服务资料建档完好。 12. 设有固定的 24 小时服务热线,对客户投诉电话记录完整并有处理反馈记录。 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。 14. 近两年在各类 PCO 服务中无重大责任事故。(必备条件) 15. 在工商查询平台中无不良记录,在行业查询平台中无不良记录。(必备条件)	9. 有至少每年一次的防治效果评价(或根据客户要求)。 10. 客户对防治效果、服务质量及诚信服务满意率达 85% 以上。(必备条件) 11. 常年客户防治服务资料建档完好。 12. 设有固定的 8 小时服务热线,对客户投诉电话记录完整并有处理反馈记录。 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。 14. 近一年在各类 PCO 服务中无重大责任事故。(必备条件) 15. 在工商查询平台中无不良记录,在行业查询平台中无不良记录。(必备条件)	

深圳市白蚁防制服务机构服务能力等级评定 自测评分表 (“A 级”)

单位名称_____地址_____

负责人_____电话_____手机_____

自测内容和分值	自测得分 (每项内容 100 分)	换算实得分
一、组织管理 10 分		
二、技术要求 30 分		
三、场所要求 10 分		
四、药械和设施设备 10 分		
五、防制服务规范和质量 40 分		
合 计 100 分		

自我评估经办人签名：_____

评估日期：_____

深圳市白蚁防制服务机构“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
1. 组织健全，设有人力资源、财务、质量监控、信息、库房管理等相对独立的部门，部门职责明确，能保证管理和服务工作有效进行 方法：查阅相关资料	总分：20 分		
	1.1 人员管理(用工合同、辞退手续等符合程序)	4 分	
	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	
	1.3 质量监控	4 分	
	1.4 信息管理	4 分	
	1.5 库房管理	4 分	
2. 各项规章制度和防制操作规范健全，能认真贯彻执行实施，有相应的执行情况记录 方法：查阅相关资料	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		
	2.2 岗位责任制度		
	2.3 学习培训制度		
	2.4 劳动防护制度		
	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		
3. 各类资料完整，档案管理规范 方法：对资料总体管理评价	总分：10 分		
	3.1 各类资料归档完整，分类装订成册	5 分	
	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 方法：查看电脑相关资料	总分：20 分		
	4.1 建立单位网站，做好维护更新	5 分	
	4.2 应用电脑数据进行信息化管理	15 分	

二、技术要求

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于 6 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	总分：10 分			
	其中 2 人具有相关专业大专以上学历；3 人具有 PCO 高级职业资格证书，并从事 PCO 工作 5 年以上	该项为申报必备条件	10 分	
	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			
2. 防制人员不少于 24 人 方法：查看相关证书及人员管理档案	总分：20 分			
	2.1 防制人员不少于 24 人	该项为申报必备条件	3 分	
	2.2 有 PCO 高级证书人员不少于 2 人		3 分	
	2.3 有 PCO 中级证书人员不少于 7 人		3 分	
	2.4 有 PCO 初级证书人员不少于 15 人		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 入职一年内防制员有技能培训合格证书	2 分		
3. 防制员和技术人员应有健康证 方法：查看相关人员健康证	总分：2 分			
	3.1 防制员和技术人员均应身体健康，并经正规培训合格	2 分		
4. 单位员工现场知识技能操作考核及格率在 95% 以上 方法：抽查 30%的比例的防制员进行考核(其中包含 1 名质监员、1 名药管员)	总分：58 分			
	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		
	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 分		
	4.3 防制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，查阅单位学习记录	总分：10 分			
	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		
	5.2 单位组织业务学习每月不少于 2 小时	5 分		

三、场所要求

评估项目和方法	内容和要求	分值	实得分
1. 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 方法: 查看工作场所现场,房产证或房屋租赁合同	总分: 70 分		
	1.1 工作场所总面积 ≥ 150 平方米	该项为申报必备条件 40 分	
	1.2 用房布局合理、整齐清洁	6 分	
	1.3 有培训场所	6 分	
	1.4 有配药室及虫害标本橱	6 分	
	1.5 有传真机、计算机等办公设施	6 分	
	1.6 有更衣室、浴室等生活设施	6 分	
2. 其中有独立的药械库房,面积不少于 40 平方米。 方法: 查看库房现场	总分: 30 分		
	2.1 库房面积	总分: 20 分	
	①库房面积 ≥ 40 平方米	20 分	
	②库房面积在 30 平方米-39 平方米	10 分	
	③库房面积 < 30 平方米	0 分	
	2.2 灭白蚁粉剂、预防药剂与诱饵剂、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
1. 药库各药品应有“三证一期”，不使用国家禁用药 方法：抽查药库的白蚁预防和灭治药剂	总分：10 分		
	1.1 药品具有农药登记证、生产许可证	2 分	
	1.2 药品具有 MSDS (安全资料)	2 分	
	1.3 药品种类符合要求	2 分	
	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	
2. 药库实施安全管理 方法：查看药库安全设施	总分：10 分		
	2.1 药库有货架、灭火器、排风扇等安全设施，防水、防盗	3 分	
	2.2 分类存放、进出有序	2 分	
	2.3 定期盘库、记录清晰	2 分	
	2.4 灭白蚁粉剂、预防药剂与诱饵剂、诱杀箱分室存放，剧毒药有专柜存放，实行双人双锁管理	2 分	
	2.5 药库整洁，无杂物、危险品和私人物品	1 分	
3. 药品进货渠道正规，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	总分：20 分		
	3.1 药品进货渠道正规	3 分	
	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 在防制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	2 分	
	3.5 按《地标》环保要求处置剩余的药物和容器	5 分	
4. 配备有对各种环境施药的器械 方法：查看器械库各设施及维修保养记录	总分：40 分		
	4.1 手动喷雾器 15 台	7 分	
	4.2 机动、电动喷雾器 5 台	7 分	
	4.3 手电筒、螺丝刀、铜管喷粉球 24 套以上	7 分	

	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	
5. 配有虫害监测及密度测定的工具 方法：查看器械库各监测工具	总分：8 分（各类监测工具齐全完好）		
	5.1 白蚁检测仪	2 分	
	5.2 室外地下型蚁站	2 分	
	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	
6. 防制员有统一的劳防用品 方法：劳防用品发放登记册	总分：12 分		
	6.1 有季节性的工作服和专用防护服	8 分	
	6.2 有工作鞋、帽、口罩	2 分	
	6.3 有防护手套、防护眼镜	2 分	

五、防制服务规范和质量

评估项目和方法	内容和要求	分值	实得分
1. 持证上岗、诚信服务、积极参加社会公益活动 方法：查阅相关资料	总分：10 分		
	1.1 着装整齐，仪表端正，持证上岗	3 分	
	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	4 分	
	1.3 积极参与社会公益性活动，有固定服务点	3 分	
2. 服务能力、服务规范 方法：抽查服务单位个案，详细查阅各项内容	总分：44 分		
	2.1 服务能力	总分：14 分	
	2.1.1 具备承接 5 类场所或以上的白蚁防制服务能力（必备条件） 2.1.2 上年度有一定的白蚁防制服务业绩	申报必备条件	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有突出的防制技术 ③能在虫情监测和防制中运用先进的科学仪器和技术 ④能跟踪国内外有关防制新技术、新方法、新药械（以上 4 项能力至少具备 2 项）	8 分	
	2.2 服务规范	总分：30 分	
	（1）服务期限三月以上单位全部签合同	3 分	
	（2）防制服务前，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）有科学防制方案	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、完整的防制作业记录，作业技术与技术方案符合	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 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) 禁用药用场所防制方法符合要求	2 分	
3. 质量管理	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 2 个月监督一次	4 分	
	(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	
4. 客户管理	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	
	(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	

关于申请深圳白蚁防制服务机构 服务能力等级评审的承诺书

深圳市有害生物防制与消毒协会：

根据深圳市白蚁防制服务机构服务能力等级评定标准，我单位进行了认真自评，现已符合了 A 级的评审条件，特向贵会申请白蚁防制服务机构服务能力等级评审。

同时郑重承诺，本单位（法定代表人）此次填报的深圳市白蚁防制服务机构服务能力等级评定自测评分表及提供的全部有关资料真实可靠，无虚假行为。如有虚假，愿意承担国家相关法律处理及贵会依据有关规定的处罚。请贵会按有关规定给予受理为盼。

申请单位（加盖公章）：

法定代表人（签名）：

二〇 年 月 日

深圳市白蚁防制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_____电话_____手机_____

自测内容和分值	自测得分 (每项内容 100 分)	换算实得分
一、组织管理 10 分		
二、技术要求 30 分		
三、场所要求 10 分		
四、药械和设施设备 10 分		
五、防制服务规范和质量 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“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
1. 机构组织健全，架构合理：设有专人负责管理人力资源、财务、质量监控、信息、库房管理等项岗位，有具体岗位职责 方法：查阅相关资料	总分：20 分		
	1.1 人员管理(用工合同、辞退手续等符合程序)	4 分	
	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	
	1.3 质量监控	4 分	
	1.4 信息管理	4 分	
	1.5 库房管理	4 分	
2. 各项规章制度和防治操作规范健全，能认真贯彻落实，有相应的执行情况记录 方法：查阅相关资料	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		
	2.2 岗位责任制度		
	2.3 学习培训制度		
	2.4 劳动防护制度		
	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		
3. 各类资料归档完整，档案管理规范 方法：对资料总体管理评价	总分：10 分		
	3.1 各类资料归档完整，分类装订成册	5 分	
	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 方法：查看电脑相关资料	总分：20 分		
	使用电脑储存资料、数据	20 分	

二、技术要求

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于 2 人 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	总分：10 分			
	其中 1 人具有相关专业大专以上学历；1 人具有 PCO 高级职业资格证书，并从事 PCO 工作 3 年以上	该项为申报必备条件	10 分	
	或其中 2 人具有相关专业大专以上学历，并从事 PCO 工作 3 年以上			
2. 防制人员不少于 12 人 方法：查看相关证书及人员管理档案	总分：28 分			
	2.1 防制人员不少于 8 人	该项为申报必备条件	4 分	
	2.2 有 PCO 高级证书人员不少于 1 人		4 分	
	2.3 有 PCO 中级证书人员不少于 2 人		4 分	
	2.4 有 PCO 初级证书人员不少于 5 人		4 分	
	2.5 质监员有 PCO 高级证书	4 分		
	2.6 药库管理员有 PCO 中级证书	4 分		
	2.7 入职一年内防制员有技能培训合格证书	4 分		
3. 防制员和技术人员应有健康证 方法：查看相关人员健康证	总分：2 分			
	防制员和技术人员均应身体健康，并经正规培训合格	2 分		
4. 单位员工现场知识技能操作考核及格率在 90%上 方法：抽查 12 名防制员进行考核(其中 1 名质监员、1 名药管员)；防制人员总数在 12 人以上的，按 30%的比例抽查	总分：50 分			
	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		
	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		
	4.3 防制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，查阅单位学习记录	总分：10 分			
	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		
	5.2 单位组织业务学习每月不少于 2 小时	5 分		

三、场所要求

评估项目和方法	内容和要求	分值		实得分
1. 有固定的功能健全和布局合理的工作场所，总面积不少于 80 平方米 方法：查看工作场所现场，房产证或房屋租赁合同	总分：70 分			
	1.1 工作场所总面积≥80 平方米	该项为申报必备条件	40 分	
	1.2 办公等用房布局合理、整齐清洁	10 分		
	1.3 有传真机、计算机等办公设施	10 分		
	1.4 有更衣室、浴室等生活设施	10 分		
2. 其中有独立的药械库房，面积不少于 30 平方米 方法：查看库房现场	总分：30 分			
	2.1 库房面积	总分：20 分		
	①库房面积≥20 平方米	10 分		
	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		
	2.2 灭白蚁粉剂、预防药剂与诱饵剂、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
1. 杀虫剂三证齐全，登记造册，不使用国家禁用药品，用于防制的药品种类与服务能力相符 方法：抽查药库的药品等	总分：10 分		
	1.1 药品具有农药登记证、生产许可证	2 分	
	1.2 药品具有 MSDS (安全资料)	2 分	
	1.3 药品种类符合要求	2 分	
	1.4 所有药品都在有效期内	2 分	
	1.5 无国家禁用药	2 分	
2. 药库管理 方法：查看药库安全设施；查看领用记录；查看盘库记录	总分：10 分		
	2.1 药库有货架、灭火器、排风扇等安全设施，防水防盗	3 分	
	2.2 分类存放、进出有序	2 分	
	2.3 定期盘库、记录清晰	2 分	
	2.4 灭白蚁粉剂、预防药剂与诱饵剂、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	
3. 药品进货渠道正规，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	总分：20 分		
	3.1 药品进货渠道正规	3 分	
	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 在防制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	

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

五、防制服务规范和质量

评估项目和方法	内容和要求	分值	实得分
1. 持证上岗、诚信服务、积极参加社会公益活动 方法：查阅相关资料	总分：10 分		
	1.1 着装整齐，仪表端正，持证上岗	3 分	
	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	
2. 服务能力、服务规范 方法：抽查服务单位个案	总分：50 分		
	2.1 上年度有一定的白蚁防制服务业绩	申报必备条件	6 分
	2.2 具备承接具备承接 3 类场所或以上的白蚁防制服务能力	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	
	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	
	2.5 防制服务前，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制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、完整的防制作业记录	总分：12 分	
	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 禁用药场所防制方法符合要求	2 分	
	2.9 防制过程中虫害密度测定方法正确，样本量符合要求	4 分	
3. 质量管理 方法: 查阅记录	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) 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 90%	2 分	
	(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	
4. 设置对外服务热线，及时 处理投诉 方法: 查阅记录本	总分：4 分		
	4.1 设置固定的 12 小时服务热线，记录完整	2 分	
	4.2 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	

关于申请深圳白蚁防制服务机构 服务能力等级评审的承诺书

深圳市有害生物防制与消毒协会：

根据深圳市白蚁防制服务机构服务能力等级评定标准，我单位进行了认真自评，现已符合了 B 级的评审条件，特向贵会申请白蚁防制服务机构服务能力等级评审。

同时郑重承诺，本单位（法定代表人）此次填报的深圳市白蚁防制服务机构服务能力等级评定自测评分表及提供的全部有关资料真实可靠，无虚假行为。如有虚假，愿意承担国家相关法律处理及贵会依据有关规定的处罚。请贵会按有关规定给予受理为盼。

申请单位（加盖公章）：

法定代表人（签名）：

二〇 年 月 日

深圳市白蚁防制服务机构服务能力等级评定
自测评分表
(“C 级”)

单位名称_____地址_____

负责人_____电话_____手机_____

自测内容和分值	自测得分 (每项内容 100 分)	换算实得分
一、组织管理 10 分		
二、技术要求 30 分		
三、场所要求 10 分		
四、药械和设施设备 10 分		
五、防制服务规范和质量 40 分		
合 计 100 分		

自我评估经办人签名：_____

评估日期：_____

深圳市白蚁防制服务机构“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
1. 组织基本健全，有一定的分工，岗位职责明确 方法：查阅相关资料	总分：20 分		
	1.1 人员管理(用工合同、辞退手续等符合程序)	4 分	
	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	
	1.3 质量监控	4 分	
	1.4 信息管理	4 分	
	1.5 库房管理	4 分	
2. 各项规章制度和防制操作规范健全，能认真贯彻实施，有相应的执行情况记录 方法：查阅相关资料	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		
	2.2 岗位责任制度		
	2.3 学习培训制度		
	2.4 劳动防护制度		
	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，档案管理规范 方法：对资料总体管理评价	总分：10 分		
	3.1 资料完整，分类装订成册	5 分	
	3.2 档案管理规范	5 分	
4. 信息管理 方法：查看电脑相关资料	总分：20 分		
	4.1 使用电脑储存资料、数据	20 分	

二、技术要求

评估项目和方法	内容和要求	分值	实得分
1. 技术人员、防制员不少于 3 人, 均应取得正规培训机构颁发的岗位培训合格证。 方法: 查看相关证书及人员管理档案	总分: 43 分		
	1.1 技术人员、防制员不少于 3 人	该项为申报必备条件	35 分
	1.2 全部持证上岗且缴纳社保		
	1.3 技术人员/防制员有初级证书 1 人	该项为加分项	2 分
	1.4 技术人员/防制员有初级证书 2 人		4 分
	1.5 技术人员/防制员有初级证书 3 人或以上		8 分
2. 防制员和技术人员应有健康证 方法: 查看相关人员健康证	总分: 5 分		
	防制员和技术人员均应身体健康, 并经正规培训合格	5 分	
3. 员工熟悉遵守各项规章制度, 掌握本岗位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 方法: 抽查 4 名员工座谈和技能考评	总分: 32 分		
	3.1 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	
	3.2 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	
	3.3 防制员熟悉相关制度掌握本岗位工作流程和操作技能	8 分	
	3.4 防制员熟悉相关制度掌握本岗位工作流程和操作技能	8 分	
4. 相关人员完成继续教育或单位组织业务学习或培训 方法: 查看继续教育证书, 查阅单位学习记录	总分: 10 分		
	相关人员定期或不定期接受继续教育学习	10 分	

三、场所要求

评估项目和方法	内容和要求	分值		实得分
1. 有固定的功能健全和布局合理的工作场所 方法：查看工作场所现场，房产证或房屋租赁合同	总分：70 分			
	1.1 有固定合理的工作场所	该项为申报必备条件	40 分	
	1.2 办公等用房布局合理、整齐清洁	15 分		
	1.3 有传真机、计算机等现代办公设施	15 分		
2. 其中有独立的药械库房，面积不少于 20 平方米	总分：30 分			
	2.1 有独立的库房	15 分		
	2.2 灭白蚁粉剂、预防药剂与诱饵剂、诱杀箱分设库房保管	15 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
1. 药库各药品应有“三证一期”，不使用国家禁用药物 方法：抽查药库的药品	总分：10 分		
	1.1 药品具有农药登记证	2 分	
	1.2 药品具有生产许可证	2 分	
	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	
2. 药库实施安全管理 方法：查看药库安全设施	总分：10 分		
	2.1 药库有货架、灭火器、排风扇等安全设施，防水防盗	3 分	
	2.2 分类存放、进出有序	2 分	
	2.3 定期盘库、记录清晰	2 分	
	2.4 灭白蚁粉剂、预防药剂与诱饵剂、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	
3. 药品进货渠道正规，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	总分：20 分		
	3.1 药品进货渠道正规	3 分	
	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	

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

五、防制服务规范和质量

评估项目和方法	内容和要求	分值	实得分
1. 持证上岗、诚信服务、积极参与社会公益活动 方法：查阅相关资料	总分：10 分		
	1.1 着装整齐，仪表端正，持证上岗	4 分	
	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	
2. 确保服务质量，常年服务单位建立规范系统服务档案（个案） 方法：抽查 10 个服务单位个案，详细查阅各项内容	总分：86 分		
	2.1 具备承接蚊、蝇、鼠、蟑等害虫的防制服务能力	5 分	
	2.2 防制服务前，对服务场所进行虫害调查或密度测定	5 分	
	2.3 有科学防制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	
	2.4 依照相关法规，与客户签订防制合同	4 分	
	2.5 有规范的、完整的防制作业记录	总分：14 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有问题和议	2 分	
	⑤有改进措施	2 分	
	⑥作业方法与技术相符	2 分	
	2.6 防制过程中虫害密度测定科学正确	8 分	
	2.7 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	
	2.8 常年服务单位至少一年一次, 有防制效果评价	4 分	
	2.9 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	
	2.10 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	
3. 设置服务热线, 及时处理投诉 方法: 查阅记录本	总分: 4 分		
	3.1 设置固定的 8 小时服务热线, 记录完整	2 分	
	3.2 对客户投诉记录完整, 72 小时内处理和反馈	2 分	

关于申请深圳白蚁防制服务机构 服务能力等级评审的承诺书

深圳市有害生物防制与消毒协会：

根据深圳市白蚁防制服务机构服务能力等级评定标准，我单位进行了认真自评，现已符合了 C 级的评审条件，特向贵会申请白蚁防制服务机构服务能力等级评审。

同时郑重承诺，本单位（法定代表人）此次填报的深圳市白蚁防制服务机构服务能力等级评定自测评分表及提供的全部有关资料真实可靠，无虚假行为。如有虚假，愿意承担国家相关法律处理及贵会依据有关规定的处罚。请贵会按有关规定给予受理为盼。

申请单位（加盖公章）：

法定代表人（签名）：

二〇 年 月 日