

广州卫生有害生物防制服务资质等级评审标准

考 核 内 容			等 级			标准分	评 分 标 准	考核方法	实得分
			甲 级	乙 级	丙 级				
一、从业人员素质 20 分	1 技术负责人 5 分	具有下列情况之一者：1、医学、预防医学或生物昆虫学专业学历或有相应的专业职称；2、从事爱卫、防疫、灭鼠杀虫工作，并获得有害生物防制员（病媒生物防制工）资格证、上岗证	大专学历或高级以上职称（五年以上工作经验）	大专学历或高级以上职称（二年以上工作经验）	中专学历或从事 5 年专业工作，并获中级资格证（二年以上工作经验）	5 分	学历、职称不符，或无高、中级资格证，每名扣 1 分。	查阅有关证件和相关资料	
	2、防治工人 15 分	(1) 防制工人均持有有害生物防制员（病媒生物防制工）资格证、上岗证	30 名以上，其中中级 10 名以上	20 名以上，其中中级 8 名以上	12 名以上，其中中级 4 名以上	6 分	每少一名持证者，扣 0.5 分	查阅相关证件	
		(2) 现场抽测防制工人理论、实操知识	参加抽测人员不少于 80%	参加抽测人员不少于 80%	参加抽测人员不少于 80%	9 分	得分=(总分÷参加人数×3 分)÷100 参加人数每少 1 名，扣 0.5 分	独立闭卷笔试	
二、基础设施 25 分	1、办公设备 5 分	(1) 有办公电话(不包括手机)	3 部以上	2 部以上	1 部以上	1.5 分	每少 1 部，扣 0.5 分	现场抽查	
		(2) 有办公电脑	3 台以上	2 台以上	1 台以上	1.5 分	每少 1 台，扣 0.5 分	现场抽查	
		(3) 有办公用复印机、传真机				2 分	无，每项扣 0.5 分	现场抽查	
	2、配套设备 10 分	(1) 有鼠情监测工具（粉板、鼠夹、鼠笼）	总数不少于 100 个	总数不少于 60 个	总数不少于 30 个	3 分	总数每少 5 个，扣 0.5 分	现场抽查	
		(2) 虫情监测工具齐全（捕蝇笼、诱蟑盒、水勺、）	前两种不少于 30 个	前两种不少于 20 个	前两种不少于 10 个	3 分	每缺 1 种扣 0.5 分	现场抽查	
		(3) 有药物配置器具（量筒或量杯）	不少于 5 套	不少于 3 套	不少于 2 套	2 分	每少 1 套，扣 0.5 分。 未使用，扣 0.5 分	现场抽查	
		(4) 有专业学习资料期刊和书籍	不少于 50 册	不少于 30 册	不少于 20 册	2 分	缺 1 册，扣 0.2 分	现场抽查	
	3、经营业绩 10 分	承包服务单位数量和年营业金额	不少于 50 个或 300 万元以上	不少于 30 个或 150 万元以上	不少于 20 个或 100 万元以上	10 分	每少一个单位或 5 万元，扣 0.2 分 注：按其中之一实施扣分	查合同书	

广州卫生有害生物防制服务资质等级评审标准

考 核 内 容			等 级			标准分	评 分 标 准	考 核 方 法	实 得 分
			甲 级	乙 级	丙 级				
三、 管理 制度 35 分	1、 仓库 管理 8 分	(1) 有完善仓库管理制度，并上墙				2 分	无制度，扣 2 分， 无上墙，扣 0.5 分	查阅 相关资料	
		(2) 有药械出入库登记				2 分	无登记，扣 2 分， 不完善，扣 0.2—0.4 分	查阅 相关资料	
		(3) 药械存放分类上架，有标志， 无交叉污染				2 分	无分类上架、或有交叉污染、或无标 志、或不完善，各扣 0.3 分	现场抽查	
		(4) 仓库整洁卫生，有防潮、防盗 措施				2 分	不整洁卫生、或无防潮、防盗措施， 各扣 0.3 分	现场抽查	
	2、 人员 管理 8 分	(1) 有负责人、从业人员、仓库管 理人员的职责，并上墙				5 分	每缺 1 类人员职责，扣 1 分； 未上墙，扣 0.5 分	查相关资 料和现场 抽查	
		(2) 有全体员工的花名册				3 分	无名册，扣 1 分； 每缺一名人员，扣 0.2 分； 不完善，扣 0.1—0.2 分	查阅 相关资料	
	3、 客 户 管理 8 分	(1) 有详细客户管理档案				4 分	无客户管理档案，扣 4 分； 档案不完善，扣 0.2—0.4 分	查阅 相关资料	
		(2) 有规范和完善的服务合同书				4 分	无合同书，扣 4 分；不规范扣 0.5 分， 不完善，扣 0.2—0.4 分	查阅合同 书	
	4、 药械 管理 8 分	(1) 有药物登记表				2 分	无登记，扣 2 分； 登记不完善，扣 0.2—0.4 分	查阅 相关资料	
		(2) 有器械登记表				2 分	无登记，扣 2 分； 登记不完善,扣 0.2——0.4 分	查阅 相关资料	
		(3) 有器械维修保养记录				2 分	无记录，扣 2 分； 记录不完善，扣 02—0.4 分	查阅 相关资料	
		(4) 购买药械有原始凭证				2 分	无凭证，扣 2 分； 凭证不齐，扣 0.2—0.4 分	查阅 相关资料	
	5、 证照 3 分	营业执照、税务登记、资质证齐全， 并上墙				3 分	缺一项、或有一项未上墙，各扣 0.5 分	现场抽查	

广州卫生有害生物防制服务资质等级评审标准

考 核 内 容			等 级			标准分	评 分 标 准	考 核 方 法	实得分
			甲 级	乙 级	丙 级				
四、服务质量 100 分	1、规范施工 25 分	(1) 本单位服务工作, 每月有安排				4 分	缺一个月的工作安排, 扣 0.5 分	查阅相关资料	
		(2) 有施工方案(包括施工负责人、施工人数、使用药械、施工场所、施工重点、施工方法、达到的效果等)	所有承包单位	承包 500m ² 以上单位	承包 300m ² 以上单位	10 分	缺一个单位的施工方案, 扣 1 分	查阅相关资料	
		(3) 对“施工方案”的实施有监督检查和记录	所有承包单位	承包 500m ² 以上单位	承包 300m ² 以上单位	5 分	缺一个单位, 扣 0.5 分	查阅相关资料	
		(4) 每次施工有详细的工作记录(包括施工人员、使用药物、施工场所、施工方法等)				6 分	缺一次工作记录, 或记录项目不齐扣 0.5 分	查阅相关资料	
	2、质量监测 20 分	(1) 有鼠、蝇、蚊、蟑螂的密度监测记录	每季度不少于 1 次	每季度不少于 1 次	每季度不少于 1 次	8 分	缺一个项目或一次监测资料扣 1 分; 监测情况不真实, 扣 1 分。	查阅相关资料	
		(2) 每季召开一次服务质量分析会。(总结经验, 找存在问题, 提出改进措施, 并有跟踪改进记录)				8 分	缺少一次, 扣 1 分; 无改进措施或无跟踪, 各扣 0.5 分	查阅相关记录	
		(3) 对群众投诉有记录, 处理及时、并有处理效果跟踪				4 分	无记录, 扣 4 分; 无处理或跟踪记录, 各扣 0.5 分	查阅相关资料	

广州卫生有害生物防制服务资质等级评审标准

考 核 内 容			等 级			标准分	评 分 标 准	考 核 法	实得分
			甲 级	乙 级	丙 级				
四、服务质量 100 分	3、现场抽查 55 分	(1) 鼠密度	抽查单位 8 个以上, 标准间 120 间, 外环境 1000 米	抽查单位 6 个以上, 标准间 100 间, 外环境 800 米	抽查单位 4 个以上, 标准间 80 间, 外环境 600 米	15 分	以国家卫生城市标准（2014）版 八、病媒生物预防控 制（三十八）建成区鼠、蚊、蝇、蟑螂的密度达到国家 病媒生物密度控制水平标准 C 级要求。按 GB/T 23798-2009 病媒生物密度监测方法（鼠类） 3.5 鼠迹法。 ①室内阳性率≤5%，每低 1%扣 0.2 分； ②外路径指数≤5，每低 1 扣 0.1 分； ③防鼠设施合格率≥93%，每低 1%扣 0.1 分； （有说明督促和指导客户建立防鼠设施资料的，不扣分）	现场 抽查单位	
		(2) 蚊密度				10 分	以国家卫生城市标准（2014）版 八、病媒生物预防控 制（三十八）建成区鼠、蚊、蝇、蟑螂的密度达到国家 病媒生物密度控制水平标准 C 级要求。按 GB/T 23797-2009 病媒生物密度监测方法（蚊虫） 2.12 路径法。 室外路径指数≤0.8，每低 0.1 扣 0.2 分； 室内每发现一处阳性积水，扣 0.2 分		
		(3) 蝇密度				15 分	以国家卫生城市标准（2014）版 八、病媒生物预防控 制（三十八）建成区鼠、蚊、蝇、蟑螂的密度达到国家 病媒生物密度控制水平标准 C 级要求。按 GB/T 23796-2009 病媒生物密度监测方法（蝇类） 3.3 成蝇目测法。 ①蝇场所发现一处有蝇，扣 0.2 分； ②有蝇房间阳性率≤9%，阳性间蝇密度≤3 只/间，每低 1%或多 1 只扣 0.2 分； ③蝇类孳生地阳性率≤5%，每低 1%扣 0.2 分； ④防蝇设施合格率≥90%，每低 1%扣 0.1 分 （有说明督促和指导客户建立防蝇设施资料的，不扣分）		
		(4) 蟑螂密度				15 分	以国家卫生城市标准（2014）版 八、病媒生物预防控 制（三十八）建成区鼠、蚊、蝇、蟑螂的密度达到国家 病媒生物密度控制水平标准 C 级要求。按 GB/T 23795-2009 病媒生物密度监测方法（蜚蠊） 3.3 目测法。 ①蜚蠊成若虫侵害率≤5%，平均每阳性间（处）成若虫 小蠊≤10 只，大蠊≤5 只，每低 1%或多 1 只，扣 0.2 分， ②蜚蠊卵鞘查获率≤3%，平均每阳性间（处）卵鞘数≤ 8 只，每低 1%或多 1 只，扣 0.2 分， ③蟑迹查获率≤7%，每低 1%扣 0.2 分。		
	4、质量 认证	本行业通过 ISO 质量认证					加 3 分	现场 抽查资料	

广州卫生有害生物防制服务资质等级评审标准

考 核 内 容		等 级			标准分	评 分 标 准	考 核 方 法	实得分
		甲 级	乙 级	丙 级				
五、文明服务 20 分	(1) 从业人员着装统一，佩带上岗证				3 分	缺一项，扣 0.5 分	现场抽查	
	(2) 现场作业时，无人员伤亡或造成客户设施损坏或财产的损失				3 分	有人员伤亡，或造成客户设备损坏、或财产损失，每项，扣 0.5 分	现场抽查	
	(3) 使用的药物符合国家有关规定				3 分	查出有一种药物不符合国家规定，扣 1 分	现场抽查与查阅	
	(4) 遵纪守法，公平竞争，无违反行业管理规章行为				3 分	有违反行为，每次扣 0.5 分	随机访问	
	(5) 被承包单位综合满意度	95%	85%	80%	8 分	每低于 1 个百分点，扣 0.2 分	问卷调查与随机访问相结合	

- 说明：**1、“技术负责人”是指在综合企业中，从事有害生物防制部门的负责人。如属单纯从事有害生物防制的企业，是指法人代表或部门负责人，是有害生物防制工程技术、施工组织、防制技术方案、质量管理工作的组织者和指挥者。
- 2、“鼠情监测工具”是指三种工具中，有其中一种以上，但数量要达到规定要求。
- 3、“有专业学习资料期刊和书籍”是指与有害生物防制有关的资料、书刊、书籍。
- 4、“承包服务单位数量和年营业金额”是指在以上两种情况中，达到其中一项者，不予扣分。
- 5、“有全体员工的花名册”、“有详细客户管理档案”、“有药物登记表”、“有器械登记表”、“有器械维修保养记录”等 5 个内容均应按照相对应的“附件”的登记表的内容进行登记，本单位自行编制的包含有相关内容的表格适用。
- 6、“群众投诉有记录”是指客户对服务、质量的投诉，包括电话、书面、口头的投诉。评分时不计投诉宗数的多少，主要是考核对投诉事项处理的态度、处理措施、处理的效果。
- 7、“ISO 质量认证”是指对有害生物防制专业的独立认证，对于综合企业的认证，不予加分。
- 8、表格中第一、二、三、五项为基础管理部分；满分 100 分，表格中第四项为服务质量部分；满分 100 分，两者分别统计，合计则为总分。