渝有害生物防协〔2020〕7号

**关于修改印发《重庆市有害生物防制服务机构服**

**务能力等级评定实施办法》及《重庆市有害生物**

**防制服务机构服务能力等级评定标准（试行）》的**

**通知**

各PCO会员单位：

 《重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级评定实施办法》（附件1）及《重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级评定标准（试行）》（附件2），经再次修改并反复征求pco副会长单位和会员代表意见后印发给你们，请遵照执行。执行过程中有何意见请及时向重庆有害生物防制协会反馈。《有害生物防制服务机构资质等级评定实施办法》、《重庆市有害生物防制服务机构等级评定标准（试行）》（渝有害生物防协〔2019〕8号）废止。

附件：1.重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级评定实施办法

 2.重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级评定标准（试

行）

 重庆有害生物防制协会

 2020年5月18日

附件1

**重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级**

**评定实施办法**

**第一章  总则**

第一条 为了引导有害生物防制服务机构提高服务质量，规范市场秩序，营造信用氛围，推动行业的整体发展，特制定本办法。

第二条 本办法适用于在市场监督管理部门注册的各类有害生物防制服务机构。有害生物防制服务机构（以下简称“服务机构”）指对室内外危害人体健康、影响环境和人类生活、工作、造成损失的有害生物进行预防和控制，并向被服务对象收取服务费用的企业。

有害生物即鼠、蚊、蝇、蟑螂、蚂蚁、跳蚤、虱子、臭虫、蜱、螨、白蚁等。

第三条 服务能力等级评定遵循自愿申报、综合评定的原则，坚持评定的科学性、公正性、公平性和权威性。

第四条 服务能力等级评定参照中国卫生有害生物防制协会和兄弟省市有害生物防制协会做法，评定标准为《重庆市有害生物防制企业服务能力等级评定标准》。

第五条 服务机构的防制能力和整体服务水平分为不同级别，用A级、B级、C级表示。服务能力评定的等级由高到低依次为：A、B、C三级。等级划分以服务机构的资产与场所、药品与设施设备、防制人员、组织管理、防制能力和服务质量等为依据。

第六条 重庆有害生物防制协会（以下简称“协会”）负责本办法的颁布和组织实施并做好企业提交资料的保密工作。

第二章  **评定工作程序**

第七条 服务能力等级评定工作的程序为：申请——上报资料

——资料初审——现场评审——综合评定——颁发证书。

第三章   申请与上报资料

第八条申请

自愿参加服务能力等级评定的服务机构，须如实填写《有害生物防制服务机构服务能力等级评定申请表》（见附表1）。提交申请表时还须提交以下材料：

1.营业执照副本复印件

2.法人身份证复印件

3.年度财务报表（资产负债表和损益表）

第九条 提交资料

按照协会制定的“重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级评定标准”的要求，逐项整理资料并上报（见附表2），提交的资料必须真实有效，若发现弄虚作假取消申请资格。

第四章  评审

第十条 资料评审

由协会对自愿申报资质等级评定的服务机构提交的资料进行初审。并在资料初审合格后的3个工作日内，将申请的服务机构的申请等级和基本信息在协会网站上予以公示，公示期为3个工作日。公示期结束且无异议，方可进行现场评审和综合评审。

第十一条 现场评审

由协会组织评审组对申请的服务机构进行现场评审。参加A级评审的成员原则上不超过4人，参加B级和C级评审的成员原则上不超过3人。

评审的主要内容包括：查看档案资料、库房管理、员工理论考试、实操考核、现场防制效果考核等方面。

第十二条 综合评审

现场评审结束后，协会组织专家进行综合评审，并于综合评审结束后在协会网站上对结果进行公示，公示期为7个工作日。

第五章  发布、发证和换证

第十三条 发布

协会通过网站发布评审的服务机构名单及等级。

第十四条 发证

1.协会向评定的服务机构颁发《重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级证书》（以下简称《等级证书》）。

2.《等级证书》使用“重庆有害生物防制协会”印章。

3.协会提供网上《等级证书》真伪查询。

4.只有获得重庆有害生物防制协会颁发的《等级证书》后，方可申报上级协会同等级的《等级证书》。

第十五条 复审

《等级证书》有效期为三年。服务机构须在《等级证书》到期前3个月向协会提出复审申请，并提交下列资料：

1.复审申请表（见附表3）；

2.同上第九条所列资料；

3.《等级证书》复印件。

协会收到复审申请资料后，在《等级证书》有效期到期前1个月组织专家进行复审，并为复审合格的企业换发相同级别的等级证书。复审不合格的必须整改，整改时间为3个月，整改合格的，换发相同级别的等级证书，整改不合格的予以降级或取消等级。

第十六条 晋级

获得《等级证书》1年的企业，具备晋级条件的，可申请晋级。晋级须提供下列资料：

1.晋级申请表（见附表4）；

2.同上第九条所列资料。

晋级顺序为：C级晋升B级；B级晋升A级；不能越级晋级。

第十七条 变更 服务机构的名称、地址、法人等基本信息若发生变化，须在变

更后一个月内向协会上报《重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级证书变更表》（见附表5），并提交下列资料：

1.营业执照副本复印件；

2.公司章程

变更手续完成后，将原《等级证书》交回，协会为其换发新的《等级证书》，并在网站公布变更信息。若在主要信息变更后1个月内不办理变更手续，须重新申请评定。

第十九条 注销

因故停业或有违法违规行为经查属实的，《等级证书》予以注销，相关信息由协会网站公布。

第六章  证书的使用

第二十条 在《等级证书》有效期内，服务机构可在广告宣传和招投标等正当商业活动中使用。

第七章  收费

第二十一条 按规定收取评审工作培训指导费。

第八章  附则
 第二十二条 本办法自发布之日起实施。

第二十三条 重庆有害生物防制协会负责对本实施办法的解释。

附表：

附表1. 《重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级评定申请表》

附表2. 重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级认定申报资料查验清单（A级）（B级）（C级）

附表3.《重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级复审申请表》

附表4.《重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级晋级申请表》

附表5.《重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级证书变更申请表》

|  |
| --- |
| 附表1重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级评定申请表 |
| **企业名称** |  | **注册时间** |  |
| **通讯地址** |  | **邮政编码** |  | **联系电话** |  |
| **申请等级** |  | **连续两年营业额（万元）** |  |
| **员工总人数** |  | **管理人员数** |  | **专业技术人员数** |  | **获得职业资格证书人数** |  |
| **办公面积(㎡)** |  | **库房面积(㎡)** |  | **服务车车辆（台）** |  |
| **灭鼠剂剂型** |  | **杀虫剂剂型** |  | **物理防制器械** |  | **监测器具** |  |
| **防制药械是否符合国家标准** |  | **服务合同签订率（%）** |  | **服务合同履行率（%）** |  | **客户满意率（%）** |  |
| **法人姓名** |  | **出生年月** |  | **文化程度** |  |  **从业年限**  |  |
| **职务/职称** |  | **办公电话** |  | **手机** |  | **传真** |  |
| **申请单位承诺：****本企业申请有害生物防制服务机构服务能力等级评定所提供的全部材料真实可靠，如有不实或弄虚作假，愿意接受相应处罚。****企业（公章） 法人（签字）** |
| **协会初审意见** |  |

附表2

重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级认定申报资料查验清单（A级）

**申报单位名称：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **申报资料名称** | **齐备（√）** | **备注** |
| **1** | 营业执照复印件、法人身份证复印件 |  |  |
| **2** | 近两年的资产负债表（连续最近两年营业额达200万元） |  |  |
| **3** | 办公场所和药械库房产权证明或租赁合同复印件（办公场所面积应不小于100m2，药械库房面积应不小于80m2） |  |  |
| **4** | 药械管理、安全存放制度、药械出入库管理等记录单据 |  |  |
| **5** | 使用药械情况一览表、有效期内使用药品的农药登记证、生产许可证和农药标准复印件 |  |  |
| **6** | 设施设备维护、保养、检定记录单；设备设施一览表（包括杀虫设施、操作工具、车辆、监测器具、防护用品，分别列表），并附发票复印件 |  |  |
| **7** | 所有从业人员身份证、学历、有害生物防制员证复印件 |  |  |
| **8** | 继续教育学习培训计划、记录表格 |  |  |
| **9** | 公司管理规章制度（详见标准） |  |  |
| **10** | 操作规范和技术要求（详见标准）： |  |  |
| **11** | 服务质量保证体系文件（详见标准） |  |  |
| **12** | 承接蚊、蝇、鼠、蟑螂、蚂蚁、蚤等8类有害生物的防制服务的合同、经历证明、专用药品、设备、防制方案或其他相关证明材料 |  |  |
| **13** | 客户意见反馈表，防制方案和作业计划书样本、现场操作记录表 |  |  |
| **14** | 服务场所密度监测方案、方法、计划、密度监测记录表和各服务单位密度状况总结（定期）及客户反馈单据 |  |  |
| **15** | 各类不同杀虫灭鼠剂用药历史记录，现场药效评估档案 |  |  |
| **16** | 24小时服务热线电话号码。服务热线电话记录、处理结果记录表格及相关制度（客户投诉处理制度、服务纠正与改进措施与方案、客户满意自查情况及调查表格） |  |  |
| **17** | 合同样本 |  |  |
| **18** | 参与社会公益性有害生物防制活动证明材料 |  |  |
| **19** | 被服务单位和场所的鼠及害虫密度、客户对防制效果和服务质量的满意程度自评报告。 |  |  |
| **20** | 与聘用员工签订的劳动合同复印件及近3个月的社保缴纳凭据。 |  |  |

**资料申报人：**  **资料查验人：**

**年 月 日**  **年 月 日**

重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级认定申报资料查验清单（B级）

**申报单位名称：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **申报资料名称** | **齐备（√）** | **备注** |
| **1** | 营业执照复印件、法人身份证复印件 |  |  |
| **2** | 近两年的资产负债表（连续最近两年营业额达120万元） |  |  |
| **3** | 办公场所和药械库房产权证明或租赁合同复印件（办公场所面积应不小于80m2，药械库房面积应不小于60m2） |  |  |
| **4** | 药械管理、安全存放制度、药械出入库管理等记录单据  |  |  |
| **5** | 使用药械情况一览表、有效期内使用药品的农药登记证、生产许可证和农药标准复印件 |  |  |
| **6** | 设施设备维护、保养、检定记录单；设备设施一览表（包括杀虫设施、操作工具、车辆、监测器具、防护用品，分别列表），并附发票复印件 |  |  |
| **7** | 所有从业人员身份证、学历、有害生物防制员证复印件 |  |  |
| **8** | 继续教育学习培训计划、记录表格  |  |  |
| **9** | 公司管理规章制度（详见标准） |  |  |
| **10** | 操作规范和技术要求（详见标准）： |  |  |
| **11** | 服务质量保证体系文件（详见标准） |  |  |
| **12** | 承接蚊、蝇、鼠、蟑螂等6类有害生物的防制服务的合同、经历证明、专用药品、设备、防制方案或其他相关证明材料 |  |  |
| **13** | 用户反馈意见表，防制方案和作业计划书样本、现场操作记录表 |  |  |
| **14** | 服务场所密度监测方案、方法、计划、密度监测记录表和各服务单位密度状况总结（定期）及客户反馈单据 |  |  |
| **15** | 各类不同杀虫灭鼠剂用药历史记录，现场药效评估档案 |  |  |
| **16** | 服务热线电话号码。服务热线电话记录、处理结果记录表格及相关制度（客户投诉处理制度、服务纠正与改进措施与方案、客户满意度自查情况及调查表格） |  |  |
| **17** | 合同样本 |  |  |
| **18** | 参与社会公益性有害生物防制活动证明材料 |  |  |
| **19** | 被服务单位和场所的鼠及害虫密度、客户对防制效果和服务质量的满意程度自评报告。 |  |  |
| **20** | 与聘用员工签订的劳动合同复印件及近3个月的社保缴纳凭据。 |  |  |

**资料申报人： 资料查验人：**

**年 月 日 年 月 日**

重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级认定申报资料查验清单（C级）

**申报单位名称：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **申报资料名称** | **齐备（√）** | **备注** |
| 1 | 营业执照复印件、法人身份证复印件 |  |  |
| 2 | 近两年的资产负债表（连续最近两年营业额达50万元） |  |  |
| 3 | 办公场所和药械库房产权证明或租赁合同复印件（办公场所面积应不小于50m2，药械库房面积应不小于20m2） |  |  |
| 4 | 药械管理、安全存放制度、药械出入库管理等记录单据  |  |  |
| 5 | 使用药械情况一览表、有效期内使用药品的农药登记证、生产许可证和农药标准复印件 |  |  |
| 6 | 设施设备维护、保养、检定记录单；设备设施一览表（包括杀虫设施、操作工具、车辆、监测器具、防护用品，分别列表），并附发票复印件 |  |  |
| 7 | 所有从业人员身份证、学历、有害生物防制员证复印件 |  |  |
| 8 | 继续教育学习培训计划、记录表格 |  |  |
| 9 | 公司管理规章制度（详见标准） |  |  |
| 10 | 操作规范和技术要求（详见标准）： |  |  |
| 11 | 服务质量保证体系文件（详见标准） |  |  |
| 12 | 承接鼠、蚊、蝇、蟑等4类有害生物的防制服务的合同、经历证明、专用药品、设备、防制方案或其他相关证明材料 |  |  |
| 13 | 防制方案和作业计划书样本、现场操作记录表 |  |  |
| 14 | 服务场所密度监测方案、方法、计划、密度监测记录表和各服务单位密度状况总结（定期）及客户反馈单据 |  |  |
| 15 | 各类不同杀虫灭鼠剂用药历史记录，现场药效评估档案 |  |  |
| 16 | 服务热线电话号码。服务热线电话记录、处理结果记录表格及相关制度（客户投诉处理制度、服务纠正与改进措施与方案、客户满意自查情况及调查表格） |  |  |
| 17 | 合同样本 |  |  |
| 18 | 参与社会公益性有害生物防制活动证明材料 |  |  |
| 19 | 被服务单位和场所的鼠及害虫密度、客户对防制效果和服务质量的满意程度自评报告。 |  |  |
| 20 | 与聘用员工签订的劳动合同复印件及近3个月的社保缴纳凭据。 |  |  |

**资料申报人： 资料查验人：**

**年 月 日 年 月 日**

|  |
| --- |
| 附表3重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级评定复审表 |
| **企业名称** |  | **获得资质等级时间** |  |
| **复审等级** |  | **连续两年营业额（万元）** |  |
| **员工总人数** |  | **管理人员数** |  | **专业技术人员数** |  | **获得职业资格证书人数** |  |
| **办公面积(㎡)** |  | **库房面积(㎡)** |  | **服务车车辆（台）** |  |
| **灭鼠剂剂型** |  | **杀虫剂剂型** |  | **物理防制器械** |  | **监测器具** |  |
| **防制药械是否符合国家标准** |  | **服务合同签订率（%）** |  | **服务合同履行率（%）** |  | **客户满意率（%）** |  |
| **法人姓名** |  | **出生年月** |  | **文化程度** |  | **从业年限**  |  |
| **职务/职称** |  | **办公电话** |  | **手机** |  | **传真** |  |
| **申请单位承诺：** |
| **本企业申请有害生物防制服务机构服务能力等级复审所提供的全部材料真实可靠，如有不实或弄虚作假，愿意接受相应处罚。** |
|  **企业（公章）** **法人（签字）**  |  |  |
| **专家评审意见** |  | **协会审批意见** |  |
|

|  |
| --- |
| 附表4重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级评定晋级申请表 |
| **企业名称** |  | **获得资质等级时间** |  |
| **拟晋级等级** |  | **连续两年营业额（万元）** |  |
| **员工总人数** |  | **管理人员数** |  | **专业技术人员数** |  | **获得职业资格证书人数** |  |
| **办公面积(㎡)** |  | **库房面积(㎡)** |  | **服务车车辆（台）** |  |
| **灭鼠剂剂型** |  | **杀虫剂剂型** |  | **物理防制器械** |  | **监测器具** |  |
| **防制药械是否符合国家标准** |  | **服务合同签订率（%）** |  | **服务合同履行率（%）** |  | **客户满意率（%）** |  |
| **法人姓名** |  | **出生年月** |  | **文化程度** |  |  **从业年限**  |  |
| **职务/职称** |  | **办公电话** |  | **手机** |  | **传真** |  |
| **申请单位承诺：****本企业申请有害生物防制服务机构服务能力等级晋级所提供的全部材料真实可靠，如有不实或弄虚作假，愿意接受相应处罚。** **企业（公章） 法人（签字）** |
| **专家评审意见** |  | **协会审批意见** |  |
|

附表5

重庆市有害生物防制服务机构服务能力等级证书变更申请表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **变更后企业名称** |  | **注册时间** |  |
| **通讯地址** |  | **邮政编码** |  | **联系电话** |  |
| **变更前企业名称** |  | **注册时间** |  |
| **现有办公面积(㎡)** |  | **现有库房面积(㎡)** |  | **现有服务车辆（台）** |  |
| **现有员工总数** |  | **其中管理人员数** |  | **其中专业技术人员数字** |  | **持有职业资格 证书人数** |  |
| **防制药械是否符合国家标准** |  | **服务合同签订率（%）** |  | **服务合同履行率（%）** |  | **客户满意率（%）** |  |
| **变更后法人姓名** |  | **出生年月** |  | **文化程度** |  | **从业年限** |  |
| **职务/职称** |  | **办公电话** |  | **手机** |  | **传真** |  |
| **申请变更单位承诺：****本企业申请变更有害生物防制企业服务能力等级证书所提供的全部材料真实可靠，如有不实或弄虚作假，愿意接受相应处罚。** **企业（公章） 法人（签字）** |
| **协会审批意见** |  |
|

附件2

**重庆市有害生物防制企业服务能力等级评定标准**

**（试行）**

**A级**

1. **资产与场所**

 1.具备符合国家规定的企业证件

2.连续两年年度营业额不少于200万元

3.有固定、功能齐备、布局合理的办公场所（包括办公室、会议室、更衣室等），且面积不小于100平方米。

4．有独立的药械库房，且通风条件良好，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，面积不小于80平方米。

**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。其中，灭鼠剂不少于3种剂型，杀虫剂不少于8种剂型，物理防制器械不少于4类。

2.使用的药品具有农药登记证、生产许可证和农药标准等证件，且在有效期内。

3.不购买及使用国家禁用的药品，在防制服务中不使用私自混配的药剂，在当地统一除害活动中，能按规定使用药物。

4. 配备有电脑、打印机、网络、网站等相应的办公设施设备且能满足工作需要。

5.配备的设备设施能满足不同环境和特殊场所的鼠虫害防控要求。其中，不少于10台常量压缩喷雾器、4台超低容量喷雾器、1台热烟雾机、1台手推式大功率机动喷雾机。

6.配备有粘鼠板、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。

7.服务用机动车的数量与防制服务人员数量相匹配，至少每10人1辆服务用车。

**三、防制人员**

1.公司总人数不少于15人，其中管理人员和技术人员不少于5人，至少3人具有管理或技术相关专业大专以上学历，从事有害生物防制工作5年以上。

2.操作人员不少于10人，至少5人从事有害生物防制工作3年以上。至少5人获得有害生物防制员《中华人民共和国职业资格证书（5级/初级）》，3人获得有害生物防制员《中华人民共和国职业资格证书（4级/中级）》，2人获得有害生物防制员《中华人民共和国职业资格证书（3级/高级）》，操作人员职业技能培训达到80%以上

3. 全员每年接受外部培训不得少于16个学时，每月开展内部培训不得少于4个学时，并建立有完善的培训记录。

 4.与聘用员工签订有劳动合同并具有近3个月的社保缴纳凭据。

**四、组织管理**

1.有人力资源、工程与质量控制、药品采购与库房管理、客户信息管理等相对独立的部门或明确的人员分工负责。

 2.有健全的管理规章制度，如：工作职责和岗位责任；人力、财务、劳动保护、安全与奖惩等规章制度；库房管理制度；药品采购与质量保证制度；员工继续教育与培训制度等。

3.按照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，如：防制服务操作流程、药品器械使用指南、害虫密度监测方案、防制效果评估方案、新技术、新方法和新药械引进与使用管理规定、预防杀虫灭鼠药剂污染环境管理措施等。

4.建立起完善的服务质量保证体系，如：服务质量目标、服务形象、服务质量标准、编制质量管理体系文件、设置质量专职监督员、客户评定体系、服务信息管理系统、其它证明企业质量管理水平的证书或文件。

**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蚊、蝇、鼠、蟑螂、蚂蚁、跳蚤等8类有害生物防制服务。

2.服务机构成立5年以上，具有从事三星级以上（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，外环境等不同场所与环境的有害生物防制服务的经历。

3.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。

4.技术人员、防制操作人员能熟练地运用有害生物防制的基本知识与技能进行操作，考核合格率达90%以上。

**六、服务质量**

1.防制操作人员服务时着装整齐，并佩带公司作业标志。

2.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，记录完整。

3.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。

4.设有固定服务热线电话，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，对核实调查的问题采取良好的处置措施。

5.积极参与社会公益性有害生物防制活动，无欺诈、威吓、压低价格等非法和不正当竞争行为。

6.所有被服务单位和场所的鼠及害虫密度等指标达到合同约定标准。

7.客户对防制效果和服务质量的满意率达到95%以上，并有相应记录。

**B级**

**一、资产与场所**

1.具备符合国家规定的企业证件。

2.连续两年年度营业额不少于120万元。

3.有固定的和功能健全的工作场所（包含办公室、会议室等），其面积应不小于80㎡。

4．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，其面积应不小于60㎡。

**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。其中，灭鼠剂不少于2种剂型，杀虫剂不少于6种剂型，物理防制器械不少于4类。

2.使用的药品具有农药登记证、生产许可证和企业标准等证件，且在有效期内。

3.不购买及使用国家禁用的药品，在防制服务中不使用私自混配的药剂，在当地统一除害活动中，能按规定使用药物。

4.配备有电脑、打印机、网络等相应的办公设备，且能满足工作需要。

5.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6台手动喷雾器、2台超低容量喷雾器、1台背负式超低容量喷雾器、1台手提热烟雾机等。

6.配有粘鼠板、粘蟑纸、粘蝇笼、诱蚊蝇灯（器）等害虫与鼠密度监测用器具及简易实验仪器。

7.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.总人数不少于10人，其中管理人员和技术人员不少于3人。至少2人具有管理或技术相关专业大专以上学历，且从事有害生物防制工作3年以上。

2. 操作人员不少于7人。至少4人获得有害生物防制员《中华人民共和国职业资格证书（5级/初级）》，2人获得有害生物防制员《中华人民共和国职业资格证书（4级/中级）》，1人获得有害生物防制员《中华人民共和国职业资格证书（3级/高级）》，操作人员职业技能培训达到80%以上。

3. 全员每年接受外部培训不得少于12个学时，每月开展内部培训不得少于4个学时，并建立有完善的培训记录。

 4.与聘用员工签订有劳动合同并具有近3个月的社保缴纳凭据。

**四、组织管理**

1.有人力资源、工程与质量控制、药品采购与库房管理、客户信息管理等相对独立的部门或明确的人员分工。

 2.有健全的管理规章制度，如：工作职责和岗位责任；人力、财务、劳动保护、安全与奖惩等规章制度；库房管理制度；药品采购与质量保证制度；员工继续教育与培训制度等。

3.按照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，如：防制服务操作流程、药品器械使用指南、害虫密度监测方案、防制效果评估方案、新技术、新方法和新药械引进与使用管理规定、预防杀虫灭鼠药剂污染环境管理措施等。

4.建立起完善的服务质量保证体系，如：服务质量目标、服务形象、服务质量标准、编制质量管理体系文件、设置质量专职监督员、客户评定体系、服务信息管理系统、其它证明企业质量管理水平的证书或文件。

**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蚊、蝇、鼠、蟑螂、蚂蚁、跳蚤等6类有害生物防制服务。

2.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。

3.现场防制、技术人员、操作人员考核合格率达85%以上。

4..服务机构成立3年以上，具备从事宾馆（饭店）、中低档写字楼、中小型餐饮店、招待所、商场、超市、食品加工制售店、一般企事业单位、外环境等不同类型场所与环境的有害生物防制服务能力 ，并通过现场防制处理技术考核。

**六、服务质量**

1.防制操作人员服务时着装整齐，并佩带公司作业标志。

2.实施防制后，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，记录完整。

3.服务质量保证体系运行良好，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。

4.设有固定服务热线电话，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，对核实调查的问题采取良好的处置措施。

5.积极参与社会公益性有害生物防制活动，无欺诈、威吓、压低价格等非法和不正当竞争行为。

6.90%以上被服务单位和场所的鼠及害虫密度等指标达到国家标准。

7.客户对防制效果和服务质量的满意率达到90%以上，并有相应记录。

**C级**

**一、资产与场所**

1.具备符合国家规定的企业证件。

2.连续两年年度营业额不少于50万元；

3.有固定的办公场所，其面积应不小于50㎡；

4.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，其面积不小于20㎡。

**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剂与器械。其中，灭鼠剂不少于2种剂型，杀虫剂不少于4种剂型，物理防制器械不少于3类；

2、使用的药品具有农药登记证、生产许可证和企业标准等证件；

3、不购买和使用国家禁用的药品，在防制服务中不使用私自混配的药剂，在当地统一除害活动中，能按规定使用药物；

4.药品进货渠道正规；

5.配备有电脑、网络等相应的办公设备且能满足工作需要；

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4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.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。

8.配有适于不同季节的工作服、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、工具箱检查与操作用器具。

9.至少配备1辆服务用车。

**三、防制人员**

1.总人数不少于5人，其中管理人员和技术人员不少于2人。管理人员和技术人员至少1人具有管理或技术相关专业大专以上学历，从事有害生物防制工作3年以上。

2.操作人员不少于3人。至少2人获得有害生物防制员《中华人民共和国职业资格证书（5级/初级）》，1人获得有害生物防制员《中华人民共和国职业资格证书（4级/中级）》，操作人员职业技能培训达到50%以上。

3.全员每年接受外部培训不得少于8个学时，每月开展内部培训不得少于4个学时，并建立完善培训记录。

4.与聘用员工签订有劳动合同并具有近3个月的社保缴纳凭据。

**四、组织管理**

1.有人员负责人力资源、工程与质量控制、药品采购与库房管理、客户信息管理等工作。

2.有健全的管理规章制度，如：工作职责和岗位责任；人力、财务、劳动保护、安全与奖惩等规章制度；库房管理制度；有关实验仪器使用操作说明书；药品采购与质量保证制度；员工继续教育与培训制度等。

3.按照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，如：防制服务操作流程、药品器械使用指南、害虫密度监测方案、防制效果评估方案、新技术、新方法和新药械引进与使用管理规定、预防杀虫灭鼠药剂污染环境管理措施等。

4.建立有服务质量保证体系，如：服务质量目标、服务形象、服务质量标准、编制质量管理体系文件、设置质量专职监督员、客户评定体系、服务信息管理系统、其它证明企业质量管理水平的证书或文件。

**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蚊、蝇、鼠、蟑螂、蚂蚁、跳蚤等4类有害生物防制服务。

2.能够对服务场所的害虫密度情况及防制效果进行监测与评估。

3.现场防制、技术人员、操作人员考核合格率达80%以上。

**六、服务质量**

1.防制操作人员服务时着装整齐，并佩带公司作业标志。

2.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，记录完整。

3.服务质量保证体系运行良好，各项规章制度、操作规程与服务质量标准等措施落实较好。

4.设有固定服务热线电话，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，对核实调查的问题采取良好的处置措施。

5.积极参与社会公益性有害生物防制活动，无欺诈、威吓、压低价格等非法和不正当竞争行为。

6.85%以上服务单位和场所的鼠及害虫密度等指标达到国家标准。

7.客户对防制效果和服务质量的满意率达到85%以上，并有相应记录。