

团体标准

T/WAPC 002.1—2024

XXXX

有害生物防制与消毒服务机构 服务能力（等级）评估 第1部分：总则

Assessment of institutions service capabilities of
pest control and disinfection——
Part 1: general provisions

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

武汉有害生物防制协会 发布

目 次

前 言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 评估原则 4

 4.1 客观公正性 4

 4.2 科学严谨性 4

 4.3 全面准确性 4

 4.4 适宜性 4

 4.5 前瞻性 4

5 基本条件 4

6 评估形式 5

 6.1 资料审查 5

 6.2 现场审核 5

7 评估流程 5

8 评估内容 5

 8.1 评估依据与范围 5

 8.2 评估指标体系 5

 8.3 评估指标与得分 5

9 评估结果及反馈 5

 9.1 评估得分 5

 9.2 等级设定 5

 9.3 结果反馈 5

10 评估时效期 5

附录 A 7

附录 B 8

附录 C 10

前 言

《有害生物防制与消毒服务机构服务能力（等级）评估》分6个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：有害生物防制；
- 第3部分：白蚁；
- 第4部分：消毒；
- 第5部分：集中空调通风系统清洗消毒；
- 第6部分：查螺灭螺

本部分为第1部分。

本文件起草单位：×××，×××。

本文件主要起草人：×××、×××。

有害生物防制与消毒服务机构服务能力（等级）评估标准

第1部分：总则

1 范围

本文件规定了各类有害生物防制与消毒服务机构能力等级评估的原则、基本条件、评估形式、评估流程、评估内容、评估结果与反馈。

本文件适用于在工商行政管理部门注册的有害生物防制、白蚁防治、消毒、集中空调通风系统清洗消毒、查螺灭螺服务机构服务能力的自我评估与外部评估。

根据行业发展需要的其他有害生物防制与消毒服务也可以纳入评估范围。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB32/T 775-2015 江苏省有害生物防制服务技术规范

WS/T 466-2014 消毒专业名词术语

T/CPCACN 001-2022 有害生物防制服务机构服务能力等级评定

T/SZPCA 001-2022 消毒服务机构能力水平等级评价条件

GB/T 50768-2012 白蚁防治工程基本术语标准

WS 10013-2023 公共场所集中空调通风系统卫生规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 有害生物防制 pest control

针对直接或间接危害人体健康、传播人类疾病和/或妨碍人们正常生活、生产的生物，包括鼠、蚊、蝇、蟑螂、家蚁、蚤、虱、蜱、螨、臭虫、白蚁等特性，采取合理的、有效的控制方法和具体措施。

[DB32/T 775-2015, 定义3.1和3.3, 有修改]

3.2 有害生物防制服务机构 pest control organization

可对室内外环境危害人体健康、影响环境和人类生活、工作、造成经济损失的有害生物进行预防和控制的盈利机构。

[T/CPCACN 001-2022有害生物防制服务机构服务能力等级评定, 3.2]

3.3 消毒 disinfection

杀灭或清除传播媒介上病原微生物，使其达到无害化的处理。

[WS/T 466-2014消毒专业名词术语, 3.38]

3.4 消毒服务企业 disinfection service company

从事经营性消毒业务或提供公益性消毒服务的组织。

[T/SZPCA 001-2022消毒服务机构能力水平等级评价条件, 3.5]

3.5 白蚁 termite

等翅目昆虫的统称，近年有分类学研究将其归入蜚蠊目。不完全变态类昆虫，无蛹期，其有翅成虫中胸和后胸各具一对膜质翅，前后翅大小基本相等、脉序相似，触角念珠状，咀嚼式口器，营群体生活，属社会性昆虫。

[GB/T 50768-2012白蚁防治工程基本术语标准，2.0.1，有修改]

3.6 白蚁防治服务单位

提供白蚁防治专业技术服务的具备法人资格的组织。

[城市房屋白蚁防治管理规定（2015年5月4日修正版），第六条，有修改]

3.7 集中空调通风系统 central air conditioning ventilation system

为使房间或封闭空间空气温度、湿度、洁净度和气流速度等参数达到设定要求，而对空气进行集中处理、输送、分配的所有设备、管道及附件、仪器仪表的总和。

[WS 10013-2023公共场所集中空调通风系统卫生规范，3.1]

3.8 服务能力等级 grade

将服务机构综合能力和整体服务水平划分为不同级别，用AAA、AA、A、B和C等表示。

[T/CPCACN 001-2022有害生物防制服务机构服务能力等级评定，3.3，有修改]

4 评估原则

包括客观公正性、科学严谨性、全面准确性、适宜性以及前瞻性。

4.1 客观公正性

评估过程应公正、公平，以客观事实为依据，独立判断，给出公正的结论。

4.2 科学严谨性

评估过程应注意方法的科学性、合理性等要求，确保得出可靠的结论或建议。

4.3 全面准确性

评估应综合考虑各种因素，涵盖服务机构的各个方面，确保得出的结论或建议是基于准确、全面的信息。

4.4 适宜性

评估内容应定期更新和完善，与时俱进，并具有足够的灵活性，能够应对不同服务机构的专业特点。

4.5 前瞻性

通过客观评估服务机构过去和现在的状况，评估人员能前瞻性的判断有害生物防制或消毒服务机构未来的发展及履行社会责任的情况。

5 基本条件

参评的有害生物防制与消毒服务机构应满足以下条件：

——依法注册登记并具有合法经营资质；

——有固定的、满足经营需要的场所；

——有完善的安全、质量、技术、施工等操作规范，有健全的人事、财务管理制度。

——专职工作人员不少于2人，具有高中以上文化程度、两年以上相关工作经历，或初中以上文化程度、三年以上相关工作经历，所有人员均接受过岗前培训；

——每年组织有害生物防制与消毒服务员进行健康体检，出具相应的健康证明或体检报告；

——为有害生物防制与消毒服务员办理社会保险或保障有害生物防制与消毒服务员自身及服务对象人身和财产安全的商业保险；

——三年内无不良诚信记录、无安全生产责任事故。

6 评估形式

资料审查与现场评估相结合；申报资料审查与现场实际核实相结合；服务企业技术人员操作考核与现场查看及人员访谈相结合。

6.1 资料审查

企业申报资料需满足基本条件。

6.2 现场审核

组织专家核实企业申报资料及人员信息、查看办公场所及库房、抽查技术人员操作、查看场所服务效果等。

7 评估流程

服务能力评估可分企业申报、受理、资料审查、现场核实与技术审查、评议、结果反馈、企业持续改进等七个程序。如未通过或者未进行前一项程序，则不得进行下一程序。企业服务能力维持、晋级或未通过再次申报均需重走评估流程。服务能力评估的具体工作流程见附录A。

8 评估内容

8.1 评估依据与范围

有害生物防制与消毒服务机构服务能力评估应依据三年内服务机构在固定资产、组织管理、队伍与能力、服务质量和社会责任等方面取得的成绩进行评估。

8.2 评估指标体系

评估指标体系应符合附录B，表头包括评分项目、分值、评估标准、评估方法、扣分及得分6项；表左侧主栏包括固定资产、组织管理、队伍及能力、服务质量、社会责任5部分，可不限于所涵盖的内容。有害生物防制、白蚁防治、消毒、集中空调通风系统清洗消毒、查螺灭螺等不同服务等级评估可根据发展需要，将评估指标体系细化制成多表。

8.3 评估指标与得分

评估指标逐项赋分，用分值量化形式评估申报企业的得分情况。

9 评估结果及反馈

9.1 评估得分

评估得分由专家对企业的固定资产、组织管理、队伍与能力、服务质量和社会责任5部分的得分相加所得。不符合本文件第5章规定基本条件的，不得分。

9.2 等级设定

根据有害生物防制、白蚁防治、消毒、集中空调通风系统清洗消毒、查螺灭螺的服务类型发展需要确定评估等级，不同等级的设定可作阶段性调整。

9.3 结果反馈

协会将向申报企业反馈服务能力等级评估结果，必要时用雷达图形式告知企业，使之掌握需持续性改进的方向。

固定资产、组织管理、队伍与能力、服务质量和社会责任每项得分按照5分制折算，雷达图表达应符合附录C。

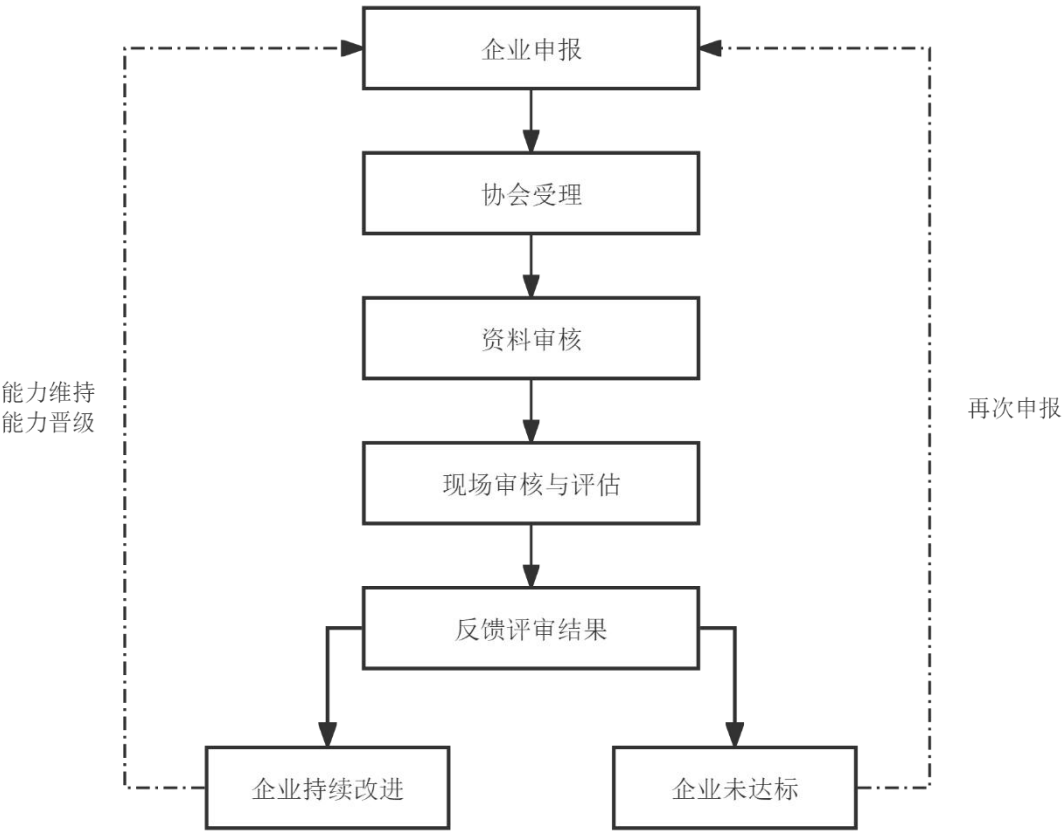
10 评估时效期

企业获评服务能力的时效期定为三年。

附录 A

(规范性)

有害生物防制与消毒服务机构服务能力（等级）评估流程



附录 B

(规范性)

有害生物防制与消毒服务机构服务能力（等级）评估指标体系

评分项目			分值	评估标准	评估方法	扣分情况		得分
						扣分	扣分理由	
1. 固定资产	1.1 注册资金或企业资产	注册资金或年度财务审计报告的企业资产						
	1.2 工作场所	办公场所、面积、功能分区和布局等						
	1.3 办公设备	办公设备类别及齐全程度						
	1.4 药械库房	独立库房面积及药械安全存放情况						
	1.5 药剂配备	满足一定周期、不同环境及对象使用需求的药剂及配置工具						
	1.6 器械配备	满足不同环境及对象使用需求的器械、防护用品等						
	1.7 服务用车	在岗且检验合格的服务机动车辆情况						
2. 组织管理	2.1 人员管理	有全体员工详细信息的花名册，各类人员分工明确，必须明确有项目负责人、仓库管理人员、财务人员等						
	2.2 服务单位管理	服务单位档案、服务合同、现场服务的痕迹资料等						
	2.3 库房管理	管理人员信息、库房布局及药械分门别类放置情况						
	2.4 器械管理	器械登记信息及维护保养情况						
	2.5 药剂管理	药剂登记信息、进出记录台账、药剂证件等						
	2.6 资料情况	公司管理规章制度、药械使用方法、现场操作规程、服务质量控制措施、废弃药剂处理办法、服务满意度回访记录等						
3. 队伍及能力	3.1 经营状况	企业经营状况良好，有一定流动资金。						
	3.2 服务能力	近2年服务营业额达到一定标准，具备承接一项或多项有害生物防制或消毒服务的能力						
	3.3 人员配备	企业总人数及各类人员数量和登记信息						

	3.4 技术人员	学历、技术职称等						
	3.5 操作人员	工作年限、技术职称等						
	3.6 学习培训	组织内部培训及接受外部培训的痕迹资料						
4. 服务质量	4.1 文明服务	有无重大责任事故、企业信用状态、工作人员持证上岗等						
	4.2 质量控制	专兼职管理人员、固定服务投诉热线、现场施工质量控制措施等						
	4.3 服务满意度	服务单位综合满意度调查						
5. 社会责任	5.1 应急响应	突发事件中提供应急服务、公益捐款、获得政府及行政部门表彰及奖励等						
	5.2 公益服务	参加公益活动、提供免费服务等						
	5.3 科普宣传	举办讲座、发放宣传资料等方式，向公众普及专业知识。						
	5.4 环境保护	关注环境保护，采用环保型药品和器械，减少对环境的污染和破坏。						

注：

- 1. 各专业相应管理组织秘书处可结合实际工作、专业发展趋势对评估指标体系的表头、表左侧主栏列出的内容进行调整和细化；
- 2. 依据各专业不同服务等级评估发展的需要，评估指标体系可细化制成多表。

附录 C

(资料性)

有害生物防制与消毒服务机构服务能力（等级）评估指标雷达图

评估得分包括固定资产、组织管理、队伍与能力、服务质量和社会责任5部分，每项得分折算成5分制，如固定资产满分20分，评估得分14.5分，则折算方式为： $14.5/20 \times 5 = 3.6$ 分，以此类推。5部分分值均折算完毕后，通过Excel制作雷达图。

