

# 团体标准

T/WPCA 002.5—2025  
XXXX

## 有害生物防制与消毒服务机构 服务水平（等级）评估标准 第5部分：集中空调通风系统清洗消毒

Assessment of Service Levels (Grades) for Pest Control and Disinfection Institutions  
- Part 5: Cleaning and Disinfection of Central Air Conditioning Ventilation  
Systems

（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 ..... 3

5 基本条件 ..... 3

6 评估形式 ..... 3

7 评估流程 ..... 3

8 评估内容 ..... 3

    8.1 评估依据与范围 ..... 3

    8.2 评估指标体系 ..... 3

9 评估结果及反馈 ..... 4

    9.1 评估得分 ..... 4

    9.2 等级设定 ..... 4

    9.3 结果反馈 ..... 4

10 评估时效期 ..... 4

附录 A ..... 5

附录 B ..... 6

附录 C ..... 22

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是T/WPCA 002《有害生物防制与消毒服务机构服务水平（等级）评估》的第5部分。T/WPCA 002包括以下6个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：有害生物防制；
- 第3部分：白蚁防治；
- 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

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由武汉有害生物防制协会提出并归口。

本文件主要起草单位：华中科技大学同济医学院公共卫生学院、武汉有害生物防制协会。

本文件参与起草单位：武汉市疾病预防控制中心、湖北省疾病预防控制中心、武汉白雪人环保科技有限公司、武汉韵丰科技发展有限公司、武汉中建天创环境工程有限公司。

本部分主要起草人：唐非、刘洪秀、许慧琼、龚林、张天宝、沈先涛、施维、吴国定、杨生彪、张育娟、吴丰佐、肖显赫、周于、郑睿智、黄韵。

# 有害生物防制与消毒服务机构服务水平（等级）评估标准

## 第5部分：集中空调通风系统清洗消毒

### 1 范围

本部分规定了集中空调通风系统清洗消毒服务机构服务水平等级评估的原则、基本条件、评估形式、评估流程、评估内容、评估结果与反馈。

本部分适用于在市场监督管理部门注册的集中空调通风系统清洗消毒服务机构，对其服务水平的自我评估与行业主管部门或权威专业机构评估。

根据行业发展的实际需求，新出现的与集中空调通风系统清洗消毒紧密相关的服务，在经过市场监督管理局或武汉有害生物防制协会评估认可后，也可纳入本评估范围。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

T/WPCA 001-2025 有害生物防制与消毒服务行业团体标准化工作指南

T/WPCA 002.1-2025 有害生物防制与消毒服务机构服务水平（等级）评估 第1部分：总则

### 3 术语和定义

参照 T/WPCA 002.1-2025 有害生物防制与消毒服务机构服务水平（等级）评估 第1部分：总则。

### 4 评估原则

参照T/WPCA 002.1-2025 有害生物防制与消毒服务机构服务水平（等级）评估 第1部分：总则。

### 5 基本条件

参照T/WPCA 002.1-2025 有害生物防制与消毒服务机构服务水平（等级）评估 第1部分：总则。

### 6 评估形式

参照T/WPCA 002.1-2025 有害生物防制与消毒服务机构服务水平（等级）评估 第1部分：总则。

### 7 评估流程

参照T/WPCA 002.1-2025 有害生物防制与消毒服务机构服务水平（等级）评估 第1部分：总则。

### 8 评估内容

评估内容见附录A。

#### 8.1 评估依据与范围

经营性有害生物防制与消毒服务机构（以下简称服务机构）服务水平评估主要依据三年内服务机构的机构资产、人力资源、组织管理、服务能力和社会责任等进行评估。

## 8.2 评估指标体系

评估指标体系见附录B，主要包括：考核内容、标准、标准分、评分标准、考核方法；

评估指标逐项赋分，用分值量化形式评估申报服务机构的得分情况。

## 9 评估结果及反馈

### 9.1 评估得分

评估得分由专家对服务机构的机构资产、人力资源、组织管理、服务能力和社会责任5部分的得分相加所得。

### 9.2 等级设定

根据服务机构对集中空调通风系统清洗消毒的服务类型及发展需要确定其集中空调通风系统清洗消毒服务水平（等级），暂定为A、B、C三个等级，不同等级的设定可作阶段性调整，内容见附录B。

### 9.3 结果反馈

行业协会办公室应向申报服务机构反馈集中空调通风系统清洗消毒服务水平（等级）评估结果；可采用雷达图形式告知申报服务机构，使之了解存在的问题，明确需持续性改进的方向。雷达图分析与评估方法见附录C，机构资产、人力资源、组织管理、服务能力和社会责任每项得分按照5分制折算。

集中空调通风系统清洗消毒服务水平（等级）评估结果可通过协会官网等渠道公示2周，无异（疑）议则评估结果即为申报服务机构的集中空调通风系统清洗消毒服务水平（等级）。

## 10 评估时效期

对服务机构集中空调通风系统清洗消毒服务水平（等级）评估的时效期一般为三年。

## 附录 A

### 有害生物防制与消毒服务机构集中空调通风系统清洗消毒服务水平（等级）评估流程

参照 T/WPCA 002.1-2025 有害生物防制与消毒服务机构服务水平（等级）评估 第 1 部分：总则，附录 A。

## 附录 B

## 有害生物防制与消毒服务机构集中空调通风系统清洗消毒服务水平（等级）评估指标体系

## 集中空调通风系统清洗消毒服务水平（等级）A 级（总得分 90 分以上，颁发本级资质证书）

考核内容	标准	标准分	评分标准	考核方法
<b>一、机构资产</b>		<b>32</b>		
企业资金或资产	注册资金≥200 万元。	2	必达标。	查阅本地区工商营业执照（不含全国连锁）。
办公场所	（1）固定的办公场所面积≥100 m <sup>2</sup> ,具有清洗检测实验室（满足 WS/T395 中质量管理体系、积尘量检验设备等相关要求）、25 m <sup>2</sup> 以上独立的消毒检测实验室（有冰箱、培养箱、压力蒸汽灭菌器、II 级生物安全柜等微生物检测设备）。	4	必达标。	查看工作场所现场及房产证或租赁合同（合同 1 年以上）。
	（2）办公场所功能健全、布局合理，有实验室、档案柜等。	2	功能不全扣 1 分，布局不合理扣 1 分。	查看工作场所现场。
办公设备	（1）有办公固定电话（不包括手机）。	1	没有安装扣 1 分。	现场抽查。
	（2）有办公使用的电脑 6 台。	2	少 1 台扣 0.5 分。	现场抽查。
	（3）有办公使用的打印机、投影设备（尺寸不小于 55 英寸）。	1	少 1 种 0.5 分。	现场抽查。
库房设置	（1）独立的药械库房面积≥100 m <sup>2</sup> （药剂、器械器具分室存放）；药械摆放整齐、有序，符合安全存放要求。	5	面积每少 10 m <sup>2</sup> 扣 1 分，药械未分设库房扣 2 分，药械摆放不符合安全存放要求，每发现 1 处扣 0.5 分。	查房产证或房屋租赁合同，查看库房现场。
药 剂	配备适合不同场所和环境使用的药剂。消毒剂≥4 种剂型，每种≥5kg，其中 1 种≥20kg。	5	必达标。	查看库房药剂和购买发票等。



考核内容	标准	标准分	评分标准	考核方法
	有天平仪或电子秤、量杯、量筒、吸管、配制容器等（计量容器需有校准证）。	2	缺 1 种扣 0.5 分。	现场抽查。
器 械	配备有与其技术水平和服务水平相适应的专用清洗消毒器械。风管清洗机器人≥6 台；捕集装置（风量 4000m <sup>3</sup> /h）≥6 台，捕集装置（风量 8000m <sup>3</sup> /h）≥2 台；手持式风管清洗装置≥6 套，原型风管清洗装置≥2 套，非水平风管清洗装置≥3 套；空气压缩机≥6 台，风管开孔器（机）≥9 台，空调部件清洗装置≥6 套；风管消毒装置≥2 套，超低容量喷雾机≥4 台，常量机动喷雾器≥1 台，背负或手提式喷雾器≥4 台。	6	必达标。	查看库房器械和购买发票等。
服务用车	有公司 logo 的清洗消毒服务专用机动车≥2 辆。	2	必达标。	查看车辆和购买发票、行车证。
<b>二、人力资源</b>		<b>24</b>		
服务能力	连续 2 年每年营业金额≥300 万元。	5	必达标。	近 2 年本地区的集中空调通风系统清洗消毒服务专项营业额看合同和账目。（查企业所得税年度纳税申报表）多种经营的必须在合同中标明集中空调通风系统清洗消毒服务经费，否则不计分。
人员配备	（1）单位缴纳社保人员总数≥20 人。	2	必达标。	查看人员管理档案和社保证明等。
	（2）有全体员工的花名册（包括姓名、性别、出生年月、文化程度、从业年限、资格证等级等）。	1	每缺一名人员扣 0.1 分，每缺一项扣 0.2 分。	查阅相关资料。
技术/操作人员	（1）管理和技术人员≥3 人。	2	少 1 人扣 0.5 分。	实地见人员，看证书，人员管理档案，合同等。
	（2）技术人员至少 2 人具有相关专业（公共卫生、卫生检验、工程技术、空调通风、仪器仪表等）本科以上学历或高级技术职称，从事集中空调通风系统清洗消毒工作 5 年以上；并经专业机构培训取得合格证或职业资格证书。	4	必达标。	实地见人员，看证书，人员管理档案，合同等。
	（3）清洗消毒操作人员≥14 人，其中至少 8 人从事集中	2	必达标。	见人员、证书、人员管理档案、合同等。

考核内容	标准	标准分	评分标准	考核方法
	空调通风系统清洗消毒工作 3 年以上。			
	(4) 至少 14 人持有《有害生物防制员》职业资格证(1 证 1 单位并在协会注册)，其中至少 2 人取得高级证，4 人取得中级证。	6	必达标。	查阅相关资格证书、与鉴定部门核实。
专业知识与技能/操作考核	所有人员熟悉相关制度，掌握本岗位工作流程和操作技能。	2	1 人不合格扣 0.5 分。	现场抽查 4 名(抽签答题)。
<b>三、组织管理</b>		<b>20</b>		
机构建设	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	人员未分工扣 2 分，分工不明确扣 1 分。	查阅相关资料和现场抽查。
人员管理	每年接受专业技术机构组织的相关专业继续教育学习 ≥3 人；本单位每月组织全体业务人员学习(有本单位或外聘讲师) ≥2 学时。学习情况应有完整记录(讲课人、内容、签到等)。外出参加学习交流，有通知，培训内容、照片。	2	未参加专业机构培训学习扣 1 分，人数不足扣 0.5 分；本单位组织学习学时不足扣 0.5 分，记录不完整扣 0.5 分，无本单位或外聘讲师扣 0.5 分。	查阅相关学习记录资料。
服务管理	(1) 详细的服务单位管理档案(包括服务单位名称、地址、联系电话、联系人、服务项目、月服务频率、签订合同时间等)。	1	无服务单位管理档案扣 1 分，档案不齐扣 0.3 分，实行电脑管理加 0.5 分。	现场抽查相关资料。
	(2) 规范和完整的服务合同书。	1	无服务合同书扣 1 分，合同不规范扣 0.5 分，合同不完善扣 0.2 分。	查阅合同书。
库房管理	(1) 完善的仓库管理制度(包含器械管理制度、药剂管理制度)，并上墙。	1	无制度扣 1 分，不完善扣 0.5 分，未上墙扣 0.5 分。	查阅相关资料。
	(2) 仓库有专人管理，药械有出入库登记。	1	无登记不得分，不完善扣 0.5 分。	查阅相关资料。
	(3) 药械存放分类上架，无交叉存放，有标志。	3	无分类扣 1 分，无上架扣 1 分，有交叉存放扣 1 分，无标志扣 0.5 分。	现场抽查。
器械管理	(1) 有器械登记表(包括名称、型号、厂名、价格、使用时间及良好状况等)。	1	无登记扣 1 分，登记不齐扣 0.5 分。	查阅相关资料。

考核内容	标准	标准分	评分标准	考核方法
	(2) 有器械维修保养记录。	1	无维修保养记录扣 1 分，记录不齐扣 0.5 分。	查阅相关资料。
药剂管理	(1) 有药剂登记表（包括名称、剂型、有效成分和含量、产品证照号等）；各药剂应有“三证”，无过期药剂；不使用或慎用国家禁限用药剂。	3	无药剂登记表 1 分，登记不齐扣 0.5 分；发现 1 种无“三证”或过期药剂扣 0.5 分，发现国家禁用药剂扣 2 分。	查阅相关资料，查验库房药剂和现场用药。
	(2) 药剂安全存放与管理。	1	未安全存放扣 0.5 分，无管理扣 0.5 分	现场查看库房。
信息化管理	(1) 各类人员工作职责；	3	每少 1 类扣 0.5 分。	查阅相关资料。
	(2) 人力资源（含人员聘用、劳动保护、安全与奖惩等）、财务管理等规章制度；			
	(3) 现场施工操作规范；			
	(4) 器械管理和使用制度（含设施设备维护与保养制度）；			
	(5) 药剂管理和使用制度；			
	(6) 员工继续教育与培训制度；			
	(7) 服务质量投诉管理制度。			
<b>四、服务能力</b>		<b>24</b>		
资质、施工安全证书等	(1) 证照齐全（工商营业执照、PCO 服务资质证摆放在醒目位置）。	1	每缺一项扣 0.5 分，未上墙扣 0.5 分。	现场抽查。
	(2) 遵章守法，公平竞争，无违反行业管理规章行为。	1	有违反行为，每次扣 0.5 分。	现场抽查。
	(3) 从业人员着装统一，佩带工作证（胸牌），文明施工。	1	每缺一项扣 0.5 分。	现场抽查。

考核内容	标准	标准分	评分标准	考核方法
	(4) 有适合春夏不同季节的工作服（有公司 logo）。	1	少 1 季扣 0.5 分，无 logo 扣 0.5 分。	现场抽查。
	(5) 有工作帽、口罩、鞋。	1	少 1 种 0.5 分。	现场抽查。
	(6) 有防护手套、防护眼镜、胶鞋、防水围裙、带呼吸器的防毒面具。	1	少 1 种 0.5 分。	现场抽查。
质量控制	(1) 每个项目有完整规范的清洗消毒施工方案。	2	无施工方案扣 2 分，施工方案不完整扣 1 分，施工方案不规范扣 1 分	查监测记录。
	(2) 每个项目清洗消毒服务操作记录填写完整（包括：清洗消毒场所、区域、清洗消毒方法、所用药剂及器械、使用浓度与剂量、清洗消毒效果和服务单位意见等）	2	无记录扣 2 分；记录不全，每缺 1 项扣 0.2 分。	查看施工作业记录。
	(3) 每个项目完成后必须有书面的服务总结报告，反馈给服务单位并留存。	2	无书面总结扣 2 分，未反馈给服务单位扣 1 分。	查看记录、评估报告。
	(4) 接受相关管理部门检查达标；有委托第三方检验机构清洗消毒质量“检验报告”	2	其中有一个单位有一项不达标扣 1 分，被区以上通报扣 2 分；无相应“检验报告”扣 1 分	查阅相关资料。
	(5) 有服务单位投诉及时处理的记录。	2	有效的服务单位投诉一次扣 1 分，未及时处理扣 1 分。	查阅相关资料及询问服务单位。
服务效果	随机抽查服务单位。	8	按现场效果考核表评分（每单位满分为 4 分，其中现场效果 3 分，满意度 1 分）。	现场抽查 2 个服务单位。
服务满意度	服务单位综合满意度调查。			
<b>五、社会责任</b>		<b>?</b>		
劳动保护	为员工购买社会保险、人身和财产安全的商业保险等情况		针对 AA 等级以上级别设定的指标	
应急响应	突发事件中提供应急服务（响应时间、完成程度等）、获得政府及行业相关表彰及奖励等情况		主要针对复审、晋级的而设定的指标	
环境保护	关注环境保护，采用环境友好型药剂和器械，减少对环境的污染和破坏			

考核内容	标准	标准分	评分标准	考核方法
企业信用与行业贡献	企业履行诚信承诺，信用评价良好；参与本行业建设与发展，有一定贡献，有相关证明材料		针对 AA 等级以上级别设定的指标	
公益服务	参加扶贫、捐助、残障及孤老支持、公益倡导、免费服务等公益活动			
科普宣传	通过举办讲座、发放宣传资料等方式，向社会公众普及、传播专业知识		主要针对复审、晋级的而设定的指标	

## 集中空调通风系统清洗消毒服务水平（等级）B级（总得分 80 分以上，颁发本级资质证书）

考核内容	标准	标准分	评分标准	考核方法
<b>一、机构资产</b>		<b>32</b>		
企业资金或资产	注册资金≥50 万元。	2	必达标。	查阅本地区工商营业执照（不含全国连锁）。
办公场所	（1）固定的办公场所面积≥40 m <sup>2</sup> ,具有清洗检测实验室或有与相关实验室的检测协议。	4	必达标。	查看工作场所现场及房产证或租赁合同（合同 1 年以上）。
	（2）办公场所功能健全、布局合理，有实验室、档案柜等。	2	功能不全扣 1 分，布局不合理扣 1 分。	查看工作场所现场。
办公设备	（1）有办公固定电话（不包括手机）。	1	没有安装扣 1 分。	现场抽查。
	（2）有办公使用的电脑 2 台。	2	少 1 台扣 0.5 分。	现场抽查。
	（3）有办公使用的打印机、投影设备（尺寸不小于 55 英寸）。	1	少 1 种 0.5 分。	现场抽查。
库房设置	独立的药械库房面积≥40 m <sup>2</sup> （药剂、器械器具分室存放）；药械摆放整齐、有序，符合安全存放要求。	5	面积每少 10 m <sup>2</sup> 扣 1 分，药械未分设库房扣 2 分，药械摆放不符合安全存放要求，每发现 1 处扣 0.5 分。	查房产证或房屋租赁合同，查看库房现场。
药 剂	配备适合不同场所和环境使用的药剂。消毒剂≥3 种剂型，每种≥5kg。	5	必达标。	查看库房药剂和购买发票等。
	有天平仪或电子秤、量杯、量筒、吸管、配制容器等（计量容器需有校准证）。	2	缺 1 种扣 0.5 分。	现场抽查。
器 械	配备有与其技术水平和服务水平相适应的专用清洗消毒器械。风管清洗机器人≥2 台；捕集装置≥2 台；手持式风管清洗装置≥2 套，非水平风管清洗装置≥1 套；空气压缩机≥2 台，风管开孔器（机）≥3 台，空调部件清洗装置≥2 套；超低容量喷雾机≥2 台，常量喷雾器≥4 台。	6	必达标。	查看库房器械和购买发票等。
服务用车	有公司 logo 的清洗消毒服务专用机动车≥2 辆。	2	必达标。	查看车辆和购买发票、行车证。
<b>二、人力资源</b>		<b>24</b>		

考核内容	标准	标准分	评分标准	考核方法
服务能力	上一年度营业金额≥50 万元。	5	必达标。	近 2 年本地区的集中空调通风系统清洗消毒服务专项营业额看合同和账目。 (查企业所得税年度纳税申报表)多种经营的必须在合同中注明集中空调通风系统清洗消毒服务经费, 否则不计分。
人员配备	(1) 单位人员总数≥8 人。	2	必达标。	查看人员管理档案和社保证明等。
	(2) 有全体员工的花名册(包括姓名、性别、出生年月、文化程度、从业年限、资格证等级等)。	1	每缺一名人员扣 0.1 分, 每缺一项扣 0.2 分。	查阅相关资料。
技术/操作人员	(1) 管理和技术人员≥2 人。	2	少 1 人扣 0.5 分。	实地见人员, 看证书, 人员管理档案, 合同等。
	(2) 技术人员至少 1 人具有相关专业(公共卫生、卫生检验、工程技术、空调通风、仪器仪表等)本科以上学历或高级技术职称, 从事集中空调通风系统清洗消毒工作 3 年以上; 并经专业机构培训取得合格证或职业资格证书。	4	必达标。	实地见人员, 看证书, 人员管理档案, 合同等。
	(3) 清洗消毒操作人员≥6 人, 其中至少 2 人从事集中空调通风系统清洗消毒工作 3 年以上。	2	必达标。	见人员、证书、人员管理档案、合同等。
	(4) 至少 6 人持有《有害生物防制员》职业资格证书(1 证 1 单位并在协会注册), 其中至少 2 人取得中级证。	6	必达标。	查阅相关资格证书、与鉴定部门核实。
专业知识与技能/操作考核	所有人员熟悉相关制度, 掌握本岗位工作流程和操作技能。	2	1 人不合格扣 0.5 分。	现场抽查 4 名(抽签答题)。
<b>三、组织管理</b>		<b>20</b>		
机构建设	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	人员未分工扣 2 分, 分工不明确扣 1 分。	查阅相关资料和现场抽查。
人员管理	人员有接受专业技术机构组织的相关专业继续教育学习, 本单位每季度组织全体业务人员学习≥1 次。学习情况应有完整记录(讲课人、内容、签到等)。	2	未参加专业机构培训学习扣 1 分, 无本单位业务学习扣 1 分, 记录不完整扣 0.5 分。	查阅相关学习记录资料。

考核内容	标准	标准分	评分标准	考核方法
服务管理	(1) 详细的服务单位管理档案(包括服务单位名称、地址、联系电话、联系人、服务项目、月服务频率、签订合同时间等)。	1	无服务单位管理档案扣 1 分, 档案不齐扣 0.3 分, 实行电脑管理加 0.5 分。	现场抽查相关资料。
	(2) 规范和完整的服务合同书。	1	无服务合同书扣 1 分, 合同不规范扣 0.5 分, 合同不完善扣 0.2 分。	查阅合同书。
库房管理	(1) 完善的仓库管理制度(包含器械管理制度、药剂管理制度), 并上墙。	1	无制度扣 1 分, 不完善扣 0.5 分, 未上墙扣 0.5 分。	查阅相关资料。
	(2) 仓库有专人管理, 药械有出入库登记。	1	无登记不得分, 不完善扣 0.5 分。	查阅相关资料。
	(3) 药械存放分类上架, 无交叉存放, 有标志。	3	无分类扣 1 分, 无上架扣 1 分, 有交叉存放扣 1 分, 无标志扣 0.5 分。	现场抽查。
器械管理	(1) 有器械登记表(包括名称、型号、厂名、价格、使用时间及良好状况等)。	1	无登记扣 1 分, 登记不齐扣 0.5 分。	查阅相关资料。
	(2) 有器械维修保养记录。	1	无维修保养记录扣 1 分, 记录不齐扣 0.5 分。	查阅相关资料。
药剂管理	(1) 有药剂登记表(包括名称、剂型、有效成分和含量、产品证照号等); 各药剂应有“三证”, 无过期药剂; 不使用或慎用国家禁限用药剂。	3	无药剂登记表 1 分, 登记不齐扣 0.5 分; 发现 1 种无“三证”或过期药剂扣 0.5 分, 发现国家禁限用药剂扣 2 分。	查阅相关资料, 查验库房药剂和现场用药。
	(2) 药剂安全存放与管理。	1	未安全存放扣 0.5 分, 无管理扣 0.5 分	现场查看库房。
信息化管理	(1) 各类人员工作职责;	3	每少 1 类扣 0.5 分。	查阅相关资料。
	(2) 人力资源(含人员聘用、劳动保护、安全与奖惩等)、财务管理等规章制度;			
	(3) 现场施工操作规范;			
	(4) 器械管理和使用制度(含设施设备维护与保养制度);			



考核内容	标准	标准分	评分标准	考核方法
	(5)药剂管理和使用制度；			
	(6)员工继续教育与培训制度；			
	(7) 服务质量投诉管理制度。			
<b>四、服务能力</b>		<b>24</b>		
资质、施工安全证书等	(1) 证照齐全（工商营业执照、PCO 服务资质证摆放在醒目位置）。	1	每缺一项扣 0.5 分，未上墙扣 0.5 分。	现场抽查。
	(2) 遵章守法，公平竞争，无违反行业管理规章制度。	1	有违反行为，每次扣 0.5 分。	现场抽查。
	(3) 从业人员着装统一，佩带工作证（胸牌），文明施工。	1	每缺一项扣 0.5 分。	现场抽查。
	(4) 有适合春夏不同季节的工作服（有公司 logo）。	1	少 1 季扣 0.5 分，无 logo 扣 0.5 分。	现场抽查。
	(5) 有工作帽、口罩、鞋。	1	少 1 种 0.5 分。	现场抽查。
	(6) 有防护手套、防护眼镜、胶鞋、防水围裙、带呼吸器的防毒面具。	1	少 1 种 0.5 分。	现场抽查。
质量控制	(1) 每个项目完整规范的清洗消毒施工方案。	2	无施工方案扣 2 分，施工方案不完整扣 1 分，施工方案不规范扣 1 分	查监测记录。
	(2) 每个项目清洗消毒服务操作记录填写完整（包括：清洗消毒场所、区域、清洗消毒方法、所用药剂及器械、使用浓度与剂量、清洗消毒效果和服务单位意见等）	2	无记录扣 2 分；记录不全，每缺 1 项扣 0.2 分。	查看施工作业记录。

考核内容	标准	标准分	评分标准	考核方法
	(3) 每个项目完成后必须有书面的服务总结报告, 反馈给服务单位并留存。	2	无书面总结扣 2 分, 未反馈给服务单位扣 1 分。	查看记录、评估报告。
	(4) 接受相关管理部门检查达标; 有委托第三方检验机构清洗消毒质量“检验报告”	2	其中有一个单位有一项不达标扣 1 分, 被区以上通报扣 2 分; 无相应“检验报告”扣 1 分	查阅相关资料。
	(5) 有服务单位投诉及时处理的记录。	2	有效的服务单位投诉一次扣 1 分, 未及时处理扣 1 分。	查阅相关资料及询问服务单位。
服务效果	随机抽查服务单位。	8	按现场效果考核表评分(每单位满分为 4 分, 其中现场效果 3 分, 满意度 1 分)。	现场抽查 2 个服务单位。
服务满意度	服务单位综合满意度调查。			
<b>五、社会责任</b>		?		
劳动保护	为员工购买社会保险、人身和财产安全的商业保险等情况		针对 AA 等级以上级别设定的指标	
应急响应	突发事件中提供应急服务(响应时间、完成程度等)、获得政府及行业相关表彰及奖励等情况		主要针对复审、晋级的而设定的指标	
环境保护	关注环境保护, 采用环境友好型药剂和器械, 减少对环境的污染和破坏			
企业信用与行业贡献	企业履行诚信承诺, 信用评价良好; 参与本行业建设与发展, 有一定贡献, 有相关证明材料		针对 AA 等级以上级别设定的指标	
公益服务	参加扶贫、捐助、残障及孤老支持、公益倡导、免费服务等公益活动			
科普宣传	通过举办讲座、发放宣传资料等方式, 向社会公众普及、传播专业知识		主要针对复审、晋级的而设定的指标	

## 集中空调通风系统清洗消毒服务水平（等级）C 级（总得分 80 分以上，颁发本级资质证书）

考核内容	标准	标准分	评分标准	考核方法
<b>一、机构资产</b>		<b>32</b>		
企业资金或资产	注册资金≥10 万元。	2	必达标。	查阅本地区工商营业执照（不含全国连锁）。
办公场所	（1）固定的办公场所面积≥25 m²。	4	必达标。	查看工作场所现场及房产证或租赁合同（合同 1 年以上）。
	（2）办公场所功能健全、布局合理，有实验室、档案柜等。	2	功能不全扣 1 分，布局不合理扣 1 分。	查看工作场所现场。
办公设备	（1）有办公固定电话（不包括手机）。	1	没有安装扣 1 分。	现场抽查。
	（2）有办公使用的电脑 1 台。	2	少 1 台扣 0.5 分。	现场抽查。
	（3）有办公使用的打印机、投影设备（尺寸不小于 55 英寸）。	1	少 1 种 0.5 分。	现场抽查。
库房设置	独立的药械库房面积≥25 m²（药剂、器械器具分室存放）；药械摆放整齐、有序，符合安全存放要求。	5	面积每少 10 m²扣 1 分，药械未分设库房扣 2 分，药械摆放不符合安全存放要求，每发现 1 处扣 0.5 分。	查房产证或房屋租赁合同，查看库房现场。
药 剂	配备适合不同场所和环境使用的药剂。消毒剂≥2 种剂型，每种≥5kg。	5	必达标。	查看库房药剂和购买发票等。
	有天平仪或电子秤、量杯、量筒、吸管、配制容器等（计量容器需有校准证）。	2	缺 1 种扣 0.5 分。	现场抽查。
器 械	配备有与其技术水平和服务水平相适应的专用清洗消毒器械。风管清洗机器人≥1 台；捕集装置≥1 台；风管清洗装置≥1 套；空气压缩机≥1 台，风管开孔器（机）≥1 台，空调部件清洗装置≥1 套；超低容量喷雾机≥1 台，常量喷雾器≥2 台。	6	必达标。	查看库房器械和购买发票等。
服务用车	有公司 logo 的清洗消毒服务专用机动车。	2	无清洗消毒服务专用机动车扣 2 分，无 logo 扣 1 分。	查看车辆和购买发票、行车证。
<b>二、人力资源</b>		<b>24</b>		

考核内容	标准	标准分	评分标准	考核方法
服务能力	上一年度营业金额≥50 万元。	5	必达标。	近 2 年本地区的集中空调通风系统清洗消毒服务专项营业额看合同和账目。 (查企业所得税年度纳税申报表)多种经营的必须在合同中标明集中空调通风系统清洗消毒服务经费, 否则不计分。
人 员	(1) 单位人员总数≥4 人。	2	必达标。	查看人员管理档案和社保证明等。
	(2) 有全体员工的花名册(包括姓名、性别、出生年月、文化程度、从业年限、资格证等级等)。	1	每缺一名人员扣 0.1 分, 每缺一项扣 0.2 分。	查阅相关资料。
技术/操作人员	(1) 管理和技术人员≥1 人。	2	少 1 人扣 0.5 分。	实地见人员, 看证书, 人员管理档案, 合同等。
	(2) 技术人员至少 1 人具有相关专业(公共卫生、卫生检验、工程技术、空调通风、仪器仪表等)本科以上学历或高级技术职称, 从事集中空调通风系统清洗消毒工作 3 年以上; 并经专业机构培训取得合格证或职业资格证。	4	必达标。	实地见人员, 看证书, 人员管理档案, 合同等。
	(3) 清洗消毒操作人员≥3 人。	2	必达标。	见人员、证书、人员管理档案、合同等。
	(4) 至少 3 人持有《有害生物防制员》职业资格证(1 证 1 单位并在协会注册)。	6	必达标。	查阅相关资格证书、与鉴定部门核实。
专业知识与技能/操作考核	所有人员熟悉相关制度, 掌握本岗位工作流程和操作技能。	2	1 人不合格扣 0.5 分。	现场抽查 4 名(抽签答题)。
<b>三、组织管理</b>		<b>20</b>		
机构建设	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	人员未分工扣 2 分, 分工不明确扣 1 分。	查阅相关资料和现场抽查。
人员管理	人员有接受专业技术机构组织的相关专业继续教育学习, 本单位每季度组织全体业务人员学习≥1 次。学习情况应有完整记录(讲课人、内容、签到等)。	2	未参加专业机构培训学习扣 1 分, 无本单位业务学习扣 1 分, 记录不完整扣 0.5 分。	查阅相关学习记录资料。

考核内容	标准	标准分	评分标准	考核方法
服务管理	(1) 详细的服务单位管理档案(包括服务单位名称、地址、联系电话、联系人、服务项目、月服务频率、签订合同时间等)。	1	无服务单位管理档案扣 1 分, 档案不齐扣 0.3 分, 实行电脑管理加 0.5 分。	现场抽查相关资料。
	(2) 规范和完整的服务合同书。	1	无服务合同书扣 1 分, 合同不规范扣 0.5 分, 合同不完善扣 0.2 分。	查阅合同书。
库房管理	(1) 完善的仓库管理制度(包含器械管理制度、药剂管理制度), 并上墙。	1	无制度扣 1 分, 不完善扣 0.5 分, 未上墙扣 0.5 分。	查阅相关资料。
	(2) 仓库有专人管理, 药械有出入库登记。	1	无登记不得分, 不完善扣 0.5 分。	查阅相关资料。
	(3) 药械存放分类上架, 无交叉存放, 有标志。	3	无分类扣 1 分, 无上架扣 1 分, 有交叉存放扣 1 分, 无标志扣 0.5 分。	现场抽查。
器械管理	(1) 有器械登记表(包括名称、型号、厂名、价格、使用时间及良好状况等)。	1	无登记扣 1 分, 登记不齐扣 0.5 分。	查阅相关资料。
	(2) 有器械维修保养记录。	1	无维修保养记录扣 1 分, 记录不齐扣 0.5 分。	查阅相关资料。
药剂管理	(1) 有药剂登记表(包括名称、剂型、有效成分和含量、产品证照号等); 各药剂应有“三证”, 无过期药剂; 不使用或慎用国家禁限用药剂。	3	无药剂登记表 1 分, 登记不齐扣 0.5 分; 发现 1 种无“三证”或过期药剂扣 0.5 分, 发现国家禁限用药剂扣 2 分。	查阅相关资料, 查验库房药剂和现场用药。
	(2) 药剂安全存放与管理。	1	未安全存放扣 0.5 分, 无管理扣 0.5 分	现场查看库房。
信息化管理	(1) 各类人员工作职责;	3	每少 1 类扣 0.5 分。	查阅相关资料。
	(2) 人力资源(含人员聘用、劳动保护、安全与奖惩等)、财务管理等规章制度;			
	(3) 现场施工操作规范;			
	(4) 器械管理和使用制度(含设施设备维护与保养制度);			

考核内容	标准	标准分	评分标准	考核方法
	(5)药剂管理和使用制度；			
	(6)员工继续教育与培训制度；			
	(7) 服务质量投诉管理制度。			
<b>四、服务能力</b>		<b>24</b>		
资质、施工安全证书等	(1) 证照齐全（工商营业执照、PCO 服务资质证摆放在醒目位置）。	1	每缺一项扣 0.5 分，未上墙扣 0.5 分。	现场抽查。
	(2) 遵章守法，公平竞争，无违反行业管理规章行为。	1	有违反行为，每次扣 0.5 分。	现场抽查。
	(3) 从业人员着装统一，佩带工作证（胸牌），文明施工。	1	每缺一项扣 0.5 分。	现场抽查。
	(4) 有适合春夏不同季节的工作服（有公司 logo）。	1	少 1 季扣 0.5 分，无 logo 扣 0.5 分。	现场抽查。
	(5) 有工作帽、口罩、鞋。	1	少 1 种 0.5 分。	现场抽查。
	(6) 有防护手套、防护眼镜、胶鞋、防水围裙、带呼吸器的防毒面具。	1	少 1 种 0.5 分。	现场抽查。
质量控制	(1) 每个项目完整规范的清洗消毒施工方案。	2	无施工方案扣 2 分，施工方案不完整扣 1 分，施工方案不规范扣 1 分	查监测记录。
	(2) 每个项目清洗消毒服务操作记录填写完整（包括：清洗消毒场所、区域、清洗消毒方法、所用药剂及器械、使用浓度与剂量、清洗消毒效果和服务单位意见等）	2	无记录扣 2 分；记录不全，每缺 1 项扣 0.2 分。	查看施工作业记录。

考核内容	标准	标准分	评分标准	考核方法
	(3) 每个项目完成后必须有书面的服务总结报告, 反馈给服务单位并留存。	2	无书面总结扣 2 分, 未反馈给服务单位扣 1 分。	查看记录、评估报告。
	(4) 接受相关管理部门检查达标; 有委托第三方检验机构清洗消毒质量“检验报告”	2	其中有一个单位有一项不达标扣 1 分, 被区以上通报扣 2 分; 无相应“检验报告”扣 1 分	查阅相关资料。
	(5) 有服务单位投诉及时处理的记录。	2	有效的服务单位投诉一次扣 1 分, 未及时处理扣 1 分。	查阅相关资料及询问服务单位。
服务效果	随机抽查服务单位。	8	按现场效果考核表评分(每单位满分为 4 分, 其中现场效果 3 分, 满意度 1 分)。	现场抽查 2 个服务单位。
服务满意度	服务单位综合满意度调查。			
<b>五、社会责任</b>		?		
劳动保护	为员工购买社会保险、人身和财产安全的商业保险等情况		针对 AA 等级以上级别设定的指标	
应急响应	突发事件中提供应急服务(响应时间、完成程度等)、获得政府及行业相关表彰及奖励等情况		主要针对复审、晋级的而设定的指标	
环境保护	关注环境保护, 采用环境友好型药剂和器械, 减少对环境的污染和破坏			
企业信用与行业贡献	企业履行诚信承诺, 信用评价良好; 参与本行业建设与发展, 有一定贡献, 有相关证明材料		针对 AA 等级以上级别设定的指标	
公益服务	参加扶贫、捐助、残障及孤老支持、公益倡导、免费服务等公益活动			
科普宣传	通过举办讲座、发放宣传资料等方式, 向社会公众普及、传播专业知识		主要针对复审、晋级的而设定的指标	

## 附录 C

### 有害生物防制与消毒服务机构集中空调通风系统清洗消毒服务水平（等级）评估指标雷达图

参照T/WPCA 002.1-2025 有害生物防制与消毒服务机构服务水平（等级）评估 第1部分：总则，附录C。