

T/WPCA

武汉有害生物防制协会团体标准

T/WPCA 002.3—2025

有害生物防制与消毒服务机构 服务水平（等级）评估 第3部分：白蚁防治

Assessment of organization service levels (grade) of pest control and disinfection—
Part 3: termite control

（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。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

武汉有害生物防制协会 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评估原则	2
5 基本条件	2
6 评估形式	2
7 评估流程	2
8 评估内容	2
8.1 评估依据与范围	2
8.2 评估指标体系	2
9 评估结果及反馈	3
9.1 等级设定	3
9.2 结果反馈	3
9.3 评估时效性	3
10 参考文献	4
附录 A（规范性）	5
附录 B（规范性）	6
附录 C（规范性）	7
附录 D（规范性）	8
附录 E（规范性）	9

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3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：武汉有害生物防制协会、华中科技大学、华中农业大学

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、湖北绿水青山生物科技工程有限公司、武汉楚科林业有害生物防治股份有限公司、荆门市华康害虫防治中心

本部分主要起草人：张丽、王余霞、黄求应、陈晓敏、梁建生、岳木生、姚璇、施维、刘还乡、徐邦勇、熊俊。

有害生物防制与消毒服务机构 服务水平（等级）评估 第3部分：白蚁防治

1 范围

本文件规定了有害生物防治白蚁防治服务机构服务水平等级的评估原则、基本条件、评估流程、评估方法与要求、评估内容、评估结果与反馈以及评估时效期。

本文件适用于武汉有害生物防制协会（简称协会）对依法注册登记并具有合法经营、独立法人资格的白蚁防治服务机构（简称服务机构）的服务水平（等级）评估，以及服务机构的自我评估和被服务单位的监督评估。

根据行业发展及市场需求，从事与白蚁防治相关服务的机构的服务水平（等级）评估可参照执行。

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。

GB/T 50768 白蚁防治工程基本术语标准

T/WPCA 002.1 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

T/WPCA 001-2025和T/WPCA 002.1-2025界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了T/WPCA 001-2025和T/WPCA 002.1-2025中的相关术语和定义。

3.1 白蚁 termite

蜚蠊目等翅下目昆虫的统称。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。

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

3.2 白蚁防治 termite control

采取一定的措施阻止白蚁进入活动、取食木材及其他纤维材料，减少白蚁对人类生命财产安全造成损失的活动。

[来源：GB/T 50768-2012白蚁防治工程基本术语标准，2.0.7]

3.3 白蚁防治机构 termite control organization

通过专业技术方法从事白蚁防治业务提供白蚁防治服务的机构。

3.4 服务水平（等级）评估 assessment of service levels(grade)

通过本文件设定的评估指标和方法，对服务机构从事的服务综合能力和整体服务水平（等级）进行量化或定性分析，并按实际需要划分为不同级别的过程，用AAA、AA、A、B和C表示等级。

[来源：T/WPCA 002.1-2025，定义 3.5，有修改]

4 评估原则

按照T/WPCA 002.1-2025的规定执行。

5 基本条件

本章为参评服务机构应满足的必要条件，具体要求按照T/WPCA 002.1-2025的规定执行。

6 评估流程

按照T/WPCA 002.1-2025的规定执行。

7 评估方法与要求

按照T/WPCA 002.1-2025的规定执行。

8 评估内容

8.1 评估依据与范围

依据《城市房屋白蚁防治管理规定》等国家相关法律法规以及JGJ/T 245、JGJ/T 373、SL/T 836等行业标准和技术规程的规定，在满足本文件第4章评估原则要求的前提下，对自愿提出申报的协会会员单位进行服务水平（等级）评估。

8.2 评估指标内容与适配性

8.2.1 遵循 T/WPCA 002.1-2025 规定或给出的信息，结合实际需求，设定下列一级指标和二级指标的内容：

8.2.1.1 一级指标内容包括机构资产、人力资源、组织管理、服务能力、社会责任等 5 大类，适用于服务机构服务水平所有等级的评估。

8.2.1.2 在一级指标的 5 大类框架下分别形成包括下列的二级核心指标内容：

——“机构资产”下包含资金或企业资产、办公场所、办公设备、库房设置、药品配备、器械配备、服务用车和其他场所/资产等内容；

——“人力资源”下包含人员配备、技术人员、操作人员、专业知识理论与技能操作考核和人员管理等内容；

——“组织管理”下包含岗位职责、服务单位管理、库房管理、器械管理、药品管理、制度管理、信息化管理和其他管理等内容；

——“服务能力”下包含承接服务能力、质量控制、服务效果、服务满意度和创新能力等内容；

——“社会责任”下包含劳动保险、应急响应、环境保护、企业信用和公益服务等内容。

8.2.2 针对服务机构专业技术特点及发展需要，可分别选择扩展、设定适宜不同等级的二级指标内容。

8.2.3 在设定的一级指标和二级指标内容基础上，根据服务机构服务水平的不同等级确定“评估要求”、“标准分”、“评分标准”和“评估方法”等评估项目，形成不同等级的评估指标体系。具体服务机构服务水平的各等级评估表分别见附录 A、附录 B、附录 C、附录 D、附录 E。

8.3 量化赋分

按照T/WPCA 002.1-2025规定，将服务机构服务水平等级评估指标体系中的一级指标和二级指标逐项赋分，并根据其服务水平等级要求不同分别进行分值量化。其中，一级指标的5个部分赋分值相加总的得分之和应为100分，各不同等级的最低赋分值依次不应低于10分、10分、20分、20分和5分。同时，满足对二级指标“技术和操作人员的抽查考核”和“服务现场效果考核”，包括技术和操作人员的抽查考核、服务单位现场服务效果与综合满意度调查分值占比分别应不高于12%的要求；以及对尚未开展服务的首次申报单位，其一级指标中“服务能力”的内容可采用标化方法进行赋分。具体服务机构服务水平的各等级评估一级指标和二级指标标准分设定分别见附录A、附录B、附录C、附录D、附录E。

注：技术和操作人员的理论知识、技能操作考核试卷和试题，以及服务单位服务现场效果考核评分表由协会另外提供。

8.4 通过分值

按照服务机构服务水平(等级)评估指标要求进行量化评分后,各等级评估通过的最低得分为AAA、AA、A级应均达到90分, B、C级应均达到85分。

9 评估结果及反馈

9.1 等级设定

根据服务机构从事的白蚁防治专业发展需要确定评估等级,原则上设置5个等级(用AAA、AA、A、B和C等表示),其中设置的5个等级中AAA为最高等级,C均为最低等级;本文件设置的评估等级可随着行业发展和市场需求作阶段性调整。

9.2 反馈形式

按照 T/WPCA 002.1-2025 的规定执行。

9.3 评估时效期

按照T/WPCA 002.1-2025的规定执行。

10 参考文献

JGJ/T 373 白蚁防治工程职业技能标准

JGJ/T 245 房屋白蚁防治技术标准

SL/T836 水利工程白蚁防治技术规程

《城市房屋白蚁防治管理规定》(中华人民共和国建设部令第130号,2015年5月4日修订)

《武汉市城市房屋白蚁防治管理办法》(武汉市人民政府令第177号)

T/CPMI 003-2019 白蚁防治机构服务能力评价规范

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

DB33/T 1108-2014 《房屋白蚁监测控制技术规程》

DB51/T 5012-2003 《白蚁防治施工技术规程》

附录 A
(规范性)

有害生物防制与消毒服务机构白蚁防治服务水平评估表 (AAA 级)

评估内容	评估要求	标准分	评分标准	考核方法	备注
一、机构资产		20			
资金或企业资产(2分)					
办公场所(2分)					
办公设备(1分)					
库房设置(2分)					
药品配备(3分)					
器械配备(7分)					
服务用车(1分)					
其他场所/资产(2)					
二、人力资源		20			
人员配备(2分)					
技术人员(1分)					
操作人员(2分)					
专业知识理论与技能					
人员管理(3分)					
三、组织管理		25			
岗位职责(3分)					
服务单位管理(5分)					
库房管理(4分)					
器械管理(2分)					
药品管理(4分)					
制度管理(4分)					
信息化管理(1分)					
其他管理(2分)					
四、服务能力		25			
承接服务能力(3分)					
质量控制(13分)					
服务效果(2分)					
服务满意度(5分)					
创新能力(2分)					

五、社会责任		10			
劳动保障（2分）					
应急响应（2分）					
环境保护（2分）					
企业信用（2分）					
公益服务（2分）					

说明：“备注”栏可填写实得分或扣分理由。

附录 B
(规范性)

有害生物防制与消毒服务机构白蚁防治服务水平评估表 (AA 级)

评估内容	评估要求	标准分	评分标准	考核方法	备注
一、机构资产		21			
资金或企业资产(2分)					
办公场所(2分)					
办公设备(1分)					
库房设置(2分)					
药品配备(3分)					
器械配备(8分)					
服务用车(1分)					
其他场所/资产(2)					
二、人力资源		21			
人员配备(3分)					
技术人员(1分)					
操作人员(2分)					
专业知识理论与技能 操作考核(6分+6分)					
人员管理(3分)					
三、组织管理		25			
岗位职责(3分)					
服务单位管理(5分)					
库房管理(4分)					
器械管理(2分)					
药品管理(4分)					
制度管理(4分)					
信息化管理(2分)					
其他管理(1分)					
四、服务能力		24			
承接服务能力(3分)					
质量控制(12分)					
服务效果(2分)					
服务满意度(5分)					

创新能力（2分）					
五、社会责任		9			
劳动保险（2分）					
应急响应（1分）					
环境保护（2分）					
企业信用（2分）					
公益服务（2分）					

说明：“备注”栏可填写实得分或扣分理由。

附录 C
(规范性)

有害生物防制与消毒服务机构白蚁防治服务水平评估表 (A 级)

评估内容	评估要求	标准分	评分标准	考核方法	备注
一、机构资产		22			
资金或资产 (4 分)					
办公场所 (2 分)					
办公设备 (1 分)					
库房设置 (2 分)					
药品配备 (3 分)					
器械配备 (9 分)					
服务用车 (1 分)					
二、人力资源		23			
人员配备 (4 分)					
技术人员 (1 分)					
操作人员 (2 分)					
专业知识理论与技能 操作考核 (6 分+6 分)					
人员管理 (4 分)					
三、组织管理		24			
岗位职责 (2 分)					
服务单位管理 (5 分)					
库房管理 (4 分)					
器械管理 (2 分)					
药品管理 (6 分)					
制度管理 (4 分)					
其他管理 (1 分)					
四、服务能力		23			
承接服务能力 (3 分)					
质量控制 (12 分)					
服务效果 (3 分)					
服务满意度 (5 分)					
五、社会责任		8			
劳动保险 (2 分)					

应急响应（2分）					
环境保护（1分）					
企业信用（1分）					
公益服务（2分）					

说明：“备注”栏可填写实得分或扣分理由。

附录 D
(规范性)

有害生物防制与消毒服务机构白蚁防治服务水平评估表 (B 级)

评估内容	评估要求	标准分	评分标准	考核方法	备注
一、机构资产		25			
资金或企业资产(5分)					
办公场所(3分)					
办公设备(1分)					
库房设置(2分)					
药品配备(4分)					
器械配备(8分)					
服务用车(2分)					
二、人力资源		24			
人员配备(4分)					
技术人员(2分)					
操作人员(3分)					
专业知识理论与技能 操作考核(6分+4分)					
人员管理(5分)					
三、组织管理		22			
岗位职责(2分)					
服务单位管理(5分)					
库房管理(4分)					
器械管理(2分)					
药品管理(5分)					
制度管理(4分)					
四、服务能力		22			
承接服务能力(3分)					
质量控制(12分)					
服务效果(2分)					
服务满意度(5分)					
五、社会责任		7			
劳动保险(2分)					
应急响应(1分)					

环境保护（2分）					
企业信用（1分）					
公益服务（1分）					

说明：“备注”栏可填写实得分或扣分理由。

附录 E
(规范性)

有害生物防制与消毒服务机构白蚁防治服务水平评估表 (C级)

评估内容	评估要求	标准分	评分标准	考核方法	备注
一、机构资产		26			
资金或企业资产(6分)					
办公场所(3分)					
办公设备(2分)					
库房设置(2分)					
药品配备(3分)					
器械配备(8分)					
服务用车(2分)					
二、人力资源		26			
人员配备(5分)					
技术人员(2分)					
操作人员(2分)					
专业知识理论与技能 操作考核(6分+4分)					
人员管理(7分)					
三、组织管理		22			
岗位职责(2分)					
服务单位管理(5分)					
库房管理(4分)					
器械管理(2分)					
药品管理(5分)					
制度管理(4分)					
四、服务能力		21			
承接服务能力(3分)					
质量控制(10分)					
服务效果(3分)					
服务满意度(5分)					
五、社会责任		5			
劳动保险(2分)					
应急响应(1分)					

环境保护（1分）					
企业信用（1分）					

说明：“备注”栏可填写实得分或扣分理由。