

# 团 体 标 准

T/CPMI 003—2019

## 白蚁防治机构服务能力评价规范

Evaluation standard for service capability of termite control  
institution

2019-06-03 发布

2019-06-03 实施

中国物业管理协会

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 服务能力评价管理	2
4.1 评价机构	2
4.2 工作原则	2
5 服务能力评价流程	2
5.1 提交申请	2
5.2 受理	2
5.3 评价准备	2
5.4 现场调查	3
5.5 评价	3
5.6 服务能力等级确定	3
5.7 申诉与反馈	3
5.8 资料存档和管理	3
6 服务能力评价等级	3
7 服务能力评价指标	4
7.1 基础条件	4
7.2 人力资源	5
7.3 项目管理	6
7.4 科研创新	7
7.5 社会责任	7
7.6 用户管理	7
附录 A（规范性附录） 白蚁防治机构服务能力评价申请表	8
附录 B（规范性附录） 白蚁防治机构服务能力评价申报材料清单	9
附录 C（规范性附录） 白蚁防治机构服务能力评价表	10
附录 D（规范性附录） 白蚁防治机构服务能力评价报告要求	15
附录 E（规范性附录） 白蚁防治实验室、标本陈列室、野外试验基地等级指标	16
参 考 文 献	19

## 前 言

本标准依据GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国物业管理协会标准化工作委员会提出并归口。

本标准起草单位：全国白蚁防治中心、全国白蚁防治标准化技术委员会。

本标准主要起草人：徐静芳、徐冬、阮冠华、章凯婴、韦益健、陈海江、林于。

本标准首次发布。

# 白蚁防治机构能力评价规范

## 1 范围

本标准规定了对白蚁防治机构服务能力的评价管理、评价流程、评价等级、评价指标等内容。

本标准适用于评价机构对从事白蚁防治业务的白蚁防治机构进行服务能力评价的活动，标准中对服务能力的相关要求也为白蚁防治机构提供参考。

## 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，仅所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。

GB/T 50768—2012 白蚁防治工程基本术语标准

GB/T 51253—2017 建设工程白蚁危害评定标准

JGJ/T 245—2011 房屋白蚁预防技术规程

JGJ/T 373—2016 白蚁防治工职业技能标准

## 3 术语和定义

下列术语适用于本文件。

### 3.1

**服务能力** service capability

在提供白蚁防治服务时，白蚁防治机构具备的组织、人员、制度、管理、技术条件和采取的措施。

### 3.2

**服务能力等级** service capability level

衡量白蚁防治机构在一定时期内服务能力水平高低的指标。

### 3.3

**服务能力评价** service competence evaluation

以特定白蚁防治机构为对象开展的对其服务能力进行评价的活动。

### 3.4

**评价机构** evaluation institution

依据法律和相关评价标准从事对白蚁防治机构服务能力进行评价的组织。

### 3.5

**评价结论** evaluation conclusion

评价机构依据白蚁防治机构提供的资料和背景情况，按照既定的工作流程作出的服务能力评价结果。

### 3.6

**白蚁防治机构** termite control institution

从事经营性白蚁防治业务或提供公益性白蚁防治服务的组织。

### 3.7

#### 项目机构 project team

白蚁防治机构在进行白蚁防治项目实施过程中,为更好的管理项目过程而成立的临时性管理组织。

## 4 服务能力评价管理

### 4.1 评价机构

4.1.1 评价机构由中国物业管理协会白蚁防治专业委员会负责组织筹建。

4.1.2 从事白蚁防治机构服务能力评价的人员应符合下列条件:

- a) 遵守国家法律、法规以及行业自律规定,未曾受相关刑事处罚、行政处罚和纪律处分;
- b) 具备白蚁防治和服务能力评价所需专业知识与技能。

4.1.3 从事白蚁防治服务能力评价的人员应经中国物业管理协会白蚁防治专业委员会审核。评价机构负责人由机构内部推选后,应报中国物业管理协会白蚁防治专业委员会同意。

4.1.4 评价机构有义务向中国物业管理协会白蚁防治专业委员会提出意见和建议,不断完善评价标准体系。

4.1.5 评价机构应接受中国物业管理协会白蚁防治专业委员会的指导和管理工作。

4.1.6 评价机构管理方法由中国物业管理协会白蚁防治专业委员会制定。

### 4.2 工作原则

4.2.1 评价机构开展服务能力评价活动应依照本标准的程序和指标,做到独立、客观、公正,不受任何人为因素的影响。

4.2.2 评价机构在开展服务能力评价活动时不得损害任何个人、机构和社会公共安全利益。

4.2.3 评价机构应建立和执行严格的资料保密制度。保密制度应包括但不限于下列规定:

- a) 相关资料应进行集中管理,除可公开的评价结论和法律法规规定的情况外,其他资料不得对外公开;
- b) 评价机构不得利用评价活动中获得的信息,为自己或他方谋取不当利益、损害他人或机构的权益。

4.2.4 评价人员与受评的白蚁防治机构存在利益关系的,应当回避。

4.2.5 评价人员存在违反工作原则、法律法规和其他规章制度的,应由中国物业管理协会白蚁防治专业委员会取消其评价资格,并不得再重新从事白蚁防治机构服务能力评价活动。

## 5 服务能力评价流程

### 5.1 提交申请

依据自愿原则,白蚁防治机构根据附录A填写服务能力评价申请表,并根据申请表内容按附录B准备申请材料,向中国物业管理协会白蚁防治专业委员会委托的其所在地区相关机构提出。

### 5.2 受理

评价机构应对评价申请材料进行形式审查,符合的要求的予以受理。

### 5.3 评价准备

评价机构应成立评价小组,确定工作计划。评价小组人员为不应少于3人的单数。

#### 5.4 现场调查

评价小组应采用现场查看、现场访谈、查阅资料、访问用户等方式进行现场调查。评价机构在现场调查过程中应依法搜集和采用相关信息。

#### 5.5 评价

评价小组应根据申请资料和现场调查情况对白蚁防治机构服务能力进行评价，按照附录C填写《白蚁防治机构服务能力评价表》，拟定服务能力等级，并按附录D要求撰写评价报告。

#### 5.6 服务能力等级确定

5.6.1 评价机构应从评审委员会专家库中抽取不少于9人的单数对评价小组提交的评价报告进行审核和投票，确定其服务能力等级。审核和投票应符合下列规定：

- a) 参与审核和投票的人员应遵守4.2.4中提及的回避原则；
- b) 审核过程中对评价报告有疑问时，评价小组负责人应作出情况说明；
- c) 评价结论获得不少于2/3的同意票方可通过。

5.6.2 评价结果应向社会公示，公示期为7个工作日。公示期间无异议的，评价机构应将评价结论报中国物业管理协会白蚁防治专业委员会，由中国物业管理协会公布机构的服务能力等级，其有效期为3年。

5.6.3 申报机构出现下列情况之一的，取消该机构服务能力评价申请资格。

- a) 近三年有存在违法违规记录的；
- b) 申报材料有弄虚作假的；
- c) 违反行业规章或自律规章的；
- d) 违反其他公平公正原则的。

#### 5.7 申诉与反馈

评价机构应建立申诉和反馈制度，并对提出的有关申诉给予反馈。

#### 5.8 资料存档和管理

评价工作结束后，评价资料应及时归档，并由专人负责管理。

### 6 服务能力评价等级

服务能力等级如表1所示，分为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A五级。

表1 服务能力等级标识与释义

服务能力等级	评价计分范围
AAAAA	得分 $\geq$ 95
AAAA	90 $\leq$ 得分 $<$ 95
AAA	80 $\leq$ 得分 $<$ 90
AA	70 $\leq$ 得分 $<$ 80
A	60 $\leq$ 得分 $<$ 70

## 7 服务能力评价指标

### 7.1 基础条件

#### 7.1.1 设施设备

7.1.1.1 应有固定的办公场所，办公设备齐全且运行良好。

- a) 办公场所应为自有或签有长期合同的场所；
- b) 具有满足日常运转的办公设备，包括但不限于：计算机、网络、打印机、通讯设备、办公家具等。

7.1.1.2 应设立与其业务范围相适应的仓储场所、档案储存场所，并配备专门人员进行日常管理。

7.1.1.3 应具备满足从事白蚁防治业务所需的专用工具、设备、仪器、车辆等，包括但不限于：

- a) 白蚁防治专用药物；
- b) 白蚁危害检查工具；
- c) 药物配制仪器或设备；
- d) 安全防护用品；
- e) 白蚁防治专用车辆；
- f) 使用药物屏障技术的应具备药物喷洒设备；
- g) 使用监测控制技术的应具备专用的监测控制装置安装工具、检测仪器和处理工具；
- h) 使用其他技术的应具备适用的专用工具、设备和仪器。

7.1.1.4 应在公共网络建立机构网站，网站应提供机构的相关信息、业务流程、用户服务等内容。

7.1.1.5 机构内部应实行现代化办公管理。

- a) 运用现代化办公设备和互联网技术实现机构内部日常管理和运行；
- b) 应实现档案的电子化管理；
- c) 运用专业软件进行项目管理。

#### 7.1.2 制度建设

7.1.2.1 应建立和实施满足日常运行所需的各项制度，包括机构日常管理、项目管理、复查回访、用户满意度调查、档案管理等。

- a) 机构日常管理制度应包括但不限于：
  - 1) 财务管理制度；
  - 2) 人事管理制度；
  - 3) 安全管理制度；
  - 4) 药物和设备管理制度；
  - 5) 教育培训管理制度；
  - 6) 工作考核管理制度。
- b) 项目管理制度应包括但不限于：
  - 1) 人员管理制度；
  - 2) 药械使用管理制度；
  - 3) 施工记录管理制度；
  - 4) 安全生产制度；
  - 5) 质量监控管理制度；
  - 6) 项目档案管理制度；
  - 7) 进度管理制度；
  - 8) 奖惩措施管理制度。

- c) 复查回访制度的内容应包括但不限于：
    - 1) 复查范围；
    - 2) 复查回访程序；
    - 3) 蚁害的处理方法；
    - 4) 复查工作监督流程；
    - 5) 档案记录要求；
    - 6) 考核办法。
  - d) 用户满意度调查制度的内容应包括但不限于：
    - 1) 调查对象选取；
    - 2) 调查内容；
    - 3) 调查方式；
    - 4) 调查流程；
    - 5) 调查结果统计和整理；
    - 6) 投诉和反馈。
  - e) 档案管理制度的内容应包括但不限于：
    - 1) 文件的统计、分类和归档；
    - 2) 保存和管理；
    - 3) 调取和使用；
    - 4) 保存期限与销毁程序；
    - 5) 人员要求。
- 7.1.2.2 各项制度应符合国家相关的法律法规、行业政策、技术标准等，并能得到有效执行。
- 7.1.3 组织架构
- 7.1.3.1 应设立与其从事业务范围、规模和管理模式相适应的组织架构；组织架构中部门设置应科学合理、完善。
- 7.1.3.2 组织架构中各部门日常运行正常、有效。
- 7.1.3.3 应结合自身情况，制订科学合理的发展规划。
- 7.2 人力资源
- 7.2.1 从业人员应具备与其岗位相适应的业务知识和专业技能：
- a) 从业人员应具备相关专业的学位、学历或应持相关培训且合格的证明材料，并应符合下列条件其中之一：
    - 1) 白蚁防治从业人员具有植物保护、昆虫学、生物学、化学等相关专业大专及以上学历或学历的。
    - 2) 白蚁防治从业人员具有符合国家规定的白蚁防治相关培训经历并通过考核的。
  - b) 从业人员应经相关的技能培训并通过考核，或具有实际从事白蚁防治工作一年以上的从业经历。
- 7.2.2 技术人员应具有相关专业或工种的初级职称及以上的职称证书，或相当的职业等级证书。
- a) 具有职称证书的技术人员，并应符合下列相关专业的要求其中之一：
    - 1) 白蚁防治；
    - 2) 建筑工程；
    - 3) 其他相关专业。
  - b) 具有职业等级证书的技术人员，证书等级应为高级工及以上，并符合下列相关工种的要求其中之一：



- 1) 白蚁防治工（具备白蚁防治职业资格证书）；
- 2) 有害生物防制员。

c) 财务或其他人员应具有相关的职业资格证书。

7.2.3 担任机构技术负责人或担任白蚁防治项目技术负责人的应持有相应专业中级及以上职称证书或相当的证明材料，专业要求同 7.2.2。

7.2.4 应建立培训机制，保障各岗位的从业人员得到与本职工作相适应的技术培训。

7.2.5 白蚁防治从业人员的继续教育应符合相关规定要求。

### 7.3 项目管理

7.3.1 项目方案与施工流程应符合国家有关政策规定，并依据现行行业标准 JGJ/T 245-2011 和其他白蚁防治相关标准制定，包括并不限于以下内容：

a) 新建房屋白蚁预防项目的施工过程中应包括但不限于以下部分：

- 1) 施工现场调查；
- 2) 白蚁危害情况检查；
- 3) 白蚁防治方案的拟定；
- 4) 与建设单位、施工单位建立沟通机制；
- 5) 施工前应清理施工现场含纤维素的废弃物；
- 6) 安全施工培训；
- 7) 白蚁危害的预防或处理；
- 8) 质量控制；
- 9) 施工记录的填写和整理；
- 10) 药物和器械的运输和管理；
- 11) 安全监督；
- 12) 质量自检；
- 13) 质量验收；
- 14) 包治期的检查与处理。

b) 白蚁综合治理项目和白蚁危害灭治项目的施工流程应包括但不限于以下部分：

- 1) 施工现场和白蚁危害情况的调查；
- 2) 白蚁防治方案的拟定；
- 3) 与用户建立沟通机制；
- 4) 安全施工培训；
- 5) 白蚁危害的处理；
- 6) 质量控制；
- 7) 施工记录的填写和整理；
- 8) 药物和器械的运输和管理；
- 9) 安全监督；
- 10) 质量自检和质量验收；
- 11) 后期检查与维护。

7.3.2 在进行白蚁防治项目过程中，应按照管理制度进行操作，保证项目相关文件的真实性和可追溯性。

7.3.3 在执行白蚁防治项目时，应建立合理的项目机构，并配备相应的人员，以满足项目的需要。项目机构应包含但不限于下列要素：

a) 项目总负责人；

- b) 技术方案拟定和咨询;
- c) 项目实施;
- d) 安全培训与监督;
- e) 药物和器械管理;
- f) 项目实施过程中质量控制与监督;
- g) 质量验收。

7.3.4 在项目实施过程中,相关责任人应按照档案管理的要求,根据项目实施的实际情况做好文件记录和管理的工作,使文件资料能够反映项目的整体实施情况。

7.3.5 项目实施过程中,项目机构应注意安全生产、环保和药物安全的要求,严格按照技术方案和项目管理制度等要求进行施工,并做好记录。

7.3.6 对重大事件、事故应有应急预案。

7.3.7 白蚁防治项目存在包治期服务或后期维护的,项目机构的相关人员应做好施工档案的记录和整理。

7.3.8 在项目完成后,应对项目中相关的文件、数据进行电子化管理。

7.3.9 从事新建房屋白蚁预防的机构,应建立合理的财务机制,保障15年包治期内的施工费用。

#### 7.4 科研创新

7.4.1 应具有进行白蚁防治科研创新和推广应用能力。

7.4.2 应具有承担白蚁防治相关标准制修订工作的能力。

7.4.3 应具有满足科研和工作要求的实验室(见附录E.1)、标本陈列室(见附录E.2),并运转良好。

7.4.4 应具有野外试验基地(见附录E.3)。

#### 7.5 社会责任

7.5.1 应具有白蚁防治科普宣传的能力。

7.5.2 应具有协助政府主管部门制订白蚁防治相关政策法规的能力。

7.5.3 应具有进行白蚁危害区域蚁情预测预报的能力。

7.5.4 应向社会提供一定的公益服务。

#### 7.6 用户管理

7.6.1 应设立服务热线或网络公共服务平台,提供业务咨询、业务受理、后期技术支持、回访复查等相关服务。

7.6.2 应建立用户管理档案,保存白蚁防治项目的相关资料,资料中应包括用户相关信息、项目受理及实施日期、实施情况、效果反馈、用户评价等。

7.6.3 应通过电话、网络平台、上门回访、问卷调查等方式,对用户进行满意度调查,内容应包括白蚁防治机构提供服务的响应速度、能力认可程度、服务态度、防治效果、总体满意度等,并应对调查结果进行分析,提出改进方案,提高用户满意度。

7.6.4 应对用户的投诉及时处理。

附 录 A  
(规范性附录)  
白蚁防治机构服务能力评价申请表

机构名称			
机构地址		组织机构代码	
法人代表		联系方式	
机构类型	1、有限责任公司；2、合伙企业；3、国有企业；4、政府机关；5、事业单位；6、涉外企业		
机构联系人		联系方式	
电子邮件		传真	
机构概况			
<p>(简述基本概况、机构建设、人员配备、硬件设施设备、近三年实施的主要白蚁防治项目及效果、有无重大安全事故)</p>			
承诺书	<p>本机构郑重承诺：本机构申请能力服务等级所提供的信息与材料，内容均真实、准确、有效，否则一切后果由本机构承担。</p> <p style="text-align: right;">(公章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>		

注：机构概况可另附页。

附 录 B  
(规范性附录)

白蚁防治机构服务能力评价申报材料清单

序号	项目名称	备注
1	白蚁防治机构服务能力评价申请表	
2	材料清单	
3	营业执照复印件	
4	机构组织架构简介	
5	办公及业务设备清单	
6	机构各项制度	
7	近 3 年机构相关荣誉	
8	机构从业人员名单	
9	从业人员证书*	
10	从业人员简历	
11	机构发展规划	
12	近三年白蚁防治项目清单	
13	主要白蚁防治项目台账*	包括管理制度、人员、流程、进度、效果、安全记录等
14	近三年复查回访台账*	
15	机构后期维护费用情况	
16	客户满意度调查台账*	
17	科研或应用技术、服务模式创新等情况介绍	
18	科普宣传和社会公益活动记录	

注：\*为本项目可提供扫描件或复印件。

附 录 C  
(规范性附录)  
白蚁防治机构服务能力评价表

白蚁防治机构名称		填表日期	年 月 日		
联系人		联系方式			
评价人员		联系方式			
服务能力等级	<input type="checkbox"/> AAAAA <input type="checkbox"/> AAAA <input type="checkbox"/> AAA <input type="checkbox"/> AA <input type="checkbox"/> A	总 分			
审核项目		分值	审核情况	得分	
基础条件 (10)	具备固定的办公场所和齐全的 日常办公设备	0.5	<input type="checkbox"/> 满足 (0.5) <input type="checkbox"/> 基本满足 (0.3) <input type="checkbox"/> 不满足 (0.0)		
	专用的药品、器械仓储场所， 配备专人管理	0.5	<input type="checkbox"/> 满足 (0.5) <input type="checkbox"/> 基本满足 (0.3) <input type="checkbox"/> 不满足 (0.0)		
	档案储存场所，配备专人管理	0.5	<input type="checkbox"/> 满足 (0.5) <input type="checkbox"/> 基本满足 (0.3) <input type="checkbox"/> 不满足 (0.0)		
	药物屏障施工的设备、工具和 车辆	0.5	<input type="checkbox"/> 齐全 (0.5) <input type="checkbox"/> 基本齐全 (0.3) <input type="checkbox"/> 不齐全 (0.0)		
	监测控制施工的设备、工具	0.5	<input type="checkbox"/> 齐全 (0.5) <input type="checkbox"/> 基本齐全 (0.3) <input type="checkbox"/> 不齐全 (0.0)		
	网站建设	0.5	应符合 7.1.1.4 要求 <input type="checkbox"/> 符合 (0.5) <input type="checkbox"/> 部分符合 (0.3) <input type="checkbox"/> 不符合 (0.0)		
	现代化办公管理	0.5	应符合 7.1.1.5 要求 <input type="checkbox"/> 符合 (0.5) <input type="checkbox"/> 部分符合 (0.3) <input type="checkbox"/> 不符合 (0.0)		
	体系认证	0.5	<input type="checkbox"/> 获得国家相关认证(质量、环境、人员健康、实 验室等)证书(有效期内)的 (0.5) <input type="checkbox"/> 无 (0.0)		
	制度 建设	机构日常管理制度	0.5	应符合 7.1.2.1 (a) 要求 <input type="checkbox"/> 符合 (0.5) <input type="checkbox"/> 部分符合 (0.3) <input type="checkbox"/> 不符合 (0.0)	
		项目管理制度	0.5	应符合 7.1.2.1 (b) 要求 <input type="checkbox"/> 符合 (0.5) <input type="checkbox"/> 部分符合 (0.3) <input type="checkbox"/> 不符合 (0.0)	
复查回访制度		0.5	应符合 7.1.2.1 (c) 要求		

			<input type="checkbox"/> 符合 (0.5) <input type="checkbox"/> 部分符合 (0.3) <input type="checkbox"/> 不符合 (0.0)		
		用户满意度调查制度	0.5	应符合 7.1.2.1 (d) 要求 <input type="checkbox"/> 符合 (0.5) <input type="checkbox"/> 部分符合 (0.3) <input type="checkbox"/> 不符合 (0.0)	
		档案管理制度	0.5	应符合 7.1.2.1 (e) 要求 <input type="checkbox"/> 符合 (0.5) <input type="checkbox"/> 部分符合 (0.3) <input type="checkbox"/> 不符合 (0.0)	
	组织架构	组织结构	1	<input type="checkbox"/> 完善 (1) <input type="checkbox"/> 基本完善 (0.6) <input type="checkbox"/> 不完善 (0.0)	
		机构运行	1	<input type="checkbox"/> 正常 (1) <input type="checkbox"/> 基本正常 (0.6) <input type="checkbox"/> 不正常 (0.0)	
		发展规划	0.5	<input type="checkbox"/> 合理 (0.5) <input type="checkbox"/> 基本合理 (0.3) <input type="checkbox"/> 不合理 (0.0)	
		荣誉奖励	1	<input type="checkbox"/> 近三年获得过市级以上行政主管部门、行业协会等颁发的荣誉或奖项 (1.0) <input type="checkbox"/> 无 (0.0)	
人力资源 (12)		从业人员业务能力	2	持证从业人员需符合 7.2.1 要求: <input type="checkbox"/> 持证从业人员占比 $\geq$ 80% (2.0) <input type="checkbox"/> $60\leq$ 持证从业人员占比 $<$ 80% (1.2) <input type="checkbox"/> 持证占比 $<$ 60% (0.0)	
		技术人员业务能力	2	技术人员专业或工种应符合 7.2.2 要求, 且人员数量满足下列条件之一的可得 2 分: <input type="checkbox"/> 具备初级职称证书或相当证书 5 人以上; <input type="checkbox"/> 具备中级职称证书或相当证书 3 人以上; <input type="checkbox"/> 具备高级职称证书或相当证书 1 人以上; 同时满足两项及以上的加 0.5 分(人数不重复计), 均不满足的不计分。	
		技术负责人	2	技术负责人专业应符合 7.2.3 要求 <input type="checkbox"/> 完全符合 (2.0) <input type="checkbox"/> 部分符合 (1.2) <input type="checkbox"/> 完全不符合 (0.0)	
		培训记录	2	<input type="checkbox"/> 齐全 (2.0) <input type="checkbox"/> 基本齐全 (1.2) <input type="checkbox"/> 不齐全 (0.0)	
		培训内容	2	培训内容符合岗位要求的人数占总培训人数比 <input type="checkbox"/> 抽查的人员符合率为 100% (2.0) <input type="checkbox"/> $80\%\leq$ 抽查的人员符合率 $<$ 100% (1.2) <input type="checkbox"/> 抽查的人员符合率 $<$ 80% (0.0)	
		培训比例	2	要求以参与培训的人员数量占单位总人数的比例计算 <input type="checkbox"/> 比例为 100% (2.0) <input type="checkbox"/> $90\%\leq$ 比例 $<$ 100% (1.2) <input type="checkbox"/> 比例 $<$ 80% (0.0)	

项目管理 (50)	项目管理制度政策性要求	2	<input type="checkbox"/> 完全符合 7.3.1 要求 (2.0) <input type="checkbox"/> 存在不符合的情况 (0.0)		
	白蚁预防项目施工流程	6	要求符合 7.3.1 (a) 要求 <input type="checkbox"/> 符合(6.0) <input type="checkbox"/> 基本符合(3.6) <input type="checkbox"/> 不符合(0.0)		
	白蚁综合治理项目和白蚁危害灭治项目施工流程	5	要求符合 7.3.1 (b) 要求 <input type="checkbox"/> 符合(5.0) <input type="checkbox"/> 基本符合(3.0) <input type="checkbox"/> 不符合(0.0)		
	项目管理制度执行 (抽查 10 项白蚁防治项目记录)	8	要求严格执行相应的流程及制度 <input type="checkbox"/> 抽查的项目执行率为 100% (8.0) <input type="checkbox"/> 80%≤抽查的项目执行率<100% (5.0) <input type="checkbox"/> 70%≤抽查的项目执行率<80% (3.0) <input type="checkbox"/> 抽查的项目执行率<70% (0.0)		
	项目 机构	机构设置	3	要求符合 7.3.3 要求 <input type="checkbox"/> 符合(3.0) <input type="checkbox"/> 基本符合(1.8) <input type="checkbox"/> 不符合(0.0)	
		人员配备	3	要求符合 7.3.3 要求 <input type="checkbox"/> 符合(3.0) <input type="checkbox"/> 基本符合(1.8) <input type="checkbox"/> 不符合(0.0)	
	施工记录	6	根据 7.3.1 中施工流程的内容, 要求记录齐全 <input type="checkbox"/> 抽查的项目执行率≥80% (6.0) <input type="checkbox"/> 70%≤抽查的项目执行率<80% (4.0) <input type="checkbox"/> 50%≤抽查的项目执行率<70% (2.0) <input type="checkbox"/> 抽查的项目执行率<50% (0.0)		
	应急预案	2	<input type="checkbox"/> 完善(2.0) <input type="checkbox"/> 基本完善(1.2) <input type="checkbox"/> 不完善(0.0)		
	安全生产	3	<input type="checkbox"/> 符合 7.3.5 要求, 无环保、药物事故 (3.0) <input type="checkbox"/> 有环保、药物使用不当事故 (0.0)		
	后期维护	4	要求符合 7.1.2.1 (c) 要求, 记录完整 <input type="checkbox"/> 抽查的项目执行率≥80% (4.0) <input type="checkbox"/> 60%≤抽查的项目执行率<80% (2.4) <input type="checkbox"/> 抽查的项目执行率<60% (0.0)		
	后期维护费用	2	<input type="checkbox"/> 有保障 (2.0) <input type="checkbox"/> 无保障 (0.0)		
	项目档案	3	要求符合 7.1.2.1 (b) 中项目档案管理制度, 并数据完整 <input type="checkbox"/> 抽查的项目执行率≥80% (3.0) <input type="checkbox"/> 70%≤抽查的项目执行率<80% (2.0) <input type="checkbox"/> 50%≤抽查的项目执行率<70% (1.0) <input type="checkbox"/> 抽查的项目执行率<50% (0.0)		
	项目档案的电子化管理	1	<input type="checkbox"/> 符合 7.3.8 要求 (1.0) <input type="checkbox"/> 不符合 (0.0)		
	重点项目情况 (由申报机构提供)	2	重点项目的重要程度。近三年完成项目数量且效果良好或获得荣誉的, 按个数计分。国家级项目每个 2 分。省级项目每个 1 分。市级项目每个 0.5 分。最高可加 2 分。		
白蚁防治项目治理效果		有不良效果的, 或因申报机构自身原因导致项目到期未完成和违约的, 每增加一个, 扣 1 分, 无上限。			
科研	科研课题	2	<input type="checkbox"/> 每年均有课题实施且有实际产出的, 或有自主研发		

创新 (6)			发或自主知识产权科研成果的 (1.0) <input type="checkbox"/> 有课题实施, 实际产出情况一般的 (0.5) <input type="checkbox"/> 无课题, 或课题无产出的 (0.0)	
	标准制修订	1	<input type="checkbox"/> 主导标准编修订工作 (0.5) <input type="checkbox"/> 参与标准编修订工作 (0.2) <input type="checkbox"/> 未开展相关工作 (0.0)	
	实验室	1	要求符合附录 E.1 要求 <input type="checkbox"/> 达到三级要求 (1.0) <input type="checkbox"/> 达到二级要求 (0.5) <input type="checkbox"/> 达到一级要求 (0.2) <input type="checkbox"/> 不满足一级要求的 (0.0)	
	标本陈列室	1	要求符合附录 E.2 要求 <input type="checkbox"/> 达到省级要求 (1.0) <input type="checkbox"/> 达到市级要求 (0.5) <input type="checkbox"/> 达到县级要求 (0.2) <input type="checkbox"/> 不满足县级要求的 (0.0)	
	野外试验基地	1	要求符合附录 E.3 要求 <input type="checkbox"/> 满足野外饲养研究基地要求 (0.2) <input type="checkbox"/> 满足药物药效野外试验基地要求 (0.2) <input type="checkbox"/> 满足生物生态学野外研究基地要求 (0.2) <input type="checkbox"/> 满足新产品评估基地要求 (0.2) <input type="checkbox"/> 上述四项全部满足的, 追加 0.2 分	
社会责任 (2)	社会科普宣传	0.5	近三年承担社会科普宣传 <input type="checkbox"/> 有承担 (0.5) <input type="checkbox"/> 未承担 (0.0)	
	政策制订	0.5	近三年承担过政策制订的相关工作 <input type="checkbox"/> 有承担 (0.5) <input type="checkbox"/> 未承担 (0.0)	
	蚁情预测	0.5	近三年进行过白蚁危害蚁情预测预报 <input type="checkbox"/> 有预报 (0.5) <input type="checkbox"/> 无预报 (0.0)	
	社会公益工作	0.5	近三年承担社会公益工作 <input type="checkbox"/> 有承担 (0.5) <input type="checkbox"/> 未承担 (0.0)	
用户管理 (20)	公共服务平台	1	要求符合 7.6.1 要求 <input type="checkbox"/> 符合 (1.0) <input type="checkbox"/> 基本符合 (0.6) <input type="checkbox"/> 不符合 (0.0)	
	技术支持	1	<input type="checkbox"/> 有支持 (1.0) <input type="checkbox"/> 无支持 (0.0)	
	用户档案	3	要求包治期或后期维护期内用户档案齐全 <input type="checkbox"/> 齐全 (3.0) <input type="checkbox"/> 部分齐全 (1.8) <input type="checkbox"/> 不齐全 (0.0)	



	用户回访调查	2	<p>在用户满意度调查制度满足 7.1.2.1 (d) 的前提下，回访调查符合 7.6.3 的要求</p> <p><input type="checkbox"/>符合 (2.0)</p> <p><input type="checkbox"/>基本符合 (1.2)</p> <p><input type="checkbox"/>不符合 (0.0)</p>
用 户 满 意 度	响应速度	2	<p>要求符合 7.6.3 的要求，</p> <p><input type="checkbox"/>满意率<math>\geq</math>80% (2.0)</p> <p><input type="checkbox"/>60<math>\leq</math>满意率<math>&lt;</math>80% (1.2)</p> <p><input type="checkbox"/>满意率<math>&lt;</math>60% (0.0)</p>
	服务态度	2	<p>要求符合 7.6.3 的要求，</p> <p><input type="checkbox"/>满意率<math>\geq</math>80% (2.0)</p> <p><input type="checkbox"/>60<math>\leq</math>满意率<math>&lt;</math>80% (1.2)</p> <p><input type="checkbox"/>满意率<math>&lt;</math>60% (0.0)</p>
	能力认可度	3	<p>要求符合 7.6.3 的要求，</p> <p><input type="checkbox"/>满意率<math>\geq</math>80% (3.0)</p> <p><input type="checkbox"/>60<math>\leq</math>满意率<math>&lt;</math>80% (1.8)</p> <p><input type="checkbox"/>满意率<math>&lt;</math>60% (0.0)</p>
	总体满意度	4	<p>要求符合 7.6.3 的要求，</p> <p><input type="checkbox"/>满意率<math>\geq</math>80% (4.0)</p> <p><input type="checkbox"/>60<math>\leq</math>满意率<math>&lt;</math>80% (2.4)</p> <p><input type="checkbox"/>满意率<math>&lt;</math>60% (0.0)</p>
	用户投诉和反馈	2	<p>要求符合 7.6.3 的要求，</p> <p><input type="checkbox"/>符合 (2.0)</p> <p><input type="checkbox"/>基本符合 (1.2)</p> <p><input type="checkbox"/>不符合 (0.0)</p>

## 附录 D (规范性附录)

### 白蚁防治机构服务能力评价报告要求

#### D.1 一般规定

评价机构出具的评价报告要求语言简练、内容全面、避免歧义。报告由首页、评价结论、正文、重要声明和附录等部分组成。

#### D.2 首页

首页内容为服务能力评价项目概况，主要包括报告名称、报告编号、执行标准、申请对象名称、评价机构名称、备案证号、报告出具时间、评价人员、报告有效期限、服务能力等级等内容。首页还应表明评价机构负责本报告的内容的真实性和合法性。

#### D.3 正文

正文应以精炼的语言，全面描述被评对象的服务能力情况。主要包括基本条件、人员构成、技术水平、典型项目管理、用户管理、创新能力等内容。正文还应结合被评对象处的地理环境、社会认知度等其他影响因素对其未来一段时期内的发展前景进行综合评述。

#### D.4 重要声明

声明应以单独页面的形式列出。内容包括评价机构的客观性和公正性、服务能力评价过程的真实性和完善程度、评价结论的独立性和评价机构对本报告所承担的法律责任等。

## 附 录 E

(规范性附录)

## 白蚁防治实验室、标本陈列室、野外试验基地等级指标

表E.1 白蚁防治实验室等级指标

等级	项目	指标内容
一级	功能要求	蚁情蚁害调查、主要白蚁类群鉴别、常规药剂使用
	实验室功能区域	蚁情调查和类群识别室、标本保存室、样品与药品室、天平室、检测分析室
	主要仪器设备	白蚁蚁情调查基本采集工具、定位工具、标本柜、冰柜、试剂柜、体视显微镜、电子天平、恒温恒湿培养箱、容量瓶、具塞三角瓶、样品筛、移液器、分液漏斗、微量点滴仪等。
	人员要求	技术人员至少 3 名，具有相关专业大专以上学历或者具有初级以上技术职称或者从事白蚁防治行业相关工作 3 年以上，并达到白蚁防治职业技能基本要求。
	管理制度	制定实验室管理的质量保证体系。
二级	功能要求	白蚁蚁情调查、白蚁种属鉴定、白蚁饲养与观察、常规药剂使用、常规检测。
	实验室功能区域	种类鉴定室、标本保存室、白蚁饲养室、样品与药品室、天平室、检测分析室。
	主要仪器设备	体视显微镜、影像设备、冰柜、空调、恒温恒湿培养箱、移液器、容量瓶、微量点滴仪、电子天平(0.0001g, 0.01g)、回旋振荡器、旋转蒸发仪、微量进样器、微膜过滤器、气相色谱仪、紫外-可见分光光度计、马弗炉、恒温水浴锅、PH 计、台式离心机、超声波清洗机、循环水真空泵等。
	人员要求	技术人员至少 5 名，具有相关专业本科以上学历或者具有中级以上技术职称或者从事白蚁防治行业相关工作 5 年以上，并达到白蚁防治职业技能基本要求。
	管理制度	制定实验室管理的质量保证体系。
三级	功能要求	蚁情调研，蚁害等级评定，白蚁物种鉴定，白蚁饲养，标本保存，生物和生态学研究，药剂药械检测，新技术、新工艺、新药剂的研发。
	实验室功能区域	蚁情蚁害评定及分类鉴定室，标本保存室，分子生物学实验室，白蚁饲养、基础研究室，样品与药品室，天平室，检测分析室，新药研发室。
	主要仪器设备	冰柜(箱)、标本柜、药品柜、培养箱、三气培养箱、人工气候箱、烘箱、空调、三目带摄影体视显微镜(可实现计算机连接、无级连续变倍比 $\geq 20:1$ 、无级连续变倍电动调节精度 0.1 倍)、气质联用仪(流量、压力可电子控制，压力调节 0.001psi; 保留时间重现性: $<0.0008\text{min}$ 或 $<0.008\%$ )、高效液相色谱仪(带可变波长紫外检测器)、电子天平(0.0001g)、微量进样器、PH 计、容量瓶、移液器、微量点滴仪、微膜过滤器、玻璃层析柱、灭菌锅、粉碎仪、超声清洗、摇床、无菌操作台、紫外-可见分光光度计、水浴锅、马弗炉、台式冷冻离心机、PCR 仪、旋转蒸发仪、回旋振荡器等。
	人员要求	技术人员至少 10 名，从事白蚁防治行业相关工作 5 年以上，具有相关专业研究生以上学历人员 1 名或者具有高级技术职称人员 1 名。
	管理制度	制定实验室管理的质量保证体系，健全内部管理制度管理及实验室质量建设，出具科学、规范的检测、研究报告。

表E.2 白蚁防治陈列室等级指标

等级	项目	指标内容
省级	场馆建设	建设的总面积不小于 400 m <sup>2</sup> ，内部展览、标本展览、科研试验等有相应面积。
	工具设备	具备玻璃展览器械和电子展览设备，配备完善的教育科研设备。
	展览材料	白蚁分类展板、分布展区，标本展区包括各品级标本，本省范围内危害严重的 5 种白蚁及白蚁巢标本，白蚁共生物、共生菌和天敌标本，房屋建筑、文物古建、海塘堤坝、园林绿化、农业作物、基础设施中 5 种以上标本，白蚁相关的历史文化资料，白蚁防治药械包括主要的检测装置和设备、工具，主要的各类白蚁防治药剂，白蚁文献资料，白蚁产品，2 种以上本省区域内危害严重白蚁活体养殖展览。
	管理制度	标本陈列室相关的人员管理、标本管理、安全管理等制度。
市级	场馆建设	建设的总面积不小于 200 m <sup>2</sup> ，内部展览、标本展览、科研试验等有相应面积。
	工具设备	具备玻璃展览器械和电子展览设备，配备必要的教育科研设备。
	展览材料	白蚁分类展板、分布展区，标本展区包括各品级标本，本省范围内危害严重的 3 种白蚁及白蚁巢标本，白蚁共生物、共生菌和天敌标本，房屋建筑、文物古建、海塘堤坝、园林绿化、农业作物、基础设施等危害对象中 3 种以上标本，白蚁相关的历史文化资料，白蚁防治药械中包括常见的检测装置和设备、工具，常见的白蚁防治药剂，白蚁文献资料，白蚁产品。
	管理制度	标本陈列室相关的人员管理、标本管理、安全管理等制度。
县级	场馆建设	用于展览的总面积不小于 100 m <sup>2</sup> ，标本制作和储存有相应面积。
	工具设备	具备主要的玻璃展览器械和电子展览设备，配备简单的教育和标本制作设备。
	展览材料	白蚁分类展板、本县白蚁危害分布展区，标本展区包括各品级标本，本省范围内危害严重的 1 种白蚁及白蚁巢标本，白蚁共生物、共生菌和天敌标本，房屋建筑、文物古建、海塘堤坝、园林绿化、农业作物、基础设施等危害对象中 2 种以上标本，白蚁相关的历史文化资料，白蚁防治药械中包括本地常用的检测装置和设备、工具，本地常用的白蚁防治药剂，白蚁文献资料，简单的白蚁产品。
	管理制度	标本陈列室相关的人员管理、标本管理、安全管理等制度。

表E.3 白蚁防治野外试验基地指标

种类	建设标准
白蚁 野外 饲养 研究 基地	占地不小于 5 亩，生态良好，土壤污染物含量达到《土壤环境质量标准》(GB15618-1995)中的一级标准以上；基地内有土木栖白蚁和土栖白蚁的分布且有一种白蚁活动频繁，巢群成熟；区域分为野外原生群体蚁源区、室内饲养区、野外饲养区；建设有白蚁饲养室、饲料加工和仓储设施；有基本试验器具和设备、木材加工设备；固定的管理和技术人员，具备相当的专业知识；有成熟完善的流程、设备、器具和技术手段对分飞的白蚁进行收集和饲养；具备运行正常的水电设施；消防安全验收合格。
白蚁 药物 药效 野外 试验	占地不小于 5 亩，生态良好，土壤污染物含量达到《土壤环境质量标准》(GB15618-1995)中的三级标准以上；基地内有乳白蚁、散白蚁或土白蚁中一种或几种白蚁分布且白蚁活动频繁，巢群成熟；区域分为野外原生群体蚁源区、药效试验区；药效试验区至少有 2 块试验场地；建设有试验操作、药械仓储设施和药物专用存储空间；有基本试验器具和设备、试验木料和野外试验箱；固定的管理和技术人员，具备相当的专业知识；根据药效试验标准，以成熟完善的流程、设备、器具和技术手段进行农药土壤和木材处理、农药喷洒残留的药效

基地	试验；具备运行正常的水电设施；消防安全验收合格。
白蚁生态学野外研究基地	占地不小于3亩，生态良好，土壤污染物含量达到《土壤环境质量标准》(GB15618-1995)中的一级标准以上；基地内有危害严重的当地特有种白蚁分布且白蚁活动频繁，巢群成熟；区域分为野外原生群体蚁源区、白蚁生物生态学试验区；建设有试验操作、药械仓储设施和试剂存储间；有基本试验器具和设备、木材加工设备；固定的管理和技术人员，具备相当的专业知识；有成熟完善的流程、设备、器具和技术手段对野外白蚁进行取食、生长、活动、土壤、温湿度等试验；具备运行正常的水电设施；消防安全验收合格。
白蚁防治新产品评估基地	占地不小于5亩，生态良好，土壤污染物含量达到《土壤环境质量标准》(GB15618-1995)中的三级标准以上；基地内有乳白蚁、散白蚁或土白蚁中一种或几种白蚁分布且白蚁活动频繁，巢群成熟；区域分为野外原生群体蚁源区、白蚁防治新产品评估试验区；白蚁防治新产品评估试验区至少有2块试验场地；建设有试验操作、药械仓储设施和试剂存储间；有相应的试验器具和设备、木材加工设备；固定的管理和技术人员，具备相当的专业知识；有成熟完善的流程、设备、器具和技术手段进行野外白蚁的饵料、监控装置及其他新产品评估试验；具备运行正常的水电设施；消防安全验收合格。

参 考 文 献

- [1] 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, 2004
-