

ICS 11.080

CCS C 50

# 深圳市病媒生物防制协会团体标准

T/SZPCA001-2022

## 消毒服务机构

## 能力水平等级评价条件(试运行)

2022-08-05 发布

2022-08-05 实施

深圳市病媒生物防制协会 发布

# 目 录

|                     |    |
|---------------------|----|
| 前言 .....            | 3  |
| 1、范围 .....          | 4  |
| 2、规范性引用文件.....      | 4  |
| 3、术语和定义 .....       | 4  |
| 4、服务能力等级评审工作原则..... | 5  |
| 5、服务能力申请流程.....     | 5  |
| 6、服务能力等级评审指标 .....  | 7  |
| 7、其他 .....          | 14 |



## 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。

本文件由深圳市病媒生物防制协会提出。

本文件由深圳市病媒生物防制协会、深圳市升阳升人居环境服务有限公司、深圳市上源环境科技有限公司、深圳市鸿彩云实业发展有限公司、深圳市煜坤环境服务有限公司、深圳市金华庭环境服务有限公司、深圳市佳佳洁卫生管理有限公司、深圳市胜隆环境技术有限公司起草。

本文件主要起草人：尚定刚 谭业钰 戴传文 徐保海 顾金保 蒋 洪  
王谷生 王功军 王 佳 陈海根 傅伟华 彭征科  
罗词国 万 昇 伍振强



# 消毒服务机构服务能力等级评价条件 (试运行)

## 1 范围

本文件规定了消毒服务企业服务能力等级的划分条件。

本文件适用于在工商行政管理部门注册的各类消毒服务企业。

本文件适用于从事公共环境消毒、疫源地消毒、预防性消毒等各种环境消毒企业。

## 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。

消毒技术规范（2002年版）[卫生部（卫法监发〔2002〕282号）]

GB 19193 疫源地消毒总则

WS/T 697 新冠肺炎疫情期间特定人群个人防护指南

WS/T 466 消毒专业名词术语

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准

### 3.1 服务能力

在提供消毒服务时，消毒服务企业具备的组织、人员、制度、管理、技术等条件和采取的措施。

### 3.2 服务能力等级

衡量消毒服务企业在一定时期内服务能力水平高低的指标。

### 3.3 评审机构

依据法律和相关评审标准从事对消毒服务企业服务能力进行评审的组织。



### 3.4 评审结论

评审机构依据消毒服务企业提供的资料和背景情况。按照既定的工作流程做出的服务能力等级评审结果。

### 3.5 消毒服务企业

从事经营性消毒业务或提供公益性消毒服务的组织。

## 4 服务能力等级评审工作原则

### 4.1 客观公正

评审机构开展服务能力等级评审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 不损害他人

评审机构在开展服务能力等级评审活动时不得损害任何个人、机构和社会公共安全利益。

### 4.3 严格保密

评审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：

4.3.1 相关资料应进行集中管理，除可公开的评审结论和法律法规规定的情况外，其他资料不得对外公开；

4.3.2 评审机构不得利用评审活动中获得的信息，为自己或他方谋取不当利益、损害他人或机构的权益。

### 4.4 利益回避

评审人员与受评的消毒服务企业存在利益关系的，应当回避。

### 4.5 违反原则人员处理

评审人员存在违反工作原则、法律法规和其他规章制度的，应取消其评审资格，并不得再重新从事消毒服务企业的服务能力等级评审活动。



## 5 服务能力申请流程

### 5.1 提交申请

根据自愿原则，消毒服务企业需填写服务能力申请表，并根据申请表的内容准备申请材料，向评审机构提出申请。

### 5.2 受理

评审机构应对评审申请材料进行形式审查，符合要求的予以受理。

### 5.3 评审准备

评审机构应成立评审小组，确定工作计划。

### 5.4 现场调查

评审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。评审机构在现场调查过程中应依法搜集和采用相关信息。

### 5.5 评审

评审小组应根据申请资料和现场调查情况对消毒服务企业服务能力进行评审，拟定服务能力等级，并撰写评估报告。

### 5.6 服务能力等级确定

5.6.1 评审机构应对评审小组提交的评审报告进行审核，确定其服务能力等级。

5.6.2 评审机构应将评审结论报深圳市病媒生物防制协会，由深圳市病媒生物防制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等级评审申请资格。

5.6.3.1 近三年存在违法违规记录的；

5.6.3.2 申报材料弄虚作假的；

5.6.3.3 违反行业规章或自律规章的；

5.6.3.4 违反其他公平公正原则的。

### 5.7 申诉与反馈



评审机构应建立申诉与反馈机制，并对提出的有关申诉给予反馈。

## 5.8 资料存档和管理

评审工作结束后，评审资料应及时归档，并由专人负责管理。

# 6 服务能力等级评审指标

## 6.1 服务能力等级划分

服务能力等级划分为三个等级，从高到低分别为 A 级、B 级、C 级，等级越高代表服务能力水平越强。等级划分以服务企业的资产与场所、设施设备、服务人员、组织管理、服务能力和服务质量为依据。

## 6.2 服务能力等级划分条件

### 6.2.1 C 级

#### 6.2.1.1 资产与场所

62111 从事相关部门许可的消毒服务项目，具备相应营业执照，并在年检范围内。

62112 企业总资产不低于 50 万元，年度营业额 10 万元以上，企业经营状况良好，流动资金有保障。

62113 具备固定的办公场所。

62114 办公室有电话机、传真机、计算机等基本办公设备。

62115 有独立的消毒药械存储库房，器械与药剂分开储存。

#### 6.2.1.2 设施设备

6.2.1.2.1 具备专业的消毒器械和设备，可以适用于各类场所和环境的消毒服务。

6.2.1.2.2 具备性能良好的专业消毒器械，完好率达 90%。

6.2.1.2.3 消毒作业设备应配有安全警示标志。

6.2.1.2.4 具备符合消毒服务要求的工作服、工作帽、工作鞋、防护服、防护



口罩（面具）、护目镜、手套等个人防护用品，以及常用操作器具。

6.2.1.2.5 具备至少 1 辆服务车辆。

#### 6.2.1.3 服务人员

62131 管理人员和技术人员不少于 3 人。

62132 至少有 1 名技术人员具有大学专科以上学历，从事消毒服务工作 1 年以上，经专业机构培训取得培训合格证。

62133 服务操作人员：不少于10人。且具有初中以上学历，其中至少 1 人从事消毒服务工作 1 年以上，取得中级职业岗位证书，至少 1 人取得初级职业岗位证书。

62134 服务技术人员和操作人员有健康档案或健康合格证。

62135 全体人员每年接受专业机构组织的继续教育学习不少于 8 学时，有相关机构的培训证书。

62136 全体人员每月参加企业内部员工继续教育学习不少于 2 学时，有完整记录。

#### 6.2.1.4 组织管理

6.2.1.4.1 设有专人负责企业管理工作。

6.2.1.4.2 相应岗位人员持证上岗。

6.2.1.4.3 各项管理规章制度健全。

6.2.1.4.4 按国家有关标准或规定制定消毒服务的各项操作规范和技术要求。

6.2.1.4.5 有服务价格标准。

6.2.1.4.6 有完善的服务质量保证制度。

#### 6.2.1.5 服务能力

6.2.1.5.1 可独立完成各种场所环境的消毒服务。

6.2.1.5.2 根据不同服务环境合理选择不同的设备及药剂。

6.2.1.5.3 执行消毒服务时，应注意操作方法，避免损害财物或人身健康。

6.2.1.5.4 服务操作人员可运用消毒服务的基本知识与技能进行操作，现场技



能操作科目考核合格率达到 75%以上。

6.2.1.5.5 服务技术人员具有良好的专业背景和一定的业务能力，能基本掌握消毒服务的理论知识，可监督与指导服务过程中的各个技术环节，至少 1 人的现场服务科目考核全部合格。

#### 6.2.1.6 服务质量

6.2.1.6.1 服务技术人员和操作人员持证上岗，着装规范，达到防护要求。

6.2.1.6.2 有定期的质量控制检查记录和整改记录。

6.2.1.6.3 有项目服务效果的评价报告。

6.2.1.6.4 近 1 年无重大责任事故。

6.2.1.6.5 设有固定服务热线电话，服务时间不少于 8 小时，有电话记录和处理意见。

6.2.1.6.6 依照《中华人民共和国合同法》等相关法规与客户签订服务合同，明确双方责任和义务。

6.2.1.6.7 热心参与社会公益活动。

6.2.1.6.8 不以压低价格等不正当竞争手段获得客户。

6.2.1.6.9 企业对外宣传客观、真实。

6.2.1.6.10 企业信用评价良好。

6.2.1.6.11 客户对服务的满意率到 85%以上。

#### 6.2.2 B 级

##### 6.2.2.1 资产与场所

6.2.2.1.1 从事相关部门许可的消毒服务项目，具备相应营业执照，并在年检范围内。

6.2.2.1.2 企业总资产不低于 100 万元，年度营业额 50 万元以上，企业经营状况良好，流动资金有保障。

6.2.2.1.3 具备固定的办公场所。

6.2.2.1.4 办公室有电话机、传真机、计算机等基本办公设备。



6.2.2.1.5 有独立的消毒药械存储库房，器械与药剂分开储存。

#### 6.2.2.2 设施设备

6.2.2.2.1 具备专业的消毒器械和设备，可以适用于各类场所和环境的消毒服务。

6.2.2.2.2 具备性能良好的专业消毒器械，完好率达 100%。

6.2.2.2.3 消毒作业设备应配有安全警示标志。

6.2.2.2.4 具备符合消毒服务要求的工作服、工作帽、工作鞋、防护服、防护口罩（面具）、护目镜、手套等个人防护用品，以及常用操作器具。

6.2.2.2.5 具备至少 2 辆服务车辆。

#### 6.2.2.3 服务人员

62231 管理人员和技术人员不少于 5 人。

62232 至少有 1 名技术人员具有大学专科以上学历，从事消毒服务工作 2 年以上，经专业机构培训取得培训合格证。

62233 服务操作人员不少于 20 人且具有初中以上学历，其中至少 2 人从事消毒服务工作 2 年以上，取得中级职业岗位证书，至少 3 人取得初级职业岗位证书。 62234 服务技术人员和操作人员有健康档案或健康合格证。

62235 全体人员每年接受专业机构组织的继续教育学习不少于 10 学时，有相关机构的培训证书。

62236 全体人员每月参加企业内部员工继续教育学习不少于 3 学时，有完整记录。

#### 6.2.2.4 组织管理

6.2.2.4.1 设有专人负责企业管理工作。

6.2.2.4.2 相应岗位人员持证上岗。

6.2.2.4.3 各项管理规章制度健全。

6.2.2.4.4 按国家有关标准或规定，制定消毒服务的各项操作规范和技术要求。



6.2.2.4.5 有服务价格标准。

6.2.2.4.6 有完善的服务质量保证制度。

#### 6.2.2.5 服务能力

6.2.2.5.1 可独立完成各种场所环境的消毒服务。

6.2.2.5.2 根据不同服务环境合理选择不同的器械及药剂。

6.2.2.5.3 执行消毒服务时，应注意操作方法，避免损害财物或人身健康。

6.2.2.5.4 服务操作人员可运用消毒服务的基本知识与技能进行操作，现场技能操作科目考核合格率达到 80%以上。

6.2.2.5.5 服务技术人员具有良好的专业背景和一定的业务能力，能基本掌握消毒服务的理论知识，可监督与指导服务过程中的各个技术环节，至少 2 人的现场服务科目考核全部合格。

#### 6.2.2.6 服务质量

6.2.2.6.1 服务技术人员和操作人员持证上岗，着装规范，达到防护要求。

6.2.2.6.2 有定期的质量控制检查记录和整改记录。

6.2.2.6.3 有项目服务效果的评价报告。

6.2.2.6.4 近 2 年无重大责任事故。

6.2.2.6.5 设有固定服务热线电话，服务时间不少于 10 小时，有电话记录和处理意见。

6.2.2.6.6 依照《中华人民共和国合同法》等相关法规与客户签订服务合同，明确双方责任和义务。

6.2.2.6.7 热心参与社会公益活动。

6.2.2.6.8 不以压低价格等不正当竞争手段获得客户。

6.2.2.6.9 企业对外宣传客观、真实。

6.2.2.6.10 企业信用评价良好。

6.2.2.6.11 客户对服务的满意率到 90%以上。



### 6.2.3 A 级

#### 6.2.3.1 资产与场所

6.2.3.1.1 从事相关部门许可的消毒服务项目，具备相应营业执照，并在年检范围内。

6.2.3.1.2 企业总资产不低于 150 万元，年度营业额 200 万元以上，企业经营状况良好，流动资金有保障。

6.2.3.1.3 具备固定的办公场所。

6.2.3.1.4 办公室有电话机、传真机、计算机等基本办公设备。

6.2.3.1.5 有独立的消毒药械存储库房，器械与药剂分开储存。

#### 6.2.3.2 设施设备

6.2.3.2.1 具备专业的消毒器械和设备，可以适用于各类场所和环境的消毒服务。

6.2.3.2.2 具备性能良好的专业消毒器械，完好率达 100%。

6.2.3.2.3 消毒作业设备应配有安全警示标志。

6.2.3.2.4 操作人员配有不同季节穿著的工作服、工作帽、工作鞋、防护服、防护口罩（面具）、护目镜、手套等个人防护用品，以及常用操作器具。

6.2.3.2.5 有至少 3 辆服务车辆。

#### 6.2.3.3 服务人员

62331 管理人员和技术人员不少于 7 人。

62332 至少有 2 名技术人员具有大学专科以上学历，从事消毒服务工作 3 年以上，经专业机构培训取得培训合格证。

62333 服务操作人员不少于 50 人且具有初中以上学历，其中至少 2 人从事消毒服务工作 3 年以上，取得高级职业岗位证书，至少 2 人从事消毒服务工作 2 年以上，取得中级职业岗位证书，至少 4 人取得初级职业岗位证书。

62334 服务技术人员和操作人员有健康档案或健康合格证。

62335 全体人员每年接受专业机构组织的继续教育学习不少于 12 学时，有



相关机构的培训证书。

62336 全体人员每月参加企业内部员工继续教育学习不少于 4 学时，有完整记录。

#### 6.2.3.4 组织管理

6.2.3.4.1 设有专人负责企业管理工作。

6.2.3.4.2 相应岗位人员持证上岗。

6.2.3.4.3 各项管理规章制度健全。

6.2.3.4.4 按国家有关标准或规定，制定消毒服务的各项操作规范和技术要求。

6.2.3.4.5 有服务价格标准。

6.2.3.4.6 有完善的服务质量保证制度。

#### 6.2.3.5 服务能力

6.2.3.5.1 可独立完成各种场所环境的消毒服务。

6.2.3.5.2 根据不同服务环境合理选择不同的器械及药剂。

6.2.3.5.3 执行消毒服务时，应注意操作方法，避免损害财物或人身健康。

6.2.3.5.4 服务操作人员可运用消毒服务的基本知识与技能进行操作，现场技能操作科目考核合格率达到 90%以上。

6.2.3.5.5 服务技术人员具有良好的专业背景和一定的业务能力，能基本掌握消毒服务的理论知识，可监督与指导服务过程中的各个技术环节，至少 3 人的现场服务科目考核全部合格。

#### 6.2.3.6 服务质量

6.2.3.6.1 服务技术人员和操作人员持证上岗，着装规范，达到防护要求。

6.2.3.6.2 有定期的质量控制检查记录和整改记录。

6.2.3.6.3 有项目服务效果的评价报告。

6.2.3.6.4 近 5 年无重大责任事故。

6.2.3.6.5 设有固定服务热线电话，服务时间不少于 12 小时，有电话记录和处理意见。



6.2.3.6.6 依照《中华人民共和国合同法》等相关法规与客户签订服务合同，明确双方责任和义务。

6.2.3.6.7 热心参与社会公益活动。

6.2.3.6.8 不以压低价格等不正当竞争手段取得客户。

6.2.3.6.9 企业对外宣传客观、真实。

6.2.3.6.10 企业信用评价良好。

6.2.3.6.11 客户对服务的满意率到 95%以上。

## 7 其他

### 7.1 其他指标

其他指标由深圳市病媒生物防制协会根据行业特点，结合证书用途等自行补充设定。

### 7.2 有关要求

7.2.1 在招投标领域使用的证书，应按照本标准进行评价，确定等级，作出结论性分析。

7.2.2 等级评定经审核后将在指定的网络媒体平台上进行公示。等级经过审核通过公示后，评定企业可依法使用该证书。