

# 天津市爱国卫生运动委员会办公室文件

津爱卫办发〔2019〕16号

---

## 市爱卫办关于开展天津市病媒生物防制专业经营服务机构服务质量评价工作的通知

各区爱卫会，市有害生物防制协会：

按照国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度，加快推进社会诚信建设的工作要求和《天津市爱国卫生工作条例》，为进一步规范病媒生物防制专业经营服务机构（以下简称病媒生物防制机构）的防制服务行为，提升防制服务质量，提高我市病媒生物防制工作水平，市爱卫办决定对在我市作业的病媒生物防制机构开展防制服务质量评价工作，具体安排见附件。

附件：天津市病媒生物防制专业经营服务机构服务质量评价工

作方案

2019年12月9日

(联系人：天津市爱卫办 隋琛琛；

联系电话：23337530)

(此件主动公开)

附件

## 天津市病媒生物防制专业经营服务机构 服务质量评价工作方案

为落实市委市政府关于完善守信联合激励和失信联合惩戒制度要求，进一步加强病媒生物防制专业经营服务机构（以下简称病媒生物防制机构）防制服务过程管理，规范服务行为，提高服务质量和水平，特制定本方案。

### 一、评价对象

在天津市行政区域内开展有偿病媒生物防制服务的病媒生物防制机构。

### 二、评价依据

按照《中华人民共和国传染病防治法》《中华人民共和国食品安全法》《天津市爱国卫生工作条例》，全国爱卫会、卫生部印发的《病媒生物预防控制管理规定》《国家卫生城市标准（2014版）》，鼠类、蚊虫、蝇类、蟑螂密度控制水平国家标准（GB/T 27770—2011、GB/T 27771—2011、GB/T 27772—2011、GB/T 27773—2011）等法律法规和规范性文件精神以及相应的国家标准进行。

### 三、评价原则及形式

坚持标准，公平、公正、公开、客观地开展评价。分明查和暗访

两种形式进行。

### （一）明查形式

市爱卫办每年随机抽取 10%-20%在天津市市场监督管理委员会登记注册的病媒生物防制服务机构进行评价。采取资料审核和按照服务合同随机抽取防制现场点位进行防制质量评价的方式，评价工作由被抽检单位确认，两周内评价报告送达被抽检机构。

### （二）暗访形式

市爱卫办每年每区抽取不少于 1/3 家（2 家以内全部抽取）政府购买服务的病媒生物防制机构，按照合同约定随机抽取服务范围内的点位进行防制质量评价，照片、录像和评价报告两周内送达被抽检机构。

## 四、评价内容

包括资料评价和现场效果评价两部分

（一）资料来源为已有的国家行政部门备案、登记资料和病媒生物防制服务机构在开展服务中所记录和提供的各种资料。至少包含机构资质（工商营业执照）、人员资质（上岗培训证）、服务合同、防制服务计划或方案、所用灭鼠剂卫生杀虫剂“三证”、完备的作业记录、服务机构质量自评价及其他有助于保障服务质量的资料。

1.服务合同至少应包括详细的服务目标、服务范围、防制服务对象、防制费用、防制质量评价方式、未履行或未完全履行合同的处罚措施、应急处理措施。

2.服务方案至少应包括防制方法、时间频次安排、人员安排、所

用药械、质量控制、评价防制质量方法、应急措施及有助于完成服务目标的内容。

3.作业记录应包括作业单位信息、防制对象、作业时间、作业内容、作业范围、作业方法、使用灭鼠剂或卫生杀虫剂数量、双方人员确认、需方满意度及有助于证明作业情况的内容。

(二) 现场防制效果评价采用国家标准规定的方法或合同约定的检查方法，随机抽取防制范围内的类型和样本量进行。

## 五、工作结果及运用

(一) 评价结果分为合格、基本合格及不合格三种

1.合格服务机构，须同时具备以下条件：

- (1) 作业人员资质符合法定要求；
- (2) 使用的药物符合规定且未使用违禁药物；
- (3) 遵守操作规范，落实安全措施，未出现责任安全事故；
- (4) 资料完整，符合防制目标需求；
- (5) 现场防制质量达到合同约定；
- (6) 服务区域在市级或国家级检查中未出现问题；
- (7) 未出现重大媒体曝光事件。

2.基本合格的服务机构，须同时具备以下条件：

- (1) 作业人员资质符合法定要求；
- (2) 使用的药物符合规定且未使用违禁药物；
- (3) 遵守操作规范，落实安全措施，未出现责任安全事故；
- (4) 资料有待完善，相关必备项目内容不完整或缺乏针对性；

(5) 现场防制质量达到合同约定；

(6) 服务区域在市级或国家级检查中所查点位的 10%及以下未出现问题；

(7) 未出现重大媒体曝光事件。

3.不合格服务机构，违反以下其中一项规定的：

(1) 作业人员资质不符合法定要求；

(2) 现场使用的药物不符合规定或使用违禁药物；

(3) 资料不完整，无合同、无方案、无作业记录之一；

(4) 弄虚作假或严重违反技术规范操作；

(5) 未落实安全措施，出现责任安全事故；

(6) 现场防制质量达不到合同约定；

(7) 病媒生物防制服务机构负责的区域在市级或国家级检查中所查点位的 10%以上被检出问题；

(8) 新闻媒体重大负面曝光(经调查核实与事实相符)的问题。

## (二) 评价结果运用

建立“红、黑名单”，纳入征信体系。

(1) 将不合格机构列入“黑名单”；对基本合格机构限期整改，1 个月内复核，对整改不达标列入“黑名单”；对质量评价合格且服务区域被市级及以上单位提出表扬的或圆满完成市级及以上大型活动保障、公益性突发应急事件处置活动的列入“红名单”。

(2) 相应服务机构信息将递送其他相关行政管理部门，记入其相应的信用记录，按照守信联合激励和失信联合惩戒有关规定执行。

市爱卫办每年2月对上一年度“红、黑名单”和合格机构名单进行公告。

## 六、工作要求

(一) 各区爱卫会统筹做好区域内公共环境的病媒生物防制工作，对各单位、各行业防制工作开展监督检查，切实提高区域内整体防制工作水平。各区爱卫办要对本区域内病媒生物防制机构进行摸底，加强监督管理，对政府采购的服务机构要严格履行招投标程序，认真审核合同内容，对服务范围和标准要严格界定。区爱卫办应在每年2月底前对辖区内使用财政资金购买服务的病媒生物防制机构进行统计，上报市爱卫办（年度内随变动情况，随时上报），上报内容包括开展服务的机构名录及相关采购服务合同。

(二) 天津市有害生物防制协会可在有行政授权委托或在行业内部，依据国家法律法规，加强行业自律，有条件的开展防制服务机构防制服务质量评价相关工作。

(三) 市爱卫办在质量评价中，除对相应机构纳入征信体系外，对未起到监管责任造成影响的区或相应职责部门视情况通报。

