

江西腾标认证有限公司

有害生物防治 / 防制服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC081-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

张辉根

批准：周春阳

周春阳

1 范围

本标准规定了有害生物防治 / 防制服务认证的规范性要求, 包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构实施有害生物防治 / 防制服务认证活动, 也适用于各类提供有害生物防治 / 防制服务的组织 (含专业 PCO 公司、保洁公司内设防制部门、物业公司防制团队等) 规范其自身的服务行为, 或寻求相关方对其符合性的确认。

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。

GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求
GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法
GB/T 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分: 标准体系
GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则
GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例
GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则
GB/T 31723—2015 有害生物防制服务质量规范
SB/T 10595—2011 清洁行业经营服务规范
GB/T 27776—2011 病媒生物综合管理技术规范 食品生产加工企业
GB/T 27770—2011 病媒生物密度控制水平 鼠类
GB/T 27771—2011 病媒生物密度控制水平 蚊虫
GB/T 27772—2011 病媒生物密度控制水平 蝇类
GB/T 27773—2011 病媒生物密度控制水平 蜚蠊
《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》 (国认监发〔2026〕3号)

3 术语和定义

GB/T 31723—2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 有害生物防治 / 防制服务 pest control service

指有害生物防治 / 防制服务组织 (简称服务组织, PCO 机构) 受服务对象 (客户) 委托, 运用专业的有害生物风险评估、监测调查、防制方案设计、施工操作 (包括环境治理、物理防制、生物防制、化学防制等) 及后续效果评估等技术和手段, 为客户提供鼠、蚊、蝇、蜚蠊、白蚁、蚂蚁、臭虫等有害生物及其孳生地的综合防制、持续监测和长期管理的全过程专业化服务。

3.2 服务接触点

在有害生物防治 / 防制服务过程中, 服务组织与客户 (单位安全负责人、后勤部门、生产部门) 发生直接互动或间接影响的具体环节, 如现场勘查、方案交流、作业施工、例行监测、突发报告、客户投诉处理等。

3.3 服务特性

有害生物防治 / 防制服务过程中固有的、可被客户体验感知的特征，如安全性、有效性、规范性、及时性、环保性、专业性。

4 服务要求

4.1 业务接洽与现场勘察

4.1.1 服务组织应在服务场所或宣传渠道公示服务资质、服务范围、药剂清单、收费标准、投诉渠道及服务承诺。**客户体验感知：服务信息公示清晰，能感觉到他们的专业规范。**

4.1.2 应建立便捷的咨询和委托受理通道，服务人员应在承诺时间内响应客户需求。**客户体验感知：咨询电话接听快，沟通很顺畅，响应很及时。**

4.1.3 客户委托后，应派遣专业技术人员对现场进行实地勘察。勘察范围应覆盖客户单位所有涉及的室内外区域、重点孳生地（如垃圾桶房、食堂、仓库、下水道等）。**客户体验感知：技术人员勘察非常仔细，不放过任何角落，感觉对问题把握很准。**

4.1.4 双方签订正式服务合同，明确服务范围、服务频率、响应时间、安全责任、药剂使用原则及保密条款。**客户体验感知：合同条款很规范，责任义务写得很明确，感觉有保障。**

4.1.5 应尊重客户的商业机密和工作环境，现场勘察时不应无故干扰客户正常生产或办公秩序。**客户体验感知：他们很有礼貌，没有影响到我们的正常工作。**

4.2 防制方案设计

4.2.1 服务组织应根据现场勘察结果及客户需求，制定《有害生物防治 / 防制服务方案》。方案应体现以“环境治理为基础，物理和生物防制为主导，化学防制为补充”的综合防制原则（IPM）。**客户体验感知：方案很有针对性，不是千篇一律的模板，感觉到了专业水准。**

4.2.2 方案应明确防制目标、分阶段实施计划、作业流程和用药计划。**客户体验感知：方案目标清晰，用药计划也很详细透明。**

4.2.3 方案中应包含对客户单位的整改建议。**客户体验感知：方案里给我们提了很多改善环境的建议，很实用。**

4.2.4 方案应与客户进行充分沟通、确认，并得到客户认可。**客户体验感知：方案讲解得很清楚，我的所有疑问都得到了解答。**

4.3 防制作业实施

4.3.1 作业人员上门时应统一着装，佩戴工牌、携带必备的工具器械和药剂。**客户体验感知：作业人员着装规范，工具齐全，看起来很专业。**

4.3.2 施药作业前，应对作业区域内的食品、餐具、器皿等进行有效遮盖或移出，避免污染。在食品加工区域作业，应严格执行 GB/T 27776 的规定。**客户体验感知：他们把我们食堂里的东西全部帮盖好了，非常负责，让我们很安心。**

4.3.3 施药作业应严格按照方案执行，精准施药，控制用药量。施药后应在显著位置张贴警示标识，并告知客户必要的注意事项。**客户体验感知：用药很精准，而且贴了标志和告知了注意事项，感觉很正规。**

4.3.4 作业完成后，应将现场清理干净，妥善处置废弃的药剂包装、诱饵盒等。**客户体验感知：作业后现场清理得非常干净，没留下任何垃圾。**

4.3.5 服务人员应主动告知客户本次作业的重点部位和下次服务前的配合事项。**客户体验感知：**临走前还交代了我们要注意什么，服务很到位。

4.4 监测与回访服务

4.4.1 服务组织应按照合同约定的频率对服务现场进行定期监测和检查。**客户体验感知：**工作人员每次来监测都很认真，检查得很仔细。

4.4.2 每次作业和监测后，应有书面记录，由客户签字确认，并存档备查。**客户体验感知：**每次服务都留下了记录，我能随时查看，感觉很透明。

4.4.3 结合监测数据，每季度或每半年应向客户提交《有害生物防治 / 防制服务报告》。**客户体验感知：**定期发送的报告数据很有参考价值，能清晰看到防制效果和变化趋势。

4.4.4 服务人员应主动了解客户对防制效果的满意度及改进建议。**客户体验感知：**工作人员态度很好，会主动问我们有没有不满意的地方，感觉被重视。

4.5 应急处理与专项保障

4.5.1 服务组织应建立 7×24 小时应急报告响应制度。当客户发现紧急情况时，应能在约定时间内派员到场处理。**客户体验感知：**遇到紧急情况一个电话，他们很快就派人处理了，响应非常及时。

4.5.2 当发生因防制作业引发的客户方中毒、过敏等突发安全事件时，应立即启动应急救援预案。**客户体验感知：**工作人员在安全方面很注意，应急预案也很专业，让我们很放心。

4.5.3 对于大型活动、重要节日、新建工厂开业等专项保障，应能提供专项防制保障方案并组织实施。**客户体验感知：**我们公司搞大型活动，他们提供了专项保障服务，很给力，确保了活动顺利进行。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001、GB/T 31723-2015 及《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》要求的有害生物防治 / 防制服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合有害生物防治 / 防制服务接触理论，识别关键服务环节，建立服务总蓝图；
- b) 确定服务提供的准则和方法；
- c) 确保可获得必要的资源和信息；
- d) 监视、测量和分析；
- e) 实施必要的改进措施。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程，组织应建立并实施对供方的选择和评价控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 企业治理与管理目标

组织应明确其业务范围，并建立包含客户视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **满意指标：**客户综合满意度；服务合同续签率；

- b) **质量指标:** 防制效果达标率($\geq$ 设定值); 服务计划执行率($\geq 98\%$); 客户投诉处理率(100%); 监测记录完整率($\geq 99\%$);
- c) **合规与安全指标:** 因服务导致的人员中毒等安全事故数(0); 因用药不当导致的食品安全或环境污染事件数(0); 受行政处罚数(0)。

5.2.2 人员管理与能力建设

组织应具备满足服务需求的综合服务能力,包括但不限于:

- a) **资质与信誉:** 具备合法经营资质,通过职业健康安全管理体系认证。防制人员应持有有效的职业资格证书;
- b) **人力资源:** 拥有一支专业化的团队。所有一线作业人员应经专业培训并考核合格(持证上岗率 100%)。定期组织健康体检;
- c) **培训体系:** 建立覆盖药剂安全、施药技术、IPM 理念、客户沟通、行业标准的标准化培训教材和考核机制。

5.2.3 药剂与器械管理

组织应建立并实施药剂与器械管理制度,包括但不限于:

- a) **药剂管理:** 建立药剂采购(“三证”齐全)、入库验收、储存(分类分区、专人管理)、领用、退库和废弃包装物处置的全流程管理制度;
- b) **器械管理:** 建立防制器械的台账、日常清洁、维护保养和定期校准计划。

5.2.4 作业过程控制与服务交付

组织应建立并实施作业过程控制与服务交付制度,包括但不限于:

- a) **SOP 体系:** 制定并保持覆盖主要防制作业的标准操作指导书(SOP),明确安全注意事项、操作步骤、用药参数、质量标准和异常处理流程;
- b) **现场管理:** 建立从接受任务到记录存档的全过程流转与监控机制;
- c) **交付物管理:** 建立标准化的作业记录表、监测记录表、服务报告模板,确保交付物规范、完整。

5.2.5 质量监控与测量

组织应建立并实施质量监控与测量制度,包括但不限于:

- a) **三级巡检:** 建立“操作员自检、项目主管抽检、公司专检”的三级质量巡检制度;
- b) **效果监测:** 通过密度监测、侵害率调查、客户回访等方式,对防制效果进行定量评估。定期分析监测数据,评估防制方案的有效性。

5.2.6 安全管理与应急响应

组织应建立并实施安全管理与应急响应制度,包括但不限于:

- a) **安全风险识别:** 识别作业过程中的危险源,并制定预防措施;
- b) **安全培训与演练:** 对所有作业人员进行安全操作和急救培训。每年至少组织一次应急演练;
- c) **应急预案:** 建立药剂中毒、火灾、化学品泄漏、暴发性虫害等应急预案。建立 24 小时应急值班制度。

5.2.7 环保与绿色防制

组织应建立并实施环保与绿色防制制度，包括但不限于：

- a) **减量用药**：优先采用环境治理、物理防制和生物防制手段；
- b) **环保药剂**：优先使用高效低毒、对环境友好的药剂；
- c) **废弃物管理**：对废弃药剂包装等，严格分类收集并交有资质的单位处置。

5.2.8 投诉与纠纷处理

组织应建立并实施投诉与纠纷处理机制，包括但不限于：

- a) 在承诺的期限内完成投诉的调查、核实、处理与反馈；
- b) 所有投诉应有完整记录，并用于趋势分析和改进。

5.2.9 服务改进与知识管理

组织应制定并实施服务改进与知识管理制度，包括但不限于：

- a) 对服务中出现的任何不合格项进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施；
- b) 结合客户反馈、满意度调查、内部审核，定期评审并改进服务体系；
- c) 建立案例库，积累最佳实践和经验教训。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第4章给出的有害生物防制要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表A.1实施服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 表A.1是根据第4章的4.1~4.6要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；
- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- c) 测评内容除了b)情形外，给出基于李克特5点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

d) 用表 A.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；

- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
- 1) 评价期间，因养护组织责任（如严重病虫害防控失职、修剪错误导致树木死亡、施药不当导致人员中毒或大面积污染）导致委托方遭受处罚或严重负面舆情的；
 - 2) 评价期间，因服务质量问题被委托方通报或主管部门行政处罚的。
- f) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

6.1.1.3 服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第 5 章给出的管理要求，应依据附录 B 表 B.1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系，以及本标准第 5 章规定的内容。

6.1.2.2 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.3 有害生物防制的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.4 有害生物防制的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 1 管理成熟度水平通用模型

	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
关键要素					
特定要求	基本水平				最佳实践

6.1.2.5 应根据附录 B 表 B.1、B.2 给出的管理要求审核工具实施对第 5 章的成熟度评价。

6.2 认证结果

6.2.1 结果分级

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，如表所示。

6.2.2 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
1	60-79	二级及以上	三星
2	80~90	三级及以上	四星
3	90及以上	四级及以上	五星

附录 A

表 A.1 有害生物防治 / 防制服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 接洽与勘察 (20.0)	4.1.1 信息公示清晰 (2.0)	服务信息公示清晰，能感觉到专业规范。	2.0		
2		4.1.2 响应及时 (2.0)	咨询服务响应及时，沟通顺畅。	2.0		
3		4.1.3 勘察细致 (2.0)	技术人员实地勘察非常仔细。	2.0		
4		4.1.4 沟通清楚 (2.0)	勘察结果和初步建议沟通清楚。	2.0		
5		4.1.5 合同条款规范 (2.0)	感觉到合同条款规范，责任义务明确。	2.0		
6		4.1.6 问题解答专业 (2.0)	对我们提出的虫害问题解答很专业。	2.0		
7		4.1.7 团队专业 (2.0)	服务团队展现了专业的素养。	2.0		
8		4.1.8 报价透明 (2.0)	报价明细清晰，没有隐形费用。	2.0		
9		4.1.9 整体接洽体验 (2.0)	对上门接洽与勘察服务整体感到满意。	2.0		
10		4.1.10 长期合作意愿 (2.0)	愿意与该服务组织合作。	2.0		
11	4.2 方案设计 (15.0)	4.2.1 方案有针对性 (2.0)	制定的方案很有针对性，不是通用模板。	2.0		
12		4.2.2 技术路线科学 (2.0)	综合防制策略（IPM）体现得很好。	2.0		

13		4.2.3 用药计划透明 (2.0)	用药计划详细透明。	2.0		
14		4.2.4 目标清晰 (2.0)	防制目标很清晰。	2.0		
15		4.2.5 环境治理建议 (2.0)	环境整改建议很实用。	2.0		
16		4.2.6 费用结构清晰 (1.0)	费用结构清晰。	1.0		
17		4.2.7 理解和认可 (2.0)	感觉到方案经过了充分沟通并被我和团队认可。	2.0		
18		4.2.8 整体方案体验 (2.0)	对防制方案设计整体感到满意。	2.0		
19	4.3 施工作业 (25.0)	4.3.1 着装规范 (2.0)	作业人员着装规范，证件齐全。	2.0		
20		4.3.2 防护到位 (2.0)	个人防护用品佩戴规范。	2.0		
21		4.3.3 食品防护 (3.0)	对我们场所内的食品等进行了有效遮盖保护。	3.0		
22		4.3.4 施药精准 (2.0)	施药操作精准，控制用药量。	2.0		
23		4.3.5 警示标识 (2.0)	施药后张贴了安全警示标识。	2.0		
24		4.3.6 告知提醒 (2.0)	提醒了安全间隔期等注意事项。	2.0		
25		4.3.7 环保药剂 (2.0)	使用了环保型药剂。	2.0		
26		4.3.8 操作规范性 (2.0)	整个作业流程非常规范。	2.0		
27		4.3.9 现场清理 (2.0)	作业后现场清理干净。	2.0		

28		4.3.10 客户签字确认 (2.0)	完成后规范地请我签字确认。	2.0		
29		4.3.11 整体作业体验 (2.0)	对防制作业实施服务整体感到满意。	2.0		
30	4.4 监测与回访 (20.0)	4.4.1 监测规范 (2.0)	每次监测都很认真规范。	2.0		
31		4.4.2 记录完整 (2.0)	监测记录填写完整。	2.0		
32		4.4.3 效果显著 (2.0)	防制后虫害密度明显下降。	2.0		
33		4.4.4 主动反馈 (2.0)	主动定期反馈防制情况。	2.0		
34		4.4.5 报告有价值 (2.0)	季度报告数据有参考价值。	2.0		
35		4.4.6 改进建议 (2.0)	主动提出防制改进建议。	2.0		
36		4.4.7 问题发现及时 (2.0)	能及时发现新的风险点并报告。	2.0		
37		4.4.8 沟通主动 (2.0)	服务人员主动沟通了解情况。	2.0		
38		4.4.9 品牌信任 (2.0)	合作中对该服务组织产生了信任。	2.0		
39		4.4.10 整体监测体验 (2.0)	对监测与回访服务整体感到满意。	2.0		
40	4.5 应急与保障 (20.0)	4.5.1 应急响应畅通 (2.0)	应急报修电话有人接。	2.0		
41		4.5.2 响应及时 (3.0)	紧急情况响应很快。	3.0		
42		4.5.3 处置高效 (2.0)	应急处理果断高效。	2.0		

43		4.5.4 专项方案周全 (2.0)	专项保障服务方案周全。	2.0		
44		4.5.5 投诉处理及时 (2.0)	投诉或问题反馈后能及时处理。	2.0		
45		4.5.6 应急处置专业 (2.0)	突发情况处置很专业。	2.0		
46		4.5.7 主动预警 (2.0)	对季节性虫害有主动预警。	2.0		
47		4.5.8 技术支持 (2.0)	主动提供技术咨询。	2.0	—	
48		4.5.9 长期合作意愿 (2.0)	愿意继续与该服务组织长期合作。	2.0		
49		4.5.10 整体应急体 验 (2.0)	对应急处理与专项保障整体满意。	2.0		
总分	100	—	—	100		

附录 B

有害生物防治 / 防制服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 给出了有害生物防治 / 防制服务管理成熟度的等级划分准则。

B.2 表 B.2 给出了管理要求各条成熟度对应的分值。

表 B.1 有害生物防治 / 防制服务管理成熟度等级描述（第一级至第五级）

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与目标	未建立明确的防制服务管理目标,或目标不可测量。对GB/T 31723等行业标准不熟悉。对药剂安全风险认识不足。	明确了管理目标,各项目标基本可测量。初步了解了相关行业标准。	组织了在相关职能和层次上建立并实施了目标.KPI分解到项目,并系统收集分析。	各项目标如期实现。管理层依据KPI进行决策.能通过数据分析识别系统性风险。	提供3年以上KPI数据进行对比。能根据数据预测趋势并推动服务模式创新。在行业内有影响力。
5.2.2 人员管理	缺乏系统的员工培训与资质管理。人员无健康档案。	建立了初步的培训制度。有基本的人员资质要求。	建立了覆盖全员的标准化能力管理体系。有标准化的培训教材。关键岗位持证上岗率100%。	满足第三级要求。具有科学的员工培训有效性评估。员工的创新和参与改进的积极性强。	满足第四级要求。建立了员工满意度与客户满意度的相关性分析。企业被认为是行业标杆。
5.2.3 药剂与器械	药剂管理混乱,无台账,无效期管理。器械无维护记录。	建立了初步的药剂台账和器械台账。有基本的药剂领用管理意识。	建立并实施了标准化的药剂与器械管理制度。有标准化的SOP、台账和维保计划。	满足第三级要求。并能利用数据(如药剂批次效果差异)优化采购和维保策略。	满足第四级要求。药剂与器械管理实现全数字化、智能化(如智能药剂柜)。在行业内分享最佳实践。
5.2.4 作业过程控制	未建立标准化防制SOP。施药凭经验,无记录,无验收。	建立了初步的作业指导书,有基本的操作要求。	建立并实施了标准化的作业过程控制SOP。有覆盖各类作业的SOP和标准化的记录模板。	满足第三级要求。并能利用数据分析优化SOP,提高操作一致性和有效性。	满足第四级要求。作业过程实现数字化、智能化(如物联网采集数据,可视化管理)。
5.2.5 质量监控	未建立系统性的质量监督检查机制。无客户满意度	建立了初步的质量检查机制。开始开展客户满意度	建立并实施了标准化的三级质量巡检制度。满意度	满足第三级要求。并能进行质量趋势分析,预测潜	满足第四级要求。质量管理实现数据驱动,能预测

	调查。	调查。	调查定期开展，监测数据用于分析。	在风险，提前干预。	潜在质量风险并主动干预。
5.2.6 安全管理	未建立系统性的安全管理制度。安全培训不足，个人防护缺失。	建立了初步的安全管理制度。有基本的安全操作培训。	建立并实施了标准化的安全管理与应急响应制度。有标准化的SOP和应急预案，并组织演练。	满足第三级要求。风险识别实现数据化。应急预案能基于演练数据进行优化。	满足第四级要求。安全管理实现全智能化，能基于AI进行风险预警和自动派单。
5.2.7 环保与绿色防制	无环保意识，随意使用高毒药剂。废弃包装随意丢弃。	建立了初步的环保意识。开始注意废弃包装收集。	建立并实施了标准化的环保与绿色防制制度。有标准化的减量用药指南和废弃包装收运记录。	满足第三级要求。能监测并持续减少化学药剂使用量，推广更环保的防制手段。	满足第四级要求。绿色防制达到行业最佳水平，化学药剂用量极低。
5.2.8 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。	建立了投诉处理程序。	建立并实施了标准化的投诉处理程序，明确流程和时限。投诉台账完整，用于改进。	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题并采取预防措施。	满足第四级要求，投诉几乎为零，纠纷极少，成为行业规范。
5.2.9 服务改进	未建立系统性的服务改进措施。	建立了初步的服务改进措施，对明显问题进行了总结。	建立并实施了标准化的服务改进与知识管理制度。定期召开质量分析会。建立了案例库。	满足第三级要求。并能提供案例库成功复用的案例，显著降低重复犯错率。	满足第四级要求，并建立了完善的持续改进文化，使服务质量在行业中处于引领地位。

表 B.2 社备维护保养服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 人员管理	10	2	4	6	8	10
5.2.3 药剂与器械	10	2	4	6	8	10
5.2.4 作业过程控制	20	4	8	12	16	20

5.2.5 质量监控	10	2	4	6	8	10
5.2.6 安全管理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 环保	10	2	4	6	8	10
5.2.8 投诉与纠纷处理	10	2	4	6	8	10
5.2.9 服务改进	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.7 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M，得出管理成熟度最终得分。当发生下列任一情况时 M=0，否则 M=1：
 - 1) 5.2.1~5.2.7 中，同时有超过 2 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) 5.2.4（作业过程控制）、5.2.6（安全管理）、5.2.3（药剂与器械） 中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - 1) 20 分（含）~40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 40 分（含）~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - 3) 60 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 4) 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 5) 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。