

欧利斯认证有限公司

有害生物防治能力服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0066-2025

发布日期：2025-07-15

实施日期：2025-07-15

版本/版次：A/0

编制部门：技术开发部

评审人：蒲文雄

批准人：沈育谦

文件制/修订履历

制 / 修 订 日 期	制 / 修 订 单 号	制 / 修 订 类 别	版 本 / 版 次	制 / 修 订 说 明 (原 因、内 容 见 制 修 订 审 批 单)
2025-07-15	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input type="checkbox"/> 修订	A/0	初始发布、实施

前言

本认证技术规范是欧利斯认证有限公司开展有害生物防治能力服务认证的依据。

本认证技术规范为首次发布。

本认证技术规范由欧利斯认证有限公司组织制定。

本认证技术规范主要起草人：沈育谦、蒲文雄。

本认证技术规范版权归欧利斯认证有限公司所有，任何组织及个人未经欧利斯认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。未通过欧利斯认证有限公司认证的项目不得明示符合此认证技术规范。

本认证技术规范自 2025 年 7 月 15 日起正式实施。为确保平稳过渡，对于已通过有害生物防治能力服务认证的组织，以及在 2025 年 10 月 15 日前已提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2026 年 10 月 15 日前完成体系改版及重新认证工作，逾期未完成的，原认证资格将自动失效。

本认证技术规范由欧利斯认证有限公司解释。

目录

前言	
1 范围	4
2 引用标准	4
3 术语和定义	4
4 企业资质要求	5
4.1 人员配备	5
4.2 管理制度	5
4.3 资质能力	6
4.3.1 防治技术要求	6
4.3.2 服务过程管理要求	7
4.3.3 后期防控要求	7
4.4 设备器具	7
4.5 人员培训与档案	8
4.6 售后服务	8
4.7 作业人员要求	8
4.8 环境保护要求	9
4.9 安全要求	9
5 认证模式	10
6 认证流程	11
申请受理	11

1 范围

本技术规范适用于从事有害生物防治服务的企业，服务内容涵盖鼠类（如老鼠）、昆虫类（如蟑螂、蚊子、苍蝇）、其他有害生物（如白蚁、跳蚤）的监测、预防、消杀及后期防控等环节，服务场景包括住宅、商业场所（如商场、酒店）、工业厂区、公共区域（如公园、医院）等。需注意的是，本规范不适用于仅销售有害生物防治药剂、设备且未提供现场防治服务的企业，也不适用于涉及剧毒生物制剂研发、生产的企业。

2 引用标准

1. GB/T 31715-2015《有害生物防治服务通则》：规定了有害生物防治服务的基本要求、服务流程、技术规范及质量评价方法，为有害生物防治能力服务建设提供核心框架，是认证过程中衡量服务合规性与专业性的基础依据。
2. GB/T 27770-2011《病媒生物密度控制水平 鼠类》：明确了鼠类密度控制的技术指标、监测方法及验收标准，为认证过程中评估鼠类防治效果提供具体技术参考，同理适用于其他病媒生物（如 GB/T 27771-2011《病媒生物密度控制水平 蝇类》）。
3. 其他相关的国家、行业标准及法律法规：包括《农药管理条例》《危险化学品安全管理条例》、GB 18416-2009《家用卫生杀虫用品安全通用技术条件》等，确保有害生物防治服务全流程符合药剂使用安全、环境保护及公共卫生要求，保障服务对象健康与生态安全。

3 术语和定义

1. 有害生物防治服务：围绕有害生物（对人类健康、财产安全造成威胁的生物）开展的专业服务活动，包括有害生物密度监测、环境风险评估、防治方案制定、物理 / 化学 / 生物防治实施、后期效果跟踪等，旨在降低有害生物密度至安全标准，预防相关疾病传播或财产损害。

2. 防治服务能力：有害生物防治企业所具备的完成防治项目所需的人员专业技能、设备性能、药剂合规性、管理水平等综合能力，是衡量企业能否有效控制有害生物、保障服务质量的关键指标。
3. 资质等级评价：依据本技术规范及相关标准，对有害生物防治企业的基本条件、技术水平、服务效果、客户满意度、环保安全措施等进行全面评估，进而确定其资质等级的过程，为市场选择优质防治服务提供商提供依据。
4. 认证：由具备公信力的第三方认证机构证明有害生物防治企业符合特定有害生物防治标准或技术规范的合格评定活动，增强企业在有害生物防治市场中的可信度和竞争力。

4 企业资质要求

4.1 人员配备

1. 企业应设立有害生物防治技术部、项目管理部、质量监测部、客户服务部等专职部门或配备专职管理人员，明确各部门及人员在防治方案设计、现场作业、效果验收、售后跟踪等环节的职责（如技术人员负责方案制定、项目负责人统筹现场作业）。
2. 各级资质企业需按对应要求配备足够数量的专业技术人员，其中持有《有害生物防治员》（中级及以上）职业资格证书的人员占比不低于40%，涉及白蚁防治的企业需额外配备持有《白蚁防治工程师》证书的人员，且项目负责人需具备2年以上有害生物防治项目管理经验。
3. 所有作业人员（含监测、消杀、后期维护人员）均需经专业培训，熟悉不同有害生物习性（如鼠类活动规律、蟑螂繁殖特点）、防治技术（如物理捕鼠、化学消杀）及药剂安全使用方法，人员数量与业务规模匹配（如每10个服务项目至少配备1名专职技术人员）。

4.2 管理制度

1. 建立健全内部管理制度，包括《有害生物防治服务流程管理办法》《防治方案评审制度》《药剂采购与存储管理制度》《设备维护保养制度》《客户投诉处理流程》《安全生产管理制度》等。
2. 制定详细的操作规范，如《有害生物监测作业指导书》（明确监测点设置、数据记录要求）、《化学消杀技术规程》（规定药剂浓度、施药方式）、《白蚁防治方案编制指南》（含蚁害勘查、防治措施）等文件，确保服务全流程标准化、可追溯。
3. 建立应急预案，具备应对防治过程中突发事件（如药剂泄漏、人员中毒、防治效果不达标）的能力，每年至少组织 1 次应急演练（如药剂中毒急救演练、大面积蚁害应急处置演练），并保存演练记录。

4.3 资质能力

1. 具备稳定的有害生物防治服务能力，近 3 年完成的防治项目验收合格率达 100%，客户满意度不低于 85%，且无重大服务质量纠纷（如因防治不当导致有害生物密度反弹引发的客户投诉）。
2. 拥有与业务范围匹配的资质，如《有害生物防治服务机构资质证书》，涉及危险化学品（如特定消杀药剂）使用的企业，需具备《危险化学品使用许可证》，药剂采购、存储、使用符合《农药管理条例》要求。
3. 近 3 年内无重大安全事故（如药剂泄漏导致人员伤亡、环境污染）、无环保违规记录（如废弃药剂乱排放），在行业主管部门（如疾控中心、市场监管部门）无不良信用记录。

4.3.1 防治技术要求

1. 方案设计：针对不同有害生物类型（如鼠类、蟑螂）及服务场景（如食品加工厂需避免药剂污染），制定个性化防治方案，明确监测频率、防治方法（物理 / 化学 / 生物防治的选择）、药剂型号及用量、工期安排，方案需经客户确认并留存备案。
2. 防治效果：防治后有害生物密度需达到对应国家标准要求（如鼠类密度符合 GB/T 27770-2011 中“C 级及以上”标准，蜚蠊密度符合 GB/T

欧利斯认证有限公司公开文件

27771-2011 中 “C 级及以上” 标准）；后期跟踪监测（如每月 1 次）显示，防治效果持续时间不低于 3 个月，无明显反弹。

3. 药剂合规：使用的防治药剂需具备农药登记证、产品质量检验合格证，且符合 GB 18416-2009 要求，禁止使用国家明令禁止的高毒、剧毒药剂（如甲胺磷、毒鼠强），药剂标签标识完整、清晰。

4.3.2 服务过程管理要求

1. 现场勘查：服务前需对作业现场进行全面勘查，记录有害生物种类、密度、滋生环境（如食物残渣、积水区域），评估风险等级，据此调整防治方案。
2. 过程管控：作业时需设置警示标识（如“正在消杀，请勿靠近”），做好防护措施（如覆盖食品、餐具），避免药剂污染环境或接触人体；施药后需告知客户注意事项（如通风时间、避免儿童接触）。
3. 效果验收：防治项目完成后，按国家标准开展密度监测（如鼠夹法、粘蟑纸法），邀请客户共同验收，验收记录需双方签字确认，明确防治效果及质保期限。

4.3.3 后期防控要求

1. 质保服务：提供不少于 6 个月的防治效果质保期，质保期内若有害生物密度反弹至标准以上，需免费提供二次防治服务。
2. 跟踪监测：质保期内每月至少开展 1 次现场或远程监测（如放置监测盒），记录有害生物活动情况，及时调整防控措施；向客户提供《防治效果跟踪报告》，内容包括密度数据、环境改进建议。

4.4 设备器具

1. 拥有满足有害生物防治需求的专用设备，如监测设备（鼠夹、粘蟑纸、诱蚊灯）、消杀设备（喷雾器、烟雾机、热烟雾机）、物理防治设备（捕鼠笼、电子驱鼠器）等，设备数量与业务规模匹配（如每 5 个服务项目至少配备 1 套喷雾器、10 套监测工具），且设备定期维护（每季度至少 1 次），性能达标（如喷雾器雾化均匀、无泄漏）。

2. 配备必要的检测工具，如有害生物密度监测记录表、药剂浓度测试仪（如需要）、环境温湿度计（影响药剂效果的关键因素），检测工具需定期校准（每年至少 1 次），确保监测数据准确。
3. 设立专用药剂存储仓库，仓库需具备通风、防潮、防火、防泄漏功能，分区存放不同类型药剂（如固体药剂与液体药剂分开），并设置明显标识；建立药剂进出库台账，记录采购、使用、剩余数量，确保可追溯。

4.5 人员培训与档案

1. 制定年度人员培训计划，定期开展技术培训（如新型防治技术、不同有害生物防治难点）、安全培训（如药剂中毒急救、危险化学品使用安全）、服务规范培训（如客户沟通技巧、现场作业礼仪），保存培训记录与考核结果（考核合格率需达 100%）。
2. 建立作业人员技术档案，包括个人基本信息、职业资格证书、培训经历、参与防治项目清单（含项目地址、防治类型、客户评价）等，作为人员岗位调整、绩效评估的依据。

4.6 售后服务

1. 设立专职客户服务团队，建立 24 小时服务热线，客户提出咨询或问题反馈后，1 小时内响应，24 小时内给出解决方案；建立客户回访机制，项目验收后 1 周内首次回访，1 个月内二次回访，了解防治效果及客户需求，回访记录需存档。
2. 向客户提供有害生物预防指导，如《家庭有害生物预防手册》《商业场所环境管理建议》，内容包括清洁卫生要求、滋生环境清理方法等，帮助客户减少有害生物滋生风险。

4.7 作业人员要求

1. 作业人员身体健康，定期进行体检（每年 1 次），无传染病、皮肤病及药物过敏史，持有健康证明；上岗前需通过药物过敏测试（如接触化学药剂前），确保适合从事防治作业。

2. 具备良好的职业道德，遵守客户现场管理规定，爱护客户财物，作业后及时清理现场（如回收废弃药剂瓶、清理监测工具），不得擅自泄露客户隐私（如家庭住址、商业场所内部信息）。
3. 经培训考核合格后上岗，熟悉各类防治设备操作方法、药剂特性（如毒性、有效期）及安全使用剂量，能独立完成对应防治工序（如监测点布设、药剂喷洒），作业过程中严格执行技术规范与安全规程。

4.8 环境保护要求

1. 防治过程中注重环境保护，优先选用物理防治或生物防治方法（如使用天敌、信息素），减少化学药剂使用量；确需使用化学药剂时，需选择低毒、低残留产品，避免对土壤、水源、空气造成污染。
2. 合理处理防治过程中产生的废弃物，如废弃药剂瓶、用过的监测工具（如粘蟑纸），需分类收集并交由具备危险废物处置资质的单位处理，禁止随意丢弃；施药后的剩余药剂需按规定回收存储，不得随意倾倒。
3. 避免对非目标生物（如宠物、有益昆虫）造成伤害，作业前需告知客户转移宠物，施药时避开植物、水源等区域，必要时采取防护措施（如覆盖植物、封堵排水口）。

4.9 安全要求

1. 建立安全生产管理制度，明确作业人员安全职责，对员工进行安全生产培训（如药剂安全使用、个人防护装备佩戴），培训不合格者不得上岗；定期开展安全检查（每月至少 1 次），排查设备故障、药剂存储隐患等。
2. 为作业人员配备必要的劳动防护用品，如防护服、防毒口罩、防护眼镜、橡胶手套、防滑鞋等，根据作业类型（如喷洒药剂、清理鼠患）配备对应防护装备，并确保员工正确佩戴使用。
3. 作业现场设置明显的安全警示标志，涉及有限空间作业（如下水道消杀）或高空作业（如天花板捕鼠）时，需严格执行作业许可制度，安排专人

监护；企业需配备急救箱（含解毒药剂、止血用品），作业人员需掌握基本急救技能（如催吐、止血）。

4. 加强消防安全管理，药剂存储仓库、作业车辆需配备灭火器、防火沙等消防器材，定期检查消防设施有效性（每季度至少 1 次），每年组织 1 次消防演练，确保员工掌握火灾应急处置能力。

5 认证模式

采用“文件审核 + 现场审核 + 用户满意度调查 + 持续监督”的综合认证模式。

1. 文件审核：对企业提交的认证申请材料（如管理制度、人员资质证书、设备清单、防治项目案例、药剂检测报告）进行详细审查，判断企业是否满足对应资质等级的基本条件以及文件化管理要求，从书面资料层面初步评估企业的合规性与管理规范性。
2. 现场审核：认证机构派遣专业审核员到企业的办公场所、药剂存储仓库及在施防治项目现场（如客户住宅、商业场所），实地检查企业的防治流程执行（如方案落实、设备操作）、药剂存储安全、人员作业规范、环境保护措施、安全管理等实际情况，验证企业实际运营与标准要求的符合性，直观了解企业的真实服务水平。
3. 用户满意度调查：通过科学设计的问卷调查、电话回访等多样化方式，收集有害生物防治服务用户的满意度反馈，调查内容包括防治效果、服务态度、响应及时性、问题解决效果等，用户满意度需达到 85% 以上（含 85%），否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。
4. 持续监督：在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内有害生物防治服务的持续符合性、管理体系运行有效性、用户反馈情况、是否有重大变更（如防治技术升级、服务范围调整、药剂供应商变更）等。监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证；如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题

欧利斯认证有限公司公开文件

（如发生重大药剂泄漏事故、防治效果严重不达标），认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。

6 认证流程

申请受理

1. 企业向认证机构提交正式书面认证申请，同时需一并提交企业营业执照、《有害生物防治服务机构资质证书》（如适用）、危险化学品使用许可证（如涉及）、企业简介、服务范围说明（如防治有害生物类型、服务场景）、管理制度文件、人员职业资格证书、设备清单（含设备型号、数量、维护记录）、近 3 年防治项目案例（含合同关键页、验收报告、客户评价）、药剂采购台账及检测报告等详实申请材料。
2. 认证机构在收到申请材料后的 5 个工作日内，对申请材料进行初步审查，确定是否受理申请。如申请材料存在不完整或不符合要求的情况，及时通知企业补充或修改材料。

文件审核

1. 认证机构组织审核员对受理企业的申请材料开展详细文件审核，审核内容全面涵盖企业的组织架构、人员配备、管理制度、有害生物防治流程、设备管理、应急预案、服务案例等是否符合对应资质等级标准要求。
2. 文件审核完成后，审核员出具专业的文件审核报告，明确指出企业存在的不符合项。企业需在规定时间内对不符合项进行认真整改，并提交整改报告。认证机构对整改报告进行严格验证，确认整改有效后方可进入现场审核阶段。

现场审核

1. 认证机构与企业协商确定现场审核时间，提前 7 个工作日向企业发出现场审核通知。审核组由具有相应资质和丰富经验的审核员组成，审核员应熟悉有害生物防治相关专业知识。
2. 现场审核严格依据相关标准和企业申请认证范围，对企业的办公场所、药剂存储仓库、有害生物防治作业现场等进行全面、细致检查。审核内

欧利斯认证有限公司公开文件

容包括但不限于人员操作规范、设备设施状况、有害生物防治效果指标、环境保护措施、安全管理措施、客户服务等关键方面。

3. 现场审核过程中，审核员认真记录发现的不符合项，并与企业相关人员进行充分沟通确认。现场审核结束后，审核组召开末次会议，向企业通报审核结果，明确提出不符合项整改要求。

用户满意度调查

1. 在现场审核前后，认证机构通过随机抽样方式，选取一定数量具有代表性的有害生物防治服务用户进行满意度调查。调查内容全面涵盖防治效果、服务态度、响应及时性、问题解决效果等方面。
2. 对用户满意度调查结果进行科学统计分析，用户满意度需达到 85% 以上，否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。

认证决定

1. 认证机构根据文件审核、现场审核和用户满意度调查结果，对企业是否符合认证要求进行综合评价。经认证机构技术委员会审议，作出认证决定。
1. 对符合认证要求的企业，颁发相应等级的有害生物防治能力服务认证证书，证书有效期为 3 年；对不符合认证要求的企业，认证机构向企业出具不予认证通知，详细说明原因，并告知企业可在整改完成后重新申请认证。

持续监督

1. 在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内有害生物防治服务的持续符合性（如防治效果是否达标、药剂使用是否合规）、管理体系运行有效性（如制度执行、设备维护）、用户反馈情况（如新增投诉及处理结果）、是否有重大变更（如服务范围扩大、核心技术人员变动、药剂供应商更换）等。

欧利斯认证有限公司公开文件

2. 监督审核发现企业存在一般不符合项（如个别监测记录不完整、设备维护延迟），企业需在 1 个月内完成整改，并提交整改报告及佐证材料，认证机构对整改情况进行验证；若发现严重不符合项（如使用违禁药剂、防治效果严重不达标、发生重大安全事故），认证机构将暂停企业认证证书，要求企业在 3 个月内完成整改，整改合格后可申请恢复证书；逾期未整改或整改后仍不符合要求的，认证机构将撤销企业认证证书，并向社会公示。
3. 获证企业若发生影响认证有效性的重大变更（如企业名称变更、主营业务调整、重大股权变更），需在变更发生后 30 个工作日内书面告知认证机构，认证机构视情况开展变更审核，审核通过后方可维持认证资格。