成都东部新区管理委员会公园城市建设局

房屋白蚁防治服务质量考核制度

第一章 总则

第一条 为加强对房屋白蚁防治施工过程的管理，确保白蚁防治服务质量,特制定本制度。

第二条 本制度适用于与成都东部新区管理委员会公园城市建设局签订白蚁防治服务合同的白蚁防治施工单位（以下简称“施工单位”）进行房屋白蚁防治施工质量考核。

第三条 成都东部新区管理委员会公园城市建设局（以下简称“东部新区公园城市建设局”）负责对施工单位的服务质量进行考核，本制度防治服务类别主要是：1.新建房屋白蚁预防工程；2. 包治期内灭治工程。考核工作应保证考核过程严谨、结果公平。

第四条 东部新区公园城市建设局应与施工单位建立工程质量管理和考核信息互通、信息资源共享的渠道。

第二章 考核形式

* + - * 1. 第五条 新建房屋白蚁预防工程考核

1.现场监督考核。东部新区公园城市建设局根据施工单位告知的或录入管理系统的施工时间，对房屋白蚁防治施工过程进行现场进行飞行抽查。（附件表一）

2.抽样检测考核。东部新区公园城市建设局根据施工单位告知的或录入管理系统的施工信息，对实施了药物土壤屏障技术的新建房屋白蚁预防工程进行抽样检测。（附件表二）

3.项目管理考核。东部新区公园城市建设局对施工单位的项目资料移交、信息录入及数据报送、药物及机器械管理进行考核。（附件表三）

第六条 包治期内灭治工程考核

电话回访考核。东部新区公园城市建设局根据施工单位录入管理系统中的施工信息或移交的施工记录单，随机抽查进行电话回访。（附件表四、五）

第三章 考核内容

第七条 施工单位应通过电话联系和实地勘察掌握好承接新建房屋白蚁预防项目的施工进度，项目第一次施工前，应安排项目总体勘察，做好项目总体勘察信息记录，达到施工标准的应制定施工方案，并将项目总体勘察信息和施工方案报告东部新区公园城市建设局或现场监督人员审核，施工方案审核通过后方可进行施工。

第八条 药物土壤屏障施工和房屋白蚁灭治所需白蚁防治药剂产品应由施工单位提供农药登记证、农药生产许可证或农药生产批准文件，且防治对象应为“白蚁”的卫生杀虫剂。同时，新建房屋白蚁预防施工使用的药剂应在四川省（区域性）地方标准《房屋白蚁预防工程药物土壤屏障检测和评价》（DB 510100/T 114-2012）或四川省地方标准《四川省城镇房屋白蚁预防工程药物土壤屏障检测和评价技术标准》（DBJ51/T194-2022）检查范围内。施工单位按药物有效成分含量及使用说明进行配兑使用。

第九条 药物土壤屏障施工，施药区域应达到技术规程要求的施药标准，不得对未达到施药标准的区域提前施药，准确把握施药时间。

第十条 药物土壤屏障施工，应保证药物土壤屏障的连续均匀，不重复施药，不漏施药。地基基坑、室内地坪及1层距地面50cm所有墙体全面施药，外围散水施药宽度应沿外墙体50cm范围内全面施药，以上施药量应达到3-5L/㎡。1-3层所有门窗洞全面施药。

第十一条 新建房屋白蚁预防工程施工前，东部新区公园城市建设局根据建设单位提供的项目施工图纸，结合项目现场实际情况进行审核。

第十二条 在进行药物土壤屏障、门窗门洞白蚁预防施工中，东部新区公园城市建设局随机对新建房屋白蚁预防工程进行现场抽查，施工单位应协助做好抽查工作。药物土壤屏障施工完毕后，东部新区公园城市建设局委托具有计量认证资质的检验检测机构对新建房屋白蚁预防土壤屏障施工工程随机实行抽样质量检测，药物门窗门洞施工完毕后，东部新区公园城市建设局利用快速检测设备（手持式食品安全分析仪），对新建房屋白蚁预防门窗门洞施工工程随机进行现场抽查检测。

第十三条 房屋白蚁灭治施工前，征求房主（房屋使用人）意见，对反映发生蚁害的整套房屋全面检查，将检查结果和治理方案告知房主（房屋使用人），经房主（房屋使用人）同意后方可进行灭治施工，让孕妇或1周岁以下的婴儿离开现场，告知房主（房屋使用人）施工过程中和施药完毕后的安全注意事项，移交资料时将告知事项签字副联一并移交。

第十四条 确认是白蚁危害的，应按照白蚁灭治程序进行处理。确认不是白蚁危害的，应做好相关解释工作，且不得按白蚁灭治程序进行处理。

第十五条 房屋白蚁灭治施工过程中，严禁将药物溅洒到食物上或未经房主（房屋使用人）同意在厨房、鱼池旁等地兑药、洗手和清洗器具。

第十六条 东部新区公园城市建设局采取现场抽查或电话回访对白蚁灭治工程进行考核，考核比例应大于或等于1%（每100个灭治项目至少考核1个，不足100个的按100个计）。同时东部新区公园城市建设局将对客户来电投诉进行记录登记，并将投诉次数作为考核评分依据。

第十七条 房主（房屋使用人）来电反映白蚁危害并在白蚁防治管理系统登记后，施工单位应主动联系房主（房屋使用人），预约上门时间，除房主（房屋使用人）主动要求延期外，须在5个工作日内完成上门灭治处理。

第十八条 对于同一户（套）房屋（住宅），施工单位从首次灭治施工服务工作完成后的两年期限内只计费一次，在这期间内该户（套）房屋（住宅）再次进行的灭治施工服务工作不再支付任何费用。每次进行灭治工作后，应做好处理部位详细记录、照相取证等。灭治施工服务工作应确保施工质量，一年内同一套房屋的复治次数应控制在3次以内。

第十九条 施工单位在施工过程中，应对施工过程进行影像资料采集，待项目施工结束后，将影像资料刻录到光盘并在5个工作日内移交东部新区公园城市建设局。施工完毕后，填写好施工记录表，药物土壤屏障施工请现场负责人员签字确认，房屋白蚁灭治请房主（房屋使用人）签字确认。

第二十条 新建房屋白蚁预防工程项目施工完毕后，施工单位应主动联系建设单位一起开展验收，双方在竣工验收报告上签字（盖章）确认。

第二十一条 勘察、施工、竣工完毕后2个工作日内，施工单位应将对应产生的项目信息、施工方案、施工信息、灭治信息、竣工验收报告和影像资料等录入白蚁防治信息管理系统。

第二十二条 东部新区公园城市建设局要求施工单位报送数据的，应在规定时间内完成，不得迟报或错报。

第二十三条 施工单位应设立专用白蚁防治药物库房，做好药物及器械的管理，药物不得与日常生活用品混装，库房应按要求安装必要的通风消防设备。库房有专人负责，摆放整齐，有出入库台账，药物和出入库台账不得发生丢失。药物领取需施工单位负责人填写领料单后在库房领取，每季度由施工单位负责人、药物保管员协助财务人员做好结清工作。施工单位在使用药物时，应建立药物使用台账，所领取药物使用的施药项目（区域）须进行登记，领取药物的编号和使用的施药项目（区域）须对应一致，同时药物的拆封和稀释（兑水）过程及施药施工过程需进行影像资料采集工作，待项目施工结束后，将影像资料刻录到光盘移交东部新区公园城市建设局。

第二十四条 新建房屋白蚁预防工程竣工验收合格后，施工单位负责施工记录表和竣工验收报告盖章的相关事宜，竣工验收后10个工作日内应完成对应项目全部资料的移交；灭治资料应在东部新区公园城市建设局开展项目管理考核时即时移交。

第二十五条 房屋白蚁灭治包治期限为两年，灭治施药实施过的房屋两年内再次发生白蚁危害由原施工单位10个工作日内安排上门处理，处理费用由施工单位自行承担。

第二十六条 对施工单位提供的白蚁防治服务实施方案、服务质量保证、工作进度计划及保证措施、安全保障措施、售后服务（措施）方案等5项服务方案在服务过程中的落实、实施情况进行核实。

第四章 考核工作的开展

第二十七条 东部新区公园城市建设局根据附表（见附件1-6），对房屋白蚁防治工程各项服务内容的施工质量和相关管理情况逐项进行考核，对未达到考核标准的逐项扣分。

第二十八条 考核周期为3个月，考核周期内东部新区公园城市建设局对施工单位的白蚁防治施工实行全过程动态考核记分。每个考核周期完毕，根据考核周期内各项委托服务内容的总记分累加在原始分值（100分）基础上进行汇总扣分，形成综合考核结果。

第二十九条 东部新区公园城市建设局在考核周期结束后的15个工作日内，汇总综合考核结果（附件7），并书面告知施工单位。

第三十条 施工单位对考核结果存在异议的，可在收到考核结果书面通知之日起3个工作日内，向东部新区公园城市建设局提出书面异议申诉，并附相应的佐证资料。东部新区公园城市建设局应在接到书面异议申诉之日起5个工作日内进行核查。经核查，异议属实的，东部新区公园城市建设局应立即更正考核结果；异议不属实的，东部新区公园城市建设局对考核结果不予更正。

第五章 考核结果的使用

第三十一条 东部新区公园城市建设局根据综合考核结果结算上一考核周期的委托施工服务费，综合得分≧95分，应付金额为结算工作量对应100%的委托施工服务费；95分＞综合考核得分≧85分，应付金额为结算工作量对应95%的委托施工服务费；85分＞综合考核得分≧75分，应付金额为结算工作量对应90%的委托施工服务费；75分＞综合考核得分≧60分，应付金额为结算工作量对应70%的委托施工服务费；综合得分<60分，直接扣除全部委托施工服务费，并可与委托施工单位解除委托施工服务合同,东部新区公园城市建设局应提前将合同解除相关情况书面告知委托施工单位，在合同解除前，委托施工单位应继续做好防灭治服务工作并做好与新聘委托施工单位的移交工作。新聘委托施工单位正式入场施工后，前期委托施工合同终止。东部新区公园城市建设局可按考核结果60分的标准支付其过渡期间的委托施工服务费。

第三十二条 东部新区公园城市建设局对施工单位的工作考核周期内发现存在以下情形之一的，东部新区公园城市建设局有权对该考核周期考核实行“一票否决”，扣除原始分值，不予支付该考核周期的委托施工服务费且不承担任何责任。

（一）违规操作，造成群体性事件、重大安全事故的；

（二）因工作疏忽造成大批药物遗失、严重污染环境、人员中毒事故的；

（三）伪造、涂改勘察和施工等记录，提供虚假材料；

（四）隐瞒真实施工管理情况；

（五）违反“五不”（不喝服务对象的水、不抽服务对象的烟、不收服务对象的礼物、不接受服务对象客户的吃请、不额外收取服务对象的钱财）服务要求的；

（六）被新闻媒体负面报道的；

（七）现场监督考核同一考核内容连续3次被扣分，经东部新区公园城市建设局提醒仍不整改的；

（八）以“成都东部新区管理委员会公园城市建设局”名义承接业务的；

（九）泄密带来严重后果的；

（十）2次及以上未积极配合东部新区公园城市建设局对建筑工程进行白蚁预防施工管理和考核的；

（十一）以暴力、胁迫、贿赂等方式干扰、阻碍东部新区公园城市建设局监督人员履行管理和考核职责；

（十二）无正当理由不配合或者拒绝东部新区公园城市建设局监督人员开展考核工作；

（十三）现场考核完毕拒不在考核表上签字。

第三十三条 在“一票否决”的基础上，施工单位存在以下情形之一的，经发现或经举报查证后属实的，成都东部新区管理委员会公园城市建设局有权取消该施工单位该次的考评资格并有权单方解除委托施工合同且不承担任何责任及相关费用。

（一）被有效投诉累计3次及以上的；

（二）违反“五不”服务要求累计3次及以上的；

（三）被新闻媒体负面报道，并造成重大影响的；

（四）日常巡查连续3次被扣分，经东部新区公园城市建设局提醒仍不整改的；

（五）累计3次及以上未积极配合东部新区公园城市建设局对建筑工程进行白蚁预防施工管理的。

（六）对因施工单位违约而解除委托合同的，该施工单位5年内不得进入采购对象名单。

第六章 附 则

第三十四条 东部新区公园城市建设局有权根据建设工程施工管理的事项、标准、管理成本等变化，结合实际对考评内容、方式及考评分值等进行相应调整。

第三十五条 本制度由成都东部新区管理委员会公园城市建设局负责解释，自合同签订之日起实行。

附件：1．新建房屋白蚁预防工程药物土壤屏障施工质量现场监督考核表

2．新建房屋白蚁预防工程药物土壤屏障抽样检测考核评分表

3．房屋白蚁防治工程项目管理考核表

4．房屋白蚁灭治工程（电话回访）考核表

5．房屋白蚁防治工程投诉记录考核评分表

6．白蚁防治单位综合考核表

7. 白蚁防治服务综合考核汇总表

8. 白蚁防治服务服务费用结算表

附件1

新建房屋白蚁预防工程药物土壤屏障施工

质量现场监督考核表

考核时间：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查项目 | 评估内容 | | | | | 扣分值（分） | 扣分理由 | |
| 准备工作 | 施工前未开展项目总体勘察扣1分，项目勘察信息不全扣0.5分，项目勘察信息严重错误扣0.5分。 | | | | |  |  | |
| 未制定施工方案扣1分，施工方案信息不全，每少一项扣0.5分，最多扣5分。施工方案未经东部新区公园城市建设局审核通过就开始施工的，扣0.5分。 | | | | |  |  | |
| 施工现场 | 未达到施工标准提前施工的，扣1分。达到施工标准后经东部新区公园城市建设局告知后3个工作日仍不施工处理的扣1分。 | | | | |  |  | |
| 错过施药时机，已浇筑混凝土的，室内地坪或基坑每20平米扣0.1分，外围散水每5米扣0.1分，最多扣2分。 | | | | |  |  | |
| 未按药物产品说明进行配兑扣0.5分，药物未根据现场具体施工面积进行配兑造成配兑好的药物剩余的扣0.2分。 | | | | |  |  | |
| 药物配兑和施工过程中未做好安全防护的扣0.1分。 | | | | |  |  | |
| 有漏施药情况0.2分，对不应施药的区域进行施药扣0.5分。 | | | | |  |  | |
| 施工记录未经工程现场负责人员签字确认扣0.2分，施工记录填写信息不全，扣0.2分。 | | | | |  |  | |
| 违反技术规程中其他技术要求的，每项扣0.1分。 | | | | |  |  | |
| 小计扣分 | | | | | |  | | |
| 合同编号 | |  | | 工程名称 |  | | | |
| 施药范围 | |  | | | | | | |
| 施药部位 | | 基坑□ | 室内地坪□ | 外围散水□ | 1-3门窗洞及墙体□ | | |  |
| 施药面积（㎡） | |  |  |  |  | | |  |
| 药物名称 | |  | | 制剂用量（KG) |  | | | |
| 考核人员  （签字） | |  | | 施工负责人 （签字） |  | | | |

附件2

新建房屋白蚁预防工程药物土壤屏障抽样检测评分表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 检验报告  编号 | 合同号 | 工程名称 | 施工负责人 | 施药时间 | 使用药剂 | 检测结果 | 药物合格  的正常范围 | 合格评价 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 检测工程总数 | |  | 合格工程数 |  | 不合格工程数 | |  | 扣分（分） |  |

评分依据为：无工程不合格不扣分，1个工程不合格扣2分，2个工程不合格扣4分，3个工程不合格扣6分，以此类推。

考核人员签字：

考核日期：

附件3

房屋白蚁防治工程项目管理考核表

考核时间：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查项目 | 评估内容 | | | 扣分值  （分） | 扣分理由 |
| 资料移交 | 新建房屋白蚁预防工程竣工验收10个工作日内未完成资料移交，每推迟一个工作日扣0.1分，最多可扣1分；其余档案资料项目管理考核现场不能及时移交的，扣1分。 | | |  |  |
| 无移交清册，扣1分，资料未进行分类整理扣0.5分，资料有污损或严重褶皱情况每件扣0.2分，最多可扣2分，资料有缺失，直接扣2分。资料经检查发现信息不全或错误，每项扣0.1分，最多可扣2分。 | | |  |  |
| 信息录入和数据报送 | 2个工作日内未及时录入信息（药物、勘察、施工、竣工），每推迟一个工作日一次扣0.1分，最多可扣1分。 | | |  |  |
| 信息（药物、勘察、施工、竣工）录入错误或漏录入，每出现一次扣0.1，最多可扣2分。 | | |  |  |
| 数据报表报送不及时扣0.5分，报送错误扣1分。 | | |  |  |
| 药物管理 | 不是专用库房扣1分，药物与其他日常用品混装扣1分，库房无消防设备扣0.5分。 | | |  |  |
| 药物发生丢失扣30分。 | | |  |  |
| 无出入库台账扣1分。出入库台账记录不全或与库存不符每项扣1分，最多可扣5分。 | | |  |  |
| 服务方案 | 白蚁防治服务实施方案、服务质量保证、工作进度计划及保证措施、安全保障措施、售后服务（措施）方案实施、落实不到位的，每个方案扣4分，最多可扣20分。 | | |  |  |
| 小计扣分 | | | |  | |
| 考核人员  （签字） | |  | 施工单位人员  （签字） | |  |

附件4

房屋白蚁灭治工程（电话回访）考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 检查项目 | 考核内容 | 扣分值（分） | 备注 |
| 灭治确认 | 不是白蚁危害而按白蚁灭治程序进行处理扣0.5分,对是白蚁危害而不处理或不按白蚁灭治程序处理扣0.5分。 |  |  |
| 服务 | 超出5日上门处理，每超出一日，扣0.1分，最多扣1分；服务态度不好或解释工作不到位，引起房主（房屋使用人）不满的，扣0.1分。 |  |  |
| 质量 | 一年内复治3次每出现一个扣0.1分，复治3次以上每出现一个扣0.2分；现场敷衍了事，出现质量问题引起房主（房屋使用人）不满的，扣1分。 |  |  |
| 安全 | 药物配兑或施工过程中未做好安全防护的，扣0.1分；未告知房主（房屋使用人）施药或打扫卫生等安全注意事项扣0.2分，将药物溅洒到食物、厨具等日用品上引起客户不满的，扣0.2分。 |  |  |
| 廉洁 | 出现吃、拿、卡、要任何一项，一经核实，扣30分。 |  |  |
| 其他 | 违反技术规程其他技术要求的，每项扣0.1分。 |  |  |
| 小计扣分 | |  | |

房主（房屋使用人）意见、建议或投诉记录：

房主（房屋使用人）姓名及联系方式： 工程名称及房号：

考核人员（签字）： 日期：

附件5

房屋白蚁防治工程投诉记录考核评分表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 时间 | 地址 | | 姓名 | 联系方式 | 投诉类型 | 投诉事由 | 记录人员 | 备注 |
| 1 |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| 投诉工程数（个） | | |  | | 最终扣分（分） | | |  |  |

注：投诉类型包含服务、质量、安全和廉洁四类。评分依据为：无投诉不扣分，1个投诉扣1分，2个投诉扣3分，3个投诉扣5分，4个及以上投诉直接扣15分。

考核人员签字：

考核日期：

附件6：

白蚁防治单位综合考核表

白蚁防治单位： 考核时间： 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 评估内容 | 扣分值（分） | 扣分理由 |
| 公司现场考核 | 管理制度 | 1.公司管理制度；2.施工人员安全工作管理制度；3.药品管理制度；4.药品库房管理制度；5.档案管理制度。每缺少一项内容的扣3分，每有一处内容有缺陷的扣1分。 |  |  |
| 药物  库房 | 1.是否通风、干燥、低温；2.是否配备防火、防爆、防盗等设施；2.是否建立药品出入库台账；4.药品领用是否进行出入库登记；5.药品库存是否与台账一致。每缺少一项内容的扣5分，每有一处内容有缺陷的扣3分。 |  |  |
| 服务能力考核 | 人员配备 | 本项目项目负责人（1名）：具备白蚁防治专业中级及以上技术职称。每缺少一项内容的扣5分，每有一处内容有缺陷的扣3分。 |  |  |
| 本项目技术服务人员不得低于2人（项目负责人除外）：本项目具有行政部门或事业单位颁发的白蚁防治相关证书的技术服务人员2名。每缺少一项内容的扣5分，每有一处内容有缺陷的扣3分。 |  |  |
| 车辆设备配置 | 车辆：投入本项目开展白蚁防治服务的机动车辆2辆。每缺少一项内容的扣5分，每有一处内容有缺陷的扣3分。 |  |  |
| 设备：投入本项目的专用喷洒设备。每缺少一项内容的扣5分，每有一处内容有缺陷的扣3分。 |  |  |
| 项目管理考核 | 服务方案 | 1.白蚁防治服务实施方案；2.服务质量保证；3.工作进度计划及保证措施；4.安全保障措施；5.后期服务方案。每缺少一项内容的扣5分，每有一处内容有缺陷的扣3分。 |  |  |
| 应急处理方案 | 1.应急处理措施；2.实施流程；3.响应方式；4.安全防护措施。每缺少一项内容的扣5分，每有一处内容有缺陷的扣2.5分。 |  |  |

考核人员签字：

附件7

白蚁防治服务综合考核汇总表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 考核分类 | 单项累计扣分（分） | 合计扣分（分） | 原始分值（分） | 最终得分（分） |
| 新建房屋白蚁预防工程 | 现场监督考核 |  |  | 100 |  |
| 药物土壤屏障抽样检测评分 |  |
| 项目管理考核 |  |
| 包治期内灭治工程 | 灭治（电话回访）考核 |  |  | 100 |  |
| 投诉记录考核评分 |  |
| 白蚁防治单位 | 公司现场考核 |  |  | 100 |  |
| 服务能力考核 |  |
| 项目管理考核 |  |

考核人员签字： 考核单位负责人签字

考核日期：

附件8

白蚁防治服务考核周期服务费用结算表

白蚁防治单位： 结算时间：20 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务类别 | 施工部位 | 中标单价 | 服务量（次） | 项目底层面积（㎡） | 结算金额（元） | 小计 |
| 新建房屋白蚁预防工程 | 基础基坑 |  |  |  |  |  |
| 门窗门洞 |  |  |  |  |  |
| 室内地坪 |  |  |  |  |  |
| 外围散水 |  |  |  |  |  |
| 包治期内灭治工程 | 中标单价 | | 服务量（户） | | 结算金额（元） |  |
|  | |  | |  |  |
| 应支付费用合计（元） | | |  | |  |  |

考核单位审核人签字： 考核单位经办人签字： 施工单位负责人签字：

结算单位（盖章）：