

公共厕所服务管理规范

2009-11-09 发布

2009-11-09 实施

河北省质量技术监督局 发布

前 言

本标准由秦皇岛市质量技术监督局提出。

本标准主要起草单位：秦皇岛市质量技术监督局、秦皇岛市城市管理局、秦皇岛市标准化协会。

本标准主要起草人：夏军、郭柏杨、张亚林、王亚利。

公共厕所服务管理规范

1 范围

本标准规定了公共厕所服务管理规范的术语和定义、服务提供者、服务提供、设施维护、保洁人员、保洁。

本标准适用于城市建成区、城镇地区、风景名胜区及其他实行城市化管理地区内各种不同类型公共厕所的服务管理。其他地区的公共厕所可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

- GB 7959 粪便无害化卫生标准
- GB/T 17217 城市公共厕所卫生标准
- CJJ 14-2005 城市公共厕所设计标准
- CJJ 125-2005 环境卫生图形符号标准
- 《城市公厕管理办法》

3 术语和定义

CJJ 14-2005 中的术语适用于本标准。

4 服务提供者

- 4.1 应贯彻执行国家及地方法律、法规、规章和标准。
- 4.2 应接受各级市容环境卫生主管部门的管理和监督。
- 4.3 应与公共厕所产权单位、管理部门签订服务合同。
- 4.4 应为保洁人员配备劳动保护用品和胸卡
- 4.5 提供者应制定并有效实施内部管理文件，包括：
 - a) 公共厕所卫生质量标准及服务质量检查制度；
 - b) 保洁作业规范；
 - c) 公共厕所服务规范，包括保洁人员服务标准；
 - d) 安全、消防管理规范；
 - e) 突发事件应急预案，包括停水、停电、紧急报修、维修停用、发生安全事故及治安事件等方面的应急措施。
- 4.6 应对上岗人员提供培训，包括作业技能、应急技能、文明礼仪等方面。
- 4.7 应主动征询公众意见和建议，建立投诉处理制度。
- 4.8 应为保洁人员配备作业工具。
- 4.9 应建立服务质量检查机制。

5 服务提供

- 5.1 公共厕所设计应符合 CJJ 14 的规定，服务提供者应保持公共厕所内设备、设施完好。

- 5.2 服务提供者应为公众提供达到保洁要求的如厕环境。
- 5.3 服务提供者应在明显位置公示监督投诉电话、服务规范、当班保洁人员工号。
- 5.4 服务提供者应配备保洁作业提示牌、警示牌。
- 5.5 服务提供者应在公共厕所内设意见本、箱，定期收集分析公众意见。
- 5.6 服务提供者应妥善处置公共厕所内发生的意外事件。
- 5.7 服务提供者应制定粪便清掏作业频次。

6 设施维护

- 6.1 服务提供者应制定设施的维护、维修规程，对公厕定期、定时进行检查，及时掌握设施完好情况。包括建筑物外立面粉饰、室内暴露管道油饰频次等。
- 6.2 服务提供者应有公共厕所内各设施的型号记录及操作说明，有易坏、易损件的备品、备件。
- 6.3 服务提供者应建立对设施损坏、报修以及修复等信息进行记录的制度。公厕设施损坏、破损，应在2日内修复；水电等简单故障，及时修复。

7 保洁人员

- 7.1 应经过岗位培训，考核合格后方可上岗。
- 7.2 应佩戴胸卡、穿统一工装、使用劳动保护用品从事保洁工作。
- 7.3 应按服务提供者要求填写本岗位的工作记录。
- 7.4 应遵守服务提供者制定的各项规章制度，及时向服务提供者反映公众意见。
- 7.5 应熟悉设备、设施的正确使用方法。
- 7.6 应及时对公共厕所内设施的故障及损坏情况报修并进行记录。

8 保洁

- 8.1 服务提供者应按《城市公厕管理办法》对公共厕所进行保洁服务，其卫生要求应符合 GB/T 17217 要求。

8.2 保洁作业质量应符合下列要求：

- a) 公厕标志牌和指向牌应设置醒目，标识规范，符合 CJJ 125 的要求；
- b) 公厕设施完好无损，公厕内采光、照明和通风良好；
- c) 地面应清洁、无积水，不得有明显的纸屑、烟蒂等杂物且臭味不明显；
- d) 蹲位、小便器整洁，无水锈、尿垢、粪迹、垃圾，沟眼、管道畅通；
- e) 墙面、天花板、门窗、隔离板整洁、无乱写乱画，无污迹、无积灰、蛛网；
- f) 公厕内照明灯具、洗手器皿、镜子、挂衣钩、冲水设备完好，保持洁净；
- g) 公厕外环境整洁，工具摆放有序，公厕四周 3 m~5 m 内无垃圾、粪便、污水等污物。
- h) 蚊蝇孳生季节应定时喷洒灭蚊蝇药物，有防蝇、防蚊和防臭措施。在传染病流行期间，应做好公共厕所的卫生消毒工作，增加消毒次数。
 - i) 水冲式公厕粪便污水不得直接排入雨水管道、河流和水沟内。有污水管网且下游建有污水处理厂的地区，应将粪便污水排入污水管网，集中处理；没有污水管网的地区，应建设符合卫生要求的化粪池或其它符合要求的贮存处理设施，应按 GB 7959 的要求进行无害化处理。

