

ICS 03.080.01
A 16
备案号: 18986-2006

DB

北京市地方标准

DB11/T 356—2006

公共厕所服务管理规范

Standard for service management of public toilets

2006-06-14 发布

2006-08-01 实施

北京市质量技术监督局 发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 一般规定.....	1
5 服务提供.....	2
6 设备、设施.....	2
7 人员.....	2
参考文献.....	3

前 言

本标准为满足公众改善生活环境、生活质量，规范公共厕所服务管理，提高北京市公共厕所的服务管理水平。

本标准由北京市市政管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：北京市环境卫生设计科学研究所。

本标准主要起草人：关文敏、刘竞、吴其伟、佟卫东、王建民。

本标准为首次制定。

公共厕所服务管理规范

1 范围

本标准对公共厕所服务管理的一般要求、服务提供、设备设施、人员等要求进行了规定。

本标准适用于本市规划市区、郊区的城镇地区和开发区、科技园区、风景名胜區及其他实行城市化
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/T 10001.1—2000 标志用公共信息图形符号 第一部分 通用符号

GB/T 19000—2000 质量管理体系 基础和术语

DB11/T 190—2003 公共厕所建设标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 公共厕所 public toilets, restroom

供公众大小便、并安装了相应的卫生设施的房间。

注1：本标准的“公众”主要指非固定用厕人群。

注2：设在没有家庭卫生设施的居民区，主要为住户服务，同时能兼顾为行人、流动人口服务的居民厕所所属公共厕
所范畴。

注3：改写自DB11/T 190—2003的术语3.13。

3.2 组织 organization

提供公共厕所服务的单位和个人，其职责、权限和相互关系得到安排的一组人员及设施。

注1：本标准的“组织”主要指公共厕所服务提供者。

注2：组织可以是公有的或私有的。

注3：改写自GB/T 19000—2000的术语和定义3.3.1。

3.3 服务管理 service management

以持续满足公众需求为目标，指挥和控制组织为公众服务的活动。

3.4 记录 record

阐明所取得的结果或提供所完成活动的证据的文件。

注1：记录可用于为可追溯性提供文件，并提供验证、预防措施和纠正措施的证据。

注2：通常记录不需要控制版本。

注3：引用GB/T 19000—2000，术语和定义3.7.6。

3.5 保洁 cleaning

对公共厕所环境和设备设施进行全面清洁及维护，保持公共厕所正常使用的工作。

4 一般规定

4.1 组织应贯彻执行国家及地方法律、法规、规章和标准。

4.2 组织应接受各级市容环境卫生主管部门的管理和监督。

4.3 组织应与公共厕所产权单位、管理部门签订服务合同。

4.4 组织应为保洁人员配备劳动保护用品和胸卡。

- 4.5 组织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 组织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 组织应主动征询公众意见和建议，建立投诉处理制度。
- 4.8 组织应为保洁人员配备作业工具。
- 4.9 组织应建立服务质量检查机制。

5 服务提供

- 5.1 组织应保持公共厕所内设备、设施完好。
- 5.2 组织应为公众提供内外干净整洁的如厕环境。
- 5.3 组织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 组织应配备保洁作业提示牌、警示牌。
- 5.5 组织应在公共厕所内设意见本、箱，定期收集分析公众意见。
- 5.6 组织应妥善处置公共厕所内发生的意外事件。
- 5.7 组织应制定粪便清掏作业频次。

6 设备、设施

- 6.1 组织应制定设备设施的维护、维修规程。包括建筑物外立面粉饰、室内暴露管道油饰频次等。
- 6.2 组织应保证公共厕所标志清晰明显并符合 GB/T 10001.1-2000 的要求，设备设施标识清晰、齐全。
- 6.3 组织应备有公共厕所内各设备的型号记录及操作说明，有易坏、易损件的备品、备件。
- 6.4 组织应建立对设备损坏、报修以及修复等信息进行记录的制度。

7 人员

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

参考文献

- [1] GB 14554—93 恶臭污染物排放标准
 - [2] GB/T 15498—2003 企业标准体系 管理标准和工作标准体系
 - [3] GB/T 15624—2003 服务标准化工作指南 第一部分：总则
 - [4] GB/T 19001—2000 质量管理体系 要求
 - [5] GB/T 17217—1998 城市公共厕所卫生标准
 - [6] CJJ14—2005 城市公共厕所设计标准
 - [7] 国务院 101 号令 城市市容和环境卫生管理条例（1992）
 - [8] 建设部 9 号令 城市公厕管理办法（1990）
 - [9] 建设部 建城 [1997] 21 号 城市环境卫生质量标准（1997）
 - [10] 北京市人代会常务委员会公告第 62 号 北京市市容环境卫生条例（2002）
 - [11] 北京市人民政府令 1989 年第 11 号 北京市公共厕所管理暂行办法
 - [12] 京政管字[2002]294 号 北京市二类以上公共厕所服务管理质量标准（试行）
-