|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 91.040.10 |
| CCS  | C 51 |

|  |
| --- |
|  3305 |

浙江省湖州市地方标准

DB 3305/T XXXX—20xx

美丽公厕管理与服务规范

（报批稿）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖州市市场监督管理局  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 管理要求 1

4.1 场所管理 1

4.2 人员管理 2

4.3 设施设备管理 2

4.4 智慧管理 3

4.5 绿色节能管理 3

5 服务要求 3

5.1 保洁服务 3

5.2 便民服务 4

5.3 适老适幼服务 5

6 评价改进 6

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖州市建设局提出并归口。

本文件起草单位：湖州市市容环境卫生管理中心、湖州兴环环境技术有限公司。

本文件主要起草人：曹胜杰、季斌、窦利伟、管忠卫、沈艳、朱银莉、沈佳、周楷峰、冯丽婷。

美丽公厕管理与服务规范

* 1. 范围

本文件规定了美丽公厕的管理要求、服务要求、评价改进等内容。

本文件适用于美丽公厕的管理与服务，其他公厕可参照执行。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

CJJ 14 城市公共厕所设计标准

DB33/T 1210 城市公共厕所建设与管理标准

* 1. 术语和定义
		1.

美丽公厕 beauty public toilet

符合便利化、智慧化、人性化、特色化、规范化要求，具备干净整洁、功能完好、生态环保、服务优质等特点的公共厕所。

* 1. 管理要求
		1. 场所管理
			1. 美丽公厕的建筑外观、内部装饰等应与周边环境相协调，突出“莲文化”、“竹文化”等湖州地方特色。
			2. 美丽公厕的平面布局宜符合下列规定：
1. 设置第三卫生间等服务特定人群的功能区；
2. 设置无性别厕位（潮汐厕位）至少2个，位置宜在公厕临街处，并有独立的出入口，厕位净尺寸长×宽不小于1800mm×1200mm，厕位隔断板（墙）上下与房顶地面无间隙；
3. 单独设置管理房、工具间；
4. 设置环卫工人休息点等公共服务区。
	* + 1. 美丽公厕各类标识标牌的图形符号、字样字体和英文对照等颜色、风格设计应符合相关要求统一样式。
			2. 美丽公厕大门外墙面或其他适宜处应设置“公共厕所”专门标识，并做好夜间亮化。标识尺寸长×宽不应小于1800mm×700mm。
			3. 美丽公厕入口处或其他醒目合适的位置应设置管理牌，管理牌应公示美丽公厕的名称、编号、开放时间、保洁时间、管理要求、使用须知、管理单位、监督电话和保洁人员等信息。
			4. 美丽公厕指向牌设置符合下列规定：
5. 应设置在距美丽公厕50m～200m的醒目位置，每座美丽公厕在可通行的不同方向应至少设置3块指向牌；
6. 应包括公厕标识、中英文对照、方向和距离等内容，并包括导航程序二维码；
7. 宜采用荧光材料或通过城市路灯系统连接进行夜间亮化。
	* + 1. 美丽公厕应实行24h开放，宜实行24h保洁值守。
			2. 美丽公厕宜根据地理位置、人流量和重要程度等因素划分管理等级，并应符合下列规定：
8. 中心城区、商业街区等人流量大或行政中心周边等重要区域的美丽公厕划分为一级；
9. 小区、公园周边或人流量较大区域的美丽公厕划分为二级；
10. 城市外围或人流量较小区域的美丽公厕划分为三级。
	* + 1. 作业服务单位应根据美丽公厕的管理等级制定作业管理方案，并符合下列规定：
11. 宜根据人流量和高峰期等存在的差异，设置不同的驻场保洁时间和巡回保洁时间；
12. 一级美丽公厕驻场时间不宜低于12h，二级美丽公厕驻场时间不宜低于10h，三级美丽公厕驻场时间不宜低于6h；
13. 驻场保洁结束后，宜及时跟进巡回保洁；
14. 作业方案应根据季节变化等因素适时调整。
	* + 1. 作业服务单位应针对恶劣天气、人流量剧增、公共卫生事件和安全生产等突发事件制定应急预案。
			2. 美丽公厕停用前，应张贴停用通知，公示停用原因和时间，并指明临近公厕，有必要时应设置临时移动公厕。
		1. 人员管理
			1. 作业服务单位应制定员工内部奖惩制度等人员管理规章制度，宜实行服务人员岗位分级管理，建立竞争上岗和优绩优酬的人员管理机制。
			2. 作业服务单位应建立常态化教育培训机制，定期开展设施设备维护、保洁服务、文明服务和应急处置等方面的教育培训。
			3. 保洁人员应遵守工作规章制度，进行岗前培训并考核合格后方可上岗。
			4. 保洁人员应统一着装和配证上岗，着装应保持规范和整洁，使用文明用语并礼貌待人。
			5. 保洁人员在提供服务时，不应从事与工作无关的事项，应注意对如厕人员隐私的保护。
		2. 设施设备管理
			1. 作业服务单位应制定美丽公厕维护管理规章制度和维护计划并组织实施。
			2. 保洁人员应熟悉各类设施设备的使用方法，按照规范对设施设备进行日常维护和保养，发现设施设备破损应及时报修和处理。
			3. 保洁人员发现占用、违规使用或破坏美丽公厕设施设备的行为时应及时劝阻报告。
			4. 保洁人员对美丽公厕设施设备的全面检查应不少于3次/d，检查时间可与全面保洁时间相同，检查内容应符合下列规定：
15. 每个便器、洗手盆等设施的通水情况以及整座美丽公厕的通电情况；
16. 盥洗设施、通风除臭设备、智慧管理设备等各类设施设备的完好及运行情况；
17. 厕纸、洗手液等耗材的存量情况。
	* + 1. 维修人员接到维修报告后应及时维修，并符合下列规定：
18. 设施设备维修时，应设置明显标识提示如厕市民；
19. 停水、停电、漏水和便器堵塞等紧急故障应在30min内到场响应，在8h内修复完好；
20. 门窗、灯具、厕纸机、洗手液器和无障碍设施等损坏应在24h内修复；
21. 隔断板、洗手台、便器、天花板、墙面和地面等损坏应在48h内修复；
22. 其他大型设施设备维修应在72h内修复或更换。
	* + 1. 美丽公厕设备维修应建立详细的维护维修台账记录，定期统计汇总，分析规律，指导作业。
		1. 智慧管理
			1. 美丽公厕宜建立信息化管理平台，包括美丽公厕GIS一张图、美丽公厕数据实时监测、报修与评价管理等模块。
			2. 美丽公厕智慧管理系统宜包括厕位引导、人流量信息、环境监测、用水信息、用电信息、人员考勤和求助报警等功能，并在公共区域配置视频监控等设备，其配置和功能符合下列规定：
23. 应通过实时更新的厕位使用信息，引导如厕市民快速找到空余厕位；
24. 应通过人流量监测器采集人流量信息，根据人流量变化情况动态调整作业管理方案；
25. 环境监测应通过各类传感器等设备感应周围温度、湿度、臭气等情况，调整保洁、通风和除臭等措施；
26. 应通过智能水表和智能电表，实时监测分析异常情况，并及时核实处理；
27. 人员考勤功能应通过采用生物特征验证等技术，提升美丽公厕服务人员的监督考核效率；
28. 应设置一键求助报警功能，便于美丽公厕服务人员及时获取求助需求；
29. 应通过视频监控，对美丽公厕作业管理进行远程实时监管或回溯处理。
	* + 1. 美丽公厕的地理位置和厕位配置等信息应按照要求纳入定位导航小程序，并对外开放使用，为市民提供导航、评价和求助等功能。
		1. 绿色节能管理
			1. 美丽公厕应选用环保建筑装饰材料，宜使用建筑垃圾综合利用产品、装配式结构构件等新材料。
			2. 美丽公厕应优先采用自然采光、通风和除臭，通过利用建筑结构，合理设置门、窗或其他户外开口等方式实现。当自然通风不能满足要求时宜增设低能耗的机械通风设备。
			3. 美丽公厕厕间内宜依照层高条件设置吊扇或壁扇加强空气流通。
			4. 美丽公厕应使用节水型冲水阀和水龙头等设施。
			5. 美丽公厕便器冲洗宜使用水质达标的河道水和雨水等天然水或再生水。
			6. 美丽公厕应使用节能型灯具和电器设备，电器设备能耗等级宜选用1级。
			7. 美丽公厕宜配套光伏系统等新能源发电设施，为美丽公厕供电或辅助供电。
			8. 宜采用生物处理或化学处理粪便污水，使用循环用水冲洗粪便。
			9. 美丽公厕应配置垃圾分类收集容器，实行垃圾分类投放、分类收集、分类运输和分类处理。
	1. 服务要求
		1. 保洁服务
			1. 保洁人员对美丽公厕的全面保洁应不少于3次/d，保洁时间为早上驻场保洁开始前、中午交班前和晚上驻场保洁结束前，其他时间对美丽公厕在使用过程中被污染的部分进行跟踪式随时保洁。
			2. 保洁人员应按照作业流程规范开展日常保洁服务，并应符合下列程序：
30. 掸除美丽公厕内外墙面、屋檐、角落和门窗等处的灰尘、蛛网等；
31. 扫净美丽公厕内外地面；
32. 刷洗美丽公厕蹲便器、坐便器、小便斗等处；
33. 清理厕位、盥洗区等处的垃圾收集容器；
34. 擦洗美丽公厕台面、水龙头、镜子、门窗、隔板、墙壁、灯罩、无障碍扶手、美丽公厕LOGO、标识标牌等处；
35. 拖洗美丽公厕内外地面，先用湿拖把，后用干拖把，防止地面湿滑；
36. 喷洒消毒液、清新剂，保持美丽公厕无臭；定期喷洒杀虫剂，控制蝇蛆孳生；
37. 记录和更新保洁服务台账。
	* + 1. 美丽公厕宜配备台面镜面清洁设备、地面干燥设备等设备辅助保洁服务。
			2. 保洁工具应分类使用和分区存放，并符合下列规定：
38. 保洁工具应配备专门的工具车（箱）等收纳容器；
39. 毛巾应至少分为台盆（蓝色）、便池（褐色）、其他（紫色）等三类，各类毛巾收纳时应避免相互接触；
40. 拖把应至少分为厕位（红色）、地面（白色）两类，地面拖把应再分为干拖把和湿拖把；应针对墙面、坡道、台阶等不同作业情景，配备不同的拖把；
41. 各类保洁工具应指定存放区域并做好标记，使用完毕后应及时放回原位；
42. 晾晒保洁工具应在指定的晾晒区，晾晒区应划线，尺寸长×宽宜不超过2000mm×1200mm，并张贴标识标牌，配置统一的晾晒架。
	* + 1. 美丽公厕内部通道和洗手台等位置不应放置拖把、水桶、抹布和扫把等保洁工具和其他影响市民通行和视觉观瞻的物品。
			2. 保洁质量要求应符合表1的规定。

表1 美丽公厕保洁质量要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 具体内容 | 质量要求 | 备注 |
| 美丽公厕外部环境 | 美丽公厕建筑外5米范围内 | **整洁有序，**无垃圾、粪便、污水、杂草、废土、乱堆乱挂杂物，无卫生死角，无蚊蝇孽生地 |  |
| 坡道、台阶、扶手 | **干净整洁，**无垃圾、杂物、吊挂，不得有障碍物 |  |
| 外墙、屋顶、美丽公厕标识 | **干净整洁，**无污迹、垃圾、杂物，无乱涂乱画乱贴，无私搭乱建 |  |
| 化粪池、贮粪池 | **干净整洁，**无垃圾、粪迹、污水，不得有恶臭、蝇蛆。化粪池、贮粪池不得满溢 |  |
| 美丽公厕内部环境 | 门 | **洁净，**无污迹和吊挂杂物；门缝、闭门器、门锁等应无垃圾、积灰、锈蚀 |  |
| 窗 | **干净明亮，**窗台、窗框、窗纱、排风扇等应无垃圾、杂物、蛛网、积灰 |  |
| 地面 | **洁净，**无垃圾、污迹、积水、杂物 |  |
| 墙面和天花板 | **洁净，**无积灰、污迹、渗漏、蛛网，无乱涂乱画、无张贴，不得安装或吊挂与美丽公厕管理无关的物品 |  |
| 管理房、工具间、休息点 | **环境整洁，**未挪作他用，严禁住宿、生火，室内保持干净整洁，物品归置有序 |  |
| 美丽公厕内部设施 | 蹲便器、坐便器、小便器（槽） | **洁净，**无水锈、粪便、尿垢、污物或堵塞 |  |
| 厕位隔断板、搁物台、挂钩、垃圾桶 | **洁净，**无积灰、污迹、蛛网、乱涂乱画、广告等 |  |
| 洗手池和台面、水龙头、镜子、拖把池、地漏 | **干净，**无积灰、污迹、蛛网、水垢、毛发、杂物、乱涂乱画 |  |

表1 美丽公厕保洁质量标准（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 具体内容 | 质量标准 | 备注 |
| 美丽公厕内部设施 | 厕纸机、洗手液器、干手设备、除臭通风设备等设备 | **洁净完好，**运行正常，无污迹 |  |
| 扶手、求助报警器、婴儿护理台、儿童安全座椅等适老适幼服务设施 | **洁净完好，**牢固，无污迹，无锈迹 |  |
| 智能感知、检测、服务设备、智能显示屏 | **洁净完好，**运行正常，无污迹、灰尘，无水痕 |  |
| 标识标牌 | **洁净完好，**牢固，无破损、残缺、锈迹 |  |
| 座椅、坐凳、柜子等设施 | **洁净完好，**无污迹、积灰 |  |
| 通风排气和除臭 | 通风 | 美丽公厕门窗保持敞开，保持自然通风 |  |
| 除臭 | 美丽公厕臭味强度0级 |  |
| 注：国内采用6级强度表示臭味程度：0级为无臭味；1级为勉强感觉臭味存在；2级为稍可感觉出的臭味；3级为极易感觉臭味存在；4级为强烈的气味；5级为无法忍受的极强气味。 |

* + 1. 便民服务
			1. 美丽公厕应免费提供厕纸，宜在入口处配置具有生物特征识别等技术的智能化厕纸机。
			2. 美丽公厕应方便如厕人员存放随身物品，厕位应设置挂衣钩和搁物台，小便器隔板上部应设置搁物板。
			3. 美丽公厕应方便如厕人员盥洗，应免费提供洗手液、配置干手器或提供擦手纸，洗手水龙头应采用感应式或其他非接触式的器具。
			4. 美丽公厕应在秋冬季免费提供热水洗手服务。
			5. 美丽公厕公共服务区宜提供休息、储物、饮水、热饭、手机充电、雨伞共享、应急救助等服务。
			6. 应及时补充厕所应配置的纸巾、洗手液等服务用品，确保厕纸盒内始终有厕纸供应、洗手液应维持在皂液盒容量的1/3以上。
			7. 美丽公厕外宜设置专门的宠物粪便收集箱，并提供免费收集袋。
		2. 适老适幼服务
			1. 美丽公厕无障碍和适老适幼设施设置符合下列规定：
1. 宜从入口处全流程连续设置助力扶手；
2. 照明应选用暖色灯光，避免使用直射和强刺激性光源，防止地面产生眩光；
3. 墙面阳角和设施尖角应做圆角和切角处理，或安装防撞护角（条）；
4. 地面应做铺设防滑块（卷）材、涂刷防滑涂料或防滑剂、加设防滑垫等防滑处理；
5. 厕位门应具备自闭功能，管理人员可从外开启；
6. 厕位应至少安装一个扶手；
7. 第三卫生间应配置成人小便器和儿童小便器（空间有限时可设置成人和儿童共同使用的小便器）、成人坐便器、成人洗手盆、儿童坐便器、儿童洗手盆、可折叠的儿童多功能护理台和安全座椅等设施；
8. 坐便器宜设置坐垫卫生装置。
	* + 1. 适老化服务应符合下列规定：
9. 重点关注进入美丽公厕的老人，发现有服务需求时保洁人员主动上前询问；
10. 发现如厕时间过长等状况时，保洁人员敲门询问是否需要帮助；
11. 为行动不便的老人提供手杖、助行器或轮椅等助行设备。
	* + 1. 适幼化服务应符合下列规定：
12. 重点关注婴幼儿、孕妇等人群，发现有服务需求时保洁人员主动上前询问；
13. 保洁人员主动提供坐便器卫生装置、消毒液等服务用品；
14. 家长有需求时，保洁人员主动辅助照顾和护理婴幼儿。
	* + 1. 紧急报警铃声等求助信号响起时，保洁人员处置应符合下列规定:
15. 及时响应，并上前询问是否需要帮助；
16. 厕间内如厕人员没有回应时，打开厕门查看；
17. 发生晕倒等事件时，及时拨打报警电话，并向上级报告。
	1. 评价改进
		1. 作业服务单位应建立内控制度和机制，对管理和服务质量进行自查，并建立完善台账记录。
		2. 美丽公厕管理和服务质量应接受社会监督，并符合下列规定：
18. 应通过公示监督电话、设置意见建议反馈程序和保洁人员倾听记录等方式拓宽市民参与社会监督的途径；
19. 针对市民的诉求，应及时处理回复，回复质量和时效应纳入对美丽公厕管理和服务质量的考核。
	* 1. 宜定期通过第三方测评等形式，评估市民对美丽公厕管理与服务工作的满意度。
		2. 作业服务单位应根据市民反馈意见与自查结果积极完善创新，提升自身管理与服务水平。

