

江苏省住房和城乡建设厅文件

苏建城管〔2019〕235号

省住房城乡建设厅关于印发《江苏省城市公共厕所运行管理规程（试行）》的通知

各市、县（市）城管局，江阴、宜兴市公用局：

为加强我省城市公共厕所保洁和作业精细化和规范化管理工作，提高公厕卫生水平和服务质量，打造清洁、优美、文明的公厕环境，我厅组织编制了《江苏省城市公共厕所运行管理规程（试行）》。现印发给你们，请遵照执行。

附件：江苏省城市公共厕所运行管理规程（试行）

江苏省住房和城乡建设厅

2019年6月18日

（此件主动公开）



江苏省城市公共厕所运行管理规程 (试行)

Standard for Operation and Management of City Public Toilets
(Trial Ballon)

江苏省住房和城乡建设厅

二〇一九年六月

目 次

前 言	2
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 公共厕所类别	4
5 公共厕所运行模式	4
6 质量要求	4
7 标识和标牌设置要求	6
8 作业规范要求	7
9 服务要求	9
10 应急处理要求	9
11 运行维护要求	10
12 安全要求	10
13 检查要求	11
14 记录要求	11

前 言

本规程按照GB/T 1.1-2009给出的规则编写。

本规程由江苏省住房和城乡建设厅提出并归口。

本规程由江苏省住房和城乡建设厅组织实施。

本规程起草单位：江苏省住房和城乡建设厅、苏州市环境卫生管理处、上海环联生态科技有限公司、上海环联生态研究中心有限公司。

本规程主要起草人：朱水元、黄嵘、陈晓艳、纪宇航、夏金雨、叶春辉、谢瑞林、张子牛、孙真、陈颖。

1 范围

本规程规定了公共厕所运行的质量要求与管理规范，适用于江苏省公共厕所作业服务和管理工作。

本规程适用于江苏省城市公共厕所的运行管理，建制镇等其他地区以及农（集）贸市场、医院、学校、加油站、公交首末站等的公共厕所，旅游厕所参照执行。本省公共厕所运行管理工作除应符合本规程外，亦应符合国家和江苏省有关法规、规章和标准的规定。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

- GB 50140-2005 建筑灭火器配置设计规范
- GB 2894-2008 安全标志及其使用导则
- GB 27948-2011 空气消毒剂卫生要求
- GB 27952-2011 普通物体表面消毒剂的卫生要求
- CJ/T 378-2011 活动厕所
- CJJ 14-2016 城市公共厕所设计标准
- DGJ32/TC 01-2015 江苏省城市环境卫生作业服务质量标准
- 苏建城〔2006〕330号 江苏省城市环境卫生劳动定额

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本规程。

3.1 公共厕所 public toilets

在道路两旁或公共场所等处设置的供公众使用的厕所。

3.2 独立式公共厕所 independence public toilets

不依附于其他建筑物的固定式公共厕所。

3.2 附属式公共厕所 dependence public toilets

依附于其他建筑物的固定式公共厕所。

3.2 活动式公共厕所 mobile public toilets

能移动使用的公共厕所。

3.3 公共厕所保洁员 public toilets cleaner

从事公共厕所设施、设备管理和保洁作业的专职人员。

3.4 厕位 cubicle

如厕的位置，根据便器的类别分为坐位、蹲位和站位。

3.5 公共厕所运行管理 operation and management of public toilets

为满足公众如厕需求所进行的保洁服务等工作，包含公共厕所的质量、服务、安全、维护、作业信息和作业检查。

3.6 擦洗 wiping work

用清洁工具擦拭、清洗厕内设备设施的工作。

3.7 拖洗 mopping work

用清洁工具清洁地面的工作。

3.8 清理 cleaning work

用清洁工具清洁便器、洗手池、纸篓等工作。

3.9 消毒 disinfecting work

喷撒或涂擦消毒剂的工作。

3.10 清除 removing work

清理非法宣传品的工作。

4 公共厕所类别

4.1 城市公厕分为固定式和活动式两种类别，固定式公共厕所包括独立式和附属式。

4.2 按照公共厕所设计 CJJ 14-2016 规定，固定式公共厕所分为一类、二类和三类，活动式公厕分类一类和二类。

5 公共厕所运行模式

5.1 自管模式

由各地区环境卫生管理部门建立长效保洁管理机制和公厕维护管理制度，负责公共厕所的日常运行管理。

5.2 PPP模式

政府与私人组织（社会力量）以政府购买服务合同、特许经营协议为基础，进行公共厕所的日常运行管理。

5.3 委托模式

业主通过购买服务，委托专业保洁公司承担厕所的日常运行管理。

5.4 认养模式

由机关、企业、学校、社会团体提供经费或人力，协助厕所管理单位对其认养的厕所进行日常运行管理。

6 运行质量要求

6.1 厕所周边

6.1.1 公厕周边环境应整洁，无杂草杂物、无桌椅板凳（配置的除外）、无乱搭乱建。公厕四周3-5米范围内，应无暴露垃圾、粪便、污水、污迹污物等。公厕周围地面应硬化或绿化(周边1米，门前2米)。

6.1.2 化粪池与出粪口应有盖板，无破损、凸陷，粪水不漫溢，倒粪口无污物。化粪池内污物距盖板距离应大于50cm，盖板周边不应有泄露、遗撒痕迹。

6.2 墙面和地面

6.2.1 公厕外墙面应干净整洁，不应有乱涂画、乱张贴、乱吊挂等。公厕内墙面、天花板、门窗和隔离板应无积灰、污迹、水渍、蛛网，无乱涂乱画，墙面应干净光洁。内外墙粉刷应无剥落。

6.2.2 公厕内地面不应有破损、泛沙、污渍、痰迹、积灰、积水及废弃物等。残疾通道（无障碍通道）畅通、完好。

6.3 厕内环境

6.3.1 公厕内应通风良好，无臭味和异味；不应有蚊蝇、蛆虫，不应堆放杂物。

6.3.2 公厕内保洁工具应放置整齐。工具间物品应摆放整洁，不得存放与作业无关物品。

6.3.3 管理间内部整洁美观，白天折叠床按规定复位，物品摆放整洁有序，安全使用电器。

6.3.4 一类、二类公共厕所第三卫生间、无障碍专用厕所间应正常开放，不应随意停止使用、移作他用、堆放物品；无法正常开放时应当公示停用期限。

6.4 厕内设备

6.4.1 公厕内照明灯具、洗手器具、镜子、挂衣钩、烘手器、换气扇、冲水设备、除臭设施、扶手、手纸架等应安装牢固、功能完好、干净整洁，无积灰、积水、水渍、锈渍、污物、蛛网等。

6.4.2 门、窗等设施应完好，开闭灵活，干净整洁。

6.4.3 灭火器、消防栓应设置醒目标识，并符合GB 2894的规定。

6.5 厕位

6.5.1 隔断板（门）应保持整洁完好，不应有积灰、污迹、蛛网、乱涂画等。

6.5.2 座便器、蹲位、小便槽（斗、池）保持畅通整洁，蹲位两侧应无粪便污物，槽内无积粪；座便器外侧不应有锈迹、粪便、污物；座便器内侧不应有积粪、污垢，洁净见底；小便槽(斗、池)应无水锈、尿垢、垃圾，基本无臭味；座便器、蹲位、小便槽管道应无破损，保持畅通。

6.5.3 厕位内纸篓不应超过三分之二。

6.5.4 厕所内实行垃圾分类，对于可回收物和厕纸等其他垃圾进行分类投放收集。

6.6 公共厕所环境卫生控制指标

表 1 公共厕所环境卫生控制指标

部件	不允许存在的缺陷	允许存在的缺陷				
		缺陷名称	1 个缺陷的物理量	各质量等级缺陷当量控制标准		
				一类公厕	二类公厕	三类公厕
室内环境	明显灰尘	灰尘	部件设施有 1 处 20 cm ² (含 20 cm ²) 以上的灰尘	0 处	1 处	5 处
	便厕污垢堆积	污垢	有 1 处 10 cm ² 的污垢	1 处	3 处	5 处
	严重积水	水迹	地面有 1 处水迹	1 处	3 处	5 处
室内空间	臭味强度 ≥ 3 级	臭味	适量臭味	0 级	≤ 1 级	≤ 2 级

注：环境卫生控制指标

缺陷：因各种外部作用而形成，影响环境卫生质量的各种污染物。

缺陷的物理量：缺陷的物理量指缺陷的长度、面积、体积和强度等。

缺陷当量：缺陷当量指以人的最小感觉厌恶度衡量的各种缺陷所对应的物理量。

臭味强度：指人们通过嗅觉感觉到的气味的强弱程度。采用 6 级强度表示法：

0 级为无气味。盘香，卫生球，消毒液等清洁用品和机械排风等设备正常使用或运转；

1 级为勉强感觉到有气味(感觉阈值)。清洁用品和通风设备中有一项未正常使用或运转；

2 级为能够确定气味性质的较弱气味(识别阈值)。清洁用品和通风设备中有两项未正常使用或运转；

3 级为很容易闻到明显气味；

4 级为较强的气味；

5 级为很强的气味。

7 标识和标牌设置要求

7.1 公厕墙外应规范设置标牌，内容包含公厕名称（编号）、保洁员信息、管理单位、责任单位（人）投诉监督电话、监督公厕二维码、开放时间等。

7.2 同一个城市公厕标志标识应规范统一、指示清晰，清洁完好、容易辨识。

7.3 公厕内部应设置禁烟标识。

7.4 厕位内应设置引导正确如厕方法的醒目标识。

7.5 保洁作业前应设立提示牌。

7.6 公厕化粪池周边应设置警示标识。

7.7 厕内用电设备发生故障应设置警示标识，设施维修期间应设置醒目标识。

7.8 公厕导厕牌应规范设置、清洁完好，有无障碍设施的，应设有含无障碍设施导向导厕牌。导厕牌应标明公厕方向和距离，与厕所的距离宜为 50~200 米，方便居民在最短

的时间内找到最近的厕所。

7.9 加强城市导厕信息系统建设，实现公厕资源整合共享，方便群众就近如厕。

8 作业规范

8.1 一般要求

8.1.1 保洁人员：每日有专人保洁，一、二类公厕即脏即扫，一类公厕开放时间配置2人，男女分开保洁，二类公厕开放时间配备1人，特殊区域（人流量大的）二类公厕开放时间可配置2人，男女分开保洁。

8.1.2 保洁范围：公厕保洁应包括门窗、灯罩、洗漱台以及墙面污迹等的擦洗，蛛网的清除，公厕周边垃圾的清理，化粪池检查，蹲位槽沟尿垢的清除等。

8.1.3 保洁要求：保洁作业时间内，公厕保洁员要做到厕所随用随检查，保证厕位随时清洁；市民如厕离开后及时检查坑位内有无冲洗、坑位周边有无杂物，清理垃圾篓（不超过垃圾篓的2/3）、添加厕纸，做到公厕内部地面（坑位）干净整洁、无纸屑垃圾、无污迹水迹；随时检查洗手液、蚊香、消毒液等耗材是否充足，并及时补充。

8.1.4 保洁工具配置：一类、二类公共厕所公厕保洁工具应包含扫帚、畚箕、地面拖把、厕间拖把、毛巾、地板刷、玻璃刮刀、墙面刷、毛刷、垃圾袋、除臭用品、清洗用品、清洁用品、消毒用品、黄色告示牌、厕纸夹等，同时可包含卫生球、三角包、维修牌、意见记录工具、移动工具箱、便民箱、泵吸等配置。三类公共厕所保洁工具宜参照一类、二类公共厕所公厕保洁工具配置。

8.1.5 保洁工具使用：厕内间与外部地面的保洁扫帚、拖把分开使用，分别使用不同的擦洗工具清理门窗、洗手器具、分隔板、墙面；保洁工具使用后必须立即清洗，确保清洁无味；在管理间（箱）或隐蔽区域设置保洁工具管理标识，标明作业范围；保洁工具不用时，要按照标识整齐摆放，并不得占用或妨碍残疾人公共厕所、第三卫生间的正常使用。

8.1.6 供洗手用的水龙头不得用于保洁作业。

8.1.7 粪便清掏员清掏粪便应保持作业场地清洁卫生，无遗撒粪便；清掏作业结束后，应盖严清掏口，并及时清理场地和清掏工具。

8.2 具体要求

8.2.1 擦洗

8.2.1.1 一类、二类公共厕所每班不应少于2次；三类公共厕所每班不应少于1次。

8.2.1.2 清洁工具应入水漂洗、沥干后再进行作业；遇有乱涂画应清除后再进行作业。

8.2.2 拖洗

8.2.2.1 服务作业时间内一类、二类公共厕所的地面污物应立即拖洗，三类公共厕所

应在 30 分钟内拖洗。

8.2.2.2 清洁工具应入水清洗干净、沥干后再进行作业，作业后地面应见湿不见水。

8.2.3 清理

8.2.3.1 蹲位、便器上的污物，一类、二类公共厕所在服务作业时间内应立即清理，三类公共厕所应在 30 分钟内清理。

8.2.3.2 用于清理作业的各类清洁工具应干净完好。

8.2.3.3 工作人员在清理作业前应戴好防护用品。

8.2.4 消毒

8.2.4.1 公共厕所消毒频次要求如下：公共厕所全面消毒应每日不少于 1 次；一类、二类公共厕所的坐便器、扶手、洗手器消毒应每日不少于 4 次，龙头、烘手器、通风口等处的消毒应每日不少于 3 次；三类公共厕所坐便器、扶手、洗手器消毒应每日不少于 3 次，龙头、烘手器、通风口等处的消毒应每日不少于 2 次；特殊时期应增加消毒次数。

8.2.4.2 消毒作业前应对工作人员进行培训，并在作业前戴好防护用品。

8.2.4.3 消毒剂应符合 GB 27948 和 GB 27952 的规定。

8.3 作业规范

8.3.1 门口地面、台阶：先用清水洒在门前地面和台阶，再用地板刷擦拭地面，最后用拖把拖干地面（拖拭过程中，请放好黄色警示牌，告知居民“小心地滑”）。

8.3.2 残疾人扶手：把抹布浸湿搓洗，然后拧干，用半湿抹布擦拭不锈钢表面，然后用干抹布再进行擦拭，直至擦干。

8.3.3 墙顶、墙角、墙面：先用半湿抹布擦拭，然后用专用墙面刷擦干。

8.3.4 地面：先使用扫帚把地面扫干净，再用拖把拖干地面。（拖拭过程中，请放好黄色警示牌，告知居民“小心地滑”）。

8.3.5 门外墙面：当门外墙面有明显痕迹和灰尘时，用半湿抹布擦拭。

8.3.6 感应器、洗手液机、电风扇、烘手机：因设备带电，请用干抹布擦拭周围。

8.3.7 水箱：先把抹布浸湿搓洗，然后拧干，用半湿抹布擦拭周围以及水管。

8.3.8 日光灯和镜灯：先把电源关掉，然后用干抹布擦拭灯管和灯架。

8.3.9 洗手盆：先用水冲湿，然后用抹布擦拭内圈和外表周围（如发现黄渍，请用洁厕净，以 1 比 50 和水配比，再用刷子进行轻度擦拭）。

8.3.10 镜子、窗户：先用玻璃清洁剂喷在玻璃表面，然后用玻璃刮刀上下拉拭玻璃表面，然后用干抹布再进行擦拭，直至擦干。

8.3.11 蹲位（蹲便器）：先用感应水冲湿里部内侧，然后用专用毛刷擦拭内壁周围，（如发现黄渍，请用洁厕净，以 1 比 50 和水配比，再用毛刷进行擦拭）。

8.3.12 坑口：关门时，用消毒液洒在蹲位内侧，然后用刷子进行擦拭，防止细菌增生。

8.3.13 坐便器（马桶）：先将马桶冲湿，然后用专用毛刷擦拭马桶内壁周围，然后，马桶坐圈先用半湿抹布擦拭，再用干抹布擦干（如发现黄渍，请用洁厕净，以 1 比 50 和水配比，再用毛刷进行擦拭）。

8.3.14 小便池：先将小便池冲湿，然后用专用毛刷擦拭周围，（如发现黄渍，请用洁厕净，以 1 比 50 和水配比，再用毛刷进行擦拭）外表用半湿抹布擦拭周围。

8.3.15 隔离板（门）：先把抹布浸湿搓洗，然后拧干，用半湿抹布擦拭。

8.3.16 开灯采光通风：公厕内应保持采光良好，阴暗时应及时开灯。公厕内应保持通风，当换气量不足时，应及时开启通风设备。

9 服务要求

9.1 公共厕所应按规定时间开放并免费使用，公厕开放时间根据公厕所处地段和使用人流量来决定。设置在旧式居民区附近的公共厕所视需求宜实行 24 小时开放。在火车站、中心广场、繁华商业街附近，应实行 24 小时开放。

9.2 人流集中区域的一类、二类公共厕所（包括已设置自动售纸机的）应提供手纸、洗手液。

9.3 公厕保洁人员应按规定穿着统一工作服并保持衣着整洁，佩戴环卫人员信息卡，培训上岗，工作时文明用语。

9.4 一类、二类公共厕所在满足如厕需求功能的基础上，可增加充电、急救包、雨伞、自动售卖、饮用水等便民服务功能。

10 应急处理要求

10.1 恶劣天气应对要求

雨天或雪天时应在明显处放置“小心地滑”的黄色警示牌，雪天时门口五米内做到无积雪。公共厕所大门处放置防滑垫、设置水桶供市民摆放雨具，及时用拖把清洁地面，保持厕所大厅、男女厕所的地面干燥。

10.2 维修要求

10.2.1 堵塞：公厕排污管道堵塞或粪便满溢应先自行疏通，如问题严重及时向上报告

安排专人疏通。

10.2.2 设备：设施设备发现损坏应及时及时向上报告，按规定程序维修，并说明故障原因，同时放出告示牌（如：设备维修中），告知居民不能使用。

10.2.3 装修：公厕内部某处装修，应放出告示牌（如：XX处装修中）；公厕整体装修时，应在公厕门口显著位置贴出“告居民书”，书面指引居民到就近公厕用厕，或设置活动式公共厕所。

10.3 突发情况要求

10.3.1 断电：不得关闭公厕，查看周围情况（是否有电），报知上级，按照上级指示采取妥善处理，进行正常保洁，并告知居民注意用厕安全。

10.3.2 断水：不得关闭公厕，查看周围情况（是否有水），报知上级，按照上级指示采取妥善处理，并到附近周围取水进行保洁，同时告知居民注意用厕卫生。

10.3.3 集会：如公厕周围有大型活动，用厕人员数量庞大，及时向上级汇报活动安排，并请示是否加派保洁人员，如要加派，需要做好保洁责任制（例如：男、女厕分工）。

10.3.4 其他：任何影响公厕正常运作以及重大突发事件，需及时告知上级。

11 运行维护要求

11.1 公厕应建立、健全维护管理制度，运行管理单位制定维护计划并组织实施。

11.2 运行管理单位应制定维护应急预案，包括停水、停电、紧急报修等方面的应急措施。

11.3 公厕应合理布局，与周围环境协调，并规范设置标志及指示牌。

11.4 公厕内部设施维修要求：

11.4.1 如遇公厕下水管道堵塞，维修班组应于班组报修的2小时内疏通完毕。

11.4.2 更换电风扇、换气扇、烘手机、照明灯具、感应器、水龙头、出水管路和“有无人”提示等设备，应在班组报修后的12小时内完成。

11.4.3 维修婴儿护理台、残疾人扶手、厕位间扶手等设施应于班组报修的24小时内完成。

11.4.4 需厂家协助维修的设备如香水散发机、人流量统计器、媒体播放机，或更换蹲便器、抽水马桶及倒口总成、小便槽等设施，原则上应于班组报修的48小时内修复完毕。

11.5 设施维修期间，应设置标识公示停用期限。

11.6 公共厕所停用时间超过48小时的，运行管理单位宜采取设置活动式公共厕所的方式解决群众如厕需求，无法满足设置条件的，应引导至距离较近的周边公共厕所。

12 安全要求

- 12.1 运行管理单位应建立健全安全责任制，定期检查安全工作，消除安全事故隐患。
- 12.2 运行管理单位应制定应急安全预案，提高应对突发事件的服务保障能力。
- 12.3 公共厕所配置灭火器应符合 GB 50140 的规定。
- 12.4 厕内用电设备发生故障时，应由具备相关资质的人员进行维修。
- 12.5 公共厕所管理间应做到专房专用，与作业无关人员不应在内滞留。
- 12.6 厕内不应私拉乱接用电设备，规范使用电器，不应使用明火。
- 12.7 作业过程中发现不明包裹或物体，工作人员不应擅自挪动，应主动拨打报警电话并保护现场，等待相关人员处理。
- 12.8 重点地区及风景名胜区的公共厕所在人流高峰期，运行管理单位应采取分流和疏导措施，避免厕内拥挤，防止踩踏现象发生。

13 检查要求

- 13.1 工作人员应积极配合，接受监督检查。
- 13.2 公共厕所行业管理单位和运行管理单位应建立检查制度，内容应包括检查标准、计划、实施方案和组织机构等。
- 13.3 现场检查应由 2 人（含）以上人员组成，并对检查结果进行记录，记录应完整、准确、真实。

14 记录要求

- 14.1 运行管理单位应按照行业管理部门要求建立公共厕所业务资料，并及时更新，资料应包括厕所名称、所在区、服务单位、地址、类别、冲洗方式、坑位数、建筑面积、巡查记录、检修记录等信息。
- 14.2 厕所业务资料建立过程中应注重互联网、大数据等信息技术运用，实现公厕信息化管理。
- 14.3 各项记录应完好保存，装订成册。