

农村厕所建设和服务规范 第3部分：农村公共厕所服务管理规范

Construction and service specifications for Rural toilets

Part 3: Service and management specifications for Rural public toilets

(报批稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

浙江省质量技术监督局 发布

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则编写。

DB33/T X X X X《农村厕所建设和服务规范》按部分发布，计划发布以下部分：

- 第1部分：农村改厕所管理规范；
- 第2部分：农村三格式卫生户厕技术规范；
- 第3部分：农村公共厕所服务管理规范。

本部分为 DB33/T XXXX 的第3部分。

本标准由浙江省卫生和计划生育委员会提出并归口。

本标准的起草单位为：浙江省爱国卫生发展中心、浙江省标准化研究院、浙江省预防医学会。

本标准的起草人员为：邱雪挺、应珊婷、夏骏、袁清、郭俊香、许锋华、高奕、毛一萍

本标准首次发布。

农村公共厕所服务管理规范

1 范围

DB33/T xxx的本部分规定了农村公共厕所服务提供者的基本义务、制度建设、服务提供内容及质量要求。

本部分适用于农村公共厕所的服务管理。

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，仅所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 7959 粪便无害化卫生要求

CJJ 125 环境卫生图形符号标准

3 术语和定义

4 服务提供者的基本要求

- 4.1 应接受各级环境卫生主管部门的管理和监督。
- 4.2 若为第三方服务机构，应与农村公共厕所产权单位、管理部门签订服务合同。
- 4.3 应为保洁人员配备一定数量的作业工具、劳动保护用品，并定期更换。
- 4.4 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。
- 4.5 按相关制度，实施每周检查、每月考核。
- 4.6 应妥善处置公共厕所内发生的意外事件。

5 制度建设与实施

服务提供者应制定并实施内部管理文件，包括但不限于：

- 保洁作业规范及保洁人员服务标准；
- 设施设备维护管理规范；
- 上岗人员培训制度；
- 服务质量检查制度；
- 安全、消防管理规范；
- 投诉处理制度；
- 考核与激励制度；
- 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。

6 服务提供和要求

6.1 服务要求

- 6.1.1 公厕应保持正常开放。村民满意率逐年上升。
- 6.1.2 公厕设施、标志完好无损，公厕内采光、照明和通风良好。应合理配备垃圾篓，并适时清理。
- 6.1.3 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。
- 6.1.4 蹲位、小便器整洁，无水锈、尿垢、粪迹、垃圾，沟眼、管道畅通。
- 6.1.5 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。
- 6.1.6 公厕内照明灯具、洗手器皿、镜子、挂衣钩、冲水设备、拖把池完好，保持洁净。
- 6.1.7 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，宜绿化、美化。
- 6.1.8 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。厕所室内应基本无蝇，各类粪池周围无蝇蛆孳生。
- 6.1.9 对公共厕所的粪便（含化粪池的粪便污泥）应按 GB 7959 的要求进行无害化处理。非水冲式公共厕所贮粪池的粪便应及时掏取。粪池内的粪便不得超过粪池容积的四分之三。

6.2 服务提供

- 6.2.1 服务人口在百人以上时至少应由两名保洁人员负责。保洁人员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。
- 6.2.2 保洁人员开展保洁作业时，应使用劳动保护用品，并在醒目位置放置保洁作业指示牌、警示牌。及时填写相关工作记录并保存，保存期限至少为一年。
- 6.2.3 公共厕所应每天打扫、冲洗不少于 2 次，保洁要求应符合本部分 6.1 的要求。每天清理垃圾篓不少于 1 次，人流大的地方应增加清理频次。
- 6.2.4 至少每周 1 次对公厕进行消毒除臭处理，在夏秋季节和传染病流行期间，增加消毒次数。
- 6.2.5 经常检查公共厕所内供水和水冲等设施的正常使用情况，发现故障及损坏，及时报修。填写相关工作记录并保存。

7 设施维护

- 7.1 对公厕定期、定时进行检查，包括设施的完好情况、建筑物外立面粉饰、室内暴露管道油饰频次等。保存相关检查记录，记录保存期限至少为一年。
- 7.2 备有公共厕所内各设施的型号记录及操作说明，备有易坏、易损件的备品、备件。
- 7.3 设施损坏、破损，应在 2 日内修复；水电等简单故障，应及时修复；公厕配备的抽水泵需每月清洗 3 次。保存设施损坏、报修及修复等相关记录，记录保存期限至少为一年。

8 其它要求

- 8.1 应在公共厕所明显位置公示监督投诉电话、服务规范、当班保洁人员工号。
- 8.2 应在公共厕所内设意见本或箱，定期收集、分析公众意见。
- 8.3 定期开展村民满意率调查与测评。被调查村民应占全村人口的 5%以上，并按年龄结构老、中、青三个层次分层随机抽样；计算被调查村民中对本村公共厕所服务与管理满意的村民数占被调查总人数的比例，得出村民满意率。

