

### 公共厕所运行管理规范

地方标准信息服务平台

2023 - 12 - 05 发布

2024 - 02 - 05 实施



## 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 分类 .....	2
5 导向标识 .....	2
6 运行管理 .....	3
7 安全与应急 .....	7
8 维修维护 .....	7
9 化粪池 .....	8
10 病媒生物防制 .....	8
11 监管检查 .....	8

地方标准信息服务平台

## 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。

请注意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。

本文件由中山市城市管理和综合执法局提出并归口。

本文件起草单位：中山市环境卫生管理中心、广东名城环境科技有限公司、中山市深中标准质量研究中心。

本文件主要起草人：周团团、陈嘉文、刘胜、王桐屿、杨卫明、黄琳、何俊杰、欧剑鸿、张明杰、黎炳成、吴焕光、杨大森、岑振锋、叶俊文。

地方标准信息服务平台

# 公共厕所运行管理规范

## 1 范围

本文件规定了公共厕所的分类、导向标识、运行管理、安全与应急、维修维护、化粪池、病媒生物防制、监督检查等要求。

本文件适用于中山市辖区内城市管理部门管理的市政公共厕所运行管理，对外开放的社会公共厕所、农村公共厕所参照执行。

## 2 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。

GB 2894 安全标志及其使用导则  
GB/T 17217 公共厕所卫生规范  
GB 27948 空气消毒剂通用要求  
GB 27952 普通物体表面消毒剂通用要求  
CJJ 14 城市公共厕所设计标准  
CJJ/T 125 环境卫生图形符号标准  
DBJ/T 15-189 广东省公共厕所设计标准  
DB44/T 1652 病媒生物预防控制规范  
DB44/T 2364 城市环境卫生作业质量规范

## 3 术语和定义

CJJ 14、DB44/T 2364和DBJ/T 15-189界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**公共厕所 public toilets**

在道路两侧、公共场所独立设置或者附属其他建筑物，供公众使用的厕所，包括市政公共厕所、农村公共厕所和社会公共厕所。

### 3.2

**市政公共厕所 municipal public toilets**

由城市管理行政主管部门投资建设和维护，或者由相关单位按照城市规划配套建设后移交城市管理行政主管部门维护，供公众使用的厕所。

### 3.3

**社会公共厕所 social public toilets**

除市政公共厕所、农村公共厕所以外，由产权单位在旅游景区、旅游景点、公共文化场所、体育场馆、农贸市场、集贸市场、专业市场、机场、火车站、地铁车站、客运站场、客运码头、高速路服务区、医疗机构、加油站、充电站等区域和场所内投资建设和维护，供公众使用的厕所。

### 3.4

#### 农村公共厕所 rural public toilets

在农村地区公共场所供公众使用的厕所。

### 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。

### 3.6

#### 公共厕所环境卫生责任区 sanitation responsibility area of public toilets

公共厕所四周划定的应由公共厕所运行管理单位负责的区域。

### 3.7

#### 公共厕所保洁员 cleaning staff

公共厕所管理部门指派的对公共厕所实施保洁及设施、设备等硬件管理的人员。

### 3.8

#### 病媒生物防制 vector prevention and control

通过环境管理、病媒消杀等方式确保公共厕所周边及内部无蚊蝇鼠蟑螂等病媒生物。

## 4 分类

公共厕所的类别划分，见表1。

表1 公共厕所类别划分

类型	建设标准	主要设置区域
一类	符合国家现行公厕建设相关标准一类公厕建设标准	(1) 商业区、大型商场、重要交通客运设施内外的公共厕所； (2) 主要公共场所、主要旅游景点及其他环境要求高的区域的公共厕所。
二类	符合国家现行公厕建设相关标准二类公厕建设标准	(1) 城市主、次干路及行人交通量较大的道路沿线公共厕所； (2) 一般商场（含超市）、集贸市场、专业性服务机构单位、体育场馆、餐饮店、旅馆等场所的公共厕所。
三类	符合国家现行公厕建设相关标准三类公厕建设标准	镇街建成区、城郊主要街道的公共厕所。
四类	其他非标准公厕	老旧建成区内街内巷的公共厕所。

## 5 导向标识

### 5.1 导向标志设置

5.1.1 独立式公共厕所、活动式公共厕所应设置户外导向标志；附属式公共厕所的导向标志应纳入所在建筑物内的引导系统。

5.1.2 公共厕所导向标志应在距公共厕所 50 m~200 m 的范围，设置不同间距的指向牌。

5.1.3 公共厕所导向标志，内容应包括公共厕所的图形符号、中英文符号、方向和距离。

5.1.4 公共厕所导向标志应符合 CJJ/T 125 的规定和要求。

## 5.2 标识标牌设置

5.2.1 公共厕所标牌应设置于厕所建筑物外表面或上方、公共厕所门楣等处，每座公共厕所应至少设置 1 块厕所标牌。

5.2.2 公共厕所外墙应设置统一公示牌，内容包含但不限于公共厕所名称（编号）、开放时间、运行管理单位、监督单位、监督（投诉）电话、保洁员、保洁时间等信息。

5.2.3 公共厕所应设置明显的性别标识，根据设施的功能设置蹲（坐）便器识别标识、无障碍坡道等标识。

5.2.4 无障碍卫生间、第三卫生间、母婴室等为特定人群配备的厕位间，应在出入口显著位置设置专用标识。

5.2.5 公共厕所应根据设备的功能，设置识别和使用功能性提示标识，如呼救功能标识。

5.2.6 公共厕所内可设置公益性提示标识。

5.2.7 一、二类公共厕所宜在醒目位置安装夜间灯箱。

5.2.8 公共厕所标识标牌应设置醒目、规范，图形符号应符合 CJJ/T 125 和 GB 2894 的规定和要求。

## 6 运行管理

### 6.1 一般要求

6.1.1 公共厕所应明确规定开放时间、保洁时间，向社会公众免费开放，有条件的公共厕所视需求宜 24 小时开放。

6.1.2 公共厕所内采光、照明、通风、给排水、便器等基础设施设备应完好。

### 6.2 运行管理单位

6.2.1 负责公共厕所的日常清扫保洁、设备维修养护、安全与应急等工作，承担公共厕所运行管理主体责任。

6.2.2 应建立有效的运行管理维护机制，制定并落实包括人员配备、岗位培训、作业规程、安全文明服务、设施设备维护、应急预案、业务台账及相关监督、检查、考核等运行维护管理制度。

6.2.3 应加强对所管理公共厕所的环境卫生维护情况进行自查，发现问题及时整改。做好各项管理记录和公共厕所档案资料，资料应齐全、准确、真实、及时。

### 6.3 保洁范围及类型

6.3.1 公共厕所责任区划定范围如下：

- a) 有明显围挡界限的公共厕所，界限范围内区域为责任区；
- b) 无明显界限范围的公共厕所，公共厕所四周 3m 范围内公共区域为责任区。

6.3.2 公共厕所环境卫生责任区内应保持干净整洁、出入道路畅通，不应有私搭乱建、暴露垃圾、粪便、污水、污迹、杂物等。

6.3.3 保洁作业包括公共厕所室内外环境的污物、污水的清除，粪便清掏，消毒消杀，除臭，灭蝇灭鼠，绿化养护，乱涂、乱画、乱张贴的清理，小件固定配件更换，设施设备的检修维护，厕所服务用品的增补。

公共厕所保洁类型划分，见表 2。

表 2 公共厕所保洁类型划分

管理类型	主要适用范围	保洁服务时间
专人管理	商业区、重要交通客运设施内外的公共厕所	≥16 小时
	主要公共场所、主要旅游景点及其他环境要求高的区域的公共厕所	与开放时间一致
	日间平均人流量≥100 人次/min 的道路沿线的公共厕所	≥16 小时
非专人管理	城市主、次干路及行人交通量较大的道路沿线的公共厕所	≥14 小时
	一般商场（含超市）、集贸市场、专业性服务机构单位、体育场馆、餐饮店、旅馆等场所的公共厕所	与开放时间一致
	镇街建成区主要街道的公共厕所	≥12 小时
	其他街巷道路和城郊区域的公共厕所	≥8 小时
注 1：专人管理指在整个服务时间内有保洁员驻值厕所保洁。 注 2：非专人管理指在服务时间内无专人驻值厕所，保洁员巡回保洁。 注 3：特殊区域、节假日视需求宜延长保洁时间。		

6.3.4 日均人流量大且波动性强的公共厕所可实行分时段专人管理，即在人流量高峰时段安排专职保洁员在岗，随脏随保洁，其他时间实行非专人管理，实施动态巡回保洁。

#### 6.4 保洁作业要求

6.4.1 公共厕所外墙醒目处应设置公共厕所管理制度、卫生管理制度、保洁员工作职责、使用须知等信息。

6.4.2 保洁员应遵守相关的各项规章制度，按公共厕所卫生质量标准、作业程序管好公共厕所内外的环境卫生。

6.4.3 公共厕所保洁员应符合下列要求：

- a) 应开展岗前培训，应统一工装、佩证上岗、着装整洁；
- b) 应文明、规范作业，礼貌待人，主动照顾老弱病残孕等有需要帮助的人员；
- c) 高峰时段应主动维护秩序，保证如厕有序，日常保洁应注意节约水电；
- d) 工作期间，不得从事与保洁服务工作无关的事宜；
- e) 对破坏设施、吸烟等不文明如厕行为应及时提醒、劝阻，遇到紧急情况应立即报告或报警；
- f) 不得随意停用或占用厕位、第三卫生间、无障碍厕间、母婴室等，不得随意变更公共厕所开放时间。

6.4.4 公共厕所开放前，保洁员作业应符合下列要求：

- a) 检查公共厕所应配置的服务用品，缺失部分将其补齐；
- b) 检查公共厕所的便器、冲水、洗手、照明、通风、排污等设施设备，确保设施设备正常使用；
- c) 清扫公共厕所周边环境卫生责任区，保持整体整洁；
- d) 擦拭公共厕所的各类标识标牌，保持标识标牌安全牢固、完好整洁。

6.4.5 公共厕所开放期间，保洁员作业应符合下列要求：

- a) 专人管理公共厕所，服务时间内应随时清洗保洁；非专人管理公共厕所，每天定时巡回清洗保洁，确保厕所内外保洁质量达到规定标准；
- b) 专人管理公共厕所全面清洗、清扫、擦拭的频次不少于 4 次/天，非专人管理公共厕所全面清洗、清扫、擦拭的频次不少于 2 次/天，其他时段，按照不同类别公厕的保洁标准，采取随脏污随清洁的“跟踪保洁”方式或“巡回保洁”方式。人群活动密集区域、如厕高峰期应根据人流量调整，视需求宜增加保洁频次；

- c) 公共厕所使用人流突增时运行管理单位应增加保洁员配置；使用高峰期保洁员应增加保洁频次，力求随脏随保洁；
  - d) 废纸容器应放置在厕位里侧，无破损，宜套放标准垃圾袋，及时清除容器内废弃物，无满溢，收集的垃圾扎紧袋口；
  - e) 应对公共厕所内湿滑区域及时进行清理，保持公共厕所全部区域干燥整洁，无积水。雨天、回南天与地面保洁时，在明显位置设置醒目的防滑标志，铺设防滑垫，必要时使用吹风机等设备辅助干燥地面；
  - f) 对便器、便池、地面进行保洁时，应设置标有“正在保洁”等提示性标识标牌或安全警示牌；
  - g) 公共厕所内应保持通风，当换气量不足时，应及时开启通风设备，人口密集的公共厕所应配备地面吹风机；
  - h) 公共厕所内应放置除臭用品，一、二类公共厕所专人管理的宜采用熏香或植物除臭剂等方式除臭，保障厕内空气流通清新，无异味；
  - i) 专人管理公共厕所，保洁员临时外出时应放置外出提示牌，提示如厕人员；
  - j) 应及时补充公共厕所配置的服务用品。
- 6.4.6 公共厕所室内地面应干净整洁，内外墙面、天花板、门窗和隔板应无破损、积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱画乱张贴，墙面应光洁。
- 6.4.7 公共厕所内应保持采光、照明和通风良好。照明灯具、洗手器具、镜子、挂衣钩、烘手器、冲水设备设施等应保持完好、安装牢固、启闭灵活、功能正常，无损坏、无积尘，无污渍。
- 6.4.8 坐便器、蹲位应无积粪、无污物、无堵塞，小便器（槽）应无水锈、尿垢、垃圾，基本无臭味；沟眼、管道、下水口保持畅通，无堵塞。
- 6.4.9 无障碍厕位或无障碍专用厕所应保持通道畅顺无阻，专用设施（报警铃、扶手等）完好整洁。不得将保洁工具摆放在无障碍厕间。
- 6.4.10 专人管理公共厕所宜设置厕纸、洗手液等服务用品，非专人管理公共厕所可视具体情况设置厕纸和洗手液等。
- 6.4.11 公共厕所应有防蝇、防蚊和除臭设施或措施，并确保设施正常运行、措施有效。蝇蚊孳生季节，应定时喷洒灭蚊蝇药物，有条件的公共厕所宜放置灭蚊灯。
- 6.4.12 公共厕所清洁工具使用后，应放置于工具间或隐蔽处，禁止将拖把、擦布等放在无障碍通道的扶手上晾晒。
- 6.4.13 管理房（工具间）不得挪作他用。工具物品应摆放有序，整洁无杂物，无异味，无闲杂人员。
- 6.4.14 管理房（工具间）内物品应摆放有序，不得对外提供与公共厕所不相关商品。
- 6.4.15 公共厕所应建立保洁服务登记制度，设置公共厕所保洁作业记录表，包括保洁频率、工作内容、消毒消杀及日常检查等内容。
- 6.4.16 公共厕所全面消毒应每日不少于1次，具体要求如下：
- a) 一类、二类专人管理公共厕所的门把手、坐便器、扶手、烘手器、洗手器具、水龙头开关等经常接触物体表面每日消毒应不少于2次；
  - b) 特殊时期应增加消毒次数；
  - c) 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；
  - d) 消毒剂应符合 GB 27948 和 GB 27952 的规定。

## 6.5 保洁质量要求

公共厕所室内管理保洁质量分为三级，公共厕所室内管理保洁质量控制指标应符合表3要求。

表3 公共厕所室内管理保洁质量控制指标

项目		一级	二级	三级
地面、洗手台、 厕位	纸品（块）	无	≤1	≤2
	烟蒂（个）	无	≤1	≤2
	污迹（处）	无	≤1	≤2
	苍蝇（只）	无	≤1	≤2
	污垢（处，≤10c m <sup>2</sup> ）	≤1	≤2	≤3
	粪迹（处）	无		
门窗、墙面、 天花板	蛛网	无		
	积尘（处，≤20c m <sup>2</sup> ）	无	≤1	≤2
	污迹（处，≤10c m <sup>2</sup> ）	无	≤2	≤3
	乱图画乱张贴（处）	无	≤1	≤2
室内环境	室内相对湿度（%）	≤80		
	臭味强度（级）	1	1	≤2
	氨（mg/m <sup>3</sup> ）	0.3	0.5	1
	硫化氢（mg/m <sup>3</sup> ）	0.01	0.01	0.01
设施管理养护	照明通风设施	完好	1处设施轻微破损	1处灯损坏，1处设施轻微破损
	冲、洗用水设施	完好	1处轻微破损	2处轻微破损
	排污设施	完好	1处轻微破损	1处损坏或不通畅
	保洁工具	清洗干净，摆放整齐有序	摆放整齐	摆放较整齐
注：公共厕所臭味强度、氨、硫化氢检测参考 DB44/T 2364-2022 附录 A 和附录 B。				

6.5.1 一类公共厕所室内应达到一级管理保洁质量，二类公共厕所室内不应低于二级管理保洁质量，三类、四类公共厕所室内不应低于三级管理保洁质量。属专人管理的公共厕所均应达到一级管理保洁质量。

6.5.2 公共厕所室外环境保洁质量分为二级，公共厕所室外环境保洁质量控制指标应符合表 4 要求。

表 4 公共厕所室外环境保洁质量控制指标

项目		一级	二级
平、立面	垃圾（件）	无	≤1
	烟蒂（个）	无	≤1
	痰渍（处）	无	≤1
	苍蝇（只）	无	≤1
	积水（处，≤100c m <sup>2</sup> ）	无	≤1
	污迹（处，≤10c m <sup>2</sup> ）	无	≤1
	大件废弃物（件）	无	无
	乱张贴涂画	无	≤1
	臭味强度（级）	1	≤2

表 4 公共厕所室外环境保洁质量控制指标（续）

项目	一级	二级
绿化	无缺株，无秃枝、生长良好，叶面无尘	无秃枝，生长较好
标志、标识牌	手摸无积尘，整洁清晰，无破损、残缺	目视无积尘，标志清晰，无破损、残缺

6.5.3 一、二类公共厕所和专人管理的公共厕所室外应达到一级保洁质量，其他公共厕所室外应不低于二级保洁质量。

6.5.4 移动公共厕所管理与保洁，具体要求如下：

- a) 移动公共厕所应安排专人管理，落实清扫保洁工作。室内保洁质量控制指标应不低于表3中二级保洁质量标准，室外不应低于表4中一级保洁质量标准；
- b) 移动公共厕所应内外整洁，设施完好，可正常使用；
- c) 移动公共厕所开放时间内，应保证厕所随用随冲，厕内无垃圾杂物，并定时进行除臭处理；
- d) 移动公共厕所化粪池内粪便或粪渣应及时清除，作业完毕后应对现场进行清理，确保粪水不外溢；
- e) 移动公共厕所开放前和关闭后应进行全面清洗及消毒。

## 6.6 智慧化管理

6.6.1 鼓励通过智慧化手段或物联网技术，实现信息化管理，以提升公共厕所管理精细化水平，提升市民的如厕体验。

6.6.2 24小时开放的公共厕所，宜结合智慧化功能，配置安全监控、应急求助等，保障市民夜间如厕安全。

## 7 安全与应急

7.1 公共厕所开放期间遇到恶劣天气、停水停电、管道堵塞、人流量剧增等突发事件时，应采取应急服务保障措施，确保公共厕所服务连续、正常。

7.2 公共厕所应根据相关规定配置消防器材，定期开展维护检修。

7.3 保洁员应遵守各项安全规章制度，发现如厕人员发出求助信号时，应及时给予协助。

7.4 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，严禁在管理间（工具间）等区域使用明火及放置易燃易爆易腐蚀等危险品。

7.5 公共厕所内严禁私拉乱接用电设备，须规范安全使用电器设备。

7.6 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。

7.7 作业过程中发现不明包裹或物体，保洁员不得擅自挪动或自行处置，应及时报告按规定处理。

7.8 运行管理单位在人流高峰期间，应对重点地区及风景名胜区的公共厕所采取分流和疏导措施，避免厕内拥挤，防止踩踏现象发生。

7.9 运行管理单位应定期组织保洁员开展安全生产教育培训，作业时按规定使用合格的劳动保护用品。

## 8 维修维护

- 8.1 公共厕所屋顶墙壁、门窗、标识标牌、地面蹲台、便器、隔板、管理间、工具间、水龙头、洗手台（盆）、清洁池、照明灯具、通风设备、无障碍设施等各种设施设备完好率达到 95%，保证正常使用。
- 8.2 保洁员、管理员等作业人员应熟悉各项设施设备的使用、维护及保养方式，每日开展全面检查，发现设施损坏或异常情况应立即报修。
- 8.3 设备损坏无法使用时或设施维修期间，应张贴提醒标识，公示停用期限。
- 8.4 公共厕所内部设施维修时间要求如下：
  - a) 内部设施故障导致出现停水、停电、漏水、便器堵塞等急迫性维修时，维修人员应在接报 2 小时内到达现场，24 小时内修复；
  - b) 门、窗、纱、灯具、标牌、衣钩、扶手等损坏，应在 48 小时内修复；
  - c) 洗手台、便器、面镜、无障碍设施、天花板、墙壁涂层、墙砖、隔板等损坏，原则上 72 小时内修复。
- 8.5 设施设备维修更换应采用原款产品，或不低于原产品品质且与整体协调的产品。
- 8.6 公共厕所停用时间超过 48 小时的，运行管理单位应引导至距离较近的周边公共厕所。
- 8.7 修复乱涂写、乱刻画、熏烫、破损、故障的设施设备，修复效果应与原体色泽相近，与整体协调。

## 9 化粪池

- 9.1 定期清除化粪池内粪便，无满冒外溢现象。
- 9.2 化粪池的清掏作业应当遵守下列规定：
  - a) 按国家、省、市相关规定组织专业技术人员开展化粪池、贮粪池等疏通、清掏作业处置；
  - b) 公共厕所粪水采用经化粪池后排入市政污水管道的，原则上每年清掏 1~2 次，必要时增加清掏次数，确保废弃物不得外溢；
  - c) 公共厕所粪水不具备排入市政污水管道的，设有贮粪池的应定期抽吸清掏，防止满溢；
  - d) 疏通、清掏作业时应严格遵守相关安全操作规范，不得泄露、遗撒，清掏作业后工完场净、无异味。
- 9.3 运行管理单位或者委托的清运单位应当按粪便管理相关规定清运清掏的废弃物。
- 9.4 化粪池、贮粪池等设施应设置安全警示标识，定期检查化粪池、贮粪池等设施是否损坏、井盖松动缺失等情况，发现问题应及时上报处理。

## 10 病媒生物防制

- 10.1 应根据鼠类出没情况合理设置毒饵站，并定期投放或更换灭鼠药物，灭鼠药的选择及投放应符合 DB44/T 1652.1 相关规范和要求。
- 10.2 应定期清除公共厕所环境卫生责任区内各种小型积水和容器废弃物，消除蚊虫孳生、栖息环境。
- 10.3 放置废纸容器的地面和废纸容器内外应每日进行清洗，不能留有淤积物，清除蝇类孳生地。
- 10.4 应定期检查并封堵墙壁、地板、门窗等地方的裂隙孔洞，保持环境整洁，及时处理垃圾、杂物，清扫死角，消除蟑螂的孳生、栖息环境。
- 10.5 公共厕所内应无明显病媒生物活动痕迹，并符合 GB/T 17217 规定。
- 10.6 若公共厕所及环境卫生责任区发现鼠类、蚊虫、蝇类、蟑螂等四害活动异常时，运行管理单位应及时启动应急预案按规范采取处置措施，必要时上报主管部门。

## 11 监管检查

- 11.1 应加强公共厕所管理的指导、协调、监督、检查，并建立健全公共厕所日常管理维护等工作巡查和考核制度，并组织落实。对不符合管理维护要求的，应当督促运行管理单位及时整改。
- 11.2 按月定期开展监督检查和服务质量考核评价，监督检查时应做好巡查情况记录，留存相关影像资料，记录应完整、准确、真实。
- 11.3 对监督中发现的问题以及投诉问题，应及时调查、核实、处理，并按规定反馈调查处理结果。
- 

地方标准信息服务平台