

青岛市公共厕所服务管理精细化工作标准 (试行)

为全面提升我市公共厕所服务管理精细化水平,强化落实公厕服务以人为本、细致入微的管理理念、打造“如厕如家”的品牌形象,结合我市工作实际,特制定《青岛市公共厕所服务管理精细化工作标准(试行)》。

一、总体要求

(一)公厕应清洁、卫生、文明、有序,无视觉污染、环境污染,消除对周边市民生活的影响。

(二)建立健全完善的公厕管理制度和管理体系,实施公厕网格化管理。采用“点线面”的工作模式,即保洁员定岗定点,管理员连线衔接,责任部门统筹管理、全面调度。

(三)保洁与管理服务单位应对公厕保洁与服务质量定期进行自查与评价,对发现问题及时整改并建立长效机制。

(四)对监督检查中发现的问题以及投诉问题,应及时调查、核实、处理,按规定向当事人反馈调查处理结果。

二、公厕开放时间

1.前海一线、旅游景区周边、重要交通枢纽等重点区域的公厕:4月25日—10月25日旅游季节期间实行24小时开放;其他月份每日6时至22时开放。

2.位于旅游点、独立商圈等区域内的公厕开放时间应与旅

游点、独立商圈等的开放时间同步；公共场所配套的公共卫生间开放时间以公共场所的对外开放时间为准。

3. 其他一、二类公厕：4月1日—10月31日为5时至23时开放；其他月份6时至22时开放。

4. 公厕无障碍间开放时间必须与公厕开放时间一致，不得无故锁门、停用；第三卫生间应根据市民游客如厕要求，按需开放使用。

三、公厕设施设置标准

（一）公厕导向牌、标识牌、免费开放标志、电子显示屏等应醒目、规范、外观整洁。公厕导向牌的设置距离200米以内为宜，每个公厕导向牌应不少于3块。

（二）公厕管理制度、安全制度、公厕等级、保洁要求、开放时间、责任人、监督电话等均应公示，公示位置醒目、公示内容准确。

（三）公厕内外墙面、屋顶等完好无损，无乱贴乱画；内、外墙面每年至少全面粉刷1次。

（四）免费提供香皂或洗手液，有条件的免费提供厕纸。

（五）公厕便民设施，如烘手器、儿童洗手台、婴儿打理台、飘香机、置物架、换衣台、手机加油站等设施完好，方便市民和游客使用。

（六）残疾人间及第三卫生间的各类设施，如蹲便器、无障碍设施、紧急呼叫器、整理台、婴儿座椅等设施完好，定期维护，

残疾人间及第三卫生间禁止堆放杂物，以免影响正常使用。

（七）与公厕配套建设的环卫工人休息间（美容师驿站）内的微波炉、水壶、桌椅、空调等设施由公厕保洁员负责维护，保持完好。

（八）公厕其他设施，如通风、冲水、洗手、照明等及门窗、隔断、大小便器等完好并能正常使用。确需更换、维修时，应设置相关提示；设施设备修复材质、颜色应与周边环境颜色相协调，保持整体色调美观。

（九）灯具、开关、呼叫器、水龙、取纸盒、洗手液盒、挂衣钩、扶手、厕位门把手、公厕标志牌等损坏、丢失的，应在24小时内修复。

（十）公厕内外其他各类导向牌、指示牌、搁物台（板）、等设施设备损坏、缺失的，上下水管道堵塞，电路损坏，应在3日内修复。

（十一）公厕洗手台、镜面、天花板、墙面与地面瓷砖、墙壁、隔断板（墙）、大小便感应器、脚踩阀、门窗、烘手器、通风等设施损坏应在7日内修复。

四、保洁员工作标准

（一）保洁员基本要求

1. 公厕保洁员应按规定统一穿着工作服，并佩戴工牌（含本人姓名、照片、编号等）。

2. 公厕开放期间，保洁员应严格按照保洁流程进行保洁，不

得断岗、脱岗，不得从事与公厕保洁无关的事情。

3. 保洁人员应礼貌待人，文明保洁，微笑服务，主动照顾如厕的老弱病残。

4. 保洁员不得随意关、停公厕门、蹲位门以及公厕其他设施。若设施损坏需停用，应提前上报市环境卫生主管部门。

5. 保洁员不得以任何名义对如厕人员进行收费或买卖物品。

6. 公厕分设男、女专职保洁员，对男厕、女厕分别保洁；每日提前 15 分钟到岗；

7. 午餐时间，男女保洁员轮流就餐，保证一人在岗保洁，维持好公厕卫生。

（二）保洁作业流程

公厕保洁人员应提前 15 分钟到岗，每天全面保洁 4 次，每晚 10 时后对公厕进行全面清理。实行“四查三清二洗一消杀”保洁作业法。

四查

查洁具设施：检查水龙头、洗手盆、坐便器、蹲便器、小便感应器、公厕门窗、隔断等设施是否完好。

查用水设施：检查上下水是否通畅，上下水管道、阀门、脚踏阀等设施是否能正常使用。

查用电设施：检查公厕内外照明灯、灭蝇灯、飘香机等设施是否能正常使用。

查便民设施：检查无障碍扶手、紧急呼叫器、烘手器、婴儿

打理台、置物架、挂衣钩等设施是否完好，洗手液、厕纸是否充足。

三清

清扫:对公厕外 5 米范围内的区域及公厕内部地面等进行全面清扫和保洁。地面保洁时应设置国家规定的防滑标志，冬季保洁时应及时擦干地面，防止结冰。

清掏:对公厕外 5 米范围内的明沟暗渠、花坛、公共绿地、树坑里的烟蒂、纸花进行清掏。

清理:对公厕导向牌、外墙面等张贴喷绘的广告和公厕内的蹲位、纸篓以及蛛网吊灰等进行清理。

二洗

冲洗:对公厕地面、防滑垫、便器、蹲位、洗手盆等设施进行冲洗。

擦洗:对公厕洗手台面、镜面、门窗、蹲位隔离板、婴儿打理台、置物架等进行擦洗。

一消杀

每晚 10 时公厕关闭后，对公厕内外部设施卫生进行全方位保洁，每日喷洒消毒灭菌药物，及时消毒杀菌，确保卫生、无异味。每年 4 月 20 日至 10 月 15 日公厕进行撒药灭虫，做好蚊蝇消杀工作，每厕每周撒药不少于 2 次。

(三) 公厕作业质量标准

公厕保洁必须做到“六无、四净、二通”。六无：无尿垢、

无积水、无蛆蝇、无蛛网、无粪便、无异味；四净：地面蹲台净、蹲坑净、门窗玻璃净、公厕五米区净；二通：上水通、下水通。

1. 厕位：一客一保洁，保证公厕内蹲位洁净，无水锈、尿垢、污物、污迹、堵塞。

2. 小便池（便槽、便器）：及时保洁，保证无垃圾、水锈、尿垢、烟头，管道沟眼应保持畅通；小便器内投放去味球。

3. 地面：随时保持蹲位地面、小便池地面干燥无水渍、无尿渍、无积水、无垃圾、无杂物。

4. 纸篓：按时倾倒纸篓内垃圾，保证纸篓内污物不超过 1/2。

5. 门窗：每天清理 2 次，保证门正反面和门把手应洁净，无污迹和吊挂物；门缝应无垃圾、积灰、锈蚀。窗玻璃应干净、明亮，窗台、窗框、纱窗、排风扇等应无垃圾、杂物、蛛网、积灰、破损。雨雪天气应随时保持门窗、玻璃的洁净、干燥。

6. 隔断及顶棚：保证隔断及顶棚清洁，无灰尘、污迹、蛛网、广告、乱涂乱画。

7. 洗手池等：随时保持洗手池、台面、镜面、拖把池等完好，无积水、水渍、水垢、灰尘、污迹、蛛网、毛发、纸花、杂物、乱涂乱画等。

8. 地垫：定期冲刷，保持清洁，无纸花杂物，无破损变色等。

9. 异味：厕内应保持空气流通，使用除臭设备，保证厕内无异味。

10. 公厕周边：公厕周围 5 米范围内应保持环境卫生整洁，

无杂物、杂草、烟蒂、痰迹、粪便，无堆积杂物。

11. 保洁工具：保洁完毕后，保洁工具应归入工具间（箱）内。工具间（箱）内工具须摆放整齐，保持整洁、无杂物。公共厕所内部通道、洗手台等不应放置抹布、拖把、扫把、水桶等保洁工具和其他影响视觉及通行的物品。

12. 管理间：公厕管理间应整洁、无杂物，做到不乱堆乱放，不上搭下挂。管理间内不允许其他人员进入或居住。

五、管理员工作标准

（一）公厕管理员基本要求

1. 管理员应熟练掌握公厕管理服务标准及考核标准，并有强烈的责任心。

2. 管理员每日对所管辖范围内的公厕进行全面普查，在迎检、观摩、创城等重大活动期间增加巡查频次，加强巡查力度。

3. 管理员定期对公厕保洁员进行业务培训，指导保洁员提升保洁技能和服务水平。

4. 管理员要加强安全学习，不断提高安全意识。对其负责的公厕每日进行安全检查，并做好相关安全记录，及时消除安全隐患。

5. 管理员应督促和指导保洁员对日常检查和考核中出现的问题及时整改并建立长效机制，确保不回潮。

6. 所管辖的公厕如有媒体曝光、电话投诉等问题，管理员应及时到现场了解情况，解决问题并与投诉人做好沟通。

7. 公厕遇到特殊情况或出现重大问题,管理员应及时向上级汇报,尽快解决问题。

(二) 管理员工作流程

管理员每天应对公厕保洁员在岗、保洁情况、设施情况、安全情况等进行检查,并做好登记。日常巡查管理实行“看、摸、闻、听”工作法。

看: 看公厕整体卫生保洁情况

检查公厕导向牌、标识牌是否有歪斜或不整洁现象;检查公厕5米范围内是否有废弃物超标、乱堆乱放现象;检查公厕屋檐、天花板、墙角等角落是否有乱贴乱画、蛛网吊灰、污迹等;检查公厕所有水、电等设施是否能正常使用;检查洗手液、卫生纸等是否充足;检查残疾人间、第三方卫生间等是否正常开放;检查废纸篓是否满溢;检查地面、蹲位等是否整洁。

摸: 摸公厕各类设施是否干净整洁

检查公厕门窗玻璃、洗手台、镜面、洗手液盒、烘手器、蹲位隔断、小便器、坐便器、挂衣钩、婴儿打理台、置物架、无障碍扶手等各类设施是否干净整洁无灰尘。

闻: 闻公厕内是否有异味

检查公厕上下水是否通畅;检查公厕通风是否良好,换气扇是否正常;小便池内是否及时放置去味球;公厕配置的飘香机是否能正常使用。

听: 听保洁员意见、建议

主动了解、听取保洁员对公厕内外设施损坏情况的报告，填写《公厕设施维修登记表》，并在 1 小时内上报。做好上传下达工作，及时将市、区对公厕管理服务方面的要求传达给保洁员，同时，听取保洁员对公厕管理服务中遇到的困难和意见、建议，及时帮助反映和解决。

六、安全管理

（一）用水用电安全

注意用电安全，不得私拉乱接电线，不得在同一插座上同时使用 2 种电器；电器使用应符合规范要求，禁止使用大功率电器。充电器使用完毕后应拔下电源；公厕保洁人员不在室内时要做到人走灯灭，并确保空调等各种电器设备处于关闭状态。公厕保洁人员要保证公共厕所内所有供水和供电设备正常运行，不得私自关闭洗手池供水、拉闸公厕内外照明设施、拆卸水龙头、关闭 LED 显示屏。

（二）设施损坏影响公厕正常使用

因设施损坏导致下水堵塞、大面积漏水等情况，保洁员应立即上报管理员说明情况，由管理员联系维修人员进行维修。保洁员应在隔间门口张贴蹲位堵塞告示，指引如厕人员到其它蹲位进行如厕。如情况较为严重，需停用公厕，应张贴停用告示，并对前来如厕市民耐心解释停用原因，告知就近公厕位置，方便市民如厕。

（三）恶劣天气

遇雨雪等恶劣天气，保洁员及时清除公厕外围积雪、积水，铺设防滑地垫，在公厕显眼位置摆放防滑标志牌，不间断对地面进行清理，防止结冰，提醒如厕人员小心地滑，注意安全。管理员在巡查时应对此进行着重检查。

（四）如厕人员在公厕内突发意外

如遇如厕人员发生意外，保洁员应立即拨打 120，同时打电话给管理员详细说明现场情况。情况不明的时候，不要随意移动患者。

（五）发生社会治安类事件

如遇在公厕醉酒闹事、接水私用等情况，保洁员应耐心劝阻并上报管理员，由管理员到场一同处置。情况严重时，拨打 110 求助。

（六）公厕发生火灾事故

发现火情，应立即向管理员汇报，并针对不同情况采取使用灭火器或其他方式灭火。如情况严重，应立即拨打“119”报警，同时立即指引如厕市民向安全地点疏散逃生，保障如厕人员的人身安全。若有残疾人及行动不便市民应马上协助其撤离。

