

T/HW

中华人民共和国团体标准

T/HW 00000-2022

城镇公共厕所运行维护规程

(征求意见稿)

2022- 00 -00 发布

2022- 00 - 00

实施

中国城市环境卫生协会 发布

前 言

根据中国城市环境卫生协会标准化技术委员会《2019-2020 年中国城市环境卫生协会团体标准制修订计划(第四批)》(中环标【2020】54 号)的要求,《城镇公共厕所运行维护规程》编制课题组经深入调查研究,认真总结实践经验,参考有关标准规范,并在广泛征求意见的基础上,制定了本标准。

本标准主要技术内容是:1. 总则;2. 术语;3. 公共厕所类别划分;4. 基本规定;5. 人员配置;6. 环境卫生维护;7. 设施设备维护;8. 污水粪便处置;9. 安全文明作业;10. 应急保障;11. 监督与评价。

本标准由中国城市环境卫生协会负责管理,由济南市智慧城管服务中心所负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见和建议,请寄送至济南市智慧城管服务中心(地址:济南市济齐路 33 号;邮政编码:250029)。

本标准主要起草单位: 济南市智慧城管服务中心

深圳市方圳清环管理咨询服务有限公司

本标准参加起草单位:

本标准主要起草人员:

本标准主要审查人员:

目 次

1 总 则.....	1
2 术 语.....	2
3 公共厕所类别划分	3
4 基本规定	4
5 人员配置.....	6
6 环境卫生维护	8
7 设施设备维护	13
8 污水粪便处置	16
9 安全文明作业	17
10 应急保障.....	19
11 监督与评价.....	22
本标准用词说明	23
引用标准名录.....	24
条文说明.....	25

1 总 则

1.0.1 为规范公共厕所运行维护作业，提高公共厕所科学化、规范化、精细化管理水平，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于城镇化管理地区已建成并投入正常使用的公共厕所的运行维护，农村地区参照使用。

1.0.3 公共厕所的运行维护应符合城镇社会经济发展需要，与物质文明、精神文明、生态文明建设的内在要求相一致，与人民群众对城镇化人居环境的基本需求相适应。

1.0.4 公共厕所运行维护除应符合本标准外，尚应符合国家现行有关标准的规定。

2 术 语

2.0.1 作业管理人员 Operators

对公共厕所进行日常管理维护的工作的人员，包括保洁、维护、安全检查等人员。

2.0.2 擦洗 wiping work

用清洁工具擦拭、清洗厕内设备设施的工作。

2.0.3 拖洗 mopping work

用清洁工具清洁地面的工作。

2.0.4 清理 cleaning work

用清洁工具清洁便器、洗手池、纸篓内脏（杂）物等工作。

2.0.5 消毒 disinfecting work

喷撒或涂擦消毒剂的工作。

2.0.6 清除 removing work

清理涂鸦刻画及非法宣传品的工作。

3 公共厕所类别划分

3.0.1 公共厕所的运行维护标准应与其设计建设类别划分等级相一致，与城镇整体管理目标要求相适应，与服务公众的功能体现相衔接，与城镇区域特色和自身禀赋相映衬。

3.0.2 公共厕所的类别划分应符合 CJJ14-2016《城市公共厕所设计标准》相关要求，按场所和设施设备配套情况，划分为一类、二类、三类三个类别。具体类别划分应符合表 3.0.2 规定。

表 3.0.2 公共厕所类别划分

类别	设置区域
一类	设置在商业区、重要公共设施、重要交通客运设施、公共绿地及其他环境要求高的区域的独立式公共厕所；设置在大型商场、宾馆（酒店）、饭店、展览馆、机场、火车站、影剧院、大型体育场馆、综合性商业大楼和二、三级医院等公共建筑配套的附属式公共厕所。
二类	设置在城市主、次干路及行人交通量较大的道路沿线的独立式公共厕所；设置在一般商场（含超市）、专业性服务机关单位、体育场馆和一级医院等公共建筑配套的社会单位对外开放的附属式公共厕所。
三类	设置在其他街道的独立式公共厕所和活动式公共厕所。

4 基本规定

4.1 管理规定

4.1.1 公共厕所运行维护单位应自觉接受城市管理部门的协调指导、监督检查，对不符合管理与服务要求的，应及时整改，促进公共厕所运行维护标准的不断规范和管理服务水平的不断提升。

4.1.2 社会化管理的公共机构、公共场所设立的附属式公共厕所，产权单位和管理责任主体。产权单位应建立健全公共厕所日常运行维护工作制度，并自觉接受辖区城市管理部门的监督、检查。

4.1.3 城镇公共厕所的位置、开放时间、厕位数量等信息应纳入城镇公共厕所公告平台，并建立网络智能厕位信息引导系统，及时做好信息更新，方便公众查询公共厕所具体位置等相关信息。

4.2 服务规定

4.2.1 公共厕所应面向社会公众免费开放。

4.2.2 公共厕所因维修、重建、拆迁等原因需关停和再度开放等信息应提前公示告知公众。

4.2.3 公共厕所的运行维护和管理服务，应以保障公共厕所正常使用和满足公众如厕需要为基本要求，做到清洁、卫生、方便、安全、有序和环保，避免和防止对周边环境造成污染，对居民生活产生影响。

4.2.4 位于商贸地区或人流、车流密集区域的公共厕所应实行 24 小时免费开放，并实行保洁人员值守和“跟踪保洁”作业，公共场所设立的附属式公共厕所，开放时间应与该场所或机构的开放时间同

步。

4.2.5 公共厕所主体外的墙体或门楣上方等醒目位置应设置“公共厕所”或“卫生间”标识；设置公共厕所基本信息牌，包括公共厕所名称、管理单位、运行维护单位、开放时间、管理人员、监督投诉电话等相关内容；在距离公共厕所适当位置的道路两侧应在设置公共厕所带向指示牌，指明公共厕所所处的方向和距离；在公厕入口醒目位置设置公共厕所使用守则等宣传导语；在公共厕所内部，应根据使用功能区划，分别在厕间墙体等固定位置，用文字或标准图标设置男、女厕间、第三卫生间等标识，在厕间内的厕位门上，取中上位置，用标准图标设置蹲厕位或坐厕位等标识。

4.2.6 公共厕所的维护单位，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、上岗培训、作业规程、安全文明服务、设施设备维护、疫情防控、应急预案及相关监督、检查、考核等运行维护管理制度。

4.3 其他规定

4.3.1 有条件的公共厕所可兼作为环卫爱心休息点，体现对环卫工人的人文关怀。

4.3.2 确定为环卫爱心休息点的公共厕所，应在醒目位置悬挂爱心休息点标识牌，为环卫一线作业人员提供休息服务，条件优越的公共厕所还可向环卫工人提供热水、微波炉加热饭菜等服务。

5 人员配置

- 5.0.1 公共厕所运行维护单位应根据所管辖公共厕所的数量、类别和卫生需求等，配备满足公共厕所日常运行维护所需的作业管理人员、质量监督检查人员、设施设备维护人员和保洁人员。
- 5.0.2 公共厕所运行维护单位应设立专门的专业技术保障部门，并配备包括土建、给排水、电气等专业技术维护人员。
- 5.0.3 每座公共厕所应配备专门的保洁人员，根据公共厕所的不同类别和需求，实行“跟踪保洁”或“巡回保洁”。不足10个厕位的三类公共厕所可与相邻同类公共厕所共同配备1名保洁员；二类及三类10个以上厕位的公共厕所应根据工作量至少配备1名保洁员；一类及二类10个以上厕位的公共厕所应配备男、女保洁员分开保洁。
- 5.0.4 为保障公共厕所正常规范的运行维护，应根据所管辖公共厕所的数量以及区域范围，配备满足常态化质量监督检查所需的专职检查人员。
- 5.0.5 保洁人员的工作职责，包括对厕所的环境卫生和厕所责任区的日常保洁、消毒、设施设备的简单操作和损坏报修、维持如厕秩序等。
- 5.0.6 质量监督检查人员的工作职责，包括对公共厕所管辖范围的公共厕所的环境卫生进行监督检查，对保洁、维护人员的作业行为进行安全监督检查、对设施设备的安全隐患进行安全监督检查等。
- 5.0.7 公共厕所的专业技术维护人员的工作职责，包括对管辖范围的公共厕所的设施设备进行日常维护、检修和配合应急抢修等工作。

5.0.8 公共厕所运行维护单位，应对作业人员作业技能、服务技能、文明用语及安全生产等进行培训和考核，作业人员需经考核合格方可上岗。

5.0.9 公共厕所运行维护单位应对作业人员进行疫情防控专项培训和突发事件应急处置专项培训和演练，提高作业人员传染病预防能力和应急反应能力。

6 环境卫生维护

6.1 一般规定

6.1.1 每座公共厕所应配备专门的保洁员，实行 24 小时全天候开放的公共厕所保洁人员不得低于两班，夜间值班人员宜安排男性。

6.1.2 公共厕所的工具间应设置存放保洁物品、保洁工具和消毒物品及器具的独立空间，并做好相应用途标识，防止误拿误用，交叉污染。

6.1.3 公共厕所运行维护单位，应加强对所管养公共厕所的环境卫生维护情况进行监督检查，发现问题及时整改。

6.2 保洁

6.2.1 公共厕所每天应不少于 3 次全面清洗、清扫、擦拭，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，或潮汐式的“巡回保洁”方式，保持公共厕所环境卫生干净、整洁。

6.2.2 保洁员常规保洁用品配置，应包括：保洁手推车、玻璃清洁剂、不锈钢清洁剂、消毒剂、去污粉、掸子、带簸箕扫把、抹布、马桶刷、油灰刀、扫帚、百洁布、海绵块、拖把/桶/脱水工具、安全提示牌（如防止地滑牌）、物料耗材、手套等。

6.2.3 公共厕所清洁应按从里到外、从上到下的顺序依次进行，对于单个器具的清洁，应按先内后外、再对各附件进行清洁的顺序进行。

6.2.4 定时擦拭公共厕所墙壁、门窗、隔板（墙）、排风扇等，擦洗洗手台、面盆、镜子；及时冲洗厕斗、尿斗，做到人走厕位净；及

时清倒、冲洗手纸篓、垃圾桶，纸篓、垃圾桶不得满溢；及时拖擦地面，保持厕所整体干净整洁。

6.2.5 厕斗、尿斗应使用专用刷子、百洁布、海绵块等蘸取专用清洁剂刷洗，再用清水冲洗，用抹布擦拭干净。

6.2.6 清洁门窗、隔板、墙壁、镜面时，应使用浅色抹布擦拭、必要时用刷子、百洁布或刮刀配合去污粉去污。

6.2.7 拖擦地面时，应注意地脚线、拐角及尿斗周围是否残存水迹，并及时清除地面、墙面、隔板等部位出现的香口胶及乱张贴、乱涂写和乱刻画。

6.2.8 及时检查洁具存水弯的水封和防臭地漏盖，清除异味、臭味产生源；每天打开排气扇或窗户进行室内通风换气，保持空气流通，必要时可采取安装定时喷洒器和在小便器内放置卫生球等方式进行化学除臭。

6.2.9 严禁使用硫酸等强酸及强碱清洗公共厕所及其附属设施，清洁过程中应避免工具的坚硬部分撞击卫生洁具。

6.2.10 及时补充厕纸、洗手液等卫生用品。

6.2.11 保持公共厕所外墙、屋顶及周边责任区环境干净整洁，出入道路畅通，无杂物堆积、无垃圾、无杂草、无粪便、无污水。

6.2.12 保持公厕管理间和工具间干净整洁，物品及保洁工具摆放整齐有序、无杂物。

6.2.13 及时清理公共厕所内外生活垃圾，清洗垃圾收集容器。

6.2.14 公共厕所不同区域的保洁方法及要求应符合表 6.2.14 规定。

表 6.2.14 不同区域的保洁方法及要求

区域	保洁工具	保洁方法	保洁频次	卫生要求
室外墙面门窗及公共厕所标识牌	掸子、抹布、百洁布、海绵块、拖把、高压水枪、手套	专用清洁剂、玻璃清洁剂、清理、擦拭、冲洗	一类、二类公共厕所每周应不少于 2 次；三类公共厕所每周应不少于 1 次。	整洁，不应有、污迹、蜘蛛网等。
室外地面、无障碍坡道	保洁手推车、扫帚、簸箕、水桶、拖布、高压水枪、安全提示牌（如防止地滑牌）	专用清洁剂、去污粉 清理、清扫、冲洗、	一类、二类公共厕所每班应不少于 2 次；三类公共厕所每班应不少于 1 次。	干净整洁，不应有其他杂物、不破损、不应有积灰、积水、结冰及废弃物等
化粪池及检查井及其周边	拖把/桶/脱水工具、手套	专用清洁剂、去污粉 清理、清扫、冲洗、	一类、二类公共厕所每班应不少于 2 次；三类公共厕所每班应不少于 1 次。	干净整洁，不应有粪便溢撒、污水、污迹等。
天花板、墙面、门窗、厕位隔板、手纸架	掸子、抹布、百洁布、海绵块、拖把、高压水枪、手套	专用清洁剂、玻璃清洁剂、清理、擦拭、冲洗	一类、二类公共厕所每班应不少于 2 次；三类公共厕所每班应不少于 1 次。	干净整洁，不应有、污迹、蜘蛛网、乱涂画等。
地面、蹲台面	拖布、专用刷子、桶/脱水工具、高压水枪、吹风机、手套、	专用清洁剂 拖洗、清理、	一类、二类公共厕所每班应不少于 2 次；三类公共厕所每班应不少于 1 次。	干净整洁，不应有破损、水渍、污物、污迹、积水
洗手台台面、镜面、面盆、水龙头	抹布、专用刷子、百洁布、海绵块、手套、	专用清洁剂、不锈钢清洁剂、去污粉 清理、擦拭	一类、二类公共厕所每班应不少于 2 次；三类公共厕所每班应不少于 1 次。	干净整洁，不应有破损、水渍、污迹、积水
坐便器、蹲便器、小便器（槽、池）	专用刷子、拖把/桶/脱水工具、手套、	专用清洁剂 清理、拖洗	一类、二类公共厕所每班应不少于 2 次；三类公共厕所每班应不少于 1 次。	干净整洁，不应有破损、水渍、污迹
空调过滤网、排气扇、灯具	抹布、专用刷子、百洁布、海绵块、手套、	专用清洁剂 清理、擦拭	每班应不少于 1 次。	干净整洁，不应有水渍、污迹
垃圾桶、纸篓	抹布、专用刷子、百洁布、夹子、手套、	专用清洁剂 清洗、擦拭	每班应不少于 1 次。	不得满溢，应及时清倒，干净整洁，
保洁器具： （手推车、扫帚、簸箕、水桶、拖布、高压水枪、安全提示牌等）	抹布、专用刷子、百洁布、海绵块、手套、	专用清洁剂 清洗、擦拭	每班应不少于 1 次。	干净整洁，不应有水渍、污迹。
室内标识标牌及公共厕所信息牌	抹布、专用刷子、百洁布、海绵块、手套、	专用清洁剂 清洗、擦拭	每班应不少于 1 次。	干净整洁，不应有水渍、污迹。

6.3 消毒

6.3.1 公共厕所管养责任单位，应制定严格的消毒工作规程，并对消毒作业人员的执行情况进行常态化有效指导和监督检查。

6.3.2 公共厕所管养责任单位，应依据消毒用品的使用管理规定和要求，加强对消毒药品和用品的管理，应指定专人配制消毒剂、管理消毒剂及消毒工具，指定专人或经过培训的作业人员进行消毒操作，

并做好使用和消耗消毒用品的相关记录。

6.3.3 公共厕所不同区域的消毒方法和频次应符合表 6.3.4 的规定。

表 6.3.3 不同区域的消毒方法和频次

区域	消毒剂（机）	消毒方法	频次
化粪池井口及检查井井口	含氯类、季铵盐类	喷洒/喷雾、	每班不少于 1 次； 疫情期间不少于 2 次； 粪便清掏后全面消毒。
墙面、天花板、门窗、 厕位隔板	含氯类、醇类	擦拭、喷洒/喷雾、汽化	每班不少于 1 次， 疫情期间不少于 2 次
地面、便器、蹲台	含氯类、醇类、季铵盐类	擦拭	一类、二类公共厕所每班应不少于 2 次； 三类公共厕所每班应不少于 1 次。
洗手台台面、镜面、 面盆、水龙头	含氯类、醇类、过氧化物类、季铵盐类	擦拭、浸泡、喷洒/喷雾、汽化	一类、二类公共厕所每班不少于 2 次， 三类公共厕所应每班不少于 1 次； 疫情期间增加一倍
龙头、扶手、烘手器、 洗手器、门把手等	含氯类、季铵盐类	擦拭、喷洒/喷雾、汽化	一类、二类公共厕所应每班不少于 2 次， 三类公共厕所应每班不少于 1 次； 疫情期间增加一倍
排气扇、灯具	含氯类、醇类	擦拭、喷洒/喷雾、汽化	每周不少于 3 次， 疫情期间每班不少于 1 次
空调过滤网、通风口	含氯类	擦拭、浸泡	每周不少于 3 次； 疫情期间每班不少于 1 次
垃圾桶	含氯类	擦拭、喷洒/喷雾	每班不少于 2 次， 疫情期间不少于 4 次
保洁器具	含氯类	擦拭、浸泡	使用前
空气	含氯类、紫外消毒机、等离子体消毒机	喷洒/喷雾、汽化、消毒机	保证设备正常运行

6.3.4 夏季应每日对公共厕所内的地面、墙壁、天花板喷洒灭蚊蝇药物，春季、秋季应每两日喷洒一次灭蚊蝇药物，控制蝇蛆孳生。

6.4 质量要求

6.4.1 公共厕所环境卫生质量，整体应达到内、外环境和设施干净

整洁，无杂物、无污水、无灰尘、无明显臭味、无蚊蝇。

6.4.2 公共厕所环境卫生质量要求应符合表 6.4.2 规定。

表 6.4.2 公共厕所环境卫生质量要求

卫生指标	质量要求		
	一类	二类	三类
纸屑（块）	无	无	无
烟蒂（个）	无	无	无
粪迹（处）	无	无	无
蛛网（处）	无	无	无
杂物（处）	无	无	无
痰迹（处）	无	无	无
成蝇（只）	无	无	无
蝇蛆（尾）	无	无	无
鼠害（只）	无	无	无
臭味强度（级）	0	≤1	≤2
注：臭味强度中 0 级为无臭无味；1 级为勉强能感觉到气味；2 级为气味很弱但能分辨其性质；3 级为很容易感觉到气味；4 级为强烈的气味；5 级为无法忍受的极强气味。			

7 设施设备维护

7.0.1 公共厕所屋顶、墙壁、门窗、标识牌、地面蹲台、便器、隔断、管理间、工具间、水龙头、洗手台（盆）、清洁池、照明灯具、通风设备、无障碍专用厕位及第三卫生间特殊设施等各种设施设备应始终保持完好，具备良好使用功能，保证正常使用。

7.0.2 公共厕所应按类别，配备与类别匹配的卫生用品和附属配套服务。具体要求应符合表 7.0.2 的规定。

表 7.0.2 公共厕所卫生用品和附属设备服务要求

类别	服务项目和要求
一类	设置自动出纸设施，提供手纸、洗手液、座便消毒液等，保证用量保持在容器总容量的三分之一以上。在公共厕所开放时间段内，干手器正常运转。空调在室内气温 28℃ 以上或 5℃ 以下启用，冬季保障日间室温不低于 16℃（环卫休息室日间室温不低于 18℃），夜间保障室温不低于 5℃。除臭设施正常工作，确保公共厕所无臭味。
二类	提供手纸（视条件设置自动出纸设施）、洗手液，保证用量保持在容器总容量的三分之一以上。在公共厕所开放时间段内，干手器正常运转。空调在室内气温 28℃ 以上或 5℃ 以下启用，冬季保障日间室温不低于 16℃（环卫休息室日间室温不低于 18℃），夜间保障室温不低于 5℃。除臭设施正常工作，确保公共厕所无臭味。
三类	视条件提供手纸或设置自动出纸设施，提供洗手液，保证用量保持在容器总容量的三分之一以上。在公共厕所开放时间段内，干手器正常运转，空调在室内气温 28℃ 以上或 5℃ 以下启用，冬季保障日间室温不低于 16℃（环卫休息室日间室温不低于 18℃），夜间保障室温不低于 5℃。除臭设施正常工作，确保公共厕所无臭味。

7.0.3 保洁作业人员应定期擦拭公共厕所的各类标识牌，保持标识牌安全牢固、完好整洁。

7.0.4 地面潮湿时，应铺设防滑垫，设置安全提示标识。

7.0.5 维修作业人员应熟悉并掌握各项设施设备的使用、维护及保养方式，具备对设备进行简单维修的操作能力，发现设施设备损坏应及时报修，并填写报修报告。

7.0.6 维修人员接到报修报告后，应及时维修，保证公厕的正常使用。维修要求及时限应符合表 7.0.6 规定：

表 7.0.6 公共厕所设施设备维修维护要求

项 目	设施设备维修时限（天：d；小时：h）		
	一类	二类	三类
门、窗、洗手盆、冲水设备、面镜、挂衣钩等	≤1d	≤1d	≤2d
天花板、墙面、地面、隔断板等	≤2d	≤2d	≤3d
便器及其他触发装置	≤1d	≤1d	≤2d
漏水、便器堵塞等故障	≤2h	≤2h	≤3h
除臭或空气净化设备	≤1d	≤2d	≤2d
内外标识、提示牌、宣传牌等	≤1d	≤1d	≤1d
其他大型设施的维修维护	≤15d	≤15d	≤15d
巡回检查时间	≤1d	≤1d	≤2d
注：确实无法及时修复的，应报上级主管部门。			

7.0.7 公共厕所维修时，应设置明显提示标识；公共厕所停止使用，应在醒目位置张贴停用告示，告知停用时间、原因， 并采取指明附

近厕所位置或临时设置活动式厕所等措施予以应对。

7.0.8 设施设备出现重大问题直接影响公共厕所正常使用时，维修人员接到报告后应立即响应并启动应急抢修程序，快速予以修复并恢复公共厕所开放使用功能。

7.0.9 修复乱张贴、乱涂写、乱刻画或熏烫、破损、故障的设施设备时，修复效果应与原体色泽相近，与整体协调，达到洁净、自然、和谐。

7.0.10 公厕内装饰用具、提示标识、绿植等位置合理，不得影响公共厕所的使用功能，不得影响公厕能的整体观瞻。

7.0.11 公共厕所室内外绿植应定期浇水、修剪维护。

7.0.12 公共厕所屋面、地面的防水工程应随时维护，宜每 5 年进行一次防水施工；暴露的污水管、水管、通气管宜根据材质要求每 2 年油饰一次，便器等卫生洁具宜 7-8 年更新一次，避免洁具渗漏及反味。

8 污水粪便处置

8.0.1 公共厕所污水和粪水应直接排入市政污水管网或经化粪池后排入市政污水管道的方式集中处理，

8.0.2 公共厕所所在位置不具备排入市政污水管道条件时，应设置贮粪池并由抽粪车抽吸或采用具有污水处理功能的处理设备进行及时清理。

8.0.3 公共厕所的排污管道、化粪池、截粪池（井）应当封闭并及时疏通、清掏。

8.0.4 粪便及时清运，化粪池定期清渣，无满溢，堵塞发生并定期进行疏通。

8.0.5 冬季结冰前，应将化粪池清掏见底。结冰期间清掏的粪便，应及时清运、处理。

8.0.6 化粪池清掏作业完毕，应封闭粪井口，防止臭味外泄。抽粪车辆应密闭运输至规定地点进行处置，途中不得抛、洒、滴、漏，不得乱排乱倒。

9 安全文明作业

9.0.1 公共厕所管理单位和管养单位，应对管理和作业人员进行专业管理、作业技能、服务技能、文明用语及安全生产等教育培训。

9.0.2 公共厕所作业人员应着装规范、干净整洁、佩戴工作牌、文明服务、规范作业，并按规定使用劳动保护用品，遵守各项安全规章制度。

9.0.3 公共厕所作业人员应熟悉并掌握各种社会应急求助方式，发现如厕者发出求助信号时，应及时给予相应协助，必要时及时发出应急求助信号，并将相关情况及时上报。

9.0.4 老、弱、病、残、孕、幼及无障碍专用厕所和第三卫生间特殊如厕人士若需提供帮助，作业人员应主动关注并在需求时配合。

9.0.5 作业人员应自觉接受上级部门的检查和群众的监督，及时反映公众意见。发现影响公共厕所管理的突发性问题和安全隐患时，应及时汇报，积极解决。

9.0.6 遇到不文明的如厕者，应温馨提示、礼貌劝阻，不得发生谩骂或互相斗殴等冲突。

9.0.7 严禁使用非管养单位配发、配送或许可的清洁用品清洗地面、墙面、便器等，消杀、消毒药品、药剂的选用和配比必须符合安全环保要求。

9.0.8 高空作业必须至少安排两人以上，一人作业，一人做好相应安全辅助工作。

9.0.9 在管理间居住的作业人员不得私拉乱接电线，应安全使用电器和天然气，避免造成消防安全事故。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。

10 应急保障

10.0.1 公共厕所运行维护单位，应制定停水、停电、设施设备重大故障、发生治安案件和消防事故或发生重大疫情等方面突发事件处置的应急预案，并按规定上报业务主管单位备案。

10.0.2 公共厕所运行维护单位，应定期或不定期组织相关人员进行应急预案演练。

10.0.3 公共厕所运行维护单位应协调主管单位做好移动公共厕所等设备材料储备工作，当公共厕所所在区域举办大型商业、文化、体育、公益等类型的活动或发生突发事件时，若现有公共厕所不能满足公众用厕需求的，举办单位应设置临时活动式公共厕所，并增加公共厕所清扫保洁、设施设备维护和如厕秩序维护人员。

10.0.4 若遇重大疫情，根据政府要求，公共厕所运行维护单位要及时启动疫情防控预案。

10.0.5 疫情防控期间，公共厕所运行维护单位，应按照疫情防控要求和防疫标准配合做好防疫工作，同时根据需求，增加保洁人员、延长保洁时间、增加保洁频次。

10.0.6 疫情期间每日应使用 500mg/L-1000mg/L 含氯（溴）消毒液 250mg/L-500mg/L 二氧化氯或按照防疫要求对公共厕所内外进行全面消毒，防范疫情的传播扩散。

10.0.7 疫情期间，应向如厕人员提供洗手液或肥皂，一、二类公厕免费提供手纸，有加热装置的提供热水洗手。

10.0.8 疫情期间，每 2 个小时对公厕内所有便器洁具、各类扶手和把手、保洁工具、接触式冲水按钮、水龙头和水池、洗手液盒、手纸盒、废纸篓等重点部位进行消毒一次，并做好相关消毒记录。巡回保洁厕所保洁，消毒频次不低于每 4 小时一次。如人流量较高，各类厕所应酌情适当增加消毒频次。

10.0.9 疫情期间，男厕位取消废纸篓，女厕位废纸篓全部套垃圾袋，女性卫生用品废弃物投放至废纸篓，厕纸等可溶解废弃物可随水冲走。纸篓内的垃圾超过纸篓容积的 1/2 后应及时进行清理，收集的垃圾扎紧袋口，投放时需进行消毒。

10.0.10 公共厕所每日关闭前，在完成常规保洁之后应再次对进行全面消毒并补充消毒液和洗手液。

10.0.11 定期对化粪池及周边区域进行消毒杀菌，化粪池可采用适量漂白粉或漂精粉进行施撒消毒，周边区域可采用喷洒含氯消毒液进行喷洒消毒。

10.0.12 公共厕所外 3-5m 范围内应保持环境整洁并保证不少于每日两次保洁消毒。

10.0.13 清洁工具可采用含氯消毒液进行喷洒或浸泡消毒。

10.0.14 公共厕所消毒宜采取喷洒消毒、拖擦消毒、擦拭消毒和施撒消毒的方式进行，疫情期间具体消毒频次如下：

宜 6 小时对空气喷洒消毒 1 次（根据如厕人流量适当增加消毒次数）；

宜 2 小时对设施设备表面擦拭消毒 1 次（根据如厕人流量适当增加消毒次数）；

宜 2 小时对地面拖擦消毒 1 次(根据如厕人流量随脏随拖擦)。

10.0.15 疫情期间，应在日常管理的基础上，强化对公厕保洁消杀频次和质量，做好消杀的记录管理，规范《公厕保洁日志》的完整记录，认真落实人员交接班程序。

11 监督与评价

11.0.1 公共厕所运行维护单位，应自觉接受产权单位和城市管理部門的监督检查，按制度要求和标准规范做好公共厕所的运维工作。

11.0.2 公共厕所运行维护实施单位，应建立完善的工作制度和运维标准，对运行维护质量进行常态化的自查自纠、持续改进。

11.0.3 各类公共厕所应自觉接受社会公众的监督，投诉问题应及时调查、核实、处理，处理结果及时反馈当事人，并纳入日常考核。

11.0.4 公共厕所运行维护质量应定期进行评价，并予以分类指导，不断提升和优化整体运行维护服务水平。

本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”；反面词采用“严禁”。

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”；反面词采用“不应”或“不得”。

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面词采用“宜”；反面词采用“不宜”。

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准规范或本标准中其他相关条款执行的，写法为：“应符合……规定”或“应按……执行”。

引用标准名录

- 1 《城市容貌标准》 GB 50449
- 2 《城市环境卫生设施规划规范》 GB/T 50337
- 3 《城市环境卫生设施除臭技术标准》 CJJ-274
- 4 《城市市容市貌干净整洁有序安全标准（试行）》 建督 104 号
- 5 《公共厕所卫生规范》 GB/T17217
- 6 《空气消毒剂通用要求》 GB 27948
- 7 《普通物品表面消毒剂通用要求》 GB 27952
- 8 《公共场所卫生管理规范》 GB 37487
- 9 《公共场所卫生指标及限值要求》 GB37488
- 10 《城市公共厕所设计标准》 CJJ 14
- 11 《空气消毒机通用卫生要求》 WS/T 648

中华人民共和国团体标准

城镇公共厕所运行维护规程

T/HW 00000-2022

条文说明

目 次

1 总 则.....	27
2 术 语.....	27
3 公共厕所类别划分	27
4 基本规定.....	28
5 人员配置.....	29
6 环境卫生维护	30
7 设施设备维护	31
8 污水粪便处置	32
9 安全文明作业	32
10 应急保障.....	33
11 监督与评价.....	34

1 总 则

1.0.1 ~1.0.4 明确了本标准编制目的、适用范围及编制内容，界定了本标准与所在城镇在应用过程中的发展匹配性、适用性和协调性，强调公共厕所运行维护还应符合国家其他现行标准的规定。

2 术 语

2.0.1 ~2.0.6 对标准中所涉及的部分专用术语和行业惯用术语进行了明确定义，以利于对本标准的正确理解和使用。

3 公共厕所类别划分

3.0.1 随着“厕所革命”的深入开展，城镇公共厕所在设计和建设中呈现出特色化、多样化、人性化乃至艺术化趋势，更多体现地域文化色彩和人文关怀功能的公共厕所逐步增加，因此，应紧密结合其设计特点和功能需求，在满足公厕功能要求，依据不同地域特点，提供良好如厕服务，展示城市文明的基础上，体现日常运行维护的差异化 and 针对性。

3.0.2 ~3.0.3 本条结合 CJJ14《城市公共厕所设计标准》相关要求，按场所和设施设备配套情况，对公共厕所进行了明确的类别划分，便于管理单位制定相应的质量考核检查标准、运行维护单位制定相应的服务方案。

4 基本规定

4.1 管理规定

4.1.1 公共厕所的运行维护是城市市政服务设施综合管理的重要组成部分，是展现城市整体文明程度的重要一环，本条明确了公共厕所的运行维护必须纳入城管部门的统一监督管理。

4.1.2 本条明确了社会公共机构、公共场所作为产权人所设立的附属式公共厕所的管理主体和应承担的管理责任。

4.1.3 公共厕所应以方便如厕为主旨，充分利用大数据所衍生的智慧城市、数字城市等信息平台，使如厕者快捷获取公共厕所相关信息，更好地服务市民。

4.2 服务规定

4.2.1 本条对公共厕所的开放时间做出具体要求。

4.2.2 本条对公共厕所因关停和再度开放等情况下的告知权和知情权进行了强调。

4.2.3 本条提出了公共厕所运行维护服务的基本前置要求，并特别强调了避免和防止环境污染和对周边居民影响，体现“以人为本”的运行维护理念。

4.2.4 本条区别区域特点、场所特点及管理单位对公共厕所的开放时间给予了进一步明确。

4.2.5 本条对公共厕所内外标志、标识等信息提醒系统的设置进行了规定。

4.2.6 本条对公共厕所运行维护应具备的日常管理、运行维护、应急预案、监督检查等提出了具体要求。

4.3 其他规定

4.3.1 ~ 4.3.2 公共厕所运行维护是市政环卫的有机组成部分，环卫工人大都在市政道路上流动作业，缺少临时休息场所，市政公共厕所完全可以为环卫工人提供相对固定的休息点，体现政府、社会对环卫工人的人文关怀。

5 人员配置

5.0.1 本条强调了满足公共厕所日常运行维护所需的管理监督、设备维护、清扫保洁三类人员的配置要求。

5.0.2 公共厕所运行维护涉及到土建、给排水、电气等内容，运行维护单位应具备相应的专业技术人员储备。

5.0.3 本条按公厕类别、厕位和相邻距离等因素对保洁人员的配置提出具体要求。

5.0.4 为确保公共厕所运行维护质量，本条要求运行维护单位应配备相应的日常质量监督检查的专职人员。

5.0.5 ~5.0.7 本条分别明确了专业技术维护人员、保洁人员、质量监督人员的主要工作职责。

5.0.8 本条规定了公共厕所运行维护单位应加强对作业人员培训的主要内容。

5.0.9 本条强调了公共厕所运行维护单位应提高疫情防控、突发事件应急响应能力。

6 环境卫生维护

6.1 一般规定

- 6.1.1 本条规定了保洁人员的作业班次和作业时间。
- 6.1.2 本条对公共厕所工具间的正确使用做出要求。
- 6.1.3 本条对公共厕所运行维护单位日常环境卫生监督和问题整改提出具体要求。

6.2 保洁

- 6.2.1 本条规定了保洁人员每天的作业方式、频次和基本要求。
- 6.2.2 本条对保洁员常规保洁用品的种类进行了汇总性提示。
- 6.2.3 根据公共厕所内外结构和功能特点，本条对清洁顺序进行了相对科学的规定。
- 6.2.4 ~ 6.2.13 本条文对公共厕所重点或特殊部位和设备在保洁工具、频次、方法及注意事项进行了说明。
- 6.2.14 本条以表单格式对公共厕所不同区域所使用的保洁工具、所采取的保洁方法、所需要的保洁频次及其所要达到的质量要求进行了汇总性规定。

6.3 消毒

- 6.3.1 涉及到化学药剂的使用，本条强调了制定严格的消毒工作规程和现场指导、监督检查的必要性。
- 6.3.2 本条对消毒药品和用品的管理、药剂的配制、消毒操作人员的培训上岗、消毒记录的完备等方面做出了严格规定。

6.3.3 本条以表单格式对公共厕所不同区域所使用的消毒剂、消毒机具、消毒方法和频次进行了汇总性规定。

6.3.4 本条区分季节对公共厕所灭蚊蝇作业提出具体要求。

6.4 质量要求

6.4.1 本条提出了公共厕所环境卫生质量整体感观要求。

6.4.2 本条以表单格式对三类公共厕所环境卫生质量进行了量化规定。

7 设施设备维护

7.0.1 公共厕所房屋主体及配套设施应进行有效的日常维护并保持满足正常使用功能。

7.0.2 本条按公共厕所类别以表单汇总格式对日常所需提供的卫生用品和附属设备服务做出了具体规定。

7.0.3 公共厕所的各类标识牌的整洁完好牢固，既是环境卫生的基本要求，也是安全防范的必然要求。

7.0.4 因地面湿滑而导致的如厕人员安全事故屡有发生，本条对公共厕所地面潮湿应铺设防滑垫并设置安全提示标识做出了特别强调。

7.0.5 本条对维修作业人员具备的基本素养能力提出了要求。

7.0.6 本条按公共厕所类别和不同设施设备的功能性质对维修维护的响应时限做出了量化表单式汇总规定。

7.0.7 本条对公共厕所维修时、停用时应采取的告知方式、应对方式和引导方式做出了规定。

7.0.8 本条对公共厕所设施设备出现重大问题直接影响公共厕所正

常使用时，维修人员应采取应急抢修做出了规定。

7.0.9 本条对公共厕所最常出现的乱张贴、乱涂写、乱刻画等造成设施设备表面变色、损坏的修复效果做出了规定。

7.0.10 本条要求公厕内的用具、装饰物、绿植应布置、摆放合理，确保公共厕所正常使用功能和整体形象美观。

7.0.11 本条对公共厕所室内外绿植的日常维护事项做出规定。

7.0.12 根据公共厕所屋面、地面的防水材料老化周期和各类管道材质特点，本条对防水、管道维护时间给予了量化规定。

8 污水粪便处置

8.0.1 按照“雨污分流”原则，公共厕所排污应选择市政污水管网。

8.0.2 采用贮粪池、抽粪车抽吸的排放是传统的粪便处理方式，适用于公共厕所周边未布设市政污水管网的区域。

8.0.3 ~ 8.0.6 及时清理公共厕所排污管道及粪便，是避免堵塞、减少臭味、防止因粪便满溢造成环境污染的重要措施。

9 安全文明作业

9.0.1 公共厕所从某种意义上来说，也是一个城镇的“窗口”，工作人员的服务水平、安全文明意识的养成，需要不断地加强教育培训。

9.0.2 本条强调了公共厕所作业人员的着装规范、仪容仪表要求，并本着劳动安全角度，强调了加强自身劳动安全保护和遵守安全操作规程的重要性。

9.0.3 公共厕所工作人员有责任和义务给予如厕人员以必要的帮助。

9.0.4 公共厕所工作人员要特别关注相关特殊如厕群体，真正体现文明服务风尚。

9.0.5 公共厕所事关“民生”，社会关注度高，只有不断听取群众意见和建议，不断改进服务，才能提升市民群众的满意度。

9.0.6 以服务者的文明对待和感染被服务者的不文明，是传导文明的最有效方式。

9.0.7 环保药剂的选用和配比，直接关系到如厕者的身心健康，公共厕所运行维护单位应予高度重视。

9.0.8 按照高空作业规程，至少两人以上，是确保作业安全的标配。

9.0.9 公共厕所管理间、工具间消防安全往往容易成为管理的盲区，故本条特别做出强调。

10 应急保障

10.0.1~10.0.2 公共厕所作为面向社会公众服务的城市基础设施，当面对各类突发事件时能否满足公众的如厕基本需求，本着“防患于未然”和“未雨绸缪”的原则，制定相应的应急预案并加强人员演练，是确保应急保障能力的重要支撑。

10.0.3 当所在区域举办大型活动或发生突发事件时，人流大幅增加，如厕需求必然出现猛增，现有日常运行的公共厕所将难以满足需要，因此，做好设备材料储备及临时移动公厕的储备、增加服务人员就显得尤为重要。

10.0.4 本条中把发生重大疫情纳入突发事件应急处置范畴，因此，公共厕所管理单位和运行维护单位应将疫情防控同步纳入制定重大突发事件应急预案之一。

10.0.5 本条对疫情防控期间保洁人员配置及保洁时间、频次提出特别要求。

10.0.6 本条对公共厕所每日开放前的全面消毒工作提出了具体要求。

10.0.7 本条对疫情期间必须向如厕人员提供洗手环节的服务提出了具体要求。

10.0.8 疫情期间日常保洁过程应增加重点部位的消毒频次。

10.0.9 本条中所提出的男厕位取消废纸篓，女厕位废纸篓全部套垃圾袋，纸篓内的垃圾超过纸篓容积的 1/2 后应及时进行清理，收集的垃圾扎紧袋口，投放时需进行消毒等要求，是为了尽可能减少疫情期间的传染源、降低感染风险。

10.0.10 与 10.0.6 要求一样，本条对公共厕所每日关闭前的全面消毒提出具体要求。

10.0.11~10.0.12 为净化公共厕所内外可能潜在的感染源，本条扩大了消毒范围，并对适用的相关消毒药品（剂）和施撒方法提出参考性建议。

10.0.13 疫情期间不可忽视对所使用的清洁工具消毒。

10.0.14 本条对疫情期间公共厕所不同部位的消毒列出了 4 种实用消毒方法，并对消毒频次进一步予以量化。

10.0.15 完善疫情期间保洁和消毒记录，是检验检查各项防疫措施是否落实到位的重要依据。

11 监督与评价

11.0.1~11.0.3 本条明确了不同类别的公共厕所的管理监督主

体责任和运行维护主体的义务，还特别强调了接受社会公众监督的必要性。

11.0.4 本条对公共厕所运行维护整体服务质量提升过程中的综合评价环节做出要求，从而为本规程的有效实施形成闭环。