

厦门市海沧区文化和旅游局文件

厦海文旅〔2022〕31号

厦门市海沧区文化和旅游局关于印发 《海沧区旅游厕所管护细则》的通知

各相关单位：

为进一步加强海沧区旅游厕所的规范化、制度化维护管养，提升旅游厕所管护水平和质量，特制定《海沧区旅游厕所管护细则》。现将该细则发各单位，请遵照执行。

附件：《海沧区旅游厕所管护细则》

厦门市海沧区文化和旅游局

2022年8月15日

附件：

海沧区旅游厕所管护细则

为进一步加强海沧区旅游厕所的规范化、制度化维护管养，提升旅游厕所管护水平和质量，依据《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T 18973-2022）和《旅游厕所质量等级评分细则》制定本细则。

一、管护目标

促进文化和旅游公共服务融合发展，提高旅游厕所建设、管理水平，提升旅游厕所文明程度，旅游厕所应符合旅游厕所质量类别与景区等级匹配的要求，保证厕所设计人性化、分布合理、厕位数量够用、男女比例适当、管理有效、运行良好，不断提升游客的如厕体验，满足文化旅游高质量发展的需要。

二、质量要求

（一）保洁人员

1. 保洁人员经相关培训，熟练掌握操作技能。
2. 保洁人员能熟练掌握普通话。
3. 当如厕人数短时间内聚集时，保洁人员应具备维持秩序的能力。

（二）管护标准

1. 厕所的设施保持洁净，隔断板（墙）、搁物板（台）、无障碍设施、烘手器、灯具、开关、呼叫器、扶手、手纸盒、挂钩、面镜及台面牢固完好、干净无污渍。
2. 厕所应按管理需求定期消毒：粪便清掏后粪池井口及检

查井井口应全面消毒；室内墙面、门窗、天花板每周不少于2次；厕位隔板、地面、便器、蹲台、垃圾桶每班应不少于2次；洗手台台面、镜面、面盆、水龙头、扶手、烘手器、洗手器、门把手每班不少于3次；排气扇、空调过滤网、通风口每周不少于3次；保洁器具使用前后均需消毒。在呼吸道疾病高发期或疫情期间应按照管理要求增加消毒频次。卫生消毒效果应符合《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488的卫生要求。

3. 厕所内外各种标识、提示牌、引导牌和宣传牌、广告等保持干净、整洁、醒目有效，不应损毁。暴露的管路、管件外表面无污垢、无水渍。厕所及其设施不乱刻、乱写、乱画、熏烫、污迹残标等，如出现有刻画、熏烫的地方，及时处理、覆盖、修复。

4. 厕位（间）内的废弃纸收集容器及时被清理、保持不破损。

5. 厕所内地面保持洁净，不应有废弃物、尿渍、污垢、杂物、死角等。

6. 厕所内外墙、天花板、墙角、门窗（含天窗）、窗台、屋檐等保持整洁无破损，不应有蜘蛛网和落尘。

7. 厕所外责任区内保持干净整洁，没有积水、污垢、杂物、废弃物、鼠洞、蚊蝇滋生地、私搭乱建等。每周能够进行一次大扫除并做好维护保养记录。夏季应每日对公共厕所内的地面、墙壁、顶棚喷洒灭蚊蝇药物，春季、秋季应每两日喷洒一次灭蚊蝇药物，控制蝇蛆孳生。

8. 厕所屋顶不堆放物品，并能定期进行清扫，遇雨天气，

保持排水口通畅，屋顶不积水，防止厕所漏雨。每年入冬前能对厕所房顶进行一次杂物彻底清除。

9. 厕所开放前统一清理，全天不少于2次。天花板在非开放时间每周清理1次，门帘每2天清洗1次，特殊人群设施设备每周清洁1次。

10. 灭火器应摆放在明显、易取的位置并掌握使用要领，不应随意动用。每周应固定时间进行例行检查灭火器状态，并做好记录。

11. 管理服务人员佩证上岗，着装统一、整洁；热情服务，礼貌待客，文明使用语言。

12. 保洁员应严格按照除垢剂、杀虫剂使用说明书中所规定的标准、剂量使用，保管好药品，接受各部门人员的检查监督，防止造成环境影响和污染。保洁用的清洗剂应符合《卫生洁具清洗剂》GB/T 21241的规定。

13. 不应用水冲洗墙壁上的电源、开关及各种电气装置。

14. 为减缓厕所内外暴露的各种管线腐蚀，应做到每一年对各种管线油饰一次。

三、管护办法

（一）景区（点）指定或配备专门的管理部门，并设置“一长两员”，即厕所长（管理员）、监督员、保洁员。

（二）旅游厕所的设置满足景区（点）规模的要求，旅游厕所的设置和管理应符合GB/T18973-2022的要求。

（三）建立旅游厕所管理制度，包括管理制度、保洁员岗位职责、旅游厕所责任牌，并在厕所公共区域上墙公示，设置

工作人员监督台。

(四) 在景区（点）开园期间免费开放，保持干净无味，各项设施设备正常使用，故障应设立提示标志。

(五) 定期检查厕所设施设备，发现故障，及时修理。

(六) 定时对厕所环境卫生情况进行检查，并做好记录。

四、操作规程

(一) 日常清洁准备

1. 在保洁作业前设立提示牌。
2. 在开放前对电器设备进行检查。
3. 对开关、挂钩、阀门、隔断板（墙）、搁物板（台）等进行检查。
4. 对婴儿操作台、婴儿床、儿童座椅、专用哺乳座椅、无障碍设施等进行检查。
5. 对纸盒、洗手液等耗材进行检查，并配备齐全。
6. 对洗厕刷、手套、抹布、马桶疏通器等清洁工具和洁厕剂、清洁剂、垃圾袋等清洁用品进行检查、配备。
7. 设施设备出现故障，及时进行修理，A级厕所的维修符合GB/T18973-2022的规定。

(二) 日常清洁结束

1. 清洁结束后使用工具整齐摆放在指定位置。
2. 清理纸篓，更换统一配备的垃圾袋。
3. 每天下班前检查卫生清洁器具、设施设备等是否完好。
4. 景区（点）关闭后，清理厕所垃圾，补充、更换使用物品，并切断电源，检查水龙头是否关闭。

5. 每天第一遍保洁后规范填写保洁运行记录，每半天进行一次巡回保洁，检查设施，并做好巡查记录。下班前确保管辖厕所干净整洁。

五、应急保障机制

(一) 停水停电、管道堵塞应采取措施及时处置并做好维护管养记录。

(二) 重大活动、旅游旺季应加大巡查力度，增加清理频次，并做好疏导分流。

(三) 厕所内如有安全隐患，应及时排除，排除安全隐患期间，应设置明显的提示信息及隔离带防止游客靠近。安全隐患排除完毕后，应及时撤除隔离带等并做好安全隐患定期巡查记录。

(四) 旅游厕所设备设施丢失、损坏的维修时限

1. 厕所照明灯具（含应急照明）损坏、丢失应在 60 分钟内报修并在 24 小时之内修复，并同时做好巡检、丢失、报修和维修记录。

2. 厕所供水、洁具漏水、堵塞，电气设备故障等应在 36 小时内修复，并做好项目的巡检及维修记录。

3. 厕所洗手台、面镜、天花板、地面、墙壁、隔断板（墙）、大小便器、门窗等设施以及各种标识、提示牌、引导牌和宣传牌、广告等的故障、损坏、丢失应在 48 小时内修复，并做好上述项目的巡检及维修记录。便器及其触发装置正常运转率不小于 90%。

4. 厕所散水、顶瓦、天花板和地下管线的故障或损坏，应

在 10 天内修复，并做好上述项目的巡检及维修记录。

六、管护机制

（一）建立管护长效机制

按照“谁建设，谁使用，谁管护”原则，在条件具备的景区（点）建立旅游厕所建设与管护机制捆绑结合并同步落实制度，结合景区（点）规划，合理布局、通盘考虑建设和运营维护。

（二）健全产权管理制度

按照“谁投资，谁管理”原则，由业主单位拥有产权。

（三）强化监督考核

1. 设置管理牌，公示旅游厕所的名称、编号、开放时间、管理单位、服务管理要求、服务电话、监督电话等信息，接受上级的检查和公众的监督、投诉及提出意见和建议，对反映的问题及时调查、核实并处理，向上级和公众当事人反馈调查处理结果。

2. 建立完善的工作制度，对保洁服务质量进行自查，对在自查中发现的问题及时处理。

3. 区文旅局不定期对旅游厕所进行监督检查，并督促管护单位持续改进服务质量。