

团 体 标 准

T/FCAESA 00012—XXXX

公共厕所保洁质量与作业要求

Cleaning quality and operational requirements for public toilets

2024 – XX – XX 发布

2024 – XX – XX 实施

福建省城市市容环境卫生行业协会 发 布

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 保洁质量要求 1

 4.1 周边环境 1

 4.2 内外墙面及屋顶 1

 4.3 门窗 1

 4.4 地面 2

 4.5 厕位 2

 4.6 第三卫生间 2

 4.7 无障碍厕间 2

 4.8 母婴室 2

 4.9 工具间 2

 4.10 管理房 2

 4.11 设施设备 2

 4.12 环境质量控制指标 2

5 保洁作业要求 3

 5.1 通用要求 3

 5.2 擦（拖）洗 3

 5.3 消杀 3

 5.4 除臭 4

 5.5 清理与清除 4

 5.6 工具放置及清洁 4

6 保洁管理要求 4

 6.1 运行维护 4

 6.2 标识和标牌设置 4

 6.3 智慧化管理 5

7 应急保障 5

8 评价 5

附录 A（资料性） 保洁作业参考操作流程 6

附录 B（资料性） 公共厕所管理评价体系 9

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。

本文件由泓欣环境集团有限公司提出。

本文件由福建省城市市容环境卫生行业协会归口。

本文件主要起草单位：泓欣环境集团有限公司。

本文件参与起草单位：

本文件主要起草人：

本文件评审专家：

公共厕所保洁质量与作业要求

1 范围

本文件规定了公共厕所保洁的总体要求、质量要求、作业要求、管理要求、应急保障和评价。
本文件适用于公共厕所的保洁管理和作业。

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/T 17217—2021 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 65 市容环境卫生术语标准

3 术语和定义

GB/T 17217—2021、CJJ 14、CJJ/T 65界定的术语和定义适用于本文件。

4 保洁质量要求

4.1 周边环境

- 4.1.1 公共厕所周边环境应整洁有序，周边无垃圾、粪便、污水、杂草、废土，不应吊挂物品，无卫生死角，显眼处不应晾晒衣物。自行车、电动车等非机动车辆应在固定位置有序停放。
- 4.1.2 坡道、台阶、扶手应保持干净整洁，不应有障碍物。
- 4.1.3 化粪池、贮粪池周围场地应保持整洁，无垃圾、粪迹、污水，不应有恶臭、蝇蛆。化粪池、贮粪池不应满溢。

4.2 内外墙面及屋顶

- 4.2.1 内外墙面和天花板应保持洁净，无积灰、污迹、渗漏、蛛网，无乱涂乱画、无张贴，不应安装或吊挂与公共厕所管理无关的物品。
- 4.2.2 屋顶应无垃圾、无杂物，不应设置与公共厕所管理无关的物品。
- 4.2.3 公共厕所内外不应乱接水管电线，乱接插头插座，裸露电线及电瓶车充电。

4.3 门窗

- 4.3.1 门的正、反面和门把手应洁净，无污染和吊挂杂物；门缝处无垃圾、积灰、锈蚀。
- 4.3.2 窗玻璃应干净明亮，窗台、窗框、窗纱、排风扇等处应无垃圾、杂物、蛛网、积灰。

4.4 地面

地面应洁净，无垃圾、污迹、积水、杂物。

4.5 厕位

4.5.1 蹲便器、坐便器内外应洁净，无水锈、粪便、污物、堵塞。

4.5.2 小便器（槽）应清洁，无垃圾、尿垢、水锈，管道沟眼应保持畅通。

4.5.3 厕位隔断板应洁净，无积灰、污迹、蛛网、乱涂乱画。

4.6 第三卫生间

设置的坐便器、小便器、洗手盆、多功能台、儿童安全座椅、挂衣钩、紧急呼叫器、安全抓杆等设施应保持功能完好、洁净。洗手液（肥皂）、卫生纸、擦手纸等用品应供应充足。

4.7 无障碍厕间

设置的坐便器、安全抓杆、求助呼叫按钮、洗手池、镜子等设施应保持功能完好、洁净。洗手液（肥皂）、卫生纸、擦手纸等用品应供应充足。

4.8 母婴室

配置的婴儿护理台、婴儿床、洗手台、桌凳等设施应保持功能完好、洁净，随脏随洗。热水、洗手液（肥皂）、免洗洗手液、纸巾、应急药品、儿童玩具等用品应供应充足。

4.9 工具间

工具间应保持整洁、无异味，保洁工具应收纳于工具间，并存放整齐。工具间不应堆放保洁人员个人或其他无关物品。

4.10 管理房

公共厕所管理间不应挪作他用，室内保持整洁，物品摆放整齐，不应饲养宠物、存放捡拾废品。

4.11 设施设备

4.11.1 洗手池及台面、搁物台、镜子、冲水设备完好，无积灰、无污迹、无蛛网、无水垢、无毛发、无杂物、无乱张贴、无涂刻。

4.11.2 皂液盒、干手器、手纸盒、挂衣钩、除臭设备、通风设备、空调、灯具及开关、指示灯箱、水龙头等设备应完好、洁净，无积灰、无污迹。

4.11.3 废物篓、垃圾桶应干净无破损，篓内废弃物、垃圾容量达到三分之二以上时应及时清理，桶（篓）外无遗弃物。

4.11.4 墩布池、地漏无污渍、无杂物、无臭味。

4.11.5 无障碍设施保持功能正常，清洁、完好，无污迹、无锈迹。

4.12 环境质量控制指标

公共厕所内环境质量控制指标应符合表1要求，臭味强度控制应按GB/T 17217—2021中附录F执行。

表1 公共厕所环境质量控制指标

序号	项目	保洁方式	
		专人保洁	巡回保洁
1	零星废弃物（处）	无	≤1
2	痰迹（处）	无	≤1
3	窗格积灰（处）	无	无
4	粪迹（处）	无	无
5	平、立面污迹（处）	无	≤2
6	垃圾容器容积	≤2/3	不满溢
7	蛛网（处）	无	无
8	设施设备破损（处）	无	≤1
9	臭味（级）	≤0	≤1

5 保洁作业要求

5.1 通用要求

- 5.1.1 公共厕所开放前接通设备电源，检查各类设施设备完好性，确保正常使用；设施功能异常的要停止使用并立即报修。
- 5.1.2 公共厕所开放前全面清扫公共厕所市容环境卫生责任区，保持整洁；全面清除设施设备、地面、墙面等处的灰尘、污渍。
- 5.1.3 公共厕所保洁以跟踪保洁为主，做到洁具干净、洗手台无积水、镜面无水迹、洗手盆无积垢、地面墙面整洁；清洁便器污迹，擦净厕间、隔断、扶手等部位，喷洒消毒液。
- 5.1.4 及时清除纸篓内废弃物，补充洗手液（肥皂）、卫生纸、擦手纸等用品。
- 5.1.5 保洁过程中，不应将水渍等污物溅洒到如厕人。
- 5.1.6 潮湿气候应铺设防滑垫，设置防滑标识，并及时使用干燥拖把清除地面水渍。冬季 3℃ 以下，不应冲洗地面。
- 5.1.7 保洁人员进入异性厕所保洁前，应询问是否有人使用，待无人使用或征得如厕人员同意后，方可进入保洁。
- 5.1.8 公共厕所停止服务前，保洁人员应询问、检查是否有人如厕，应在确保无人如厕后再关闭公厕。
- 5.1.9 保洁结束后，应将保洁工具清洗干净并整齐摆放。
- 5.1.10 关闭公共厕所之前，应当切断电源、水源，关好门窗。
- 5.1.11 保洁作业操作流程可参考附录 A。

5.2 擦（拖）洗

- 5.2.1 一类、二类公共厕所每天至少擦（拖）洗 2 次；三类公共厕所擦（拖）洗次数每天不少于 1 次。
- 5.2.2 公共厕所的分类按 CJJ 14 城市公共厕所设计标准中的规定。
- 5.2.3 保洁人员应进行巡回检查作业，如有污迹、水渍、垃圾等应及时擦（拖）洗。

5.3 消杀

- 5.3.1 公共厕所全面消毒应每日不少于 1 次；特殊时期应增加消毒次数。
- 5.3.2 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。
- 5.3.3 消毒剂应符合 GB 27948 和 GB 27952 的规定。

5.4 除臭

5.4.1 公共厕所应全面除臭，每日至少 1 次。

5.4.2 一类公共厕所宜设置除臭设备；二类、三类公共厕所宜摆放盘式熏香除臭。

5.5 清理与清除

5.5.1 保洁人员应及时清理公共厕所张贴的各类小广告，保持公厕墙面洁净。

5.5.2 公共厕所墙面喷涂留下的广告字迹，保洁人员应采用专业的清除设备和工具及时清除。

5.6 工具放置及清洁

保洁工具应放置在专用工具间，工具间应保持干净、整洁，工具放置有序。

6 保洁管理要求

6.1 运行维护

6.1.1 公共厕所按照建设、养护主体的不同，分环卫公厕和社会公厕两大类。

6.1.2 公共厕所应按时开放并免费使用；社会公厕开放时间应与养护单位对外开放时间保持一致。有条件的公共厕所视情况宜实行 24 h 开放。

6.1.3 在规定时段内应有专人进行保洁与服务，保洁时间宜按以下要求进行：

——24 小时制，保洁与服务时间段为全天 24 小时；

——18 小时制，保洁与服务时间段为 5:00～23:00；

——16 小时制，保洁与服务时间段为 6:00～22:00；

——8 小时制，县市保洁与服务时间每天最低不应少于 8 小时。

6.1.4 公共厕所应公开服务时间、服务管理标准、服务管理单位和投诉监督电话。

6.1.5 公共厕所管理部门应根据用厕人流突增、恶劣天气、公共卫生事件、停水停电等突发情况制定应急预案。

6.1.6 应遵守各项规章制度，按公厕卫生标准、作业程序、保洁服务计划进行保洁作业。

6.1.7 保洁人员应穿着统一工作服，着装应保持规范、整洁，经培训合格后持证上岗。

6.1.8 文明用语，礼貌待人，在需要时，对老弱病残幼等特殊人群提供如厕帮助。

6.1.9 保洁人员不应在公共厕所的公共区域从事洗衣、洗碗、烧饭等与工作无关的事情。

6.1.10 保洁人员发现破坏公共厕所设施设备或抽烟等不文明行为，应劝阻并及时报告。

6.1.11 公共厕所所有供水和供电设施应正常启用，不应无故关闭公共厕所内外照明和洗手池供水。

6.2 标识和标牌设置

6.2.1 管理牌应设置在公共厕所通道入口处醒目位置。

6.2.2 夜间灯光指示标识应设置在公共厕所外墙醒目位置。

6.2.3 公共厕所外墙醒目位置应设置“公共厕所”字样，无法设置“公共厕所”字样的，可在外墙设置符合国家标准的图形符号。

6.2.4 男、女厕及无障碍设施标识应设置在门框正上方或醒目位置处。

6.2.5 厕位间标识应设置在厕位门正上方处。

6.2.6 工具间标识应设置在门框正上方或醒目位置处。

6.2.7 管理房标识应设置在门框正上方或醒目位置处。

6.2.8 公共厕所内醒目位置应张贴禁烟标识。

6.3 智慧化管理

6.3.1 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。

6.3.2 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 应急保障

7.1 公共厕所停水停电时，保洁人员应及时挂出“暂停使用”的提示牌，并及时报修恢复。

7.2 公共厕所设备设施损坏时，保洁人员应及时挂出“设备损坏”的提示牌，并及时报修恢复。

7.3 管道堵塞、大雨、大雪等，保洁人员应立即放置提示牌并及时清理积水积雪。

7.4 如厕人数突增时，保洁人员应采取分流和疏导的措施，避免人群拥挤、踩踏事件的发生。

7.5 遇重大疫情或其他严重影响公众身体健康的流行病时，应根据疫情防控部门要求，增加公共厕所公用设施的消毒、灭菌作业频次，张贴提示标语，并根据疫情发展，限制或停止使用公共厕所。

7.6 在公共厕所范围内发现违法行为，应及时报警。

8 评价

应建立公共厕所管理评价指标体系或考核细则，对公共厕所管理的实施效果进行监测，优化改进公共厕所管理的薄弱环节，提升公共厕所管理的综合水平。附录B给出了公共厕所管理的参考评价体系。

附 录 A
(资料性)
保洁作业参考操作流程

表A.1给出了公共厕所保洁作业参考操作流程。

表A.1 保洁作业操作流程

序号	保洁项目	作业流程	作业标准	作业频率	工具类/物料类/药剂类
1	垃圾桶清收	清收垃圾→清洗垃圾桶→擦拭水渍→套垃圾袋	桶内垃圾不应超过桶高2/3, 垃圾桶沿、桶内无垃圾	早中晚高峰期每隔15分钟巡视1次; 其他时间30分钟巡视1次	毛巾、垃圾袋、胶手套; 全能清洁剂
2	天花板	高位除尘→边角清洁→蛛网清理→板面擦拭	无灰尘、无蛛网、无污渍	每天保持干净, 每周专项保洁1次	涂水器、伸缩杆; 口罩; 全能清洁剂
3	墙面	清除灰尘→窗户除尘→清除污垢→设施清洁	无灰尘、无污渍	每天保持干净, 每周专项保洁1次	涂水器、伸缩杆; 毛巾、口罩、百洁布; 全能清洁剂、洁而亮
4	隔断	高位除尘→擦拭隔断→擦拭门框→擦拭踢脚线	无灰尘、无污渍	每隔4小时清洁1次; 如遇污染随脏随擦	毛巾、百洁布、胶手套、口罩; 全能清洁剂、洁而亮
5	蹲位	放水冲洗→喷洒洁厕剂→刷洗内外侧→冲洗残余污渍	无灰尘、无污渍、无异味	每隔30分钟清洁1次; 如遇污染随脏随清	马桶刷、喷壶; 毛巾、胶手套、口罩; 洁厕剂
6	小便池	擦拭隔板→喷洒洁厕剂→刷洗内侧→擦拭表面	无灰尘、无污渍、无异味	每隔1小时清洁1次; 如遇污染随脏随清	马桶刷、喷壶; 毛巾、胶手套、口罩; 洁厕剂、香精网球
7	马桶	喷洒洁厕剂→刷洗内侧→放水冲洗→清除表面污渍	无灰尘、无污渍、无异味	每隔1小时清洁1次; 如遇污染随脏随清	马桶刷、喷壶; 毛巾、胶手套、口罩; 洁厕剂
8	婴儿设施	内侧擦拭→台面擦拭→立面擦拭→横面擦拭	无灰尘、无污渍	每天全面清洁、消毒2次; 如遇污染随脏随清	毛巾、口罩; 全能清洁剂、消毒剂
9	如厕门	门楣擦拭→门把擦拭→门面擦拭→门框擦拭	无灰尘、无污渍	每4小时清洁	毛巾、口罩; 全能清洁剂
10	地面	湿拖→干拖	无灰尘、无污渍	每隔30分钟拖拭1次; 如遇污染随脏随清	榨水车、蜡拖、海绵拖、尘拖; 胶手套、口罩; 地面清洁剂

序号	保洁项目	作业流程	作业标准	作业频率	工具类/物料类/药剂类
11	边角死角	初步清洁→喷洒全能清洁剂→轻刮污染源→全面清洁	无灰尘、无污渍	每周专项清洁1次；如遇污染随脏随清	铲刀、喷壶；毛巾、胶手套；全能清洁剂
12	镜面	喷洒玻璃清洁剂→涂水器清洁镜面→玻璃刮擦→擦干镜框周边水渍	无灰尘、不干糊、无污渍	每天全面清洁1次；如遇污染随脏随清	涂水器、玻璃刮刀；毛巾、胶手套、喷壶；玻璃清洁剂
13	台面	台面擦拭→水龙头擦拭→台盆擦拭→外观、底部全面擦拭	无灰尘、无污渍、无水渍	每天全面清洁1次；每隔15分钟擦拭台面1次	喷壶；毛巾、口罩；全能清洁剂
14	烘手器	擦拭表面灰尘→擦拭出风口	无灰尘、无污渍、无水渍	每隔30分钟清洁1次	毛巾、口罩；全能清洁剂
15	洗手液盒	打开盒盖→更换洗手液→关闭盒盖→全面清洁	无灰尘、无污渍、无水渍	每隔30分钟清洁1次，并及时补充洗手液	毛巾、胶手套、口罩；全能清洁剂、洗手液
16	纸巾盒	关闭电源→更换纸巾→关闭擦手盒→擦拭表面污渍	无灰尘、无污渍、无水渍	每隔30分钟清洁1次，并及时更换纸巾	毛巾、卷纸、口罩
17	灭蚊器	关闭电源取下拆卸→清理内部蚊虫尸体→清洁外壳→安装复位	灯光亮、无蚊虫尸体	每周专项清洁1次	电吹风、螺丝刀、刷子；毛巾；全能清洁剂
18	喷洒空气清新剂	男、女厕→无障碍间→大厅	无异味	早、中、晚各时段喷洒1次	胶手套、口罩；空气清新剂
19	外围门窗	高位除尘→百叶窗清洁→玻璃清洁→外墙清洁	无灰尘、无污渍	每周专项清洁1次；如遇污染随脏随清	涂水器，伸缩杆；毛巾、胶手套、口罩、百洁布；全能清洁剂、玻璃清洁剂
20	标识标牌	灯箱→外墙指示牌→外围指示牌→外围指示立柱→外围指示牌底座	无灰尘、无污渍、无牛皮癣	每天全面清洁1次；下雨天雨停之后及时清洁	涂水器、伸缩杆；毛巾、口罩；全能清洁剂
21	牛皮癣清洁	铲刀轻刮→药剂浸润→铲刀清除→全面清洁	无污渍	发现牛皮癣及时清理	铲刀；毛巾、口罩；除胶剂
22	不锈钢养护	擦拭灰尘、污渍→喷洒不锈钢光亮剂→全面擦拭	无灰尘、无污渍、无锈迹、光亮	每周专项保洁1次，如遇污染随脏随清	喷壶；毛巾、胶手套、口罩；不锈钢光亮剂、全能清洁剂
23	公厕周边5米内公共区域	用大扫把清扫5米范围内垃圾→垃圾入畚斗→拾捡白色垃圾→垃圾袋装	地面干净、无落叶及白色垃圾	每30分钟巡视1次，下雨天雨停后及时清捡垃圾	大扫把、火钳、扫把畚斗；胶手套、口罩、垃圾袋

T/FCAESA 00012—XXXX

序号	保洁项目	作业流程	作业标准	作业频率	工具类/物料类/药剂类
24	消杀	室内消杀A→室内消杀B→室外消杀	无蚊虫	消毒每天1次；消杀每周1次	喷壶；胶手套、口罩；杀虫药剂、消毒液

附 录 B
(资料性)
公共厕所管理评价体系

表B. 1给出了公共厕所管理评价体系参考指标。

表B. 1 公共厕所管理评价体系

类 目	可参考评价指标
质量要求	墙面、天花板整洁率
	便器、便槽整洁率
	便器、便槽通畅率
	纸片数
	烟蒂数
	粪迹数
	窗格积灰量
	臭味等级
	蛛网数
作业时间	清洗保洁频次
	保洁及时率
	自控冲水间隔时数
作业要求	消毒杀菌次数
	附属设施完好率
	无障碍车间通畅率