

淄博市张店区市容环卫事业服务中心文件

张市容〔2021〕14号

关于开展星级公厕创建工作的实施方案

为进一步提升公厕管理规范化、标准化水平，为市民提供方便、整洁、舒适、文明的如厕环境，根据公厕管理要求及文明城市、卫生城市创建工作标准，对标先进地区公厕管理经验，经中心党组研究，决定在全区直管公厕开展星级公厕和流动星级公厕创建工作，现拟定实施方案如下。

一、创建范围

全区范围内直管公厕，目前共有 90 处，2021 年 5 月 1 日前计划开放 90 处。

二、创建标准

（一）公厕建设标准高。流动星级公厕应包含男女厕间、第三方卫生间、无障碍设施、管理间、工具间；星级公厕内还应包含环卫休息室、市民休息区等服务功能；

（二）管理服务水平高。公厕内外环境干净整洁，设施设备完好；公厕管理员统一着装，履职尽责；公厕标识齐全，无乱贴乱画。

（三）群众满意度高。公厕管理员服务态度良好，群众满意度高，无 12345 等市民投诉，无媒体曝光、网络舆情事件。

三、考评办法

（一）张店区环卫中心会同淄博北控城市服务有限公司，成立公厕星级考核评定小组，按照星级公厕具体标准（见附件），对张店区直管公厕实行月度抽查、季度综合评比。

（二）公厕星级评定总分为 100 分，每季度末根据抽查情况进行考核打分，对达到 90 分以上的公厕，按照季度考核分数从高到低确定流动星级公厕。

（三）星级公厕管理采取动态考评办法，每季度按照考核标准，核定分数，重新评选“星级公厕”称号，对新评选出的星级公厕给予挂牌，对本季度落选的星级公厕给予摘牌。公厕管理出现安全事故的，实行一票否决制，直接取消该年度星级公厕评选资格；已经挂牌的，取消该公厕星级荣誉，同时取消该公厕剩余季度评选资格。

四、结果运用

（一）星级公厕创建工作从 3 月底开始，首批 10 座星级公厕于 2021 年 5 月 1 日之前挂牌；5 月底前，依据 3 月、4 月、5 月份考评成绩，评选出 10 座流动星级公厕，之后

根据每季度考评情况确定流动星级公厕。

（二）为充分调动公厕管理员的工作积极性，提升中心城区公厕管理水平，对连续3次以上被评选为流动星级公厕的公厕管理员进行奖励；相关奖励措施由淄博北控城市服务有限公司制定实施。对公厕管理不到位，特别是被市区领导或者上级部门点名批评的，公厕管理员违反规定、作业质量差、服务态度不好造成媒体曝光及群众投诉的，对在例行检查时阻挠、谩骂检查人员的，公厕管理发生安全事故的，除对星级公厕评比进行扣分外，对公厕管理员也进行相应处罚，具体奖励或处罚措施由淄博北控城市服务有限公司具体拟定实施。

（三）张店区环卫中心会同北控公司，每季度开展一次星级公厕评比，根据对公厕的日常检查、考核组考核得分情况发布“星级公厕”评选通报。

附件：星级公厕评定标准及扣分办法

2021年3月23日

附件：

星级公厕评定标准及扣分办法

一、纪律管理（30 分）

1、公厕各项设施应完好，公厕外 50 米范围设置导厕牌，500 米之间设置一处导厕牌并带有英文标识，公厕外墙标有“公共卫生间”无障碍、严禁吸烟、免费公厕、24 小时开放等标志，公厕对外悬挂《管理规定》、《管理员职责》、《如厕须知》、《检查公示牌》及监督电话、管理员姓名、照片等。未设置公厕管理制度牌的扣 1 分，制度牌内容缺项、不准确的扣 0.5 分/项。

2、公厕管理人员要按时上岗统一着装，不得无故脱岗。公厕管理员要严守工作岗位，严禁脱岗溜岗，确保公厕 24 小时开放，如发现公厕无故关闭或管理员擅自脱岗的，扣 3 分/次，不穿工作服的，1 分/次；一月内公厕管理员脱岗超过 3 次以上的取消本年度剩余季度评选资格；因保洁员违反规定、保洁质量差、服务态度不好造成媒体曝光或群众投诉经查属实的，根据情况扣 1-5 分/次，造成恶劣影响的取消本年度剩余季度评选资格；在考评组或检查人员例行检查时，如有公厕管理员无理阻扰、谩骂检查考核人员，影响正常工作开展扣 5 分/次。

3、管理间只供管理人员休息使用，不得留宿外人或作其它用途。公厕管理员在工作期间严禁饮酒、酒后上岗、在岗睡觉等违反工作制度的行为，如有发现扣 3 分/次。

4、严禁公厕管理员干私活，发现一次扣 3 分/次；有改变管理间功能或其他用途的，扣 3 分/次。

5、残疾间及蹲坑随意占用或无故关闭的，扣 2 分/次。

6、公厕保洁员每天按规定做好上下班交接并有交接记录，每班如实填写《公厕管理日志》，记录日常保洁、设施状况、消杀除臭作业等内容。未按时记录的，扣 1 分/次；每月未按时记录超过 3 次的，加倍扣分。

二、设施维护（10 分）

设施维修更换及时，水龙头、灯具、洗手器具损坏半个工作日内更换到位，冲水设备损坏、下水道堵塞 1 个工作日内修复；隔板、门窗、玻璃、洁具等其他设备损坏 2 个工作日内修复；设施、设备完好率达 100%。未按规定时间及时报修的，扣 1 分/次。

三、卫生标准（40 分）

1、内部环境。

（1）十净十无。必须不间断保洁，每日对室内环境大冲洗 2 次，每周对公厕室内外大扫除 1 次，达到“十净、十无、一整洁”，即：地面净、墙壁屋顶净、梳洗台镜子净、门窗净、隔板净、便池净、蹲台净、粪坑净、入厕标识净、内外环境净。无污物、无积水、无尿碱黄垢、无灰尘、无乱涂乱画、无乱贴广告、无垃圾烟头、无积存粪便、无设备损坏、无粪便满溢。未达到保洁标准的扣 1 分/次. 项。

（2）公厕周边 5 米范围内卫生要保持干净，无私自种植蔬菜、无垃圾杂物、无残枝落叶、无“野广告”、无私拉

乱接。未达到保洁标准的扣 1 分/次. 项。

(3) 管理间、工具间、环卫休息房物品工具要摆放整齐，与工作无关的物品不能放在管理间。工具摆放不整齐，随意摆放与工作无关物品的，扣 1 分/次。

2、化粪池清掏。应定期维护公厕化粪池，化粪池清掏及时，排污管道要畅通，无满溢堵塞，无异味外溢。因不及时通知抽吸化粪池、清理排污管道出现溢满堵塞现象的，扣 2 分/次。

3、消杀作业。每日早、中、晚 3 次定时药物消杀。门口悬挂防蝇帘，每厕悬挂 2 个以上灭蝇灯，摆放 2 个以上毒饵站，随时保证有药饵，每周更换药饵 1 次，每厕视线范围内苍蝇不超过 3 只。室内设置空气清新或除臭设备及物品，室内通风良好，无异味。不定时消杀除臭厕所存在异味等情况的，扣 1 分/次

四、安全作业（20）

1、用电安全。公厕保洁员在操作间不能违章用电、随意乱接电线和插座；严禁使用电炉、电饭锅等违规电气设备；、严禁动用和损坏电源箱、开关、灯具等用电设施；严禁在公厕内乱放或寄放易燃易爆物品，消除一切安全隐患，落实防火、防盗等安全措施，确保公厕安全运行。一旦发生电路起火或者有人触电时，应立即切断电源，保护好现场。违规用电或未按规定使用用电器，存放易燃易爆物品，扣 3 分/次。

2、上下班途中及作业安全。公厕保洁员按时上下班，

途中遵守交通法规，特别是遇到雨雪天气，一定要谨慎慢行，提高安全责任意识。作业时，注意公厕地面不要有积水，以防滑倒摔伤；遇到雷雨天气时，远离变压器、配电箱等容易遭受雷击场所；消防设施配置到位，提高公厕保洁员的安全消防意识。出现重大安全事故的取消本年度评选资格。