

农村厕所革命服务站管理规范

Management regulations for rural toilet revolution service stations

（征求意见稿）

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

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。

本文件由天津市农业农村委提出并归口。

本文件起草单位：农业农村部环境保护科研监测所、天津市农村社会事业发展服务中心、天津城建大学

本文件主要起草人：魏孝承、申锋、王辉、殷巍、刘志华、张昴、朱志磊、孟凡盛、陈杉、成卫民、张春雪。

农村厕所革命服务站管理规范

1 范围

本文件规定天津市农村厕所服务站的选址、功能、建设、管护服务、服务质量和跟踪服务的要求。本文件适用于天津市农村服务站的新建、改（扩）建和管理维护运营。

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 7959 粪便无害化要求
GB 19379 农村户厕卫生规范
GB 50010 混凝土结构设计规范
GB 50011 建筑抗震设计规范
GB 50015 建筑给水排水设计规范
GB 50016 建筑设计防火规范
GB 50034 建筑照明设计标准
GB 50189 公共建筑节能设计标准
GB 50203 砌体结构工程施工质量验收规范
GB 50204 混凝土结构工程施工质量验收规范
GB 50210 建筑装饰装修工程质量验收标准
GB 50242 建筑给水排水及采暖工程施工质量验收规范
GB 50243 通风与空调工程施工质量验收规范
GB 50666 混凝土结构工程施工规范
GB 50924 砌体结构工程施工规范
GB/T 38837 农村三格式户厕运行维护规范
GB/T 38353 农村公共厕所建设与管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农村厕所革命服务站 Rural toilet management station

农村厕所革命服务站是指在农村地区设立的，为厕所革命提供技术支持和服务保障的实体或平台。

注：根据场地建设条件分为独立式和合建式。独立选址建设的为独立式；依托已有建筑建设的为合建式。

4 选址

4.1 服务站服务范围宜覆盖周边3~5个行政村。

- 4.2 服务站应优先选择靠近村道、乡道或环卫车辆通行路线的区域建设，也可依托村委会所在地、村党群服务中心建设。
- 4.3 服务站选址应避开低洼易涝区、地质灾害隐患点及高压线走廊。
- 4.4 服务站应与村庄整体风貌一致。
- 4.5 服务站应具备稳定供电及供水条件。

5 功能要求

5.1 基本要求

- 5.1.1 厕所革命服务站的服务功能应满足农村户厕、公厕日常维修维护需求。
- 5.1.2 厕所革命服务站功能分区应包括办公区、配件仓库、设备停（存）放区等。
- 5.1.3 服务站建设面积应根据服务责任区域大小和服务内容确定。
- 5.1.4 合建式服务站依托党群服务中心或环卫企业等建设时，应划定独立功能区，并设置明显标识。
- 5.1.5 服务站可根据实际需求配置信息化服务功能并配备相关信息化服务设备，包括但不限于厕所管护服务APP或小程序，智能管护平台等。

5.2 办公区

- 5.2.1 应配置桌椅、电脑、打印机、档案柜等常规办公设备，悬挂服务站职责、服务流程、收费标准、办公电话及监督电话。
- 5.2.2 应设置公示栏，定期更新粪污清运记录、维修服务台账及农户反馈信息。

5.3 配件仓库

- 5.3.1 应分类存放厕具（便器、冲水设备）、管材（PVC管、波纹管）、密封胶圈等配件及相关应急抢修配件，建立电子库存管理系统。
- 5.3.2 配件储备量应满足30天维修需求，易损件（如化粪池盖板、球阀）储备率应不小于90%。
- 5.3.3 应根据服务区农户厕所管护需求配备厕所常规维修、安全防护所需的工具及设施设备。

5.4 设备停（存）放区

- 5.4.1 应根据服务责任区大小配备相应规格的吸污车、抽水泵、疏通器、软体排水管等。
- 5.4.2 应设置防渗硬化地面及排水沟，配备消防器材及安全警示标识。

6 建设要求

- 6.1 防火设计应符合 GB 50016 的规定。
- 6.2 抗震设计应符合 GB 50011 的规定。
- 6.3 节能设计应符合 GB 50189 的规定。
- 6.4 照明设计应符合 GB 50034 的规定。
- 6.5 工程质量应符合 GB 50210 的规定。
- 6.6 结构设计应符合 GB50010 的规定。
- 6.7 给水排水设计应符合 GB50015 的规定。
- 6.8 采暖工程施工质量应符合 GB50242 的规定。
- 6.9 砌体工程施工应符合 GB 50924 的规定。
- 6.10 混凝土施工应符合 GB 50666 的规定。

7 管护服务要求

7.1 管护机制

农村厕所革命服务站应建立长效的管护服务机制，明确管护责任主体，可采用村民管护、承包管护和社会管护等方式。

7.2 管护制度

7.2.1 管护主体应制定并实施相关管理文件，包括但不限于：

- 管护人员作业规范及服务标准；
- 设施设备使用、维护及管理规范；
- 管护人员技术培训制度；
- 服务质量检查监督制度；
- 问题受理处置工作制度；
- 投诉处理制度；
- 突发事件应急处理预案；
- 安全、消防管理规范。

7.2.2 管护主体应定期检查和考核相关制度实施情况。

7.3 管护人员

7.3.1 厕所革命服务站应有专门的管护服务人员。

7.3.2 厕所革命服务站应定期为管护人员开展作业技能、应急技能、文明礼仪、技术标准等方面的培训，并进行考试考核。

7.3.3 厕所革命服务站应为管护人员配备相应的作业工具、劳动保护用品，并定期更换。

7.3.4 管护人员应遵守各项规章制度、按要求及时填写相关工作记录，及时反馈解决群众意见。

7.4 管护服务

7.4.1 管护人员工作时，应佩戴标识，使用劳动保护用品，应注意厕所维修、粪污清掏作业安全，在醒目位置放置厕所管护作业指示牌、警示牌。

7.4.2 对农村厕所管护工作进行及时调度、分析和实时监控。

7.4.3 对报抽报修、任务处置、粪污的去向和处理等实现可视化、全流程的监督和管理。

7.4.4 应对抽粪维修设备、设施进行定期的维修保养，冬季应增加相应的防冻维护。

7.4.5 应定期对责任区农村厕所进行回访检查，并鼓励村民自查自改，更换损坏、脱落零部件。

7.4.6 对农村厕所的卫生、运行、管理以及粪污去向按照现行国家和地方标准要求执行。

7.4.7 建立农村厕所运行、管理、粪污无害化处理效果、资源化利用与消纳、环境质量评估等长期定位监测管理系统。

7.4.8 应建立健全报抽、报修、评价系统，可采用电话和扫描二维码等方式。

7.4.9 每年应至少进行一次化粪池无害化效果检测。

7.4.10 农村厕所革命服务站通过提供优质、有偿服务实现良性运营，厕具质保期内出现的质量问题，由供货企业或施工单位维修并承担费用；超过质保期或人为损坏的，可由农村厕所革命服务站提供有偿维修服务。

8 服务质量要求

- 8.1 服务站应做到服务响应及时，应有值班人员值守。
- 8.2 服务站应确保农户维修维护需求得到有效处理。
- 8.3 粪污清掏、转运过程应确保对环境不造成二次污染。

9 跟踪服务

- 9.1 在服务站设置意见箱，定期收集、分析群众意见。
 - 9.2 定期开展村民回访和满意度调查，根据调查结果进行服务质量考核。
-