苏州市旅游厕所管理办法

**第一条**  为巩固厕所革命成果，提高旅游厕所管理水平，为旅游者提供舒适、愉悦的旅游环境。根据《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T 18973－2016）《苏州市公共卫生间建设与管理规范》《苏州市公厕管理办法》等有关法律、法规、规章等规定，结合本市实际，制定本办法。

**第二条**  本办法适用于本市行政区域内旅游厕所的日常管理与服务、等级申报与评定、检查与复核等。

**第三条**  本办法所称旅游厕所（又名公共卫生间），是指设置在景区、度假区、乡村旅游区、景区沿线、公共文化场馆等文化旅游活动场所并由产权单位自行管理，为游客和公众提供服务或体现主客共享的公共厕所。

**第四条** 市文化旅游行政主管部门负责编制本市旅游厕所建设、管理与服务规范；负责全市旅游厕所管理的指导、协调、监督、评级、检查与复核。

市民族宗教、园林绿化、环卫管理、农业农村等有关部门应当按照各自职责负责本辖区旅游厕所的指导、协调、监督和检查工作。

**第五条**  县级市（区）文化旅游行政主管部门负责落实旅游厕所各类管理规范和制度；负责本辖区旅游厕所管理的指导、协调、监督和检查。

**第六条** 各旅游区、文化场馆是旅游厕所的责任主体，具体负责并落实下列工作：

（一）配备数量充足的专职清洁人员，并组织培训；

（二）按照等级管理要求，进行日常保洁和设施设备维护；

（三）指定专人负责日常保洁和设施设备维护保养情况的监督检查；

（四）若有新建或改建，严格按照相关标准和规范进行，并力求体现旅游区、文化场馆的文化和特色。

**第七条**  旅游厕所的建设、管理和维护可以通过政府购买服务、政企合作等方式引入社会力量参与；旅游厕所的日常维护、保洁事项可由各旅游区、文化场馆委托其他单位或个人负责，双方应签订协议，明确责任。

**第八条**  构架数据化管理平台和旅游厕所巡查制度。

（一）建立数据库，完善数据信息，构建苏州市旅游厕所的智慧化管理平台。

1. 建立旅游厕所巡查制度，确保旅游厕所的等级标准，从旅游厕所服务体现旅游高质量发展。
2. 各旅游区、文化场馆等责任主体单位在平台上及时回复处理检查反馈意见，更新厕所相关资料。

**第九条** 注重旅游厕所特色化、人性化，力求提供高质量服务。

（一）旅游厕所与旅游区级别相适应，融入旅游区文化或地域文化；

（二）内部设施应充分考虑游客类型，科学合理安排旅游区内不同区域厕所的内部设施配备；

（三）充分考虑老年人、儿童、携带婴儿及行动不便等特殊人群使用旅游厕所的需求，增加人性化服务；

（四）厕位数量不足且建设旅游厕所有困难的，可以设立移动厕所，或鼓励沿街单位将符合条件或者经改造升级后符合条件的内部厕所，在工作时间或者营业时间对外开放。

（五）应配备手纸或自动取纸机、洗手液、烘手机，宜通过内部装饰美化、使用科技智能管理系统等方式，体现旅游厕所的高质量服务。

**第十条**  旅游厕所全部免费开放。

开放式旅游区厕所实行全天候开放。非开放式区域厕所开放时间与所在区域开放时间保持一致；因特殊情况确需临时停用的，应当公告并采取其他临时措施。

**第十一条** 全市旅游厕所应按照现行国家、省、市相关标准规定，积极申报等级评定。

**第十二条** 申报主体原则上是各旅游厕所责任单位。新改建竣工不超过两年且已实际投入使用；或巡查排名至少连续两次提升的旅游厕所，由申报主体对照《苏州市公共卫生间建设与管理规范》相应级别标准，完成自检和自评工作后，向旅游厕所等级评定委员会提出等级评定申请。

AA级及以下级别的旅游厕所，由所在县级市（区）旅游厕所等级评定委员会组织评定、实施和管理，并将评定结果上报市旅游厕所等级评定委员会审核；AAA级（含AAA+级）旅游厕所由所在县级市（区）厕所等级评定委员会推荐，市旅游厕所等级评定委员会组织评定、实施和管理。

市园林和绿化管理局、民族宗教事务局辖区内的旅游厕所由市旅游厕所等级评定委员会组织评定。

**第十三条** 旅游厕所等级评定委员会委派评定组具体承担旅游厕所等级的评定工作。评定组由3～5名评定员组成，并对评定结果负责；评定员可以是从事旅游研究、管理的专业人员，行业协会成员单位的从业人员，旅游厕所评定机构的工作人员。

**第十四条** 旅游厕所的等级评定工作每年开展一次，如遇特殊情况作相应调整。

**第十五条** 各级旅游厕所等级评定委员会对所评旅游厕所进行监督、检查和复核；监督检查采取定期巡查和不定期暗访的方式进行；评定性复核工作每三年进行一次。

县级市（区）旅游厕所等级评定委员会负责AA级及以下级别的旅游厕所的检查与复核，并将复核结果上报市旅游厕所等级评定委员会；市旅游厕所等级评定委员会负责AAA级（含AAA+级）旅游厕所的检查与复核，并对AA级及以下级别的旅游厕所抽查。

市园林和绿化管理局、民族宗教事务局辖区内的旅游厕所由市旅游厕所等级评定委员会组织复核。

**第十六条** 评定性复核根据《苏州市公共卫生间建设与管理规范》评分表组织实施，同时参考定期巡查结果、用户评价等实际情况进行综合评定。

**第十七条** 全市旅游厕所实行定期巡查制度，每季度覆盖不少于一次，巡查数量不少于各责任主体所辖旅游厕所的50%，巡查结果每季度进行通报，并作为旅游厕所评定性复核及评优表彰的依据。

**第十八条** 对表现突出、特色鲜明、人性化服务到位、使用者反映极好、被媒体正面报道、受到上级部门肯定的旅游厕所，给予表彰和奖励。

**第十九条** 对旅游厕所评定性复核结果的处理方式包括责令整改、通报批评、降低或取消等级。

**第二十条**  旅游厕所责任主体接到通知后，须认真整改，并在规定期限内将整改情况上报相应等级评定委员会。

旅游厕所被处以责令整改、通报批评处理后，整改期满仍未达标的，给予降低或取消等级处理。凡被降低、取消等级的旅游厕所，自降低或取消等级之日起一年内不得重新申请等级。

**第二十一条**  本办法由苏州市文化广电和旅游局负责解释。

**第二十二条**  本办法自2020年\*\*月\*\*日起施行。