

公厕管护管理体系 要求

Public toilet mangement systems——Requirements

2022 -10 -10 发布

2022 - 10 -13 实施

中赣国际认证有限公司 发布

目 次

前 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 组织所处的环境.....	2
5 领导作用.....	3
6 策划.....	4
7 支持.....	7
8 运行.....	9
9 绩效评价.....	10
10 改进.....	12

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

本标准由中赣国际认证有限公司制定。

本标准主要起草人： 李成。

公厕管护管理体系 要求

1 范围

本文件规定了建立、实施、保持和持续改进公厕管护管理体系的具体要求，旨在使组织通过系统的方法实现产业绿色化，逐步实现公厕管护管理目标。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 19001 《质量管理体系 要求》

3 术语和定义

GB/T 19001 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公厕管护 Public toilet management

对供城市居民和流动人口共同使用的厕所，包括车站、码头、商店、饭店、影剧院、展览馆、体育场馆、集贸市场、办公楼等公共建筑附设的公厕进行保洁、清扫等管理维护工作。

3.2

公厕管护管理体系 Public toilet management systems

建立公厕管护管理方针、目标、绩效指标、措施计划和过程，以实现公厕管护管理目标的管理体系。

4 组织所处的环境

4.1 理解组织及其环境

组织应确定与其宗旨和战略方向相关并影响其实现公厕管护管理体系预期结果的各种外部和内部因素。

组织应对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审。

注 1：这些因素可以包括需要考虑的正面和负面要素或条件。

注 2：考虑国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素，有助于理解外部环境。

注 3：考虑组织的价值观、文化、知识和绩效等相关因素，有助于理解内部环境。

4.2 理解相关方的需求和期望

由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的的能力产生影响或潜在影响，因此，组织应确定：

- a) 与公厕管护管理体系有关的相关方；
- b) 这些相关方的要求。

组织应对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审。

4.3 确定公厕管护管理体系的范围

组织应确定公厕管护管理体系的边界和适用性，以确定其范围。

在确定范围时，组织应考虑：

- a) 各种内部和外部因素，见 4.1；
- b) 相关方的要求，见 4.2；
- c) 组织的服务。

对于本标准中适用于组织确定的公厕管护管理体系范围的全部要求，组织应予以实施。组织的公厕管护管理体系范围应作为形成文件的信息，可获得并得到保持。该范围应描述所覆盖的服务类型，如果组织确定本标准的某些要求不适用于其公厕管护管理体系范围，应说明理由。那些不适用组织的公厕管护管理体系的要求，不能影响组织确保服务合格以及增强顾客满意的能力或责任，否则不能声称符合本标准。

4.4 公厕管护管理体系

组织应依据本文件要求，建立、实施、保持并持续改进公厕管护管理体系，包括所需的过程及其相互作用，并持续改进公厕管护绩效。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 总则

在持续改进公厕管护管理体系有效性方面，最高管理者应通过以下方面证实其对公厕管护管理体系的领导作用和承诺：

- a) 对公厕管护管理体系的有效性负责；
- b) 确保建立公厕管护方针和公厕管护目标，并确保其与组织的战略方向及所处的环境相一致；
- c) 确保将公厕管护管理体系要求融入组织的业务过程；
- d) 确保可获得公厕管护管理体系所需的资源；
- e) 就有效公厕管护管理的重要性进行沟通；
- f) 确保公厕管护管理体系实现其预期结果；
- g) 指导并支持员工对公厕管护管理体系的有效性做出贡献；
- h) 促进持续改进；
- i) 支持其他相关管理人员在其职责范围内证实其领导作用。

5.1.2 以顾客为关注焦点

最高管理者应证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过：

- a) 确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；
- b) 确定和应对能够影响服务、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；
- c) 始终致力于增强顾客满意。

5.2 管理方针

最高管理者应在确定的公厕管护管理体系范围和边界内制定管理方针，方针应：

- a) 适合于组织的业务发展现状和战略规划；
- b) 为设定公厕管护目标提供框架；
- c) 包括满足适用的相关政策和法律法规及其他要求的承诺；
- d) 包括持续改进公厕管护管理体系，改进公厕管护绩效，实现最终公厕管护目标的承诺；

- e) 支持影响公厕管护绩效的服务的采购;
- f) 支持考虑公厕管护绩效改进的设计活动。

最高管理者需确保公厕管护方针:

- 是可获取的文件化信息;
- 在组织内得到了充分沟通;
- 定期评审,必要时进行更新。

5.3 组织的角色、职责和权限

最高管理者应在组织内分配并沟通相关角色的职责和权限。

最高管理者应向公厕管护管理团队分配职责和权限,以:

- a) 确保建立、实施、保持和持续改进公厕管护管理体系;
- b) 确保公厕管护管理体系符合本文件的要求;
- c) 明确并实施管理方案以持续满足环保要求,最终实现公厕管护目标;
- d) 建立所需的准则和方法,以确保公厕管护管理体系的有效运行和控制。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1

策划公厕管护管理体系时,组织应考虑 4.1 所确定的内部和外部因素以及 4.2 确定的相关方的需求和期望,并对影响组织公厕管护绩效的活动和过程进行评审。策划应与公厕管护方针保持一致,并采取能够实现公厕管护绩效持续改进的措施。组织应确定需要应对的风险和机遇,以:

- a) 确定公厕管护目标实现的进度安排;
- b) 确保公厕管护管理体系实现其预期结果;
- c) 预防或减少不期望的影响;
- d) 实现公厕管护管理体系和公厕管护绩效的持续改进。

6.1.2

组织应策划:

- a) 应对这些风险和机遇的措施;
- b) 如何:
 - 1) 在公厕管护管理体系过程中整合并实施这些措施 (见 4.4) ;
 - 2) 评价这些措施的有效性。

应对风险和机遇的措施应与其对于服务符合性

6.2 管理目标及其实现的策划

6.2.1 组织应对公厕管护管理体系所需的相关职能、层次和过程设定质量目标。

管理目标应:

- a) 与管理方针保持一致;
- b) 可测量;
- c) 考虑到适用的要求;
- d) 与提供合格服务以及增强顾客满意相关;
- e) 予以监视;
- f) 予以沟通;
- g) 适时更新。

组织应保留有关管理目标的形成文件的信息。

6.2.2 策划如何实现管理目标时，组织应确定：

- a) 采取的措施；
- b) 需要的资源；
- c) 由谁负责；
- d) 何时完成；
- e) 如何评价结果。

6.3 变更的策划

当组织确定需要对公厕管护管理体系进行变更时，此种变更应经策划并系统地实施（见4.4）。

7 支持

7.1 资源

组织应确定并提供建立、实施、保持和持续改进公厕管护管理体系所需的资源，包括：

- a) 与公厕管护目标相关的人员的能力和意识要求；
- b) 提供必要的基础设施，包括与服务生产/服务相关的设施或设备、信息化系统等；
- c) 提供必要的监视和测量设备；
- d) 确定如何获取必要的知识及知识的更新，包括先进的技术的方法学；
- e) 与相关方建立沟通渠道。

7.2 人员能力

组织应：

- a) 确定对实现公厕管护目标具有影响的人员所需的能力；
- b) 实施人员能力评价，确保人员能力满足要求；
- c) 采取培训及其他措施，确保在岗人员能够胜任工作。
- d) 评价所采取措施的有效性。

组织应保留适当的记录作为能力符合性的证据。

7.3 意识

组织应确保相关人员意识到：

- a) 符合公厕管护方针的重要性；
- b) 符合公厕管护目标、公厕管护管理体系要求的重要性；
- c) 其职责、权限及活动对于组织公厕管护目标实现的影响；
- d) 其对公厕管护管理体系有效性的贡献；
- e) 不符合公厕管护管理体系要求所产生的影响。

7.4 沟通

组织应确定与公厕管护管理体系相关的内部和外部沟通，包括：

- a) 沟通什么；
- b) 何时沟通；
- c) 与谁沟通；

- d) 如何沟通;
- e) 由谁负责。

7.5 文件化信息

7.5.1 总则

组织公厕管护管理体系应包括:

- a) 本文件要求的文件化信息;
- b) 组织为确保公厕管护管理体系有效性和证实公厕管护绩效改进所必需的文件化信息。

注 1: 组织正在保持的其他管理体系的文件化信息,可能是公厕管护管理体系文件化信息的一部分。

注 2: 不同组织的公厕管护管理体系文件化信息的复杂程度可能不同,其取决于:

- 组织的规模及其活动、过程、服务的类型;
- 合规性要求;
- 工艺过程的复杂性及其相互影响;
- 人员的能力。

7.5.2 创建与更新

创建和更新文件化信息时,组织应确保适当的:

- a) 标识和说明(例如:标题、日期、作者和编号);
- b) 形式(例如:语言文字、软件版本、计算工具、图表)和载体(例如:纸质的、电子的);
- c) 评审和批准,以确保适宜性和充分性。

7.5.3 文件化信息的控制

组织应对本文件要求的文件化信息应予以控制,以确保在需要的时间和场所可获得适用的文件化信息。适用时,组织应采取以下措施:

- a) 分发、访问、检索和使用;
- b) 存储和保护,包括保持易读性、防止失密;
- c) 变更的控制,包括版本控制;
- d) 保留和处置。

组织应识别与公厕管护管理体系策划和运行相关的外部的文件化信息,适当时,应予以控制。

8 运行

8.1 运行策划和控制

组织应建立、实施、控制并保持满足公厕管护管理体系要求以及实施 6.1 和 6.2 所识别的措施所需的过程,通过:

- 建立过程的运行准则;
- 按照运行准则实施过程控制。

注: 控制可包括工程控制和程序。控制可按层级(例如:消除、替代、管理)实施,并可单独使用或结合使用。

组织应对计划内的变更进行控制,并对非预期变更的后果予以评审,必要时,应采取降低任何不利影响。

组织应确保对外包过程实施控制或施加影响，应在公厕管护管理体系内规定对这些过程实施控制或施加影响的类型与程度。

组织应保持必要程度的文件化信息，以确信过程已按策划得到实施。

8.2 服务的要求

8.2.1 顾客沟通

与顾客沟通的内容应包括：

- a) 提供有关服务的信息；
- b) 处理问询、合同或订单，包括变更；
- c) 获取有关服务的顾客反馈，包括顾客抱怨；
- d) 处置或控制顾客财产；
- e) 关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。

8.2.2 与服务有关的要求的确定

在确定向顾客提供的服务的要求时，组织应确保：

- a) 服务的要求得到规定，包括：
 - 1) 适用的法律法规要求；
 - 2) 组织认为的必要要求。
- b) 对其所提供的服务，能够满足组织声称的要求。

8.2.3 与服务有关的要求的评审

8.2.3.1 组织应确保有能力满足向顾客提供的服务的要求。在承诺向顾客提供服务之前，组织应对如下各项要求进行评审：

- a) 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；
- b) 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；
- c) 组织规定的要求；
- d) 适用于服务的法律法规要求；
- e) 与先前表述存在差异的合同或订单要求。

若与先前合同或订单的要求存在差异，组织应确保有关事项已得到解决。

若顾客没有提供形成文件的要求，组织在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。

注：在某些情况下，如网上销售，对每一个订单进行正式的评审可能是不实际的，作为替代方法，可对有关的服务信息，如服务目录、服务广告内容进行评审。

8.2.3.2 适用时，组织应保留下列形成文件的信息：

- a) 评审结果；
- b) 针对服务的新要求。

8.2.4 服务要求的更改

若服务要求发生更改，组织应确保相关的形成文件的信息得到修改，并确保相关人员知道已更改的要求。

8.3 外部提供过程、服务的控制

8.3.1 总则

组织应确保外部提供的过程、服务符合要求。在下列情况下，组织应确定对外部提供的过程、服务实施的控制：

- a) 外部供方的过程、服务构成组织自身的服务的一部分；
- b) 外部供方替组织直接将服务提供给顾客；
- c) 组织决定由外部供方提供过程或部分过程。

组织应基于外部供方提供所要求的过程、服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施，组织应保留所需的形成文件的信息。

8.3.2 控制类型和程度

组织应确保外部提供的过程、服务不会对组织稳定地向顾客交付合格服务的能力产生不利影响。

组织应：

- a) 确保外部提供的过程保持在其公厕管护管理体系的控制之中；
- b) 规定对外部供方的控制及其输出结果的控制；
- c) 考虑：
 - 1) 外部提供的过程、服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；
 - 2) 外部供方自身控制的有效性；
 - 3) 确定必要的验证或其他活动，以确保外部提供的过程、服务满足要求。

8.3.3 外部供方的信息

组织应确保在与外部供方沟通之前所确定的要求是充分的。

组织应与外部供方沟通以下要求：

- a) 所提供的过程、服务；
- b) 对下列内容的批准：
 - 1) 服务；
 - 2) 方法、过程和设备；
 - 3) 服务的放行；
- c) 能力，包括所要求的人员资质；
- d) 外部供方与组织的接口；
- e) 组织对外部供方绩效的控制和监视；
- f) 组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。

8.4 公厕管护服务提供

8.4.1 公厕管护服务提供的控制

组织应在受控条件下进行公厕管护服务提供。适用时，受控条件应包括：

- a) 可获得形成文件的信息，以规定以下内容：
 - 1) 提供的服务或进行的活动的特征；
 - 2) 拟获得的结果。
- b) 可获得和使用适宜的监视和测量资源；

- c) 在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及服务的接收准则；
- d) 为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；
- e) 配备具备能力的人员，包括所要求的资格；
- f) 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认和定期再确认；
- g) 采取措施防止人为错误；
- h) 实施放行、交付和交付后活动。

8.4.2 防护

组织应在服务提供期间对输出进行必要防护，以确保符合要求。

注：防护可包括标识、处置、污染控制、包装、储存、传送或运输以及保护。

8.4.3 交付后的活动

组织应满足与服务相关的交付后活动的要求。

在确定交付后活动的覆盖范围和程度时，组织应考虑：

- a) 法律法规要求；
- b) 与服务相关的潜在不期望的后果；
- c) 其服务的性质、用途和预期寿命；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。

注：交付后活动可能包括担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的维护服务，以及回收或最终报废处置等附加服务等。

8.4.4 更改控制

组织应对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定地符合要求。

组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

8.5 服务的放行

组织应在适当阶段实施策划的安排，以验证和服务的要求已被满足。

除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排已圆满完成之前，不应向顾客放行交付服务。

8.6 不合格输出的控制

8.6.1 组织应确保对不符合要求的输出进行识别和控制，以防止非预期的使用或交付。

组织应根据不合格的性质及其对服务的影响采取适当措施。这也适用于在服务提供期间或之后发现的不合格服务。

组织应通过下列一种或几种途径处置不合格输出：

- a) 纠正；
- b) 对提供服务进行隔离、限制、退货或暂停；
- c) 告知顾客；
- d) 获得让步接收的授权。

对不合格输出进行纠正之后应验证其是否符合要求。

8.6.2 组织应保留下列形成文件的信息：

- a) 有关不合格的描述；
- b) 所采取措施的描述；
- c) 获得让步的描述；
- d) 处置不合格的授权标识。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

组织应监视、测量、分析和评价其道路清扫绩效。

组织应确定：

- a) 需要监视和测量的内容；
- b) 适用时的监视、测量、分析与评价的方法，以确保有效的结果；
- c) 组织评价其管理绩效所依据的准则和适当的参数；
- d) 何时应实施监视和测量；
- e) 何时应分析和评价监视和测量的结果。

适当时，组织应确保使用和维护经校准或验证的监视和测量设备。

组织应评价其管理绩效和管理体系的有效性。

组织应按其合规义务的要求及其建立的信息交流过程，就有关管理绩效的信息进行内部和外部信息交流。

组织应保留适当的文件化信息，作为监视、测量、分析和评价结果的证据

9.1.2 顾客满意

组织应监视顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受。组织应确定这些信息的获取、监视和评审方法。

注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、担保索赔和经销商报告。

9.1.3 分析与评价

组织应分析和评价通过监视和测量获得的适宜数据和信息。

应利用分析结果评价：

- a) 服务的符合性；
- b) 顾客满意程度；
- c) 公厕管护管理体系的绩效和有效性；
- d) 策划是否得到有效实施；
- e) 针对风险和机遇所采取措施的有效性；
- f) 外部供方的绩效；
- g) 公厕管护管理体系改进的需求。

注：数据分析方法可包括统计技术。

9.2 内部审核

9.2.1 组织应按计划的时间间隔实施内部审核，通过提供公厕管护管理体系下列信息，以评价公厕管护管理体系的有效性：

- a) 是否符合：
 - 组织自身对公厕管护管理体系的要求；
 - 本文件的要求。
- b) 是否得到了有效的实施和保持。

9.2.2 组织应建立、实施并保持一个或多个内部审核方案，包括实施审核的频次、方法、职责、策划要求和报告，该审核方案应考虑实现公厕管护目标的关键过程和以往审核的结果。组织应：

- a) 规定每次审核的准则和范围；
- b) 选择审核员并实施审核，确保审核过程的客观性与公正性；
- c) 确保向最高管理者及相关负责人报告审核结果；
- d) 针对发现的不符合采取适当的纠正和（或）纠正措施。

组织应保留文件化信息，作为审核方案实施和审核结果的证据。

9.3 管理评审

9.3.1 最高管理者应按策划的时间间隔对组织的公厕管护管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向保持一致。

9.3.2 管理评审的输入应包括以下事项：

- a) 以往管理评审所采取措施的状况；
- b) 以下方面的变化：
 - 与组织相关的内外部因素；
 - 相关方的需求和期望，包括合规性要求；
 - 识别的风险和机遇及其应对措施。
- c) 公厕管护管理体系有效性方面的信息，包括：
 - 基于监视和测量的结果的公厕管护绩效及其改进；
 - 公厕管护目标的实现程度；
 - 不符合和纠正措施；
 - 合规性评价结果；
 - 审核结果。
- d) 资源的充分性；
- e) 来自相关方的有关信息交流，包括反馈意见；
- f) 持续改进的机会。

9.3.3 管理评审的输出应包括：

- a) 对公厕管护管理体系的持续适宜性、充分性和有效性的结论；
- b) 与持续改进机会相关的决策，包括公厕管护管理体系与业务过程相融合的改进机会；
- c) 与公厕管护管理体系变更的任何需求相关的决策，包括资源分配、公厕管护方针的调整、公厕管护基准的调整、公厕管护目标的调整；
- d) 公厕管护目标未实现时需采取的措施；
- e) 任何与组织战略方向相关的结论。

组织应保留文件化信息，作为管理评审结果的证据。

10 改进

10.1 总则

组织应依据公厕管护绩效评价的结果确定改进的机会，并实施必要的措施实现公厕管护管理体系的预期结果。

10.2 不符合和纠正措施

发生不符合时，组织应：

a) 对不符合做出响应，适用时，采取措施控制及纠正不符合，并处置不符合所产生的后果；

b) 确定不符合的性质和原因，并检查是否存在类似的不符合。评价是否需要采取措施，以消除产生不符合的原因，防止不符合再次发生或在其他区域发生。纠正措施应与所发生的不符合造成影响的重要程度相适应；

c) 实施任何所需的措施；

d) 评审所采取的任何纠正措施的有效性；

e) 必要时，对公厕管护管理体系进行变更。

组织应保留不符合内容及采取任何后续措施的记录。

10.3 持续改进

组织应持续改进公厕管护管理体系的适宜性、充分性与有效性，并能证实公厕管护绩效的持续改进。