

三亚市人民政府令

第5号

《三亚市旅游厕所管理办法》已经2018年6月28日七届三亚市人民政府第30次常务会议审议通过，现予以公布，自颁布之日起施行。

市长

阿东

2018年8月8日

(此件主动公开)

三亚市旅游厕所管理办法

第一章 总则

第一条 为加快推进全市旅游厕所的改造和建设,规范旅游厕所的管理和服务,全面提升我市旅游服务品质和文明程度,依据相关法律法规,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本市范围内旅游厕所的规划、建设及维护管理适用本办法。

第三条 本办法所称旅游厕所,是指在全市旅游景区、旅游线路沿线、交通集散点、乡村旅游点、旅游餐馆、旅游娱乐场所、旅游街区及其他旅游接待场所范围内修建的,主要为旅游者提供用厕服务的场所。

第四条 政府投资建设的旅游厕所,按照谁建设谁监管的原则,由建设部门进行指导、管理和监督。

企业建设的旅游厕所由其经营主体负责管理维护,行业行政主管部门负责指导和监督。

第五条 旅游厕所应全部免费对社会公众开放。

第六条 实施旅游厕所管理平台建设工程,方便旅游者通过网络或者手机移动端查询厕所信息、导航厕所方位,并对厕所服务质量进行评价和服务反馈。

第七条 加大对旅游厕所建设管理行动的宣传,引导旅游者树立良好的用厕习惯,自觉爱护厕所设施、设备。

第八条 积极提倡区位人流量较大、卫生环境条件较好的社会经营单位和行政机关、企事业单位的厕所免费向公众开放。

第二章 等级审核与认定

第九条 旅游厕所及其质量等级的评定，按照国家标准《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T 18973-2016）执行，由市旅游行政管理部门审核、认定。

对达到相应等级的旅游厕所授予全国统一的旅游厕所等级标识，并每年进行复核。

第十条 旅游厕所产权单位（或经营主体）将建设竣工、开放的厕所或者原有改建的厕所通过其行政主管部门，向市旅游行政管理部门进行申报。

申报时应提供相关佐证材料，由市旅游行政管理部门对申报情况进行审核，并将审核结果上报省级旅游行政管理部门备案。

第三章 规划与建设

第十一条 旅游厕所的规划与建设，围绕“数量充足、干净无味、实用免费、管理有效”的目标，坚持“统一规划、科学布局、节能环保、经济美观、文化特色、人本理念”的原则。

第十二条 市旅游行政管理部门应会同市园林环卫行政管理部门负责编制旅游厕所的专项规划，纳入《三亚市公厕规划》

体系，由市旅游行政管理部门组织实施。

第十三条 实施旅游厕所专项规划，合理使用厕所用地。任何公民、法人或者其他组织不得擅自占用旅游厕所建设用地或者改变其用途。

第十四条 旅游厕所的建设规划、建设标准、用地应当符合国家有关规定与标准以及符合省市相关规定，加强注重对文物古迹、自然环境和景观景点的保护。

已有厕所建设标准的行政管理部门，在执行本部门厕所建设标准的基础上，应加强与旅游厕所管理与服务规范的对接。

第十五条 新建、改建、扩建的各类旅游建设项目应当按照规划要求配套建设旅游厕所，并与主体工程同时设计、同时施工、同时验收、同时投入使用，所需资金纳入旅游建设项目总投资。

第十六条 旅游厕所的建设要兼顾实用性与美观性，以及与周边环境的有机融合。积极倡导科技建厕与管厕，推进生态技术的应用。

第十七条 鼓励设置创新性的、人性化的服务项目，充分考虑到特殊人群的需求，根据人流规律适度增加女性厕位比例。

第十八条 应当按照国家现行标准要求设置旅游厕所的标识及导向系统，标明旅游厕所的位置，方便旅游者使用。

旅游厕所的标识及导向系统应当保持安全牢固、完好整洁，文字和图案规范、清晰。

第十九条 举办大型旅游、商业、文化、体育、教育等活动时，活动场所内及附近没有厕所或者现有厕所不能满足用厕需求

的，举办单位应当设置临时公厕，鼓励使用环保移动公厕，按照标准做好保洁服务，并在活动结束后及时撤除。

第四章 维护管理与使用

第二十条 旅游厕所的维护管理由产权单位负责。产权单位、管理单位、使用单位之间约定维护管理责任的，由约定的责任单位负责。

政府投资建设的旅游厕所，已办理移交手续的，其日常维护管理工作由接管单位负责；未办理移交手续的，由建设单位负责。

第二十一条 旅游厕所的维护管理责任单位应按照国家现行标准完善维护管理制度和文件，制订详细的保洁、维护标准，并在厕所内公示下列信息：

- （一）保洁服务制度和规范；
- （二）监督部门、管理责任人和监督电话；
- （三）对外开放时间。

第二十二条 旅游厕所的维护管理应由专人负责，定岗定责，保持旅游厕所的清洁、卫生和设备及设施完好。

第二十三条 任何单位和个人不得擅自损毁、移动、停用、占用、拆除旅游厕所及其附属设施或者改变其用途。

第二十四条 确需拆除的旅游厕所，维护管理责任单位应当在拆除 15 日前报告旅游厕所产权单位（或经营主体）所属行政主管部门，并按照规划要求，以不低于原规模和标准重建或补建。

重建或补建期间，维护管理责任单位应当采取必要的措施满足旅游者的用厕需求。

在规划中无需重建或补建的旅游厕所，维护管理责任单位应当在拆除 15 日前报告旅游厕所产权单位（或经营主体）所属行政主管部门审批。

第二十五条 因设施故障等原因确需临时停用的旅游厕所，维护管理责任单位应当公示停用期限，并及时维修。除水、电及基础设施故障外，一般应当在 24 小时内排除故障，恢复使用。停用时间超过 24 小时，维护管理责任单位应当采取必要的措施满足旅游者的用厕需求。

第二十六条 社会公众使用旅游厕所时，禁止下列行为：

- （一）吸烟、随地吐痰、吐槟榔渣汁、乱扔杂物；
- （二）在便器外便溺；
- （三）向便器、便池、粪井内倾倒污水、污物、废弃物；
- （四）在墙壁、设施上乱涂抹、乱刻画、乱张贴；
- （五）毁损设施、设备或者将其移作他用；
- （六）其他影响正常使用旅游厕所的行为。

对违反前款规定的行为，维护管理责任单位及其工作人员应当及时予以劝阻、制止。

第五章 监督检查与考核

第二十七条 各区人民政府在各自属地范围内依法对旅游

厕所产权单位（或经营主体）实施监督检查。

第二十八条 建立旅游厕所的双重监督管理机制。由市人民政府对未尽监管职责的各区人民政府予以督查。

各区人民政府应当对旅游厕所的卫生及设备、设施和服务等情况进行日常巡查，对监督中发现的问题，应及时调查、核实，督促维护管理责任单位及时整改。

第二十九条 完善旅游厕所的社会监督机制。旅游主管部门应当邀请媒体和社会各界人士参与旅游厕所工作的监督和宣传，开展旅游厕所满意度社会调查，并按季度在三亚旅游官方网站上公布调查结果。

第三十条 建立健全旅游厕所的考核奖罚机制。市旅游行政管理部门制定考核办法，将旅游厕所建设管理工作与城市创建活动、A级旅游景区和椰级乡村旅游点的评定等工作相结合，通过市财政旅游厕所配套资金的使用体现激励原则。

第三十一条 建立完善举报投诉制度。市旅游行政管理部门向社会公众公布举报投诉电话、电子邮箱或网络投诉平台、微信投诉平台等信息，及时调查处理投诉或者举报事项，并将调查处理结果及时告知投诉人或者举报人。

第六章 法律责任

第三十二条 违反本办法第十九条规定，未及时撤除临时厕所的，由旅游厕所所在区的城市管理部门责令其改正；逾期不改

的，处 2000 元以上 2 万元以下罚款。

第三十三条 违反本办法第二十一条规定的，由旅游厕所所在区的城市管理部门责令其改正；逾期不改的，可处 200 元以上 2000 元以下罚款。

第三十四条 违反本办法第二十三条规定的，由旅游厕所所在区的城市管理部门责令其改正或者赔偿损失，可处 2000 元以上 2 万元以下罚款。

第三十五条 违反本办法第二十六条规定的，由旅游厕所所在区的城市管理部门责令其改正，可处 50 元以上 500 元以下罚款；造成损失的，依法予以赔偿。

第三十六条 违反本办法规定的行为，本办法未设定处罚但其他法律、法规另有处罚规定的，依照有关法律、法规的规定处罚。

第七章 附则

第三十七条 本办法由三亚市旅游行政管理部门负责解释。

第三十八条 本办法自颁布之日起施行。

抄送：市委各部门，市人大办，市政协办，市中级人民法院，市人民检察院，市城郊法院，市城郊检察院，各国营农场，中央、省、部队驻三亚单位，各人民团体。

三亚市人民政府办公室

2018 年 8 月 9 日印发
