



TIÊU CHUẨN NHÀ VỆ SINH CÔNG CỘNG ASEAN





TIÊU CHUẨN

NHÀ VỆ SINH CÔNG CỘNG ASEAN

TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN

Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) được thành lập ngày 08 tháng 08 năm 1967. Các quốc gia thành viên bao gồm: Vương quốc Bru-nây, Cam-pu-chia, In-đô-nê-xi-a, Cộng hòa dân chủ nhân dân Lào, Ma-lay-xi-a, My-an-ma, Phi-líp-pin, Sing-ga-po, Thái Lan và Việt Nam. Ban thư ký ASEAN có trụ sở tại Jakarta, In-đô-nê-xi-a.

Mọi thắc mắc xin liên hệ:

Ban thư ký ASEAN

Phòng Tiếp cận Công cộng và Xã hội Dân sự

70A Jalan Sisingamangaraja

Jakarta 12110

In-đô-nê-xi-a

Điện thoại: (62 21) 724-3372, 726-2991

Fax: (62 21) 739-8234, 724-3504

E-mail: public@asean.org

Thông tin về ấn phẩm xuất bản:

Tiêu chuẩn nhà vệ sinh công cộng Spa ASEAN

Jakarta: Ban Thư ký ASEAN, tháng 1 năm 2016

338.4791

1. ASEAN - Du lịch

2. Nhà vệ sinh công cộng - Quản lý chất thải - Hướng dẫn

ISBN 978-602-0980-75-1

Thông tin chung về ASEAN được đăng tải trên trang web của ASEAN: www.asean.org

Nội dung của ấn phẩm này có thể được tự do trích dẫn hoặc in lại cho mục đích chính đáng và gửi một bản sao có chứa tài liệu đã in lại đến Phòng Tiếp cận Công cộng và Xã hội Dân sự của ASEAN

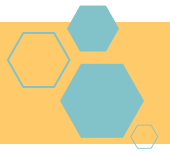
Ban Thư ký, Jakarta

Bản quyền thuộc về Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) 2016.

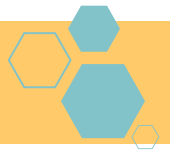
Đã đăng ký Bản quyền.



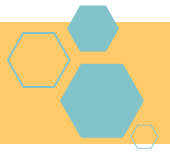
	Trang
I. TIÊU CHUẨN NHÀ VỆ SINH CÔNG CỘNG ASEAN	1
1. Lời nói đầu	1
2. Giới thiệu	1
3. Phạm vi	1
4. Các thuật ngữ và định nghĩa	1
4.1. Nhà vệ sinh công cộng	1
4.2. Quản lý chất thải	1
4.3. Phòng vệ sinh	2
4.4. Khách lui tới	2
5. Tiêu chuẩn	2
5.1. Thiết kế và Hệ thống quản lý môi trường	2
5.2. Tiện nghi và cơ sở vật chất	2
5.3. Sự sạch sẽ	3
5.4. Sự an toàn	3
II. TIÊU CHUẨN NHÀ VỆ SINH CÔNG CỘNG ASEAN – DANH MỤC THẨM ĐỊNH	4
1. Lời cảm ơn	5
2. Giới thiệu	5
3. Mục tiêu	6
4. Phạm vi	6
5. Thực hiện	6
6. Thuật ngữ và định nghĩa	7
6.1. Đi lại được	7
6.2. Tiện nghi	7
6.3. Phạm vi ASEAN	7
6.4. Danh mục thẩm định	7
6.5. Dòng chảy ngược/ Xi-phông ngược	7
6.6. Khiếm thị	7
6.7. Thẩm định đột xuất	7
6.8. Nhật ký tác vụ khắc phục	8
6.9. Phòng vệ sinh	8
6.10. Sạch sẽ, Sự sạch sẽ	8
6.11. Làm sạch	8
6.12. Số người khuyết tật	8
6.13. Phụ tùng (một phần nhỏ ở trên hoặc gắn với đồ đạc hoặc thiết bị)	8



	Trang
6.14. Vật cố định (một phần của thiết bị hoặc đồ đạc được cố định ở vị trí trong một tòa nhà)	8
6.15. Cung cấp vật cố định	9
6.16. Thẻ kiểm tra nhà vệ sinh	9
6.17. Chính quyền địa phương/ cơ quan/ tổ chức liên quan	9
6.18. Nhà vệ sinh công cộng	9
6.19. Hệ thống thoát nước mặt lưới	9
6.20. An toàn, Sự an toàn	10
6.21. Bảng kiểm tra tự đánh giá	10
6.22. Nhật ký đề xuất về nhà vệ sinh	10
6.23. Khách đến nhà vệ sinh	10
6.24. Thiết kế phổ thông (UD – Universal Design)	10
6.25. Kiểm thị (dành cho bệnh nhân)	10
6.26. Quản lý chất thải	10
7. Các từ viết tắt	10
8. Hướng dẫn về tiêu chuẩn	11
8.1 Thiết kế và hệ thống quản lý môi trường	11
8.2 Tiện nghi và cơ sở vật chất	15
8.3 Sạch sẽ	18
8.4 An toàn	20
9. Hướng dẫn về thẩm định	22
9.1 Các tiêu chuẩn về thẩm định được sử dụng như thế nào trong công tác đánh giá Nhà vệ sinh công cộng	22
9.2 Phương pháp đánh giá thẩm định	22
9.3 Biểu đồ tiến độ thẩm định	26
PHỤ LỤC A - MINH HỌA	27
PHỤ LỤC B - DANH SÁCH KIỂM TRA TỰ ĐÁNH GIÁ	31
PHỤ LỤC C - DANH MỤC THẨM ĐỊNH VÀ BÁO CÁO	34
PHỤ LỤC D - KẾ HOẠCH BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC	44
TÀI LIỆU THAM KHẢO	46
III. TIÊU CHUẨN NHÀ VỆ SINH CÔNG CỘNG ASEAN – TIÊU CHUẨN DANH SÁCH KIỂM TRA	47
IV. TIÊU CHUẨN NHÀ VỆ SINH CÔNG CỘNG ASEAN – HƯỚNG DẪN THẨM ĐỊNH	55



1. Giới thiệu	56
2. Các từ viết tắt	56
3. Thuật ngữ và định nghĩa	56
3.1. Đi lại được	56
3.2. Tiện nghi	57
3.3. Thẩm định APTS	57
3.4. Thẩm định viên APTS	57
3.5. Phạm vi ASEAN	57
3.6. Danh mục thẩm định	57
3.7. Tiêu chí và yêu cầu thẩm định	57
3.8. Bằng chứng thẩm định	57
3.9. Mục tiêu thẩm định	58
3.10. Kế hoạch thẩm định	58
3.11. Thủ tục thẩm định	58
3.12. Báo cáo thẩm định	58
3.13. Phạm vi thẩm định	58
3.14. Tiêu chuẩn APTS và Danh mục & hướng dẫn thẩm định APTS	58
3.15. Bên được thẩm định	58
3.16. Dòng chảy ngược/ Xi-phông ngược	58
3.17. Khiếm thị	58
3.18. Thẩm định đột xuất	58
3.19. Kế hoạch hành động khắc phục	59
3.20. Phòng vệ sinh	59
3.21. Sạch sẽ, Sự sạch sẽ	59
3.22. Làm sạch	59
3.23. Số người khuyết tật	59
3.24. Kết quả, kết luận và kiến nghị	59
3.25. Phụ tùng (một phần nhỏ ở trên hoặc gắn với đồ đạc hoặc thiết bị)	59
3.26. Vật cố định (một phần của thiết bị hoặc đồ đạc được cố định ở vị trí trong một tòa nhà)	60
3.27. Cung cấp vật cố định	60
3.28. Hình vẽ, viết trên tường (Graffiti)	60
3.29. Thẻ kiểm tra nhà vệ sinh	60
3.30. Chính quyền địa phương/ cơ quan/ tổ chức liên quan	60
3.31. Không phù hợp	60



3.32. Hệ thống quản lý chất lượng (Nhà vệ sinh công cộng)	60
3.33. Nhà vệ sinh công cộng	60
3.34. Hệ thống thoát nước mặt lưới	61
3.35. An toàn, Sự an toàn	61
3.36. Danh mục tự đánh giá	61
3.37. Nhật ký đề xuất về nhà vệ sinh	62
3.38. Khách đến nhà vệ sinh	62
3.39. Thiết kế phổ thông (UD – Universal Design)	62
3.40. Kiểm thị (dành cho bệnh nhân)	62
3.41. Quản lý chất thải	62
4. Tiêu chuẩn APTS	62
5. Thẩm định APTS	63
5.1. Đặc điểm thẩm định APTS	63
5.2. Thẩm định APTS và Hệ thống quản lý chất lượng	64
5.3. Lợi ích của thẩm định APTS	67
6. Các loại thẩm định APTS, Chu kỳ và các bước	67
6.1. Các loại Thẩm định APTS và Chứng nhận Thẩm định	67
6.2. Chu kỳ thẩm định APTS	68
6.3. Các bước Thẩm định APTS	71
7. Thẩm định APTS tại chỗ	76
7.1. Trang thiết bị của thẩm định viên	76
7.2. Thủ tục hoạt động tiêu chuẩn của thẩm định tại chỗ APTS	77
8. Phương pháp chấm điểm thẩm định APTS	77
8.1 Tiêu chí và yêu cầu thẩm định APTS	78
8.2. Các phương pháp đánh giá thẩm định APTS	78
9. Công cụ thẩm định APTS và việc sử dụng chúng	82
9.1. Logic đằng sau Công cụ thẩm định APTS	82
9.2. Công cụ thẩm định APTS	83
10. Vai trò và nhiệm vụ thẩm định viên APTS	89

1. Lời nói đầu

Mục đích của tiêu chuẩn này là phát triển một bộ tiêu chuẩn nhà vệ sinh công cộng ASEAN có thể được thực hiện bởi các nước thành viên ASEAN để đảm bảo chất lượng, thoải mái, an toàn và sự quản lý chất thải thích hợp của nhà vệ sinh công cộng nói chung tại các khu du lịch trong khu vực ASEAN.

Sự phát triển của tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN là phù hợp với Kế hoạch Du lịch chiến lược ASEAN (ATSP) 2011-2015. Với việc tham khảo các tiêu chuẩn vệ sinh trước đó, các tiêu chuẩn mới vẫn sẽ tập trung vào bốn tiêu chuẩn chính là Thiết kế & Hệ thống quản lý môi trường, Tiện nghi & cơ sở vật chất, Sạch sẽ và an toàn.

2. Giới thiệu

Một yếu tố cơ bản nhưng quan trọng trong ngành công nghiệp du lịch mà có thể tạo ra hoặc phá vỡ trải nghiệm du lịch là khi khách du lịch phải sử dụng nhà vệ sinh. Những nhà vệ sinh đó cần phải được làm sạch, hợp vệ sinh, đầy đủ các tiện nghi và cơ sở vật chất khác nhau, vị trí thuận lợi, duy trì tốt và sử dụng hệ thống quản lý chất thải phù hợp. Có rất nhiều loại hình nhà vệ sinh trong khu vực ASEAN với các chuẩn mực và kiểu dáng khác nhau. Tiêu chuẩn này nhìn vào tiêu chuẩn phổ biến nên được thực hiện ở tất cả các nhà vệ sinh công cộng trong khu vực ASEAN.

3. Phạm vi

Tiêu chuẩn vệ sinh công cộng được chia thành bốn tiêu chuẩn chính mà một nhà vệ sinh công cộng được khuyến khích duy trì: Thiết kế và hệ thống quản lý môi trường, tiện nghi và thiết bị, sạch sẽ và an toàn.

Một nhà vệ sinh công cộng theo quy định của tiêu chuẩn này là một căn phòng hoặc một gian phòng được sử dụng bởi tất cả mọi người bất cứ lúc nào cho mục đích đại tiện và tiểu tiện bao gồm ít nhất một bồn cầu (bồn cầu bệt hoặc xôm), kết nối với một ống thải và hệ thống xả. Tiêu chuẩn này cũng tập trung vào nhà vệ sinh công cộng được sử dụng thường xuyên bởi khách du lịch tại các khu vui chơi giải trí/ địa điểm trung chuyển/ khu vực mua sắm phổ biến.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

4.1. Nhà vệ sinh công cộng

Nhà vệ sinh công cộng là một căn phòng hoặc gian phòng được sử dụng bởi tất cả mọi người cho đi tiểu và đại tiện bao gồm ít nhất một bát lắp có hoặc không có một chỗ ngồi (chỗ ngồi hoặc ngồi xôm) và kết nối với một ống thải và một hệ thống xả.

4.2. Quản lý chất thải

Quản lý chất thải là việc thu gom, vận chuyển, xử lý hoặc tiêu hủy, quản lý và giám sát chất thải. Thuật ngữ này thường liên quan đến các vật liệu do hoạt động của con người tạo ra, và quy trình nói chung được thực hiện để giảm tác động của chúng đối với sức khỏe, môi trường hoặc tính thẩm mỹ. Quản lý chất thải là một thực tiễn khác biệt với phục hồi tài nguyên

trong đó tập trung vào việc trì hoãn tỷ lệ tiêu thụ tài nguyên thiên nhiên. Quản lý chất thải xử lý tất cả vật liệu như một loại thống nhất, dù là chất rắn, chất lỏng, chất khí hoặc chất phóng xạ và cố gắng để giảm các tác động môi trường có hại của từng loại thông qua các phương pháp khác nhau.

4.3. Phòng vệ sinh

Gian hoặc phòng dành cho mục đích đại/ tiêu tiện bên trong nhà vệ sinh. Thường những phòng này sẽ được trang bị cửa có chốt cài để đảm bảo sự riêng tư, bồn cầu, giấy vệ sinh, chậu rửa và vòi xả, kệ và móc treo đồ.

4.4. Khách lui tới

Là bất cứ ai, nam hay nữ sử dụng nhà vệ sinh.

5. Tiêu chuẩn

5.1. Thiết kế và Hệ thống quản lý môi trường

5.1.1. Hệ thống quản lý nước thải tốt và hệ thống xử lý nước đạt chuẩn

Nhà vệ sinh công cộng nên sử dụng một hệ thống quản lý chất thải phù hợp và hệ thống xử lý nước đạt chuẩn được phê duyệt bởi chính quyền/ cơ quan/ tổ chức địa phương.

5.1.2. Cảnh quan và thiết kế đẹp

Khu vực xung quanh nhà vệ sinh cần được giữ sạch sẽ, an toàn và dễ dàng cho khách tiếp cận. Việc thiết kế nội và ngoại thất có thể sử dụng kiến trúc truyền thống hay hiện đại.

5.1.3. Biển hiệu của nhà vệ sinh công cộng

Biển hiệu của nhà vệ sinh công cộng nên được đặt ở khu vực dễ thấy, dễ tiếp cận.

5.1.4. Khuyến khích việc sử dụng thích hợp của nhà vệ sinh và tầm quan trọng của vệ sinh.

Các thông báo khuyến khích sử dụng nhà vệ sinh hợp lý nên được đặt gần/ ngay tại tầm nhìn của khách khi họ sử dụng nhà vệ sinh. Những thông báo trên nên giải thích rõ ràng các hoạt động và tầm quan trọng của việc vệ sinh, sạch sẽ và ngăn nắp, đồng thời không khuyến khích việc sử dụng nhà vệ sinh như khu vực hút thuốc.

5.1.5. Thiết bị dành cho người tàn tật và người cao tuổi

Mỗi nhà vệ sinh cần có ít nhất một phòng vệ sinh cho người tàn tật. Phòng vệ sinh này phải có cửa rộng hơn để xe lăn có thể vào được và có lắp đặt tay vịn gần khu vực đi vệ sinh.

5.2. Tiện nghi và cơ sở vật chất

5.2.1. Không gian thích hợp cho một phòng vệ sinh

Mỗi phòng vệ sinh cần có không gian phù hợp đủ cho một người trưởng thành sử dụng.

5.2.2. Cung cấp đầy đủ tiện nghi

Các tiện nghi như khăn giấy lau tay, giấy vệ sinh/ máy sấy tay, thùng rác hoặc thùng vệ sinh, xà phòng, nước và nước rửa tay phải được cung cấp sẵn tại/ trong nhà vệ sinh/phòng vệ sinh trong mọi thời điểm.

5.2.3. Móc treo đồ và gờ trong phòng vệ sinh

Vị trí lắp đặt móc treo đồ là bên trong phòng vệ sinh. Phòng vệ sinh nên có gờ để đặt đồ

5.3. Sự sạch sẽ

5.3.1. Lưu thông không khí đầy đủ và hệ thống thông gió

Hệ thống thông gió thích hợp phải được lắp đặt trong nhà vệ sinh hoặc ít nhất là phải để cửa sổ mở đảm bảo lưu thông không khí.

5.3.2. Mùi thơm và không có khu vực bẩn

Nhà vệ sinh phải không có mùi hôi để tạo sự thoải mái cho khách sử dụng. Chủ sở hữu/ nhà quản lý của nhà vệ sinh phải đảm bảo không có khu vực nào bẩn trong nhà vệ sinh, ví dụ như trong góc, đằng sau bồn cầu...

5.3.3. Sàn phòng vệ sinh phải được giữ sạch sẽ và khô ráo

Tất cả sàn nhà vệ sinh phải được giữ sạch sẽ và không có nước đọng trong mọi thời điểm.

5.3.4. Nhân viên được đào tạo trên cơ sở làm sạch và bảo dưỡng

Nhân viên vệ sinh được khuyến khích túc trực tại nhà vệ sinh cho việc làm sạch và bảo dưỡng

5.3.5. Hòm thư góp ý của khách hàng

Một hòm thư góp ý nên được đặt một cách thích hợp gần hoặc xung quanh lối vào của nhà vệ sinh. Nhà điều hành/ người quản lý/ chủ sở hữu nhà vệ sinh chịu trách nhiệm triển khai hành động trên hình thức gợi ý khi thích hợp

5.3.6. Việc làm sạch và bảo dưỡng thường xuyên của các cơ sở vệ sinh

Nhà điều hành/ người quản lý/ chủ sở hữu nhà vệ sinh phải thực hành thường xuyên việc làm sạch và bảo dưỡng nhà vệ sinh. (Ví dụ như thay bóng đèn, thay cửa, gương, móc treo đồ bị hỏng và sửa chữa rò rỉ, v.v...).

5.4. Sự an toàn

5.4.1. Đủ ánh sáng

Mọi nhà vệ sinh phải có đủ ánh sáng ở lối vào, chậu rửa và các phòng vệ sinh.

5.4.2. Địa điểm công cộng

Nhà vệ sinh phải được xây dựng ở khu vực an toàn nhằm tránh khuyến khích các hành động trái pháp luật.

5.4.3. Mặt đất và bề mặt không trơn trượt

Sàn nhà vệ sinh phải có độ bám tốt hoặc được làm bằng vật liệu không trơn trượt

5.4.4. Xây dựng vững chắc

Nhà vệ sinh phải được xây dựng với kết cấu vững chắc, không có vết rạn nứt, hư hỏng. Tất cả nội thất, ngoại thất và đồ đạc phải được lắp đặt chắc chắn như ổ khóa, gương, máy sấy tay, bình đựng xà phòng, móc treo đồ, v.v...

5.4.5. Chất tẩy rửa nhà vệ sinh

Nhà điều hành/ người quản lý/ chủ sở hữu nhà vệ sinh được khuyến khích sử dụng chất tẩy rửa thân thiện với môi trường và cất giữ, bảo quản chúng ở nơi an toàn.



II

DANH MỤC THẨM ĐỊNH

1. Lời cảm ơn

Việc xây dựng và sửa đổi tài liệu này, chúng tôi xin ghi nhận những đóng góp được thực hiện bởi ICC (Hội đồng tiêu chuẩn Quốc tế), WTO (Tổ chức Nhà vệ sinh Thế giới) RAS (Hiệp hội phòng vệ sinh Singapore), ATI (Hiệp hội Nhà vệ sinh Ấn Độ), Tiến sĩ quy hoạch thành phố Clara Greed, Hiệp hội nhà vệ sinh Anh quốc, Viện tiêu chuẩn Anh quốc, ADA (Đạo luật về người khuyết tật Mỹ), Singapore BCA (Cơ quan thi công và xây dựng Sing-ga-po) và NEA (Cơ quan Môi trường quốc gia) của Sing-ga-po.

2. Giới thiệu

Một thành phần cơ bản nhưng quan trọng trong ngành du lịch có thể tạo ra hoặc phá vỡ trải nghiệm du lịch là khi khách du lịch phải sử dụng nhà vệ sinh công cộng. Những nhà vệ sinh này cần phải sạch sẽ, khô ráo và hợp vệ sinh, đầy đủ với các tiện nghi khác nhau, phụ kiện và cơ sở vật chất, vị trí thuận lợi, được bảo dưỡng tốt và được trang bị một hệ thống quản lý chất thải hợp lý.

Nhà vệ sinh công cộng cũng phải cung cấp các cơ sở vật chất an toàn và dễ tiếp cận cho công chúng ở mức độ riêng tư thích hợp để thực hiện các chức năng vệ sinh cần thiết. Các cơ sở này cũng cần đáp ứng nhu cầu của người dân từ các nền văn hóa khác nhau, mọi giới tính, mọi lứa tuổi và người khuyết tật.

Sự phát triển của APTS (Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh Công cộng ASEAN) là một trong những biện pháp phát triển được xây dựng trong khuôn khổ Kế hoạch Chiến lược Du lịch ASEAN (ATPS) 2011 - 2015. Chương trình ATPS 2011 - 2015 cam kết các nước thành viên ASEAN xây dựng và thực hiện các dịch vụ du lịch tiêu chuẩn cần thiết để giúp ASEAN trở thành một Điểm đến Thống nhất Chất lượng. Tổ công tác cho việc thành lập các Tiêu chuẩn Du lịch ASEAN đã xác định sáu lĩnh vực mà các tiêu chuẩn, yêu cầu và hướng dẫn cấp giấy chứng nhận cần phải được giải quyết, một trong số đó là Nhà vệ sinh công cộng.⁽¹⁾

Có rất nhiều loại hình nhà vệ sinh trong khu vực ASEAN với các chuẩn mực và kiểu dáng khác nhau. Ngoài ra, khu vực ASEAN bao gồm các quốc gia có thời tiết nhiệt đới có độ ẩm cao và là quê hương của các tôn giáo khác nhau (ví dụ nghi thức vệ sinh Hồi giáo), các thói quen văn hoá ảnh hưởng đến cách sử dụng nhà vệ sinh (cả thói quen ngồi xổm và ngồi bệt, cả thói quen dùng nước rửa hay lau bằng giấy). Cuốn sổ tay này đã được biên soạn với mục đích thiết lập một tiêu chuẩn áp dụng cho tất cả các cơ sở vệ sinh công cộng trong ASEAN, làm kim chỉ nam để hỗ trợ trong việc thẩm định các Nhà vệ sinh công cộng theo quy định của Tiêu chuẩn nhà vệ sinh công cộng ASEAN (APTS) (như ban hành ngày 25 tháng 6 năm 2012), nói ngắn gọn là một công cụ để nâng cao chất lượng vệ sinh công cộng và từ đó nâng cao trải nghiệm du lịch.

⁽¹⁾ Các lĩnh vực khác bao gồm: Khách sạn xanh, Dịch vụ Ẩm thực và đồ uống, Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (Homestay), Du lịch sinh thái và Du lịch di sản.

3. Mục tiêu

Mục tiêu của cuốn sổ tay này như sau:

- Để giải thích hướng dẫn cho việc đánh giá Nhà vệ sinh công cộng theo Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh Công cộng ASEAN.
- Để giải thích các thực tiễn tốt nhất về thiết kế nhà vệ sinh công cộng và quản lý phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN, được phân loại theo các phần thẩm định khác nhau.
- Để giải thích các tiêu chuẩn cho việc chấm điểm và phân loại nhà vệ sinh công cộng theo quy định của Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN.

4. Phạm vi

Cuốn sổ tay này được sử dụng như một kim chỉ nam cho việc đánh giá Nhà vệ sinh công cộng trong khu vực ASEAN theo Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN và sẽ đóng vai trò như một tài liệu tham khảo cho việc thực hiện các tiêu chuẩn.

Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN được chia thành bốn tiêu chuẩn chính quy định về các khía cạnh khác nhau về cách một nhà vệ sinh công cộng nên được duy trì. Đó là:

- Thiết kế và Hệ thống quản lý Môi trường
- Các tiện nghi và cơ sở vật chất
- Sự sạch sẽ
- An toàn

Tiêu chuẩn này cũng tập trung vào nhà vệ sinh công cộng được sử dụng thường xuyên bởi khách du lịch tại các khu vui chơi giải trí/ địa điểm trung chuyển/ khu vực mua sắm phổ biến.

5. Thực hiện

Cuốn sổ tay này sẽ được sử dụng như một hướng dẫn trong quá trình đánh giá và trong việc thành lập APTS.

Cuốn sổ tay này sẽ được sử dụng như một hướng dẫn cho sự phù hợp và tự đánh giá dựa trên các yêu cầu về Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh Công cộng của ASEAN. Khi có sự không tuân thủ các tiêu chuẩn, cuốn cẩm nang này sẽ được tư vấn để tạo ra sự điều chỉnh, cải thiện và kế hoạch phòng ngừa.

Cẩm nang này sẽ được sử dụng như một công cụ cho thẩm định viên của các Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh Công cộng ASEAN để xác định sự phù hợp của các Nhà vệ sinh công cộng được đánh giá.

QUAN TRỌNG:

Tiêu chuẩn nhà vệ sinh công cộng APTS - bao gồm Danh mục thẩm định và các công cụ thẩm định - được coi là tự nguyện và việc quyết định có thực hiện tiêu chuẩn hay không phải được mỗi quốc gia thành viên chấp thuận và thông qua.

6. Thuật ngữ và Định nghĩa

6.1. Đi lại được

Đi lại được (nói về bệnh nhân) dùng để chỉ một người có thể đi lại, không bị giới hạn trên giường bệnh.

6.2. Tiện nghi

Các tiện nghi ở đây là tất cả phụ kiện bao gồm thùng rác, máy sấy khô tay, gương, hộp đựng giấy vệ sinh (cuộn), thùng đựng rác thải y tế, hộp đựng khăn giấy (dạng rút), sáp thơm phòng, móc treo quần áo được trang bị ở trên hoặc bên trong tường nhà vệ sinh công cộng.

6.3. Phạm vi ASEAN

Phạm vi ASEAN được hiểu ở đây là toàn bộ khu vực gồm 10 quốc gia Đông Nam Á thuộc thẩm quyền của ASEAN.

6.4. Danh mục thẩm định

Danh mục thẩm định đề cập ở đây là một tài liệu được lập ra trong giai đoạn lập kế hoạch thẩm định. Tài liệu này về cơ bản là một danh sách các mục phải được thực hiện như một phần của cuộc thẩm định. Tài liệu được sử dụng bởi các thẩm định viên trong quá trình thẩm định và được sử dụng để tổng kết tất cả các kết quả thu thập được trong quá trình thẩm định.

6.5. Dòng chảy ngược/ Xi-phông ngược

Dòng chảy ngược ở đây là dòng chảy của nước hoặc chất lỏng hoặc các chất khác vào các đường ống phân phối của nguồn cung cấp nước sạch từ bất cứ nguồn nào khác ngoài nguồn dự kiến của nó.

6.6. Khiếm thị

Khiếm thị (nói về bệnh nhân) dùng để chỉ một người không thể nhìn thấy vì chấn thương, bệnh tật, hoặc do bẩm sinh.

6.7. Thẩm định đột xuất

Thẩm định đột xuất ở đây là việc thực hiện lựa chọn thẩm định ngẫu nhiên của thẩm định viên đối với Nhà vệ sinh công cộng đã được công nhận trong năm thứ hai của chứng nhận mà không cần thông báo trước với người quản lý hoặc chủ sở hữu của nó về cuộc thẩm định. Các Thẩm định viên được công nhận của Tổ chức Chứng nhận/ Thẩm định viên thực hiện Thẩm định đột xuất bằng cách thu thập các dữ liệu liên quan cần thiết cho việc đánh giá của họ (hình ảnh của nhà vệ sinh công cộng, phỏng vấn ngẫu nhiên của người dùng về mức độ hài lòng khi sử dụng, v.v...). Nhà vệ sinh công cộng được thẩm định đột xuất được nhận định là: i)

Tuân thủ hoặc ii) Không tuân thủ. Kết quả đưa ra lần lượt là: i) Không cần thực hiện hành động nào và ii) Yêu cầu hành động khắc phục. Trong trường hợp thứ hai, chủ sở hữu/ người quản lý của nhà vệ sinh công cộng có thể yêu cầu một cuộc thăm định khác trong cùng năm mà Nhà vệ sinh công cộng đã được công nhận là không tuân thủ.

6.8. Nhật ký tác vụ khắc phục

Ngày ký tác vụ khắc phục đề cập ở đây là nhật ký ghi lại các hành động khắc phục được thực hiện để giải quyết các đề xuất được đưa ra.

6.9. Phòng vệ sinh

Gian hoặc phòng dành cho mục đích đại/ tiểu tiện bên trong nhà vệ sinh. Thường những phòng này sẽ được trang bị cửa có chốt cài để đảm bảo sự riêng tư và các tiện nghi khác. Trong đó có: bồn cầu (bồn cầu ngồi hoặc bồn cầu bệt hoặc cả hai) và/ hoặc bồn tiểu treo, giấy vệ sinh, thùng rác và các đồ dùng khác.

6.10. Sạch sẽ, Sự sạch sẽ

Sạch sẽ và sự sạch sẽ ở đây đề cập đến một môi trường xung quanh mà theo trực quan và giác quan được cảm nhận là khô ráo, không dính bụi bẩn, tạp chất, rác, chất thải, các vật phẩm nguy hiểm (vật nhọn) và không có mùi.

6.11. Làm sạch

Làm sạch ở đây là quá trình đảm bảo mọi bề mặt của nhà vệ sinh công cộng được giữ khô ráo, không dính bụi bẩn, tạp chất, rác, chất thải và các vật phẩm nguy hiểm.

6.12. Số người khuyết tật

Số người khuyết tật ở đây đề cập đến đối tượng là người khuyết tật, bao gồm và không giới hạn đối với những người bị khuyết tật về tinh thần, người khiếm thị, người nhược thị, người tàn tật nhưng vẫn có thể đi lại được, người sử dụng xe lăn, người cao tuổi.

6.13. Phụ tùng (một phần nhỏ ở trên hoặc gắn với đồ đạc hoặc thiết bị)

Phụ tùng (một phần nhỏ ở trên hoặc gắn với đồ đạc hoặc thiết bị) đề cập đến ở đây là các phụ tùng cung ứng hoặc phụ tùng thải. Phụ tùng cung ứng dùng để kiểm soát khối lượng và dòng chảy trong bồn cầu/ bồn tiểu treo/ chậu rửa gắn liền với chúng. Phụ tùng thải truyền chất thải nhà vệ sinh từ lối ra của một vật cố định (WC/ bồn tiểu treo) để kết nối với hệ thống thoát nước.

6.14. Vật cố định (một phần của thiết bị hoặc đồ đạc được cố định ở vị trí trong một tòa nhà)

Vật cố định (một phần của thiết bị hoặc đồ đạc được cố định ở vị trí trong một tòa nhà) ở đây đề cập đến một thiết bị (bồn tiểu treo, bồn cầu, chậu rửa) được vĩnh viễn hoặc tạm thời kết nối với hệ thống cấp nước trong cơ sở nhà vệ sinh công cộng và đòi hỏi phải liên tục cung cấp nước để xả nước bẩn, vật liệu thải lỏng hoặc nước thải vào hệ thống thoát nước của các nhà vệ sinh công cộng. Vật cố định mà không yêu cầu một hệ thống cung cấp nước để hoạt

động đúng, phải được chấp nhận bởi các cơ quan có thẩm quyền địa phương (bồn cầu khô (không dùng nước), bồn tiểu treo).

6.15. Cung cấp vật cố định

Cung cấp vật cố định ở đây là đường ống cung cấp nước nối vật cố định (bồn cầu/ bồn tiểu treo) đến một nhánh hoặc đường ống cung cấp nước chính.

6.16. Thẻ kiểm tra nhà vệ sinh

Thẻ kiểm tra nhà vệ sinh ở đây đề cập đến tài liệu chứa kế hoạch bảo dưỡng và giám sát nhà vệ sinh của nhà điều hành/ quản lý/ chủ sở hữu nhà vệ sinh công cộng.

6.17. Chính quyền địa phương/ cơ quan/ tổ chức liên quan

Chính quyền địa phương/ cơ quan/ tổ chức liên quan đề cập ở đây là cơ quan có thẩm quyền và chịu trách nhiệm thực thi các yêu cầu của tiêu chuẩn, quy tắc và/ hoặc các hướng dẫn và chịu trách nhiệm phê duyệt thiết bị, vật tư, quy trình và cài đặt.

6.18. Nhà vệ sinh công cộng

Nhà vệ sinh công cộng là các gian hoặc phòng được cộng đồng sử dụng cho mục đích đại/ tiểu tiện bao gồm các bồn chứa nước và/ hoặc bệ ngồi có hoặc không kết nối với đường ống thải và thiết bị xả (trường hợp bồn cầu không kết nối với đường ống thải và thiết bị xả được gọi là bồn cầu khô). Nhà vệ sinh công cộng có thể được phân loại tại các cơ sở sau:

- i) Trung tâm mua sắm, bao gồm tầng trong các tòa nhà thương mại với các cửa hàng;
- ii) Các siêu thị và chợ;
- iii) Các cơ sở ăn uống (nhà hàng, trung tâm ẩm thực, quán bar, câu lạc bộ đêm, vũ trường, nhà tắm công cộng trên bãi biển, quán rượu);
- iv) Nhà vệ sinh công cộng độc lập trên đường phố, quảng trường;
- v) Công viên;
- vi) Các điểm du lịch ở cả thành thị và nông thôn (bảo tàng, khu lăng mộ, ...);
- vii) Trạm xăng;
- viii) Hội trường triển lãm, phòng hòa nhạc, hội trường hội nghị, rạp chiếu phim;
- ix) Sân vận động;
- x) Trung tâm, câu lạc bộ cộng đồng;
- xi) Trung tâm thể thao và bể bơi công cộng;
- xii) Di sản, các khu bảo tồn, các di tích tôn giáo và các nơi thờ tự ở cả khu vực nông thôn và thành thị. ⁽²⁾

6.19. Hệ thống thoát nước mặt lưới

Hệ thống thoát nước mặt lưới đề cập ở đây đối với hệ thống đường ống, cống và mương được sử dụng để truyền nước thải từ một cơ sở (trong trường hợp này là một cơ sở vệ sinh công cộng) đến một nhà máy xử lý nước thải.

⁽²⁾ Xem lại Quy tắc Thực hành của NEA (cập nhật lần cuối năm 2010), NEA

6.20. An toàn, Sự an toàn

An toàn, Sự an toàn ở đây đề cập đến một mức độ bảo vệ thích hợp/ không tiếp xúc với những nguy cơ tiềm ẩn nguy hiểm và/ hoặc gây thương tích dù là cố ý hay không cố ý.

6.21. Bảng kiểm tra tự đánh giá

Bảng kiểm tra tự đánh giá ở đây đề chỉ một công cụ bao gồm các yêu cầu cơ bản thuộc Danh mục thẩm định. Việc biên soạn nó mang lại cho chủ sở hữu/ người quản lý và các cơ quan có liên quan biết về tình trạng của nhà vệ sinh. Danh sách này - cùng với các yêu cầu thẩm định chính thức - hình thành các tài liệu cần thiết mà phải được cung cấp cho cơ quan có liên quan trước khi chính thức tiến hành thẩm định TẠI CHỖ.

Xem phụ lục B

6.22. Nhật ký đề xuất về nhà vệ sinh

Ngày ký đề xuất về nhà vệ sinh đề cập ở đây là bản ghi lại các đề xuất thu thập được từ hộp thư góp ý đặt bên trong Nhà vệ sinh công cộng.

6.23. Khách đến nhà vệ sinh

Khách đến nhà vệ sinh là tất cả những ai lui tới và sử dụng nhà vệ sinh.

6.24. Thiết kế phổ thông (UD – Universal Design)

Thiết kế phổ thông (UD) quy hoạch môi trường kiến trúc, các sản phẩm cá nhân hay đồ đạc để đáp ứng các nhu cầu của mọi người ở mọi lứa tuổi và khả năng. Đó là việc thực hành toàn diện, thiết kế công bằng cho tất cả mọi người.

6.25. Khiếm thị (dành cho bệnh nhân)

Khiếm thị (dành cho bệnh nhân) dùng để chỉ một người mất một phần thị lực hoặc bị mù hoàn toàn.

6.26. Quản lý chất thải

Quản lý chất thải là việc thu gom, vận chuyển, xử lý hoặc tiêu hủy, quản lý và giám sát chất thải. Thuật ngữ này thường liên quan đến các vật liệu do hoạt động của con người tạo ra, và quy trình nói chung được thực hiện để giảm tác động của chúng đối với sức khỏe, môi trường hoặc tính thẩm mỹ. Quản lý chất thải là một thực tiễn khác biệt với phục hồi tài nguyên trong đó tập trung vào việc trì hoãn tỷ lệ tiêu thụ tài nguyên thiên nhiên. Quản lý chất thải xử lý tất cả vật liệu như một loại thống nhất, dù là chất rắn, chất lỏng, chất khí hoặc chất phóng xạ và cố gắng để giảm các tác động môi trường có hại của từng loại thông qua các phương pháp khác nhau.

7. Các từ viết tắt

ATPS

Kế hoạch chiến lược Du lịch ASEAN 2011-2015 (ASEAN Tourism Strategic Plan 2011-2015)

APTS	Tiêu chuẩn nhà vệ sinh công cộng (ASEAN Public Toilet Standard - hoàn thành và thông qua ngày 25 tháng 6 năm 2012)
ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (Association of South East Asian Nations)
F	Nữ (Female)
H	Người khuyết tật (Handicapped)
M	Nam (Male)
VOC	Hợp chất hữu cơ dễ bay hơi (Volatile Organic Compounds)
UD	Thiết kế phổ thông (Universal Design)
WC	Nhà vệ sinh (Water Closet)
WTO	Tổ chức nhà vệ sinh thế giới (World Toilet Organization)

8. Hướng dẫn về tiêu chuẩn

APTS thiết lập bốn tiêu chuẩn chính cần được đáp ứng ở Nhà vệ sinh công cộng để đạt được mức tiêu chuẩn được chấp nhận cho mục đích du lịch. Các tiêu chuẩn đó là:

- ✓ Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường
- ✓ Tiện nghi và cơ sở vật chất
- ✓ Sạch sẽ
- ✓ An toàn

8.1. Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường

- ❖ **Việc tìm đường:** Biển báo rõ ràng giúp thông báo có sự hiện diện của Nhà vệ sinh công cộng. Các cơ sở vệ sinh được khách lựa chọn sử dụng nhờ biển báo dễ hiểu cho từng giới tính và đối với người khuyết tật, đặt ở vị trí gần lối vào mỗi nhà vệ sinh và được hiển thị rõ ràng ở các lối đi chính. Biển báo phải dễ nhận biết (Biển hiệu nữ/ nam/ người khuyết tật có màu tối tương phản với ánh sáng, có nền phản chiếu). Xem Phụ lục A, Minh họa 1, 2, 3.
- ❖ **Tính riêng tư:** Đề cập đến việc thông qua một lối vào/ lối ra duy nhất, không có cửa và được thiết kế như một mê cung ngăn chặn tầm nhìn của người ở ngoài có thể nhìn vào nội thất bên trong. Gương, bồn cầu và các phòng vệ sinh phải được đặt cách xa tầm nhìn của lối vào/ ra. Các vách ngăn của các phòng vệ sinh phải được thiết kế với chiều dài đầy đủ nhưng không cố định sát đất (để thuận tiện cho việc làm sạch khu vực bên dưới). Xem Phụ lục A, Minh họa 4, 5, 6.
- ❖ **Kiểm soát con đường truyền các tác nhân gây bệnh:** đề cập đến việc giảm tối đa sự tiếp xúc trực tiếp (tay/ thân thể) các bề mặt (ví dụ như lối vào/ ra không cửa dạng mê cung - xem ở trên, vòi của bồn rửa tay tự động, nút xả nước, thùng rác, thiết bị đựng giấy vệ sinh dạng rút, v.v...).

- ❖ **Tỷ lệ cơ sở vật chất thích hợp:** tỷ lệ cơ sở vật chất thích hợp trong phòng vệ sinh nam và phòng vệ sinh nữ là 5:3, ví dụ 5 bồn cầu cho phòng vệ sinh nữ và 3 bồn cầu cho phòng vệ sinh nam. ⁽³⁾
- ❖ **Sự cung ứng thích hợp của nhà vệ sinh (và các địa điểm):** Nhà vệ sinh phải được cung cấp tại “các địa điểm nóng”, như là các công viên, các trạm kiểm soát nhập cảnh, các trung tâm mua sắm, các nhà ga và sân bay, các địa điểm du lịch, v.v ... - nơi mà ít nhất cũng phải lắp đặt số lượng tối thiểu các nhà vệ sinh - và ở các trung tâm thành phố ⁽⁴⁾ v.v... Điều đáng lưu ý là - giống như các hướng dẫn hiện hành ở Anh - một cơ quan địa phương phải cung cấp ít nhất:
 - Không ít hơn 1 phòng vệ sinh cho 550 phụ nữ và trẻ em gái ⁽⁵⁾.
 - Không ít hơn một phòng vệ sinh (hoặc một bồn tiểu treo) cho 1.100 nam giới.
 - Không ít hơn một phòng vệ sinh cho cả nam và nữ đối với 10.000 người khuyết tật.
 - Không ít hơn một phòng thay đồ cho cả bé trai và bé gái cho 10.000 người. Nếu không có phòng riêng biệt như trên bên trong nhà vệ sinh chính thì mẹ và bé sẽ sử dụng phòng vệ sinh của người khuyết tật - thay thế cho việc thiếu không gian trong các nhà vệ sinh thông thường. Từ đó nhà vệ sinh cho người khuyết tật được đề xuất nhân đôi số lượng cơ sở vật chất để sử dụng được cho nhiều mục đích (nơi dùng cho người khuyết tật - nơi cho trẻ bú - nơi thay đồ cho trẻ. Những khu vực đặc biệt này và các chức năng của cơ sở vật chất sử dụng cho người khuyết tật phải được thông báo một cách thích hợp ở bên ngoài hoặc nơi gần nhà vệ sinh. Các cơ sở vật chất này khi được sử dụng độc lập (không dùng chung với cơ sở vật chất cho khuyết tật) phải được trang bị đầy đủ với một bồn rửa mặt/ tay, xà phòng, hộp đựng khăn giấy dạng rút, ghế gấp để thay tã, thùng rác có cần đạp (không dùng tay) có lót túi bên trong. Xem Phụ lục A, Minh họa 7, 8, 9.
- ❖ **Cảnh quan xung quanh:** Cần bố trí đẹp nhưng không quá nhiều, dễ tiếp cận, dễ vào.
- ❖ **Nâng cao nhận thức người sử dụng:** thông qua việc giới thiệu các tài liệu giáo dục trực quan khuyến khích người sử dụng giữ gìn nhà vệ sinh sạch sẽ (không hút thuốc, tầm quan trọng của vệ sinh, sạch sẽ, ngăn nắp, v.v...). Để đảm bảo có được hành vi đúng đắn nhất, một chương trình nâng cao nhận thức trong trung hạn về hành vi có trách nhiệm phải được giới thiệu bởi các chính quyền/ cơ quan/ tổ chức địa phương.
- ❖ **Khả năng tiếp cận:** các quy định dành cho người tàn tật, người già và trẻ em. Việc áp dụng Thiết kế phổ thông vào nhà vệ sinh công cộng cần được đáp ứng theo các tiêu chuẩn, quy tắc hoặc luật đã được thông qua bởi chính quyền/ cơ quan/ tổ chức có thẩm

⁽³⁾ Phụ nữ thường mất nhiều thời gian để sử dụng nhà vệ sinh hơn và họ thường chiếm đa số số lượng lớn người sử dụng ở nhiều địa phương – Bộ quy tắc thực hiện cho Nhà vệ sinh Công cộng ở Anh quốc, Greed C.2007, <http://kb.keepbritaintidy.org/toilets/publications/code.pdf>

⁽⁴⁾ Theo bộ Quy tắc Thực hiện cho Nhà vệ sinh công cộng Anh quốc – Greed C. 2017

⁽⁵⁾ Cả Greed, Cunningham và Norton đều đồng ý rằng, sự cung ứng nhà vệ sinh dành cho phụ nữ thậm chí nên gấp 2 lần so với tiêu chuẩn của Anh. Vì vậy một phòng vệ sinh phải đáp ứng cho 250 phụ nữ và trẻ em gái, trong khi số liệu của nam giới được giữ nguyên.

quyền tại địa phương. Khi không có yêu cầu nào tồn tại, chúng tôi đề xuất các hướng dẫn chung ⁽⁶⁾ sau đây:

- Đường đi: được đáp ứng cho người dùng xe lăn mà không có người đi cùng. Đường đi này phải được mở rộng liên tục từ lề đường hoặc không gian bãi đỗ xe đến nhà vệ sinh gần nhất và được bố trí lan can. Nếu ở vị trí cao thì đường đi này phải có một đoạn dốc với lan can;
- Lối vào: Cửa ở lối vào phải có chiều rộng tối thiểu là 80 cm. Nó có thể là cửa cánh mở từ trong ra ngoài hoặc là cửa trượt;
- Phòng vệ sinh: kích thước tối thiểu của phòng vệ sinh không được nhỏ hơn 1,5 m chiều rộng và 2,2 m chiều sâu. Tay vịn ngang sẽ được cố định ở phía sau, vách ngăn tiếp giáp với bồn cầu và ở phía đối diện với bồn cầu (tay vịn thả có thể di chuyển được) cách 80 cm so với sàn nhà;
- Bồn cầu: Bồn cầu được lắp đặt trong khoảng 43 cm và 48 cm đo từ mũi bồn cầu phía trên chỗ ngồi đến mặt sàn và có nắp bồn cầu cố định dày không quá 2,54 cm trừ khi có yêu cầu khác. Khoảng cách đề xuất từ bồn cầu đến tường không quá 50 cm và tổng khoảng cách từ tường phía sau đến mũi bồn cầu là 75 cm. (Greed, 2007);
- Hộp đựng giấy vệ sinh: Hộp đựng giấy vệ sinh có thể được lắp đặt nổi hoặc âm tường liền kề bồn vệ sinh. Kích thước của hộp không được vượt quá 10 cm so với kích thước tối thiểu trong phòng vệ sinh và hộp cũng được bố trí để giấy được rút ra trong khoảng 30 cm đến mũi bồn cầu và từ 43 – 70 cm so với mặt sàn. Một thùng rác có cần đạp (không dùng tay) và thùng vệ sinh có lót túi phải được đặt bên cạnh bồn cầu, trong tầm với;
- Bồn rửa tay: Bồn rửa phải được lắp đặt càng gần bồn cầu càng tốt để cho phép người khuyết tật có thể tiếp cận nó một cách dễ dàng - do đó tránh được việc tiếp xúc vào các bề mặt khác nhau khi tay còn bẩn. Khoảng cách này không làm ảnh hưởng đến người khuyết tật khi họ di chuyển từ xe lăn đến bồn cầu. Bồn rửa tay phải được bố trí cách ít nhất 110 cm so với mũi bồn cầu và phải được gắn ở độ cao 82 cm so với mặt sàn để người sử dụng xe lăn dễ dàng sử dụng mà không bị vướng bởi bất kỳ phụ kiện hay/ và đồ đạc nào. Bồn rửa có thể đứng riêng hoặc gắn vào tường. Tất cả đường ống cấp, thoát nước phải được để khuất bất cứ lúc nào;
- Phòng vệ sinh lưu động: Những phòng vệ sinh này để phục vụ cho người khuyết tật. Kích thước tối thiểu của chúng không nhỏ hơn 90 cm đối với chiều rộng và 152,4 cm đối với chiều sâu và sẽ áp dụng cho chiều cao đầy đủ của nhà vệ sinh. Tay vịn sẽ được lắp cố định ở mỗi vách ngăn liền kề với bồn cầu, cách mặt sàn không quá 80 cm. Cửa phòng vệ sinh có chiều rộng tối thiểu 70 cm đi cùng với

⁽⁶⁾ Các tiêu chuẩn ADA 2010 (Luật người khuyết tật của Mỹ) cho thiết kế dễ tiếp cận được khuyến khích để có một kiến trúc toàn diện cho cả nhà vệ sinh của người khuyết tật và nhà vệ sinh lưu động. Cụ thể tại các phần 213.1 - 7 và 603 - 606 hoàn chỉnh tại : <http://www.ada.gov/regs2010/2010ADASTandards/2010ADASTandards.htm#pgfid-1010419>

một hộp đựng giấy vệ sinh. Một bồn rửa tay có thể được bố trí bên ngoài phòng vệ sinh. Xem phụ lục A, minh họa 10, 11, 12.

- *Khả năng tiếp cận cho trẻ em*: là sự cung ứng các thiết bị như bồn rửa tay, bồn cầu, bồn tiểu treo lắp đặt ở chiều cao của trẻ em. Khuyến khích việc có bệ ngồi dành riêng cho trẻ em. Xem Phụ lục A, Minh họa 13, 14, 15.
- *Màu sắc của gạch ốp tường trong nhà vệ sinh* nên áp dụng các màu có tương phản mạnh mẽ để đáp ứng nhu cầu của người khiếm thị.

- ❖ **Địa điểm dễ xảy ra ngập lụt, có mạch nước ngầm dưới thấp, gần nơi trữ nước**: tại các khu vực (nông thôn hay thành thị) có đặc điểm có mạch nước ngầm dưới thấp, chịu lũ lụt thường xuyên và/ hoặc gần nơi trữ nước như ao, hồ, sông, suối... thì việc xây dựng và sử dụng nhà vệ sinh khô sinh học được khuyến khích để tránh ô nhiễm nguồn nước ngọt và biển.
- ❖ **Các khu bảo tồn di sản và/ hoặc khu bảo tồn dự trữ thiên nhiên**: nhà vệ sinh công cộng đặt tại các khu vực này phải đáp ứng được những yêu cầu cơ bản để thông qua được thẩm định.

Tiêu chuẩn Hệ thống quản lý môi trường trong nhà vệ sinh công cộng đề cập chung cho sự tồn tại của quản lý chất thải và xử lý nước ⁽⁷⁾ trong các nhà vệ sinh được thẩm định, đã được phê duyệt và đi vào sử dụng bởi chính quyền/ cơ quan/ tổ chức địa phương.

Trong danh sách thẩm định, tiêu chuẩn hệ thống quản lý môi trường đề cập cụ thể đến các khía cạnh sau:

- ❖ **Quản lý chất thải và xử lý nước thích hợp**: Cơ sở nhà vệ sinh công cộng phải áp dụng các hệ thống quản lý chất thải và xử lý nước phù hợp, đã được chấp thuận bởi chính quyền/ cơ quan/ tổ chức địa phương
- ❖ **Các cân nhắc cho nguồn lực và sử dụng nước tiết kiệm**: các nhà vệ sinh công cộng nên xem xét việc áp dụng các biện pháp tiết kiệm nước, ví dụ: sử dụng vòi nước cảm ứng hoặc vòi nước và hệ thống xả tự động ngắt cơ học; dòng nước chảy vừa phải mỗi lần sử dụng, cung cấp hộp đựng xà phòng cảm biến tự động (một lượng chính xác để giảm thiểu việc sử dụng quá nhiều nước) và máy sấy tay cảm biến tự động. Phụ lục A, Minh họa 16, 17, 18
- ❖ **Bảo vệ thích hợp nguồn cung cấp nước sạch**: các đường cung cấp và các phụ tùng của tất cả các vật cố định phải được cài đặt để ngăn bị chảy ngược.
- ❖ **Quản lý nước thải thích hợp**: Nhà vệ sinh công cộng phải được kết nối với hệ thống cống thoát nước dạng mặt lưới. Trong trường hợp không kết nối được với hệ thống cống, việc sử dụng các nhà máy xử lý thứ cấp cần được xem xét (để việc xử lý nước thải đạt tiêu chuẩn cao hơn so với bể tự hoại cơ bản thông thường) theo quy định của địa phương cho việc xả và quản lý nước xám và nước đen. Các hệ thống khác cũng được cân nhắc như hệ thống nhà vệ sinh khô và ủ phân sinh học; tuy nhiên, trong những trường hợp này, loại hình hệ thống và phương pháp quản lý chất thải theo kết quả nên

⁽⁷⁾ Phạm vi của thẩm định bao gồm sự kết nối của nguồn cung cấp nước và xử lý nước thải với các thiết bị của nhà vệ sinh công cộng được thẩm định.

được xác định/ chịu ảnh hưởng bởi các đặc điểm địa điểm và được điều chỉnh theo các hướng dẫn hiện hành của địa phương về việc loại bỏ và xử lý chất thải.

- ❖ **Quản lý thích hợp chất thải tại cơ sở vệ sinh:** Nhân viên làm sạch phải được tập huấn cách xử lý an toàn chất thải (có khả năng gây độc hại) thu được trong nhà vệ sinh đến trạm thu gom rác thải hiện có.
- ❖ **Sử dụng ánh sáng tự nhiên:** Nhà vệ sinh công cộng phải tận dụng được nguồn ánh sáng tự nhiên. Nhà vệ sinh công cộng thân thiện với ánh sáng môi trường thực chất là giảm thiểu việc sử dụng năng lượng.
- ❖ **Sử dụng và xử lý đúng cách các chất tẩy rửa:** Nhân viên làm sạch phải được tập huấn việc sử dụng đúng cách các chất tẩy rửa và thiết bị làm sạch cho các vật liệu khác nhau và khi kết thúc quy trình làm sạch trong nhà vệ sinh.
- ❖ **Sử dụng sản phẩm làm sạch thân thiện với môi trường ⁽⁸⁾:** Nhà cung cấp dịch vụ vệ sinh nên khuyến khích việc sử dụng các sản phẩm làm sạch giảm nhẹ tác động đối với môi trường. Chúng sẽ được sử dụng phù hợp theo khuyến cáo của nhà sản xuất về tỷ lệ pha loãng, cách áp dụng và xử lý an toàn. Các chất làm sạch phải không độc hại và không chứa chất độc. Cuối cùng, chúng phải tuân thủ các quy định về môi trường và quy định về an toàn tại địa phương.
- ❖ **Các nhà cung cấp dịch vụ làm sạch thích hợp:** Các hiệp hội, tập đoàn, doanh nghiệp, các công ty quản lý cơ sở v.v... phải tuân thủ các tiêu chuẩn bảo vệ môi trường và tiêu chuẩn an toàn tại địa phương. Đồng thời, cần phải thực hiện một chương trình chứng nhận của chính phủ chỉ cho phép các nhà cung cấp dịch vụ làm sạch được công nhận được phép thực hiện hoạt động này.

8.2. Tiện nghi và cơ sở vật chất

Các tiện nghi và cơ sở vật chất trong nhà vệ sinh công cộng đề cập chung cho việc cung cấp các phụ tùng, đồ đạc và đồ tiện nghi.

- ❖ **Phụ tùng:** Các đường cung cấp và phụ tùng cho tất cả ống nước phải được lắp đặt để ngăn chặn chảy ngược.
- ❖ **Các vật cố định:**
 - Các vật cố định phải được lắp đặt theo cách mà tạo thuận lợi cho việc làm sạch và sửa chữa, theo sự bố trí hợp lý với các bức tường liền kề.
 - Các vật cố định phải không có khiếm khuyết, bề mặt nhẵn, không có lỗ và không có dấu hiệu bong tróc - nơi mà bụi bẩn dễ dàng tích lũy và khó lau chùi.

⁽⁸⁾ Các sản phẩm làm sạch thân thiện với môi trường không được chứa bất kỳ dư lượng chất độc hại nào (các chất gây ung thư, dị ứng, teratogen); các sản phẩm này 90% trở lên là sản phẩm thủy phân sinh học; thuộc về một số chương trình nhân xanh (theo quy định của địa phương); có nồng độ VOCs và phốt-phát thấp; được làm từ 30% vật liệu tái chế; có chứng nhận quy trình ISO 14001; vượt qua các bài kiểm tra trong phòng thí nghiệm có liên quan bởi cơ quan xét nghiệm được địa phương công nhận; có nồng độ PH không vượt quá 11 - Hướng dẫn cho việc thiết kế và bảo dưỡng tốt hơn cho nhà vệ sinh công cộng 2013, Hiệp hội nhà vệ sinh Sing-ga-po.

- Các vật cố định trong nhà vệ sinh công cộng phải đảm bảo độ bền và chất lượng cao đáp ứng nhu cầu sử dụng dự kiến ở mức cao nhất và phải tuân thủ các tiêu chuẩn ngành có liên quan đã được chấp thuận bởi chính quyền/ cơ quan/ tổ chức địa phương.
 - Các vật cố định trong nhà vệ sinh công cộng phải được kết nối với cống thoát nước bằng bu lông hoặc ốc vít chống gỉ; các mẫu nối phải được bịt kín bởi các vòng đệm, mặt bích cao su để liên kết các vật cố định hoặc cho việc điều chỉnh ghép nối; các mẫu nối hình thành tại những nơi vật cố định tiếp xúc với tường hoặc sàn phải được bịt kín.
 - Các vật cố định chính trong nhà vệ sinh công cộng bao gồm bồn tiểu treo, bồn cầu và bồn rửa tay. Khoảng cách từ trung tâm các vật cố định này đến tường bên, vách ngăn, bề mặt chậu rửa, và các vật cản khác tối thiểu là 45 cm; hoặc khoảng cách từ trung tâm vật cố định này đến trung tâm vật cố định khác tối thiểu là 90 cm. Phải có ít nhất 90 cm khoảng trống trước bồn cầu, bồn tiểu treo và bồn rửa tay tới tường, nhà vệ sinh, đồ đạc khác hoặc cửa phòng vệ sinh.
- ❖ Các phòng vệ sinh có chứa bồn cầu phải có độ rộng tối thiểu là 90 cm và độ sâu tối thiểu là 152.4 cm, đủ chỗ cho cửa mở (xem phần 1, kích thước phòng vệ sinh thích hợp đối với phòng vệ sinh và phòng vệ sinh lưu động, cho người khuyết tật không đi lại được và người khuyết tật đi lại được). Mọi phòng vệ sinh phải có khóa hoặc chốt cửa để đảm bảo quyền riêng tư. Mặc dù khóa hoặc chốt cửa chỉ có ở phía bên trong phòng vệ sinh, nhưng cũng cần phải có chìa khóa mở được từ bên ngoài khi được phép trong trường hợp khẩn cấp. Cửa và vách ngăn phòng vệ sinh phải được lắp đặt vừa khít không có kẽ hở và không có chân đế dễ dàng làm sạch phía dưới. Các vách ngăn của phòng vệ sinh phải có độ dài tối thiểu là 2 m trên mặt sàn đảm bảo cho quyền riêng tư và thoải mái.

❖ **Bồn tiểu treo**

Các bồn tiểu treo nên được trang bị với một van xả và thiết bị xả tự động để cho phép xả nước sau khi sử dụng. Việc sử dụng bồn tiểu treo hiện đại được khuyến khích, đặc biệt là cho các cơ sở mới vì chúng cho phép xả kép (tối thiểu 3,4 lít đến tối đa 6 lít) do đó ít lãng phí nước⁹. Các phụ tùng của bồn tiểu treo tốt nhất nên được che khuất để tránh phá hoại và hỗ trợ bảo dưỡng dễ dàng. Các bồn tiểu treo được treo riêng từng khối trên mặt tường vệ sinh; Chúng phải có chiều rộng hơn 30 cm và mép của các bồn tiểu treo phải nhô ra cách mặt tường tối thiểu 30 cm. Các bồn tiểu treo phải được cách các tấm ngăn tối thiểu 30 cm x 80 cm; Các tấm ngăn này phải được treo ở độ dài đầy đủ - nhưng không chạm sàn - để cho phép đảm bảo quyền riêng tư thích hợp và cho việc làm sạch khu vực phía dưới chúng. Bồn tiểu treo bao gồm hệ thống lọc nước có thể được xem xét để sử dụng cho đàn ông Hồi giáo, được trang bị sẵn một thùng rác có lót bên trong (loại có cần đạp chân) trong khu vực lân cận gần đó (Xem Phụ lục A, minh họa 19). Trong trường hợp có hai hoặc nhiều hơn hai bồn tiểu được lắp đặt thì một bồn tiểu nên được dành cho trẻ em và được treo ở độ cao phù hợp với trẻ.

⁹ Các bồn cầu và bồn tiểu treo không dùng nước có thể được lắp đặt theo hướng dẫn lắp đặt của nhà sản xuất, các yêu cầu bảo dưỡng và với sự chấp thuận của chính quyền/ cơ quan/ tổ chức địa phương.

❖ **Bồn cầu**

Bồn cầu phải được trang bị van xả và thiết bị xả nước tự động để cho phép xả nước sau khi sử dụng.

Việc sử dụng bồn cầu hiện đại, nhất là cho các cơ sở mới được khuyến khích vì chúng cho phép xả kép (tối thiểu 3,4 lít đến tối đa 6 lít) do đó ít lãng phí nước⁽¹⁰⁾. Bồn cầu phải được gắn trên tường (không có chân đế tiện cho việc lau chùi) và phải được trang bị cùng với một vòi xịt vệ sinh trong mỗi phòng. Khi hai hoặc nhiều bồn cầu được lắp đặt, bồn cầu bệt với bồn rửa hợp nhất được cân nhắc sử dụng để giảm thiểu việc làm ướt sàn. Trong trường hợp bắt buộc phải sử dụng bồn cầu xôm thì chỉ đề xuất một cái được lắp đặt trong cơ sở và đặt ở vị trí xa nhất với cửa ra vào; nó phải được trang bị ống nước và vòi phun (thay vì bồn rửa với xô để tránh làm ướt sàn quá nhiều) và một thanh vịn. Các phòng vệ sinh phải được xây dựng và lắp đặt sao cho ngăn được nước tràn ra ngoài (sau các hoạt động làm sạch, làm sạch) và sàn phòng vệ sinh phải được chia độ thích hợp để hướng gần các rãnh nước để thu thập nước dư thừa. Việc có bồn cầu xôm trong nhà vệ sinh được khuyến khích phải có thông báo. Khi hai hoặc nhiều bồn cầu được lắp đặt, một trong số chúng nên được dành riêng cho trẻ em và treo ở độ cao phù hợp cho trẻ sử dụng. Nhà vệ sinh nam cũng được khuyến khích sử dụng bệ ngồi hình móng ngựa để giảm tối đa tiếp xúc cơ thể với bồn cầu do đó giảm thiểu nguy cơ lây truyền bệnh. Phụ lục A, minh họa 22, 23, 24.

❖ **Bồn rửa tay**

Bồn rửa tay phải có kích thước thích hợp cho rửa tay và các hoạt động khác (rửa mặt, chải đầu...) và cũng đảm bảo không bắn nước ra xung quanh bề mặt bàn rửa, bắn nước vào người khác và mặt sàn. Bồn rửa tay phải được đặt trong và âm bàn rửa. Bàn rửa phải được trang bị mép viền chống bắn nước. Tất cả bồn rửa tay phải có vòi nước tự động ngắt để tiết kiệm nước. Vòi kích hoạt cảm biến có thể được xem xét sử dụng để tối đa hóa vệ sinh; áp suất nước, vòi nước cùng vị trí bàn rửa và hướng dòng chảy nên được thiết kế để giảm thiểu nước bắn. Trường hợp có từ hai bồn rửa trở lên, ít nhất một bồn nên treo ở tầm với của trẻ em. Tại các địa điểm công cộng phải có một khu vực rửa tay nằm ngay bên ngoài nhà vệ sinh.

❖ **Đồ tiện nghi**

Đối với nhà vệ sinh công cộng các đồ dùng tiện nghi được đề cập đến theo các khía cạnh sau:

▪ **Sự cung cấp thích hợp các thiết bị và phụ kiện:**

- + Thùng rác (dùng cần đạp chân) có lót
- + Thùng rác y tế (dùng cần đạp chân) có lót
- + Máy sấy tay hoặc hộp đựng khăn giấy
- + Hộp đựng dung dịch khử trùng trong mỗi phòng vệ sinh và bồn tiểu treo
- + Xô rác (đối với khăn giấy đã qua sử dụng)
- + Thiết bị xử lý thiết bị y tế sắc nhọn

⁽¹⁰⁾ Các bồn cầu và bồn tiểu treo không dùng nước có thể được lắp đặt theo hướng dẫn lắp đặt của nhà sản xuất, các yêu cầu bảo dưỡng và với sự chấp thuận của chính quyền/ cơ quan/ tổ chức địa phương.

- + Bàn chải cọ nhà vệ sinh
- + Hộp đựng xà phòng
- + Hộp đựng giấy vệ sinh/ khăn giấy cỡ đại
- + Bệ ngồi bồn cầu
- + Vòi xả (trang bị với ống nước và vòi phun trong ít nhất 1 phòng vệ sinh ở mỗi nhà vệ sinh công cộng của nam và nữ). Các công dưới sàn phải được cung cấp trong phòng vệ sinh; Sàn vệ sinh phải được chia độ đúng sao cho hướng về phía cống sàn. Các khu vực rửa được trang bị phải có biển báo trên cửa phòng vệ sinh để có cơ sở nhận biết và nên ở gần khu vực cầu nguyện (Xem phụ lục A, Minh họa 20, 21).
- + Ống nước (Trong ít nhất một phòng vệ sinh)
- + Gương
- + Móc treo quần áo (bền, đủ chắc để giữ tối thiểu 7 kg) được đặt ở mặt sau cánh cửa mỗi phòng vệ sinh
- + Bồn giặt giẻ lau được sử dụng cho nhân viên làm sạch và bảo dưỡng để làm sạch và được đặt một cách vệ sinh trong một phòng riêng biệt, nằm gần nhất có thể với cơ sở nhà vệ sinh công cộng. Khu vực này cũng nên có không gian để cất giữ đồ dùng vệ sinh, thiết bị làm sạch và chất làm sạch/ vật liệu được sử dụng để làm sạch và khử trùng nhà vệ sinh (cung cấp bảo quản an toàn cho các chất độc hại, tức ví dụ như hóa chất làm sạch)
- + Chất khử trùng cho bồn cầu và bồn tiểu treo (Dạng viên, dạng lỏng, không được nối với nguồn nước của thiết bị để tránh ô nhiễm nước)
- + Trường hợp có ổ cắm điện thì phải được đảm bảo lắp đặt trên tường nhà vệ sinh, cách mặt đất tối thiểu 2 m
- **Cung cấp tiện nghi tùy chọn như:**
 - + Khu vực rửa (vòi sen, chậu) bên ngoài nhà vệ sinh công cộng phục vụ ở các bãi biển và các chợ đồ tươi.
 - + Bàn hoặc băng ghế để thay tã, bệ ngồi trẻ em, đặt tại các điểm vệ sinh thường xuyên được các gia đình sử dụng.
 - + Các máy phân phối giấy vệ sinh đặt ngay bên ngoài cơ sở nhà vệ sinh

8.3. Sạch sẽ

Tiêu chuẩn Sạch sẽ trong Nhà vệ sinh nói chung liên quan đến tất cả các yếu tố trong Nhà vệ sinh công cộng (bao gồm cơ sở vật chất, phòng vệ sinh, phụ kiện, tường và sàn nhà) phải luôn được giữ sạch sẽ và khô ráo và không có khu vực bẩn bị che giấu (góc phòng, khu vực phía sau bồn cầu/ bồn tiểu treo, dưới bồn rửa...). Các tiêu chuẩn này cũng đề cập đến việc giữ gìn và duy trì tốt các cơ sở Nhà vệ sinh công cộng nói chung.

Trong danh mục thẩm định, tiêu chuẩn sạch sẽ đề cập cụ thể đến các khía cạnh sau:

- ❖ **Chất lượng không khí:** bằng việc duy trì lưu thông tốt, kiểm soát độ ẩm, nhiệt độ phòng và làm mát không khí
- ❖ **Hệ thống thông gió phù hợp:** để đảm bảo không có mùi hôi, giữ cho bầu không khí khô ráo và duy trì nhiệt độ thích hợp bên trong những cơ sở nhà vệ sinh.
- ❖ **Chất lượng nước:** bằng việc duy trì nước không màu, không mùi và không có vi khuẩn.
- ❖ **Loại và trình tự làm sạch (hàng ngày/ định kỳ/ chuyên sâu):** cho phép khử trùng thường xuyên cơ sở vệ sinh.
 - Làm sạch hàng ngày: được chia thành làm sạch tại chỗ⁽¹¹⁾ và làm sạch toàn diện⁽¹²⁾
 - Làm sạch định kỳ: được thực hiện theo một lịch trình cố định để làm sạch các vết ố lâu ngày và các khu vực khó tiếp cận (nơi bị nước đọng, trần nhà hoặc quạt)
 - Làm sạch chuyên sâu: giải quyết các vấn đề về mùi và vết ố bản lâu ngày mà không thể gỡ bỏ bằng quy trình làm sạch hàng ngày và làm sạch định kỳ (thực hiện trung bình mỗi tháng một lần)⁽¹³⁾.
- ❖ **Làm sạch theo kế hoạch:** quy định chi tiết thời gian và tần số làm sạch⁽¹⁴⁾ (hàng ngày/ tuần/ chuyên sâu): cho phép giữ cho các thiết bị vệ sinh trong tình trạng an toàn, khô ráo và vô trùng tại mọi thời điểm. Thẻ kiểm tra đặt trong khu vực nhà vệ sinh được treo trên các bức tường nội bộ để ghi lại, theo dõi và giám sát việc bảo dưỡng làm sạch hàng ngày và sẵn sàng để kiểm tra.
- ❖ **Đào tạo chuyên ngành cho nhân viên làm sạch và bảo dưỡng:** nhân viên làm sạch nên được đào tạo chuyên nghiệp và chứng nhận bởi các nhà cung cấp đào tạo được quốc gia công nhận để thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ của họ. Người giám sát phải được đào tạo với các kỹ năng cần thiết để kiểm tra và giám sát mức độ sạch sẽ và chức năng của cơ sở nhà vệ sinh.
- ❖ **Hộp thư góp ý:** đặt bên trong nhà vệ sinh công cộng để thu thập ý kiến của khách hàng để cải thiện và được theo dõi, thực hiện bởi các tổ chức chịu trách nhiệm về nhà vệ sinh công cộng.
- ❖ **Bảo dưỡng tổng quát:** bao gồm việc thay thế các thiết bị hỏng và thực hiện sửa chữa nhỏ; báo cáo về hệ thống các sự cố/ các mặt bị lỗi trong cơ sở nhà vệ sinh.
- ❖ **Thời gian mở cửa và đóng nhà vệ sinh:** phù hợp với nhu cầu và hoạt động của mô hình địa phương. Đối với Nhà vệ sinh công cộng có thời gian mở và đóng cửa, khuyến khích hiển thị rõ ràng ở lối vào bên trong những cơ sở vệ sinh.

⁽¹¹⁾ Làm sạch TẠI CHỖ nhằm làm sạch các khu vực bản (thường được thực hiện hơn một lần mỗi ngày - tùy thuộc vào hoàn cảnh) trong khi đó làm sạch toàn diện là làm sạch toàn bộ nhà vệ sinh (thường được thực hiện mỗi ngày một lần).

⁽¹²⁾ Chu trình làm sạch kỹ lưỡng như sau: 1. Hiển thị biển báo an toàn - kiểm tra khuyết tật; 2. Thay thế vật tư; 3) Vệ sinh các điểm (sàn); 4) Vệ sinh bồn cầu và bồn tiểu treo; 5) Vệ sinh hộp đựng giấy vệ sinh, hộp đựng khăn giấy hoặc máy sấy tay, bề mặt bồn rửa, gương, bồn rửa và hộp đựng xà phòng; 6) Loại bỏ rác trong thùng rác thường, thùng rác y tế và quét sàn; 7) Lau sàn; 8) Kiểm tra cuối cùng và loại bỏ biển báo an toàn – theo Cao đẳng Nhà vệ sinh Thế giới - Khóa đào tạo chuyên gia nhà vệ sinh WTC 2006.

⁽¹³⁾ Theo Cao đẳng Nhà vệ sinh Thế giới - Khóa đào tạo chuyên gia nhà vệ sinh WTC 2006

⁽¹⁴⁾ Thời gian và tần suất làm sạch cần được xác định bởi số lượng khách vào nhà vệ sinh. Nói chung, việc làm sạch sẽ được thực hiện thường xuyên hơn trong giờ cao điểm.

❖ **Thông gió phù hợp** là một trong những yêu cầu cao nhất đối với một nhà vệ sinh được giữ gìn tốt, khô ráo, không mùi, vệ sinh. Khu vực ASEAN là nơi mà nhiều quốc gia có thời tiết nhiệt đới với độ ẩm cao. Độ ẩm làm hình thành nấm mốc và sự phát triển này giải phóng các bào tử độc hại và VOCs dẫn đến các hiệu ứng không mong muốn⁽¹⁵⁾. Thông gió hiệu quả của cơ sở nhà vệ sinh phải cho phép không khí tái chế được giải tán nhanh chóng ngoài trời mà không gây phiền toái cho các cơ sở lân cận. Thông gió có thể là tự nhiên hoặc cơ học hoặc cả hai:

- Thông gió tự nhiên: thông gió tự nhiên là thông qua cửa sổ, cửa ra vào, cửa chớp hoặc các khe hở khác để ngoài trời. Cơ chế khe hở như vậy nên được tiếp cận và kiểm soát bởi các chủ sở hữu tòa nhà. Tỷ lệ lưu thông không khí nên có 5 không khí lưu thông/ giờ.
- Hệ thống thông gió cơ học: Thông gió cơ học (thông qua hệ thống quạt hoặc ống thông gió) phải cho phép tỷ lệ lưu thông không khí tối thiểu 15 không khí lưu thông/ giờ. Lưới thoát khí cấp thấp trong phòng vệ sinh gần bồn cầu cho phép loại bỏ nhanh chóng không khí hôi.

Khí thải ra ngoài trời phải cách ít nhất 2 m so với mặt đất và ít nhất 5 m từ bất kỳ cửa nào (cửa ra vào, cửa sổ, cửa hút gió...) vào trong tòa nhà để tránh cho nó trở lại. Không khí thay thế được đưa ra trực tiếp từ ngoài trời hoặc từ các khu vực có liên hệ điều kiện / thông gió cố định liên tục, thông qua các lỗ (tức là cửa ra vào) và tốt hơn ở mức sàn để tạo điều kiện cho sàn nhà vệ sinh khô ráo.

8.4. An toàn

Tiêu chuẩn an toàn đề cập chung trong nhà vệ sinh công cộng để đảm bảo rằng các du khách, các nhà điều hành và nhân viên vệ sinh sử dụng và đi ra/ đi vào an toàn khi đến và rời khỏi cơ sở nhà vệ sinh. An toàn tại cơ sở vệ sinh công cộng cũng bao gồm các biện pháp để ngăn chặn các hành vi phá hoại đối với các nhà vệ sinh và sự xuất hiện của các hoạt động chống đối xã hội / tội phạm tại các cơ sở của họ. Việc lựa chọn một vị trí nhà vệ sinh công cộng thích hợp là cần thiết, vì lựa chọn nơi an toàn sẽ ngăn cản việc hình thành các hoạt động trái pháp luật.

Trong danh mục thẩm định, tiêu chuẩn an toàn đề cập cụ thể đến các khía cạnh sau:

- ❖ **Để khuất hệ thống cấp nước và thoát nước nội bộ:** cần che khuất các đường cấp nước và thoát nước kết nối với nhà vệ sinh và lưu vực để bảo vệ chúng khỏi các hành vi phá hoại.
- ❖ **Khóa cơ sở vật chất nhà vệ sinh:** dành cho các Nhà vệ sinh công cộng có thời gian mở và đóng cửa (ví dụ như ở một số điểm thu hút du lịch hoặc trong các trung tâm mua sắm...), khuyến khích rằng các cửa sổ và lối vào của Nhà vệ sinh Công cộng nên được khóa trong thời gian không hoạt động.
- ❖ **Giám sát tuần tra:** trong công viên khu vực tuần tra an ninh nên được mở rộng đến các nhà vệ sinh công cộng.

⁽¹⁵⁾ Trong số này: kích ứng mắt, nhức đầu, ho, đau họng, buồn nôn và ói mửa

- ❖ **Ánh sáng thích hợp:** Trong quá trình hoạt động, Nhà vệ sinh công cộng phải cung cấp các điều kiện ánh sáng sau:
 - Chiếu sáng trong nhà vệ sinh: phải được cung cấp mọi lúc (trong thời gian hoạt động) khi ánh sáng tự nhiên không có sẵn và phải đủ sáng để chiếu sáng các lối vào, lối ra, khu vực rửa, không gian phòng vệ sinh và bồn tiểu treo và không gian công cộng có thể tiếp cận. Ánh sáng hướng tới việc ngăn chặn phá hoại và phát hiện các khu vực bị che giấu.
 - Chiếu sáng bên ngoài nhà vệ sinh: phải được cung cấp mọi lúc (trong thời gian hoạt động) khi ánh sáng tự nhiên không có sẵn và phải đủ sáng để chiếu sáng các lối vào, lối ra, lối đi, đường, khu vực đỗ xe, và các không gian mở khác nơi tiếp cận với nhà vệ sinh công cộng là bắt buộc. Ánh sáng hướng tới việc ngăn chặn phá hoại và phát hiện các khu vực bị che giấu. Nó cũng giúp ngăn chặn các tai nạn xảy ra do ngã.
 - Chiếu sáng khẩn cấp: các thiết bị chiếu sáng khẩn cấp phải được cung cấp để đảm bảo lối thoát hiểm an toàn ra khỏi nhà vệ sinh.
- ❖ **Ánh sáng chung:** nhà vệ sinh phải được cung cấp (trong giờ hoạt động) với ánh sáng màu ấm cho cả khu vực chung và khu vực bồn rửa; màu sắc ấm giúp tạo ra một môi trường thân thiện, tạo điều kiện chu đáo hơn cho hành vi của người dùng.
- ❖ **Ánh sáng lý tưởng** phải kết hợp giữa nguồn ánh sáng tự nhiên và nguồn ánh sáng nhân tạo
 - Ánh sáng tự nhiên: khi sử dụng ánh sáng tự nhiên, các tiêu chuẩn áp dụng quốc gia phải được chấp nhận.
 - Ánh sáng nhân tạo: khi không có tiêu chuẩn địa phương, khi sử dụng ánh sáng nhân tạo, độ chiếu sáng trung bình phải nằm trong khoảng 100 - 300 lux so với diện tích phòng để cho phép làm sạch, sử dụng đúng cách và an toàn.
- ❖ **Vật liệu:** Nhà vệ sinh công cộng phải được cung cấp các vật liệu bền do dự kiến sử dụng cao:
 - Về nội thất: tất cả các đồ đạc, phụ tùng, đường ống, van, phụ kiện phải bền vì chúng sẽ phải chịu được ảnh hưởng của thời tiết, việc sử dụng mạnh, phá hoại, làm sạch mạnh và tương tự. Sử dụng vật liệu chống vết, vẽ bậy tốt nhất. Sàn nhà phải được làm bằng các bề mặt không thấm nước, chống trượt (ví dụ: đá, gạch men, đá granit tổng hợp với lớp phủ nano và các bề mặt bền khác); tường phải được ốp bằng vật liệu có bề mặt bền (gạch men, khối thủy tinh, đá tự nhiên và các bề mặt bền khác).
 - Về ngoại thất: bề mặt bên ngoài nên được phủ hoặc xây dựng bằng vật liệu với độ bền cao, chống vết, vẽ bậy lên bất cứ nơi nào có thể. Không nên có những dấu hiệu của rạn nứt / khiếm khuyết về cấu trúc.
- ❖ **Làm sạch an toàn:** Người điều hành và nhân viên vệ sinh trong Nhà vệ sinh công cộng nên áp dụng đúng cách sử dụng cả hóa chất và thiết bị làm sạch. Nhân viên vệ sinh nên được cung cấp bảo hiểm thích hợp theo yêu cầu của địa phương.

- ❖ **Thiết bị giám sát CCTV:** Các thiết bị giám sát CCTV phải được cung cấp bên ngoài lối vào của các cơ sở nhà vệ sinh công cộng ở các khu vực có lưu lượng giao thông cao (các nhà ga, sân bay, ga tàu điện ngầm ...).

9. Hướng dẫn về thẩm định

9.1. Các tiêu chuẩn về thẩm định được sử dụng như thế nào trong công tác đánh giá Nhà vệ sinh công cộng

Bốn tiêu chuẩn chính được thành lập trong APTS thể hiện **bốn lĩnh vực** có thể kiểm soát trong Danh mục thẩm định:

- 1) Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường;
- 2) Tiện nghi & cơ sở vật chất
- 3) Sạch sẽ
- 4) An toàn

Các tiêu chuẩn chính đã được chia thành 82 yêu cầu, mỗi yêu cầu lại có sự chấm điểm. Các yêu cầu đã được phân bố trong bốn phần của Danh mục thẩm định, cụ thể như sau:

- Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường: 19 yêu cầu
- Tiện nghi và cơ sở vật chất: 20 yêu cầu
- Sạch sẽ: 28 yêu cầu
- An toàn: 15 yêu cầu

9.2. Phương pháp đánh giá thẩm định

Tùy thuộc vào số lượng yêu cầu đã đạt được trong quá trình thẩm định và tổng số điểm tổng kết, Nhà vệ sinh Công cộng có thể vượt qua hoặc không vượt qua thẩm định.

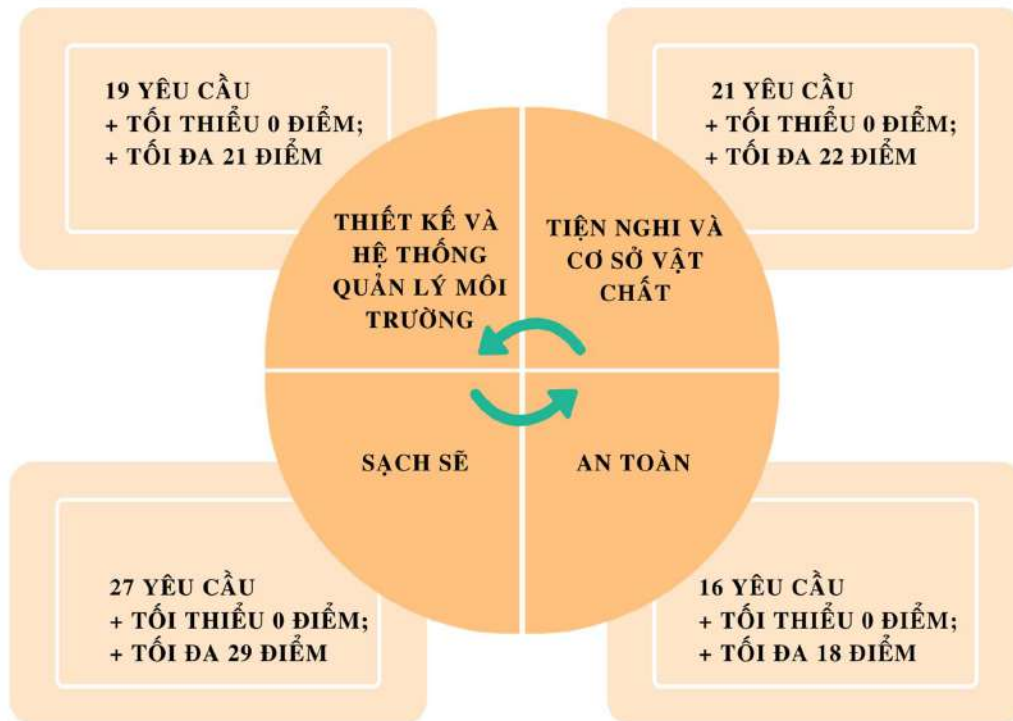
Các Thẩm định viên được bổ nhiệm được cung cấp tài liệu Danh sách mục thẩm định (xem Phụ lục B) chứa bốn tiêu chuẩn chính cùng với 82 yêu cầu tương ứng. Trong quá trình thẩm định một nhà vệ sinh công cộng, thẩm định viên sẽ ghi vào cột tương ứng cho dù một yêu cầu được đáp ứng hay không được đáp ứng bằng cách áp dụng một số điểm tích cực (1 hoặc 2 = PHÙ HỢP) hoặc một số điểm tiêu cực (0 = KHÔNG PHÙ HỢP) tương ứng.

QUAN TRỌNG:

1) Thẩm định “2” (thay vì “1”) cho phù hợp trong các mục cuối cùng của mỗi phần của tài liệu Danh mục thẩm định (xem Phụ lục B).

Điểm số tối đa đạt được trong quá trình thẩm định là 90 điểm, tối thiểu là 0 điểm. Tổng số điểm tối đa cho mỗi phần sẽ cho 90, điểm số tối thiểu 0. Số điểm đã được phân bố trong bốn phần của Danh mục Thẩm định như dưới đây:

- Thiết kế và Hệ thống Quản lý Môi trường: **tối thiểu 0 điểm; tối đa 21 điểm**
- Tiện nghi và Cơ sở vật chất: **tối thiểu 0 điểm; tối đa 22 điểm**
- Mục Sạch sẽ: **tối thiểu 0 điểm; tối đa 29 điểm**
- Mục an toàn: **tối thiểu 0 điểm; tối đa 18 điểm**



Nhà vệ sinh công cộng vượt qua kỳ thẩm định khi đạt 70% (và trên) tổng số điểm, nghĩa là 63 điểm (70% số 90):

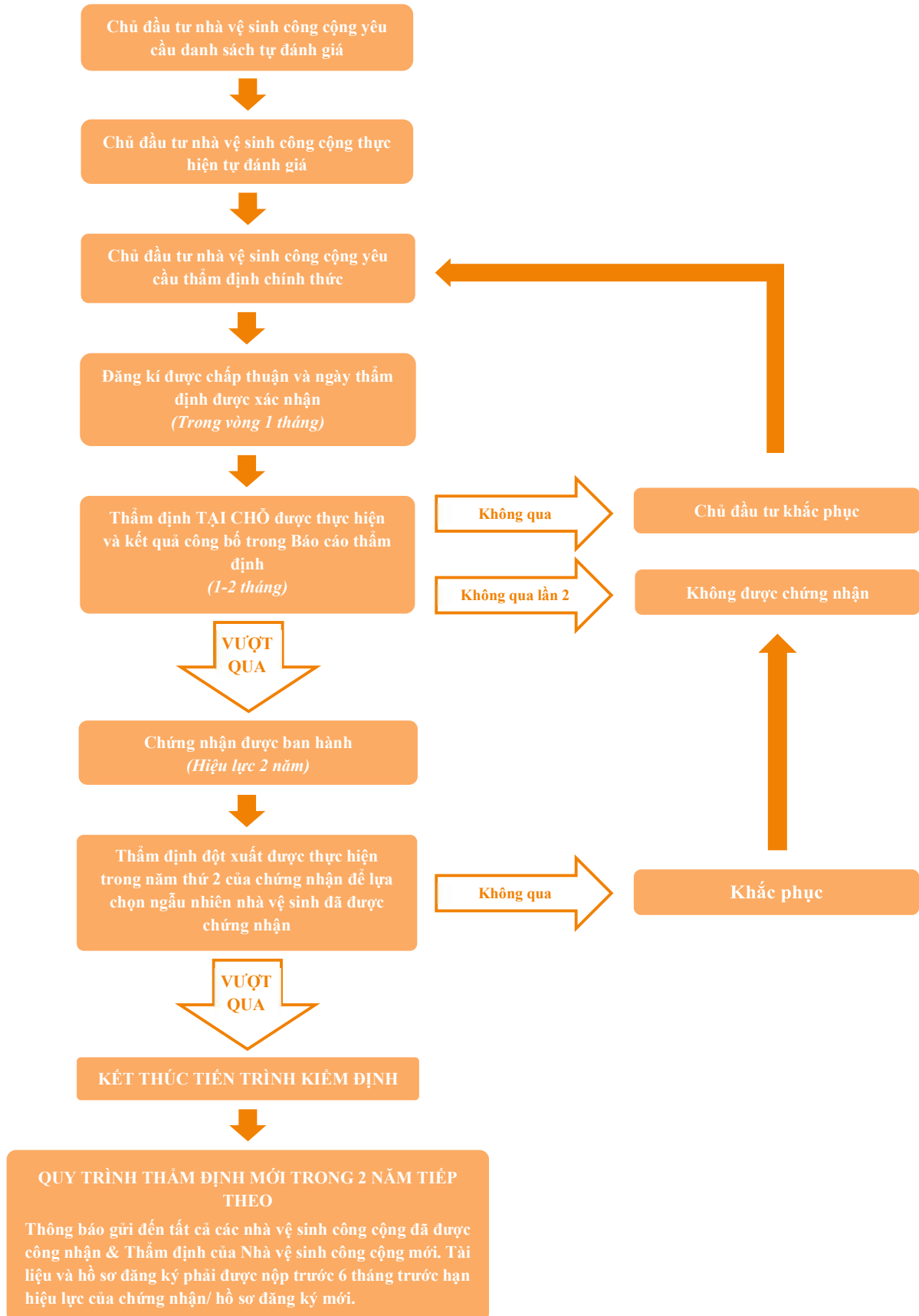
- **QUA:** 63 điểm trở lên
- **KHÔNG QUA:** 62 điểm và thấp hơn
- + Trong trường hợp QUA, nhà vệ sinh công cộng được cấp giấy chứng nhận có giá trị trong hai năm.
- + Trong trường hợp KHÔNG QUA, Nhà vệ sinh công cộng sẽ có cơ hội thực hiện hành động khắc phục và yêu cầu thẩm định tại lần thẩm định tiếp theo (thẩm định hai năm một lần)
- + Trong trường hợp KHÔNG QUA thẩm định lần thứ hai, Nhà vệ sinh Công cộng sẽ không được cấp chứng nhận.
- + Thẩm định đột xuất sẽ được bố trí trong vòng hai năm của chứng nhận.
- + Một nhà vệ sinh công cộng được chứng nhận không vượt qua đợt thẩm định đột xuất sẽ được yêu cầu thực hiện các biện pháp khắc phục và yêu cầu thẩm định tại lần thẩm định tiếp theo (thẩm định hai năm một lần).

Dưới đây ví dụ nhanh về phần an toàn trong tài liệu Danh mục đánh giá:

2. Tiện nghi và cơ sở vật chất							
NO.	Mục			Điểm	Nữ	Nam	Khuyết tật
20	Phụ tùng: không bị chảy ngược từ đường cung cấp và phụ tùng đến vật cố định.	0 = không	1 = có				
21	Phụ tùng: Thiết bị xả	0 = Gi sét/ không hoạt động/ bị rò rỉ	1 = không bị gi sét/ không hoạt động/ bị rò rỉ				
22	Vật cố định: Bồn tiểu treo, bồn cầu bệt, bồn cầu xôm	0 = không có/ bị hỏng hóc/ khoảng cách không hợp lý (Hướng dẫn 2.2)	1 = có/ nguyên vẹn/ khoảng cách hợp lý (Hướng dẫn 2.2)				
23	Vật cố định: Bồn tiểu treo, bồn cầu bệt, bồn cầu xôm	0 = không hoạt động/ bị rò rỉ/ lỏng lẻo	1 = hoạt động/ không bị rò rỉ/ chắc chắn				
24	Vật cố định: Bồn tiểu treo, bồn cầu bệt, bồn cầu xôm không dùng nước	0 = không phù hợp với ngành (Hướng dẫn 2.2)	1= phù hợp với ngành (Hướng dẫn 2.2)				
25	Vật cố định: Phòng vệ sinh	0 = không phù hợp (Hướng dẫn 2.2)	1= phù hợp (Hướng dẫn 2.2)				
26	Vật cố định: Sự cài đặt giúp dễ dàng làm sạch và sửa chữa	0 = không dễ dàng làm sạch và sửa chữa/Không sắp xếp hợp lý	1 = dễ dàng làm sạch và sửa chữa/ sắp xếp hợp lý				
27	Vật cố định: bồn rửa	0 = Không có/ bị hỏng hóc/ rò rỉ/ bị tắc	1 = có/ nguyên vẹn/ không rò rỉ/ không bị tắc				
28	Phụ kiện: các cung cấp cơ bản của phụ kiện (Hướng dẫn 2.2)	0 = không	1 = có				
29	Phụ kiện: thùng rác vệ sinh (Đánh dấu “Không có” đối với nhà vệ sinh Nam)	0 = bị hỏng hóc/ không có chân đạp/ chứa rác đầy một nửa/ không có lót	1 = nguyên vẹn/ có chân đạp/ chứa rác ít hơn một nửa/ có lót				
30	Phụ kiện: Bệ bồn cầu	0 = lỏng lẻo	1 = chắc chắn				
31	Phụ kiện: móc treo áo	0 = lỏng lẻo	1 = chắc chắn				
32	Phụ kiện: cuộn giấy vệ sinh hoặc hộp đựng giấy vệ sinh	0 = không hoạt động/ bị hỏng/ bị gi/ lỏng lẻo /	1 = hoạt động/ nguyên vẹn / không bị gi/ chắc chắn				

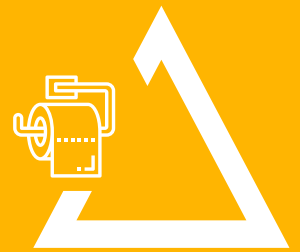
2. Tiện nghi và cơ sở vật chất							
NO.	Mục			Điểm	Nữ	Nam	Khuyết tật
33	Phụ kiện: Cửa phòng vệ sinh/Khóa	0 = không hoạt động/ bị hỏng/ bị gỉ	1 = hoạt động/ nguyên vẹn/ không bị gỉ				
34	Phụ kiện: Thùng rác	0 = bị hỏng hóc/ không có chân đạp/ chứa rác đầy một nửa hoặc hơn một nửa/ không có lót	1 = nguyên vẹn/ có chân đạp/ chứa rác ít hơn một nửa / có lót				
35	Phụ kiện: Máy sấy tay hoặc máy hơ tay phản lực hoặc hộp đựng khăn giấy	0 = bị hỏng hóc/ bị gỉ/ không hoạt động/ rỗng	1 = nguyên vẹn/ không bị gỉ/ không bị chảy/ hoạt động/ có giấy				
36	Phụ kiện: hộp đựng xà phòng	0 = không hoạt động/ bị hỏng/ bị gỉ/ bị rò rỉ / rỗng	1 = hoạt động/ nguyên vẹn/ không bị gỉ/ không bị chảy/ không bị rò rỉ/ có xà phòng				
37	Phụ kiện: Gương	0 = bị nứt	1 = nguyên vẹn				
38	Phụ kiện: Cung cấp không bắt buộc đối với các phụ kiện (hướng dẫn 2.2)	0 = không	2 = có				
39	Phụ kiện: Hộp đựng dung dịch khử trùng	0 = bị hỏng/ bị gỉ/ không hoạt động/ rỗng	1 = nguyên vẹn/ không bị gỉ/ hoạt động/ có chứa dung dịch				
40	Có sẵn chỗ ngồi (bên trong hoặc bên ngoài)	0 = không	2 = có				
				Tổng điểm (so với 22)			

9.3. Biểu đồ tiến độ thẩm định





PHỤ LỤC A: MINH HỌA



Minh họa 1, 2, 3: Biển báo nhà vệ sinh công cộng trên lối đi; biển báo cơ sở nhà vệ sinh



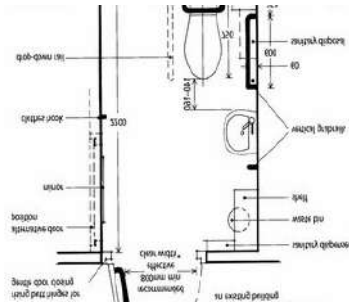
Minh họa 4, 5, 6: Lối vào hình mê cung; lối vào riêng tư (phải tránh việc bồn tiểu treo bị phản chiếu trên gương); vách ngăn



Minh họa 7, 8, 9: Cơ sở vật chất cho việc thay tã, cho bé bú; phòng vệ sinh đa chức năng cho người khuyết tật và biển báo



Minh họa 10, 11, 12: Sơ đồ thiết kế của nhà vệ sinh công cộng dễ tiếp cận (BS8300 - 2001); nhà vệ sinh dễ tiếp cận; nhà vệ sinh di động



Minh họa 13, 14, 15: nhà vệ sinh dễ tiếp cận cho trẻ em; bồn rửa tay; bộ ngò bồn cầu



Minh họa 16, 17, 18: Cân nhắc sử dụng nước và tài nguyên (tức là giấy) tiết kiệm



Minh họa 19, 20, 21: Bồn rửa treo Hội giáo; Khu vực tẩy rửa; WC với ống nước và vòi phun



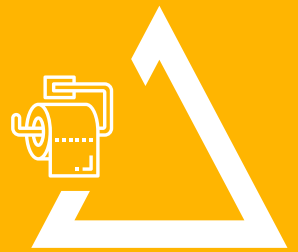
Minh họa 22, 23, 24: Biển báo có bồn cầu xổm; bộ ngồi móng ngựa dành cho nhà vệ sinh nam





PHỤ LỤC B

DANH SÁCH KIỂM TRA TỰ ĐÁNH GIÁ



DANH SÁCH KIỂM TRA TỰ ĐÁNH GIÁ

Ngày	
Thực hiện bởi	
Địa chỉ	
Số liên lạc	

Đánh dấu Có/ Không vào ô trống thích hợp

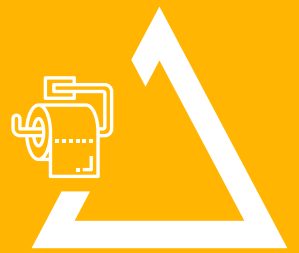
		Có	Không
1	Lối vào Nhà vệ sinh		
1.1	Biển báo rõ ràng và có thể nhìn thấy rõ từ xa. Lối vào được sạch sẽ, gọn gàng		
2	Đánh giá chung		
2.1	Tường, trần nhà sạch sẽ, khô ráo, không bám bụi và không có rác		
2.2	Sàn nhà và tường được sạch sẽ, nguyên vẹn, khô ráo		
2.3	Không có mùi hôi trong nhà vệ sinh		
2.4	Thông gió/ khe hở cho lưu thông không khí được bố trí và vẫn đang hoạt động		
2.5	Hộp thư góp ý và tài liệu giáo dục được đặt đúng chỗ		
2.6	Có các tiện nghi cơ bản được đặt đúng chỗ (ví dụ: giấy vệ sinh, xà phòng, thùng, gương, khăn giấy, v.v..)		
2.7	Các biện pháp tiết kiệm nước và tài nguyên (vòi cảm ứng, ánh sáng tự nhiên, v.v..)		
2.8	Quản lý chất thải và hệ thống xử lý nước được chính quyền địa phương phê duyệt		
2.9	Bảo mật: lối vào kiểu mê cung, bồn tiêu treo và vách ngăn		
3	Khu vực rửa		
3.1	Vòi nước, máy sấy tay, thùng rác được đặt đúng chỗ và hoạt động		
3.2	Các phụ kiện, vật cố định và hệ thống ống nước không rò rỉ, không hư hại		

3.3	Hộp đựng khăn giấy/ xà phòng được đặt đúng chỗ, hoạt động và làm đầy		
3.4	Khu vực rửa theo tổng thể là sạch, khô ráo, gọn gàng, không có rác		
4	Phòng vệ sinh		
4.1	Cửa phòng vệ sinh sạch sẽ, hoạt động và có chốt; khóa/ chốt vẫn còn nguyên vẹn		
4.2	Bồn cầu có bộ ngồi và nắp đậy		
4.3	Móc treo quần áo được đặt đúng chỗ và nguyên vẹn		
4.4	Bồn cầu bệt/ bồn cầu xôm nguyên vẹn và không bị tắc, không bám bẩn		
4.5	Sàn phòng vệ sinh gọn gàng, sạch sẽ và khô ráo		
4.6	Thiết bị Xả cơ học/ tự động sạch và hoạt động		
4.7	Hộp đựng giấy vệ sinh nguyên vẹn và được bổ sung giấy		
4.8	Thùng vệ sinh (không có bàn đạp chân) với lớp lót được đặt đúng chỗ, khô, sạch, khử trùng, không mùi, còn nguyên vẹn		
4.9	Thùng rác (không cần dùng tay, có bàn đạp chân) có lót được đặt đúng chỗ, khô ráo, sạch, khử trùng, không mùi, còn nguyên vẹn		
5	Bồn tiểu tre		
5.1	Bồn tiểu treo nguyên vẹn, không bị tắc, không bám bẩn		
5.2	Thiết bị Xả cơ học/ tự động sạch và hoạt động		
6	An toàn		
6.1	Ánh sáng bên trong và bên ngoài được đặt đúng chỗ và hoạt động		
6.2	Có CCTV/ tuần tra phù hợp		
6.3	Tường và Trần nguyên vẹn, không bị nứt		



PHỤ LỤC C

DANH MỤC THẨM ĐỊNH VÀ BÁO CÁO



DANH MỤC THẨM ĐỊNH VÀ BÁO CÁO (1/5)

Ngày thẩm định	
Tên người thẩm định	
Địa chỉ Nhà vệ sinh công cộng	
Tên và Số liên lạc của Chủ sở hữu	

Loại nhà vệ sinh công cộng (Đánh dấu):

Khách sạn	Nhà hàng	Trung tâm mua sắm	Nhà ga	Chợ	Cơ quan
Trường học	Trung tâm ẩm thực	Địa điểm du lịch	Rạp chiếu phim	Bãi đỗ xe	Khác

Các mục được kiểm tra (Đánh dấu):

Mục	Số lượng	Nữ	Nam	Người khuyết tật
Bồn tiểu treo				
Bồn cầu				
Chậu rửa				

Tiêu chí	Điểm	Nữ	Nam	Người khuyết tật
Thiết kế & Hệ thống quản lý môi trường	21			
Tiện nghi & Cơ sở vật chất	22			
Sạch sẽ	29			
An toàn	18			
TỔNG	90			

Kết quả thẩm định (Đánh dấu)

Không qua	62 điểm trở xuống
Qua	63 điểm trở lên

Các quan sát & khu vực để cải thiện:

Chữ ký của Thẩm định viên:

Đã xem xét và nhận bởi:

Ngày:

THIẾT KẾ VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG (2/5)

1.Thiết kế							
NO.	Mục			Điểm	Nữ	Nam	Khuyết tật
1	Biển báo rõ ràng và dễ nhận biết trong lối đi và tại khu vực nhà vệ sinh	0 = Không có	1 = đã có				
2	Quyền riêng tư: nội thất nhà vệ sinh không thể nhìn thấy từ bên ngoài	0 = Không có	1 = đã có				
3	Quyền riêng tư: các vách ngăn được bố trí và có kích thước phù hợp giữa các bồn tiểu treo	0 = Không có	1 = đã có				
4	Thiết kế phổ thông: Cung cấp một phòng vệ sinh cho người khuyết tật tiêu chuẩn đầy đủ tiện nghi	0 = Không có	1 = đã có				
5	Thiết kế phổ thông: Cung cấp đường dốc để sử dụng xe lăn	0 = Không có	1 = đã có				
6	Thiết kế phổ thông: Tắt báo hiệu nguy hiểm cho trường hợp khẩn cấp trong phòng vệ sinh cho người khuyết tật	0 = Không có	1 = đã có				
7	Thiết kế phổ thông: Cung cấp bồn cầu/ bồn tiểu treo cho trẻ em	0 = Không có	1 = đã có				
8	Thiết kế phổ thông: Cung cấp tay vịn cho người cao tuổi trong ít nhất một phòng vệ sinh	0 = Không có	1 = đã có				
9	Cảnh quan xung quanh bên ngoài khu vực nhà vệ sinh	0 = Không có	1 = đã có				
10	Sự hiện diện của tài liệu giáo dục trực quan	0 = Không có	1 = đã có				

	của người dùng (ví dụ: không hút thuốc, tầm quan trọng của vệ sinh, sự sạch sẽ, sự gọn gàng)						
2. Hệ thống quản lý môi trường							
NO.	Mục			Điểm	Nữ	Nam	Khuyết tật
11	Hệ thống quản lý môi trường: Vòi nước cảm biến/ vòi thủ công	0 = Nước chảy sau 5''/ Nước ngưng tại 5'' sau khi sử dụng	1 = Nước chảy <5 ''/ Nước ngưng <5 '' sau đó				
12	Hệ thống quản lý môi trường: Các vòi nước	0 = Áp suất nước yếu	1 = Áp suất nước phù hợp				
13	Hệ thống quản lý môi trường: Các thiết bị xả (cảm biến)	0 = Mất > 10'' để hoạt động	1 = Mất <10'' để hoạt động				
14	Hệ thống quản lý môi trường: Các chất tẩy rửa được sử dụng tuân thủ các quy định về môi trường và an toàn của địa phương	0 = Không	1 = Có				
15	Hệ thống quản lý môi trường: Thiết bị làm sạch được cất giữ và bảo quản đúng cách trong tủ riêng biệt	0 = Không	1 = Có				
16	Hệ thống quản lý môi trường: tiêu chuẩn hóa, phê duyệt các hệ thống quản lý và xử lý nước và chất thải	0 = Không có	1 = đã có				
17	Sử dụng ánh sáng tự nhiên	0 = Không có	1 = đã có				
18	Ánh sáng chung: ánh sáng màu ấm	0 = Không có	1 = đã có				
19	Trang trí nội thất (cây cảnh, thiết kế nội thất theo chủ đề)	0 = Không	2 = Có				
				Tổng điểm (trên 21)			

TIỆN NGHI VÀ CƠ SỞ VẬT CHẤT (3/5)

2. Tiện nghi và cơ sở vật chất							
NO.	Mục			Điểm	Nữ	Nam	Khuyết tật
20	Phụ tùng: không bị chảy ngược từ đường cung cấp và phụ tùng đến vật cố định.	0 = không	1 = có				
21	Phụ tùng: thiết bị xả	0 = gỉ sét/ không hoạt động/ bị rò rỉ	1 = không bị gỉ sét/ không hoạt động/ bị rò rỉ				
22	Vật cố định: bồn tiểu treo, bồn cầu bệt, bồn cầu xôm	0 - không có/ bị hỏng hóc/ khoảng cách không hợp lý(Hướng dẫn 2.2)	1 = có/ nguyên vẹn/ khoảng cách hợp lý (Hướng dẫn 2.2)				
23	Vật cố định: bồn tiểu treo, bồn cầu bệt, bồn cầu xôm	0 = không hoạt động/ bị rò rỉ/ lỏng lẻo	1 = hoạt động/ không bị rò rỉ/ chắc chắn				
24	Vật cố định: bồn tiểu treo, bồn cầu bệt, bồn cầu xôm không dùng nước	0 = không phù hợp với ngành (Hướng dẫn 2.2)	1 = phù hợp với ngành (Hướng dẫn 2.2)				
25	Vật cố định: phòng vệ sinh	0 = không phù hợp (Hướng dẫn 2.2)	1 = phù hợp (Hướng dẫn 2.2)				
26	Vật cố định: sự cài đặt giúp dễ dàng làm sạch và sửa chữa	0 = không dễ dàng làm sạch và sửa chữa/ không sắp xếp hợp lý	1 = dễ dàng làm sạch và sửa chữa/ sắp xếp hợp lý				
27	Vật cố định: bồn rửa	0 = không có/ bị hỏng hóc/ rò rỉ/ bị tắc	1 = có/ nguyên vẹn/ không rò rỉ/ không bị tắc				
28	Phụ kiện: các cung cấp cơ bản của phụ kiện (Hướng dẫn 2.2)	0 = không	1 = có				
29	Phụ kiện: thùng rác vệ sinh (Đánh dấu “Không có” đối với nhà vệ sinh Nam)	0 = bị hỏng hóc/ không có chân đạp/ chứa rác đầy một nửa/ không	1 = nguyên vẹn/ có chân đạp/ chứa rác ít hơn một nửa				

		có lót	/ có lót				
30	Phụ kiện: bệ bồn cầu	0 = lỏng lẻo	1 = chắc chắn				
31	Phụ kiện: móc treo áo	0 = lỏng lẻo	1 = chắc chắn				
32	Phụ kiện: cuộn giấy vệ sinh hoặc hộp đựng giấy vệ sinh	0 = không hoạt động/ bị hỏng/ bị gi/ lỏng lẻo	1 = hoạt động/ nguyên vẹn/ không bị gi/ chắc chắn				
33	Phụ kiện: cửa phòng vệ sinh/ Khóa	0 = không hoạt động/ bị hỏng/ bị gi	1 = hoạt động/ nguyên vẹn/ không bị gi				
34	Phụ kiện: Thùng rác	0 = bị hỏng hóc/ không có chân đạp/ chứa rác đầy một nửa hoặc hơn một nửa/ không có lót	1 = nguyên vẹn/ có chân đạp/ chứa rác ít hơn một nửa / có lót				
35	Phụ kiện: máy sấy tay hoặc máy hơ tay phản lực hoặc hộp đựng khăn giấy	0 = bị hỏng hóc/ bị gi/ không hoạt động/ rỗng	1 = nguyên vẹn/ không bị gi/ không bị chảy/ hoạt động/ có giấy				
36	Phụ kiện: hộp đựng xà phòng	0 = không hoạt động/ bị hỏng/ bị gi/ bị rò rỉ/ rỗng	1 = hoạt động/ nguyên vẹn/ không bị gi/ không bị chảy/ không bị rò rỉ/ có xà phòng				
37	Phụ kiện: gương	0 = bị nứt	1 = nguyên vẹn				
38	Phụ kiện: cung cấp không bắt buộc đối với các phụ kiện (hướng dẫn 2.2)	0 = không	2 = có				
39	Phụ kiện: hộp đựng dung dịch khử trùng	0 = bị hỏng/ bị gi/ không hoạt động/ rỗng	1 = nguyên vẹn/ không bị gi/ hoạt động/ có chứa dung dịch				
40	Có sẵn chỗ ngồi (bên trong hoặc bên ngoài)	0 = không	2 = có				
				Tổng điểm (so với 22)			

SẠCH SẼ (4/5)

3. Sạch sẽ				Điểm	Nữ	Nam	Khuyết tật
NO.	Mục						
40	Biển báo trên cửa nhà vệ sinh/ gần lối vào	0 = bẩn	1 = sạch				
41	Lối vào Nhà vệ sinh công cộng	0 = bẩn/ ướt	1 = sạch/ khô				
42	Nhà vệ sinh	0 = bẩn/ ướt	1 = sạch/ khô				
43	Phòng vệ sinh	0 = bẩn/ ướt/ có rác	1 = sạch/ khô/ không có rác				
44	Khu vực rửa	0 = bẩn/ ướt	1 = sạch/ khô				
45	Bảo dưỡng (thay thế đồ đạc bị lỗi/ sửa chữa nhỏ; báo cáo sự cố) của nhà vệ sinh	0 = không tốt	1 = tốt				
46	Thiết bị	0 = bẩn/ có mùi/ không giữ gìn tốt	1 = sạch/ không có mùi/ giữ gìn tốt				
47	Chất lượng không khí: Chất lượng không khí của nhà vệ sinh	0 = có mùi hôi	1 = không mùi				
48	Chất lượng nước: Nước được cung cấp trong nhà vệ sinh	0 = bẩn/ có mùi hôi	1 = sạch/ không mùi				
49	Phụ kiện: Gương	0 = bẩn	1 = sạch				
50	Phụ kiện: Thùng rác vệ sinh (đánh dấu không cần dành cho nhà vệ sinh nam)	Bẩn/ Không rửa tay/ Không lót/ Ướt/ Không khử mùi/ có mùi	Sạch/ rửa tay/ có lót/ khử trùng/ không mùi				
51	Phụ kiện: Thùng rác	Bẩn/ Không rửa tay/ Không lót/ Ướt/ Không khử mùi/ Có mùi	Sạch/ rửa tay/ có lót/ khử trùng/ không mùi				
52	Vật cố định: Chậu rửa	0 = bẩn/ ướt	1 = sạch/ khô				
53	Vật cố định: Bề mặt quanh chậu rửa	0 = bẩn/ ướt	1 = sạch/ khô				
54	Vật cố định: Bồn tiểu treo/ bồn cầu (chậu/ bồn cầu bệt/ bồn cầu xôm)	0 = bẩn	1 = sạch				
55	Vật cố định: tường/ cửa/ khóa phòng vệ sinh	0 = bẩn	1 = sạch				
56	Thông gió: Tấm cửa sổ/ lỗ thoát khí	0 = Hư hỏng/ vỡ/ gỉ/ lỏng/ bụi	1 = nguyên vẹn/ KHÔNG bị				

			hông/ KHÔNG gi/ chắc chắn/ không bị bụi				
57	Thông gió: thông gió cơ khí hoặc quạt trần/ quạt treo tường	0 = Thiếu/ hư hỏng/ nút vỡ/ không được lau bụi	1= có/ nguyên vẹn/ không bị bụi				
58	Thông gió: môi trường xung quanh thông gió tốt, nhiệt độ trong nhà thích hợp và mức độ ẩm	0 = Kém hoặc Không Có thông gió/ bị ẩm	1n= Thông gió tốt/ không bị ẩm				
59	Sàn	0= bẩn/ ướt	1 = sạch/ khô				
60	Cống thoát nước sàn (bên trong và bên ngoài phòng vệ sinh trong khu vực rửa)	Thiếu/ bẩn/ ướt/ bị tắc	1 = có/ sạch/ khô/ không tắc				
61	Tường/ trần	0 = bẩn	1 = sạch				
62	Làm sạch theo lịch trình (hàng ngày/ định kỳ/ chuyên sâu)	0 = Thiếu	1 = có				
63	Quy trình và chất lượng cho phản hồi và hành động khắc phục	0 = Thiếu/ Chậm và Không hiệu quả	1= có/ nhanh chóng và hiệu quả				
64	Nhân viên làm sạch được đào tạo chuyên nghiệp và được chứng nhận bởi một tổ chức đào tạo được công nhận quốc gia	0 = Thiếu	1 = có				
65	Hòm thư góp ý	0 = Thiếu/ hỏng/ bẩn	2 = có/ nguyên vẹn/ sạch				
66	Thẻ kiểm tra làm sạch hiển thị: tần số làm sạch, nhân viên làm sạch và giám sát chịu trách nhiệm	0 = Thiếu/ tần số vệ sinh hàng ngày nhỏ hơn hai lần/ ngày	2 = có/ tần số làm sạch hàng ngày là hai lần/ ngày trở lên				
				Tổng điểm (trên 29)			

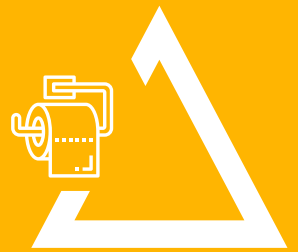
AN TOÀN (5/5)

4. An toàn							
NO.	Mục			Điểm	Nữ	Nam	Khuyết tật
65	Phụ tùng: Phụ tùng cung cấp và thoát nước/ đường ống	0 = Không được giấu	1 = được giấu khuất tầm nhìn				
66	Phụ tùng: Phụ tùng cung cấp và thoát nước/ đường ống	0 = Không bền	1= bền				
67	Vật cố định: Bồn tiểu treo/ bồn cầu (chậu/ bồn cầu bệt/ bồn cầu xôm)	0 = Không bền	1= bền				
68	Chiếu sáng khẩn cấp	0 = Thiếu/ không hoạt động/ không đủ	1 = có/ hoạt động/ đủ				
69	Ánh sáng bên trong	0 = Thiếu/ không hoạt động/ không đủ	1 = có/ hoạt động/ đủ				
70	Thiết bị bảo hộ cá nhân cho Vệ sinh/ Bảo hiểm	0= Không	1= có				
71	Phụ kiện	0 = Không bền/ Không chống viết vẽ bậy	1 = bền/ chống viết vẽ bậy				
72	Sàn	0 = Lỏng lẻo	1 = chắc chắn				
73	Sàn	0 = Không chống thấm nước/ Không chống trơn trượt	1 = chống thấm nước / chống trơn trượt				
74	Tường (bên trong)	0 = Không bền/ vết nứt/ khiếm khuyết	1 = bền/ không vết nứt/ không khiếm khuyết				

75	Tường (bên ngoài)	0 = Không bền/ vết nứt/ Khiếm khuyết/ Không chống viết vẽ bậy	1 = bền/ không vết nứt/ không khiếm khuyết/ chống viết vẽ bậy				
76	Các góc nhọn	0 = Không	1 = có				
77	Ồ cắm điện đặt phía trên ít nhất 2 mét	0 = Không	1 = có				
78	Báo động nguy hiểm trong trường hợp khẩn cấp	0 = Không hoạt động/ hư hỏng	1 = hoạt động/ còn nguyên vẹn				
79	Tay vịn/ lan can cho người già/ khuyết tật	0 = hư hỏng/ lỏng lẻo	2 = còn nguyên vẹn/ chắc chắn				
80	CCTV Giám sát HOẶC Tuần tra	0 = thiếu	2 = có				
				Tổng điểm (trên 18)			



PHỤ LỤC D
KẾ HOẠCH BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC



TÀI LIỆU THAM KHẢO

ADA (Đạo luật về người khuyết tật của Mỹ - American with Disability Act) Một đạo luật được Quốc hội Hoa Kỳ ban hành năm 1990 bao gồm luật dân quyền rộng lớn cấm phân biệt đối xử với người khuyết tật trong một số trường hợp nhất định. (www.ada.gov)

ATI (Hiệp hội Nhà vệ sinh In-đô-nê-xi-a - Asosiasi Toilet Indonesia) là một tổ chức có trụ sở tại Indonesia dành cho việc nâng cao nhận thức về các vấn đề vệ sinh ở Indonesia. ATI làm việc ở các cấp khác nhau ở cấp trung ương và địa phương với mục đích ủng hộ các điều kiện vệ sinh tốt hơn với mục tiêu tạo ra một xã hội Indonesia sạch hơn, lành mạnh và thân thiện với môi trường hơn. ATI là thành viên chính thức của Tổ chức vệ sinh thế giới.

BCA (Sở hạ tầng và xây dựng - Building and Construction Authority) Cơ quan quốc gia của Singapore thuộc Bộ Phát triển Quốc gia, giúp phát triển một môi trường xây dựng tuyệt vời cho Singapore. “Môi trường được xây dựng” đề cập đến các tòa nhà, cấu trúc và cơ sở hạ tầng trong môi trường xung quanh của Singapore, cung cấp bối cảnh cho các hoạt động của cộng đồng.

BTA (Hiệp hội Nhà vệ sinh Anh - British Toilet Association) BTA (Hiệp hội Toilet Anh) là một Hiệp hội trụ sở tại Anh dành cho việc đại diện cho lợi ích và nguyện vọng của các nhà cung cấp “xa nhà” nhà vệ sinh, nhà cung cấp và người sử dụng của tất cả các loại hình nhà vệ sinh và hoạt động như chất xúc tác cho sự thay đổi trong việc theo đuổi các tiêu chuẩn của sự xuất sắc trong mọi lĩnh vực của việc cung cấp nhà vệ sinh công cộng và quản lý.

NEA (Cơ quan Môi trường Quốc gia - National Environment Agency) là cơ quan quốc gia của Singapore quy định các vấn đề môi trường quốc gia.

WTO (Tổ chức vệ sinh thế giới - World Toilet Organization) được thành lập năm 2001, WTO là một tổ chức phi lợi nhuận toàn cầu cam kết cải thiện điều kiện nhà vệ sinh và vệ sinh trên toàn thế giới. Vào ngày 24 tháng 7 năm 2013, WTO đã đạt được một mốc quan trọng đối với phong trào vệ sinh toàn cầu khi 122 quốc gia đồng ý thuận một nghị quyết của Liên Hợp Quốc được Chính phủ Singapore đề cử để chỉ định Ngày nhà vệ sinh thế giới là ngày 19 tháng 11.



III

TIÊU CHUẨN DANH SÁCH KIỂM TRA

1.Thiết kế							
NO.	Mục			Điểm	Nữ	Nam	Khuyết tật
1	Biển báo rõ ràng và dễ nhận biết trong lối đi và tại khu vực nhà vệ sinh	0 = Không có	1 = đã có				
2	Quyền riêng tư: nội thất nhà vệ sinh không thể nhìn thấy từ bên ngoài	0 = Không có	1 = đã có				
3	Quyền riêng tư: các vách ngăn được bố trí và có kích thước phù hợp giữa các bồn tiểu treo	0 = Không có	1 = đã có				
4	Thiết kế phổ thông: Cung cấp một phòng vệ sinh cho người khuyết tật tiêu chuẩn đầy đủ tiện nghi	0 = Không có	1 = đã có				
5	Thiết kế phổ thông: Cung cấp đường dốc để sử dụng xe lăn	0 = Không có	1 = đã có				
6	Thiết kế phổ thông: Tắt báo hiệu nguy hiểm cho trường hợp khẩn cấp trong phòng vệ sinh cho người khuyết tật	0 = Không có	1 = đã có				
7	Thiết kế phổ thông: Cung cấp bồn cầu/ bồn tiểu treo cho trẻ em	0 = Không có	1 = đã có				
8	Thiết kế phổ thông: Cung cấp tay vịn cho người cao tuổi trong ít nhất một phòng vệ sinh	0 = Không có	1 = đã có				
9	Cảnh quan xung quanh bên ngoài khu vực nhà vệ sinh	0 = Không có	1 = đã có				
10	Sự hiện diện của tài liệu giáo dục trực quan của người dùng (ví dụ: không hút thuốc, tầm quan trọng của vệ sinh, sự sạch sẽ, sự gọn gàng)	0 = Không có	1 = đã có				

2. Hệ thống quản lý môi trường							
NO.	Mục			Điểm	Nữ	Nam	Khuyết tật
11	Hệ thống quản lý môi trường: Vòi nước cảm biến/ vòi thủ công	0 = Nước chảy sau 5’’/ Nước ngưng tại 5’’ sau khi sử dụng	1 = Nước chảy <5’’/ Nước ngưng <5’’ sau đó				
12	Hệ thống quản lý môi trường: Các vòi nước	0 = Áp suất nước yếu	1 = Áp suất nước phù hợp				
13	Hệ thống quản lý môi trường: Các thiết bị xả (cảm biến)	0 = Mất > 10’’ để hoạt động	1 = Mất <10’’ để hoạt động				
14	Hệ thống quản lý môi trường: Các chất tẩy rửa được sử dụng tuân thủ các quy định về môi trường và an toàn của địa phương	0 = Không	1 = Có				
15	Hệ thống quản lý môi trường: Thiết bị làm sạch được cất giữ và bảo quản đúng cách trong tủ riêng biệt	0 = Không	1 = Có				
16	Hệ thống quản lý môi trường: tiêu chuẩn hóa, phê duyệt các hệ thống quản lý và xử lý nước và chất thải	0 = Không có	1 = đã có				
17	Sử dụng ánh sáng tự nhiên	0 = Không có	1 = đã có				
18	Ánh sáng chung: ánh sáng màu ấm	0 = Không có	1 = đã có				
19	Trang trí nội thất (cây cảnh, thiết kế nội thất theo chủ đề)	0 = Không	2 = Có				
				Tổng điểm (trên 21)			

2. Tiện nghi và cơ sở vật chất							
NO.	Mục			Điểm	Nữ	Nam	Khuyết tật
20	Phụ tùng: không bị chảy ngược từ đường cung cấp và phụ tùng đến vật cố định.	0 = không	1 = có				
21	Phụ tùng: thiết bị xả	0 = gỉ sét/ không hoạt động/ bị rò rỉ	1 = không bị gỉ sét/ không hoạt động/ bị rò rỉ				
22	Vật cố định: bồn tiểu treo, bồn cầu bệt, bồn cầu xôm	0 - không có/ bị hỏng hóc/ khoảng cách không hợp lý(Hướng dẫn 2.2)	1 = có/ nguyên vẹn/ khoảng cách hợp lý (Hướng dẫn 2.2)				
23	Vật cố định: bồn tiểu treo, bồn cầu bệt, bồn cầu xôm	0 = không hoạt động/ bị rò rỉ/ lỏng lẻo	1 = hoạt động/ không bị rò rỉ/ chắc chắn				
24	Vật cố định: bồn tiểu treo, bồn cầu bệt, bồn cầu xôm không dùng nước	0 = không phù hợp với ngành (Hướng dẫn 2.2)	1 = phù hợp với ngành (Hướng dẫn 2.2)				
25	Vật cố định: phòng vệ sinh	0 = không phù hợp (Hướng dẫn 2.2)	1 = phù hợp (Hướng dẫn 2.2)				
26	Vật cố định: sự cài đặt giúp dễ dàng làm sạch và sửa chữa	0 = không dễ dàng làm sạch và sửa chữa/ không sắp xếp hợp lý	1 = dễ dàng làm sạch và sửa chữa/ sắp xếp hợp lý				
27	Vật cố định: bồn rửa	0 = không có/ bị hỏng hóc/ rò rỉ/ bị tắc	1 = có/ nguyên vẹn/ không rò rỉ/ không bị tắc				
28	Phụ kiện: các cung cấp cơ bản của phụ kiện (Hướng dẫn 2.2)	0 = không	1 = có				
29	Phụ kiện: thùng rác vệ sinh (Đánh dấu “Không có” đối với nhà vệ sinh Nam)	0 = bị hỏng hóc/ không có chân đạp/ chứa rác đầy một nửa/ không có lót	1 = nguyên vẹn/ có chân đạp/ chứa rác ít hơn một nửa / có lót				
30	Phụ kiện: bệ bồn cầu	0 = lỏng lẻo	1 = chắc chắn				
31	Phụ kiện: móc treo áo	0 = lỏng lẻo	1 = chắc chắn				

32	Phụ kiện: cuộn giấy vệ sinh hoặc hộp đựng giấy vệ sinh	0 = không hoạt động/ bị hỏng/ bị gỉ/ lỏng lẻo	1 = hoạt động/ nguyên vẹn/ không bị gỉ/ chắc chắn			
33	Phụ kiện: cửa phòng vệ sinh/ Khóa	0 = không hoạt động/ bị hỏng/ bị gỉ	1 = hoạt động/ nguyên vẹn/ không bị gỉ			
34	Phụ kiện: Thùng rác	0 = bị hỏng hóc/ không có chân đạp/ chứa rác đầy một nửa hoặc hơn một nửa/ không có lót	1 = nguyên vẹn/ có chân đạp/ chứa rác ít hơn một nửa / có lót			
35	Phụ kiện: máy sấy tay hoặc máy hơ tay phản lực hoặc hộp đựng khăn giấy	0 = bị hỏng hóc/ bị gỉ/ không hoạt động/ rỗng	1 = nguyên vẹn/ không bị gỉ/ không bị chảy/ hoạt động/ có giấy			
36	Phụ kiện: hộp đựng xà phòng	0 = không hoạt động/ bị hỏng/ bị gỉ/ bị rò rỉ/ rỗng	1 = hoạt động/ nguyên vẹn/ không bị gỉ/ không bị chảy/ không bị rò rỉ/ có xà phòng			
37	Phụ kiện: gương	0 = bị nứt	1 = nguyên vẹn			
38	Phụ kiện: cung cấp không bắt buộc đối với các phụ kiện (hướng dẫn 2.2)	0 = không	2 = có			
39	Phụ kiện: hộp đựng dung dịch khử trùng	0 = bị hỏng/ bị gỉ/ không hoạt động/ rỗng	1 = nguyên vẹn/ không bị gỉ/ hoạt động/ có chứa dung dịch			
40	Có sẵn chỗ ngồi (bên trong hoặc bên ngoài)	0 = không	2 = có			
				Tổng điểm (so với 22)		

3. Sạch sẽ				Điểm	Nữ	Nam	Khuyết tật
NO.	Mục						
40	Biển báo trên cửa nhà vệ sinh/ gần lối vào	0 = bẩn	1 = sạch				
41	Lối vào Nhà vệ sinh công cộng	0 = bẩn/ ướt	1 = sạch/ khô				
42	Nhà vệ sinh	0 = bẩn/ ướt	1 = sạch/ khô				
43	Phòng vệ sinh	0 = bẩn/ ướt/ có rác	1 = sạch/ khô/ không có rác				
44	Khu vực rửa	0 = bẩn/ ướt	1 = sạch/ khô				
45	Bảo dưỡng (thay thế đồ đạc bị lỗi/ sửa chữa nhỏ; báo cáo sự cố) của nhà vệ sinh	0 = không tốt	1 = tốt				
46	Thiết bị	0 = bẩn/ có mùi/ không giữ gìn tốt	1 = sạch/ không có mùi/ giữ gìn tốt				
47	Chất lượng không khí: Chất lượng không khí của nhà vệ sinh	0 = có mùi hôi	1 = không mùi				
48	Chất lượng nước: Nước được cung cấp trong nhà vệ sinh	0 = bẩn/ có mùi hôi	1 = sạch/ không mùi				
49	Phụ kiện: Gương	0 = bẩn	1 = sạch				
50	Phụ kiện: Thùng rác vệ sinh (đánh dấu không cần dành cho nhà vệ sinh nam)	Bẩn/ Không rửa tay/ Không lót/ Ướt/ Không khử mùi/ có mùi	Sạch/ rửa tay/ có lót/ khử trùng/ không mùi				
51	Phụ kiện: Thùng rác	Bẩn/ Không rửa tay/ Không lót/ Ướt/ Không khử mùi/ Có mùi	Sạch/ rửa tay/ có lót/ khử trùng/ không mùi				
52	Vật cố định: Chậu rửa	0= bẩn/ ướt	1 = sạch/ khô				
53	Vật cố định: Bề mặt quanh chậu rửa	0= bẩn/ ướt	1 = sạch/ khô				
54	Vật cố định: Bồn tiểu treo/ bồn cầu (chậu/ bồn cầu bệt/ bồn cầu xôm)	0 = bẩn	1 = sạch				
55	Vật cố định: tường/ cửa/ khóa phòng vệ sinh	0 = bẩn	1 = sạch				
56	Thông gió: Tấm cửa sổ/ lỗ thoát khí	0 = Hư hỏng/ vỡ/ gi/ lỏng/ bụi	1 = nguyên vẹn/ KHÔNG bị				

			hông/ KHÔNG gi/ chắc chắn/ không bị bụi				
57	Thông gió: thông gió cơ khí hoặc quạt trần/ quạt treo tường	0 = Thiếu/ hư hỏng/ nứt vỡ/ không được lau bụi	1 = có/ nguyên vẹn/ không bị bụi				
58	Thông gió: môi trường xung quanh thông gió tốt, nhiệt độ trong nhà thích hợp và mức độ ẩm	0 = Kém hoặc Không Có thông gió/ bị ẩm	1n= Thông gió tốt/ không bị ẩm				
59	Sàn	0= bẩn/ ướt	1 = sạch/ khô				
60	Cống thoát nước sàn (bên trong và bên ngoài phòng vệ sinh trong khu vực rửa)	Thiếu/ bẩn/ ứ đọng/ bị tắc	1 = có/ sạch/ khô/ không tắc				
61	Tường/ trần	0 = bẩn	1 = sạch				
62	Làm sạch theo lịch trình (hàng ngày/ định kỳ/ chuyên sâu)	0 = Thiếu	1 = có				
63	Quy trình và chất lượng cho phản hồi và hành động khắc phục	0 = Thiếu/ Chậm và Không hiệu quả	1= có/ nhanh chóng và hiệu quả				
64	Nhân viên làm sạch được đào tạo chuyên nghiệp và được chứng nhận bởi một tổ chức đào tạo được công nhận quốc gia	0 = Thiếu	1 = có				
65	Hòm thư góp ý	0 = Thiếu/ hỏng/ bẩn	2 = có/ nguyên vẹn/ sạch				
66	Thẻ kiểm tra làm sạch hiển thị: tần số làm sạch, nhân viên làm sạch và giám sát chịu trách nhiệm	0 = Thiếu/ tần số vệ sinh hàng ngày nhỏ hơn hai lần/ ngày	2 = có/ tần số làm sạch hàng ngày là hai lần/ ngày trở lên				
				Tổng điểm (trên 29)			

4. An toàn							
NO.	Mục			Điểm	Nữ	Nam	Khuyết tật
65	Phụ tùng: Phụ tùng cung cấp và thoát nước/ đường ống	0 = Không được giấu	1 = được giấu khuất tầm nhìn				
66	Phụ tùng: Phụ tùng cung cấp và thoát nước/ đường ống	0 = Không bền	1= bền				
67	Vật cố định: Bồn tiểu treo/ bồn cầu (chậu/ bồn cầu bệt/ bồn cầu xôm)	0 = Không bền	1= bền				
68	Chiếu sáng khẩn cấp	0= Thiếu/ không hoạt động/ không đủ	1 = có/ hoạt động/ đủ				
69	Ánh sáng bên trong	0= Thiếu/ không hoạt động/ không đủ	1 = có/ hoạt động/ đủ				
70	Thiết bị bảo hộ cá nhân cho Vệ sinh/ Bảo hiểm	0= Không	1= có				
71	Phụ kiện	0 = Không bền/ Không chống viết vẽ bậy	1 = bền/ chống viết vẽ bậy				
72	Sàn	0 = Lỏng lẻo	1 = chắc chắn				
73	Sàn	0 = Không chống thấm nước/ Không chống trơn trượt	1 = chống thấm nước / chống trơn trượt				
74	Tường (bên trong)	0= Không bền/ vết nứt/ khiếm khuyết	1 = bền/ không vết nứt/ không khiếm khuyết				
75	Tường (bên ngoài)	0= Không bền/ vết nứt/ Khiếm khuyết/ Không chống viết vẽ bậy	1 = bền/ không vết nứt/ không khiếm khuyết/ chống viết vẽ bậy				
76	Các góc nhọn	0 = Không	1 = có				
77	Ổ cắm điện đặt phía trên ít nhất 2 mét	0 = Không	1 = có				
78	Báo động nguy hiểm trong trường hợp khẩn cấp	0 = Không hoạt động/ hư hỏng	1 = hoạt động/ còn nguyên vẹn				
79	Tay vịn/ lan can cho người già/ khuyết tật	0 = hư hỏng/ lỏng lẻo	2 = còn nguyên vẹn/ chắc chắn				
80	CCTV Giám sát HOẶC Tuần tra	0 = thiếu	2 = có				
				Tổng điểm (trên 18)			



IV

HƯỚNG DẪN THẨM ĐỊNH

1. Giới thiệu

Sổ tay kiểm tra APTS này được thiết kế để sử dụng bởi các học viên thẩm định viên đã tham dự Mô-đun đào tạo thẩm định APTS thí điểm được phát triển bởi Tổ chức vệ sinh thế giới và Du lịch Brunei vào tháng 8 năm 2014 tại Brunei. Về khía cạnh này, nó có thể được coi là một công việc đang tiến hành.

Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh Công cộng ASEAN (tháng 6 năm 2012) và Danh mục thẩm định & Hướng dẫn thẩm định được các nước thành viên ASEAN phê duyệt tại Kuching (tháng 1 năm 2014) khuyến khích việc chấp nhận và tuân thủ các tiêu chuẩn và công cụ này để đánh giá Nhà vệ sinh công cộng trên toàn khu vực ASEAN. Hướng dẫn sử dụng chứa hướng dẫn về Kiểm tra APTS là gì và cách thực hiện nó trên Nhà vệ sinh công cộng theo Tiêu chuẩn APTS.

Đây là Phiên bản đầu tiên (V.1 - Tháng 8 năm 2014) của Sổ tay. Các phiên bản khác sẽ tuân thủ theo nhu cầu thay đổi và cập nhật của tiêu chuẩn.

2. Các từ viết tắt

AMS: ASEAN Member States

ATPS: ASEAN Tourism Strategic Plan 2011-2015

APTS: ASEAN Public Toilet Standard (finalized and adopted as of 25 June 2012)

ASEAN: Association of South East Asian Nations

EMS: Environmental Management System

F: Female

H: Handicapped

M: Male

M&E: Monitoring and Evaluation

NTO: National Tourism Organization

PPE: Personal Protective Equipment

QMS: Quality Management System

UD: Universal Design

WC: Water Closet

3. Thuật ngữ và định nghĩa:

3.1. Đi lại được

Đi lại được (nói về bệnh nhân) dùng để chỉ một người có thể đi lại, không bị giới hạn trên giường bệnh.

3.2. Tiện nghi

Các tiện nghi ở đây là tất cả phụ kiện bao gồm thùng rác, máy sấy khô tay, gương, hộp đựng giấy vệ sinh (cuộn), thùng đựng rác thải y tế, hộp đựng khăn giấy (dạng rút), sáp thơm phòng, móc treo quần áo... được trang bị ở trên hoặc bên trong tường nhà vệ sinh công cộng.

3.3. Thẩm định APTS

Kiểm tra chính thức Nhà vệ sinh công cộng, xem xét hoặc đánh giá có hệ thống của nó so với Tiêu chuẩn vệ sinh công cộng của ASEAN.

3.4. Thẩm định viên APTS

Những người được chứng nhận/ đủ điều kiện có nhiệm vụ lập kế hoạch và thực hiện thẩm định đối với chất lượng, quản lý và thủ tục của Nhà vệ sinh công cộng để đánh giá hiệu suất và sự phù hợp với Tiêu chuẩn APTS.

3.5. Phạm vi ASEAN

Phạm vi ASEAN được hiểu ở đây là toàn bộ khu vực gồm 10 quốc gia Đông Nam Á thuộc thẩm quyền của ASEAN.

3.6. Danh mục thẩm định

Là công cụ thẩm định được sử dụng bởi Thẩm định viên trong giai đoạn Thẩm định TẠI CHỖ. Tài liệu này về bản chất là một danh sách các mục phải được thực hiện như là một phần của kiểm tra thẩm định. Thẩm định viên cần kiểm tra tất cả các hộp yêu cầu trong Danh mục thẩm định để có thể đánh giá Nhà vệ sinh công cộng.

3.7. Tiêu chí và yêu cầu thẩm định

Tiêu chí thẩm định (và tiêu chuẩn) cung cấp các tiêu chuẩn quy phạm mà theo đó các bằng chứng thẩm định được đánh giá. Nói cách khác, chúng là một bộ tiêu chuẩn hiệu suất hợp lý và có thể đạt được. Tiêu chí thẩm định cung cấp điểm chuẩn “nên là gì” và được trình bày ở mức độ cao ⁽¹⁾. Việc phân tích các tiêu chí thành các câu lệnh dễ quản lý hơn có thể được kiểm tra được gọi là Yêu cầu và đây là số tám mươi trong Danh mục thẩm định APTS ⁽²⁾.

3.8. Bằng chứng thẩm định

Thông tin hình thành nền tảng để hỗ trợ các ý kiến, kết luận hoặc báo cáo của Thẩm định viên. Bằng chứng phải: i) đủ số lượng và thích hợp để đạt được kết quả thẩm định; và vô tư về mặt chất lượng để truyền cảm hứng cho sự tự tin và tin cậy; ii) phù hợp với mục tiêu Thẩm định; và kinh tế trong đó chi phí thu thập nó là phù hợp với kết quả mà Thẩm định viên đang cố gắng đạt được.

⁽¹⁾ Xem tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN (tháng 6 năm 2012) và Hướng dẫn kiểm tra nhà vệ sinh công cộng ASEAN, Nhà vệ sinh công cộng ASEAN: Hướng dẫn tiêu chí, trang 9-18

⁽²⁾ Xem PHỤ LỤC 8, 8.3, Danh mục thẩm định

3.9. Mục tiêu thẩm định

Là một tuyên bố chính xác về những gì mà Thẩm định dự định thực hiện và/ hoặc câu hỏi mà Thẩm định sẽ trả lời. Điều này có thể bao gồm các vấn đề thường xuyên hoặc vấn đề thực hiện.

3.10. Kế hoạch thẩm định

Công cụ thẩm định dưới hình thức kế hoạch công việc cung cấp các hướng dẫn hành động trong giai đoạn thực thi Thẩm định APTS.

3.11. Thủ tục thẩm định

Hướng dẫn và chi tiết được thực hiện một cách có hệ thống và hợp lý.

3.12. Báo cáo thẩm định

Công cụ thẩm định bao gồm các phát hiện bằng văn bản, ý kiến, đề xuất và các nhận xét khác của Thẩm định viên khi hoàn thành Thẩm định.

3.13. Phạm vi thẩm định

Khung hoặc giới hạn và đối tượng của Thẩm định. Phạm vi thường có thể chi tiết CÁI GÌ KHÔNG ĐƯỢC phải là chủ đề cho cuộc Thẩm định.

3.14. Tiêu chuẩn APTS và Danh mục & hướng dẫn thẩm định APTS

Tiêu chuẩn APTS và Danh mục & hướng dẫn thẩm định APTS cung cấp hướng dẫn cần thiết cho Thẩm định viên trong việc xác định các tiêu chí, yêu cầu và tiêu chuẩn cần được áp dụng để thực hiện các mục tiêu Thẩm định. Đó là tiêu chuẩn hoặc thước đo mà chất lượng của kết quả thẩm định được đánh giá.

3.15. Bên được thẩm định

Là tổ chức hoặc cá nhân đang được thẩm định.

3.16. Dòng chảy ngược/ Xi-phông ngược

Dòng chảy ngược ở đây là dòng chảy của nước hoặc chất lỏng hoặc các chất khác vào các đường ống phân phối của nguồn cung cấp nước sạch từ bất cứ nguồn nào khác ngoài nguồn dự kiến của nó.

3.17. Khiếm thị

Khiếm thị (nói về bệnh nhân) dùng để chỉ một người không thể nhìn thấy vì chấn thương, bệnh tật, hoặc do bẩm sinh.

3.18. Thẩm định đột xuất

Thẩm định đột xuất ở đây là việc thực hiện lựa chọn thẩm định ngẫu nhiên của Thẩm định viên đối với Nhà vệ sinh công cộng đã được công nhận trong năm thứ hai của chứng nhận mà không cần thông báo trước với người quản lý hoặc chủ sở hữu của nó về cuộc thẩm định. Các Thẩm định viên được công nhận của Tổ chức Chứng nhận/ Thẩm định viên thực hiện Thẩm

định đột xuất bằng cách thu thập các dữ liệu liên quan cần thiết cho việc đánh giá của họ (hình ảnh của nhà vệ sinh công cộng, phỏng vấn ngẫu nhiên của người dùng về mức độ hài lòng khi sử dụng, v.v...). Nhà vệ sinh công cộng được thẩm định đột xuất được nhận định là: i) Tuân thủ hoặc ii) Không tuân thủ. Kết quả đưa ra lần lượt là: i) Không cần thực hiện hành động nào và ii) yêu cầu hành động khắc phục. Trong trường hợp thứ hai, chủ sở hữu/ người quản lý của nhà vệ sinh công cộng có thể yêu cầu một cuộc thẩm định khác trong cùng năm mà Nhà vệ sinh công cộng đã được công nhận là không tuân thủ.

3.19. Kế hoạch hành động khắc phục

Là nhật ký ghi lại các hành động khắc phục được thực hiện để giải quyết các lỗi không phù hợp được tìm thấy.

3.20. Phòng vệ sinh

Gian hoặc phòng dành cho mục đích đại/ tiểu tiện bên trong nhà vệ sinh. Thường những phòng này sẽ được trang bị cửa có chốt cài để đảm bảo sự riêng tư và các tiện nghi khác. Trong đó có: bồn cầu (bồn cầu ngồi hoặc bồn cầu bệt hoặc cả hai) và/ hoặc bồn tiểu treo, giấy vệ sinh, thùng rác và các đồ dùng khác.

3.21. Sạch sẽ, Sự sạch sẽ

Sạch sẽ và sự sạch sẽ ở đây đề cập đến một môi trường xung quanh mà theo trực quan và giác quan được cảm nhận là khô ráo, không dính bụi bẩn, tạp chất, rác, chất thải, các vật phẩm nguy hiểm (vật nhọn) và không có mùi.

3.22. Làm sạch

Làm sạch ở đây là quá trình đảm bảo mọi bề mặt của nhà vệ sinh công cộng được giữ khô ráo, không dính bụi bẩn, tạp chất, rác, chất thải và các vật phẩm nguy hiểm.

3.23. Số người khuyết tật

Số người khuyết tật ở đây đề cập đến đối tượng là người khuyết tật, bao gồm và không giới hạn đối với những người bị khuyết tật về tinh thần, người khiếm thị, người nhược thị, người tàn tật nhưng vẫn có thể đi lại được, người sử dụng xe lăn, người cao tuổi.

3.24. Kết quả, kết luận và kiến nghị

Kết quả là những bằng chứng cụ thể được thu thập bởi Thẩm định viên để đáp ứng các mục tiêu Thẩm định; kết luận là các báo cáo được đưa ra bởi Thẩm định viên từ những phát hiện đó; khuyến nghị là các khóa học hành động được đề xuất bởi Thẩm định viên liên quan đến các mục tiêu Thẩm định.

3.25. Phụ tùng (một phần nhỏ ở trên hoặc gắn với đồ đạc hoặc thiết bị)

Phụ tùng (một phần nhỏ ở trên hoặc gắn với đồ đạc hoặc thiết bị) đề cập đến ở đây là các phụ tùng cung ứng hoặc phụ tùng thải. Phụ tùng cung ứng dùng để kiểm soát khối lượng và dòng chảy trong bồn cầu/ bồn tiểu treo/chậu rửa gắn liền với chúng. Phụ tùng thải truyền chất

thải nhà vệ sinh từ lối ra của một vật cố định (WC/ bồn tiểu treo) để kết nối với hệ thống thoát nước.

3.26. Vật cố định (một phần của thiết bị hoặc đồ đạc được cố định ở vị trí trong một tòa nhà)

Vật cố định (một phần của thiết bị hoặc đồ đạc được cố định ở vị trí trong một tòa nhà) ở đây đề cập đến một thiết bị (bồn tiểu treo, bồn cầu, chậu rửa) được vĩnh viễn hoặc tạm thời kết nối với hệ thống cấp nước trong cơ sở nhà vệ sinh công cộng và đòi hỏi phải liên tục cung cấp nước để xả nước bẩn, vật liệu thải lỏng hoặc nước thải vào hệ thống thoát nước của các nhà vệ sinh công cộng. Vật cố định mà không yêu cầu một hệ thống cung cấp nước để hoạt động đúng, phải được chấp nhận bởi các cơ quan có thẩm quyền địa phương (bồn cầu khô (không dùng nước), bồn tiểu treo).

3.27. Cung cấp vật cố định

Cung cấp vật cố định ở đây là đường ống cung cấp nước nối vật cố định (bồn cầu/ bồn tiểu treo) đến một nhánh hoặc đường ống cung cấp nước chính.

3.28. Hình vẽ, viết trên tường (Graffiti)

Một văn bản hoặc bản vẽ viết kiểu cây xước, nguệch ngoạc, hoặc phun bất hợp pháp trên tường hoặc bề mặt khác ở nơi công cộng. Để quản lý có hiệu quả các hình vẽ, viết trên tường nhà vệ sinh công cộng, việc sử dụng các vật liệu chống viết vẽ bậy, các đề án trang trí và tô màu graffiti nên được xem xét trong quá trình thiết kế.

3.29. Thẻ kiểm tra nhà vệ sinh

Thẻ kiểm tra nhà vệ sinh ở đây đề cập đến tài liệu chứa kế hoạch bảo dưỡng và giám sát nhà vệ sinh của nhà điều hành/ quản lý/ chủ sở hữu nhà vệ sinh công cộng.

3.30. Chính quyền địa phương/ cơ quan/ tổ chức liên quan

Chính quyền địa phương/ cơ quan/ tổ chức liên quan đề cập ở đây là cơ quan có thẩm quyền và chịu trách nhiệm thực thi các yêu cầu của tiêu chuẩn, quy tắc và/ hoặc các hướng dẫn và chịu trách nhiệm phê duyệt thiết bị, vật tư, quy trình và cài đặt.

3.31. Không phù hợp

Sự không phù hợp đề cập đến việc không đáp ứng Yêu cầu Thẩm định APTS.

3.32. Hệ thống quản lý chất lượng (Nhà vệ sinh công cộng)

Là khung các quy trình và thủ tục được sử dụng để đảm bảo rằng một tổ chức đáp ứng tất cả các nhiệm vụ cần thiết để đạt được các mục tiêu của nó. Mục đích của Hệ thống quản lý chất lượng nhà vệ sinh công cộng là phải có các thủ tục bằng văn bản để đạt được các mục tiêu chất lượng nhất định.

3.33. Nhà vệ sinh công cộng

Nhà vệ sinh công cộng đề cập đến các gian hoặc phòng được cộng đồng sử dụng cho mục đích đại/ tiểu tiện bao gồm các bồn chứa nước và/ hoặc bệ ngồi có hoặc không kết nối với

đường ống thải và thiết bị xả (trường hợp bồn cầu không kết nối với đường ống thải và thiết bị xả được gọi là bồn cầu khô). Nhà vệ sinh công cộng có thể được phân loại tại các cơ sở ⁽³⁾ sau:

- i) Trung tâm mua sắm, bao gồm tầng trong các tòa nhà thương mại với các cửa hàng;
- ii) Các siêu thị và chợ;
- iii) Các cơ sở ăn uống (nhà hàng, trung tâm ẩm thực, quán bar, câu lạc bộ đêm, vũ trường, nhà tắm bãi biển công cộng, quán rượu);
- iv) Nhà vệ sinh công cộng độc lập trên đường phố, quảng trường;
- v) Công viên
- vi) Các điểm du lịch ở cả thành thị và nông thôn (bảo tàng, khu lăng mộ...)
- vii) Trạm xăng
- viii) Hội trường triển lãm, phòng hòa nhạc, hội trường hội nghị, rạp chiếu phim
- ix) Sân vận động
- x) Trung tâm, câu lạc bộ cộng đồng
- xi) Trung tâm thể thao và bể bơi công cộng
- xii) Di sản, các khu bảo tồn, các di tích tôn giáo và các nơi thờ tự ở cả khu vực nông thôn và thành thị

3.34. Hệ thống thoát nước mặt lưới

Hệ thống thoát nước mặt lưới đề cập ở đây đối với hệ thống đường ống, cống và mương được sử dụng để truyền nước thải từ một tài sản (trong trường hợp này là một cơ sở vệ sinh công cộng) đến một nhà máy xử lý nước thải.

3.35. An toàn, Sự an toàn

An toàn, Sự an toàn ở đây đề cập đến một mức độ bảo vệ thích hợp/ không tiếp xúc với những nguy cơ tiềm ẩn nguy hiểm và/ hoặc gây thương tích dù là cố ý hay không cố ý.

3.36. Danh mục tự đánh giá

Công cụ thẩm định bao gồm các yêu cầu cơ bản trong Danh mục thẩm định và Tiêu chuẩn vệ sinh công cộng ASEAN. Việc biên soạn nó do Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công cộng cung cấp cho cơ quan có thẩm quyền và tổ chức thẩm định có liên quan ý tưởng về tình trạng của cơ sở. Danh sách kiểm tra này - cùng với yêu cầu Thẩm định chính thức - tạo thành tài liệu cần thiết phải được cung cấp cho tổ chức thẩm định có liên quan trước khi xác nhận Thẩm định chính thức TẠI CHỖ. Cần thẩm định chính thức nếu tổng số điểm CÓ trong Danh sách kiểm tra tự đánh giá bằng 20 (hoặc Khoảng 70% trong số 28 mục có thể kiểm tra).

⁽³⁾ Xem lại Quy tắc Thực hành của NEA (bản tháng 11 năm 2010), mục 2., 2.2, 2.2.1 *Định nghĩa của Nhà vệ sinh công cộng*, trang 4.

3.37. Nhật ký đề xuất về nhà vệ sinh

Ngày ký đề xuất về nhà vệ sinh đề cập ở đây là bản ghi lại các đề xuất thu thập được từ hộp thư góp ý đặt bên trong Nhà vệ sinh công cộng.

3.38. Khách đến nhà vệ sinh

Khách đến nhà vệ sinh là tất cả những ai lui tới và sử dụng nhà vệ sinh.

3.39. Thiết kế phổ thông (UD – Universal Design)

Thiết kế phổ thông (UD) quy hoạch môi trường kiến trúc, các sản phẩm cá nhân hay đồ đạc để đáp ứng các nhu cầu của mọi người ở mọi lứa tuổi và khả năng. Đó là việc thực hành toàn diện, thiết kế công bằng cho tất cả mọi người.

3.40. Khiếm thị (dành cho bệnh nhân)

Khiếm thị (dành cho bệnh nhân) dùng để chỉ một người mất một phần thị lực hoặc bị mù hoàn toàn.

3.41. Quản lý chất thải

Quản lý chất thải là việc thu gom, vận chuyển, xử lý hoặc tiêu hủy, quản lý và giám sát chất thải. Thuật ngữ này thường liên quan đến các vật liệu do hoạt động của con người tạo ra, và quy trình nói chung được thực hiện để giảm tác động của chúng đối với sức khỏe, môi trường hoặc tính thẩm mỹ. Quản lý chất thải là một thực tiễn khác biệt với phục hồi tài nguyên trong đó tập trung vào việc trì hoãn tỷ lệ tiêu thụ tài nguyên thiên nhiên. Quản lý chất thải xử lý tất cả vật liệu như một loại thống nhất, dù là chất rắn, chất lỏng, chất khí hoặc chất phóng xạ và cố gắng để giảm các tác động môi trường có hại của từng loại thông qua các phương pháp khác nhau.

4. Tiêu chuẩn APTS

4.1. Giới thiệu

Tiêu chuẩn APTS là một bộ các yêu cầu, thông số kỹ thuật, hướng dẫn hoặc đặc điểm được ghi chép có thể được sử dụng nhất quán trong khu vực ASEAN để đảm bảo rằng các dịch vụ Nhà vệ sinh công cộng phù hợp với mục đích của chúng. Mục đích của Tiêu chuẩn APTS là đặt mục tiêu chất lượng đạt được trong các Nhà vệ sinh công cộng trên toàn khu vực ASEAN vào năm 2015. Sự phát triển của Tiêu chuẩn APTS thực tế là một trong những biện pháp được xây dựng trong khuôn khổ Kế hoạch Chiến lược Du lịch ASEAN 2011 - 2015. Kế hoạch yêu cầu các nước thành viên ASEAN phát triển và thực hiện các dịch vụ du lịch tiêu chuẩn hóa cần thiết cho việc chuyển đổi khu vực ASEAN thành Điểm đến du lịch chất lượng duy nhất. Nhà vệ sinh công cộng - trong số các khu vực khác - đã được chỉ định là khu vực nơi các tiêu chuẩn, tiêu chí, yêu cầu và hướng dẫn chứng nhận cần được xây dựng và triển khai.

Tổ chức Du lịch Quốc gia ASEAN (NTO) đã thừa nhận rằng Nhà vệ sinh công cộng có thể tạo ra hoặc phá vỡ trải nghiệm du lịch và do đó cần phải an toàn, sạch sẽ, được trang bị

tốt và dễ tiếp cận với mọi người ⁽⁴⁾. Sự phát triển của tiêu chuẩn APTS, Danh sách thẩm định và hướng dẫn kiểm tra APTS và Mô-đun đào tạo thẩm định APTS là những nỗ lực giải quyết các vấn đề tiêu chuẩn chất lượng hiện tại trong nhà vệ sinh công cộng và do đó nâng cao trải nghiệm du lịch. Do khu vực ASEAN thuộc khí hậu nhiệt đới, độ ẩm cao và là nơi có nhiều tôn giáo và thói quen văn hóa ảnh hưởng đến cách sử dụng Nhà vệ sinh công cộng, Tiêu chuẩn APTS và các công cụ đã được thiết kế nhằm đáp ứng các đặc điểm cụ thể của vùng này.

Danh mục thẩm định và hướng dẫn ⁽⁵⁾ của Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN và Hướng dẫn cho thẩm định viên APTS có ý nghĩa cung cấp chỉ dẫn cho thẩm định viên APTS trong việc xác định mức độ nhà vệ sinh công cộng trong khu vực ASEAN tuân thủ các Tiêu chuẩn, Yêu cầu và thủ tục của Tiêu chuẩn APTS.

Bằng cách tuân theo tiêu chuẩn vệ sinh công cộng APTS và bằng cách thực hiện Danh mục thẩm định APTS các chương trình thẩm định và chứng nhận APTS, chủ sở hữu/ người quản lý nhà vệ sinh công cộng có thể được hưởng lợi từ thực hiện tốt việc bảo dưỡng và nhất quán về mức độ dịch vụ vệ sinh được cung cấp trong nhà vệ sinh công cộng. Tuy nhiên, quá trình thẩm định và chứng nhận hoàn toàn tự nguyện - ít nhất là cho thời điểm này - và theo quyết định của các nước thành viên ASEAN để thực hiện ở các quốc gia của họ.

5. Thẩm định APTS

5.1. Đặc điểm thẩm định APTS

Thẩm định APTS là một cuộc kiểm tra chính thức của một nhà vệ sinh công cộng trong khu vực ASEAN, một đánh giá hoặc thẩm định có hệ thống nhà vệ sinh công cộng so với Tiêu chuẩn nhà vệ sinh công cộng của ASEAN. Một số đặc điểm của nó như sau:

I. Thẩm định APTS phải là một quá trình có hệ thống, độc lập và được ghi lại để có được bằng chứng và đánh giá nó một cách khách quan để xác định mức độ đáp ứng các tiêu chuẩn và yêu cầu thẩm định APTS.

Để có hệ thống, Thẩm định APTS có một biên bản phác thảo tất cả các thủ tục và hành động được thực hiện trong quá trình Thẩm định và hướng dẫn Thẩm định viên thông qua Thẩm định.

Để có một quy trình được ghi lại, Thẩm định APTS yêu cầu phải được chứng minh bằng các tài liệu và vật chứng, bất cứ khi nào có thể. Điều này là căn bản, bởi nó cung cấp một phương tiện hỗ trợ bất kỳ kết luận và phát hiện nào được thực hiện bởi Thẩm định viên trong

⁽⁴⁾ Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN (Bản chính thức ngày 25 tháng 6 năm 2012), trang 3: “Nhà vệ sinh công cộng cần phải sạch sẽ, khô ráo và vệ sinh, hoàn chỉnh với các tiện nghi, phụ kiện và cơ sở vật chất khác nhau, được bố trí tại nơi thuận tiện, được bảo dưỡng tốt và được trang bị hệ thống quản lý chất thải phù hợp. Nhà vệ sinh công cộng cũng nên cung cấp các cơ sở vật chất an toàn và dễ tiếp cận cho công chúng ở mức độ riêng tư thích hợp để thực hiện các chức năng vệ sinh cần thiết. Các cơ sở vật chất này cũng phải đáp ứng nhu cầu của những người có nhu cầu văn hóa và giới tính khác nhau, tất cả các nhóm tuổi và người khuyết tật”

⁽⁵⁾ Được chấp thuận bởi các Tổ chức du lịch quốc gia ASEAN (NTOs) tại Kuching, Malaysia vào tháng 1 năm 2014

cuộc thẩm định. Tài liệu của Thẩm định có thể đạt được chủ yếu bằng cách chuẩn bị các Công cụ Thẩm định ⁽⁶⁾.

II. Thẩm định APTS phải là một thủ tục định kỳ, không phải chỉ thực hiện một lần. Thẩm định APTS sẽ được lên lịch 2 năm một lần, điều này cho phép Tiêu chuẩn APTS được triển khai và tuân thủ hiệu quả theo thời gian.

III. Thẩm định APTS là một sự luyện tập khách quan. Điều quan trọng là các Thẩm định viên APTS phải công bằng, khách quan và độc lập đối với nơi hoặc công ty được thẩm định.

IV. Nguyên tắc thẩm định APTS là:

- Chính trực
- Trình bày công bằng
- Chăm sóc đúng hạn
- Bảo mật
- Độc lập
- Tiếp cận dựa trên bằng chứng

Trình bày công bằng: đề cập đến Nghĩa vụ báo cáo trung thực và chính xác những gì đang được thẩm định. Thẩm định viên cũng nên báo cáo sự xuất hiện của các ý kiến bất đồng với Bên được thẩm định.

Chăm sóc đúng hạn: đề cập đến ứng dụng của Thẩm định viên về sự tích cực và phán xét khi thẩm định. Nó cũng tóm tắt khả năng đưa ra các phán đoán hợp lý trong tất cả các tình huống Thẩm định.

Bảo mật: đề cập đến bảo mật thông tin và quyết định trong việc xử lý thông tin nhạy cảm. Thông tin Thẩm định APTS cần được giữ bí mật và Thẩm định viên hoặc bất kỳ bên liên quan nào khác không được sử dụng nội dung của nó một cách không thích hợp để đạt được lợi ích cá nhân.

Độc lập: đề cập đến tính công bằng và khách quan. Thẩm định viên phải duy trì không thiên vị và không xung đột lợi ích.

Tiếp cận dựa trên bằng chứng: Thẩm định APTS nên được thực hiện một cách có hệ thống và có tài liệu để cho phép đạt được kết luận thẩm định đáng tin cậy, khoa học.

5.2. Thẩm định APTS và Hệ thống quản lý chất lượng

Như đã đề cập trước đó trong 5, 5.1, Thẩm định APTS là một quá trình xác nhận để đảm bảo Nhà vệ sinh công cộng có tất cả các yêu cầu cần thiết theo Tiêu chuẩn APTS. Thẩm định APTS nên được thực hiện bởi Thẩm định viên đã được đào tạo và chứng nhận bởi các tổ chức được công nhận.

Khi thẩm định Nhà vệ sinh công cộng theo Tiêu chuẩn APTS, các khu vực không phù hợp được tìm thấy có thể phụ thuộc vào sự thất bại của hệ thống quản lý chất lượng hiện có

⁽⁶⁾ Xem mục 9. Công cụ thẩm định APTS và việc sử dụng chúng (9.1, 9.2)

hoặc do không có hệ thống như vậy hoàn toàn. Một hệ thống quản lý chất lượng (QMS) là khuôn khổ của các quy trình và quy trình được sử dụng để đảm bảo rằng một tổ chức có thể đáp ứng tất cả các nhiệm vụ cần thiết để đạt được các mục tiêu chất lượng của nó. Mục đích của Hệ thống Quản lý Chất lượng Nhà vệ sinh Công cộng là phải có các thủ tục bằng văn bản để đạt được các mục tiêu chất lượng nhất định trong việc cung cấp các dịch vụ vệ sinh. Một số thủ tục này có thể bao gồm nhưng không giới hạn đối với:

- **Thủ tục giám sát chung** (trên tất cả các quy trình hiện có);
- **Thủ tục làm sạch và vệ sinh**(ví dụ quy trình vệ sinh hàng ngày/ định kỳ);
- **Thủ tục tập huấn** (cho nhân viên làm sạch);
- **Thủ tục thẩm định và giám sát** (ví dụ: nhân viên làm sạch);
- **Các thủ tục bảo dưỡng chung** (ví dụ: giữ một đội ngũ bảo dưỡng thường trực để thực hiện công tác bảo dưỡng và phòng ngừa theo lịch trình);
- **Thủ tục an toàn** (ví dụ: tuần tra);
- **Thủ tục giao tiếp** (ví dụ: thời gian Nhà vệ sinh công cộng mở và đóng cửa, dịch vụ bảo dưỡng, tài liệu giáo dục, dịch vụ khách hàng);
- **Thủ tục cơ chế phản hồi** (ví dụ: theo dõi các đề xuất của khách hàng);
- **Xử lý chất thải và chất thải nguy hại.**

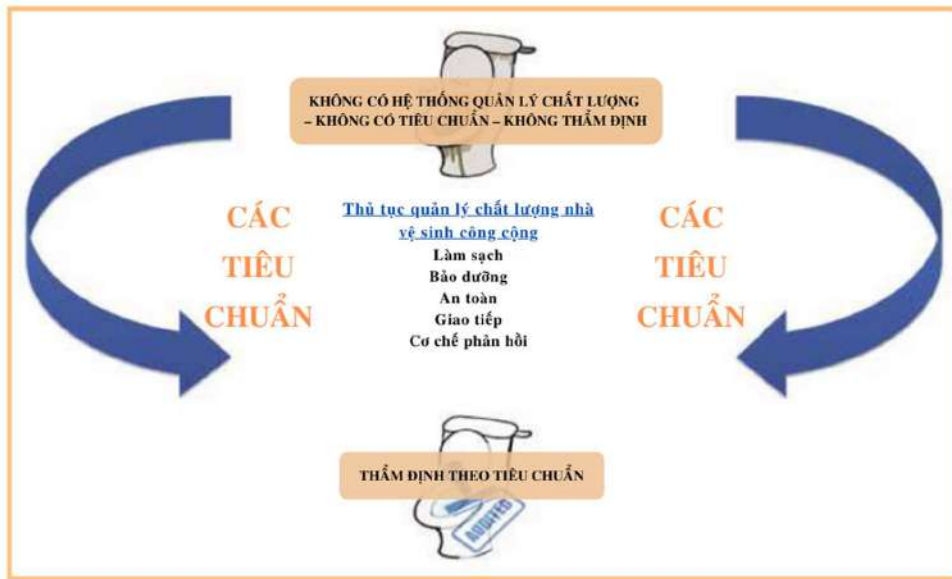
Sự hiện diện của Hệ thống quản lý chất lượng nhà vệ sinh công cộng khuyến khích việc theo dõi và cải thiện tất cả các lĩnh vực được đề cập trong các thủ tục theo thời gian. Bằng cách thực hiện một hệ thống quản lý chất lượng nhà vệ sinh công cộng, chủ sở hữu/ người quản lý nhà vệ sinh công cộng có thể hưởng lợi từ thực hiện tốt việc bảo dưỡng nhà vệ sinh công cộng và cung cấp dịch vụ vệ sinh thông qua một quá trình cải tiến liên tục.

Các lợi ích mà Hệ thống quản lý chất lượng nhà vệ sinh công cộng hiệu quả mang đến cho Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công cộng như sau:

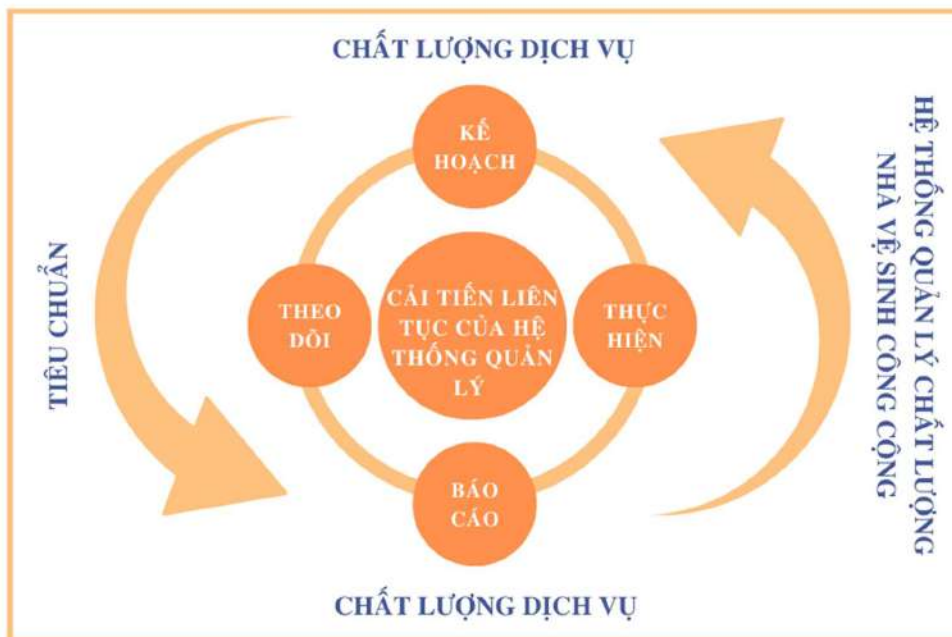
- **Xác suất cao hơn để vượt qua Kiểm tra APTS và duy trì tuân thủ theo thời gian;**
- **Quản lý rủi ro được cải thiện** (tức là các tiêu chuẩn an toàn cao hơn);
- **Cải thiện vệ sinh** (nghĩa là tiêu chuẩn vệ sinh cao hơn);
- **Tăng sự hài lòng của khách hàng** (kết quả từ dịch vụ chất lượng tốt hơn và liên tục được cung cấp);
- **Gia tăng thái độ tử tế từ người sử dụng** (do dịch vụ tốt hơn và liên tục được cung cấp);
- **Cơ hội du lịch tốt hơn** (vì khách du lịch có thể thưởng thức nhiều hơn ở các khu vực công cộng và mua sắm mà không cảm thấy cần phải quay trở lại khách sạn của họ để giải tỏa cá nhân).

Thẩm định là một phần quan trọng của mọi phương pháp tiếp cận hệ thống quản lý chất lượng khi chúng cho thấy việc quản lý kiểm tra mức độ họ đạt được mục tiêu đã nêu của mình. Mục đích của Thẩm định APTS không những chứng minh sự phù hợp với Tiêu chuẩn APTS mà còn giám sát và đo lường hệ thống quản lý chất lượng hiện có, qua đó thúc đẩy cải tiến liên tục theo thời gian cũng như mục tiêu chất lượng và hiệu quả đã nêu.

Hình 5.1. Nhà vệ sinh công cộng có hệ thống quản lý chất lượng là sự bảo đảm lớn hơn cho việc tuân thủ Thẩm định theo thời gian



Hình 5.2. Quá trình Giám sát và đánh giá thẩm định APTS so với các tiêu chuẩn cho phép chất lượng dịch vụ theo thời gian



5.3. Lợi ích của thẩm định APTS

Cho đến nay, việc áp dụng Tiêu chuẩn APTS cho Nhà vệ sinh công cộng trong khu vực ASEAN vẫn còn là tự nguyện. Điều này có nghĩa là sự ra đời của dịch vụ thẩm định thường xuyên giúp giám sát và thúc đẩy hệ thống quản lý chất lượng của nhà vệ sinh công cộng, hiệu quả hoạt động và cải tiến dịch vụ liên tục theo thời gian cũng không bắt buộc đối với các nước thành viên ASEAN. Đối với các quốc gia và tổ chức của họ, dù là công hay tư, có nhu cầu giới thiệu và thực thi Tiêu chuẩn APTS trong cơ sở nhà vệ sinh công cộng thì lợi ích đáng kể của việc thực hiện Tiêu chuẩn APTS và tuân thủ giám sát thông qua thực hiện thẩm định có thể mang lại, có thể tóm tắt như sau:

- Tăng cường nhận thức và hiểu biết về Tiêu chuẩn APTS;
- Thường xuyên xác minh sự phù hợp với Tiêu chí & Yêu cầu Tiêu chuẩn APTS;
- Thường xuyên đo lường hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng đối với việc quản lý;
- Xác định các cơ hội cải tiến mới;
- Cải tiến liên tục;
- Giảm thiểu rủi ro các khu vực thuộc Hệ thống quản lý chất lượng;
- Cải thiện sự hài lòng của khách hàng/ khách du lịch;
- Cải thiện hành vi ứng xử trong nhà vệ sinh, không khuyến khích phá hoại và thực hiện hành vi bất hợp pháp;
- Tăng sự vệ sinh và thoải mái cho tất cả khách sử dụng Nhà vệ sinh.

6. Các loại thẩm định APTS, Chu kỳ và các bước

6.1. Các loại Thẩm định APTS và Chứng nhận Thẩm định

Có 2 loại Thẩm định APTS:

- i) Thẩm định của Bên thứ nhất (hoặc Kiểm tra Tự đánh giá);
- ii) Thẩm định của bên thứ ba (hoặc Thẩm định chứng nhận).

- **Kiểm tra Tự đánh giá:** được thực hiện bởi Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công cộng. Nó bắt đầu quy trình thẩm định theo đó việc gửi Danh sách kiểm tra tự đánh giá (Phụ lục 8.1) cho tổ thẩm định cho phép Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công cộng yêu cầu Thẩm định chứng nhận cho Nhà vệ sinh công cộng do mình sở hữu/ quản lý. Do đó, bản kiểm tra tự đánh giá là bước bắt buộc cần thiết để yêu cầu Thẩm định chứng nhận. Để được cấp lịch Thẩm định Chứng nhận, Nhà vệ sinh Công cộng cần đạt được điểm tối thiểu nhất định ⁽⁷⁾. Nếu không đạt, có nghĩa là Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công

⁽⁷⁾ Xem mục 9., 9.2.1 Danh sách kiểm tra tự đánh giá

cộng cần thực hiện một số thay đổi về trạng thái hiện tại của Nhà vệ sinh công cộng mà mình sở hữu/ quản lý cho đến khi Nhà vệ sinh công cộng có thể kiểm tra tự đánh giá.

- **Thẩm định chứng nhận:** được thực hiện bởi một tổ chức được bên thứ ba công nhận để đánh giá sự tuân thủ của Nhà vệ sinh công cộng được đánh giá dựa trên các yêu cầu theo luật định và quy định áp dụng theo Tiêu chuẩn APTS. Nó đạt được tiếp nhận, xem xét và chấp nhận của Danh sách kiểm tra tự đánh giá do Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công cộng biên soạn. Kết quả của Thẩm định Chứng nhận là tuân thủ hoặc không tuân thủ Tiêu chuẩn APTS; trong trường hợp thứ hai này, sẽ có yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo sau đó. Một nhà vệ sinh công cộng đã vượt qua thành công Thẩm định chứng nhận được cấp chứng nhận tiêu chuẩn APTS, có giá trị trong 2 năm. Việc thẩm định chứng nhận sẽ diễn ra 2 năm một lần cho cả Nhà vệ sinh công cộng được chứng nhận và mới được chứng nhận mà Chủ sở hữu/ Người quản lý đã yêu cầu thành công để được kiểm tra và chứng nhận theo Tiêu chuẩn APTS. Tài liệu chính được sử dụng bởi Thẩm định viên APTS cho mục đích thẩm định là Danh mục thẩm định (Xem 9., 9.2.3, Danh mục thẩm định APTS).

6.2. Chu kỳ thẩm định APTS

Chu trình thẩm định APTS được tạo thành từ bốn (4) yếu tố:

1. **Kế hoạch** (Thẩm định);
2. **Tiến hành** (Thẩm định);
3. **Báo cáo** (về kết quả thẩm định);
4. **Theo dõi** (về các khuyến nghị Thẩm định và các biện pháp khắc phục).

Nhìn chung, bốn yếu tố này bao gồm ba loại hoạt động Thẩm định: **hoạt động trước thẩm định, hoạt động thẩm định TẠI CHỖ và các hoạt động sau thẩm định.**

- Các hoạt động trước thẩm định (Kế hoạch)

Sau khi cam kết thẩm định Nhà vệ sinh công cộng đã được thực hiện và ngày Thẩm định đã được thông báo cho Chủ sở hữu/ Người quản lý Nhà vệ sinh công cộng, có một số hoạt động cần được hoàn thành trước khi Thẩm định chứng nhận có thể bắt đầu. Các hoạt động này nhằm mục đích giảm bớt lượng thời gian thẩm định TẠI CHỖ, vì thời gian TẠI CHỖ là tốn kém cho cả Thẩm định viên và Bên được thẩm định.

Một trong số các hoạt động này là lập kế hoạch Thẩm định, bao gồm việc xác định phạm vi và mục tiêu Thẩm định, cả hai đều sẽ được ghi trong Kế hoạch Thẩm định, một trong các Công cụ Thẩm định ⁽⁸⁾ do Thẩm định viên sử dụng. Cũng trong giai đoạn này việc tập hợp các tài liệu liên quan đến thanh tra thẩm định sẽ diễn ra.

⁽⁸⁾ Xem mục 9. Công cụ thẩm định APTS và công dụng (9.1,9.2)

Bảng 6.1. Mục tiêu và phạm vi thẩm định APTS

Mục tiêu thẩm định = những gì cần phải được thực hiện bởi Kiểm định:

- ☑ Xác định hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng nhà vệ sinh công cộng trong việc đạt được các mục tiêu chất lượng đã nêu của ban quản lý;
- ☑ Đánh giá khả năng và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng nhà vệ sinh công cộng để đảm bảo tuân thủ các quy định nội bộ và APTS;
- ☑ Xác định mức độ phù hợp của Nhà vệ sinh công cộng được thẩm định với Tiêu chí và Yêu cầu thẩm định của APTS;
- ☑ Xác định các khu vực cho cải thiện các dịch vụ Toilet công cộng và Hệ thống quản lý chất lượng của nó.

Phạm vi thẩm định = ranh giới của Thẩm định TẠI CHỖ, hoặc vị trí thực tế, các quy trình được thẩm định, cũng như khoảng thời gian Thẩm định diễn ra.

Hoạt động thẩm định TẠI CHỖ (THỰC HIỆN)

Các hoạt động Thẩm định TẠI CHỖ bắt đầu với Cuộc họp Mở đầu với Chủ sở hữu/ Người quản lý của cơ sở Nhà vệ sinh Công cộng. Cuộc họp mở đầu đại diện cho cuộc gặp gỡ đầu tiên giữa Thẩm định viên và Chủ sở hữu/ Người quản lý cơ sở (trừ khi đã có cuộc gặp gỡ không chính thức và tùy ý được tổ chức từ trước). Cuộc họp nên được sử dụng để trấn an nhân viên cơ sở về bất kỳ lo lắng nào họ có thể có liên quan đến Thẩm định. Trong cuộc họp, Thẩm định viên cần giải thích mục đích, phạm vi và phương thức thực hiện của Thẩm định, ngoài việc phác thảo các hoạt động Thẩm định mà họ sẽ thực hiện cho Chủ sở hữu/ Người quản lý. Chủ đầu tư/ Giám đốc nên theo dõi để cung cấp bất cứ điều gì cần thiết cho Thẩm định viên vì mục đích kiểm tra và trình bày khu vực thẩm định cho Thẩm định viên. Thẩm định viên phải làm rõ với Chủ sở hữu/ Người quản lý rằng anh/ cô ấy sẽ chụp ảnh trong thời gian Thẩm định trước khi Thẩm định TẠI CHỖ bắt đầu.

Thông qua việc xem xét trước các tài liệu liên quan, Thẩm định viên nên có một ý tưởng chung về quản lý nhà vệ sinh công cộng được thẩm định và các yêu cầu cần được đáp ứng. Thêm vào đó, các cuộc phỏng vấn bổ sung với nhân viên và nhân viên địa phương có thể giúp chứng thực việc xem xét tài liệu. Trong khi kiểm tra Nhà vệ sinh công cộng, Thẩm định viên có thể hiểu và phát hiện điểm yếu và điểm mạnh trong hệ thống quản lý và các thủ tục cơ bản trong việc bảo trì Nhà vệ sinh công cộng cũng như môi trường vật lý, thiết kế, tiện nghi và cơ sở vật chất, khu vực an toàn và sạch sẽ của nó.

Một chỉ dẫn của quản lý chất lượng tốt sẽ giúp Thẩm định viên phát hiện nhân viên nào được đào tạo tốt và có kinh nghiệm, có vai trò được thiết lập tốt và trách nhiệm với nhiệm vụ được phân công để theo dõi. Sự tồn tại của các thủ tục xác minh/ giám sát nội bộ đang được thiết lập, các biện pháp bảo vệ được thực hiện cho người có nguy cơ (ví dụ như PPE được cung cấp cho nhân viên làm sạch) cũng như các thủ tục được chứng minh đầy đủ về kết quả tuân thủ là tất cả các dấu hiệu tốt của hệ thống quản lý chất lượng hiệu quả.

Một khía cạnh quan trọng được thực hiện trong Thăm định TẠI CHỖ là thu thập bằng chứng Thăm định, vì điều này sẽ hỗ trợ bất kỳ kết luận nào mà Thăm định viên đưa ra đối với sự phù hợp/ không phù hợp với Tiêu chuẩn APTS. Có một số cách để thu thập thông tin Thăm định:

Yêu cầu. Thăm định viên có thể hỏi nhân viên trên cơ sở chính thức hoặc không chính thức. Yêu cầu là một cách tương đối dễ dàng để thu thập thông tin, có chi phí tối thiểu, tương đối nhanh và đơn giản để thực hiện và cung cấp phản hồi nhanh. Tuy nhiên, nó không tự cung cấp bằng chứng rõ ràng.

Quan sát. Thông tin về cơ sở có thể thu được từ các giác quan của đánh giá viên như khứu giác và thính giác. Hình thức kiểm tra này thường được thực hiện vì nó cung cấp nguồn thông tin đáng tin cậy.

Chụp ảnh. Hình ảnh là công cụ trực tiếp nhất để thu thập bằng chứng thăm định, vì hình ảnh có thể được sử dụng để minh họa một vấn đề tại một địa điểm hoặc một tình huống không tuân thủ. Thăm định viên phải luôn mang theo máy ảnh và sử dụng nó một cách tự do, vì hình ảnh cũng là phương tiện hữu ích để nhắc nhở Thăm định viên về các vấn đề sau khi họ rời khỏi địa điểm và soạn thảo Báo cáo thăm định. Ngoài ra, việc thăm định TẠI CHỖ có thể được ghi lại trên máy ảnh kỹ thuật số và các đĩa được lưu để tham khảo sau này.

Giao tiếp trong quá trình Thăm định là tối quan trọng, vì Thăm định viên sẽ phải thu thập thông tin cũng thông qua yêu cầu. Điều này có nghĩa là điều quan trọng đối với Thăm định viên là có kỹ năng giao tiếp hiệu quả để giao tiếp và các mối quan hệ với mọi người tại cơ sở cho phép thu thập thêm thông tin. Một trong những mục tiêu chính của Thăm định là giảm thiểu thời gian thăm định tại địa điểm thăm định. Do đó, mỗi Thăm định viên sẽ tìm cách thiết lập mối quan hệ làm việc tích cực với nhân viên của cơ sở. Trong số các kỹ năng cần có của Thăm định viên là: sự thành thật (điều mà Bên được thăm định mong đợi từ cuộc Thăm định), khả năng lắng nghe, thái độ thân thiện và chuyên nghiệp (để giành được sự hợp tác) và sự thấu hiểu (hiểu được sự căng thẳng của Thăm định thể hiện trên Bên được thăm định).

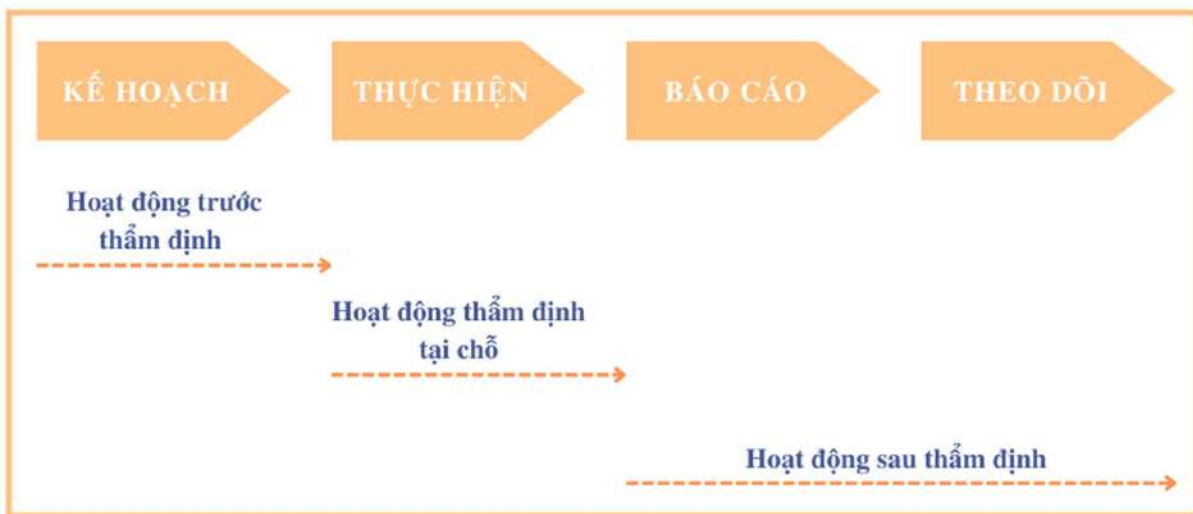
Sau khi thu thập bằng chứng, Thăm định viên cần phải tự hỏi bản thân liệu các thông tin/ bằng chứng đó có đủ để chứng thực các phát hiện được tìm ra hay không. Tiếp theo, Thăm định viên cần đánh giá bằng chứng Thăm định để xác định các quan sát hoặc ngoại lệ đối với các tham số của Tiêu chuẩn và Yêu cầu. Sau đó, Thăm định viên phải lập danh sách tất cả các quan sát và ngoại lệ cho từng lĩnh vực Tiêu chí được thăm định: những điều này sẽ được biên soạn trong Kế hoạch Hành động Khắc phục và được chỉ rõ cho Chủ sở hữu/ Người quản lý Cơ sở trong cuộc họp kết thúc để xác nhận. Tất cả các phát hiện phải được chứng minh bằng bằng chứng và cần có sự cẩn thận để đảm bảo điều này.

Một khi tất cả các phát hiện đã được xác định, Thăm định viên sẽ có một cuộc họp kết thúc với chủ sở hữu/ quản lý cơ sở để thông báo kết quả của cuộc thăm định và giúp giải quyết sự hiểu lầm, sai sót, giải thích sai mà Thăm định viên có thể đã thực hiện. Khi hoàn thành cuộc họp này, các hoạt động thăm định TẠI CHỖ được hoàn thành.

Hoạt động sau thăm định (BÁO CÁO & THEO DÕI)

Các hoạt động sau thẩm định bắt đầu với việc soạn thảo Báo cáo thẩm định. Khi Báo cáo thẩm định cuối cùng đã được hoàn thành, nó sẽ được gửi đến Chủ sở hữu/ Người quản lý. Sau khi Báo cáo cuối cùng đã được gửi, vai trò chính thức của Thẩm định viên đã hoàn thành. Tuy nhiên quá trình Thẩm định vẫn chưa kết thúc, vì vẫn cần phải hành động theo Báo cáo và Kế hoạch Hành động Khắc phục, cho đến khi tất cả các phát hiện được giải quyết đúng cách. Chủ sở hữu/ Người quản lý có nhiệm vụ hoàn thành hàng thứ hai và thứ ba của Kế hoạch hành động khắc phục ⁽⁹⁾ với các biện pháp cụ thể đối với các hành động quyết sự không phù hợp được tìm thấy trong quá trình Thẩm định vào thời điểm nào và do ai phụ trách.

Điều quan trọng là Kế hoạch Hành động Khắc phục được theo dõi và giám sát bởi Thẩm định viên để đảm bảo rằng Người quản lý bị nhắc nhở vì hành động quá hạn và đảm bảo báo cáo về các hành động khắc phục được theo dõi. Khi Kế hoạch Hành động Khắc phục đã được hoàn thành, thủ tục Thẩm định chính thức đã hoàn tất.



6.3. Các bước Thẩm định APTS

Có tổng số bảy (7) bước mà Thẩm định viên cần phải thực hiện trong Chu kỳ Thẩm định:

1. Thu thập tài liệu (liên quan đến phần KẾ HOẠCH của Chu kỳ)
2. Xem xét tài liệu và lập kế hoạch Thẩm định (liên quan đến phần KẾ HOẠCH của Chu kỳ)
3. Cuộc họp mở đầu (liên quan đến phần THỰC HIỆN của Chu kỳ)
4. Thẩm định tại chỗ (liên quan đến phần THỰC HIỆN của Chu kỳ)
5. Cuộc họp kết thúc (liên quan đến phần THỰC HIỆN của Chu kỳ)
6. Báo cáo Thẩm định (liên quan đến phần BÁO CÁO của Chu kỳ)
7. Theo dõi (liên quan đến BÁO CÁO và THEO DÕI của chu kỳ).

⁽⁹⁾ Xem mục 9, 9.2.4 Kế hoạch hành động khắc phục

Hình 6.4. Các bước thẩm định APTS



Hình 6.5. Các bước thẩm định liên quan đến chu kỳ thẩm định



Trong mỗi bước thẩm định, Thẩm định viên được yêu cầu thực hiện một số hoạt động, như được mô tả dưới đây.

BUƯỚC 1: Thu thập tài liệu (NGOÀI CƠ SỞ)

Ở giai đoạn này, Thẩm định viên đã được chỉ định để Thẩm định cơ sở của Nhà vệ sinh công cộng. Sau khi sắp xếp cuộc hẹn với Chủ đầu tư/ Người quản lý để giới thiệu với anh/ cô ấy với Chương trình APTS (không bắt buộc), Thẩm định viên có thể bắt đầu thu thập tài liệu liên quan đến kiểm tra Thẩm định. Trong số các tài liệu này là:

- Báo cáo Thẩm định của lần Thẩm định trước (trong trường hợp tái chứng nhận)
- Bản ghi nhớ của Thẩm định viên về lần Thẩm định trước (trong trường hợp tái chứng nhận)
- Kế hoạch hành động khắc phục do chủ sở hữu/ người quản lý biên soạn (trong trường hợp tái chứng nhận)
- **CÔNG CỤ THẨM ĐỊNH:** Danh sách kiểm tra tự đánh giá biên soạn từ chủ sở hữu
- Các văn bản pháp lý/ quy định áp dụng (ví dụ: các tiêu chuẩn an toàn và bảo vệ môi trường địa phương, quản lý chất thải và các quy định xử lý nước về sử dụng hóa chất, v.v.).

Thẩm định viên yêu cầu từ Chủ sở hữu/ Người quản lý cung cấp một số tài liệu liên quan khác (bên cạnh Danh sách kiểm tra tự đánh giá), chẳng hạn như: bản sao thẻ thanh tra của nhân viên làm sạch, bản sao hồ sơ đào tạo nhân viên làm sạch, bản sao Hướng dẫn thủ tục (nếu có).

BUƯỚC 2: Xem lại tài liệu và lập kế hoạch thẩm định (NGOÀI CƠ SỞ)

Ở giai đoạn này, có một số hành động mà Thẩm định viên cần thực hiện, liên quan đến cả việc xem xét các tài liệu mà họ đã thu thập và cho việc lập kế hoạch thẩm định cụ thể, như sau:

- Xem xét các tài liệu được thu thập (Xem danh sách ở trên trong BUƯỚC 1)
- Xác định người chịu trách nhiệm về địa điểm được thẩm định (Chủ sở hữu/ Người quản lý)
- **CÔNG CỤ THẨM ĐỊNH: Kế hoạch thẩm định. Chuẩn bị Kế hoạch thẩm định**
- Gửi Kế hoạch Thẩm định cho người chịu trách nhiệm (Chủ sở hữu/ Người quản lý) và xác nhận lại ngày Thẩm định Chứng nhận
- Xác nhận Kế hoạch Thẩm định (yêu cầu Chủ sở hữu/ Người quản lý trả lại Kế hoạch Thẩm định đã ký)
- Nhắc nhở Chủ sở hữu/ Người quản lý về thời gian Thẩm định trước 3 ngày.

BUƯỚC 3: Cuộc họp mở đầu (TẠI CHỖ)

Ở giai đoạn này, Thẩm định viên sẽ có một Cuộc họp mở đầu với Chủ sở hữu/ Người quản lý để giải thích về Thẩm định sẽ là gì và Chủ đầu tư/ Người quản lý sẽ yêu cầu loại hỗ trợ nào. Cần lưu ý rằng Thẩm định sẽ diễn ra cho dù Chủ sở hữu/ Người quản lý có mặt hay không.

Thẩm định viên sẽ tư vấn cho Bên được thẩm định rằng Thẩm định hầu hết có thể dẫn đến các phát hiện được ước lượng để đánh giá sự tuân thủ các Tiêu chuẩn APTS. Các Thẩm định viên cũng cần được thông báo về các khía cạnh chính của Thẩm định, bao gồm mục tiêu, phạm vi và tiêu chí thẩm định, trước khi bắt đầu giai đoạn thu thập dữ liệu hoặc sau khi hoàn thành kế hoạch Thẩm định. Một số điều cần thực hiện trong giai đoạn này như:

- Kế hoạch hành động khắc phục đối với lần thẩm định trước: phỏng vấn chủ sở hữu/ người quản lý về các biện pháp khắc phục được thực hiện: họ có thể bám sát kế hoạch không? (Trong trường hợp tái chứng nhận)
- Phỏng vấn chủ sở hữu/ người quản lý về bất kỳ vấn đề nào gặp phải trong việc hiểu các nhiệm vụ được yêu cầu trong Danh sách kiểm tra tự đánh giá (Trong trường hợp thẩm định lần đầu)
- Thảo luận với Chủ đầu tư/ Người quản lý về Kế hoạch thẩm định, phạm vi và hành động cần thực hiện trong khi thẩm định
- Giải thích cho Chủ sở hữu/ Người quản lý cơ sở rằng các phát hiện sẽ được ghi lại trong quá trình đánh giá

BƯỚC 4: Thẩm định tại chỗ (TẠI CHỖ)

Ở giai đoạn này, việc kiểm tra thực tế Nhà vệ sinh công cộng bắt đầu. Như đã đề cập ở trên, Thẩm định viên APTS có thể thu thập nhiều kỹ thuật thu thập và phân tích dữ liệu, như phỏng vấn, quan sát, phân tích tài liệu (ghi chú), hình ảnh, cũng như phân tích dữ liệu hiệu suất, (ví dụ: sự hài lòng của khách hàng tại các nhà vệ sinh điện tử đã được xếp hạng có mặt tại một số sân bay quốc tế). Phương pháp thẩm định nên được lựa chọn để tạo điều kiện tốt nhất cho việc thu thập dữ liệu Thẩm định một cách hiệu lực và hiệu quả. Bất kể phương pháp nào được chọn, Thẩm định viên cần thu thập bằng chứng thẩm định đầy đủ và phù hợp để kết luận chống lại các sự nhận xét theo khách quan, trả lời các câu hỏi của Danh mục thẩm định, hoặc xác nhận các giả thuyết.

Các hoạt động theo yêu cầu của Thẩm định viên ở giai đoạn này là:

- Thực hiện theo thủ tục hoạt động tiêu chuẩn thẩm định: Quan sát và kiểm tra địa điểm để được thẩm định. ⁽¹⁰⁾
- CÔNG CỤ THẨM ĐỊNH: Danh mục thẩm định APTS. Sử dụng Danh mục thẩm định để kiểm tra tất cả mục yêu cầu.

⁽¹⁰⁾ Xem mục 7., 7.2 Kiểm tra APTS tại chỗ chi tiết, để có giải thích chi tiết về các hành động cần thực hiện trong hoạt động cụ thể này.

- Ghi lại các phát hiện bằng cách thu thập bằng chứng về sự phù hợp/ không phù hợp khi nó được tìm thấy (ví dụ: hình ảnh, ghi chú)
- **CÔNG CỤ THẨM ĐỊNH:** Các giấy tờ làm việc. Ghi chú về các hành động khắc phục tiềm năng được nhận thấy.
- Đánh dấu liệu Hành động khắc phục đã được thực hiện có hiệu quả từ lần kiểm tra Thẩm định trước đó hay không (trong trường hợp tái chứng nhận).
- Tìm hiểu Chủ đầu tư, Khách đến nhà vệ sinh, Người lau chùi, Nhân viên (không bắt buộc).

BƯỚC 5: Cuộc họp Kết thúc (Tóm tắt kết quả) (TẠI CHỖ)

Ở giai đoạn này, Thẩm định viên đã chấm dứt việc kiểm tra của mình và cần trình bày các phát hiện của mình cho Chủ sở hữu/ Kiểm lâm của Nhà vệ sinh công cộng trong cuộc họp kết thúc. Trong thời gian này, tất cả các hiểu lầm và hiểu sai nên được làm rõ và bất kỳ hướng ý kiến nào cũng được dẫn chứng.

Các hoạt động được thực hiện:

- Có tất cả các hành động không phù hợp và không được khắc phục xác nhận bởi Chủ sở hữu/ Người quản lý; dẫn chứng nếu có bất kỳ sự bất đồng ý kiến nào về mặt này xảy ra.
- **CÔNG CỤ THẨM ĐỊNH:** Kế hoạch hành động khắc phục. Điền vào các sự không phù hợp được tìm thấy trong Kế hoạch Hành động Khắc phục dưới các cột "Khu vực", "Các mục không phù hợp" và "Nguyên nhân"
- Có tất cả các hành động không phù hợp và không được khắc phục được điền vào Kế hoạch Hành động Khắc phục được Chủ sở hữu/ Người quản lý xác nhận có chữ ký. Dẫn chứng nếu có bất kỳ sự bất đồng ý kiến nào về khía cạnh này
- Tóm tắt kết quả Thẩm định với Chủ sở hữu/ Người quản lý
- Thảo luận với Chủ đầu tư/ Người quản lý về các Hành động khắc phục sẽ được thực hiện: ai sẽ chịu trách nhiệm cho những điều này và khi nào?
- Nhắc nhở Chủ sở hữu/ Người quản lý rằng Kế hoạch hành động khắc phục sẽ phải được gửi đầy đủ các hành động khắc phục được đề xuất, ngày hết hạn thực hiện và người chịu trách nhiệm (ba cột cuối cùng của Kế hoạch hành động khắc phục) trong vòng 2 tháng kể từ khi nhận được Báo cáo thẩm định đã hoàn tất
- Nếu chủ sở hữu và người quản lý không có mặt, gửi một bản ghi nhớ với kết quả qua email cho họ và đính kèm điều này như là một phần của tài liệu của Báo cáo thẩm định để được biên soạn sau đó
- Đưa ra một ngày gần đúng khi Báo cáo thẩm định sẽ được hoàn thành và phân phối cho ai
- Cảm ơn Chủ đầu tư hoặc Quản lý hoặc cả hai trước khi rời khỏi địa điểm.

BƯỚC 6: Báo cáo thẩm định (NGOÀI CƠ SỞ)

Ở giai đoạn này, Thẩm định viên phải chuẩn bị dự thảo Báo cáo thẩm định. Một bản sao của Báo cáo cuối cùng với kết quả cần phải được gửi đến Chủ sở hữu/ Người quản lý của cơ sở được thẩm định. Các hoạt động mà Thẩm định viên cần thực hiện ở giai đoạn này là:

- Xem xét kết quả thẩm định
- Xem lại các ghi chú (cũng từ các cuộc phỏng vấn)
- CÔNG CỤ THẨM ĐỊNH: Báo cáo thẩm định. Báo cáo thẩm định dự thảo. Làm tham khảo và bao gồm tất cả bằng chứng chứng minh cho các phát hiện
- Gửi bản sao Báo cáo thẩm định đã được phê duyệt ⁽¹¹⁾ (có Danh mục thẩm định đính kèm, Ghi chú, Kế hoạch hành động khắc phục) cho danh sách các bên liên quan được chia sẻ với Chủ sở hữu / Người quản lý.

BƯỚC 7: Theo dõi (NGOÀI CƠ SỞ)

Ở giai đoạn này, Thẩm định viên sẽ phải theo dõi với Chủ đầu tư / Người quản lý (hoặc người được chỉ định trong Kế hoạch hành động khắc phục) các bất thường được phát hiện trong Thẩm định được giải quyết. Các hoạt động cần thiết ở giai đoạn này là:

- Kết quả thẩm định được xem xét và xác nhận bởi Chủ sở hữu/ Người quản lý
- Chủ sở hữu/ Người quản lý gửi cho Thẩm định viên bản sao Kế hoạch hành động khắc phục có đầy đủ các hành động khắc phục, khung thời gian và người chịu trách nhiệm theo dõi việc thực hiện
- Theo dõi và xác minh tính hiệu quả của các biện pháp khắc phục (được ghi lại trong bản sao Kế hoạch Hành động Khắc phục do Chủ sở hữu/ Người quản lý gửi trong cột Theo dõi Hành động Khắc phục) trong khả năng Thẩm định tiếp theo.

7. Thẩm định APTS tại chỗ

7.1. Trang thiết bị của thẩm định viên

Trước khi bắt đầu cuộc họp mở đầu và kiểm tra nhà vệ sinh công cộng, Thẩm định viên sẽ đảm bảo rằng anh/ cô ấy được trang bị các mục sau:

- Công cụ thẩm định ⁽¹²⁾ → Để ghi lại quy trình thẩm định
- Thước đo → Để đo kích thước của phụ kiện, phòng vệ sinh
- Máy ảnh → Để thu thập bằng chứng
- Đèn pin → Để kiểm tra các khu vực khó nhìn thấy (phát hiện bụi bẩn, rò rỉ, v.v ...)

⁽¹¹⁾ Báo cáo thẩm định của Thẩm định viên cần phải vượt qua sự xem xét kỹ lưỡng của Giám sát thẩm định trước khi được phê duyệt lưu hành. Trong quá trình soạn thảo Báo cáo, điều quan trọng là Thẩm định viên phải giữ kênh liên lạc với Chủ sở hữu/ Người quản lý mở để làm rõ mọi vấn đề đang chờ xử lý.

⁽¹²⁾ Xem mục 9., 9.1, Công cụ kiểm tra APTS và việc sử dụng chúng

- Đèn pin ánh sáng cực tím → Để kiểm tra các khu vực khó nhìn thấy (phát hiện nước tiểu, máu, vết bẩn chất lỏng trong cơ thể).
- Gương cơ học kính thiên văn → Để kiểm tra các khu vực khó nhìn thấy (phát hiện bụi bẩn trong vành nhà vệ sinh)
- Thẻ ID Thẩm định của Công ty Công nhận → Để xác minh bản thân là Thẩm định viên được công nhận.

7.2. Thủ tục hoạt động tiêu chuẩn của thẩm định tại chỗ APTS

BUỚC 4 của Thẩm định APTS phải làm với việc kiểm tra vật chất của Nhà vệ sinh công cộng. Nhưng phải quan sát và bắt đầu kiểm tra nhà vệ sinh công cộng ở đâu? Quy trình hoạt động tiêu chuẩn thẩm định tại chỗ của APTS (PHỤ LỤC 8.6) nêu chi tiết nơi bắt đầu Thẩm định và những gì cần tuân thủ theo Danh mục thẩm định. Về cơ bản, nó đi vào chi tiết là những việc cần phải được thực hiện trong hoạt động một, như được liệt kê trong BUỚC 4 của Các bước Thẩm định APTS ⁽¹³⁾.

Thủ tục hoạt động tiêu chuẩn của thẩm định tại chỗ APTS nhằm giúp cho Thẩm định viên hiểu toàn bộ Nhà vệ sinh công cộng, cho phép nâng cao hiệu quả công việc và tiết kiệm thời gian cũng như thiết lập một phương pháp thẩm định được chuẩn hóa.

8. Phương pháp chấm điểm thẩm định APTS

8.1 Tiêu chí và yêu cầu thẩm định APTS

Xếp hạng thẩm định của Nhà vệ sinh công cộng được đánh giá bằng Danh mục thẩm định của Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN. Bốn (4) tiêu chí chính được thiết lập trong APTS đại diện cho bốn (4) khu vực có thể thẩm định trong Danh mục thẩm định và do đó trong đánh giá Thẩm định ⁽¹⁴⁾:

- 1) Thiết kế & Hệ thống quản lý môi trường;
- 2) Tiện nghi & Cơ sở vật chất;
- 3) Sạch sẽ;
- 4) An toàn.

Tiêu chí chính được chia thành 80 Yêu cầu, mỗi yêu cầu đều được chấm điểm. Yêu cầu được phân phối trong bốn phần của Danh mục thẩm định, như sau:

- Thiết kế và quản lý môi trường: 19 Yêu cầu;
- Tiện nghi và cơ sở vật chất: 21 Yêu cầu;
- Vệ sinh: 27 Yêu cầu
- An toàn: 16 Yêu cầu.

⁽¹³⁾ Xem mục 6., 6.3 Các bước kiểm tra APTS, BUỚC 4: Thẩm định tại chỗ (TẠI CHỖ), hoạt động đầu tiên (trong danh sách các gạch đầu dòng)

⁽¹⁴⁾ Tham khảo Danh sách kiểm tra và hướng dẫn kiểm tra tiêu chuẩn của Nhà vệ sinh công cộng ASEAN, các trang 19-20 (3. Nhà vệ sinh công cộng ASEAN: Hướng dẫn thẩm định; 3.1 Tiêu chí và yêu cầu đối với Đánh giá nhà vệ sinh công cộng)

8.2. Các phương pháp đánh giá thẩm định APTS

Tùy thuộc vào số lượng Yêu cầu đã được đáp ứng trong quá trình Thẩm định và tổng số điểm của đánh giá tổng hợp - được tính bởi Thẩm định viên - Nhà vệ sinh công cộng có thể vượt qua hoặc không vượt qua Thẩm định⁽¹⁵⁾.

Thẩm định viên được chỉ định thực hiện kiểm tra Thẩm định APTS được cung cấp kèm theo tài liệu Danh mục Thẩm định - trong số các Công cụ Thẩm định khác - chứa bốn Tiêu chí chính và 80 Yêu cầu tương ứng của chúng. Trong Thẩm định nhà vệ sinh công cộng, Thẩm định viên sẽ phải ghi vào các ô và hàng tương ứng cho dù yêu cầu được đáp ứng hoặc không được đáp ứng bằng cách áp dụng tương ứng điểm tích cực (1 hoặc 2 = PHÙ HỢP) hoặc điểm âm (0 = KHÔNG PHÙ HỢP)⁽¹⁶⁾.

QUAN TRỌNG:

Thẩm định “2” (thay vì “1”) cho sự phù hợp trong các mục cuối cùng của mỗi phần của tài liệu Danh mục thẩm định (Phụ lục 8., 8.3 Danh mục thẩm định APTS).

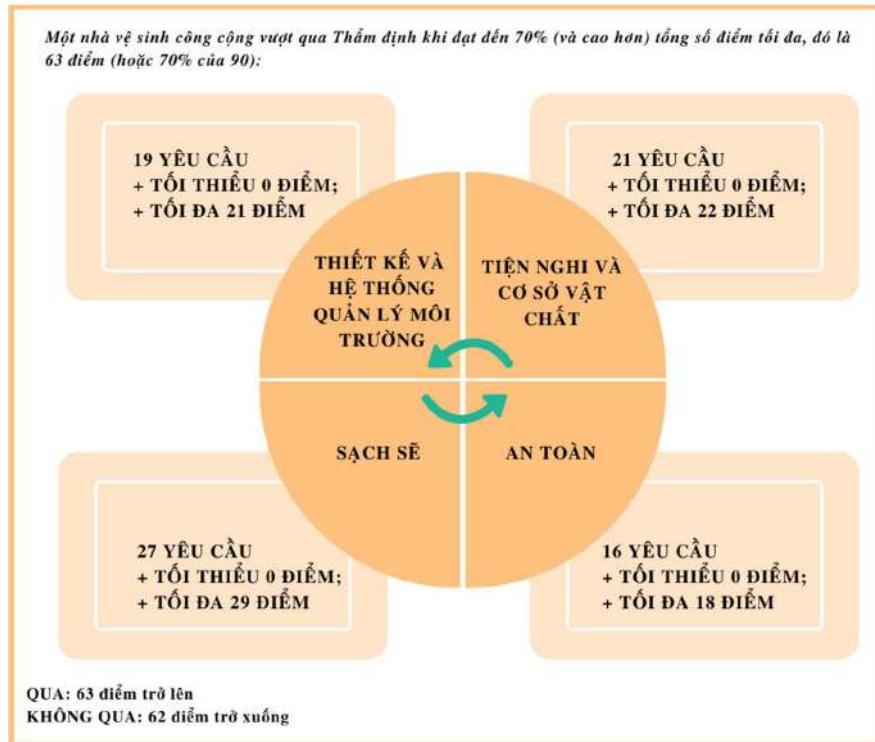
Điểm tối đa có thể đạt được trong Thẩm định là 90 điểm, tối thiểu là 0 điểm. Tổng số điểm tối đa cho mỗi phần sẽ cho 90 điểm, điểm số tối thiểu 0. Các điểm được phân chia trong bốn phần của Danh mục thẩm định, như sau:

- Thiết kế và Hệ thống quản lý môi trường: tối thiểu 0 điểm; tối đa 21 điểm
- Tiện nghi và Cơ sở vật chất: tối thiểu 0 điểm; tối đa 22 điểm
- Phần sạch sẽ: tối thiểu 0 điểm; tối đa 29 điểm
- Phần an toàn: tối thiểu 0 điểm; tối đa 18 điểm.

⁽¹⁵⁾ Trong phần này, tham khảo Danh mục thẩm định và hướng dẫn của Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN, trang 20

⁽¹⁶⁾ “Không yêu cầu” phải được bỏ chọn nếu không kết quả của việc chấm điểm sẽ bị ảnh hưởng. Thẩm định viên sẽ cần phải báo cáo bất kỳ hoàn cảnh nào không thể kiểm tra bất kỳ Yêu cầu nào và lý do tại sao điều này xảy ra trong Báo cáo thẩm định

Hình 8.6. Hệ thống chấm điểm thẩm định APTS



Tóm tắt:

- Trong trường hợp **QUA**, Nhà vệ sinh công cộng được cấp chứng nhận có hiệu lực trong hai năm (nghĩa là cho đến khi được Thẩm định Chứng nhận tiếp theo, trong thời gian 2 năm).
- Trong trường hợp **KHÔNG QUA**, Nhà vệ sinh công cộng được trao cơ hội thực hiện biện pháp khắc phục và được phép yêu cầu khả năng Thẩm định tiếp theo nếu khả thi (Thẩm định được tổ chức hai năm một lần).
- Trong trường hợp **KHÔNG QUA** của Thẩm định thứ hai, Nhà vệ sinh công cộng cần được đánh giá để không chứng nhận hoặc không gia hạn Giấy chứng nhận thu được (không gia hạn trong trường hợp Nhà vệ sinh công cộng đã được chứng nhận).
- Trong trường hợp **một hoặc nhiều phòng vệ sinh không hoạt động**, chủ sở hữu/ người quản lý Nhà vệ sinh công cộng được yêu cầu cảnh báo ngay lập tức và sửa chữa thiệt hại **trong vòng 1 tháng kể từ khi kiểm tra Thẩm định**. Một Thẩm định viên sẽ được cử đến để kiểm tra thiệt hại đã được sửa chữa đã thỏa mãn tiêu chuẩn hay chưa. Nếu nỗ lực này không được đáp ứng, Nhà vệ sinh công cộng sẽ không qua.
- **Thẩm định đột xuất** sẽ được sắp xếp trong vòng hai năm chứng nhận. Nhà vệ sinh công cộng được chứng nhận không vượt qua Thẩm định đột xuất được yêu cầu thực hiện hành động khắc phục. Nếu hành động khắc phục được thực hiện kịp thời, Chủ nhà/ Người quản lý nhà vệ sinh công cộng có thể yêu cầu một cuộc hẹn Thẩm định khác trong cùng năm mà Nhà vệ sinh công cộng được đánh giá là không tuân thủ (nghĩa là không cần chờ

đến khi khả năng Thẩm định tiếp theo sau 2 năm), nếu không, anh/ cô ấy sẽ phải đợi cho đến khi khả năng Thẩm định tiếp theo (trong thời gian 2 năm).

8.3 Sơ đồ quy trình thẩm định

Để mở rộng những gì đã được đề cập ở trên trong phần Tóm tắt của mục 8.2, Quy trình thẩm định APTS liên quan đến việc thực hiện và vận hành, giám sát và đánh giá, duy trì và cải thiện hiệu suất dịch vụ của Nhà vệ sinh công cộng và hệ thống quản lý chất lượng của nó sẽ tuân theo quy trình cụ thể như tóm tắt phía dưới ⁽¹⁷⁾:

❖ Quá trình thẩm định được bắt đầu bởi yêu cầu chính thức của Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công cộng có nhu cầu có được Chứng nhận APTS. Tính đến thời điểm yêu cầu, Chủ sở hữu/ Người quản lý đã phải thực hiện Kiểm tra Tự đánh giá, đã hoàn thành Danh sách kiểm tra tự đánh giá và kết quả của Danh sách kiểm tra phải thỏa mãn các chấm điểm tối thiểu, cho phép việc ấn định một cuộc hẹn Thẩm định chứng nhận.

❖ Ngày thẩm định chứng nhận được thiết lập (trong vòng một tháng kể từ yêu cầu ban đầu từ Chủ sở hữu/ Người quản lý), công việc sơ bộ trước Thẩm định tại chỗ bắt đầu, sau đó Thẩm định tại chỗ diễn ra. Báo cáo thẩm định được phê duyệt có sẵn cho phép lưu hành trong vòng một tháng (tối đa 2 tháng) từ kiểm tra thẩm định.

❖ Nếu lần thẩm định đầu Nhà vệ sinh công cộng được nhận thấy không phù hợp, nó phải có hành động khắc phục hậu quả thông qua Kế hoạch hành động khắc phục ⁽¹⁸⁾. Nó sẽ được cung cấp một cơ hội thẩm định khác trong công tác kiểm tra thẩm định tiếp theo (trong vòng 2 năm nữa). Nếu một nhà vệ sinh công cộng được chứng nhận Không vượt qua Thẩm định tái chứng nhận, chứng nhận đạt được trong thẩm định trước đó sẽ bị treo cho đến khi chiến lược Kế hoạch hành động khắc phục đã được nhận thấy là có hiệu quả, thực hiện bởi đợt kiểm tra thẩm định tiếp theo (trong vòng 2 năm nữa). Đến thời điểm này, trong trường hợp các hành động khắc phục được xét không hiệu quả, Giấy chứng nhận sẽ không được gia hạn và nhà vệ sinh công cộng được xem xét đóng cửa.

❖ Việc cấp giấy chứng nhận cho nhà vệ sinh công cộng mới được chứng nhận và gia hạn giấy chứng nhận cho Nhà vệ sinh công cộng đã được chứng nhận, có hiệu lực trong 2 năm, sẽ thực hiện ngay sau khi nhà vệ sinh công cộng vượt qua Thẩm định.

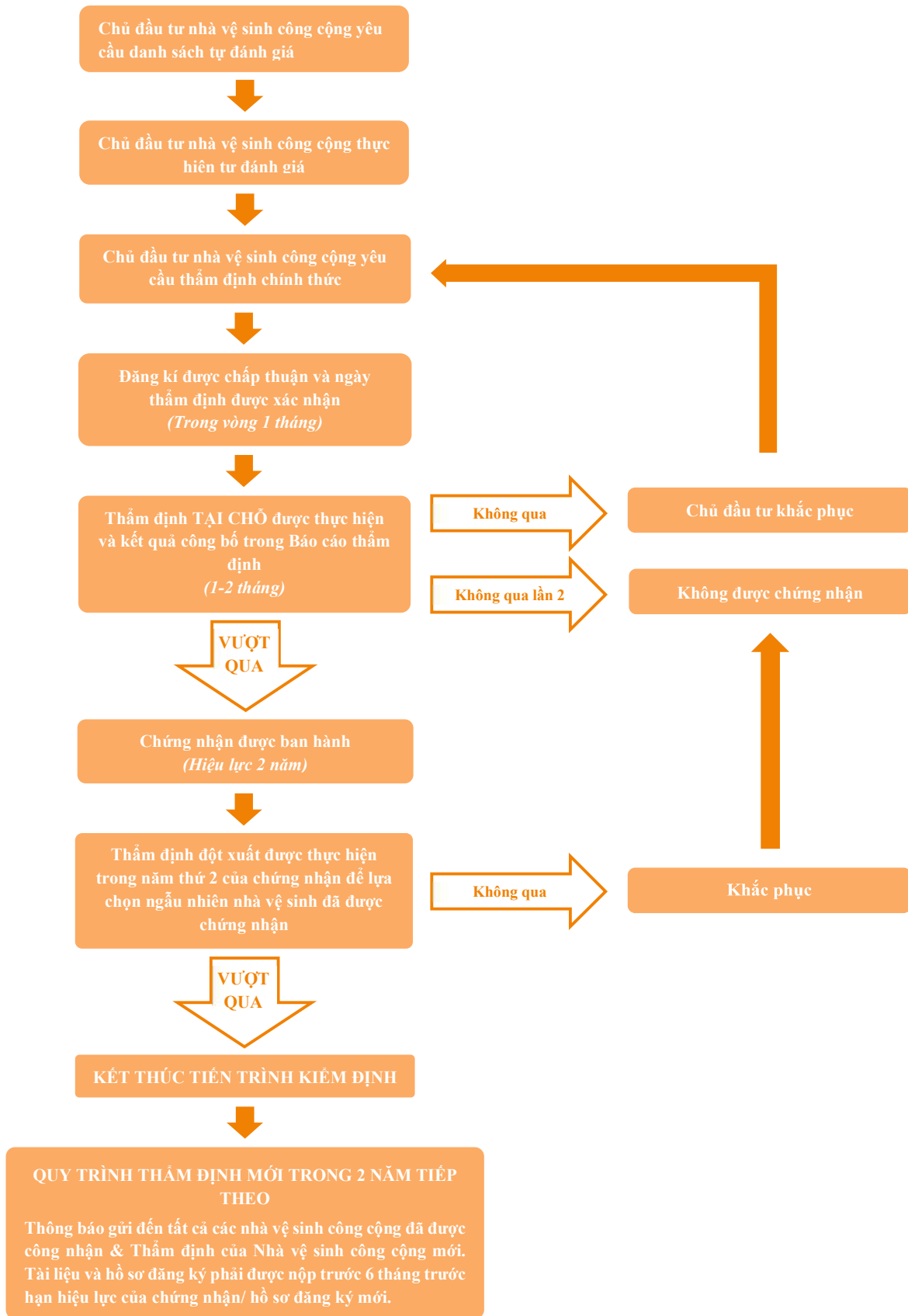
❖ Thẩm định đột xuất sẽ được tổ chức trong năm thứ hai của chứng nhận cho nhà vệ sinh công cộng mới được chứng nhận. Trong trường hợp không vượt qua, Nhà vệ sinh công cộng sẽ có cơ hội để khắc phục trong cùng một năm mà được nhận thấy là không tuân thủ, cùng với đó việc thực hiện hành động khắc phục được thực hiện nhanh chóng.

❖ Một quá trình thẩm định mới sẽ bắt đầu sau 2 năm. Thông báo sẽ được gửi đến tất cả các nhà vệ sinh công cộng được chứng nhận. Tài liệu và đơn Đăng ký cần được bàn giao 6 tháng trước khi hết hạn Chứng nhận.

⁽¹⁷⁾ Đối với phần này, tham khảo Danh mục thẩm định và Hướng dẫn của Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN, trang 21

⁽¹⁸⁾ Xem mục 9., 9.2.4 Kế hoạch hành động khắc phục

Hình 8.7. Sơ đồ Quy trình Thẩm định



9. Công cụ thẩm định APTS và việc sử dụng chúng

9.1. Logic đằng sau Công cụ thẩm định APTS

Như đã đề cập trước đó trong mục 5., 5.1 Thẩm định APTS phải là một quá trình có hệ thống, độc lập và được ghi chép để lấy bằng chứng và đánh giá nó một cách khách quan để xác định mức độ đáp ứng các tiêu chuẩn và yêu cầu thẩm định APTS. Thẩm định APTS cũng phải thực hành định kỳ, để đảm bảo việc cải thiện liên tục các cấp dịch vụ vệ sinh được cung cấp.

Thẩm định APTS là theo hệ thống khi nó bao gồm tất cả các khía cạnh của một nhà vệ sinh công cộng và các hoạt động được thực hiện ở đó. Để có hệ thống, một phương pháp thẩm định phổ biến cần được theo đuổi và nó xoay quanh việc sử dụng các biên bản thẩm định và các thủ tục hoạt động tiêu chuẩn của thẩm định⁽¹⁹⁾. Đối với các biên bản mà chúng tôi giới thiệu ở đây để sử dụng Danh mục thẩm định và các bảng câu hỏi thẩm định APTS (ví dụ: danh sách các câu hỏi được sử dụng để phỏng vấn nhân viên quản lý cơ sở nhà vệ sinh công cộng). Đối với tài liệu của Thẩm định APTS, một quy trình nghiêm ngặt cần được thiết lập để tất cả thông tin thu thập tại chỗ Nhà vệ sinh công cộng được ghi lại và lưu trữ trong một định dạng dễ tiếp cận và dễ vận dụng. Với điều này, Công cụ thẩm định APTS đã được phát triển và được giải thích như dưới đây.

Công cụ thẩm định APTS nên được coi là biên bản hỗ trợ Thẩm định viên trong các giai đoạn khác nhau của:

- I. Việc chuẩn bị và lập kế hoạch có hệ thống về Thẩm định APTS;
- II. Việc thu thập có phương pháp các bằng chứng bằng văn bản và tài liệu trong quá trình thẩm định APTS tại chỗ;
- III. Hồ sơ và phân tích chuẩn hóa của tất cả các thông tin được thu thập sau khi thẩm định APTS, để có thể được lưu trữ, sử dụng và hiểu rõ bởi những người khác trong tương lai.

Công cụ thẩm định APTS có một số chức năng và được sử dụng chủ yếu:

- **Để cung cấp hướng dẫn liên quan đến Thủ tục Thẩm định APTS:** bằng cách liệt kê tất cả các bước cần thực hiện trong quá trình thực hiện công việc của một cuộc Thẩm định APTS;
- **Là một công cụ để hỗ trợ lập kế hoạch Thẩm định APTS:** bằng cách đề xuất các hoạt động bắt buộc phải được thực hiện và thời gian được đề xuất để phân bổ cho đánh giá Thẩm định tại chỗ;
- **Là một cơ cấu cho các tài liệu thu thập được:** bằng cách cung cấp cách tiếp cận chuẩn hóa cho những gì cần được thu thập, khi nào và như thế nào;
- **Là cơ sở để Thẩm định APTS tự đánh giá:** bằng cách cung cấp phương tiện để đánh giá Thẩm định được thực hiện để đảm bảo rằng tất cả các bước có liên quan đã được hoàn thành;

⁽¹⁹⁾ Xem mục 7., 7.2 Thủ tục hoạt động tiêu chuẩn của thẩm định APTS tại chỗ.

• Là một công cụ để đảm bảo tính nhất quán và chất lượng dữ liệu thu thập được bằng cách đảm bảo rằng thông tin cần thiết nhất định được đánh dấu, ghi nhận và phân tích một cách có phương pháp, đồng thời đảm bảo hiệu quả trong quy trình thẩm định.

Công cụ thẩm định APTS như sau:

1. *Danh sách kiểm tra tự đánh giá*
2. *Kế hoạch thẩm định*
3. *Danh mục thẩm định (và hướng dẫn)*
4. *Kế hoạch hành động khắc phục*
5. *Báo cáo thẩm định*
6. *Tài liệu làm việc (Ghi chú).*

9.2. Công cụ thẩm định APTS

9.2.1. Danh sách kiểm tra tự đánh giá

Danh sách kiểm tra tự đánh giá (Xem PHỤ LỤC 8.1) là một công cụ thẩm định bao gồm các yêu cầu cơ bản trong Danh mục thẩm định và Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN. Người sử dụng chính của Danh sách kiểm tra tự đánh giá là Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công cộng.

Để bắt đầu quá trình Thẩm định APTS, Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công cộng được yêu cầu tự biên soạn Danh sách kiểm tra tự đánh giá của đơn vị mình⁽²⁰⁾. Đánh giá từ kết quả thu được trong quá trình thực hành tự đánh giá, Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công cộng được phép yêu cầu Thẩm định của bên thứ ba hoặc Thẩm định chứng nhận⁽²¹⁾. Thẩm định Chứng nhận chính thức chỉ được cấp nếu tổng số điểm CÓ trong Danh sách Đánh giá Tự đánh giá bằng 20 (hoặc Khoảng 70% trong số 28 mục có thể kiểm tra)⁽²²⁾.

Danh sách kiểm tra tự đánh giá là một trong những tài liệu đầu tiên mà Thẩm định viên APTS cần xem xét trong giai đoạn BƯỚC 1 (Thu thập tài liệu) và BƯỚC 2 (Xem lại tài liệu và lập kế hoạch thẩm định)⁽²³⁾.

Việc biên soạn Danh sách kiểm tra tự đánh giá cung cấp cho Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công cộng và cá nhân thẩm định có liên quan một ý tưởng chung về trạng thái của cơ sở liên quan đến việc tuân thủ các Tiêu chuẩn và Yêu cầu tiêu chuẩn của APTS. Danh sách kiểm tra này - cùng với yêu cầu Thẩm định chính thức - Danh sách này - cùng với các yêu cầu thẩm định chính thức - hình thành các tài liệu cần thiết phải được cung cấp trước khi tổ chức Thẩm định Chứng nhận chính thức.

Khi Thẩm định Chứng nhận diễn ra cứ 2 năm một lần cho cơ sở Nhà vệ sinh mới được chứng nhận và đã được chứng nhận, việc sử dụng thủ tục tự nguyện hàng năm của Danh sách Kiểm tra Tự đánh giá có thể trở thành công cụ cho Chủ đầu tư/ Người quản lý Nhà vệ sinh

⁽²⁰⁾ Tham khảo Danh mục thẩm định và hướng dẫn của Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN, trang 23-24 (3.3. Sơ đồ quy trình thẩm định)

⁽²¹⁾ Xem ở trên trong mục 6, 6.1, 6.1 Các loại Chứng nhận Thẩm định và Thẩm định APTS

⁽²²⁾ Tham khảo Danh mục thẩm định và hướng dẫn của Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN, trang 8 (1.4 Điều khoản và định nghĩa)

⁽²³⁾ Xem ở trên trong mục 6., 6.3 Các bước thẩm định APTS

Công cộng được chứng nhận để đảm bảo tiền đề duy trì mức tuân thủ chấp nhận được trước khi Thẩm định Chứng nhận diễn ra vào năm tiếp theo.

9.2.2. Kế hoạch thẩm định

Kế hoạch thẩm định (Xem PHỤ LỤC 8.2) là một công cụ thẩm định được Thẩm định viên sử dụng để lên kế hoạch cho công việc được thực hiện trước kiểm tra Thẩm định tại chỗ. Nó là một công cụ hữu ích trong đó, bằng cách cho phép Thẩm định viên tổ chức công việc được thực hiện trước, nó tiết kiệm cho anh/ cô ấy và Chủ sở hữu/ Người quản lý rất nhiều thời gian trong quá trình đánh giá thẩm định tại chỗ.

Kế hoạch thẩm định giải quyết các câu hỏi cụ thể:

- Mục tiêu Thẩm định là gì?
- Phạm vi của Thẩm định là gì?
- Khi nào thì Thẩm định sẽ diễn ra?
- Thẩm định sẽ diễn ra ở đâu?
- Thẩm định kéo dài bao lâu?
- Ai là người chịu trách nhiệm quản lý nhà vệ sinh công cộng?
- Thẩm định viên là ai?
- Thẩm định sẽ được thực hiện như thế nào?
- Ai sẽ được phỏng vấn?
- Điều gì sẽ xảy ra sau khi Thẩm định?

Nói chung, việc lập kế hoạch thẩm định diễn ra khi Thẩm định viên đã thu thập và xem xét các tài liệu cần thiết trước khi Thẩm định tại chỗ. Trong một Kế hoạch Thẩm định, Thẩm định viên sẽ điền vào, trong đó:

- Người chịu trách nhiệm quản lý Nhà vệ sinh công cộng, thông tin liên hệ của họ và địa chỉ của địa điểm được thẩm định;
- Loại nhà vệ sinh công cộng được thẩm định;
- Phạm vi (ví dụ: khu vực vật lý chính xác cần được thẩm định) và các mục tiêu của Thẩm định;
- Lịch trình ước tính cho Thẩm định tại chỗ - được đưa ra bản chất và mức độ của khu vực được thẩm định;
- Các bước cần thực hiện trong Thẩm định và sự hỗ trợ cần thiết từ ban quản lý;
- Các câu hỏi hoặc các lĩnh vực yêu cầu làm rõ - được nêu trong các tài liệu được xem xét - và sẽ được thảo luận trong Cuộc họp mở đầu;
- Thực tế bằng chứng sẽ được thu thập và nhân viên có thể được phỏng vấn trong Thẩm định;
- Tình trạng của các hành động khắc phục - trong trường hợp thẩm định lại chứng nhận - thảo luận của nó trong Cuộc họp mở đầu và đánh giá của nó trong quá trình kiểm tra tại chỗ;

- Ngày dự kiến phát hành Báo cáo thẩm định;
- Ngôn ngữ báo cáo;
- Những chú ý khác.

Việc gửi Kế hoạch Thẩm định cho Chủ sở hữu/ Người quản lý trước khi việc thẩm định tại chỗ diễn ra, không chỉ tiết kiệm thời gian; một khi được chủ sở hữu/ người quản lý chấp nhận, Kế hoạch thẩm định đóng vai trò như một công cụ để tránh những hiểu lầm trong tương lai với Chủ sở hữu/ Người quản lý về những gì mà Thẩm định sẽ đòi hỏi. Sau khi đã đồng ý với Chủ đầu tư/ Người quản lý, Thẩm định viên sẽ tìm cách thực hiện theo Kế hoạch thẩm định tại chỗ để đảm bảo Thẩm định được thực hiện một cách có phương pháp và hiệu quả.

9.2.3. Danh mục thẩm định APTS

Danh mục thẩm định APTS (PHỤ LỤC 8.3) là Công cụ kiểm tra chính để đánh giá Nhà vệ sinh công cộng theo Tiêu chuẩn APTS. Nó bao gồm một danh sách các mục quan trọng và các bước trong quá trình thẩm định chi tiết về chất lượng, đặc điểm và mức hiệu suất theo yêu cầu của tiêu chuẩn APTS. Danh mục thẩm định APTS được Thẩm định viên sử dụng để đánh giá mức độ tuân thủ của Nhà vệ sinh công cộng và xác định khả năng đáp ứng các yêu cầu tối thiểu để vượt qua Thẩm định APTS. Danh mục thẩm định APTS được chia thành 4 tiêu chí và 80 yêu cầu, mỗi yêu cầu được chấm điểm để tạo điều kiện đánh giá (24). Tổng số điểm sẽ xác định liệu Nhà vệ sinh công cộng được thẩm định đã vượt qua hay không vượt qua trong Thẩm định APTS và kết quả Giấy chứng nhận APTS tương ứng được cấp phát hành hoặc không cấp phát hành, chứng nhận lại hoặc không chứng nhận.

Trong quá trình Thẩm định tại chỗ, Thẩm định viên sẽ phải kiểm tra TẤT CẢ các yêu cầu bằng cách điền vào TẤT CẢ các ô trong danh sách kiểm tra với cách chấm điểm có liên quan. Nếu không làm như vậy thì kết quả Thẩm định đưa ra sẽ bị lỗi và làm mất hiệu lực kết quả kiểm tra tại chỗ và Báo cáo thẩm định tiếp theo.

Khi bắt đầu hoạt động của Thẩm định viên, Thẩm định viên được đề nghị mang theo **Hướng dẫn danh mục thẩm định nhà vệ sinh công cộng ASEAN** để tham khảo nhiều mục được liệt kê đơn giản nhưng không được giải thích rộng rãi trong Danh mục thẩm định APTS. Theo thời gian, Thẩm định viên sẽ có thể ghi nhớ tất cả các khía cạnh và nắm vững kiến thức chuyên sâu và thấu đáo về Danh mục thẩm định và hướng dẫn của Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN.

9.2.4. Kế hoạch hành động khắc phục

Kế hoạch hành động khắc phục (PHỤ LỤC 8.4) là một công cụ thẩm định được Thẩm định viên sử dụng để liệt kê tất cả các sự không phù hợp được tìm thấy trong quá trình thẩm định. Sự không phù hợp tương đương với việc không đáp ứng Yêu cầu Thẩm định APTS. Khi những sự không phù hợp này được phát hiện, các hành động khắc phục thích hợp đối với các

⁽²⁴⁾ Tham khảo Danh mục thẩm định và hướng dẫn của Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN để có giải thích kỹ lưỡng về các tiêu chuẩn và yêu cầu kiểm tra và tiêu chuẩn APTS

tác động của những sự không phù hợp gặp phải sẽ được thực hiện. Thẩm định viên có thể đề xuất Chủ sở hữu/ Người quản lý một số hành động sửa chữa hoặc phòng chống này để sửa đổi các bất thường được tìm thấy bằng lời nói trong Cuộc họp kết thúc.

Quá trình Hành động khắc phục có thể được chia nhỏ thành các thành phần khác nhau:

- Xác định yêu cầu;
- Xác định sự không phù hợp;
- Xác định hướng hành động khắc phục (hoặc ngăn chặn) của vấn đề;
- Phân tích nguyên nhân gốc (để tránh tái diễn sự không phù hợp);
- Thực hiện hành động khắc phục và;
- Xác minh hiệu quả của các hành động được thực hiện.

Kế hoạch hành động khắc phục là trọng tâm của phương pháp cải tiến liên tục sẵn có trong Thẩm định APTS. Trên thực tế, để có được và duy trì Chứng nhận APTS, việc quản lý Nhà vệ sinh công cộng phải thực hiện hành động khắc phục trong trường hợp có một số điểm không phù hợp, đủ để xác định sự thất bại của kiểm tra Thẩm định. Không thực hiện hành động khắc phục bằng cách chủ động ứng phó với các kết quả của Kế hoạch hành động khắc phục và không thực hiện hiệu quả chiến lược hành động khắc phục có thể khiến Nhà vệ sinh công cộng mất Giấy chứng nhận (có giá trị trong 2 năm cho đến khi thẩm định chứng nhận tiếp theo) và thậm chí được xem xét đóng cửa⁽²⁵⁾.

Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công cộng được thẩm định, người xác nhận cơ sở của mình lần đầu tiên có thể không vượt qua Thẩm định trong trường hợp đầu tiên. Điều này có nghĩa là anh/ cô ấy sẽ phải nộp đơn để có cơ hội Thẩm định tiếp theo (sau mỗi 2 năm) sau khi ghi lại những phát hiện không phù hợp và đề xuất các biện pháp khắc phục được thực hiện trước đó.

Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công cộng được thẩm định là người xác nhận lại cơ sở của mình cũng có thể không vượt qua được Thẩm định. Điều này có nghĩa là anh/ cô ấy sẽ phải nộp đơn cho cơ hội Thẩm định tiếp theo (sau mỗi 2 năm) sau khi ghi lại những phát hiện không phù hợp và đề xuất các biện pháp khắc phục được thực hiện trước đó. Trong suốt thời gian này, Giấy chứng nhận của Nhà vệ sinh công cộng sẽ bị đình chỉ, cho đến khi hành động khắc phục được chứng minh là thỏa mãn và hiệu quả bằng và tại lần kiểm tra Thẩm định tiếp theo. Việc không đưa ra các biện pháp khắc phục hiệu quả sẽ khiến Nhà vệ sinh công cộng không được cấp Giấy chứng nhận và được xem xét đóng cửa.

Nói chung, việc soạn thảo Kế hoạch Hành động Khắc phục diễn ra tại Cuộc họp Kết thúc (mặc dù Thẩm định viên có thể đã ghi chú trong quá trình kiểm tra Thẩm định). Thẩm định viên sẽ phải điền vào Kế hoạch Hành động Khắc phục - theo các cột: Khu vực không tuân thủ, Mục và Nguyên nhân - với tất cả các phát hiện không tuân thủ được xác định, cho dù Nhà vệ sinh Công cộng có được kiểm tra hay không. Tài liệu này sẽ là một phần của tài liệu Báo cáo thẩm định.

⁽²⁵⁾ Tham khảo Danh mục thẩm định và hướng dẫn của Tiêu chuẩn Nhà vệ sinh công cộng ASEAN, trang 23-24 (3.3. Sơ đồ quy trình thẩm định) hoặc Hình 8.7 ở trên (Sơ đồ quy trình thẩm định)

Điều quan trọng là Thẩm định viên và Chủ sở hữu/ Người quản lý đều đồng ý với việc phát hiện bất thường sau khi kiểm tra thẩm định đã diễn ra. Trong trường hợp không thể thực hiện được, Thẩm định viên sẽ ghi lại tất cả những bất thường mà anh/ cô ấy đánh giá đã tìm thấy trong quá trình kiểm tra thẩm định và ghi lại bất kỳ sự bất đồng nào trong các ý kiến.

Sau cuộc họp kết thúc, Thẩm định viên sẽ gửi bản sao Báo cáo thẩm định bao gồm Biểu mẫu kế hoạch hành động khắc phục liệt kê tất cả các sự không phù hợp được tìm thấy. Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công cộng sẽ chịu trách nhiệm điền vào cột của Hành động khắc phục trong Kế hoạch với tất cả các hành động khắc phục mà người đó dự định thực hiện khi nào và bởi ai. Tài liệu này sẽ được Thẩm định viên sử dụng để theo dõi hiệu quả và tính kịp thời của các hành động khắc phục được thực hiện tại lần kiểm tra chính thức có thể có của Thẩm định viên nhà vệ sinh.

Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công cộng sẽ phải có một thủ tục được ghi lại cho Hành động khắc phục tại chỗ và duy trì hồ sơ về hành động khắc phục được thực hiện và kết quả của chúng. Trong trường hợp Nhà vệ sinh công cộng được thẩm định thành công để vượt qua Thẩm định, Chủ sở hữu/ Người quản lý sẽ không có nghĩa vụ phải thực hiện Kế hoạch hành động khắc phục. Tuy nhiên, hành động này nên được khuyến khích bởi Thẩm định viên, đặc biệt là đối với những cơ sở trên, hầu như vừa đủ để vượt qua Thẩm định, để tránh nguy cơ không tuân thủ trong cuộc hẹn kiểm tra tiếp theo.

Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công cộng được thẩm định sẽ phải gửi Kế hoạch hành động khắc phục được thực hiện với hành động khắc phục dự kiến, người chịu trách nhiệm thực hiện nó khi nào, **không quá 2 tháng kể từ ngày nhận được kết quả thẩm định Báo cáo từ Thẩm định viên**. Bởi Kế hoạch hành động khắc phục cũng được sử dụng bởi Thẩm định viên trong Thẩm định đột xuất để lập hồ sơ và, nếu cần thiết, hãy yêu cầu hành động khắc phục cho Chủ sở hữu/ Người quản lý của Nhà vệ sinh công cộng được kiểm tra ngẫu nhiên, vì lợi ích của Chủ sở hữu/ Người quản lý nộp Kế hoạch Hành động Khắc phục càng sớm càng tốt, để tránh bị đình chỉ Giấy chứng nhận kéo dài.

Cùng với Danh sách kiểm tra tự đánh giá, Kế hoạch hành động khắc phục có thể đóng vai trò rất hữu ích nếu được sử dụng như một công cụ để tự kiểm tra định kỳ và tự nguyện nhằm đảm bảo rằng các quy trình không chỉ phù hợp và thích hợp mà còn hiệu quả trong việc đạt được kết quả mong muốn. Vì lợi ích của Chủ sở hữu/ Người quản lý để kiểm soát sự không phù hợp và đảm bảo họ không tái xuất hiện, Thẩm định viên có thể đề xuất một số hành động là công cụ để đạt được điều này cho Chủ sở hữu/ Người quản lý như sau:

- Tiến hành kiểm tra nội bộ;
- Kiểm tra và giám sát thiết bị và phần cứng (ví dụ: bồn cầu, bồn tiểu, thiết bị vệ sinh);
- Tư vấn thường xuyên với nhân viên;
- Phản hồi của khách hàng và điều tra khiếu nại (ví dụ: Hộp Đề xuất);
- Thực hiện Thẩm định Nội bộ (ví dụ: sử dụng Danh sách Kiểm tra Tự đánh giá);
- Được cập nhật liên quan đến các yêu cầu pháp lý (ví dụ: các quy định về môi trường và Hệ thống quản lý môi trường).

9.2.5. Báo cáo thẩm định

Báo cáo thẩm định (PHỤ LỤC 8.5) là một công cụ thẩm định được Thẩm định viên sử dụng để thu thập các kết luận cuối cùng của quá trình thẩm định APTS. Báo cáo là một tài liệu quan trọng như là một phương tiện truyền đạt các kết quả Thẩm định cho tất cả các bên liên quan và nó tạo thành một hồ sơ lâu dài về quy trình Thẩm định để sử dụng trong tương lai.

Báo cáo thẩm định sẽ cung cấp:

- Mô tả của địa điểm được thẩm định;
- Thông tin về tình trạng tuân thủ của cơ sở (tóm tắt điều hành ngắn gọn cộng với mô tả tình trạng đánh giá rộng);
- Thông tin về thay đổi phạm vi, mục tiêu và tiến độ thẩm định;
- Hồ sơ đã xem/ những người được phỏng vấn;
- Các khuyến nghị sẽ đóng vai trò là cơ sở cho hành động bắt đầu (bởi Chủ sở hữu/ Người quản lý);
- Thuật lại cách Thẩm định được thực hiện;
- Thông tin về những gì đã được giải quyết và những gì đã được tìm thấy;
- Tuyên bố về tính bảo mật của Báo cáo;
- Tóm tắt bất kỳ trở ngại nào gặp phải trong Thẩm định tại chỗ.

Nói chung, việc lập Báo cáo thẩm định diễn ra sau cuộc họp kết thúc, ngoài địa điểm. Thẩm định đánh giá tất cả các phát hiện và bằng chứng và phân tích chúng bằng cách biên soạn chúng trong một tài liệu báo cáo chính thức cuối cùng. Báo cáo thẩm định phải được sản xuất càng nhanh càng tốt để tránh điều đó vào thời điểm Báo cáo được hoàn thành thì tình hình sẽ thay đổi. **Dự thảo Báo cáo thẩm định nên được chuẩn bị trong vòng một tuần sau khi hoàn thành kiểm tra thẩm định và một Báo cáo được phê duyệt cuối cùng sẽ được công bố ngay sau đó (trong vòng một tháng, tối đa hai tháng).**

Các báo cáo trong Báo cáo thẩm định phải đủ chất lượng và chính xác. Việc quản lý yêu cầu một Báo cáo thẩm định đáng tin cậy và do đó tất cả các phát hiện và tường trình cần được hỗ trợ bởi bằng chứng và được dẫn chứng. Báo cáo phải rõ ràng vì sự rõ ràng đảm bảo rằng người đọc hiểu đầy đủ ý của Thẩm định viên và không hiểu sai về các phát hiện xảy ra. **Biệt ngữ và thuật ngữ kỹ thuật cao phải được tránh. Một điều cũng quan trọng đó là Báo cáo phải ngắn gọn và nó chỉ chứa tài liệu trực tiếp liên quan đến Thẩm định.**

9.2.6. Các giấy tờ làm việc (Ghi chú)

Không hoàn toàn là Công cụ thẩm định chính thức, tuy nhiên rất hữu ích cho Thẩm định viên trong quá trình kiểm tra Thẩm định tại chỗ. Ghi chú phải được thực hiện một cách rõ ràng và súc tích để hỗ trợ việc ghi nhớ các phát hiện trong giai đoạn soạn thảo của Báo cáo thẩm định.

10. Vai trò và nhiệm vụ thẩm định viên APTS

Thẩm định viên APTS hoặc cá nhân đủ điều kiện đã nhận được đào tạo và chứng nhận có liên quan để có thể đánh giá Nhà vệ sinh công cộng theo tiêu chuẩn APTS, chịu trách nhiệm đảm bảo đánh giá tiếp cận dựa trên bằng chứng độc lập.

Thẩm định viên phải tuân thủ các **Quy tắc ứng xử** sau đây:

- Giữ bí mật trên tất cả các thông tin có được trước, trong và sau khi thẩm định;
- Giữ tính khách quan và thái độ không thiên vị trong việc đánh giá và báo cáo của mình;
- Duy trì chuyên môn và duy trì sự quan sát tiêu chuẩn cao nhất về tính toàn vẹn;
- Không trao đổi ý kiến hoặc kết quả trong suốt quá trình đánh giá;
- Tìm cách duy trì mối quan hệ chuyên nghiệp tốt với các bên liên quan để thúc đẩy luồng thông tin tự do và tôn trọng trong toàn bộ quá trình Thẩm định;
- Báo cáo tất cả các trường hợp không tuân thủ đáng kể đã được tìm thấy trong hoặc liên quan đến Thẩm định;
- **KHÔNG NHẬN QUÀ TẶNG** dưới bất kỳ hình thức nào từ các Tổ chức hoặc các chi nhánh nào của Bên được thẩm định.

Thẩm định viên cũng phải tuân thủ các **Quy tắc kỹ năng và quy tắc** sau:

- Có kiến thức đầy đủ về các vấn đề tiêu chuẩn và kỹ thuật Thẩm định;
- Có được bằng chứng thẩm định đầy đủ và phù hợp để đáp ứng mục tiêu Thẩm định, để có thể rút ra kết luận và đưa ra các khuyến nghị;
- Làm việc một cách có hệ thống và cẩn thận trong việc diễn giải dữ liệu và các lập luận được thu thập và ghi lại;
- Hoàn thành các tài liệu Thẩm định có liên quan và xuất trình tài liệu Thẩm định để ghi chép đầy đủ việc chuẩn bị, tiến hành, nội dung và kết quả của Thẩm định;
- Duy trì sự đúng mực cần thiết được mong đợi từ một chuyên gia.

