



景区厕所干净整洁。(张正伟 裴燕萍 摄)



公厕在细部设计上致力于营造宾至如归的氛围。(张正伟 裴燕萍 摄)



更多带有“OK”标志的社会厕所向公众开放。(张正伟 徐守之 摄)

“厕所革命”：于细微处见真章

——城市精细化管理系列调查报告之⑥

记者 张正伟 实习生 徐诗梦

数量增加、标准提高、服务优化……宁波中心城区“公厕提升行动”和宁波旅游厕所建设管理新三年行动计划的成效正在逐渐显现。但是作为一项基础工程、民生工程和文明工程，只有当所有人把这“方寸之地”当作展示文明的窗口，“厕所革命”才算成功。因而，我们的调查就从观察市民和游客在公厕里是否做到“节约用水”“上前一小步”“面纸用多少扯多少”这些小细节开始。

公厕提质 凸显“网红气质”

上周六，在上海工作的田莲凤带着不到两岁的女儿在天一阁·月湖景区游玩时，小家伙突然闹起肚子来。正当小田一筹莫展之际，身旁的宁波同学提醒她，景区里有“第三卫生间”。

走进“第三卫生间”，里面空气清新、地面光洁，婴儿护理台、儿童座椅、儿童马桶等设施一应俱全。把小家伙收拾停当后，田莲凤把这一幕拍照上传，立即引来朋友圈的点赞，“宁波的旅游厕所比家里的卫生间还要舒适、干净。”

今年上半年，市旅发委牵头实施2018年旅游厕所和公共厕所提升工程，申报新建和改扩建旅游厕所200座，其中35座达到国家3A级旅游厕所标准。

与旅游厕所一样，数量更多、分布更广的城区公厕的“颜值”和内涵也在不断提升。

在宁波大剧院公厕，我市第一个便民爱心驿站诞生了。笔者在现场看到，落地窗、白色桌子搭配粉红粉蓝的椅子，靠墙的柜子上整齐摆放着微波炉、充电器、烧水壶和医药箱，可以给进来休息和“方便”的人提供添水、充电、热饭、小憩等7项服务。

公厕增量 供给侧改革来助力

三江口是宁波的商业中心，人流量大，这里如厕便捷吗？笔者近日来到天一广场银泰百货店，只见每层楼都有固定位置的卫生间，但仅第一层有“第三卫生间”，第三层设置了母婴室，而且“第三卫生间”的门还关着。在东鼓道B1层有两间公厕，皆配有母婴室，但其中一间半掩着门，里面没有开灯，黑乎乎的。

为了增加公厕配置，我市正鼓励沿街店铺免费开放内部卫生间。目前中心城区首批300余座沿街店铺的室内卫生间已基本落实对外开放，未来各市直单位、国有企事业单位管理的首批社会公厕也将加入开放行列。但目前看来，这些内部卫生间的实时保洁等工作还有待加强。

此外，新建公厕的选址也是个令人头疼的问题。“公厕选址不是一般的难，选址在小区比较显眼的地方，居民有意见。有时一部分居民同意了，另一部分又表

示反对。”市城管局相关工作人员说，正是因为选址要照顾周边居民各方面的感受，所以现在的公厕大多选址在公园、绿地等公共区域。

前几天，早班司机小郑路过锦绣东城时突感内急，虽有居民指点，但小郑在小区里转悠了好大一圈，还是找不到公厕的位置。标识难觅也是导致如厕难的重要原因，笔者坐906路公交车经过了好几个红绿灯，仅在一个路口看到公厕标识。

“我们也想过增设指示牌，曾计划在地面上设计喷绘，但由于涉及美观问题，这种办法是否可行，还需要进一步考证。”市城管局工作人员解释。据悉，城管部门已经开发了微信小程序“宁波公厕导视系统”，通过公厕导视App，引导市民和游客精确定位公厕。但从目前情况来看，这个App的知晓率不高，需进一步在宣传推广上下功夫。

公厕文明 需要你我共同维护

“这是公家的水，又不是个人的，我为什么不能拿来洗车？”中心城区一小区边上有座公厕，居民李先生经常拿根橡皮管或直接拎桶取水洗车。面对管理员的阻止，李先生有点“想不通”。

“一瓶洗手液放在台板上，没用多久就空了，有时甚至连瓶子也不见了。”南部商务区一公厕管理员看到一些人随意浪费洗手液、卷纸，心里充满了无奈。

还有人在挡板、墙壁上乱画，或者“哗啦”一下抽出许多卷纸。

公厕是公共场所，需要你我来共同维护，只有文明使用细心呵护，才能发挥它的全部功能。从目前来看，我市公厕和旅游厕所建设标准化、设施现代化等硬件建设方面没有太大的问题，关键还是要在管理规范化、服务人性化、使用文明化等软环境打造方面精益求精。

公厕管理 用技术保驾护航

除了上述种种，市城管局还引入共享经济与智慧技术，用于公厕管理。

行走在街道上，笔者不时发现一些店铺右侧墙面上挂着蓝色手型“OK”标识，十分醒目。原来，这是鼓励沿街店铺向市民免费开放内部卫生间的一项新创意。“‘OK’标识就像一面旗帜，引导社会公厕积极参与。当然我们也会进行适当的补贴，如果管理不好，也会被摘牌。”市城管局相关工作人员说，自今年年初实行这一做法以后，以环卫公厕为主、社会公厕为补充的如厕体系正在我市逐步形成。

根据国家旅游局联合高德地图发布的首份城市开放厕所大数据报告，宁波“城市开放厕所人均拥有量”排名全国第一。

宁波公厕导视系统也在发挥“互联网+”效应。该App除了可定位导航市民所在位置方圆3公里的所有公厕外，通过小程序还能对厕所进行评价，看到公厕母婴室、无障碍设施配置和开放时间等信息。

“采用互联网技术，宁波正在逐步完善智能导视、公厕标识、地面导引等系统，方便公众如

人性化、使用文明化等软环境打造方面精益求精。

针对卷纸被过度使用的情况，市城管局动了一些“巧”心思，比如在墙上张贴标语、设计标尺，在合理范围内抽纸给予“您是绅士”的评价，多抽了则是“有点多了”，过度使用则提醒“太浪费了，请节约用纸”。为了提醒人们文明如厕，便池上经常会有“上前一小步，文明一大步”“来也匆匆，去也冲冲”等标语。

今年年初以来，市城管局大力倡导公众参与公厕管理，让共享共建理念深入人心。通过电台、报纸、新媒体向市民宣传公厕文明行为，征集市民意见建议开展“厕所革命”。目前，市民要求提供坐便器一次性卫生垫的建议已在招宝山公厕试点；福民公园安装了太阳能供电设备，用于保障公厕用电。

厕。”市城管局相关工作人员说，今后还将在充分保障隐私的前提下设置视频、人流量监测系统，设置便民信息显示屏、臭味监控系统 and 报警系统，全面提高公厕文明管理水平。

小厕所关系大民生、小空间展示大文明。只有抓好“厕所革命”这样的关键小事，才能为宁波的城市文明加分。

为此，市城管局将进一步抓好公厕的数量配置和服务质量，强化环卫公厕标准化拆建，加大社会公厕的开放力度，构建覆盖全面、布点均衡的公厕设施体系，构建10分钟如厕圈；加快推广公厕导视App，推广中水回用、太阳能供电、臭气控制等新技术、新设备，让公厕成为倡导绿色生活方式的公共建筑。

我市在提高旅游厕所建设质量和健全管理体制的同时，将不断加大文明如厕风气的倡导。开展厕所文明提升行动，推动“文明如厕”宣传教育进景区、进社区、进农村、进校园；开展“文明如厕”公共教育，引导居民和游客养成自觉爱护厕所设备、保持卫生和文明的好习惯，将公厕文明纳入文明城市创建内容和测评要求。

评 说

小空间展示大文明

出门在外，厕所好不好找，干不干净，这很重要。一座城市的厕所文化，体现着这座城市的文明程度。

前几天去了趟重庆。刚下飞机，便一头钻进了机场的卫生间。让我感到意外的是，这里的马桶座圈上覆盖着一次性塑料薄膜，只要按一下马桶盖上的按钮，就可实现自动更换。这种贴心的细节设计，让我对这座城市的满意度瞬间提升。

返程时，打算从宁波机场坐轨道交通2号线回家。当我提着行李来到2号线机场站时，突然一股浓烈的尿臊味扑鼻而来，四下张望，原来不远处有一个公共卫生间，这难道是让人“闻着味道找厕所”吗？我下意识地看看走在后面的几位旅客，希望这些初来乍到的异乡客不会因此而对我们这座城市印象

不佳。

根据今年7月市统计局发布的公共厕所满意度调查结果，大多数市民对我市公厕的硬件设施比较满意，满意率达94.9%。但受访市民对我市公厕的软环境不甚满意，65.2%的市民表示厕所所有异味，45.3%的市民表示地面、墙面和门板不干净，43.5%的市民表示便池不干净。

小厕所关系大民生、小空间展示大文明。我市正在进行为期三年的中心城区“公厕提质行动”，致力于营造“环境整洁、空间有序、服务文明”的如厕环境。目前来看，我市的公厕在建设标准化、设施现代化等方面没有太大的问题，关键还是要在管理规范化、服务人性化、使用文明化等软环境建设上精益求精。

(王 芳)

图 示

