

吃喝拉撒乃是最平常的小事。而公共场所的如厕体验是老百姓感知社会和服务的重要窗口之一。切莫小看如厕小事，近两年，随着“厕所革命”在全国各地的广泛推广，越来越多的人从如厕小事中感受被尊重的温度，获得感从公共服务的方格子中悄然产生。



厕所革命牵动社会大民生

□本报记者 王路曼 孙艳 盛丽

【调查】

如厕体验首先重视干净卫生

如今的城市公共厕所，“脏乱差”早已成为历史。随着近年来公共卫生设施的逐渐完善，人们的如厕环境也是越来越好。对此，北京女孩王婧很有体会，80后的她打小生活在东城胡同里，对于以往公共厕所的环境记忆犹新。“我以前住在永定门附近一条东西向的胡同里，大杂院中的居民上厕所可真是个难题。”

脏、黑、坑位少是王婧对于上个世纪80年代公共厕所的记忆。“每次上厕所都要走很远，而且厕所黑乎乎的，坑位不说，坑位与坑位之间没有隔离物。小孩使用时无所谓，但是大人还是很尴尬。”

王婧回忆，一到冬天上厕所就会变得更加困难。“那时候打扫厕所也不是很正规，坑位旁边都是用水冲，温度一低就会结冰，特别滑。”王婧抱怨道；“有一次，我有个邻居小姐姐就滑到厕所坑里去了。”

和王婧的记忆雷同，市民张先生对于三十几年前北京大街上的公共厕所也很“难忘”。“卫生太差了。和现在真是差太多。现在的公共厕所硬件有很大改善。”张先生举例说，“比如，现在公共厕所都会提供手纸，而且坑位都是金属构造，人使用时不会看到坑中的污物，和楼房中设置的厕所没有太大的区别。但是以前捏着鼻子都难闻。再有，现在老人用公共厕所也不用发愁了。有设置的坐坑，而且也很干净。不像以前，老人上厕所那么难。”

尽管公共厕所在卫生和硬件设置上有了很大的改善，但是一些人也提出更高的要求。“公共厕所配比还是应该提高些。”李照说，“胡同的配比要和居民密度相匹配，还有楼房居住区也不能忽视公共厕所的配比。有一次，我去一个超市买东西，但是超市并没有厕所。没办法，只能



找到一家餐馆使用厕所。”

旅游如厕体验高于城市公共服务

除了干净卫生，越来越多的公共厕所开始注重如厕环境、洗手水温等其他人性化的设置上。

“最近两年，旅游景区的如厕体验确实越来越好了。”采访中，虽然少有人知道厕所革命的具体措施，但对于很多旅游景区的如厕环境好评如潮。市民张女士上周刚刚去过京郊密云的古北水镇，对于那里的如厕环境，她印象深刻。

“景区里的厕所看起来还挺别致，古香古色的。设计风格既符合古镇特色，又让人感觉不唐突，很舒服。”张女士告诉记者，沿着景区游览图的指示，古北水镇五十多处公共厕所掩藏在古建筑当中，从外观上来看，已与这个北方水镇融为一体。

此外，厕所旁边配套休息室的做法也让张女士很是感动。“在等待同伴的时候，可以在休息室里等待休息。”张女士说，休息室里配有宽敞的沙发、座椅、饮水机，并搭配轻音乐、装饰画和鲜花，环境非常舒适，可以满足游客休息、接打饮用水、

放松心情的需求。

同时，景区公共厕所内为避免游客滑倒而铺设的塑胶地板、部分蹲位前侧还设置了供游客放置大件物品的双层置物架、区分成年和儿童使用的盥洗台等设施，这些无不增强星级景区的细致体验。而随处可见的盆栽绿萝、定时控制排气换气扇和喷香机，及时消除各种异味。

无障碍厕位还专门配有抗菌扶手架和感应抽纸盒，方便残疾人使用；儿童厕位内卡通造型的垃圾桶，让小朋友爱上文明；便于父母带异性小朋友、老人使用的无性别“第三卫生间”以及覆盖全景区的免费Wi-Fi，都在为游客提供极致的细节体验。

张女士说，“从这些人性化的设施上，我们可以明显感受到景区周到的服务和被尊重感。”

与此形成对比的，是市民对于公共环境卫生的评价，“公共厕所的环境能达到干净卫生就不错了。没有更好的要求了。”职工辛晓晓在接受记者采访时表示，“当然，我们也理解城市服务的不均衡性，很多公共厕所的服务还有很大提升空间。但我们也期待全市所有的公共如厕环境都能达到较高的水平，让人人都可以感受到厕所革命所带来的舒适体验。”

【探索】

朝阳广推“厕所革命”重在运营与管理

从世界闻名的奥运鸟巢、水立方，到“潮人”必去的798艺术区、三里屯酒吧区，还有最具人气首都图书馆、欢乐谷，努力创建国家公共文化服务体系示范区的朝阳区，拥有不少重点文化设施，为加强旅游公共服务体系建设，从2016年以来，朝阳区旅游委把“厕所革命”也列入了重点工作。

简单的修修换换可算不上是“革命”，经过近两年的改造创新，朝阳区的一些旅游厕所已经形成了自己的特色。

“野蜂渡”，单从名字上你能猜出这是一间公共厕所吗？古朴的木式外搭、大红色的中国门、明亮洁净的玻璃窗、土棕色的洗手池，不但外表美观，功能也齐全，独立出来的母婴、残疾人等特殊人群厕所设施，让厕所也变得有人情味儿。

进入厕所，不但空间宽敞，干净、卫生的清新氛围，丝毫闻不出来这里是厕所。记者了解到，欢乐谷每3年就会分区域进行景区改造，配套的厕所等服务设施也会进行改建。景区内一共设有18个厕所，同样会分批次进行改建，使其设计更具有主题性的同时，也让空间更优化些，当然提升厕所标准让游客使用起来更舒适也是改造的主要目的。

今年，朝阳区的“厕所革命”延伸到了城乡结合部地区。朝阳区王四营乡古塔公园的公厕就是一个令游客和周边居民点赞的一个舒适公厕。古塔公园中心湖东侧的卫生间，不仅配备了冬日使用的暖气、烘干机、挂衣钩等，还有残疾人专用厕所，坡道、扶手方便残疾人使用。

硬件改造的同时，朝阳区还通过运用新技术，为“如厕”带来更多便利。近日，朝阳区环卫中心推出了一款厕位查找应用，只需在微信公众号里点击“找厕位”就

能为您自动查找到周边的公共厕所分布；还能帮您定位导航，仅用十几秒钟就能顺利找到厕位。

两年来，在大力开展厕所革命中，朝阳区还做到了“三个坚持”，有计划、有落实、有监管。先期制定了《朝阳区2015-2017年旅游厕所改造方案》，对全区重点景区旅游厕所的布局进行统一规划，对星级旅游厕所建设和管理提出具体要求，保证全区旅游厕所建设的合理布局。监管方面，朝阳区的旅游厕所实行全面监管，对发现的个别厕所未达到标准、管理制度和岗位责任不落实、设施设备保养不到位、硬件设施损坏无人维修、卫生管理不达标等方面的问题，及时予以全区通报，监督整改。

朝阳区旅游委一直在探索出厕所运营管理长效机制，寻求旅游厕所管理的可持续发展。例如，欢乐谷内每个厕所的墙面都挂有洗手间管理规定和卫生间工作标准。从责任人到厕所如何清扫、维护，再到具体的清扫时间和次数，每个细节都有具体的管理规定。在古塔公园景区，厕所也实行明确时间保洁制，每个厕所都有一位保洁员24小时驻守，时刻保持厕所通风、干净。

升级既有公厕 打造“第5空间”

对于升级既有公共厕所的做法，打造“第5空间”无疑是一种有益的探索。

而所谓“第5空间”，是由北京环卫集团专门组建了全资子公司——第五空间公司，负责规划、设计、投资建设的。即对既有公厕进行升级或选址新建，建设继家庭空间、工作空间、休闲娱乐空间、网络虚拟空间之后的第五空间，按照一站式社区综合服务中心的定位，建设集基本公共服务、先进环保技术与城市景观建筑一体的新公共空间。换句话说，“第5空间”包含公厕，但不仅是公厕，还包括便利店、ATM机等。

据了解，“第5空间”注重人性化设计，坚持国际领先的服务设计理念，内部增设了第三卫生间，方便老人、母婴以及家庭使用；增加了环卫工人驿站及淋浴室等人性化设施，有效解决了周边环卫工人休息难、吃饭难、饮水难的问题。另外，在休息区域，市民可以在这里看电视、免费使用WiFi、充值缴费等。“第5空间”按照一站式社区综合服务中心的定位，集成了多种基本公共服务和便民服务，方便了群众生活，得到了民众的一致好评。

值得一提的是，“第5空间”环保优势颇为打眼，北京环卫集团不断革新新技术工艺，采用粪尿分离设备，液体单独收集后成为有机肥的生产原料，固体单独收集后，由昆虫转化为动物蛋白质，既实现粪尿污水零排放，又回收利用了氮磷钾等资源。

未来，北京第五空间公司还将与清华大学联合组建中国第五空间发展研究院，汇集各方智力优势，在可持续设计、生态环保技术工艺、再生资源艺术品开发、粪尿资源化利用等领域深度合作。将全面采用自主研发和系统集成的全新环保设备，全面回收尿液资源，与城市周边农场合作，引导农民提高种植品质；回收人类粪便，发展昆虫养殖业，带动农民致富；免费向贫困地区农民开放“第5空间”销售网络，把优质农产品配送到社区周边的“第5空间”。