

“管好用好”旅游厕所 确保游客玩得舒心

——全国旅游厕所革命工作推进现场会综述

□ 本报记者 李志刚

全国旅游厕所革命工作推进现场会日前在巴中召开，旅游厕所前沿技术和先进经验在此集中亮相，比如“厕所+共享空间”，可为游客提供上网、充电、休憩等贴心服务；“小型一体化污水处理系统”可以破解山地景区厕所排污问题；“旅游厕所+新文创”理念，为文旅融合提供了新思路。

2018年以来，全国各地深入实施《全国旅游厕所建设管理新三年行动计划》，2018年至2019年，全国共建设旅游厕所5.37万座，已完成新三年行动计划目标的91%。在文化和旅游部指导下，旅游厕所革命工作重心逐渐从“有没有”向“好不好”转变，努力提升游客满意度和如厕体验。

管理创新亮点不断

旅游厕所革命工作重心逐渐从“有没有”向“好不好”转变的一个重要体现是从“建好”向“管好、用好”转变，各地坚持从游客需求出发，在运营管理上下功夫，取得了许多成功经验。

四川是旅游大省，每年大规模客流对各大旅游区的厕所是一个不小的考验。四川省文化和旅游厅副厅长王琼介绍，近年来，四川不断创新管理，推动实现旅游厕所百度地图标注率达到97.73%，有效解决游客“找厕难”问题。广元市探索“厕所+门面+广告”模式和“所长制”管理，巴中市试点旅游厕所管理“四员”（管理员、保洁员、维护员、宣传员）模式，邓小平故里旅游区采取旅游厕所“服务外包”管理模式等，各具特色。

福建省在旅游厕所管理中也有很多创新探索。福建省文化和旅游厅副厅长林守钦说，福建建立多模式“公厕长”机制，在泉州德化县，县文化体育和旅游局局长担任全县旅游公厕长，

各景点建立经理、管理员、保洁员三级管理体系，实现管理无缝化。福建还建立多样化社会化、市场化机制，在龙岩永定土楼景区，部分旅游公厕管理房设有便利店，零租金出让经营权，经营者承担公厕服务。同时，福建建立多形式常态化督查机制。依托文化和旅游部全国旅游厕所建设管理平台，实时掌握全省旅游厕所建设情况。

浙江省长兴县推行的旅游厕所积分管理制度受到广泛关注。长兴县委副书记县长陈峰介绍，长兴县每年对全县旅游厕所进行更新筛选，作为积分制管理对象。依据管理有效、干净无味、设备完善、社会监督4个方面36项指标进行旅游厕所积分制管理。同时，建立奖惩机制，县财政每年安排80万元专项用于旅游厕所积分制管理，采取随机暗访与社会监督方式检查评分，并根据积分情况对旅游厕所保洁人员和管理人员予以奖励。

小厕所激发大技术

旅游厕所从“有没有”向“好不好”转变，很重要的一个驱动力便是厕所技术。厕所虽小“五脏俱全”，加之旅游厕所所处环境复杂多样，有时要面对高山、缺水、低温等特殊环境，因此需要多种技术支撑。旅游厕所革命的深入推进大大激发了相关技术创新。

在全国旅游厕所革命工作推进现场会期间，“旅游厕所+智能科技+公共服务”主题展同期进行，集中展示了目前较先进的泡沫封堵微水冲系统、真空抽吸系统、小型一体化污水处理系统等技术装备。

各地在推进旅游厕所技术创新方面也取得很多成效。

河北省石家庄市正定县在旅游厕所技术提升方面下了很大功夫。正定县委副书记李文然说，近年来，正定已

累计投资2400多万元，在景区周边新建12座现代化、与景区相协调的厕所，使用低碳、节能技术。结合旅游定位，对城区51座厕所分高、中、低档改造提升。体现人性化智慧设计，增加了自动售货机、饮水机、无线wifi等设施，方便市民、游客。

山东泰山景区旅游厕所基础条件曾一度较为薄弱，成为制约旅游发展的“瓶颈”。如今各种设计新颖、节能环保的旅游厕所已经成为泰山一道风景。泰山风景名胜区管理委员会副主任王建雷介绍，泰山智慧厕所配备综合环境监测器、人体感应器、指示灯，针对潮湿雾大等特点配备除雾镜和取暖通风设备。如厕人员可利用评价器对服务满意度进行评价。供水、排污是泰山旅游厕所一大问题，泰山景区自2015年起启动引水上山暨供水系统改造项目，厕所排放的污水经过集中处理可用作保洁、绿化用水。景区还在用水困难的区域新建8处自循环环保厕所，一次性加满水后可连续使用6至8个月。

记者还实地了解到，四川省巴中市南龛山、山水湖、光雾山等旅游区的厕所处处彰显智慧化特色。如南龛山红色组雕广场厕所设置智慧管理显示屏、刷脸取纸设备等；光雾山景区两河口藤萝厕所是在老旧旱厕基础上，就地取材，用茅草、青石、黄泥土等打造而成，内部融入污水处理设施，并设有负氧离子检测仪。

公共服务全面提升

全国旅游厕所革命工作推进现场会要求，各地要在认真总结旅游厕所革命工作经验的基础上，由点及面，推动全面提升旅游公共服务整体水平。近年来，旅游厕所革命也撬动了旅游公共服务的提升，各地纷纷提高了对旅游公共服务的重视程度、提升力度，

同时，有效整合文旅公共服务资源，推动文旅公共服务融合发展。

海南三亚是知名滨海度假旅游城市，随着客流量的增加，三亚原有服务体系已无法充分满足游客的需求。三亚市旅游和文化广电体育局副局长王菲菲说，近年来，三亚加紧建设完善三个层级的散客旅游服务中心，一级中心定位为综合型服务中心，二级中心采取与景区、酒店、商家合作共建的投资模式，三级中心主要是对现有的咨询站点进行升级改造；开通旅游专线、旅游观光双层巴士；推进语言无障碍国际化城市建设；建设散客旅游综合服务体系网络中心，为游客提供“旅游前、旅游中、旅游后”全过程全方位的服务。

江西萍乡是革命老区、老工矿城市、资源枯竭转型城市等，近年来当地积极发展旅游业、推动文旅融合。萍乡市文化广电新闻出版旅游局党委书记、局长朱艳珍介绍，萍乡坚持文旅融合，找准文化和旅游公共服务的最大公约数，不断提升旅游公共服务质量和水平。打造一批旅游公共服务拳头产品，打造一批文旅融合乡村示范点，在全市4A级以上乡村旅游点设立图书角，在景区民宿设立读书吧。打造一批新的文化景观，建设南正街历史文化街区、贛州书院、安源矿山博物馆等10余个文化场馆，拓展了旅游公共设施空间布局，彰显了萍乡丰富的“人脉、文脉、山脉、水脉”。

安徽省宁国市地处皖东南，近年来，当地坚持以文促旅、以旅彰文，走出一条文旅公共服务融合发展的创新之路。宁国市委常委、市政府党组成员邱军说，宁国实施公共文化和旅游景区同标准、同规划、同时期建设。率先推行“村级公共阅览室、图书馆法人治理结构改革、村级文化协管员”三大试点，不断提升服务管理效率。

泰山：新一轮厕所革命 迈入智慧化阶段



天门居公厕保洁员展示除雾镜使用方法 郑燕摄

□ 郑燕 刘小东

为给游客提供一个舒适干净的如厕环境，近年来泰山景区不断深入推进厕所革命，大力实施旅游公厕改造提升工程。据悉，2019年新建生态循环公厕8个，完成景区内16个旅游公厕的提升改造，并在天外村、中天门和桃花峪3处游客中心和南天门管理区、红门管理区共8处厕所安装了智能显示系统，由此，泰山景区新一轮的厕所革命走向智慧化。

品质全面提升

近日，笔者跟随泰山景区卫生环保局工作人员来到红门万仙楼，工作人员表示，这处仿古建筑就是正在提升改造中的万仙楼公厕，公厕外观与周围古建筑和环境融为一体。万仙楼公厕提升改造工程项目经理王磊介绍，此次公厕改造提升是在原公厕基础上合理利用空间，增加蹲位，加大了使用面积。“我们在改造中，提高了用材品质，并根据山上天气潮湿雾气大的特点，增加了除雾镜和取暖设备，还增加了第三卫生间，卫生间内设有婴儿护理台、婴儿坐便器等。目前我们正在安装智慧厕所系统，届时，游客将对厕所使用管理情况一目了然。”

泰山景区红门管理区副区长宗世强介绍，除了万仙楼公厕，红门景区内还有4处公厕，分别位于一天门、斗母宫、三官庙、总理奉安纪念馆，都是2000年厕所革命时修建的。“近20年来，我们不断推进厕所革命，对景区内公厕进行改造提升。2017年，按照国家5A级景区标准，对一天门厕所、斗母宫厕所、三官庙厕所、奉安纪念馆厕所全面改造提升，更换大小便池、增加坐便，吊顶、电路、墙面全部改用耐火合金隔断。”宗世强说。

科技助力升级

来自河北的游客王先生对泰山天外村游客中心旅游公厕大加赞誉，他说：“我去过很多地方，感觉泰山的公厕是最棒的，没有异味，设施也很先进，特别方便。”

笔者注意到，天外村游客中心智慧公厕的外墙上有智能显示屏，显示男女公厕空闲使用情况，并有环境数据监测显示。走进公厕，内部环境干净整洁，保洁人员随时清洁，地面无积水，洗手台十分干净，公厕内部还配有干手器、地面吹干机等配套设施。内部设有成人坐便位、儿童坐便位、成人洗手盆、儿童洗手盆、壁挂可折叠婴儿护理台、安全扶手等设施，方便有需要的人群使用。

据天外村负责人介绍，智慧公厕利用了物联网、大数据、云计算、网络传输、传感器等技术，以科技提升公厕的智能化水平，优化公厕管理效率，为游客提供一个舒适、人性化的如厕体验。目前，天外村游客中心有东、西两处智慧公厕都已改造提升投入使用。公厕装有新风系统，并配有各处风口进行进排风，达到通风、除臭等效果，使室内无异味。智慧系统则在厕位装有人体感应器、指示灯（红、绿），公厕内还有综合环境监测器，可检测PM2.5、PM10、二氧化碳监测、温度、湿度值探测，并实时在显示器上进行反馈。公厕内还设有评价器，如厕人员可以通过评价器对厕所卫生、设施等进行评价，管理方可以通过数据了解到游客对厕所的满意度，或及时发现厕所哪方面存在不足，并进行改进。外间的洗手台还设有智能除雾镜，可显示当前的温度和湿度。

岱顶是到泰山旅游的游客最终目的地，过了南天门，游客量非常集中，尤其是在日出前后，来自五湖四海的游客汇聚山顶，游客量的增多，

造成了旅游公厕排队时间长，清理不及时，无法保障游客正常使用等问题。

据南天门管理区负责人表示，管理区下辖公厕14处，为解决游客高峰时段如厕难的问题，近年来开展了多次厕所革命，已改造了升仙坊公厕、弘德楼公厕、太平顶公厕、拱北石公厕，2019年更是加大力度，用100天顺利完成公厕改造提升。日前，笔者来到南天门区域最大的旅游公厕天门居公厕，公厕内部干净整洁，洗手台还配备了除雾镜和灯光，极大地提升了游客的出行体验。

南天门保洁员赵兴忠介绍，在改造提升前，天门居公厕设施老化，墙体、管道陈旧破损，每年设施的常规维修维护也无法支撑周末和重大节假日的巨大客流量。“原先的时候，是人工脚踩冲水，容易冲不干净，给后边如厕的游客造成困扰。现在整个厕所都进行了改造，运用了智能化管理，游客一离身，就自动出水冲刷，不仅让游客心情舒适了，也方便了我们保洁员打扫卫生。”赵兴忠说。

据悉，2019年南天门旅游公厕改造提升项目包括天门居公厕、白云居公厕、玉皇顶公厕和桃花峪索道站上公厕，为了在施工过程中尽可能减少对游客的影响，景区采取了分区域施工，并对新改造的公厕增加第三卫生间，更换蹲便器，安装了环境监测传感器，智慧系统的运用让管理人员通过手机平台就可以检测公厕使用情况，环境质量和服务质量，做到及时清理，保证公厕环境卫生。

完善服务设施

据了解，目前泰山景区内共有旅游公厕75个，其中包含生态循环公厕8个，配有厕所服务保洁人员102人。据泰山景区卫生环保局负责人介绍，泰山景区把旅游公厕新建、维修、改造作为景区软硬环境提升的重中之重，按照“数量充足、干净无味、实用免费、管理有效”的原则，严格按照《旅游厕所质量等级的划分与评定》国家3A级最高标准，对现存的旅游公厕进行了统一的改造提升，并将投入使用更多设计新颖、节能环保的旅游公厕。

据悉，泰山景区旅游公厕改造提升工程新增面积360平方米，新增蹲位47个，项目建成后，将进一步完善泰山旅游服务基础设施，提升景区旅游公厕使用容量和功能，在彻底解决泰山旅游旺季游客如厕难问题的同时，通过旅游公厕的内置外观建设进一步美化厕所外观，全面提升泰山旅游的综合服务质量。

对于泰山这类高山景区来说，旅游公厕改造存在供排水难的问题。为解决这一问题，泰山景区启动了泰山供水排水系统改造项目，按照“有水供得上，有污排得出，污水能处理，环境能保护”的目标要求，科学设置供水管网和污水处理站，目前已建成5处污水处理站并调试运行，实现了岱顶污水大面积科学收集处理。此外，在污水管网不能与市政管网相通和用水困难的区域定制新建了8处自循环环保公厕，该公厕自带污水处理系统，处理后实现中水循环使用冲刷保洁，同时减少建设资金投入，提升了旅游公厕管理服务水平。

“在厕所建设过程中，我们着重把握了四点定位，一是严格保护，慎重选址；二是注重景观，精心设计；三是高点定位，严格标准；四是因地制宜，分类实施。通过实施星级厕所改造升级工程，泰山景区内旅游公厕硬件设施实现了大幅度的提升，切实改善了景区环境。”景区负责人表示，下一步将继续做好旅游公厕的建设和服务，更好地满足旅游旺季游客的需求，持续提升景区软硬环境。



浙江玉环努力打造“一厕一景”公厕



近年来，浙江省玉环市以“让公厕成为美丽乡村风景线”为建设目标，打造了一批高质量的“漂亮公厕”。据了解，玉环市在2019年计划新建和改造农村公厕203座，并通过挖掘地方特色的建筑元素，结合每个村特有的自然资源，对公厕与周边环境进行统一改造，努力打造“一厕一景”。

吴达夫 摄

“内外兼修”建设精致兰州

□ 李秀清

“这两年咱们兰州市的公厕越来越多了，再也没有之前那种‘如厕难’的问题了。”近期，笔者在和出租车司机聊起兰州市公厕时，很多司机感慨道：“环境越来越好了，里面非常干净整洁，而且还有免费的纸可以使用，这种方便的服务让人觉得特别贴心。”

公厕，是一个城市文明形象的重要窗口，更是满足老百姓生活需求的基础设施，厕所环境美不美，干净不干净，服务好不好，直接关系到城市的文明程度。近年来，随着兰州市“公厕革命”的推进，走在街头小巷，一座座干净整洁、功能齐全的公厕随处可见，免费纸巾、烘干机人性化服务更是让人倍感贴心。小小公厕，正在悄悄改变着这座城市的文明度，让市民游客“方便”之事更加方便，也成为兰州文明形象的一大亮点。

提升如厕体验

“我退休以后就一直有早起锻炼的习惯，但是年纪大了，以前出来锻炼时间不敢太长，找厕所不方便呀。”经常在兰州市小西湖公园锻炼身体的魏先生告诉笔者：“现在好了，我们兰州的公厕越来越多了，也特别好找，我们这些老年人出来锻炼身体就可以多待一会，聊聊天下棋。”据了解，近年来

兰州市各环卫部门按照市民需求增设了公厕数量。其中，从2017年至2019年，城关区公厕开放数量从215座增加到了238座。同时，考虑到如厕的实际需求，目前兰州市城关区所有公厕已实现24小时开放。为了方便市民在夜间寻找公厕，升级改造后的公厕外部全都进行了亮化处理，成为夜色中一道亮丽的风景。此外，作为城市公共设施，公厕的使用体验也是体现其文明的落脚点。经过改造后的公厕，在通风和规划设计等多方面做了大量工作，全面提升了市民游客对公厕的使用感受。

公厕难闻的气味一直是保洁难点。经过升级改造后的公厕，在通风、布局等方面做了大量工作，且重新规划了男女厕间比例，同时更加关注特殊群众的如厕需求，无障碍通道、残疾人专用已是标配，并在有条件的公厕内增设第三卫生间。独立出入口、儿童便池和马桶、高低洗手台、婴儿座椅等一应俱全，在流动公厕也同样配备了残疾人座椅。不仅如此，部分公厕在提升改造后，厕内采用最新的真空排水技术和新建微生物降解生态技术，目前城关区已新建和改建真空集便式公厕16座。

扮靓城市街头

据悉，随着兰州市“厕所革命”的

力度加大，“内外兼修”理念的不断提升，主城区公厕“颜值”越来越高，不少市民和网友纷纷点赞，改造后的公厕更符合兰州的“气质”。

据了解，改造后的兰州公厕在装饰上使用了大量的LED灯带装饰、绿植、装饰窗、错拼墙砖等元素，并对公厕内的空气和环境有了新的要求。升级改造后的公厕，大多数在外观设计上按照“一厕一景”的要求，因地制宜，把周边主体环境和建筑风格融入其中。简约风、花园风、都市风……不同的区域采用不同的风格，完美融入周围的环境。装饰着橱窗、镜面墙的“游园巷公厕”和以钢琴键为灵感的“五福巷公厕”，自2018年经评选获得两项国家级奖项后，就成为了远近闻名的“网红”公厕。

“现在我们兰州很多厕所经过改造后不仅外观洋气，而且里面也非常干净整洁没有异味，很多人都不再排斥去公厕了。”铁路局的厕所管理员告诉笔者：“现在大家都乐意来这里，而不像以前专门去商场里解决问题。”笔者发现，公厕的墙面颜色都是崭新的，公厕外放置了几个长凳，市民可在此休息聊天，冬日的阳光照在身上让人感觉格外的温暖。

助力城市建设

2019年，兰州市《创新公厕管理举

措，助力精致兰州建设》入选中国环境卫生协会示范案例，并获得荣誉称号，该案例为甘肃省唯一入选的公共厕所示范案例。

公厕管护三分靠建、七分靠管。如今，兰州市公厕的各项升级设施都让市民竖起大拇指“点赞”，然而要想发挥公厕的最大效益，做好后续管护才是重点与难点。

笔者了解到，“厕所革命”工作启动以来，兰州公厕的管理越来越精细化。每座公厕都有专人管护，并统一安装了公厕管理公示牌，内容包括公厕名称、开放时间、作业标准、责任人、负责单位监督电话等。公厕管理间内也贴有公厕管护标准具体要求，对公厕管员的作业范围、频率、清洁标准做了严格的规定。在服务品质提升上，兰州市率先建立运行了城市公厕管理云平台，已有1406座公厕纳入云平台统一管理。

笔者在走访时还了解到，在兰州市主城区，公厕管员都要落实“十净、十无、八好”作业标准以及“四心三服务”服务模式。即在对公厕进行大小保洁的基础上，在人流量的时候对死角进行细致的清洁，同时对市民不文明如厕行为进行及时劝导。

如今的兰州街头，各具特色的公共厕所布局合理，在方便市民的同时，也展现着这座城市的文明和温暖。