



解 放 周 一

纵深

城事

见识

博闻

2 瞄一流 献一计
见微知著看上海

“方便”之处如何更方便

■ 本报记者 吴越

近年来,全国各地响应“厕所革命”,上海也在积极推行。不少市民和游客表示,上海公共厕所的数量变多了,“找厕所”没那么难了;公厕的条件也变好了,上厕所的“尴尬指数”下降了。但是,也有人反映,在人流密集的公共场所,“方便”之处仍然存在一些“不方便”。事实上,公共厕所的建设、管理和服务,一定程度上体现了城市的精细化管理水平。对上海这样的超大城市而言,如何在观光区、地铁站、公园等地标性场所最大限度地满足不同人群的多元如厕需求,考验着城市管理者的智慧。对标国际,哪些公厕管理经验值得借鉴?如何通过更加人性化的设计引导人们文明如厕,提升舒适感?记者通过对部分公厕的实地探访以及与专家的探讨,试图为上海公厕“把把脉”。

导向标识不够醒目、清楚

左顾右盼,四处张望,逆着人流前行……在一个工作日的早晨,程阿姨提着东西行走在地铁世纪大道站,费了一番周折,终于找到了目的地——位于A区6号线站台的公共厕所。几分钟后,如厕之急解决,程阿姨皱着的眉头才舒展开来。“人拐进拐出的,找起来太不方便,缺少几块指示的牌子”,是程阿姨对这次“找厕所”行动的感受。

无独有偶,年逾七旬的王先生夫妇也对地铁站内的厕所指引标识有点意见。“我们知道地铁站都有厕所,但是找起来经常没方向,只好找工作人员问。”王先生说,“但是我们老年人的困难在于,有时候是‘等不起’的,多耽搁一会儿可能就要尴尬了。”

怎样在地铁站里找厕所?这是乘客普遍关心的问题。具体来说,厕所位置在哪里,是在收费区内还是收费区外,在站厅层还是站台层,在站台中间还是两侧,也都是人们需要了解的信息。记者在多条地铁线路的站点走访发现,不同站点的公厕导向标识所在的位置、式样和内容详细程度都不尽相同。

地铁10号线南京东路站:公厕标识在换乘走廊、站厅层和站台层都能清楚见到。样式为白底黑字,粘贴在通道广告牌上方以及站台柱面向乘客上下车的一侧,并标明了具体位置“至站厅近6号口”。对于厕所的临时改造,地铁运营方在站内各个标识旁进行了信息更新,另在公告栏内张贴通告,标明了预计改造完成的时间。

地铁2号线陆家嘴站:标识为悬挂在站台上方的指示牌,相比“粘纸”而言更加醒目和牢固。由于站台长度较长,每隔数节车厢的距离就能找到一个指示牌,便于人们寻找。

地铁世纪大道站:仅2号线和6号线公厕入口上方有醒目的标牌,在站台、站厅及换乘通道均缺少相关的标识。若要确认厕所方位,需找到特定的信息指示牌“读图辨位”。

相比之下,地面独立式和移动式公厕的导向标识更为规范。记者在陆家嘴、南京东路景区都看到了悬挂在标识杆上的醒目导向标识,标识牌的数量也符合上海《公共厕所规划和设计标准》的规定。

不过,走访时记者也发现,有些标牌因为后期维护的不到位而“指歪了”。比如陆家嘴环路靠近环岛天桥处的一个标识牌,目前指向的是中国平安金融大厦方向,但实际上东倾斜40度左右才是公厕所在的方位。标识不准确,初来乍到的游客可能就会白白绕路。

事实上,地铁运营方和“上海发布”微信公众号曾多次发布关于上海16条地铁线各站最新卫生间方位的便民信息,对厕所方位的描述也具体到了“3号口外30米”。不过,正如一条“前排”留言所说的,“要把地铁站的卫生间位置记住可不是容易的事。主要是指示牌要醒目,一看就知道方向才是目的。”

上海社科院社会学所研究员陆晓文认为,目前上海地铁日客流超千万人次,如厕问题非小事。“可能很多人第一反应都是‘有问题找站务员’。但是,那么大的客流,站务员也忙不过来,清晰、明确的标识是关键。”陆晓文表示,上海地铁线路多,建成的时间有长有短,条件各不相同,“如果全方位统一标识比较困难,那么是否可以先从同一条线路的标识统一做起,让乘客一目了然。同时,向那些标识内容更准确、详尽的站点学习,取长补短。”

厕所异味重,地面湿嗒嗒

市民田小姐曾有过一次这样的经历:逛街时心急,马上锁定离自己最近的咖啡店位置,排了近半小时的队才顺利如厕。没想到,一出门就看见了不远处的公厕——那里根本不需要排队。田小姐坦言,身边不少同学和朋友对使用街边公厕都有些“吓丝丝”,担心的大多是异味太重或是清洁程度较低等问题,所以“情愿多走几步路到附近的商场或者快餐店上厕所。”

中山公园:市民林先生家住中山公园附近,几乎每天都会去那里和老朋友们下棋、聊天,清他反映,大家下棋的长廊离园内独立公厕距离较远,旁边只有移动公厕。但由于早上锻炼、下棋的人太多,4个厕位并不够用,打扫不及时的时候比较脏。林先生说,“有些男同志嫌排队麻烦,就到后面树丛解决,劝也劝不住,我们坐着下棋总是能闻到一阵一阵的



人民广场公厕,电子显示屏中英文展示厕位使用状态,管理间兼做母婴间



地铁2号线世纪大道站站台,每天早上10:00-11:00是公厕维护时间,乘客使用厕所要前往6号线站台

味道。”
汉口路移动公厕:一左一右两个厕间,中间为管理间。厕位空间狭小,缺少冲水按钮,通风窗户开着,但数人使用之后仍然异味较重。由于清洁工作不够及时,有使用者开了门,探头一瞧随后摇头离去。
中国的公厕为什么脏?许多网络社区论坛其实都有关于这个话题的讨论。“人多厕少”是很多人最先想到的理由,“国民素质不高、如厕缺乏公德心”也是人们公认的大问题。但在国家一级注册建筑师、同济大学建筑学博士俞挺看来,近年来包括上海在内的许多城市都在稳步推进公厕数量的增加,社会也一直在倡导文明如厕行为,人们不妨把视线转换到设计层面,看看能否取得一些突破。

俞挺认为,公厕卫生首先要“干”,随后是“净”,“湿嗒嗒”的厕所更加不易于保洁人员进行后续清洁工作。冲水设备使用时溅出水、人们洗完手后水滴在地面等原因都会造成地面湿滑,再加上人一多踩来踩去,而保洁的频次和力度又跟不上,情况就会“愈演愈烈”。针对这些问题,北欧国家和日本的做法是引入一些设备,比如烘手机。不同型号的烘手机会有不同的效果。在日本,最新型的烘手机设计成人们可以把手放在里面,让风从两边一起吹,快速将水吹走,并使其流进下面的机器里,以保证地上不留一点水迹。

如今,人们对公厕的要求早已不只是“解决生理需求”那么简单,大家都希望有一个能够放松、舒适如厕的环境,而这这就要求设计师注重功能性设计。美国芝加哥建筑学派的创始人、建筑设计师萨利文亦在1907年就提出了设计应遵循“形式服从功能,设计服从市场”的观点。

“但是,目前有些设计师只知道要设计一个公厕,却对设施预计使用频次、人均使用时间、使用者的类型等数据缺乏概念。一旦供给和需求不匹配,就会引发‘脏乱臭’,也会给后续维护增加难度。”俞挺说。

便民设施有,但有些不能用

在实地探访中,记者留心了各个公厕的服务管理细节,比如厕位门锁是否完好,是否配备挂钩,是否提供纸巾,有没有洗手液和烘手



地铁站台公厕不提供免费纸巾,乘客可通过手机扫码购买1元1包的纸巾;13号线站内公厕的取纸机器(左)



人民广场移动公厕配备了紧急求助按钮,但记者按下后没有听到警报声,也没有得到帮助

机,水龙头出水是否顺畅以及是否提供热水等等。
地铁1号线人民广场站:厕所位于站台层,门锁完好,厕位挂钩缺失,手提物品的乘客如厕时少了一分方便。不提供纸巾,门口设置了自动贩售机,人们可以通过手机扫码购买纸巾,存货量充足。不提供洗手液和烘手机。水龙头出水流畅,没有热水。

地铁13号线南京西路站:厕所位于站厅层收费处外,厕所门锁完好,挂钩均可使用。提供一台智能设备,人们可以通过微信扫一扫免费取纸,不提供洗手液和烘手机。水龙头出水流畅,没有热水。

陆家嘴景区公厕:厕所门锁完好,挂钩均可使用。提供蹲厕位和马桶厕位,厕门处有图标提示,不提供纸巾,门口未设置自动贩售机,需要到旁边小卖部购买。有洗手液和烘手机,但机器旁边贴了张纸,显示“已坏”。

浙江中路公厕:厕所门锁完好,挂钩均可使用。不提供纸巾,门口设置了自动贩售机,人们可以通过手机扫码购买的纸巾,存货量充足。有洗手液和烘手机,但烘手机位置不醒目,设在靠里面的男厕洗手台旁。水龙头出水流畅,没有热水。

人民广场移动公厕:厕所门锁完好,挂钩均可使用。不提供纸巾,可向厕所管理人员购买。不提供洗手液和烘手机。水龙头出水流畅,没有热水。每个厕位在醒目位置处安装了红色的紧急求助按钮。当记者随机进入一个厕位,把门锁上后按下按钮,并没有听到提示和警报声。在等待“救援”的几分钟内,公厕管理员没有采取任何措施。

其实,一个合理的公厕应该具备哪些设施,提供哪些服务,均可以在《城市公厕管理办法》《上海市市容环境卫生管理条例》《公共厕所规划和设计标准》《公共厕所保洁质量和服务要求》等文件中找到答案。在上海市绿化和市容管理局网站上,也提供了“公厕建设管理百问”,对一些标准和规范进行解答。

如何让文件要求真正落到实处,如何确保不光“有”,还能“有用”?陆晓文认为,整体来看,上海公厕已经从解决基本生理需求向提供更多功能性服务转型,但一些设备损坏和细节的不完善,说明后续的管理还有很大的进步空间,需要各级管理部门的共同努力。
“目前我们的公厕大都采取承包制,由专人包干维护和管理,但是管理水平的差异性较大。”陆晓文建议,有关部门应对管理人员进行统一的培训,建立完善的“查漏补缺”机制。“现在很多公厕每天几点打扫完都会有一个‘打卡’记录,是否可以把设施完好程度这一项也纳入‘打卡’,一旦发现设备损坏,能够及时进行维修和替换。”

人性化程度待加强

满足更多元的如厕需求,不光要提升普通厕位的便捷程度,诸如无障碍厕间、第三卫生间(暨



南京东路地铁站台公厕标识,将最新的厕所改造情况一并告知,避免乘客白跑一趟



陆家嘴景区公厕内,母婴室设置在女厕所里,如有爸爸单独带小孩想要使用,就比较尴尬

“家庭卫生间”)和母婴室的设置也很重要。据媒体此前报道,截至2016年底,上海已有250多家公厕配备“第三卫生间”。记者在走访的地铁站公厕都看到了专门的无障碍厕位,公厕设置在站外的,还有单独的无障碍厕间。

中山公园:独立公厕设有专门的无障碍厕间,并且配备无障碍通道。厕位内部安装了两到三处扶手和把杆,方便使用者起身。但有市民反映,这些扶手“冷冰冰的,有的看上去还脏兮兮的,有时候不太敢扶”。

人民广场移动公厕:提供无障碍厕间,缺少无障碍通道。提供母婴室,但据记者观察,那一间实际上是管理人员所在的管理室,可提供的服务空间并不大。

陆家嘴景区公厕:提供单独一间母婴室,但位置在女厕所里侧,缺少导向标识。当时由于无人使用,母婴室的门和灯都处在关闭状态。记者推门、开灯后一探究竟,发现里面十分宽敞,除了成人使用的马桶外,还配备了一个小一号的儿童专用马桶,另外还提供了一张带摇篮的婴儿床、一个婴儿手推车和一把座椅。

地铁2号线世纪大道站:在采访途中,记者遇到了抱着孩子找厕所的年轻妈妈张女士。当时正好是站台厕所维护时间,一小时内公厕门都处于上锁状态,无法推开,张女士显得十分无奈。

她告诉记者,自己到上海时间不长,对地铁公厕的位置不太熟悉,之前在龙阳路站找了一圈没找到,好不容易到世纪大道想要解决,没想到又遇上维护。后来,她在公厕前竖立的告示牌的指引下,前往6号线站台厕所如厕。在短短10分钟内,有近20位乘客像张女士这样走向厕所,又“悻悻而去”。

如何让扶手不再冷冰冰?俞挺提出,改变一下扶手的材质,也许就能缓解这个问题。他说,日本公厕的扶手设计考虑到使用者的触感,把过去使用的不锈钢替换成了高分子材料,外观看上去有点像木质,触碰上去不是冰冷的,也易于擦拭清洁。

对于母婴室的设置,俞挺表示,若是设置在女厕所一侧内部,有爸爸单独带小孩,使用起来就比较尴尬。在一些好的机场和商场,母婴室通常也考虑到爸爸给婴儿换尿布的情形,都是单独设立一间。如果条件允许,应该设置专门的出入口,并且配上醒目的标识进行告知。
陆晓文认为,地铁公厕除了由专门保洁人员实时打扫之外,还专门安排维护,考虑比较周到,对提升公厕服务质量来说是一件好事。但是,目前地铁站维护时间时长为1小时,具体时间由站内自行安排,有的站上午、下午各维护一次。他提出,维护的时间点能否倾听人们心声,作出一些调整?比如安排在晚上营运时间结束之后,或者尽可能缩短维护时长,减少对乘客如厕的影响。

“公厕的服务和管理水平反映了城市的精细化管理程度,超大城市是否真的够文明,小小的厕所也许就是一个集中体现。”陆晓文说。

对标

统一标识

线路多、站点杂造成的标识难统一问题,日本也遇到。在日本,轨道交通的建设和营运主体分为都政府、市政府和企业几种。为了统一和规范这些轨道交通的标识系统,一般都由政府机关指定设计标准,然后各单位在设计手册的指导下,根据各个车站的实际情况进行个案设计。通常来说,手册中对标识从设计到放置的各项细节都有关注。例如,规定标识的尺寸、底色及文字色、图形符号的选用标准、标识排版规格、与标识尺寸相对应的标识灯具选用等等,对标识的各项构成要素进行规范。



解决异味和如厕尴尬

为了解决公厕的异味,日本还将更容易散发气味的蹲厕替换成马桶。同时,提供水溶性厕纸和一次性坐垫,让人们使用完毕之后就可以马上冲走,避免纸篓成为臭味源头,也避免了纸篓丢不下之后,卫生纸散落一地的局面。

此外,日本公厕为各国游客称道的还有“音姬”的设置。“音姬”是一种可以发出水流声,用来掩盖如厕声音的电子装置,触碰开关后它可以自动播放25秒钟的流水乐声。以前,日本女性为了避免尴尬,进入公厕第一件事就是先冲一下水再如厕,这样就能用冲水的声音掩盖住如厕时的尴尬。到了上世纪80年代,日本政府觉得这样的方式太浪费水,就在女性公厕安装了“音姬”。如今,“音姬”已经在日本各类公厕得到普及。



记录厕所检查情况

受制于人多地少,日本的公共厕所往往面积比较小。但是厕纸、消毒剂、洗手液、烘手机、扶手、挂衣钩都是基本配备。为避免未及时更换厕纸给如厕人员带来不必要的麻烦,通常同一间里会放上两卷厕纸备用。

在日本机场、高速公路休息区、便利店等公厕中,都可以在显眼的地方发现“厕所检查表”,上面记载着谁在几点打扫或检查过厕所。大部分厕所都会每隔一小时(甚至有些是每隔30分钟)打扫或检查一次。打扫时,工作人员也会查看各类设施是否完好。



人性化母婴室

在新加坡,母婴室通常单独设立。内部设施齐全,安装有洗手台、洗手液、擦手纸、母婴护理板、热水器、沙发、婴儿尿布购买器、紧急呼叫电话等,使用者可以在厕所内给婴儿更换尿布、喂奶和休息。如在厕所内突遇紧急事件,可以马上拨打联系电话,相关部门会在第一时间了解信息并及时排除故障。

在德国,几乎所有新的公厕都设计了无障碍通道和无障碍专用间。专用间的面积比普通间大差不多一倍,方便轮椅进出。马桶边还设计了扶手,方便残疾人的行动。

对于着急处理婴儿个人卫生的家长来说,在很多公厕都能找到“婴儿更衣处”:这是一块用合页固定,可以折靠到墙上的搁板,上面有用来固定婴儿的带子。

