

城市公厕服务体系的规划建设 and 运行研究

苏健健

高唐县综合行政执法局（公用事业建设服务中心）

摘要：公厕是城市公共设施的重要构成，也是城市建设的基础，体现了一座城市的文明程度。十八大以来，我国高度重视城市工作服务体系的规划建设问题，在相关政策的引领下，各地区纷纷开展了公厕革命，对原有公厕进行改造，规范公厕设计标准，优化公厕服务设施，最终使得城市公厕文化氛围得到了改善，卫生水平得到了提升。基于此，本文将分析城市公厕服务体系建设的**主要成效以及短板问题**，并就其规划建设 and 运行提出几点建议。

关键词：城市公厕；服务体系；成效；规划建设；运行

【DOI】10.12254/j.issn.2096-6539.2022.08.013

引言：在我国社会经济持续健康稳定发展的背景下，广大人民群众的物质需求和精神文明需求日益增加，而传统的城市公厕无论在卫生水平上还是在文化氛围上都难以满足新时期人民群众的身心需求。为此，我国启动了多项厕所革命计划，以改变全国范围内厕所质量及环境问题为目标，既要实现量的积累，也要实现质的突破。自厕所革命计划推出以来，全国各省份、各城市形成一呼百应之势，取得显著成效。而在未来阶段发展中，相关部门仍旧需要以政策方针为引领，结合城市发展需求规划好公厕服务体系的建设与运行，提升城市现代化水准。

一、城市公厕服务体系建设的**主要成效**

（一）提升人民生活品质

在城市公厕服务体系未建成之前，厕所短缺、环境脏乱的问题令无数群众为之困扰，这显然是与人民日益增长的美好生活需要相背离的。事实上，自新中国成立以来，我国就一直在推行厕所革命，但十八大以来，城市公厕服务体系建设才真正高速推进，成为一项惠及广大人民群众的民生工程，提升了人们生活品质，改善了人们的生活质量。

（二）坚持人性化服务

我国城市工作服务体系建设始终坚持以人为中心，坚持提供人性化服务。从某种意义上来说，现阶段绝大多数城市公厕已经摆脱了传统功能的桎梏，服务功能更为齐全。有的城市专门设立专人看管的环卫公厕，在公厕中放置便民服务箱，箱中收纳包括针线包、创可贴以及其他应急外用药品，以备群众不时之需。有的城市公厕为老弱病残等弱势群体提供了针对性服务，比如说针对残障人士设置无障碍坡道、无障碍厕位；为老年人架设方便凳等助老设施；为儿童群体安装儿童坐便器、低

位洗手盆；为哺乳期的妈妈们提供母婴室。这一系列人性化举措，体现了各个城市的人文情怀，让更多弱势群体感受到了来自社会各方面的关怀与温暖。

（三）颠覆传统公厕形象

新时期城市公厕服务体系有着与之相配套的标准，彻底颠覆了人们对于城市公厕的固有认知。结合现阶段城市公厕建设水准来看，基本所有公厕都能做到定期对公厕内部进行全面清洁、通风除臭、干湿分区，部分公厕还能提供洗手液、纸巾、消毒湿巾等用品，逐渐向国际对标。而且，在新标准的指引下，有的公厕充分运用立体绿化，甚至成了城市一道亮丽的风景线；有的公厕则大力推动技术创新，采用真空抽粪等技术解决公厕的保洁难题，践行生态环保理念；还有的公厕已经开启智能化探索，建筑信息化软件对保洁员考勤、厕位管理、人流量统计、异味检测、用水用电等实施智能化管理。无论哪一种创新，都已然颠覆了传统的公厕形象，令人为之赞叹。

（四）实施精细化管理

在以往的城市发展中，公厕可能只是城市若干基础设施中最微不足道的一环，容易被忽视。但是，随着城市公厕服务体系的不断构建，公厕精细化管理的实施令城市面貌焕然一新。现在绝大多数的城市公厕，既具备齐全的照明设施、冲水设施、排风设施，同时也具备清洁、良好的卫生环境，真正让广大人民群众使用方便、使用舒心。与此同时，在环境的维护方面，各城市相关部门也制定了精细的管理条例和维护机制，针对公厕运行的质量、服务、安全、维护、检查、台账和记录要求等建立了统一的指标，基本实现了每个公厕都配备一名保洁人员，常态化管理成效显著。

（五）找厕所难问题得到解决

城市公厕服务体系从两方面着手解决了找厕所难的问题。一方面，公厕在标语设施方面更加醒目、清晰，能够为有如厕需求的人提供方向指引；另一方面，智慧公厕持续推进，导厕软件、公厕云平台建设逐渐提上日程，各公厕的定位被植入主流地图导航平台，人员只需要借助相关软件平台，就可以获悉离自己最近的公厕以及路线，找厕所难的问题被彻底攻克。

二、现阶段城市公厕服务体系建设的**存在的问题**

尽管我国部分地区城市公厕服务体系的建设取得了显著成果，但不可否认，公厕建设整体还存在一些短板，只有这些短板被彻底打破，城市公厕服务体系运行才能真正实现质的飞跃。具体来说，公厕服务体系的建设问题表现在以下几方面：

（一）配套设施缺乏

配套设施缺乏是城市公厕服务体系规划存在的短板，通常情况下，在城市道路、公园、景区、社区等人员密集场所都应该同步进行环卫设施建设，但结合其建设现状来看：公园景区的公厕建设考虑较为周全，配套设施较为完善；但在城市道路以及社区等区域，配套设施不足，建设效果较差，无法满足广大市民的基本需求。

（二）公厕整体档次低

在一些经济发展速度较快的一二线城市，公厕服务体系已经走在前列。但在部分经济发展相对较为缓慢的城市，大量公厕中规中矩，甚至存在大量内部设施不完善、不具备自动冲水功能、除臭功能的厕所，拉低了我国城市公厕的整体档次。换句话说，这部分公厕只具备基本的使用功能，但在男女厕所比例设置、人性化服务等方面有所欠缺。除此以外，这部分公厕还存在维修难的问题，部分厕所破损严重、设施老化，大量厕位无法投入使用，整体环境较差。

（三）运行管理不当

城市公厕服务体系的建设是一项长效工作，不能在公厕建设投用后就置之不管。但结合现阶段公厕服务体系运行情况来看，或多或少存在着管理漏洞。比如说，受气候因素影响，部分公厕在低温条件下易出现冻裂问题；公厕厕管员实行上下班制，在岗时间有空档，存在设施损毁及被盗现象；有关部门针对城市公厕服务体系投入的运行管理资金不足，未固定开放时间，未设置专业管理人员，也会导致公厕运行管理缺乏保障，影响其使用效果。

（四）公厕选址不科学

公厕选址不科学的问题在现阶段城市公厕服务体系的建设中也有所体现。结合现阶段工作建设情况来看，绝大多数现行的工作都是在原有公厕的基础上进行翻修改造，并没有结合城市发展趋势重新选址，这也就导致繁华的城市中心区域可能存在公厕建设用地不足的问题，无法满足人们的基本需求。而且，在选定公厕建设地址后，往往需要与周边居民进行协商，协商难度整体较大，无法落地的项目也时有发生，无法保证工期和效益。

三、城市公厕服务体系的规划建设与运行对策

（一）合理规划布局

城市公厕不仅是满足人们日常生理需求的一处重要场所，同时也是展现城市市容市貌和文明程度的关键设施。城市管理部门需要合理规划公厕布局，确保厕所分布的科学性与合理性。首先环卫部门应编制公厕建设专项规划，重点加强相关区域公厕建设的统筹规划，并由环卫部门实施统一管理。与此同时，无论是在推进新城项目开发还是开展旧城改造，政府部门都需要从民生角度、从发展角度对公厕等基础设施进行规划，新建小区及改扩建老旧小区达到一定规模的，务必配套建设公厕，可以在规划地块内建设自行管理，也可以在沿街位

置配建后交由政府环卫部门统一管理。其次，城市公厕项目应承包给有相关资质的施工队伍，在项目竣工后，经由环卫部门进行专业验收，合格后方可投用。若城市有意向将公厕打造成一道亮丽的风景线，还需要结合城市风格和发展定位，琢磨公厕样式，完善公厕功能，使其成为旅游展示的窗口。再次，在公厕服务体系建设的规划阶段，有关部门及人员还需要着重考虑节水问题，引进符合节能环保理念的卫生设施和保温设施，降低能耗。最后，在规划布局和方案设计阶段，尽可能保证公厕与外部环境的协调性。在空间资源较为充足的情况下，设计者可以在公厕周围设置必要绿化带，建立生态型公厕，提高城市绿化水平。

（二）优化公厕标准规范

在城市化、现代化建设进程中，城市政府部门以及环卫部门应进一步优化公厕标准规范，为城市工作服务体系的规划和建设奠定坚实基础。首先，有关部门应顺应国家政策要求，完善标准规范体系。具体来说，公厕标准规范体系应涵盖厕所数量规划、建筑设计、管网布局、洁具材料、卫生用品、装修要求、布置规范、清洁指标等各项内容，同时也要结合现阶段发展实情，完善城市公厕卫生防疫和安全指标，满足常态化疫情防控需要。其次，有关部门要规范城市公厕设计标准，对不易察觉的细节问题进行优化和改良。比如说，在现有公厕布局基础上提高附属式公厕所占比重；对男女厕位需求展开调研，合理设计男女厕位的数量，确保能够满足不同人群的需要；与残联以及部分社会公益组织进行对接，针对弱势群体的帮扶与关怀出台明确的标准，推动和谐社会的构建。最后，公厕标准规范的制定以及优化必须符合科学性原则。在过去很长一段时间内，虽然公厕革命始终未曾止步，但公厕标准缺乏对人性化服务、节能环保理念的考虑。但是，随着大数据技术的日益普及，城市的有关部门可以向国内外厕所服务体系建设成果显著的城市取取经，汲取其先进理念，对公厕相关标准体系进行升级，以确保公厕设计、建设以及管理的科学性、可行性。

（三）加强公厕专业化设计

虽然城市公厕看似建设规模不大，但与普通建筑工程项目相比，公厕设计及建设所需要考虑的因素更为繁杂。比如说，公厕所处环境、适用人群、规范性、隐私性以及与周围环境的协调相等。因此，公厕的设计人员必须具备一定专业化水平，除上述基本要素外，还需重点考虑公厕洁具设施的设置是否满足实用性，对于接供水管网不方便、获批采用地下水源的是否需要增加过滤装置以保证洁具的正常使用；通风设施与除臭机的安装如何有效结合能够提高厕内除臭效果；化粪池的规范设置以及距离城市污水管网较远时的调整方案等，既要充分发挥公厕的生态效益和社会效益，同时也要兼顾成本投入问题。而且，随着我国逐渐进入老龄化社会，无论是对原有公厕进行改造还是从零开始设计公厕，在条件

允许的情况下，都应增配第三卫生间，帮助社会上的弱势群体解决如厕不方便的问题。尤其在部分公共场所，如医院、商业区以及重要交通客运枢纽等，必然存在对第三卫生间的需求，人员的设计理念必须与实际需求相对接，保障公厕设计的专业化水准。

（四）严格执行城市公厕设计标准

受多方面因素影响，我国现阶段公厕服务体系建设存在区域发展不均衡的问题，整体水平有待提升。为从根源上缓解这一问题，推动城市公厕设计、建设以及管理水平的全面优化，满足市民的基本生活需求，有关部门及人员在设计或建设城市公厕时应参照国家发布的相关标准，对技术、结构、配置以及人员要求等做到心中有数，明确公厕建设的各项指标。当然，由于城市土地资源有限、各地方经济发展水平不一、政府重视程度不同等问题客观存在，项目设计和建设很难达到理想化水平。所以，各地方政府部门以及环卫部门可以在遵循国家公厕服务体系建设标准的基础上因地制宜，对公厕服务体系建设的顶层设计进行进一步细化。在这一过程中，要求政府层面以及有关部门必须保持思想上的统一性，大力支持公厕服务体系建设这一民生工程，推动该领域的理念创新、技术创新、产品创新，为之注入科技动力。另一方面，各城市的企业主体应发挥责任担当意识，为城市公厕服务体系建设提供技术支持、资金支持，积极配合政府部门的规划部署，构建协同合作关系，从而推进公厕服务体系建设标准的落地。

（五）完善基础资源配置

城市公厕服务体系建设既需要有人才支持、资金支持、政策支持和技术支持，同时也要完备与之相对应的配套资源设施。值得注意的是，新时期城市公厕不仅要凸显便民属性，同时也需要发挥其在环境友好中所起到的作用，推动生态环境和人文环境的双重建设。近几年来，我国各领域技术创新的速度不断加快，为城市公厕服务体系建设提供了相对成熟的技术支持。但是，由于大量技术在公厕建设领域均属于新技术，纷繁复杂，难以抉择。所以，有关部门必须围绕厕所核心功能基础上，对其健康舒适性、绿色生态性进行考虑，最终选择符合该标准打造的技术以及与技术相配套的设施。比如说，新时期城市公厕的核心功能可以包括节水减排，可以包括高效除臭，也可以包括超强冲洗效果，以此为前提，有关部门及人员可以开展设备、设施引进工作，在实践中不断总结经验，为城市公厕服务体系的建设和健全奠定坚实基础，为市民带来优良体验。

（六）开放社会厕所

城市的土地空间资源毕竟有限，政府部门不可能规划大量公厕建设。所以，为切实满足广大市民的基本需求，机关部门以及企事业单位可以向社会开放厕所，作为城市公厕的补充，在节省土地空间的同时减轻财政负担。现有数据表明，各城市的社会厕所存量较为充足，且分布较为均匀，只要政策能够跟上，基本可以补齐城

市公厕数量欠缺的短板，在人员出行的旺季或高峰期解决其如厕难的问题。但是，为了激发企事业单位面向社会公众开放公厕的主观能动性，需要从多角度出发制定有效举措。首先，对于企业单位，政府部门可以出台开放厕所的补贴激励政策，例如组织专业队伍定期高标准清洁、根据管护情况奖励发放除臭设施、清洁用品，创城工作中有利于企业评先树优等；其次，对于机关和事业单位，要进一步推进其内设厕所的对外开放工作；最后，对于宾馆、商场、超市等场所，应动员其做好厕所的对外开放工作。

（七）加强公厕运行管理

在公厕建设完成并投入使用以后，相关单位还需要为之制定科学的运行管理机制，维护公厕基础设施的日常运行，延长公厕的使用寿命。首先，财政部门要建立资金保障机制，确保及时拨付管理经费，推动公厕运行管理的常态化落实。其次，环卫部门应针对公厕的运行管理实施“所长制”或者划分片区“组长制”，每个公厕配备专职厕管员负责日常维护、清洁工作，严格落实责任制度。最后，从细节入手持续提升公厕管理与服务水平，比如由一名厕管员定时开放逐步转变为厕管员倒班上岗24小时不间断开放，提高了日常保洁的质量，也更有利于厕内设施的看护，避免发生设施损毁或被盗、突发情况不能及时发现等情况，为市民群众提供更多便利。

（八）加强宣传教育

城市公厕服务体系的建设和运行需要每一名市民的积极配合。城市公厕实质上是文明城市建设的重要名片，只有每一名市民都提升社会责任感，自觉规范使用并爱护城市公厕，才能保障城市公厕服务体系建设的高效性。所以，社会舆论应加强对公厕革命的宣传，在潜移默化中影响市民的思想 and 意识，提升市民群众的文明素质。

四、结束语

综上所述，随着我国社会经济的快速发展，城市化建设水平不断提升。政府部门、环卫部门以及其他相关部门要立足人民日益增长的美好生活需要，不断推动城市公厕等基础设施建设，构建更为完善的城市公厕服务体系，切实做好“小公厕、大民生”这一惠民工程，真正提升人民的幸福感、获得感。

参考文献

- [1]周民.城市公厕服务体系的规划建设和运行研究[J].环境卫生工程,2014,22(3):42-45,48.
 - [2]本报评论员.高标准高质量完成城市公厕和垃圾转运站改造提升任务[N].唐山劳动日报,2022-03-14(002).
 - [3]汪宇慧.善治视阈下城市公共厕所管理研究[D].导师:陈婧.湖南师范大学,2021.
- 作者简介:苏健健,1982年8月出生,女,汉族,山东高唐人,大学本科学历,中级工程师,主要从事:城乡环卫设施建设与运行管理。