

# 城市

## 周刊 WEEKLY

梦想家园，你我同行

### 利民小地图蕴含大智慧

我为城市支一招

大宗果蔬菜成熟上市，果农瓜农需要进城销售，市民需要就近购买，在你卖我买的过程中，往往会给城市交通、城市市容带来不小的压力。如何既满足多方“刚需”，又减少对城市交通、城市市容的冲击，是各地一直在探索的课题。日前有媒体报道，宁波市北仑区城管部门为便利果农卖果，绘制橘子销售地图，既方便橘农按照规划的地点销售而不必担心越界之忧；又方便市民按图索骥就近购买；还使管理者实现从“以堵代疏”到张弛有度、宽严相济的价值追求的转型，秩序得到了规范。这是继济南的“西瓜地图”，青岛、湛江的“蔬菜地图”之后，利民小地图再次出现。从实际效果看，利民小地图的出现，实现了果农瓜农安心、市民放心、城管省心的多赢局面。

利民小地图看似微小，却抓住了城市管理的根本。从深层次看，既体现了城管理念的变化，即变市容城管为民生城管，也反映了城市管理方式的变化，即变管理为服务。在城市管理中，更多地融入了民生视角，以满足普通百姓的需求为目标，来考量城管工作的措施、步骤、细节和成效。这是城市管理中最重要的部分，也是最容易被忽略的部分。

各地城管不妨顺着利民地图这个思路，将以服务为主的管理方式引向深入并推而广之，多琢磨一些为群众服务的新举措，如与城市路牌或公交站结合，发布些菜摊地图、公交地图、报摊地图、修车点地图、早点地图、公厕地图……当然，要做到这些，还考验着政府及城管部门的管理智慧。从宏观层面讲，需要政府及城管部门在执法思路、城市规划、法律设计等方面更注重民众关心的人性化。从操作层面讲，需要让利益相关者参与城管决策过程，使城管决策更加科学化、透明化；将服务为主的管理方式纳入绩效考核体系，纳入制度化、规范化的治理轨道，使这项工作外有市场、内有动力。

### 成长坐标

### 北京：城市管理更精细

本报记者 翟天雪摄影报道

近年来，北京市运用“互联网+城市管理”思维，以现代信息技术为支撑，着力解决城市管理中存在的问题，推动了城市管理更加规范化、精细化和便捷化。



北京长安街沿线的1100余件公共设施贴上了二维码。市民通过扫描垃圾桶、报刊亭、路灯杆、指路牌上贴着的二维码，不仅能了解这些设施的基本信息，还能在线举报公共设施存在的脏乱、破损等问题。



为规范快递车管理，北京市日前推出快递三轮车登记系统，全市5.7万辆正规快递三轮车统一了车身标志，实现一车一码、一车一人对应管理。

执行主编 王薇薇  
联系邮箱 jrbcs@163.com

## 各地大力推动厕所建设补齐文明“短板”——

# 让“方便”更方便

本报记者 郑彬



盖得起高楼，为何建不起厕所？厕所问题已经成为考量城市文明发展水平的重要指标。

可喜的是，随着“厕所革命”的渐次展开，这一重要的城市基础设施的规划、设计、建设和运营正在找到越来越多的办法——

俗话说“人有三急”，出门在外难免会遇上内急的时候，当然得找个公厕，可偏偏找不到地方，游客急得团团转。长期以来，各地在城市建设中，往往忽视了不起眼的厕所，“如厕难”成为很多游客的痛点。城市“如厕难”到底难在哪儿？如何破解“如厕难”问题？

### 城市文明的“短板地带”

作为重要的旅游基础设施之一，厕所建设的滞后已经成为城市文明建设的短板。国家旅游局局长李金早表示，我国已进入大众化旅游时代，每年的国内旅游人数超过41亿人次、入境旅游人数超过1.3亿人次，游客每年如厕需求保守估计将在320亿次。而目前，我国厕所建设和管理历史欠账还非常大，整体水平较低，厕所问题依然是我国旅游业最突出的薄弱环节。

“造成厕所‘脏、乱、差、少、偏’的原因是多方面的。”国家旅游局副局长李世宏分析说，近年来，各级政府在旅游厕所建设方面的投入难以满足我国旅游行业的快速发展需求，旅游厕所建设远远滞后。此外，游客素质还有待提高，很多不文明如厕现象增加了厕所管理难度。

业内人士表示，厕所是游客出行必备的生活设施，对于旅游城市和旅游目的地而言，厕所是衡量旅游服务基础设施建设是否到位的重要标志，希望各地能拿出“硬措施”，拿出“真金白银”来解决这一问题。

### 各地务实推进厕所革命

盖得起高楼，为何建不起厕所？这是许多老百姓的疑问。

李金早表示，旅游厕所是旅游公共服务设施，也是重要的地方基础设施。地方政府要将旅游厕所纳入当地政府基础设施建设规划中，推动业主单位、主管部门等在旅游厕所建设、管理中承担主体责任。

记者了解到，“厕所革命”受到了各地政府的高度重视。全国所有省份以及新疆生产建设兵团都制定了厕所建设3年行动计划，并以各自的方式方法推进厕所建设。

在山东，省住建厅、财政厅、计生委、旅游局、爱卫办等部门联合下发《关于加强城市和风景名胜区公厕建设管理工作的通知》，要求重点加强城市主干道和风景区公厕覆盖。到2018年年底，基本实现一般城市建成区每平方公里保有3座以上公厕，



河北沧州市在新建成的公园、街道人员密集地区，安放环保移动公厕，可根据人流分布随时进行移动服务。傅新春摄

济南、青岛、烟台、威海、日照、泰安、曲阜等旅游城市保有4座以上公厕，省级以上风景名胜区内厕所和城市窗口单位、主干道、繁华街区的公厕全部达到一类标准。

吉林成立全省旅游厕所建设专家督导组，设立旅游厕所革命示范奖，同时与企业建立合作关系，探索为乡村旅游经营户安装环保厕所。

甘肃把旅游厕所建设管理工作作为“文明城市(单位)”“卫生城市(村镇)”“生态乡镇(村)”“A级旅游景区”等创建活动评比验收中的必备要素，实行“一票否决制”，积极完善各类绩效考核机制。

贵州省旅游发展委员会副主任牟勇说，贵州不仅领导重视，兼顾宣传，更将厕所建设管理规划纳入“十三五”旅游发展规划。同时，成立了全省旅游厕所革命行动工作协调小组，与各州市政府签订旅游厕所建设责任书，提出具体落实要求。

数据显示，截至今年11月15日，全国共完成新建改建旅游厕所39393座，其中新建27137座，改扩建12256座，占厕所革命3年行动计划(共5.7万座)的69.11%，不管是厕所数量还是管理质量都有了明显提升，旅游场所找厕难、如厕难，厕所脏乱差的现象有了显著改善。

不过也有专家认为，破解如厕难，单纯扩大公厕数量并不能解决问题。公厕改革需要细致便民的考量，也需要宏观和科学的城市发展规划，政府在做新区规划和老城改造时，对于公厕的投放位置、建设设计应当更科学、更便民，让市民和游客“方便”时少点尴尬。

### 借助社会力量解难题

“厕所革命”不是“一锤子买卖”，增加数量的同时，更需建立市场化、社会化的管理机制。

为此，去年4月，国家旅游局向各地旅游主管部门下发《全国旅游厕所建设管理三年行动计划》，强调“要完善‘以商管厕、以商养厕’机制，加大招商引资力度，壮大市场主体，鼓励企业和社会团体积极参与建设管理。”

记者发现，各地正在积极探索新型的厕所管理模式。在北京市房山区府前广场有一个名为“第5空间”的建筑。其实，它是北京环卫集团推出的新一代多功能公厕。该公厕一改以往只能“解决内急”的单一功能，转得更像一个微型商业中心。这里将覆盖WiFi，设立消费设备、ATM机，可以给手机、电动汽车充电，甚至能完成量血压、心率、尿检等体检项目。接下来，“第五空间”公厕将在北京的房山、通州、顺义、平谷四个区和贵阳市、海口市、昆明市、张家口市等地推广并迅速复制。

在山东，中国光大集团光大置业有限公司与当地企业合作，在青岛崂山风景区开展生态厕所项目工程，由光大集团出资建设，政府分期回购。建设完成后，政府委托光大集团经营管理，企业可以拓展运营

空间，在生态厕所内外开展以商养厕的市场化经营，自负盈亏，并全面负责厕所的日常养护维修，政府对其经营厕所的管理情况进行监督考核。

北京蓝洁士科技发展有限公司董事长吴昊介绍，目前，他们公司生产了一种“互联网+厕所”的产品，并落地河北知名旅游目的地野三坡。“互联网+厕所”涵盖充电桩、手机APP等服务，可以提供周边厕所信息，还能扫码消费、购买门票。

“在很多环保企业进入厕所产业的同时，其实景区本身对于厕所升级的意愿也非常大，虽然厕所初期建设投入比较多，后续也需要支付一定的运营成本，但由于可以提升整个景点的竞争力，所以景区本身也非常愿意投资。”古北水镇执行总裁助理金林生说。

### 点评

## 厕所革命带来的启示

有人说，观察一座城市的文明程度，从公共厕所开始。这话未必全面，但道出了一个事实。在各地，我们总能看到随地方便的不雅现象，其中固然有某些人素质低下的问题，更反映出无处如厕的无奈。应该说，如果这种供需矛盾不解决，就会给城市文明带来巨大的挑战。

对于公共厕所的建设，城市建设管理条例中已有明确要求：多少人设一座公厕，多大的地域一座公厕，甚至对公厕的分布、面积、建筑样式、内部设施都有一定的要求。可很多城市在建设过程中，只注意建设高楼大厦，忽视了不起眼的厕所建设，给人们生活带来诸多不便。

如厕事小，民生为大。作为年接待游客超过42亿人次的旅游大国，如厕难无论如何都是一件大事。据测算，游客每年如厕次数超过320亿次。保障居民、游客如厕方便也是城市文明的标志。它不仅可以让游客、美化城市形象，还能培养城市管理者的现代公共意识和现代管理水平，进而补齐当地旅游发展的短板。

需要注意的是，当下，全域旅游在各地全面展开，“处处是风景”，是对各地旅游发展的新要求。在此情况下，普通厕所也应当像旅游景区一样舒适整洁。同时，公厕建设也应提速，除了加大新建、改建公厕的力度外，还应鼓励沿街商铺、企事业单位等将自建厕所对外开放，以最大限度地缓解人们如厕难问题，切实补齐短板，塑造城市形象。

除此之外，解决如厕难问题，仅靠厕所建设者、管理者行动是不够的，还需厕所使用者养成文明如厕习惯。因此，要在全社会大力倡导文明如厕习惯，增强每一位公民的文明如厕自觉性，尊重厕所保洁人员的劳动，形成健康文明的厕所文化。只有每个人都能自觉做到文明如厕，厕所革命才能真正落地生根。

建设文明城市，必须以人为本，其中保障居民、游客如厕方便也是城市文明的标志之一。从这个角度看，国家旅游局倡导的“厕所革命”，带给了我们许多有益的启示。

## 江苏镇江丹徒——

# “城市啄木鸟”向不文明行为说“不”

本报记者 袁勇 通讯员 崔华东



晚饭后散步，作为“公共文明监督员”的老张发现有人在偷倒建筑垃圾，他随即拿出手机进行拍照取证，并上传至“城市啄木鸟”平台。第二天上班之前，老张通过平台反馈信息获知垃圾已被清运，偷倒者正在等候处理。这是江苏镇江丹徒区“城市啄木鸟”平台发挥的效应。

老张在机关工作，在丹徒区像老张这样拥有“公共文明监督员”身份的机关干部多达106人，他们来自全区各个职能部门，都是区文明办公共文明督导团招募的志愿者，化身“啄木鸟”为城市大家庭中的每位成员守护“森林家园”。这些“城市啄木鸟”分9个小组，遍布整个城区，把发

现的各类城市问题，通过“城市啄木鸟”联动平台，交给给相关职能部门和属地镇街，快速处置、及时反馈，形成问题的相关职能部门与志愿者之间的良性互动。据统计，自8月份督导团成立以来，共收到“啄木鸟”反映的城市问题200余件，目前全部得到有效处理。

“取得这样的成绩得益于3个方面：联动平台高效给力，队伍建设措施有力，考核制度完善合理。”丹徒区文明办副主任张国琪说。

“城市啄木鸟”联动平台依托市数字化城管监督指挥中心，高效联动全区所有的城市管理职能部门及镇街，管理区域覆盖整个城区，受案范围包括市政设施、交通秩序、市容环境、卫生及咨询等各类城市问题。与其他城市所依托的交互平台有所不同，督导团成员大多来自城市管理的各个

职能部门，因为平时工作存在的交叉关系，他们对问题的交办处理显得更加游刃有余；遇到那些本来就属于自己部门职责范围内的事情，处理起来更是得心应手，为问题的快速处置、及时反馈蓄积了优势。在具体操作上，“啄木鸟”们通过“丹徒区公共文明监督员”QQ群就能及时反馈问题，十分便捷。此外，针对丹徒区范围以外的事情，该平台与市政府12345服务热线建立了信息通道，也能够保证第一时间处理反馈“啄木鸟”们捕捉到的城市问题。

向不文明行为说“不”，建立一支高素质的“啄木鸟”队伍同样重要。丹徒区公共文明督导团除了向区机关、区属市级以上文明单位、文明行业和宜城街道所辖城市社区招募督导员，确保队伍的基本素质外，还对招来的督导员进行岗前培训，充分发

挥公共文明监督员参与文明创建和城市管理的积极性和主动性，培训合格发放“公共文明监督员”证件，聘任期两年。聘任期内，区文明办依据报送督导信息情况的数量与质量，每年评选表彰一批优秀公共文明监督员；对累计两个月未报送督导信息或连续三次未参加集中行动的督导员视自动退团处理。

在培养“啄木鸟”“啄”的能力的同时，丹徒区要求责任部门构建快速处理机制，落实专人负责，明确整改流程、工作时限，切实推动问题整改到位；对问题处理不到位的，依据《丹徒区文明城市长效管理考核办法》对责任单位和责任人进行问责追究。

据悉，丹徒区下一步将发扬市民的积极性和参与性，让“啄木鸟”遍及城乡，让更多群众共享“啄木鸟行动”的成果。