

抓落实、补短板、提品质,加快推进“厕所革命”

——文化和旅游部公共服务司开展2019全国旅游厕所建设与管理情况第三方暗访

本报记者 赵若妹

随着《全国旅游厕所建设管理三年行动计划(2015—2017)》和《全国旅游厕所建设管理新三年行动计划(2018—2020)》(以下简称《新三年行动计划》)相继颁布并实施,全国各地旅游“厕所革命”工作持续向纵深迈进。截至2018年底,全国共建设旅游厕所10万余座。然而,这些旅游厕所实际开放情况和卫生状况如何?设备设施是否齐全?管理服务究竟是否能满足游客需要?

日前,文化和旅游部公共服务司委托第三方机构开展了2019全国旅游厕所建设与管理情况第三方暗访,对以上若干个社会各界关注的热点问题进行了一次摸底抽查。

旅游厕所总体开放情况良好

2017年底发布的《新三年行动计划》提出要实现“数量充足、分布合理,管理有效、服务到位,卫生环保、如厕文明”的新三年目标。对此,文化和旅游部开展的抽查暗访工作以厕所总体情况、设施设备情况、管理情况、卫生情况为切入点,对全国32个省(区、市)100个城市的旅游景点、旅游路线沿线、旅游集散点的1042座旅游厕所建设与管理情况进行了梳理。

此次暗访的1042座旅游厕所选取自全国旅游厕所管理系统名单,经过现场走访、询问工作人员、比对系

统上报的地图定位等核实工作后发现,其中98.3%的厕所真实存在,97.5%正常开放,且东中西部区域厕所开放比例差异不大。未开放的厕所往往是出于施工、改造或者关闭状态。

暗访组相关负责人表示,总体而言,“厕所革命”逐步从景区扩展到全域、从城市扩展到农村,从数量增加到质量提升、从厕所封闭管理到开放管理,成为一项旅游基础工程、民生工程、民生工程,受到人民群众的普遍欢迎和广泛关注,但“厕所革命”还存在着发展不平衡不充分问题,与快速增长的旅游发展和人民需求相比,厕所数量质量、管理服务、科技应用等仍有差距。

装修设计风格各异,设施设备短板待补齐

作为旅游景区的重要组成部分之一,旅游厕所的装修设计风格是体现地方文化的重要手段。此次暗访发现,六成厕所风格简洁实用,近四成设计新颖美观,过度装修现象并不多见。其中,西部地区旅游厕所设计新颖美观、环境优美的比例比东部地区略高。云南、广西、陕西等多地结合自身民族、文化、地方特色对旅游厕所进行装修设计,一系列富有设计感的旅游厕所范例应运而生。

然而,厕所基础设施设备方面的短板仍不容忽视。数据显示,除了垃圾桶、面镜、洗手盆、挂钩等基本配置,免费手纸配置不足的问题尤为突出,且4A级及以上景区厕所提供手纸的比例甚至明显低于总体平均水平。同时,不足六成厕所开启

照明设备,部分地区照明设备缺失或损坏。门锁损坏、部分厕位关闭未开放、挂钩损坏、洗手设备不出水、烘手机无法使用、冲水设备损坏、小便池损坏等问题也不同程度地降低了游客体验。

2016年原国家旅游局发布《旅游厕所质量等级的划分与评定》,要求每座厕所男女厕位比不超过2:3,其中男厕位数为大便厕位和小便厕位的总和。据了解,在实际建设中,仅有较少地区达到该比例,女厕位在全国范围内配备严重不足。暗访发现,259座拟建AAA级厕所和276座4A级及以上景区厕所也在不同程度上存在男女厕位比例不达标的问题。

多措并举探索管理模式

游客对于旅游厕所的良好感受离不开良好的管理制度与规范。暗访发现,目前,我国多地通过数字化技术、建立旅游厕所反馈评价机制、多元共治等手段,不断创新厕所管理模式。江西省南昌市湾里区建立了“五长共治”机制,在旅游厕所建立了“公厕长”责任制和“五有十无”工作标准。在云南昆明,云南民族村引入了“智慧厕所”概念,使用者可通过扫码下载“一部手机游云南”手机APP,了解景区内厕所位置以及厕所人流量、使用情况。同时,当地在景区厕所入口处悬挂了可实时查看厕所内厕位使用情况的显示屏,还可对厕所的客流量进行统计,有效管理景区旅游厕所,为游客提供更方便、舒适的如厕和游园体验。

此外,清晰的管理规范公示和引

导标识是厕所管理规范的组成部分,也是方便游客如厕的重要指标。数据显示,大部分厕所所有清晰的方向指示牌和男女厕标,然而,在规范公示方面,有近四成厕所未对管理制度与规范进行公示,制度上墙工作进展较为缓慢,覆盖率有待提升。

强有力的保洁机制有待建立

厕所问题是城乡文明建设的重要方面,厕所卫生状况则是提升群众旅游品质的重要抓手。此次暗访以五级量表对所调研厕所进行衡量,发现卫生情况总体得分为3.8分。其中,东部地区好于中部,中部好于西部;不同类型厕所中,旅游线路沿线厕所卫生情况相对好于旅游景区,旅游集散中心得分相对最低。卫生问题主要体现在积水、污迹、落尘等方面。

根据《旅游厕所质量等级的划分与评定》(GB/T 18973—2016),厕所恶臭强度可分为完全无异味、有轻微异味、有明显异味、有较强烈异味、有极强烈异味、异味强度难以忍受6级。报告显示,此次暗访的厕所总体接近“有轻微异味”的程度。其中,旅游线路沿线厕所的恶臭程度相对更高些。个别卫生情况极差的厕所,大大影响了区域旅游形象和游客感受。

对此,暗访组相关负责人表示,厕所保洁人员缺位、保洁记录缺失、保洁机制缺乏是导致厕所卫生问题的关键要素,应通过加强管理和服务质量、加大管理维护力度、强化考核督导等方式,建立强有力的保洁机制和旅游厕所长效持续评价机制,补齐当前旅游厕所建设短板。



上海公益性文化艺术普及 为市民的生活增添乐趣和色彩

文化艺术普及是群文工作的重要内容,也是基础工作。面向普通市民的文化艺术普及,终极目标不是要让人人都变成艺术家,而是要为他们的生活增添乐趣和色彩,让他们感受人生的充实和美好,进而实现文化传承发扬、培育观众等。

现阶段,尤其是生活在大都市的人,对于文化艺术的需求已不仅满足于传统意义上的艺术普及。所以上海的文化艺术普及工作在内容、途径、方式等方面有了更多拓展,具体做法概括起来有3方面:普及内容的扩展、社会力量的动员、现代手段的运用。

扩展设计关照年轻群体参与、力争覆盖全部人群的公益性文化艺术场馆和活动。

首先,以青年和职工群体关注和喜爱的文化艺术内容为普及及工作设计重点。近年来,上海专门为中青年职工群体重点设计了两项普及活动:一项是上海市群艺馆开办的市民艺术夜校,从2016年启动时的6门课程,每次200多名学员,发展到如今20多门课程、每周两晚1000多人上课,

需求愈加旺盛。其中,香道、美妆和街舞等颇受欢迎的课程,往往开通线上报名后不到两小时即满额。很多年轻白领下班后赶到群艺馆上喜欢的课程,使自己的生活会更有味。另一项活动是设计系列文化艺术普及项目,走进国家重点工程企业、科技园区、商圈楼宇。上海约有1000万名职工,如上海飞机设计研究院,70%以上的职工在35岁以下。针对这些年轻人,活动精心设计课程,将经典的艺术内容做成观赏式展演送进企业,受到热烈欢迎。

其次,策划组织受年轻人追捧的场馆活动并同步进行嵌入式培训普及工作。上海市群艺馆经过多年的努力,已形成一批年轻人向往的品牌项目,如模型展览、文化市集、伽乐市集等,有时活动甚至需要限流。群艺馆利用这些年轻人自发形成的网络群落,引导他们开展自己喜爱的活动,同时指导他们在展览和活动中加入讲座和现场体验式课程,使参与活动的年轻人在相关文化知识方面得到提升。

动员社会各界力量广泛参与公益性文化艺术普及和审美活动。联合专业艺术力量和大院校参与市

民文化艺术普及,同时选拔和鼓励市民中的技艺达人在实现自我价值的同时服务大众。

一方面利用上海市文联下属各专业协会、上海市语言工作委员会和上海其他专业协会,以及上海科研院所和大专院校的资源,组成讲师团、赏戏团、经典歌剧赏析、广场舞创编等师资队伍,为市民进行文化艺术普及。如“午间一小时”艺术导赏活动,是上海市群艺馆联合上海市音协声乐专业委员会、上海交响乐团等单位共同举办的音乐导赏系列讲座,通过循序渐进,培育了一批“粉丝”追随。

同时鼓励社会专业培训机构优化服务质量,提升服务水平,参与公共艺术培训。如市民艺术夜校新开设的非洲鼓、皮具制作、手机摄影等课程,都是选用机构推荐并承担师资的课程,广受好评。

此外,还要促进市民艺术达人与市民在文化艺术方面的切磋和成果共享。如:上海松江区每年举办的“百姓明星”选拔,获奖者签约成为文化志愿者,定期参与基层文化艺术普及工作。

策划系列的大型开放式免费网络课程,力争使全民文化艺术普及受

益人群最大化。

上海市群艺馆利用上海的优质资源和一些优秀的文化企业,采购和定制相结合,陆续设置了文化艺术、城市历史、大众生活等方面的线上课程,让广大市民通过网络了解上海历史、学习文化艺术,扩展了大众学习和欣赏的渠道。其中,上海市群艺馆在文化上海云已做了几年免费的大型开放式网络课程,关注和参与人数颠覆了传统的线下培训人数。

在线上课程的打造方面,重点围绕“每日诗品”和“传嘉e课堂”的优化。2017年“每日诗品”“传嘉e课堂”等上线半年多点击量达700万人次。今年“传嘉e课堂”播出了上海市群艺馆定制的“上海的衣食住行”系列,群艺馆在给予年轻制作团队题目、构思和资源的同时,对他们严格要求,从大纲制订到视频制作,群艺馆都要审核。截至5月31日,该系列浏览量已达199万人次。

中国有句老话“富而思乐”,现在市民生活好了,笔者希望,群艺馆设计和推广的文化艺术普及课程能够给市民带来乐趣,同时推进上海市美育工作的发展。

馆员日记

栏目投稿邮箱: ggwhzk@163.com

邝群英(河南省项城市图书馆)

7月20日,我馆联合项城约读书房成功举办了“慧声绘色 约读悦读”第四期公益读书活动,老师们以风趣、活泼的语言带孩子们领略作家、作品的魅力,激发了孩子们的读书热情。

何泽(浙江省温州市图书馆)

盛夏,温州读书会联盟展开又一场“圆桌派”式的读书分享,书友畅所欲言,收获读书心得和人生体验。

孙雪榕(山东省沂源县大张庄镇文化站)

近日,我镇明末社区服务中心迎来一批暑假实践支教的大学生,他们利用公共文化设施组织孩子们开展丰富多彩的文体活动,一起学习、唱歌、游戏,带领孩子们度过一个有意义的假期。

全国县级图书馆长研习班在西藏举办

本报讯 (记者屈嵩)由文化和旅游部公共服务司主办,中国图书馆学会和西藏自治区文化厅承办,西藏自治区图书馆学会、西藏林芝市图书馆共同协办的“全国基层文化和旅游公共服务队伍示范性培训——第十一期全国县级图书馆长研习班”日前在林芝市举办,来自全国各地的县级图书馆馆长100余人参加了培训。

培训期间,业界专家从县级图书馆长工作实际出发,就“数字时代县级图书馆的资源建设”“县级图书馆服务效能提升”“县级图书馆管理创新与实践”“县级图书馆宣传推广与阅读促进”“新时代公共文化服务政策法规解读”等内容进行了讲解。培训还安排了座谈研讨、学员论坛及图书馆现场教学等丰富的内容。

据介绍,此次培训着眼于大力推进边疆基层公共文化服务工作,切实丰富活跃基层群众精神文化生活。通过培训,增进了全国县级图书馆间的交流,促进提升全国县级图书馆服务水平。

首图推出“古苑宸迹”南海子历史文化溯源线上展览

本报讯 (记者马震)7月20日,“首图讲坛·南海子历史文化讲座”迎来最后一场——“麋鹿沧桑”,但南海子文化的传播并没有结束,在讲座现场,首都图书馆与北京市大兴区委宣传部签署合作协议,正式推出“古苑宸迹”南海子历史文化溯源线上展览,读者可在首都图书馆官网或“北京记忆”网站欣赏。

该线上展览按时间顺序分为辽、金、元、明、清、民国和新中国七大板块,展示了昔日皇家苑囿南海子的游幸狩猎、大阅演武、政务活动、生态保障等功能,也展现了南海子地区如今被打造成百姓乐园的面貌。

根据合作协议,双方还将联合建设南海子历史文献特藏专区。首都图书馆负责收集、整理、研究南海子相关文献,编制南海子文献书目索引,同时开展相关检索、咨询、阅览等专题服务。大兴区委宣传部将围绕南海子的研究课题,协调课题单位,收集课题研究过程中的资料 and 研究成果等。