

# 全国的公厕,有望使用“株洲标准” 建宁驿站标准化建设将迎“国家级”验收

株洲晚报融媒体中心/伍靖雯

下一个由株洲向全国提供的可复制、可推广的示范经验,可以是什么?

“我们满怀信心,十分期待。”市城管局有关负责人介绍,株洲承担的国家级社会管理和公共服务标准化试点工程——建宁驿站公共服务标准化试点项目即将迎来验收,请大家拭目以待。

## 公厕标准化 助推精细管理

在公厕里喝咖啡、绘画或是小憩,是种什么体验?

7月17日下午3点,记者走进位于黄河南路的铁西建宁驿站,入眼的便是这些场景。

一楼是“户外劳动者港湾”休息区,穿着“美团外卖”黄色工作服的小哥用手枕着头小憩;二楼,咖啡讲座、绘画讲座各占一边,人们专注于交流、创作,不时传出的欢笑声与“公共卫生间”等提示标牌形成强烈对比,又显得和谐自然。

这便是建宁驿站的魅力。习近平总书记指出:“城市管理应该像绣花一样精细”。

“精细化的治理模式,需要专业化、标准化来支撑。”市城管局有关负责人认为,株洲以“厕所革命”为抓手推进打造的建宁驿站,就是一场精细管理的生动实践。

在此基础上,2020年,株洲建宁驿站公共服务标准化试点,被国家标准化管理委员会列为第六批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。

“我们认为,制定标准可以为精细化管理提供标尺和依据。标准越细,精细化程度就越高,科学性也更强,居民认可度也能相应提升。”市城管局市容环卫管理科相关负责人告诉记者。

那么,如何把“建宁驿站”模式向全国推广?

“选址、设计、建设、管理和服务五大模块的标准化建设。”上述有关负责人介绍,自启动这一工作以来,我市先后梳理了近百项行业标准,并从市民、员工、政府、社会和合作伙伴这五个维度进行需求分析,结合已有做法和成熟经验运用标准化手段加以提炼总结,形成可复制、可优化的服务模式,并在200座建宁驿站进行有益的探索实践。

值得一提的是,经过分解量化目标、细化执行标准、优化规范流程等系列工作,整个体系做到了工作有标准、标准有程序、程序有监督、监督有改进。

其中,服务提供的标准体系,是这一试点项目的核心,重点围绕服务人员上岗要求、保洁服务规范、投诉与处理等环节,规范全过程质量要素。



▲天元区铁西建宁驿站。伍靖雯/摄



▲天元区铁西建宁驿站内,市民们在这里参加绘画课。伍靖雯/摄



▲天元区铁西建宁驿站,成为户外劳动者在炎炎夏日休憩的好去处。伍靖雯/摄



▲设施完备的建宁驿站无障碍卫生间。伍靖雯/摄

## 从“居家感”入手制定标准

建宁驿站,是全国首个以“公共厕所”为内容开展标准化试点建设的项目。这也意味着,株洲的试点项目几无案例可借鉴,无经验可循,一切都要靠自己摸索。

株洲把目光聚焦在市民需求和满意度上,把核心从“公所”转向“驿站”,逐层抽丝剥茧探索建宁驿站标准化管理和服务新模式,提升城市宜居度和美好度。

“建宁驿站要破除人们对公厕‘脏、乱、臭、差’等刻板印象,在服务人员、设施等方面,就要向‘居家感’看齐。”上述有关负责人介绍,通过编制建宁驿站服务规范相关文件,我市明确了建宁驿站内的人员职务、作业模式和作业要求等细节。

值得一提的是,我市将建宁驿站保洁服务规程以标准的形式固定下来,具体对厕位、隔板、门窗等区域的保洁消毒频次,垃圾桶可容纳量等进行细化规范,也实现了日常考评由“定性”向“定量”的转变,用事件、处置时间等来衡量管理和服务质效。

而在功能性服务上,通过对开放时间、中央空调温度等细化标准,建宁驿站有了“不断供”的擦手纸、“不怠工”的烘干机、冬季全天供应的热水、下雨天免费租借的雨伞等贴心举措。

为此,我市通过协调水务集团、国网供电株洲分公司、中国电信株洲分公司等共同发力,积极给予政策支持,进一步降低了建宁驿站水费、电费、网络费和饮水机维护费等,推动我市城区“厕所革命”可持续发展迈上新台阶。

日前,住建部城市建设司副司长杨宏毅率队来我市调研督导,盛赞建宁驿站诠释了以人民为中心的精细化服务理念。

## 信息化手段让管理成效“有尺可量”

建宁驿站要形成可复制、可推广的经验模式,更要注重常态长效的“后半篇”文章。

为此,株洲着重夯实基础,一方面全面实施建宁驿站“站长制”,“站长”坚持每天一督查,今年截至目前已累计交办问题320余件,督促各管养单位严格落实“十净十无”的标准,进一步提升建宁驿站管养水平。

同时,株洲用信息化考核手段让管理成效“有尺可量”。除了内部考评,还引入社会考评分析机制,推动长效规范。为此,我市自主制定了《建宁驿站服务质量满意度测评管理办法》《建宁驿站投诉处理规范》,每季度对公厕智能化、新风除臭系统等进行线上公众满意度测评,除了日常对市民上报的事件进行及时处置,每个季度针对高发问题、重点突出问题进行分析梳理,拿出针对性的改进措施,推动满意度持续提升。

同时,为了让市民告别“满大街找厕所”的窘迫和焦虑,在最短的时间内找到最近的公厕,株洲完善了“建宁驿站”导视导引系统,统一设置公厕标识和导向牌,依托微信公众号、手机APP等方式,实现厕所定位和信息发布。

记者获悉,依据国家有关法规和标准化文件规范,目前株洲制定了覆盖建宁驿站全流程的标准体系,共有97项,其中自主制定服务标准32项,并上报申请准备迎接验收。

“我们满怀信心,希望向更多兄弟市州推介‘株洲经验’。”上述有关负责人说。

# 借卡给他人过账 小心触犯刑法

本报讯(株洲晚报融媒体中心/沈全华通讯员/马丰林)“我们只是借卡给他人过账,没有直接参与洗钱,怎么触犯了刑法?”赖某清等6人落网后大惑不解,直到公安民警仔细解说才恍然大悟。近日,醴陵市公安局明月派出所破获一起掩饰、隐瞒犯罪所得案,为“百日行动”再添战果。

经查:今年6月17日,嫌疑人赖某清受初中同学徐某所托,寻找一些银行卡帮助过账,许诺一张卡给200元介绍费,并以转账金额的5%作为答谢费用。于是,赖某清于6月18日至6月20日期间,先后联系张某云、朱某全、王某香、董某清、邓某红5人,让其提供本人的银行卡账号。受害人将资金打到5人银行卡上后,5人持卡去银行将钱取出,交由赖某清以无卡存款的方式存到徐某提供的银行卡账户上。现已查明,5人共提供银行卡11张,涉案资金逾20万元。

## 上个月27人违规“放炮”被罚

本报讯(株洲晚报融媒体中心/沈全华通讯员/阎俊)炎炎夏日,难得一份清静与凉爽,仍有个人违规燃放烟花爆竹(简称“放炮”)给人添堵,执法部门对此坚决说“不”。7月15日,市公安局发布消息称,6月份共处置中心城区违规燃放烟花爆竹警情27起(27人),其中20起为市民拨打110报警,出警率100%。

新店开业,搞点庆祝活动本在情理之中,热闹之余惊扰乡邻则不该。6月17日上午9时许,彭某因门店装修开张,在天元区某小区违规“放炮”。次日上午10时许,宋某则因新店开业,在天元区某市场违规“放炮”。硝烟尚未散尽,公安民警就上门了,分别对两人给予行政处罚。

独乐乐不如众乐乐,有喜事广而告之是可以的,违规“放炮”可能适得其反。6月24日下午6时许,喻某因亲戚办酒,在芦淞区董家墩片区某小吃店门口违规“放炮”。6月27日中午12时许,刘某因亲戚办酒,在该片区另一家小吃店门口违规“放炮”。一挂鞭炮响彻云霄,两人随了礼金助兴,还得支付罚单善后。

有了新车出行更方便,通过燃放烟花爆竹来助兴却是不妥。6月29日下午4时许,卓某因购买新车,在石峰区某饭店前违规“放炮”。6月30日中午1时许,文某因购买新车,在芦淞区某村违规“放炮”。新车还挂着红绸,车主却领到罚单。

据了解,自2018年1月31日株洲中心城区禁止和限制燃放烟花爆竹以来,违规燃放烟花爆竹现象整体下降,市区空气质量逐年提高。遗憾的是,还是有个别单位或个人抱着侥幸心理把“禁燃令”当成耳边风,仅在今年上半年,就有173人因此受罚。

目前,赖某清已被刑事拘留,他所联系的5人均被采取刑事强制措施。

醴陵公安提醒,根据最新立案标准,凡是办理银行卡,即使没有出卖给他人,但有参与帮忙转账行为,如刷脸认证、提供验证码、提供密码、取款的行为,均属于犯罪行为。文中所提的“掩饰、隐瞒犯罪所得、犯罪所得收益罪”,是指明知是犯罪所得及其产生的收益而予以窝藏、转移、收购、代为销售或者以其他方法掩饰、隐瞒的行为。

明知是犯罪所得及其产生的收益而予以窝藏、转移、收购、代为销售或者以其他方法掩饰、隐瞒的,处3年以下有期徒刑、拘役或者管制,并处或者单处罚金;情节严重的,处3年以上7年以下有期徒刑,并处罚金。

据了解,自2018年1月31日株洲中心城区禁止和限制燃放烟花爆竹以来,违规燃放烟花爆竹现象整体下降,市区空气质量逐年提高。遗憾的是,还是有个别单位或个人抱着侥幸心理把“禁燃令”当成耳边风,仅在今年上半年,就有173人因此受罚。



美达影城(7月18日)

### 人生大事

10:05 11:10 12:10 13:15 14:15 15:20 16:20 17:25 18:25 19:30 20:30 21:35 22:35

### 外太空的莫扎特

10:20 11:50 12:50 13:30 14:20 15:20 16:50 17:50 18:40 19:20 20:20 21:10 21:50

### 神探大战

10:35 11:30 12:30 13:25 14:25 15:20 16:20 17:15 18:15 19:10 20:10 21:15 22:05

金剛川 09:20 09:30 09:55 10:10

侏羅紀世界3 10:50 16:00

芦淞区钟鼓岭七星潮流购物公园五楼(株洲书城对面)  
订票热线:28106878



(开奖日期:2022年7月17日)

### 福彩

双色球 第2022081期 04 08 11 21 27 30 01  
3D 第2022188期 6 7 7

### 体彩

排列3 第22188期 4 8 1  
排列5 第22188期 4 8 1 0 3  
7星彩 第22081期 6 5 2 5 6 2 0



微信公众号

盛康·国际颐养苑

株洲盛康始创于1993年, 29年专注养老托残

# 千人规模, 现代养老院 老有所养, 信赖盛康

普惠养老服务低至 **2080** 元/人/月起 包吃住 (床上用品、水电费按实收取)

失能、半失能、失智老人需经评估后在2080元(自理老人)基础上加上相应级别的护理费。

少量普惠床位 **截止7月31日**, 欲办从速!

星期一至星期六9:20、11:20、14:20都有班车从中心医院发车, 欢迎实地考察。(司机电话: 15197379189)

养老服务专线: 0731-28838888

地址: 株洲市芦淞区枫溪街道曲尺村盛康国际颐养苑

本案由株洲日报社纸媒运营部独家设计、策划。执行人: 唐先生13873328648 (微信同号)



微信公众号