

深圳市人民政府口岸办公室

A

深府口政案函〔2018〕7号

深圳市口岸办关于市政协六届四次会议 第20180203号提案的答复函

李毅等委员：

市政协六届四次会议第20180203号“关于进一步完善深圳湾口岸公共厕所”的提案收悉，现答复如下：

深圳湾口岸公共厕所由于原规划设计存在缺陷，加之口岸通关旅客流量逐年攀升，公共配套设施供需不平衡，公共管理与服务不到位等综合因素，致使口岸公共厕所环境卫生一度恶劣、通关旅客使用感受不佳，投诉意见较多，严重破坏口岸整体通关环境，影响了口岸城市窗口的良好形象。

为此，市人大代表、政协委员多次调研口岸，听取整改进度汇报，给出指导性的意见与建议。

我办高度重视深圳湾口岸公共厕所的整改和管理问题，多次组织口岸相关管理单位现场办公，并邀请专家专题研究，不断地完善口岸公共厕所整改方案，细化具体措施，整治深圳湾口岸公共厕所的环境问题。

一、深圳湾口岸公共厕所情况分析

深圳湾口岸区域共两处较为大型的公共厕所，即深圳湾口岸限定区内旅检出境大厅北广场的公共卫生间，系我办委托深圳湾口岸服务中心负责管理维护；限定区域外公交接驳区一公共卫生间，由南山区城管局负责管理维护。

随着近年深圳湾口岸旅客流量高速增涨，限定区内洗手间的使用率居高，高峰期需排队入厕，卫生间的服务与管理压力增大。由于北广场公共卫生间原设计存在缺陷，厕所蹲位的排出孔没有安装隔离弯道，化粪池内的气体反冲，致使洗手间臭气严重；加之公共卫生间的管理服务工作跟不上使用需求，人员配备不中足，卫生保洁不到位等因素，旅客投诉意见较多，影响了口岸通关环境与通关感受。

二、深圳湾口岸切实整改，积极开展“厕所革命”

为有效改善口岸公共厕所环境，我办责令深圳口岸服务中心下属的深圳湾口岸管理处对口岸出境大厅北广场洗手间进行升级改造。2015年，口岸服务中心投入约50万元对该洗手间进行了局部改造，包括：厕格板改为倍特板，安装了12台2匹分体空调，安装16台除臭仪，更换小便池，增加6名专职厕所保洁员等具体措施。改善后的如厕环境有一定提升，但效果并不理想。

为全面落实市委市政府打造“全国最干净城市”的工作部署，2017年，以“深圳市‘厕所革命’三年行动计划”为契机，市口岸办本着“说干就干”的原则，立即制定《深圳市口岸办口岸“公厕革命”三年行动计划（2017—2019）工作方案》，将全市口岸“厕所革命”真切落实到行动上。按照深圳市城管局“厕所革命”三年行动计划改造标准及市口岸办“公厕革命”行动方案

具体要求，我办协调市口岸服务中心投入经费 120 万元对分步对深圳湾口岸北广场公共洗手间进行整体改造。目前已完成该洗手间南侧改造，改造项目包括：1. 加大排污管。2. 设置自动感应、人工、定时三种冲水方式。3. 安装中央空调设备。4. 安装 3 台排气设备，每厕格安装抽气口，改造后实际换气数达 35 次/小时，抽气量为标准 2 倍。5. 每厕格提供免费厕纸，洗手台提供擦手纸、洗手液，洗手台周围安装防滑地垫，增设绿色植物。6. 更换墙砖、地砖、隔板、天花。7. 增设专业环保除味剂设备。8. 增加人性化设施，如设置儿童洗手台、母婴室、残疾人专用室等。在管理方面，口岸服务中心增加保洁人员数量，做到精细化管理，严格按照口岸厕所“十个无”标准进行保洁，确保口岸洗手间干净、卫生、舒适。

2017 年 12 月上旬及 2018 年 4 月下旬，我办特邀部分人大代表、媒体、市民代表考察改造后的深圳湾口岸公共洗手间，各代表充分肯定了口岸洗手间改造效果与管理服务工作，并提出了进一步提高人性化管理的要求。

三、“厕所革命”落到实处，提升口岸公共服务力

2018 年，按照《深圳市城市管理局关于印发〈深圳市“厕所革命”三年行动计划（2017—2019）〉的通知》以及《深圳市口岸办口岸“公厕革命”三年行动计划（2017—2019）工作方案》的要求，我办将继续分步落实口岸公厕改革措施，继续推进口岸新厕所建设和老厕所改造。一是加大厕所改造和管理投入力度，对照标杆，树立形象，继续开展“十个无”创建活动，完善口岸厕所等口岸配套硬件设施，提高口岸厕所整体管理服务水平；二

是建立健全口岸厕所管理模式，按照厕所管理服务标准体系，建立专业化、品牌化管理队伍；三是加强口岸文明出行宣传引导，多形式化宣传倡导广大出入境旅客树立良好习惯，爱护公共设施，培养健康文明的口岸厕所文化，营造优质文明口岸氛围。

与此同时，我办将积极采纳代表们提出的关于加强口岸公共厕所建设与管理标准的建议，学习香港及其它国家地区的先进经验，升级管理标准、量化考核指标，做到科学化、精细化管理，全面加强公共管理服务能力，切实提升口岸服务软实力。

感谢委员们对口岸工作的关注与支持，欢迎委员们莅临口岸现场指导工作。

特此函复。



(联系人：胡婧筱，联系电话：82507280、13530559155)

公开方式：依申请公开

抄送：市政协提案委员会，市政府办公厅。