

·特别调查·

北京消费场所厕所环境比拼

从入厕是否方便、设施是否完善、是否干净卫生、厕所数量是否匹配企业客流等多方面,北京商报记者实地调查了北京主流购物中心、商场、超市、餐饮等多个业态不同门店的厕所情况。



银泰in01:干净卫生配置高

体验:位于国贸商圈,该商场属于较为高端的购物中心,洗手间的整体配置也相对较高,其中位于负一层的卫生间位置明显,二层和三层分布于扶梯两侧。在环境上,虽然在该购物中心难以看见洗手间的服务人员,但整体卫生都符合高端商场应有的干净和无味,且洗手台都配有电子屏,加入了新零售元素。在三层东侧,因大量儿童业态聚集,所以母婴室坐落在该层。银泰in01的卫生设施数量足以与顾客以及工作人员匹配,不会出现排队现象。

评星:★★★★

建外SOHO:高峰期需排队

体验:同样位于国贸商圈的建外SOHO的洗手间配置平平,虽不如购物中心的装修豪华,但从洗手间位置和便捷度上来说基本可以满足消费者需求。每个楼层的中庭位置便是洗手间,卫生方面整洁,但干净程度还不足,从数量上来看,每个洗手间的设施仅有两三个,在高峰期间会出现排队情况。

评星:★★★

王府井百货:空间大气味重

体验:王府井百货属于老项目,经过不断调整和改造,洗手间也整体上进步了很多。该商场洗手间的最大优势是整个空间较大,环境也比较干净,数量较多,同时提供卫生纸以及烘干机,但不足的是厕所的气味较重,可能会给消费者带来不好的感受。

评星:★★★

家乐福方庄店:较干净

体验:家乐福共有两层,地下一层主要销售生鲜、零食等食用产品,地上一层销售家电、日用品等。洗手间设置于地上一层收银台出口外。其中,女洗手间共有6个蹲便池和一个残疾人专用便池,整体较为干净,无明显污渍。另外,盥洗区有3个自动感应式出水龙头,洗手台较为整洁,无水渍。消费者来家乐福以购物为主,最多两三个小时即可完成购物,不存在大量娱乐、餐饮外租区延长逗留时间,该厕所基本能满足客流需求,在工作日晚上七八点钟未见有排队现象。

评星:★★★

a.p.m:清洗频率高

体验:a.p.m属于王府井步行街上人气较旺的购物中心,该购物中心里的洗手间位置相较于其他项目而言不是很方便寻找,引路标识并不明显。在通往洗手间的过道中可以感受到道路较窄,从商场走到洗手间距离较远,但有多条路径可以通向洗手间是与众不同的特点之一。从功能上来看,整体比大部分大众购物中心而言齐全,残疾人洗手间、母婴室、家庭室、男女卫生间都在一起。环境整体非常干净,有蹲厕和坐厕。而且清洁人员清洁频率很高,北京商报记者观察的短短10多分钟内,清洁人员一直都在干活,因为a.p.m消费者较多,洗手间也难免有些时候会出现排队现象。

评星:★★★★

恒源商厦:龙头损坏堆杂物

体验:位于北京市丰台区王佐镇南宫,建筑面积超1万平方米,由地下一层至地上四层组成。北京商报记者实地调查发现,恒源商厦共有四个营业楼层,但只有二层和四层设有卫生间,每一层女卫生间只有3个厕位。记者发现,二楼的女卫生间有3个洗手池,其中一个堆满了杂物,4层女卫生间有一个厕位不能冲水而且门板被拆除,只挂了一个白布帘。此外,所有楼层的男女卫生间内都没有设置无障碍设施,不提供洗手液、纸品等服务,有的洗手池水龙头还不能出水。另外,卫生间内气味较重,光线非常暗,公共区地面、墙面、玻璃以及厕位内部都有非常明显的污垢。

评星:★

望京小腰:环境脏乱私密性差

体验:位于和平东桥的一家望京小腰餐厅,该店大厅的装修具有一定的设计感,但餐厅的厕所却让人大跌眼镜。该餐厅厕所位于一个通道的尽头,通道两旁的餐桌可以直接看到厕所的洗手池。洗手池并未提供厕纸以及垃圾桶,并且洗手池与旁边的厕所仅用一个对开的布帘遮挡,布帘由于使用时间较长的原因已经不能完全闭合,并且也较为脏旧,还有些许潮湿。布帘的背后就是餐厅的如厕区域,仅有两个单独的蹲坑,没有男女标示和第三空间厕所。北京商报记者体验后发现两个独立卫生间的区域较小,仅能容下一个蹲坑和一个漏斗,环境也比较肮脏,厕所门插上后还有一定的缝隙。两个相邻的卫生间并非完全封闭,之间的木板上方还有通透的空间,使用卫生间的消费者可以清楚地听到隔壁卫生间和等待的消费者的谈话声,毫无私密性可言。除此之外,该餐厅的厕所内除了两个蹲坑外,每个蹲坑外也仅能供一个消费者排队等待,再无其他多余面积,整体状况拥挤不堪。与其说是给消费者提供的厕所,不如说是仅把女卫生间改造成了男女混用的厕所。

评星:★

海底捞太阳宫店:专人服务

体验:该店作为商场门店并没有与其他餐厅一样共用商场的卫生间,在餐厅内部设有自己的卫生间,卫生间是男女分开的,女卫生间内有五个隔间,还有专门的母婴隔间,卫生间内很清洁,每一个隔间内还会贴上让消费者反馈使用卫生间体验的提示。卫生间外的洗手台共有3个洗手池,两个比较高一个比较矮,可供小孩使用,洗手台上会放置洗手液、消毒液、护手霜,还会有专门的服务人员及时清理洗手台,并给消费者递上擦手纸巾。

评星:★★★★

北京商报记者 刘卓澜 徐天悦 刘江丽
赵超越 郭诗卉/文 宋媛媛/制图