



在火车站上厕所是一种怎样的体验？有旅客调侃地说，可以循着气味找到厕所。“地面脏得无处下脚，臭气熏得脑壳疼”，是不少旅客对火车站厕所的印象。但是“百年老站”郑州火车站却完全颠覆了旅客对车站厕所的印象。



一位旅客在使用人脸识别厕纸机取纸 新华社发



在郑州火车站，卫生间门口安装了厕所蹲位引导系统 新华社发

“百年老站”的厕所革命

□新华社记者 王丁 李钧德 孙清清

刷脸取纸、智能引导，厕所更具人性化

刷脸取纸、智能引导、新风系统、跟踪式保洁等新手段，集中亮相郑州火车站厕所。记者探访发现，昔日旅客掩鼻而过的厕所，在实施“厕所革命”后，面目一新，得到旅客认可。

古秀花是郑州火车站候车室女厕所的保洁员。随着清晨第一批旅客进入车站，她也开始了工作。她说，现在郑州火车站的厕所与机场厕所比起来，毫不逊色。

明亮的镜子，干净的洗手台，洁白的便器，连地面和墙面的白色瓷砖也是净亮的，整个厕所亮堂堂。古秀花告诉记者，车站要求随脏随

清，除了擦、抹、拖、洗，仅用于清洁污渍、角落等的工具就有40多种。

作为全国最大的客运中转站之一，郑州火车站一年发送旅客3000多万人次，今年暑运期间客流量大，气温高，然而旅客如厕没有再闻到臭烘烘的异味。

“为了加快厕所空气流通，消除异味，车站给厕所安装了新风系统。”古秀花说，“现在我每半个小时，喷一次消毒液，去异味，一天到头闻不到臭味。”

除了干净整洁，“科技范”也颠覆了旅客对这所百年老站的刻板印象。旅客崔女士第一次

在车站厕所体验了人脸识别厕纸机，她正对着机器短暂停留3秒钟，厕纸就出来了，避免忘带纸的尴尬。

为提高旅客如厕效率，记者现场看到每个厕所门口安装了厕所蹲位引导系统。“哪个蹲位没有人一目了然，不会像过去一个门一个门推，避免了尴尬。”郑州火车站客运卫生检查员张莉说。

“厕所不是小事，连着大民生。”郑州火车站副站长薛言琦说，现在车站厕所已经从被吐槽的话题，变成旅客满意称赞的对象。

“尴尬角落”见证铁路之变

郑州火车站厕所的变化源于去年以来实施的“厕所革命”。然而，也正是在这个京广和陇海铁路交会处的百年老站，此前厕所一直是“臭名远扬”的“尴尬角落”。

在郑州火车站工作30年的洪斌是车站客运车间主任。30年来，车站站舍和硬件条件不断改善，但是谈起印象中的车站厕所，他毫不掩饰地说：“苍蝇乱飞、臭烘烘。”

改革开放后，我国铁路出行需求快速增长，客流量跳跃式上

升，解决群众出行难尤其重要。受条件限制，不少厕所成了被忽视的“尴尬角落”。

“1989年，我到郑州火车站工作时，站内有2个候车室、3个厕所。候车室里常常黑压压一片都是人，来一波旅客，厕所门前就排起长龙，粪污堵塞，臭烘烘。”洪斌说。

近年来，我国铁路迅猛发展，2018年末铁路营业总里程突破13万公里，成为世界上唯一高铁成网运行的国家，铁路运输保障能力大

幅提升。

运力增加了，服务不能缺位。郑州火车站转过头与车站厕所这个百年来被忽视的服务短板较劲。“这次厕所改造是革命性的，不仅是设备升级改造，背后是从管理旅客到服务旅客的理念变革。”薛言琦说。

今年，“五一”期间，郑州火车站单日发送旅客22.6万人次，刷新了115年建站历史新高，但是厕所不再“污”，而成了展现服务的窗口。

一面“以旅客为中心”的镜子

在郑州火车站，记者遇到了家在河南新郑的旅客李先生，下肢残疾的他拄着拐杖，购买了从郑州到兰州的车票。令李先生没想到的是，车站厕所专门增加了残疾人坐便器以及一次性坐垫，让他不再为上厕所犯愁。

除了如厕，李先生从进站到候车，亲身体验了郑州火车站客运服务提质带来的一系列新变化。

从2秒刷脸验证进站，1分钟安检，到借助通道两侧的候车位置查询系统，李先生快速确定自己的候车室位置。通过楼梯时，他在工作人员帮助下，乘坐专为残疾人配备的斜挂梯折叠椅，顺利通过78个台阶的楼梯，到达候车室，坐在了重点旅客候车专区。

然而就在几个月前，李先生所在的重点旅客候车专区还是商铺。去年，郑州火车站拆除了6个候车室的商铺，舍弃每年近2000万元的租金，打造重点旅客候车专区，并增设了饮水区，让旅客有更好的候车体验。

李先生这些新体验得益于车站客运提质计划。2018年以来，郑州火车站实施了包括厕所革命在内的客运提质计划，投入4000多万元，高标准打造“四区一室”，目前第一批21项客运提质项目已全部落地，百年老站焕然一新。

“厕所革命，只是郑州火车站客运提质计划的一个方面，但更像是一面镜子，照出了铁路‘以旅客为中心’的初心。”郑州火车站站长王铁一说。

党的十八大以来，一场“厕所革命”在全国展开，目前已从农村扩展至城市街道、旅游景区、火车站等，提高了群众的幸福感，成为美丽中国、健康中国建设的示范工程。