

社交平台出现大量“探厕”笔记,用亲身经历讲述看似不起眼的如厕问题

要注册或消费? 商场街区如厕还有哪些不便

【焦点】

本报记者 任翀

“不注册会员就不能上厕所,无语”“看谁能克服这间无障碍厕所里的障碍”“梧桐区 Citywalk (城市漫步)很美,厕所攻略先收好”……谁会想到,“探厕”笔记正成为社交平台上的热门帖子?

有人探餐厅,有人探公园,有人探景点,为什么要探厕所?又探出了什么结果?

上厕所先注册会员?

“商场洗手间要注册会员才能进,合适吗?”有网友在一篇“探厕”笔记里这样写道。

11月底,记者来到帖子里所说的 WYSH 翡悦里,找到位于园区一层的厕所。此时,男女厕所的门都关着。门口指示牌介绍了开门的四个环节:微信或支付宝扫码—注册翡悦里会员—注册成功后选择“我的会员卡”—弹出二维码,对准门禁扫码开门。

记者拿出手机扫码后,页面提供两个选项,一是“快捷注册登录并授权自动积分”,二是“仅手机验证码登录”。记者不愿注册会员,就选择手机验证码登录。输入手机号后,页面显示“验证码发送失败”。

记者又试了一次,还是“发送失败”。换了一台手机,仍旧“发送失败”。不得已,只能注册会员。注册过程中,页面要求先后确认《用户协议》《会员功能服务协议》。两份协议各有数千字,但为了尽快打开厕所门,记者没有细究,违心选择同意。会员卡注册成功后,记者用会员卡码打开了厕所门。

由于未在现场遇到园区工作人员,记者向部分商户打听为何要注册会员才能使用厕所。大部分商户表示不清楚,但有商户提醒:“二楼的厕所不用扫码。”果真,记者看到二楼的厕所门锁与一楼一致,但各挂着一块“请取卡开门”的门禁卡。用它们刷一下密码锁,厕所门应声而开。

为确认网友和记者的遭遇不是偶然,12月2日傍晚,记者再次来到翡悦里,发现厕所的管理方式与此前相同。只不过当天记者在一楼厕所旁遇到了园区保安。向他询问为什么要扫码开门,他没有解释,但主动帮记者刷卡打开了门。

如果没有遇到保安又不想注册会员,还能使用厕所吗?在翡悦里的厕所开门指示牌上,有个“如需协助请打电话”的号码。记者以普通消费者身份拨打,却被告知这是应急电话,只有出现紧急情况,比如被困在厕所里等,对方才向相关部门汇报后派人开门,但不负责临时开门。

记者又问为何要注册会员才能开门?对方建议向园区物业了解,并提供了电话。12月3日上午,记者以消费者身份打通园区“嘉英物业”的电话。接线人员表示,一楼厕所要刷码进入是为了“统计人数”;二楼不需要,是因为“展演活动较多,刷码不方便”。

可是,为统计如厕人数就要求使



WYSH 翡悦里厕所扫码开门说明。



中山公园龙之梦无障碍厕所坐便器上的扶杆令人费解。

记者手记

让“方便”这事更方便

这组报道源自读者对“商场上厕所为什么要注册会员”的疑问。记者原本想看看社交平台上是否有网友反映类似问题,却发现大量“探厕”笔记,且跟帖众多。为什么“探厕”会这么热门?按照部分“探厕”笔记多次“探厕”后,记者找到了答案:相比“网红打卡点”,商圈里、商业街上的厕所看似不起眼,却直接关系到消费体验,甚至决定了消费者、游客能在商圈、商业街停留多久。更往前一步,这些厕所也是一个个细小的切口,体现的是服务是否人性化,衡量的是城市的温度。

“探厕”笔记主题各异,有吐槽、有意见,也有建议。不论哪种,都不妨听一听、看一看,因为这些笔记反映了消费者和游客的真实声音。有则改之,无则加勉,不仅能让“方便”这事更方便,更能让“人性化,有温度”变得具体。

◀武康路—安福路街区贴出“厕所点位表”。



部分商家厕所贴了文明如厕提示。 均 任翀 摄

用者注册会员后扫码开门,不仅不合理,而且不合法。

2023年,中消协明确表示,经营者将关注公众号或使用手机App、小程序作为消费者行使权利或享受服务的前提,并在此过程中获取与服务无关的消费者个人信息的行为,违反了消费者权益保护法、个人信息保护法的有关规定,侵害了消费者的自主选择权、公平交易权,消费者有权拒绝和举报。

去年4月,国家网信办网络法治局负责人也在政策吹风会上表示,经营者在提供商品或服务时,不得过度收集消费者个人信息,不得采用一次概括授权、默认授权等方式,强制或者变相强制消费者同意收集、使用与经营活动无直接关系的个人信息。

“如果仅仅是为了统计人数或者加强管理,完全可以用其他方式。”在多家商场担任过负责人的陈昊(化名)说,一楼的厕所可以像二楼一样提供门禁卡,进入者刷一次,后台计数,同样能完成统计。

有人猜测,翡悦里对一楼厕所要求扫码进入,可能是为了减少“蹭厕所”的客流。

“即便是这样,也不该强行索取消费者信息。”陈昊认为,可以优化现场管理和引导。比如,在用厕高峰时段安排保洁或保安人员在一楼厕所旁值守,既能及时协助有需求的人开

门,又能劝导恶意占用、污损等行为。

无障碍厕所有障碍!

在各种“探厕”笔记中,以无障碍厕所为目标的帖子不少。朱嘉是一名轮椅使用者,在社交平台上开设了账号“不可思议的障碍”,分享他与同伴探访无障碍厕所的经历。

记者也探访了部分商家的无障碍厕所,确实感受到“不可思议的障碍”。

第一个障碍是“难找”。在中山公园龙之梦的直达电梯前,有两张巨大的导购图,介绍各楼层的零售和餐饮商家,却没有厕所、母婴室等服务设施信息。在各个楼层寻觅,有厕所和安全通道标识,仍没有“无障碍”标识。

“龙之梦的无障碍厕所很隐蔽,在二楼通向地铁的通道里。”朱嘉提醒。根据指点到达通道后,记者仍被这个无障碍厕所的外表所“迷惑”——“化妆间”三个字非常显眼,通道口还立着“男士止步”的牌子。通道连接两个女厕所和一个无障碍厕所。现场保洁员说,无障碍厕所不分性别,所有人群都可以使用。

新天地时尚二期在各个楼层有平面导览图,并标注厕所位置。可图上只有通用厕所标志,没有标注无障碍厕所。记者只能根据导览图逐一排查,发现只有B1层和二层的厕所中设有无障碍设施。由于商场呈长条形,排查花了近40分钟。行动不便的残障人士若想

完成这项任务,需要乘坐直梯一层一层确认,加上等候直梯时间,着实不容易。

第二个障碍是“障碍”。美罗城二楼有两间无障碍厕所。记者探访的第一间兼具“家庭卫生间+无障碍厕所”功能。一进门,一张婴儿换尿布床就占去厕所内不小空间,无障碍坐便器、洗手盆等紧紧挨在一起。对轮椅用户来说,进入这间厕所后,几乎没有转身活动的余地,很难顺利完成如厕动作。

在第二间无障碍厕所前,记者两只手一起拉住门把手,用尽力气才打开移门。目测是移门滑轮出现故障,卡顿严重。对坐在轮椅上的残障人士,或者手部力量较弱的人士而言,这扇门很难打开。里边没有换尿布床,但设施设置不太合理。比如,无障碍洗手盆下方应留出足够的容膝空间,让人坐在轮椅上也能靠近水龙头洗手,但这间厕所的洗手盆下有个储物柜,容膝空间明显不足。

巴黎春天淮海店B1的无障碍厕所里,U形扶手完全装错方向——U形扶手应当与地面平行,在残障人士起身时提供支撑,还要能垂直或水平90°向上旋转,为使用者留出轮椅空间。这里的U形扶手是固定式旧款,垂直于地面安装,U形扶手变成立柱。

中山公园龙之梦里无障碍厕所的设施更让人难以理解:坐便器正上方竟然有一根固定式扶杆。想如厕,要么站起来扶着扶杆;要么勾起身子,缩在扶杆下坐着——不论哪种,都很难说“无障碍”。

这些“障碍”还只是记者发现的。对残障人士来说,更有一些健全人意想不到的障碍。

朱嘉说,通往无障碍厕所的通道也应当是无障碍的,可厕所门口一个几厘米高的小台阶,却成了轮椅使用者难以跨越的“障碍”;不少厕所里的紧急求助按钮位置很高,或者被坐便器、垃圾箱等遮挡,一旦滑倒,根本按不到;此外,无障碍厕所变成工具间、杂物间等现象也时有发生。

记者查询《建筑与市政工程无障碍通用规范》发现,国家标准对无障碍设施的尺寸、安装位置等有明确规定。如果严格按照标准施工,那些“不可思议的障碍”在建设之初就能被消灭——要知道,这是全国性的强制标准,不是“要不要遵守”的问题,而是“必须遵守”的准则。

逛街借用厕所难吗?

在各种“探厕”笔记中,还有很多聚焦Citywalk(城市漫步)。不少网友反映,“上海Citywalk很好,厕所难找。”记者发现,这类帖子中,武康路、安福路、田子坊等出现频率较高。

这几个街区因为历史风貌保护、道路空间和管网条件有限等原因,原有公共厕所数量有限,新增厕所难度较大,在客流高峰,容易出现游客排队上厕所的现象。街区餐厅、咖啡馆、商铺等商家自设的厕所,成为消费者眼中的“应急

选项”。可商家的接待能力有限,有的还设置了“消费后才能使用”的门槛。

记者在这些街区以普通游客身份向不同商家借用厕所。

在复兴西路上一家餐厅,记者向店员借用厕所,对方爽快地答应了。事实上,此时是餐厅午休时间。“非营业时间也向路人开放?”记者问店员,对方大方回应:“开放,人有‘三急’,能理解。”

从这里离开,记者又前往在社交平台上被频繁点名“带密码的厕所”所在地:武康路98号。这幢建筑中有多家餐厅,厕所在一楼,有密码锁。据网友介绍,只有在餐厅消费后,才能拿到开门密码。

到达时,有几名年轻人正在厕所前排队。记者问相关商户,能不能借用厕所。工作人员坦言,厕所确实只向用餐消费者开放,“但不是‘一刀切’。你要用没关系,在门口排队吧。”

武康路安福路路口也是“探厕报告”中被点名较多的区域,因为离这里最近的公共厕所所在1公里外。想就近“方便”,只有向餐厅、咖啡店等商家借用厕所。

“往前走就是我们餐厅的厕所,密码我告诉你。”在一家餐厅门口,记者刚提起“厕所”两个字,接待小姑娘就爽快地进行指引。“你们的厕所也向不消费的游客开放?”这与部分网帖所述完全不同。小姑娘立刻笑了,“其实不开放。但客流不那么大时,可以提供方便。”

在田子坊,一家茶室的服务员也爽快地答应了记者借用厕所的要求。她说,虽然自家厕所接待能力有限,但通常不会拒绝借用的游客,除非客流量太大,“我们是茶室,客人也有如厕需求,不能因为接待游客影响客人如厕”。

当然,在记者“非消费就借用厕所”的探访中,也被拒绝过。

安福路上,一家面包店拒绝了记者,明确表示“哪怕是孕妇等特殊人群,也没法通融”。但她补充,在店里任意消费,都可以得到开厕所门的密码,“如果没带门槛,人流太大了,接待不过来”。

另一家杂货店工作人员说,自家门店没有厕所,但他们把街区的“厕所地图”打印出来,记者可以按图索骥。

拒绝借用厕所的商家也有话说。田子坊一家餐厅的店员说,一般不会答应“借用厕所”,因为“心有余悸”:“我们一度‘有求必应’,结果发现有些游客很不文明:蹲在马桶上如厕、乱扔杂物……说实话,我们自己也用这个厕所,很注意卫生,却被借用的客人弄得一塌糊涂,次数多了,就不愿再开放了。”但遇到特殊人群,他们依旧会打开“方便”之门。

其实,改变已经在发生。记者看到,这些“网红”街区加大了公共厕所的指引,“共享厕所”也在增加。

所谓“共享厕所”,就是鼓励商家开放厕所,形成环卫公厕与社会公厕互补的格局。今年10月,市绿化和市容管理局、市商务委、市交通委、市文化旅游局四部门印发《关于做好引导和鼓励社会厕所对外开放的指导意见》。以武康路、安福路所在的徐汇区为例,已推出“共享公厕地图”,纳入65个社会共享点位。

但从实地走访来看,要化解“游客有需求”与“商家不愿借”之间的矛盾,游客也要做到文明如厕,尊重商家的付出。比如,使用后及时冲水、不随意丢弃杂物等。只有双向理解、互相体谅,才能让共享厕所更有温度。

