



公关手法不管用

也许在别的地方，公厕肮脏也没什么，但是新加坡的整体清洁水平极高，公共设施的维修也很讲究，公厕干净程度落差太大，总是难以令人接受。

漫步的时候，我在想世界有很多的大事可以成为本文评论的题材，但我们有时也得关心一下身边的事情，包括可能天天都在发生，却还没人想到好办法去解决的问题。

我和大家一样，从来都不小看发生在人们身边的事情。如果大家都愿意行动起来，一起去找办法，总有一天能够解决。

公共厕所卫生不达标，就是其中一个需要大家伤脑筋的问题。卫浴文化协会针对公厕清洁情况进行的调查，发现目前设在咖啡店、小贩中心和购物中心等地方的3万间公厕之中，只有540个达三星或更高的标准，还不足2%。由此可见公厕卫生问题的严重程度。

其实不用调查，上咖啡店和小贩中心公厕的人，都知道卫生水平好不到哪里去。这些地方公厕卫生不达标，主要是脏湿和缺乏维修。我遇到的最可怕的一次厕所惊魂，是几年前上一家老字号小酒家的时候。当时在用餐前上厕所洗手，竟发现厕所墙壁、窗户和洗手盆周围满是壁虎粪便，地板也湿漉漉的，显然是长期没人清洗。不用说，我当时立即叫同伴不要点菜，赶紧离开。

如果咖啡店总是埋怨顾客弄脏厕所，让他们花钱清洗，请店主看看这个例子。如果这家老酒家认真看待厕所卫生，就不会让它脏到这个程度都不去清洗。我当时决定不在那里用餐，是担心它连处理食物都不注重卫生。

也许在别的地方，公厕肮脏也没什么，但是新加坡的整体清洁水平极高，公共设施的维修也很讲究，公厕干净程度落差太大，总是难以令人接受。

我要赞扬卫浴文化协会、国家环境局、建屋发展局、市镇理事会和咖啡西餐商公会等公私机构组成跨部门委员会，努力改善公厕卫生水平，但是一见到把公厕分级，还定下目标，要在三年内使70%公厕达三星标准，就感到担心。

大家对公厕卫生谈了那么多年，为何不见改善，甚至还每下愈况？我担心的是为公厕作抽象的分级，会模糊了改善公厕卫生水平的焦点。理由很简单，既然大家要求的是公厕保持卫生、干净、通风，又有厕纸、洗手液和干手机等，这就必须是唯一的标准，不必去管他三星、四星还是五星。任何公厕达不到卫生标准，管理人就必须受到处罚。如果他们愿意把公厕弄得干净明亮，设施齐备，顾客的赞赏就是最佳的回报。

达不到卫生干净水平的公厕，主

要都在咖啡店或小贩中心。如果店主或管理者重视卫生，愿意为顾客多付出一点代价，每月少赚几百元，是不难达标的。

当然，我们也不应否定使用者的公德心是造成公厕不卫生不干净的最直接原因。既然如此，非但当局应加强突击执法，也要对店主或管理者严加管理，确保他们拿出更多钱来保持厕所干净，而不是让使用者忍受。

处理这样的问题，我最不赞成用“公关手法”，不直接从根源下手，而是进行什么“软宣传”，例如打造五星级样板公厕，定下达标目标等等，以为这样就能改变什么。既然上厕所的人都不优雅，就要透过严厉执法和社会压力去迫使他们上公厕时暂时“优雅”一点；管理公厕的人如果不重视干净卫生，就应加重处罚，迫使他们勤于清洗，而不必去谈什么收费不收费等问题，以免模糊视线、失去焦点。

环境局其实已有了处罚没尽责保持厕所干净卫生的业主的条例，罚款额从今年4月起已提高至300元。如果它加强执法力度去阻吓业主，他们就会明白只要一个月不受罚，就足以用这笔钱去改善厕所卫生，还可避免在新的处罚积分制度下被记分，面临遭当局下令停业处分。