**密级：**公开

建议第20250980号

**案 由**：关于提升深圳市属公园母婴室服务质量的建议

**提 出 人：**陈雄英,周建明,杨勤(共3名)

**办理类型：**承办

**承办单位：**市城市管理和综合执法局

**内 容：**

一、背景与现状

母婴室作为关爱母婴群体的重要公共设施，其建设与服务水平直接反映城市的文明程度和人文关怀。近年来，深圳在公共场所母婴室建设方面取得了显著成就。截至2024年12月，深圳全市公共场所母婴室数量已超过1400间，基本覆盖交通枢纽、政务服务中心、公园、商业中心等各领域。

然而，近期通过实地调研和市民反馈发现，市属公园母婴室在使用体验上仍存在一些不足之处。这些问题不仅影响了母婴群体的使用感受，也提示我们需要进一步优化母婴室的服务质量，以更好地满足市民需求。

二、现状分析

（一）设施覆盖与体验的矛盾深圳的母婴室建设在数量上已取得显著成果，但在部分市属公园，母婴室的使用体验仍有待提升。例如，部分母婴室存在设施简陋、环境不够整洁等问题，影响了母婴群体的使用感受。

（二）建设标准执行的偏差深圳市已出台《深圳市公共场所母婴室设计规范（SJG 54 - 2019）》，明确了母婴室建设需遵循“安全性、卫生性、私密性、便捷性”的原则。但在实际执行中，部分市属公园母婴室仍存在防撞设施缺失、护理台清洁不到位、指示标识不够清晰等问题。

（三）市民需求与服务现状的差距市民对母婴室的卫生、安全、便捷等方面有较高期望，希望进一步加强日常维护、提高独立母婴室的覆盖率、完善标识指引和地图功能。虽然目前母婴室的整体服务水平已有较大提升，但在部分细节上仍有改进空间，以更好地满足母婴群体的实际需求。

三、建议与措施

（一）强化安全保障措施

1、定期检查与整改：制定并执行定期安全检查制度，为护理台角边加装防撞软条，确保家具采用弧形或圆角设计，消除尖锐物体隐患。

2、设施加固与维护：对婴儿护理台和安全座椅进行加固维护，定期检查设备的稳固性和安全性，保障使用安全。

3、安全标识与引导：在母婴室入口和内部设置醒目的安全提示标识，提醒使用者注意安全事项。

（二）优化卫生清洁管理

1、制定清洁标准：制定严格的卫生清洁制度，明确护理台、洗手台、地面等重点区域的清洁频次和标准，并在母婴室内公示清洁标准和清洁时间。

2、加强通风与异味处理：定期维护通风设施，确保空气流通，及时排除异味。在母婴室内设置空气净化设备，改善空气质量。

3、建立监督机制：建立卫生监督机制，定期检查母婴室卫生情况并公布结果。对卫生不达标的母婴室，责令限期整改，并跟踪复查。

（三）提升便捷服务水平

1、完善标识指引：在所有市属公园的地图和指示牌上显著标注母婴室位置，确保标识清晰易找。采用统一的母婴室标识，增加多语言提示，方便外籍人士使用。

2、升级提示系统：对母婴室外的提示灯进行全面检修和升级，保证准确显示使用状态。有条件的公园可引入智能预约系统，方便市民提前规划。

 3、补齐设施短板：及时补齐缺失的设施，修复损坏的设备，选用舒适、耐用的设施设备，提升使用体验。

（四）完善维护监督机制

1、统一维护标准：统一外包维护标准，明确各维护方的责任和义务，建立健全考核机制，确保维护服务质量一致。

2、 设立监督反馈渠道：设立市民监督反馈渠道，如投诉热线、线上平台等，及时处理市民意见和建议。定期公布整改情况，接受社会监督。

3、 定期评估与改进：建立母婴室服务质量评估机制，定期收集市民反馈，结合实际使用情况，持续优化母婴室的建设和管理。

四、总结

深圳市在母婴室建设方面已经取得了显著成就，但在部分市属公园母婴室的使用体验上仍有提升空间。通过进一步强化安全保障措施、优化卫生清洁管理、提升便捷服务水平和完善维护监督机制，可以有效解决当前存在的问题，更好地满足母婴群体的需求。这不仅是提升母婴群体满意度的需要，也是深圳市打造国际化、人性化城市环境的重要举措。

代表通讯录：

**姓名：**陈雄英

**性别：**女

**电话：**13602510003

**单位及职务：**国泰君安期货总部工会副主席、民革广东省委祖国和平统一促进委员会委员、民革深圳市委委员、民革深圳祖国和平统一促进委副主任

----------------------------------------------

**姓名：**周建明

**性别：**男

**电话：**13809890087

**单位及职务：**深圳市尚美建设控股集团有限公司董事长兼总经理

----------------------------------------------

**姓名：**杨勤

**性别：**男

**电话：**13902904568

**单位及职务：**深圳市和发实业有限公司董事长

----------------------------------------------

单位通讯录：

**答复单位：**市城市管理和综合执法局

**联系人：**谢瑜曼

**联系方式：**13602578878

----------------------------------------------