

QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №3

для внутреннего пользования

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ ТУАЛЕТИЗАЦИИ ПРИДОРОЖНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Изучение международного опыта строительства и эксплуатации СГУ в системе придорожной инфраструктуры и туристических объектах позволяет учесть общемировые тенденции, нюансы, проблемы и пути их решения, которые предлагают передовые страны, что, несомненно, позволит сделать правильные выводы и не допускать аналогичных ошибок при внедрении СГУ современного поколения в Казахстане.

В международной практике существует стандарт **Всемирного туристического совета**, который рекомендует установку **1 туалета** на каждые **50 км** дороги. При этом Совет предусматривает, что санузел должен быть благоустроенным и иметь доступ к горячей воде.

Согласно **Европейскому соглашению о международных автомагистралях (СМА)**, которое было заключено в Женеве (Швейцария) в 1975 году существует четкое определение международной сети дорог категории «Е». К этой категории относятся магистрали, по которым проходят основные потоки автомобильного транспорта в Европе, а также параметры инфраструктуры, которым должны соответствовать такие магистрали. **Казахстан является Договаривающейся стороной СМА**. Страны, которые становятся Договаривающимися сторонами СМА, принимают на себя обязательства по выполнению этого соглашения, в том числе по строительству и модернизации дорог категории «Е» на своей территории, в рамках своих национальных программ инвестиций; срок завершения таких строительных работ оставлен полностью на усмотрение соответствующих стран.

Учитывая международный опыт, а также стандарты и регламенты, отдельные страны создают собственные национальные стандарты и нормативы. Так, **Великобритания** имеет стандарт **Circular 01/2008**, который регламентирует создание придорожного сервиса и его эксплуатацию на автомагистралях и универсальных магистральных дорог страны. Согласно стандарту Великобритании, объекты придорожного сервиса должны быть



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №3

расположены через каждые **45 км**, или **30 минут** пути от предыдущего объекта.

Все объекты придорожного сервиса Великобритании должны предоставлять следующие удобства **24 часа в сутки, 365 дней в году**: парковочные места, бесплатный туалет, комнаты для матери и ребенка, территория для пикника, телефон (оплачиваемый как наличным, так и безналичным расчетом), АЗС, закуски и напитки (в том числе горячие), бесплатные игровые зоны для детей. Также должна быть предложена горячая еда и напитки между *6 утра и 10 часов вечера*. Большинство объектов придорожного сервиса в Великобритании в основном принадлежат частным компаниям, таким как **MOTO / WELCOMEBREAK/ ROADCHEF**.

Европейский Союз. Страны ЕС имеют самую развитую в мире систему автомобильных дорог. При этом в большинстве своем это автомагистрали (автобаны). Самой крупной системой автомагистралей в Европе обладает Испания (17109 км), на втором месте Германия (13009 км). Ситуация с СГУ в системе придорожного сервиса не является равномерной по всей Европе. Отрасль наиболее развита в Северной Европе. Менее развитая система общественных туалетов в Южной части Европы (Испании, Греции).

В **Германии** на автомагистралях существуют две формы организации СГУ. **Первая форма СГУ** устанавливается в специально отведенных местах каждые **50-60 км автотрассы** на стоянках-парковках, где люди могут оставить свой мусор, воспользоваться СГУ. Данные СГУ являются бесплатными, так как находятся в ведение государства, которое регулирует их работу через региональные власти. Трендом является установка комплекса СГУ, где есть узлы как для мужского и женского пола, а также для маломобильных лиц. Последней тенденцией в Германии является оснащение СГУ комнатами «матери и ребенка».

Вторая форма СГУ устанавливается при АЗС, которые обычно расположены каждые **10 км автотрассы**. При этом туалеты, расположенные при АЗС являются платными (в среднем 75 центов, что эквивалентно 325 тенге). Работы по содержанию СГУ при АЗС возлагаются на частный бизнес, который их устанавливает. В частности многие СГУ входят в систему придорожного сервиса, которыми занимаются крупные сетевые компании по



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №3

оказанию услуг АЗС, придорожных автомастерских, отелей, общественного питания и т.д. Такие как **Tank&Rast**, **McLean** и другие.

Фото 1. Придорожные туалеты Германии



Источник: <https://www.heringinternational.com>

Фото 2. Придорожные туалеты Германии



Источник: <https://www.heringinternational.com>



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

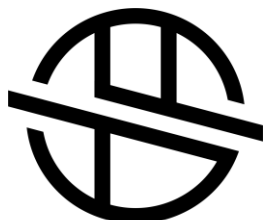
Аналитический бюллетень №3

СГУ при АЗС и других платных придорожных сервисах позволяет с одной стороны развивать частный бизнес, а с другой стороны возложить соблюдение санитарных норм на компании, которые владеют этими комплексами. Однако существенным недостатком частных СГУ в придорожных сервисах является соблюдение чистоты и поддержка их в надлежащем образе. Контент - анализ отзывов показывает, что туристы и пользователи услуг туалетов предпочитают первую форму СГУ, так как находят их более комфортабельными.

Фото 3. Придорожные туалеты Германии



Источник: <https://www.heringinternational.com>



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №3

Фото 4. Придорожные туалеты Германии



Источник: <https://www.heringinternational.com>

Особый интерес представляет форма устройства СГУ в **Скандинавии**. Именно это часть Европы считается образцовой в мировом дискурсе строительства общественных туалетов. В **Норвегии** в течение 20 лет осуществлялась программа по строительству 18 национальных туристических дорог общей протяженностью 2151 километр, которые пересекали все самые интересные (туристические, природные) объекты Норвегии. В рамках реализации этого проекта строились зоны *отдыха, кемпинги, парковки, смотровые площадки и сопутствующие сервисы, в том числе СГУ*. В результате Норвегия имеет самую продвинутую систему в этой области.

При планировке строительства СГУ в Норвегии в расчетах использовались различные параметры, такие как *пассажиропоток, доступность, местность, расположение* и т.д. Но самым главным параметром установления СГУ является необходимость оснастить современными туалетами все места скопления людей, пусть это будет большая зона отдыха, или небольшая парковка и смотровая площадка. Учитывался принцип



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №3

локализации, когда в одном месте строились места отдыха (парковка, кемпинг, смотровая площадка), а также обязательное место сбора мусора и СГУ.

Норвежские СГУ не имеют единого дизайн кода, поэтому некоторые туалеты имеют свой уникальный дизайн и творческий подход. Так в 2018 году в Норвегии был построен общественный туалет за **2 млн. долларов**, который расположен возле смотровой площадки с видом на Норвежское море и Лофотенские острова. Однако такие проекты единичны, а в большинстве проекты скандинавских общественных туалетов нацелены на выбор качественных строительных материалов. К примеру, если даже внутренние содержания СГУ будет иметь передовые системы, то наружная фасадная часть может иметь натуральные отделочные материалы, в первую очередь дерево.

Существенным недостатком СГУ в некоторых странах Скандинавии, в частности Финляндии, является привязанность к графику работы этого сервиса или услуг. Так, к примеру, многие АЗС в особенности в отдаленных регионах и в мало населенных районах страны, при которых устанавливались СГУ, не работают в ночное время или работают в автономном режиме, что затрудняет возможность использования туалеты в темное время суток.

Фото 5. Придорожные туалеты Норвегии



Источник: www.danfo.com



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №3

Фото 6. Придорожные туалеты Норвегии

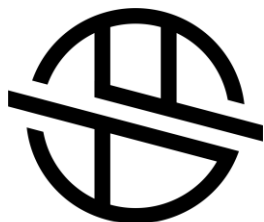


Источник: www.danfo.com

Фото 7. Придорожные туалеты Норвегии



Источник: www.danfo.com



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №3

Фото 8. Туалеты в туристических местах Норвегии

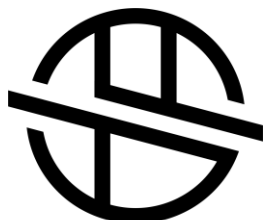


Источник: www.danfo.com

Фото 9. Туалеты в туристических местах Норвегии



Источник: www.danfo.com



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №3

Фото 10. Туалеты в туристических местах Норвегии



Источник: www.danfo.com

В отличие от Северной Европы, где практически не встречаются *напольные унитазы (или чаща «Геную»)* в Южной Европе данный санитарный узел явление весьма популярное, в особенности в Греции и в Турции. При этом в Турции в последнее десятилетия в целом наблюдается тенденция серьезно контролировать сферу установления и эксплуатацию СГУ в общественных местах. Связи с тем, что туризм для Турецкой Республики один из главных источников дохода, поэтому существует устойчивый тренд к усовершенствованию данной сферы сервиса. К примеру, турецких общественников интересуют вопросы не только модели СГУ (то есть какие унитазы устанавливать), но их состояние и привлекательность. Так отмечается необходимость *правильного регулирования света* в помещениях, или же отказа от *светлых тонов напольного покрытия*, так как они довольно быстро загрязняются и т.д.

Восточная Азия. Мировым лидером в разработке и усовершенствовании системы придорожного сервиса является Восточная Азия, в особенности Япония и Южная Корея.



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №3

Более чем 30 лет назад сфера общественных туалетов **Японии** была одной из самых проблемных в стране. Для комплексного решения этой проблемы японцы создали специальную исследовательскую группу «*Тоурэттопия*», которая должна была разработать приемлемые и быстрые пути решения. **Данная группа проследила прямую корреляцию слабой туристической активности с плохим состоянием общественных туалетов.** Они также отметили, что данная проблема в Японии десятилетиями не имела решения, так как в общественно-политическом дискурсе страны существовало **табу** на публичное обсуждение этой темы. Япония, изучив данный вопрос, предприняла несколько планомерных шагов в решении этой проблемы. *Первый шаг* (1984-1994 гг.) заключался в постепенном обсуждении этой темы в публичном поле. Таким образом, чем больше граждан были вовлечены в обсуждение проблем состояния и эксплуатации туалетов, тем быстрее общество избавлялась от табу, а также формировало культуру бережного отношения к этому вопросу. *Второй шаг* (1995-2005 гг.) в Японии был ориентирован на расширение внимания общественности на проблему туалетизации всех общественных мест и пространств (школы, парки, места отдыха и т.д.) и механизмы решения поставленных задач. *Третий шаг* (начиная с 2006 года) направлен на создание современной инфраструктуры и постоянного развития и модернизации данной сферы общественного сервиса. Для устойчивого развития сферы строительства и эксплуатации общественных туалетов в Японии создали некоммерческую организацию «Японский институт исследований туалетов».

Для японского общества, как и для других восточноазиатских стран характерно использование напольного унитаза, или так *называемого японского типа унитаза*. Однако с необходимостью быть более привлекательной страной для туристов Японии все больше стала использовать сидячие унитазы или унитазы западного типа, отказываясь от японских традиционных напольных туалетов. Так одна из ведущих японских компаний по производству сантехники ТОТО практически сократила до минимума производства традиционных японских унитазов. Этому активно способствовал большой спрос на западные модели унитазов.

Рисунок 1. Продажи унитазов западного и японского типа компании «ТОТО»



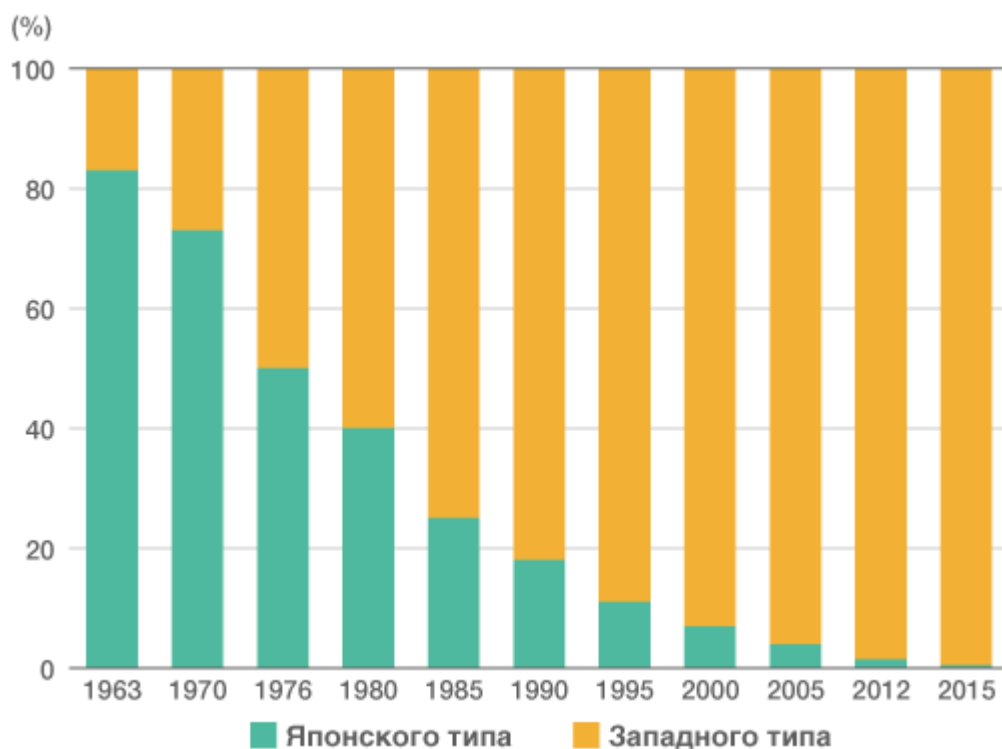
QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №3

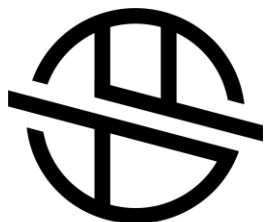


Источник: www.nippon.com

Также в сокращении напольных унитазов заинтересованы государственные структуры. В особенности в туристических объектах ввиду проведения в 2020 году Олимпиады в Токио. Немало важным для японцев является применение высоких технологий в производстве СГУ, а также максимально удобное использование эксплуатация инвалидами и детьми.

Современные японские разработки направлены на постоянное улучшение технологий поддержания чистоты и сервиса. Широко стали использоваться «зеленые технологии», в приоритете стала чистота, экономичность и высокие технические разработки.

Задача Японии не только совершенствовать СГУ, но также и проводить информационно-образовательные мероприятия, в том числе среди школьников, таким образом, воспитывая культуру поведения с детского возраста.



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

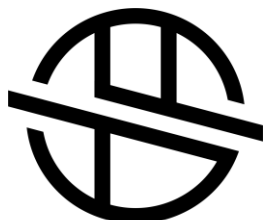
Аналитический бюллетень №3

Фото 11. Придорожные туалеты в Японии.



Фото 12. Современные придорожные туалеты в Японии.





QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №3

Китай. В 2015 г. китайские власти объявили о начале «туалетной революции», поскольку общественные туалеты в стране не отвечали санитарно-гигиеническим нормам. Согласно принятому в Китае плану в 2018 г. для развития туризма государство планирует в течение трех лет установить или модернизировать в общей сложности 64 тысячи общественных туалетов. Более того, начиная с 2015 года в стране функционирует «Национальный туалетный саммит», на базе которого местные эксперты и официальные лица обмениваются опытом и определяют основные направления работы на предстоящий год.

Наряду с этим было разработано специальное мобильное приложение **BaiduMaps**, которое представляет собой систему поиска общественных туалетов. Приложение позволяет пользователю найти ближайший общественный туалет в радиусе 2 км, а также выстроить к нему оптимальный маршрут.

Также Китай активно внедряет систему «умных туалетов», которые обладают высокотехнологичными функциями. Они способны контролировать запах в кабинках, вести подсчет посетителей, а также сигнализировать ответственных за обслуживание сотрудников в случае пользования СГУ одним человеком более 15 минут. Более того, работает система распознавания лиц с целью предотвращения кражи рулонов туалетной бумаги. Стоит отметить, что все туалеты находятся в ведении государства и являются бесплатными.

Южная Корея. В Южной Корее одна из самых развитых и комфортных систем придорожного сервиса. Расположенные вдоль автомагистралей «зоны отдыха (restareas)» включают в себя магазины, супермаркеты, закусочные, АЗС, общественные туалеты. Более того, в некоторых придорожных зонах отдыха можно встретить парки, скверы и сады. Эти зоны отдыха находятся под контролем Министерства земли, транспорта и морских дел Южной Кореи. Министерство следит за соблюдением санитарных норм, регулирует цены на продукты питания и в целом занимается развитием системы придорожного



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №3

сервиса. С 2011 года **Korea Expressway Corporation** построила **226 таких зон** отдыха вдоль автомагистралей.

Особая роль уделяется обеспечению безопасности. Так, все зоны отдыха вдоль автомагистралей, интегрированы в единую систему безопасности, которая включает в себя возможность экстренного видеовызова, камеры наблюдения с постоянным круговым обзором на 360 градусов, аварийное освещение и систему оповещения. Туалеты оснащены кнопкой экстренного вызова, которая позволяет связаться с оператором в случае возникновения чрезвычайной ситуации. Также кабинки оснащены звукочувствительной сигнализацией, которая приводится в действие, распознавая женские крики.

Стоит отметить, что государство, развивая сеть общественных туалетов, опирается на жалобы и отзывы пользователей СГУ, а также проводит соцопросы, определяя предпочтения жителей.

Фото 13. Придорожный туалет в Южной Корее для детей в космическом стиле





QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

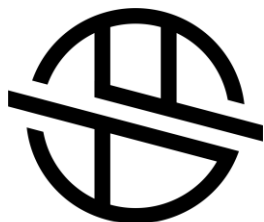
Аналитический бюллетень №3

В 2016 году Korea Expressway Corporation провела модернизацию сети придорожных СГУ, причем многие из них были отремонтированы в соответствии со своей тематикой, а некоторые - с учетом региональной культуры и особенностей.

Таким образом, придорожные СГУ в Южной Корее отличаются не только максимально комфортными условиями, но и наличием культурной составляющей.

Фото 14. Интерьер придорожного туалета в Южной Корее для детей в космическом стиле





QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №3

Фото 15. Интерьер придорожного туалета в Южной Корее в стиле «Маленького принца»

