

## 推動台灣公廁整潔品質提昇五年計畫（核定版）

99 年 10 月 19 日

### 一、緣由

行政院環境保護署（以下簡稱本署）依推動台灣公廁整潔品質提升計畫，為持續推動公廁（公私場所供民眾使用者）分級制度與加強查核輔導，擴大公廁列管範圍，以提昇國內公廁潔淨品質，並結合民間企業團體力量參與認養公廁之清潔維護，特訂定本計畫（如附圖之計畫架構圖）。

### 二、目標

- （一）依各類別場所之公廁設置情形擴大列管公廁數量，預計逐年提升列管公廁數量至 103 年達全面列管目標，並督促公廁管理單位調整男女廁間數量比例。99 年度對於使用頻率較高、重點公廁類別予以全面列管，加強維護管理及稽查取締。
- （二）調整公廁分級制度，持續進行公廁檢查與分級管理，除原分級之特優級、優等級、普通級及加強級等四級之外，新增改善級(60 分以下)，並於 99 年度完成分級更新。
- （三）逐年改善提升，至 103 年提升優等級(含)以上比例達 90%，期藉此提升公廁品質，營造如瑞士、日本般永續優質的生活環境，以及培養民眾使用公共設施的素養。
- （四）推動公私民間企業團體參與認養公廁環境整潔維護，優先針對改善級及加強級公廁、民眾使用頻率較高、使用環境整潔及硬體設施現況需投入經費改善公廁，結合各縣市政府媒合及協助公廁管理單位推動民間企業團體認養公廁環境整潔維護工作。
- （五）提升如廁文化，並推廣公廁管理及維護單位於廁間提供簡易清理工具，宣導使用者愛惜妥善使用並於如廁後隨手清理。

### 三、期程

本計畫期程自民國 99 年至 103 年。

### 四、相關權責單位及配合措施

(一)環保署：

1. 督導及考核地方環保機關推動公廁全面列管、檢查分級制度、辦理列管公廁環境整潔查核及促進公私民間企業團體認養公廁。
2. 針對加強級(含)以下或遭民眾、媒體檢舉陳情公廁，督導地方環保機關加強稽查告發取締作業。
3. 推動宣導如廁文化。
4. 督導地方環保機關辦理三級複式動員檢查工作。
5. 不定期公布全國公廁環境整潔維護現況。

(二)地方環保機關（地方環保局及清潔隊）：

1. 地方環保局研訂公廁環境整潔維護執行計畫，並送本署備查。
2. 依本計畫逐年擴大公廁列管數量，並至綠網登錄。
3. 督促及輔導公廁管理單位調整男女廁間數量比例（依使用人性別數1：3至1：5為佳）、宣導如廁文化及於廁間提供簡易清掃工具。
4. 落實公廁分級制度，每半年至少完成一次列管公廁環境整潔檢查分級更新作業(若於環保異言堂、綠網、相關媒體被報導陳情、通報公廁髒污者應立即更新)，並至綠網公布分級結果。
5. 針對轄內列管改善級、加強級及普通級公廁，除了公廁管理維護單位平時自我檢查外，辦理各級環保機關進行三級(清潔隊自我檢查、縣市環保局複查、中央環保機關追蹤複查)複式動員檢查。
6. 辦理公廁分級檢查與管理，依公廁分級結果及民眾反映公廁髒亂情形，進行公廁(含流動廁所)定期巡(檢)查及環境髒亂之稽查告發取締，督導公廁管理及維護單位善盡公廁環境整潔維護責任，並每月彙報稽(檢)查執行成果。
7. 加強輔導加強級及改善級公廁之管理及維護單位限期完成改善及提升等級，並促進普通級公廁提升為優等級以上。
8. 彙整轄內加強級及改善級公廁列管清冊(含管理單位)及認養現況，優先規劃轄內加強級及改善級公廁，媒合並協助公廁管理單位推動公私民間企業團體認養公廁辦理環境整潔維護工作，並進行認養情形抽查。

9. 每半年主動發布媒體有關轄內之公廁認養維護情形，並辦理公廁環境整潔維護績優表揚活動。

(三)公廁管理及維護單位：辦理所屬公廁之環境整潔維護工作，推動民間企業團體認養並督導辦理公廁環境整潔維護工作，應配合措施如下：

1. 新建公廁應符合建築技術規範之男女廁間數量比例，既存公廁因應使用人潮，採整修改善調整男女廁間數量，將工具間回復為廁間或其他機動措施等方式調整之。
2. 寬列公廁維護及改善經費，故障限期維修及設置基本硬體設施與廁間簡易清掃工具。
3. 指定專人負責公廁管理業務，包括清潔維護之督導、自我檢查及其相關業務。
4. 依公廁使用頻率高低時段，增減清掃頻率（但仍須維持至少一天兩次，必要時每小時一次，目標為全天維持整潔不髒不濕不臭之原則），例如，人潮出入頻繁之公共場所（遊憩場所、公園、市場）及旅客出入（鐵公路車站、機場等）高峰時段應督導清潔人員增加清掃頻率，清潔人員於用餐等休息時間，亦以輪值方式加強清潔工作。
5. 公廁管理、維護單位或認養團體應設置受理申訴電話號碼並公佈於所管公廁外明顯處。
6. 要求公廁清潔人員每日清掃公廁發現有設備故障、損壞時，應立即回報管理單位或認養團體儘速派員修復。
7. 規定公廁修護人員（單位或廠商）在接獲報修案件時，應於一定時限內完成修復，無法完成修復者亦應有替代措施，修復時限如下：
  - (1)照明、供水（含缺水、漏水）：24 小時內。
  - (2)洗手台、馬桶、小便斗故障損壞及門窗、天花板、鏡子等設備損壞：三天內完成修復。
  - (3)地板牆壁破損：一週內完成修補或磁磚更換。
8. 管理人員及清潔人員應予定期在職訓練，並適時提供相關新知（資訊）。
9. 直接督導之管理人員，至少每天檢查一次所管公廁，並需依實際狀況

增加檢查頻率，間接督導管理人員至少每週巡察所屬公廁一次，並得不定期抽查，並在現場檢查紀錄表記錄檢查時間、姓名及檢查處理情形。

10. 於廁間提供簡便清掃工具，以利使用人簡易自行清理。

11. 得提供認養團體於公廁內或周遭適當位置，進行認養行為告示宣導。

12. 宣導使用者如廁文化（含標語）。

（四）認養團體：指機關(構)、學校、企業、社會團體、村里、社區或志工團體等公私及民間企業團體，以自願提供經費或人力方式，協助公廁管理單位進行其所認養公廁之硬體設施改善、公廁使用環境清潔維護、定期巡檢、通報及清理等工作，並將執行成果登錄於綠網。

## 五、實施方式

### （一）研訂地方公廁環境整潔維護執行計畫

地方環保局應依轄內公廁列管現況、民眾檢舉或陳情案件、稽查取締情形及本計畫，研訂地方公廁環境整潔維護執行計畫，內容應包含全面清查及列管、主動查核、執行三級複式動員檢查、輔導公廁管理單位自主管理、推動公私民間企業團體認養公廁辦理環境整潔維護工作、認養公廁環境整潔維護情形發布及績優維護單位表揚活動等。

### （二）逐年擴大全面列管公廁

地方環保機關應逐年擴大至全面列管公廁，並於綠網中建立列管公廁基本資料，各縣市各類型場所參考數量及列管公廁數量現況對照表如附件一所示。下述應全面列管之公廁倘經本署查獲且地方環保機關於接到本署通知後 3 週內仍未於綠網完成登錄列管者，每一案件本署將扣「地方環保機關執行環境保護業務評核」評分 0.1 點/案。

1. 99 年度列管公廁：

(1) 媒體報導、民眾檢舉、通報、公害陳情之髒亂公廁。

(2) 公路車站服務區及休息站【A】、觀光地區及風景區【B】、加油站【C】、公園【D】、市場【E】、鐵路局【F】、捷運車站【G】、高鐵【H】、航空站【I】、港區【J】、森林遊樂區【K】、餐廳【O】、

娛樂場所【Q】、文化育樂活動場所【V】、民眾團體活動場所【W】、寺廟教堂等宗教活動場所【X】等場所設置之公廁及水源水質保護區內公廁。(依綠網之公廁分類)

2.100 年度列管公廁：

除 99 年度已列管公廁外，增加醫院【S】、各級機關學校【T】等場所設置之公廁。

3.101 年度列管公廁：

除 99、100 年度已列管公廁外，增加超市【L】、量販店【M】、旅館【N】、戲院【P】、百貨公司【R】等場所設置之公廁。

4.102 年度列管公廁：

除 99、100、101 年度已列管公廁外，增加各級社教機關【U】、公家機關設置供民眾使用者【Y】、公營事業機構設置供民眾使用者及其他【Z】等場所設置之公廁。

5. 至 103 年度完成公廁全面列管。

(三)調整公廁分級制度，持續進行公廁評鑑、分級管理與輔導改善

1. 地方環保機關依據本署調整之公廁分級制度，修正計分為特優級、優等級、普通級、加強級及改善級等五級(標示範例如附件二)，99 年度於 11 月底前，100 年度及其後應至少每半年針對轄內列管公廁全面進行檢查分級更新(內容如附件三 推動公廁文化及整潔品質提升檢查表)，並將巡檢日誌等相關資料登錄於綠網。公廁分級方式修正如下：

(1)特優級———檢查成績 95 分以上。

(2)優等級———檢查成績 86-94 分。

(3)普通級———檢查成績 76-85 分。

(4)加強級———檢查成績 61-75 分。

(5)改善級———檢查成績 60 分以下。

2. 針對改善級及加強級公廁需限期完成改善及提升等級，並輔導普通級公廁提升至優等級(含)以上(目前各級別公廁列管情形如附件四、分年改善目標如附件五)。

(四)依公廁檢查分級結果及民眾或媒體反應公廁髒亂情形，依分級稽查頻率

### 加強辦理列管公廁之環境整潔查核

1. 依公廁檢查分級結果進行查核：特優級應至少每 2 月稽(檢)查 1 次、優等級應至少每月稽(檢)查 1 次、普通級應至少每 2 週稽(檢)查 1 次、加強級應至少每週稽(檢)查 1 次及改善級應至少每週稽(檢)查 2 次。
2. 地方環保機關應針對媒體報導、民眾檢舉、公害陳情通報之髒亂公廁，至少每週稽(檢)查 2 次，並視公廁髒亂情形依廢棄物清理法第 11 條第 1 項進行稽查告發取締。
3. 地方環保機關應依民眾使用特性(目前各類別公廁列管情形如附件六)，增加主動查核次數，例如寒暑假及例假日宜加強風景區觀光景點及其沿線交通場站所設置之公廁查核，並督導公廁管理單位自主管理，落實公廁環境清潔維護責任。
4. 前述第 1 至 3 點之稽(檢)查成果，地方環保局應於每月五日前彙整執行成果報表(如附件七)提報本署(毒管處)。
5. 地方環保機關應每半年主動向媒體發布轄內公廁環境整潔維護情形，並於綠網及環保局網站公布，以促使公廁管理維護單位及認養團體妥善維護積極改善。公(發)布內容包括：
  - (1)當期檢查成績績優(前 10 名)之管理及維護單位、認養團體。
  - (2)較前一期檢查成績進步最多(前 5 名)之管理及維護單位、認養團體。
  - (3)較前一期檢查成績明顯退步(10 名)之管理及維護單位、認養團體(離島之澎湖縣、金門縣及連江縣則為 5 名)。
  - (4)當期檢查成績為轄內最差 30 名之管理及維護單位、認養團體(離島之澎湖縣、金門縣及連江縣則為 10 名)。
6. 本署將依地方環保機關定期公布之公廁環境整潔維護情形，對檢查成績較差之公廁加強稽查取締，並不定期主動向媒體發布全國各縣市之公廁環境整潔維護情形(含管理及維護單位、認養團體)，及綠網及本署網站公布。
7. 經地方環保主管機關當期檢查分級為優等級以上公廁，若於環保異言堂、綠網、相關媒體報章刊物被報導陳情、通報為公廁髒亂者，每一案件本署將扣該轄區縣市環保局清淨家園全民運動地方考評分數 0.3

分/案。

8. 依 99 年 11 月底完成公廁分級更新作業後，檢查分級為加強級及改善級之公廁，若經地方環保主管機關督導完成改善並提升等級績效優良，本署將彙整各縣市執行成果專案簽請署長公開表揚，並建請縣市政府敘獎業務主管及承辦人員，並於綠網公布。

(五) 針對轄內列管改善級、加強級及普通級公廁，於寒暑假前完成三級複式動員檢查，並將檢查結果至綠網登錄，檢查方式及頻率如下：

1. 鄉鎮市區清潔隊：

- (1) 各縣市環保局應於 99 年 11 月底前督促及協助各鄉鎮市區清潔隊完成「列管公廁檢查路線圖(地圖上應標示檢查路線起迄地點，路線並應涵蓋每一座列管公廁)」，並於每年寒暑假開始前完成三級複式動員檢查行程規劃及執行。
- (2) 自我檢查之負責人員、聯絡電話及預定行程(含日期、時間、執行地點)，應於 6 日前於綠網中公告及同時通報上級機關。
- (3) 於每次自我檢查開始時，以電話通知環保局抽檢人員(因相關單位複式動員整體檢查時程規劃之考量，鄉鎮市區清潔隊自我檢查時間建議安排自上午 9 時起辦理)。

2. 地方環保局：

- (1) 地方環保局於轄內各鄉鎮市區清潔隊開始自我檢查後 30 分鐘至 1 小時內，沿其檢查路線進行複查 1 次，其中二分之一於鄉鎮市區清潔隊自我檢查後立即複查，其餘二分之一為抽測者自訂時間複查。
- (2) 辦理複查之負責人員、聯絡電話及負責複查對象範圍(受檢鄉鎮市區)與聯絡電話，應於 6 日前於綠網中公告及同時通報環保署督察大隊。
- (3) 於每次複查開始時，以電話通知環保署督察大隊追蹤複查人員(因相關單位複式動員整體檢查時程規劃之考量，地方環保局複查時間建議安排自上午 9 時 30 分起辦理)。
- (4) 縣市環保局應於每次複查前，事先將複查行程(含時間)通知環保

署督察大隊。

3. 環保署督察大隊：

- (1) 督察大隊每次就縣市環保局及鄉鎮市區清潔隊檢查數各抽 2% (合計 每次 4%) 公廁數量進行追蹤複查，即 2% 公廁於縣市保局複查後 30 分鐘至 1 小時內，沿其檢查路線立即複查，其餘 2% 公廁為抽測者自訂時間複查。
- (2) 因相關單位複式動員整體檢查時程規劃之考量，環保署督察大隊追蹤複查時間建議安排自上午 10 時起辦理。

4. 登錄綠網

檢查完成後將檢查作業表及對應之「推動公廁文化及整潔品質提升檢查表(同附件三)」之內容及其對應之照片，上傳至綠網(網址：<http://ecolife.epa.gov.tw/>)個人部落格的工作日誌中。

(六) 推動公私民間企業團體參與認養公廁環境整潔維護

1. 地方環保局得訂定公廁認養計畫、要點或辦法，針對民眾使用頻率較高、使用環境整潔及硬體設施現況尚需投入經費改善之公廁(優先規劃轄內加強級及改善級公廁)，於綠網或環保局網站刊載列管公廁清冊(格式如附件八)及其認養現況，優先規劃轄內加強級及改善級公廁並媒合及協助公廁管理單位推動公私民間企業團體認養公廁環境整潔維護工作。
2. 認養團體應填具申請書(參考範例如附件九)提出認養申請，經該公廁管理單位審核同意後，由公廁管理單位與認養團體簽訂認養契約書(參考範例如附件十)並副知地方環保局，俾利地方環保局彙整轄內公廁認養情形提報本署。
3. 公廁管理單位得無償提供認養團體在符合相關法令規範下，於公廁之適當位置(如入口處、牆面或鄰近地點)進行單位形象廣告；提供該營業項目之相關優惠措施(如免費入園參觀)或其他方式，以鼓勵認養。
4. 認養團體得採下列方式之一進行認養，認養期間宜以一年以上為原則，並須與公廁管理單位簽立認養契約。
  - (1) 提供經費進行公廁硬體設施改善及維護。



- (2)提供經費供公廁管理單位聘僱人員進行公廁使用環境清潔維護、定期巡檢及清理等工作。
- (3)提供人力進行公廁使用環境清潔維護、定期巡檢及清理等工作。
- 5.認養團體須至綠網完成登錄，並於公廁入口明顯位置標明其名稱、認養期間、認養事項、申訴電話等相關資料及認養行為告示(得標示認養團體之識別標幟，提供民眾知悉)等，始完成認養程序。
- 6.認養進行公廁環境整潔維護之認養團體，於認養期間內應依認養契約之承諾頻率(宜每日早、中、晚至少各一次以上)，保持公廁環境整潔，並於接獲以電話檢舉或綠網通報所認養之公廁髒亂通知後 24 小時內，自行或與公廁管理單位共同完成清理。例假日及大型活動期間，認養團體應視民眾使用情形增加巡檢及清理頻率。此外，認養團體每年至少 1 次發動團體內員工並結合村里社區居民，共同進行所認養公廁之使用環境清掃活動。
- 7.經地方環保局辦理公廁環境整潔維護成果查核，公廁管理單位或認養團體績效優良者(如公廁分級為普通級(含)以下提昇至優等級(含)以上者)，得由縣市政府進行公開表揚或頒發獎牌等，以茲鼓勵，並得辦理示範觀摩活動分享其管理維護經驗，以供其他單位效法。
- 8.認養期間屆滿前，若認養團體未盡善良管理人責任，有下列情形時，公廁管理單位得視情節輕重暫時停止所提供之鼓勵認養措施，或終止認養契約，認養團體不得異議，且不得要求賠償或補償。
  - (1)違反其他法律規定。
  - (2)違反認養契約規定。
  - (3)認養公廁環境整潔維護者，經通報後未履行清理責任達當月三次(含)以上或年度累積十次(含)以上。

## 六、經費

計畫經費由本署補助各縣市的相關補助款項下勻支。

## 七、預期效益

藉由本計畫推動實施，將全面列管公廁及定期完成分級檢查，藉由地方

環保單位加強督導與查核，促使公廁管理及維護單位進行公廁硬體設備改善提升等級及落實公廁環境整潔維護工作，並宣導提升民眾愛惜使用公廁，隨手清理公廁習慣。同時，鼓勵公私民間企業團體將部分企業形象宣導經費，做為認養公廁環境整潔維護用途，達民眾使用公廁品質提昇、公私民間企業團體形象加值及政府、公廁管理及維護單位節省行政資源等三贏之效益，公廁管理及維護單位可調整其經費著重於無認養團體者加強改善及維護，以整體提昇公廁環境維護水準，讓民眾享受良好且清新之如廁環境。

### 附圖 計畫架構圖



