112 年春節期間民眾公廁髒亂通報
案件處理作業流程說明

一、 背景說明：

為因應春節期間大量國旅人潮，衍生公廁環境衛生問題，行政院環境保護署（下稱本署）自 110 年起與地方環保機關攜手合作辦理「110 年春節期間全民通報專案」及「111 年春節期間公廁髒亂通報應變專案」，以迅速確實改善春節期間公廁髒亂問題，提供國人乾淨、衛生、舒適之如廁環境，進而提升國內旅遊品質。

考量疫情趨緩且逐步邁向與病毒共存模式，國旅明顯升溫，故 112 年亦規劃辦理「112 年春節期間公廁髒亂通報應變專案」，並透過導入 LINE 公廁髒亂通報機器人、公廁專屬 QRcode 等工具，簡化公廁髒亂通報案件處理流程、縮短案件處理時程。

二、 執行期間：112 年 1 月 20 日至 112 年 1 月 29 日。

三、 通報時段：上午 8 時至下午 17 時

四、 民眾通報案件處理流程說明

為減輕春節期間民眾公廁髒亂通報案件處理人力負擔，並簡化案件處理流程縮短處理時程，本署已開發

「LINE 公廁髒亂通報機器人」並為 22 縣市設置公廁民眾通報 LINE 群組，民眾通報之公廁髒亂案件均可透過機器人定時於群組通知，並提供案件處理連結，可透過手機或電腦回復處理相關案件；此外若公廁已張貼本署提供之公廁專屬 QRcode 亦可於現場直接掃描 QRcode 進行案件處理，相關作業流程說明如下：

（一）民眾通報公廁髒亂：倘民眾發現公廁髒亂或有相關意見回饋，目前可透過「環境即時通」APP 或「公廁專屬 QRcode」進行相關案件通報，並透過本署「清淨家園故厝邊綠色生活網（下稱綠網）」，以電子郵件或「LINE 公廁髒亂通報機器人」通知環保局。

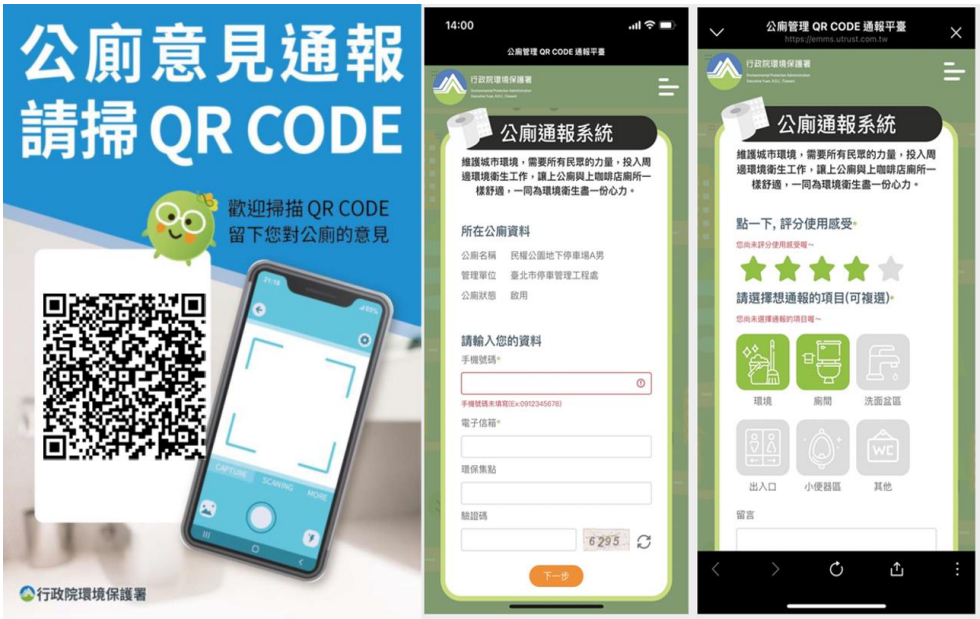


圖 1、公廁專屬 QRcode 及公廁民眾通報介面示意圖

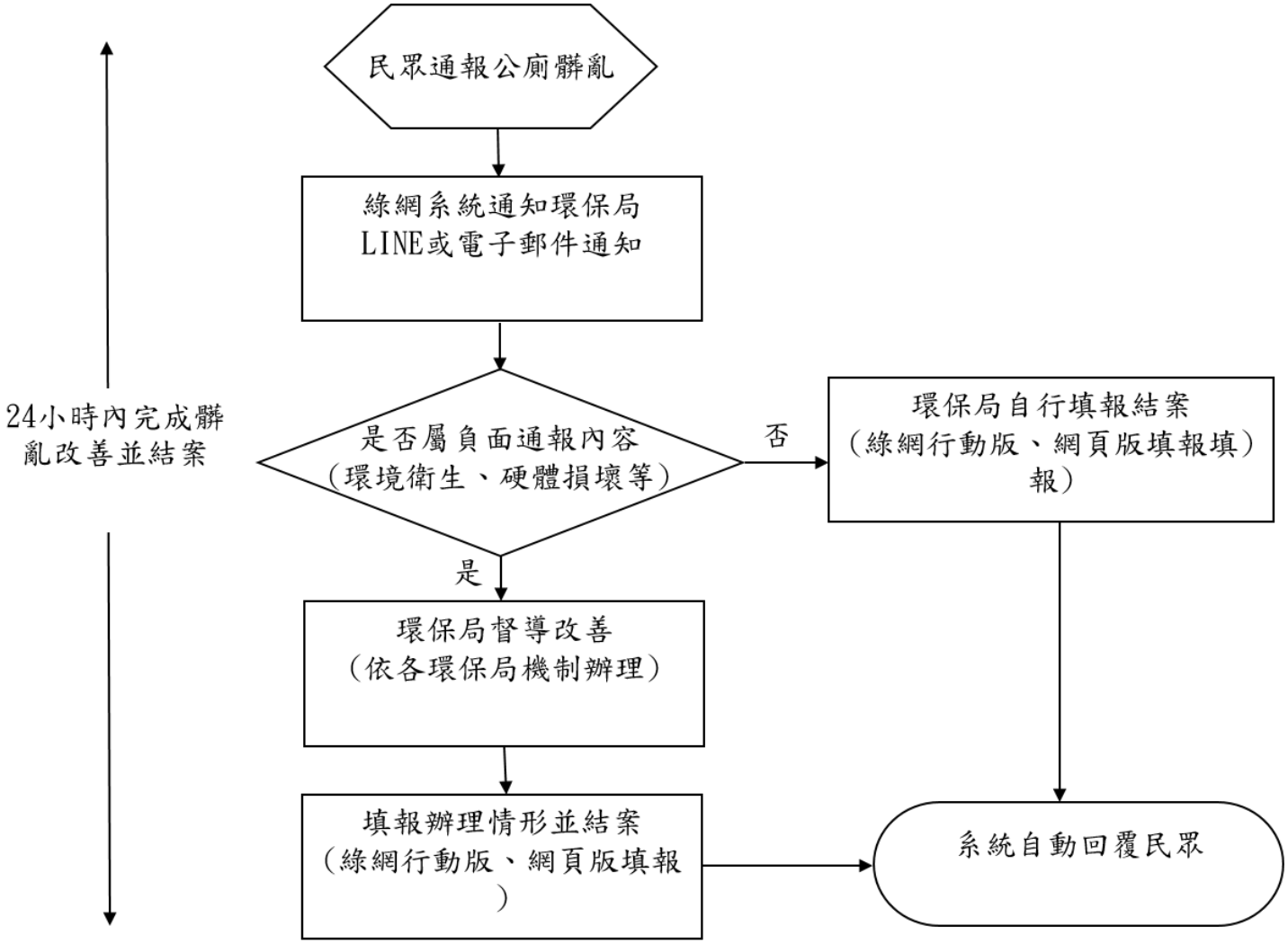
（二）LINE 公廁髒亂通報機器人：倘有民眾通報公廁髒亂案件，LINE 公廁髒亂通報機器人將於每日上午 8 時至下午 17 時於各縣市公廁民眾通報 LINE 群組發布通知，且每小時發布 1 次，直至案件結案，此外通報訊息會併同提供案件處理連結，通報內容範例如下：

通報內容
A市信義區公廁（公廁編號：A020000390），公廁名稱：市政大樓東北區3F女，管理單位：A市市政大樓公共事務管理中心，於2023/1/OO 下午O時O分接獲民眾通報（內容：O顆星；廁間；女廁第三間馬桶堵塞，已溢出至地面）。可至以下連結進行公廁處理結果回覆 行動版：https://ecolife.epa.gov.tw/ToiletSystem 網頁：https://ecolifepanel.epa.gov.tw/Sign/Login.aspx

（三）案件處理回覆及結案：公廁髒亂通報案件依各縣市環保局處理機制完成改善後，則依前述連結或於現場以手機掃描公廁專屬 QRcode 填報案件處理情形並結案（因資通安全考量，目前僅網頁版可點選結案），相關操作流程詳附件。另春節期間通報案件應於 24 小時內改善完成並結案；若屬硬體設備損壞無

法於 24 小時內完成改善者，亦應回復已通知管理單位改善及預計完成改善日期並於系統結案。

圖 2、公廁髒亂案件流程圖



五、 環保署聯繫窗口

姓名	LINE名稱	負責轄區
李涵芸	李涵芸cloud	南投縣、澎湖縣
謝適旬	適旬	臺北市、臺南市、宜蘭縣、臺東縣、花蓮縣、嘉義市
賴柏宏	P.H.Lai	桃園市、臺中市、苗栗縣、屏東縣
陳聖閔	閔	高雄市、金門縣
蘇純平	C.p.Su	彰化縣、雲林縣、基隆市、新竹市
簡雅平	Y.P	新北市、連江縣
蔡秉諺	Bing 蔡秉諺	新竹縣、嘉義縣

六、22縣市公廁民眾通報LINE群組

縣市	LINE 群組網址
臺北市	https://line.me/ti/g/mBUYuHC4-N
新北市	https://line.me/ti/g/kICIbTb5cc
桃園市	https://line.me/ti/g/RBmvKvc5qN
臺中市	https://line.me/ti/g/9FEeG4Mr_7
臺南市	https://line.me/ti/g/MINkSrzYPU
高雄市	https://line.me/ti/g/yVt3CW9M1V
宜蘭縣	https://line.me/ti/g/_Drz_fk8-2
新竹縣	https://line.me/ti/g/PypXia-XC6
苗栗縣	https://line.me/ti/g/mMzJWVKT-B
彰化縣	https://line.me/ti/g/NpnzHN_DIa
南投縣	https://line.me/ti/g/OgtYFX1A2X
雲林縣	https://line.me/ti/g/K6SdUXIGhs
嘉義縣	https://line.me/ti/g/itkRB8tguY
屏東縣	https://line.me/ti/g/n4p8SOe4eu
臺東縣	https://line.me/ti/g/yNRWYFqsg2
花蓮縣	https://line.me/ti/g/VPKTOHdox0
澎湖縣	https://line.me/ti/g/Dpmqv1AeT3

基隆市	https://line.me/ti/g/8lym_H_-3-
新竹市	https://line.me/ti/g/E5X7ivBoaL
嘉義市	https://line.me/ti/g/jolrq6IdZf
金門縣	https://line.me/ti/g/VK6nJtdikI
連江縣	https://line.me/ti/g/awi_nzyLM-

行政院環境保護署
Environmental Protection Administration
Executive Yuan,R.O.C.(Taiwan)

112年春節期間公廁民眾通報成果回覆

操作手冊

行政院環境保護署
Environmental Protection Administration
Executive Yuan,R.O.C.(Taiwan)

簡報大綱

01 公廁民眾通報成果回覆主要流程

02 (網頁版)通訊軟體公廁民眾通報回覆操作流程

03 (行動版)通訊軟體公廁民眾通報回覆操作流程

04 公廁QR Code民眾通報回覆操作流程

1. 公廁民眾通報成果回覆主要流程

民眾針對綠網列管公廁
進行通報

縣市環保單位24小時內回覆
處理情形(會同管理單位處理)

路徑：綠網後台→公廁缺失填報→成果回覆/查詢(各環保局)

網址：https://ecolifepanel.epa.gov.tw/Toilet/ToiletMissing/ToiletMissingsReplyEPB.aspx

2. (網頁版)通訊軟體公廁民眾通報回覆操作流程(1/5)

群組每一小時更新未結案之民眾通報訊息

Step1：點選網頁網址

2. (網頁版)通訊軟體公廁民眾通報回覆操作流程(2/5)

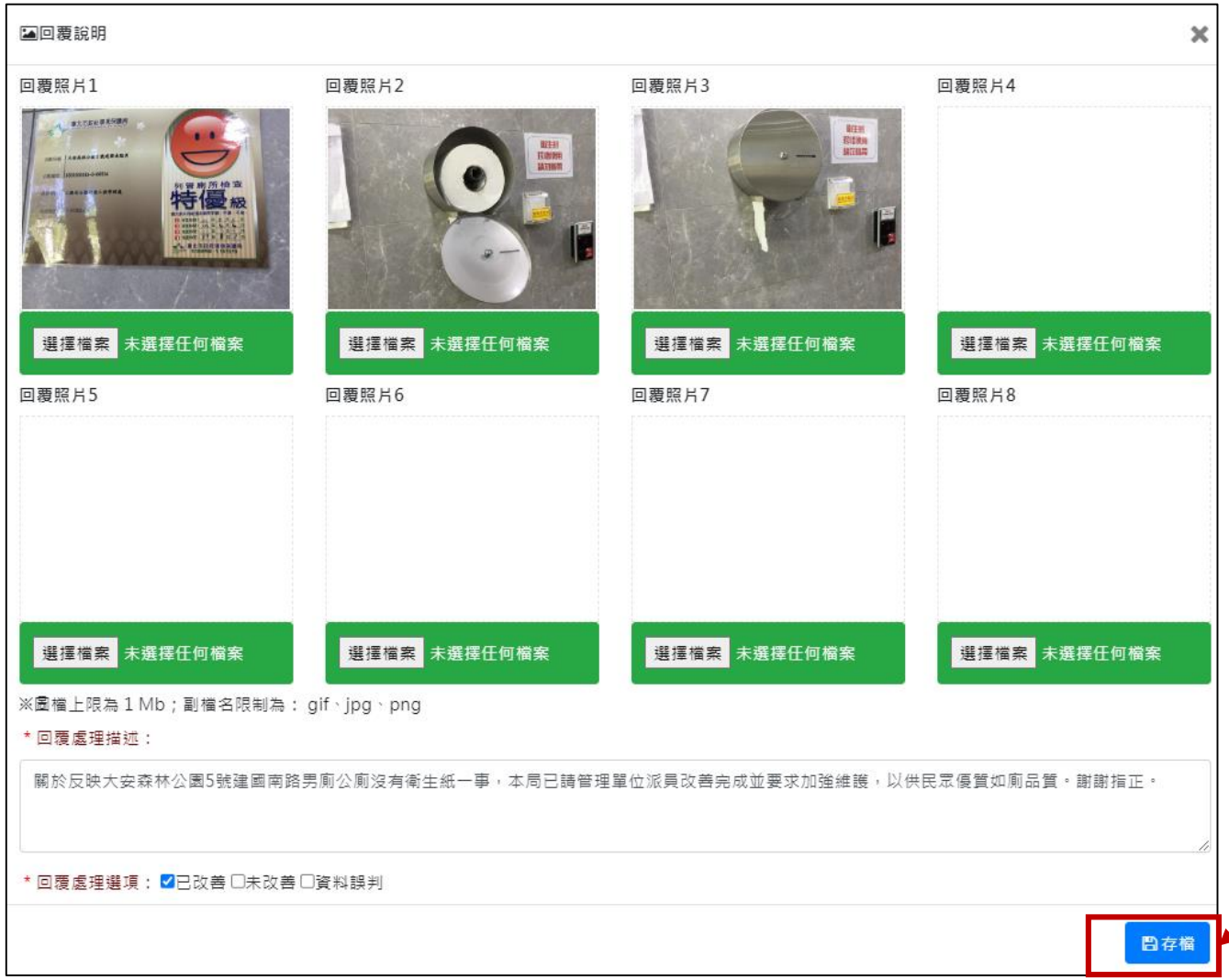
Step 2：輸入帳號密碼登入

2. (網頁版)通訊軟體公廁民眾通報回覆操作流程(3/5)

路徑：公廁/公廁缺失填報/[成果回覆/查詢(各環保局)]

Step3：點選【編輯】

2. (網頁版)通訊軟體公廁民眾通報回覆操作流程(4/5)



Step 4 ：依民眾反應編輯照片及回覆處理描述後，點選存檔

2. (網頁版)通訊軟體公廁民眾通報回覆操作流程(5/5)

Step 5 ：資料確認無誤後點選【結案】

3. (行動版)通訊軟體公廁民眾通報回覆操作流程(1/6)

群組每一小時更新未結案之民眾通報訊息

公廁民眾通報群組(臺北市) (5)

LINE Notify

【公廁民眾通報】
1）臺北市信義區公廁（公廁編號A020000358），公廁名稱：市政大樓中央北區B1女，管理單位：臺北市市政大樓公共事務管理中心，於 2023/1/5 上午 08:37:52 接獲民眾通報（內容：5顆星;其他；這是女廁確標示男廁）

2）臺北市信義區公廁（公廁編號A020000390），公廁名稱：市政大樓東北區3F女，管理單位：臺北市市政大樓公共事務管理中心，於 2023/1/4 下午 03:41:35 接獲民眾通報（內容：4顆星;廁間;女廁第三間馬桶堵塞，已溢出至地面）

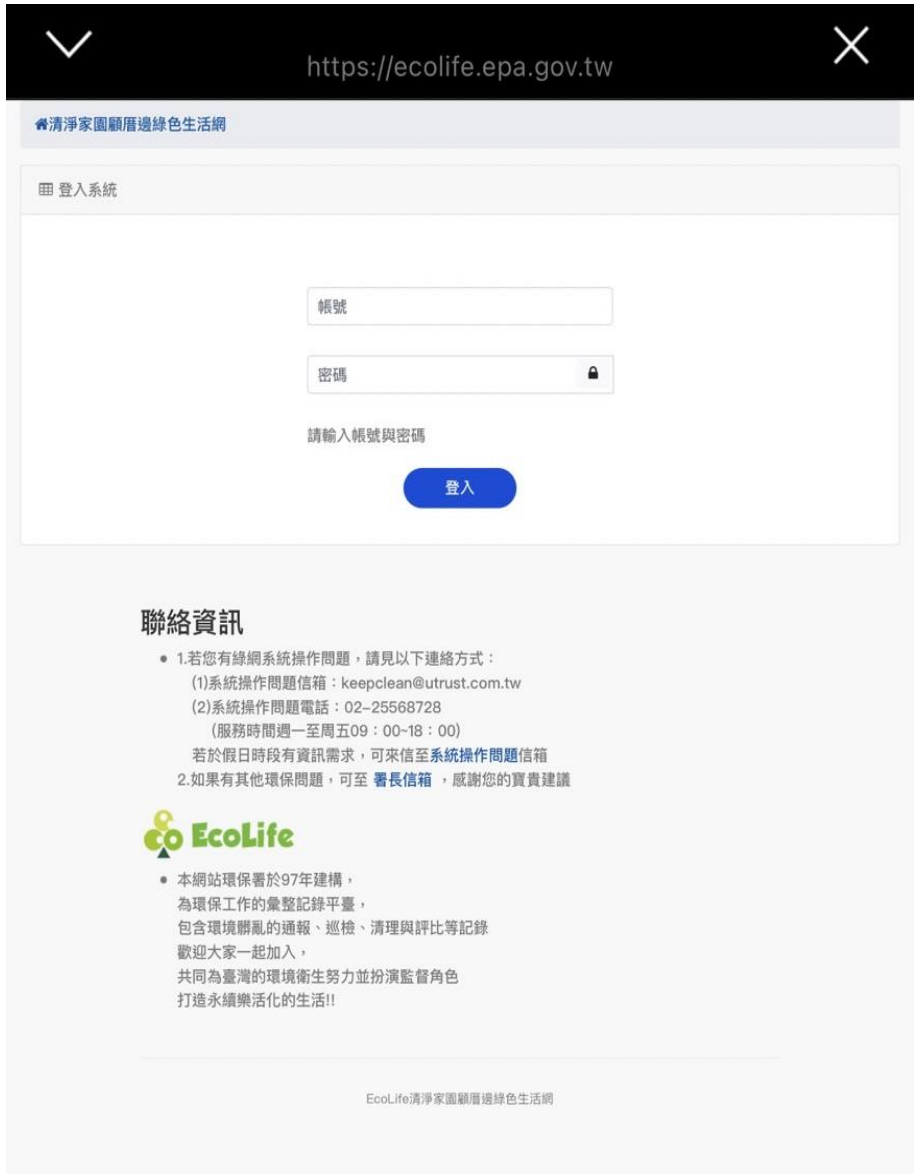
3）臺北市大同區公廁（公廁編號A060000171），公廁名稱：捷運中山站親子廁所，管理單位：臺北大眾捷運股份有限公司，於 2023/1/4 下午 12:04:39 接獲民眾通報（內容：2顆星;出入口 其他；佔用太久）

可至以下連結進行公廁處理結果回覆
行動版：https://ecolife.epa.gov.tw/ToiletSystem
網頁：https://ecolifepanel.epa.gov.tw/Sign/Login.aspx

Step1：點選行動版網址

3. (行動版)通訊軟體公廁民眾通報回覆操作流程(2/6)

Step 2：輸入帳號密碼登入

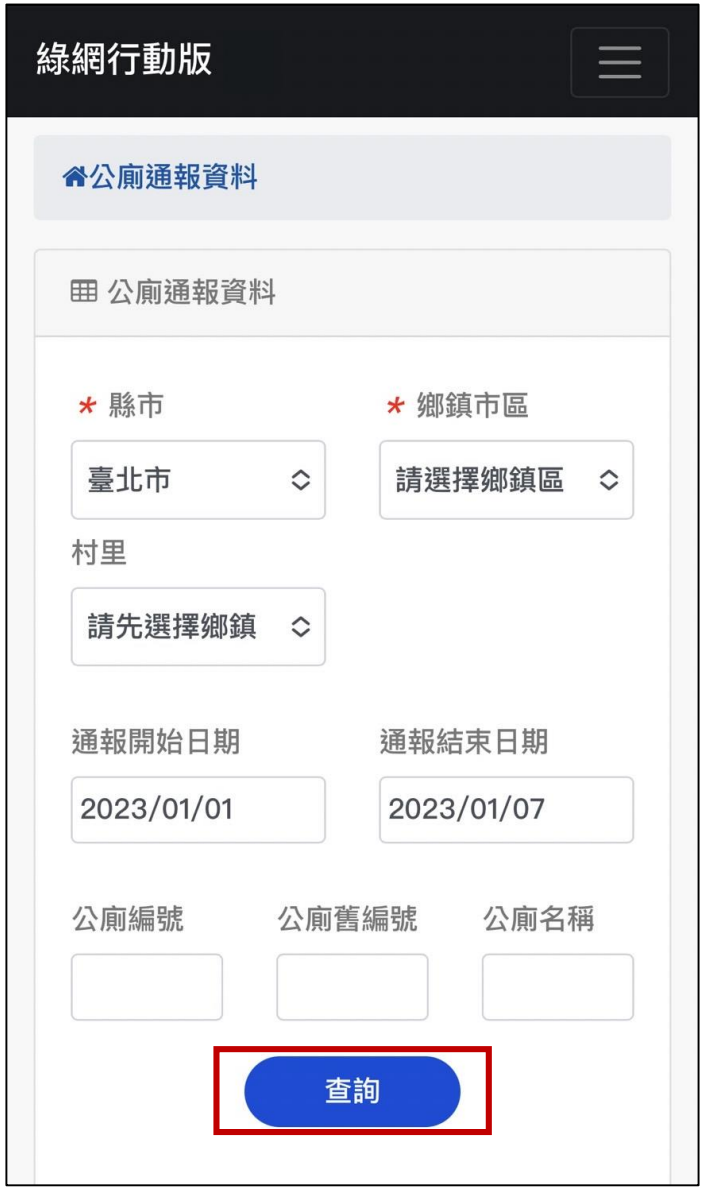


3. (行動版)通訊軟體公廁民眾通報回覆操作流程(3/6)

Step 3 ：點選選單，選擇「查詢公廁通報」

3. (行動版)通訊軟體公廁民眾通報回覆操作流程(4/6)

Step 4 ：輸入查詢條件後，點選「查詢」。
選擇需回覆之通報案件，點選「編輯」。



3. (行動版)通訊軟體公廁民眾通報回覆操作流程(5/6)

Step 5 ：填報回覆內容，點選「送出」，此時尚未結案，如需結案請至網頁。

3. (行動版)通訊軟體公廁民眾通報回覆操作流程(6/6)

Step 6 ：至網頁選擇已編輯完成之案件，點選【結案】，即可完成。

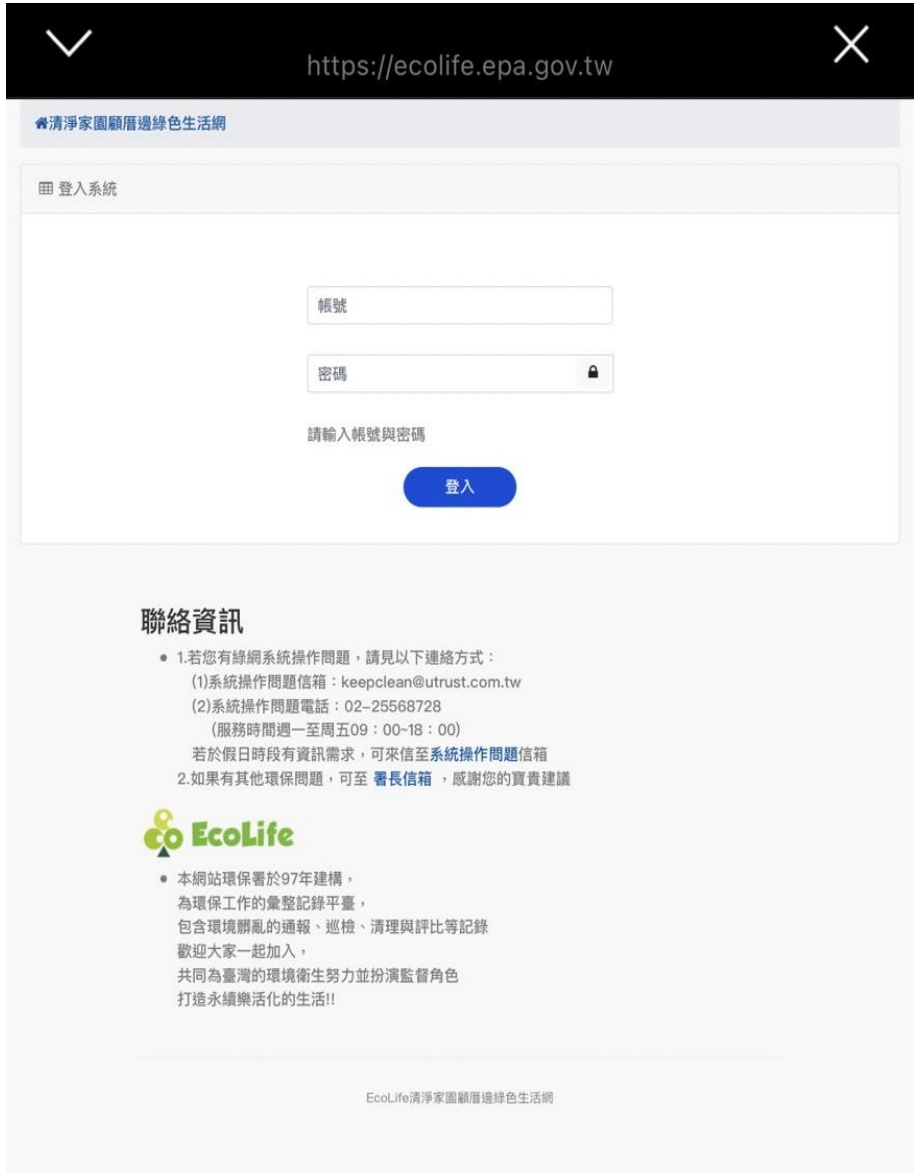
4.公廁QR Code民眾通報回覆操作流程(1/5)

Step1：掃描公廁QR Code

Step2：點選「管理單位專區」

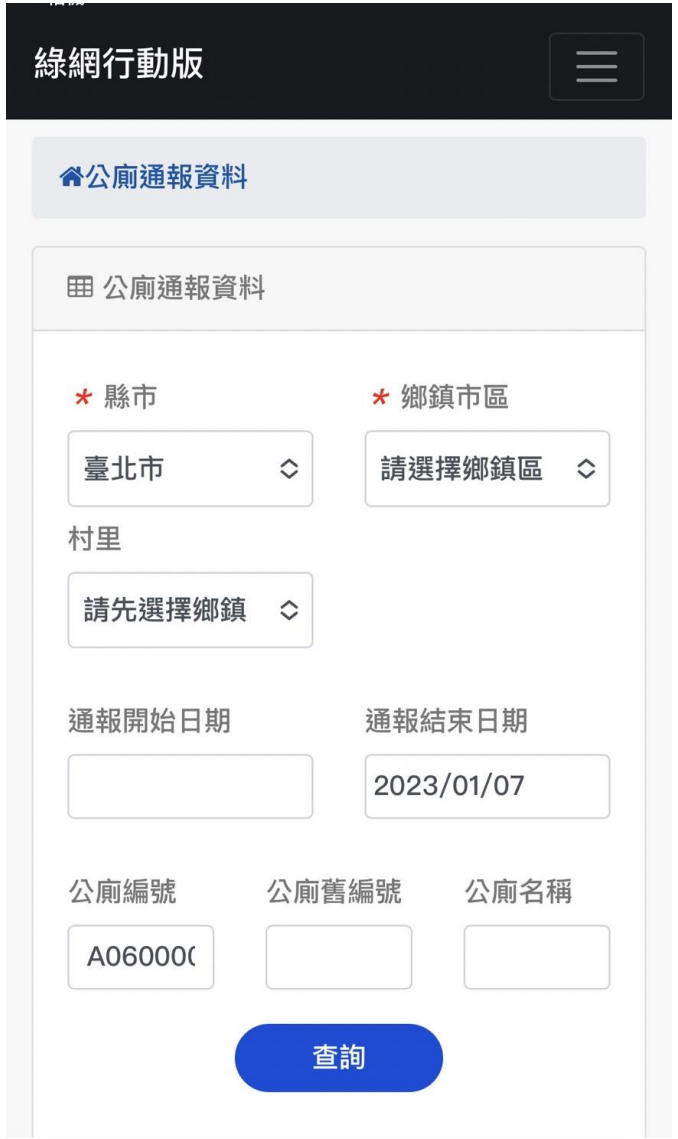
4.公廁QR Code民眾通報回覆操作流程(2/5)

Step 3 ：輸入帳號密碼登入



4.公廁QR Code民眾通報回覆操作流程(3/5)

Step 4 ：系統會自動導引至該公廁民眾通報列表，點選「編輯」 。



4.公廁QR Code民眾通報回覆操作流程(4/5)

Step 5 ：填報回覆內容，點選「送出」，此時尚未結案，如需結案請至網頁。

4.公廁QR Code民眾通報回覆操作流程

Step 6 ：至網頁選擇已編輯完成之案件，點選【結案】，即可完成。

Thank you

敬請指教

行政院環境保護署
Environmental Protection Administration
Executive Yuan,R.O.C.(Taiwan)