檔號：
保存年限：

行政院環境保護署 函

地　　址：10042 臺北市中正區中華路1段83號
聯 絡 人：賴柏宏
電　　話：04-22521718#53686
電子郵件：pohung.lai@epa.gov.tw

受文者：如行文單位

發文日期： 中華民國 112年1月12日
發文字號： 環署督 字第 1121004244 號
速別： 普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件： 如主旨

主旨：檢送「112年春節期間民眾公廁髒亂通報案件處理作業流程說明」1份，請貴局加強春節期間轄內列管公廁相關通報案件之處理，請查照。

說明：

一、為因應春節期間大量國旅人潮，衍生公廁環境衛生問題，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，先與敘明。

二、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，就前述112年應變專案執行內容摘述如下：

(一) 執行期程：112年1月20日至112年1月29日。

(二) 通報時間：上午8時至下午17時。

(三) 作業流程：春節期間若民眾通報公廁髒亂，將透過LINE公廁髒亂通報機器人於本署建置之各縣市公廁髒

亂通報群組發布通知，每小時發布1次直至案件結案；環保局應於24小時內依程序完成公廁改善，並完成系統結案，若屬硬體缺失無法於時效內改善，亦應回復預計改善日期並於系統結案，以利回復民眾，相關流程暨注意事項詳旨揭流程說明。

三、請貴局於112年農曆春節期間（112年1月20日至1月29日）應保持對應人力及電話暢通，即時處理民眾通報公廁髒亂問題，並督促風景區、觀光景點公廁等管理單位於春節期間應維持環境整潔，提供國人舒適之遊憩環境。

四、為利於春節期間公廁髒亂通報案件處理作業流程執行順利，本署預計於112年1月17日辦理測試演練，每縣市將擇定2處公廁發送公廁髒亂測試通報，請貴局指派相關承辦人配合依旨揭流程辦理，案內若有相關問題，請逕洽本署承辦人賴柏宏先生（電話：04-22521718分機53686）。

正本：直轄市環保機關、縣(市)環保機關
副本：

署長 張子敬

本案依照分層負責規定
授權單位主管決行