

舒適、潔淨、貼心-臺北市公廁服務品質再升級計畫

一、緣起

為瞭解民眾使用公廁滿意度，本府於 104 年 5 月就「公共廁所經驗」進行民意調查，其中 85%以上民眾對於本市公廁品質表示滿意，顯示公廁品質已達一定水準。

以往公廁品質著重於硬體設備及環境清潔，然而隨著民眾如廁素養提升，營造潔淨、舒適的如廁環境為推動重點，因此本市陸續推動提供衛生紙、洗手乳及蹲式馬桶裝設倒 T 扶手等措施，以提升公廁服務品質。此外，參考國外案例，為減少民眾認為坐墊不潔及感染疾病的疑慮，美國與日本採取提供馬桶坐墊紙或馬桶坐墊消毒液方式，以避免民眾直接踩踏馬桶坐墊造成危害及損害下一個使用者的權益。

為進一步提升公廁服務品質，特訂定此計畫，導入貼心面向，透過推動本市列管公廁提供馬桶坐墊紙或坐墊消毒液，並調整公廁分級評鑑內容，營造舒適、潔淨、貼心的如廁環境，提升民眾使用的滿意度。

二、目標

提升本市公廁服務品質，營造舒適、潔淨、貼心的如廁環境。

三、實施期程

(一)自公布日起至 105 年 12 月 31 日輔導公廁管理單位提供馬桶坐墊紙或坐墊消毒液。

(二)106 年起調整公廁分級評鑑內容。

四、實施對象

本市各列管公廁管理單位。

五、實施方式

(一)邀集公廁管理單位召開說明會，輔導提供馬桶坐墊紙或坐墊消毒液，提升公廁服務品質。

(二) 調整公廁分級評鑑內容，自 106 年起，公廁檢查分數 95 分以上且提供馬桶坐墊紙或坐墊消毒液者，列為特優級。各類等級評鑑方式修正如下表。

表 臺北市列管公廁分級評鑑內容修正對照表

分級方式	修正前	修正後	備註
特優級	檢查分數 95 分以上	95 分以上且提供 <u>馬桶坐墊紙或馬桶坐墊消毒液者</u>	
優等級	86-94 分	86-94 分	
普通級	76-85 分	76-85 分	
加強級	61-75 分	61-75 分	
改善級	60 分以下	60 分以下	

(三) 提供馬桶坐墊紙或坐墊消毒液者，給予貼心公廁標示，並公布周知，提升企業形象。

六、 其他

(一) 建築物管線老舊改善方式

1. 採以提供馬桶坐墊消毒液，避免坐墊紙堵塞管線。
2. 張貼使用說明，引導使用者將馬桶坐墊紙投入垃圾桶。

(二) 於廁間內提供馬桶坐墊紙或馬桶消毒液使用說明(輔以圖示)。

圖 1 貼心公廁標示範例



圖 2 公廁告示牌張貼貼心公廁標示範例



圖 3 馬桶坐墊紙、消毒液使用方法說明標示範例

