

新世代公共廁所 清潔維護管理研討會

主辦單位：環境管理署、台灣衛浴文化協會

日期：114 年 9 月 3 日

一、前言及辦理目的

公共廁所為城市關鍵的基礎建設與公共服務，清潔與維護水平，直接反映著都市的文明、區域的環境衛生，更影響民眾的生活品質與國際觀光客對在地環境的評價。

為了解決公共廁所髒濕臭的問題，高效的清潔維護管理工作特別重要；為了讓公共廁所長時維持清潔乾淨，導入如廁文化，希望乾淨的廁所永續維持。

本次研討會期能匯集各界意見，共同探討從公共廁所高效清潔的執行，到乾式清潔技術的實施、診斷技術的導入與排水維護管理，透過系統性的管理與科學化的維護方法，提升公共廁所的潔淨標準，進而創造一個真正舒適、安全、衛生及乾淨的公共空間。研討會目標如下：

- (一) 提升民眾對於如廁禮儀與公德心的認知，培養良好的如廁文化
- (二) 整合提升公共廁所清潔技術，提升清潔效率
- (三) 建立公共廁所診斷與維護管理機制，提早發現並解決問題
- (四) 強化排水系統的維護管理，預防堵塞與異味問題
- (五) 促進各公共廁所管理機關及清潔人員共同參與，提升公共廁所品質
- (六) 探討公共廁所清潔維護及診斷專業人才培訓及納入綠領人才計畫

二、活動說明

(一) 議題綱要分享

1. 如廁文化推廣與實踐

響應聯合國永續發展目標（SDGS）指標，以打造舒適、安全、有尊嚴的公共廁所為目標，推廣如廁禮儀「自己弄髒自己清」、「謝謝你好乾淨」以及衛生紙沖馬桶等相關政策。希望透過推廣優良的如廁習慣，維持公廁的清潔，使每個使用者在任何時段都可以安心安全的使用公共廁所。重點如下：

- (1) 公共廁所現狀與挑戰
- (2) 如廁禮儀的推動
- (3) 宣導與設計，潛移默化改變

(4)使用者回饋機制

2. 公共廁所高效潔淨

為提供使用者舒適衛生的環境，公共廁所的清潔與維護非常重要。日本公共廁所的清潔方式結合了日常清潔和專業清潔。日常清潔主要針對頻繁接觸的表面和輕度髒污；除了日常清潔外，還會進行專業的深度清潔。日本公共廁所越來越傾向於採用乾式清潔（ドライ清掃）。重點如下：

(1)台灣與日本公廁清潔差異

(2)乾式清潔的目的、原理、優勢與限制

(3)乾式清潔設施設計、設備與工具的選擇與使用

(4)乾式清潔的標準作業流程（SOP）與清潔頻率

(5)成功導入乾式清潔的案例分析與挑戰克服

3. 公共廁所診斷技術及程序

日本對於公共廁所的重視程度，在全球可謂數一數二，這背後不僅是對於「款待之道」（おもてなし, Omotenashi）的體現，更包含了深厚的衛生觀念、商業考量以及社會責任。因此，日本推行公共廁所診斷制度，是其提升整體環境品質的關鍵一環。公共廁所的環境診斷係為確保其衛生、功能與使用者滿意的重要關鍵。透過科學儀器輔助，掌握異味、通風、清潔度及管線堵塞等情形使管理單位及清潔單位了解是否有硬體需要維護、更換或是加強清潔。定期的診斷，可使後續清潔維護更容易，並有效維持公廁之清潔。重點如下：

(1)使用者回饋機制台灣與日本公廁清潔差異見廁所問題的成因分

析與對策（例如：尿垢、異味來源、設備故障）

(2)如何建立一套科學化的廁所診斷評估系統（異味、潔淨度、設備

損壞、通風等）

(3)公共廁所執行診斷的原因、對象、方法及結果的應用

(4)專業診斷士的訓練

(5)個案研究：從診斷到改善的成功案例分享

4. 公共廁所排水系統健康管理與維護保養

公共廁所排水管線的維護保養，強調的是「日常徹底清潔」與「定期專業預防性維護」的結合。透過使用者教育、嚴謹的日常清潔標準、定期的專業高壓清洗，以及針對特殊場所的油脂分離槽維護，共同確保了其公共廁所排水系統的暢通與衛生。再者，部分民眾對於「衛生紙丟馬桶」政策仍持堵塞疑慮，透過排水系統說明、排水管線維護保養，以破除民眾衛生紙會堵塞疑慮。

(1)建築排水系統整合與規範

(2)廁所排水系統的結構與運作原理

(3)常見排水堵塞問題的預防與處理

(4)化學清潔劑與物理疏通方式的選擇與注意事項

(5)定期管道維護與檢查的重要性（內視鏡檢查、高壓清洗）

5. 清潔維護人員納入綠領人才展望座談會

為了全面提升公共廁所的清潔服務品質，塑造公廁清潔人員的專業形象，並確保公廁環境達到高標準，本署研擬將公廁清潔人員等相關專業人士納入「綠領人材」體系，並芻議相應構想及框架，本次座談會以開放性討論廣納各界意見，藉以評估相關體系的建立。

(1)芻議清潔人員及診斷人員納入綠領人才之框架

目的：強化職人精神、提升公廁清潔人員專業形象與社會地位及確保清潔品質一致性。

說明：現階段我國執、證照體系分為考試院主管之執業許可的國家考試證照（醫師、律師、技師等）、勞動部主管以實務技能之檢定的技能檢定證照（職業安全管理技術士、中餐烹調技術士等）

以及本部主管依環保法規要求特定規模公私場所及事業單位中必須設置之「環保專責人員」，人員訓練及證照取得皆有法律支持；擬暫以本部將公廁清潔人員納入主管之環保專責人員體系進行討論。

討論提綱：對於未來清潔人員及診斷人員職業理想形象的建構？

(2)應有職能及對應受訓內容與方式

環境衛生法規：通透了解相關環保及衛生法規，包含廢棄物清理法、建築技術規則、室內空氣品質管理法及傳染病防治法等。

清潔科學基礎：對清潔產品種類、成分、功效及安全使用方法清楚掌握，了解病菌、病毒等傳染途徑與消毒原理。

公廁建材及清潔設備掌握：了解公廁各類建置材質的清潔保養方法、熟悉了解清潔工具的操作及維護。

節水節能知識：具備最佳化清潔方法能力，以達綠色清潔之實踐。

制定綠色清潔計畫：可依案旨特性(所在地、使用人數、建築材質等)制定綠色清潔計畫，將清掃工作標準化，以達公廁潔淨目的。

服務品質與職業道德：具使用者導向服務理念及溝通技巧，具備直人精神與其專業倫理

討論提綱：公廁清潔人員應有職能為何？對應受訓內容與方式為何？

(3)設置準則與規範及未來人才應用之領域與期待

環保專責人員：要求特定規模公私場所及事業單位中「必須設置」，然現階段公廁除公有(共)建築等外，普遍規模較小且散佈於各地(如觀光旅遊地)。

討論提綱：如何將完成受訓之人才應用於公共服務中？未來展望之展望？

(二) 演講單位

1. 環境部環境管理署：說明推動公共廁所之如廁文化及提升公共廁所空間服務品質。

2. 台灣衛浴文化協會：以豐富的公共廁所清潔維護實務經驗，分享公共廁所清潔維護、乾式清潔作法、診斷標準作業程序、清潔及診斷人員培訓與清潔效率提升的案例。
3. 台灣物業管理學會：從污水管線系統的建置要點到廁所排水系統的運作，以及常見的賭塞問題與預防處理方式至最終的定期維護檢查，由實務角度說明排水系統的健康管理。

(三) 邀集參與單位

1. 公共空間主管機關及管理單位：交通部觀光署、鐵道局、經濟部國營事業管理司、台灣高速鐵路、國營臺灣鐵路、桃園國際機場股份有限公司等公共廁所管理單位。
2. 北區所轄公共廁所管理單位：地方縣市政府、環保局、市(區、鄉)公所等負責維護管理單位。
3. 職能訓練相關單位：勞動部勞動力發展署、環境部國家環境研究院等人員訓練計畫承辦單位。
4. 物業管理公司與清潔服務業者：台灣衛浴文化協會、台灣物業管理學會、大安森林之友基金會等負責公共廁所清潔維護之從業人員與管理階層。

(四) 時間：114年9月3日（星期三）上午9時至下午3時30分

(五) 地點：環境部後棟多功能會議廳（臺北市中正區延平南路156號）

三、會議議程

時間	議程	說明單位
09:00~09:30	報到	
09:30~09:45	主席致詞	環境管理署 顏旭明署長
09:45~10:15	如廁文化推廣與實踐	環境部環境管理署
10:15~11:15	公共廁所高效潔淨	台灣衛浴文化協會 牛世剛
11:15~12:15	公共廁所診斷技術及程序	台灣衛浴文化協會 林錦堂理事長
12:15~13:30	午餐及交流	
13:30~14:30	公共廁所排水系統健康管理與 維護保養	台灣物業管理學會 郭紀子理事長
14:30~15:30	清潔維護人員納入綠領人才 展望座談會	環境部環境管理署

四、報名方式

- (一) 報名日期：即日起至114年8月27日(星期三)下午5時止
- (二) 採網路報名(連結：<https://forms.gle/YJyPBEVHdffeZEQx9>)
- (三) 如活動當日不克參加，請於114年9月1日(星期一)下午5時前電話告知