



推動-優質公共廁所行動

簡 報



交通部公路總局新竹區監理所

中華民國九十五年三月十日

優質公共廁所行動 --- 目錄

- 壹、前言
- 貳、依據
- 參、目標
- 肆、工作重點
- 伍、督導管理
- 陸、結語



優質公共廁所行動 ---

一、前言

為民服務工作必須「與時併進，結合科技與人性」、「從心改革，制度與手段齊進」，才能有效地推動服務的改革。
---摘錄自研考會刊物---

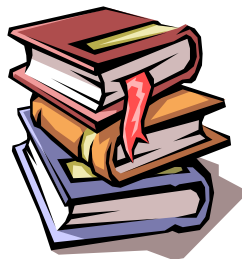
在公路總局領導下已有三個機關獲得「行政院服務品質獎」，總局將繼續推動「第七階段簡政便民措施」，以落實「全面品質管理」與「顧客導向」的服務理念與作法。

服務環境清潔及適度綠、美化代表機關服務形象，於「行政院服務品質獎」的獎項之一有「最佳服務形象獎」，其內涵為服務環境、設施與禮貌的標準化與執行品質，列為基本評審項目。

優質公共廁所行動 ---

貳、依據

依公路總局95年02月24日路秘事字第950007663B號函
頒交通部公路總局「推動優質公共廁所行動」計劃辦理。



優質公共廁所行動 ---

參、目標

藉由推動「優質公共廁所行動」計畫，建立良好環境及衛廁設施，以提供民眾優質的安全，舒適、無障礙的衛廁環境。

推動小組將依交通部函頒「辦公室做環保運動計畫」執行，加強辦公室及衛廁設施清潔、做好環境保護及綠、美化工作，督促同仁避免浪費資源，建立環保生活習慣，以制度，達成環境保護、減量、減水等實質成效，期人人能共同維護、共同檢測自身所生活之環境。

優質公共廁所行動 ---

肆、工作重點

一、環境管理

- (一) 清潔：確實要求承包本所辦公室環境清潔之清潔公司依契約所定內容執行清理，並由本所各責任區人員監督與追蹤。
- (二) 維護：1 .通風、照明、沖水設備隨時要求正常。
2 .由各責任區人員監督，隨時要求清潔駐所人員清理，另秘書室人員負責查核並作記錄。



優質公共廁所行動 -- \肆、工作重點\ 一、環境管理

- (三) 引導：設置明顯性別、殘障、使用說明等標示引導。
- (四) 安全：針對緊急求救鈴、監視器、反針孔攝影偵測等設施定期做測試記錄，以排班巡邏加強女廁安全。



優質公共廁所行動 --- \肆、工作重點\ 一、環境管理

(四)安全 : 全面監視錄影存檔

監視器監錄



錄影存檔



優質公共廁所行動 -- \肆、工作重點 \一、環境管理
(四)安全 : 女廁全面設置緊急按鈕

緊急求救鈴



警示器



(五)舒適：
備有掛勾、置物架、衛生紙、垃圾桶、
洗手乳，並提供擦手紙。



優質公共廁所行動 --- \肆、工作重點


二、宣導作為

■ 環保行動宣導短語:

衛廁可提供多功能與展現文化，運用綠、美化及輕鬆話語...等，除了提供潔淨環境外還肩負轉換情境任務以調適使用者的情緒，讓使用衛廁多加了一份輕鬆與愉悅....

環境資源共珍惜

子孫幸福永可期



人人隨手做環保
省資源又做功德

優質公共廁所行動 --- \肆、工作重點 \二、宣導作為

■ 宣導專案管理:

由秘書室負責利用各種集會、公佈欄...等推動宣導，隨時蒐集資料與討論，經彙整後於本所公佈欄公布，除對民眾宣導外，並提供機關設施清潔維護、環境保護之相關資訊。

環保天地



優質公共廁所行動 --- \肆、工作重點

三、環保作為

(一) 節水

是辦公室做環保之項目，有效運用節水設施
即可達成環保目標(減少用水的效益)

- 節水開關--將水龍頭開關改成少量流水裝置，減少不必要用水，有計劃的完成了節約用水資源的目標。
- 二段式沖水--水箱設計依使用機能分左右不同給水方式，讓每個人都能隨手輕易做環保的節水資源。

優質公共廁所行動 --- \肆、工作重點 \三、環保作為

(二)節電

- 燈泡---本所衛廁全區採用省電燈泡，有計劃的減少不必要電量，以達成節約電力資源。
- 通風設備---衛廁通風設備採自動感應啟動風扇排出廢氣，隨時維持良好通風是環保衛廁的重要項目。

優質公共廁所行動 --- \肆、工作重點

四、全方位改善作為

本所衛廁設施為了提供整體使用者需求與機能擴充，針對原設計未能盡善之處，特別**規劃設計**，將**男、女廁分開設置**，進入室內呈現簡捷動線、空間明亮、讓使用者立即感受安全、舒適、情境轉換外，另外加入了殘障專用廁及育嬰平台讓衛廁機能更加的能符合標準的公共設施規範。

優質公共廁所行動 --- \肆、工作重點 \四、全方位改善作為



無障礙廁所專用



親子育嬰平台

優質公共廁所行動 -- \肆、工作重點 \四、全方位改善作為

安全：關心、體貼鋪設有防滑條，加強維護使用者安全與舒適。



優質公共廁所行動 --- \肆、工作重點

五、環保創意作為

為倡導並推行資源回收再利用，降低污染，少用有毒物質之空氣芳香劑，有效利用回收資源，達到相同除蟲、除臭巧妙功效。

優質公共廁所行動 --- \肆、工作重點 \五、環保創意作為

小撇步——除臭

環保除臭——

咖啡渣 (回收再利用)



優質公共廁所行動 ---

伍、督導管理

■ 依計劃辦理

依交通部93年01月08日(修訂版)交通部暨所屬各機關(構)推動辦公室做環保運動計畫及本所「推動優質公共廁所行動」計劃內容辦理

■ 成立責任區制

成立督導責任區，讓使用、維護、衛廁清潔 綠化、美化等...達成共同監督及讓機關同仁依課室不同特性環境養成環境保護的習慣。

優質公共廁所行動 ---

結語

政府的觀念在改變，民眾的需求也在改變，**全面品質管理**要以**顧客為導向**，政府機關要將民眾視為顧客，各項政策、服務措施及設備均要以**民眾需求**為規劃及思考中心，建立服務性政府。根據劍橋大學三位教授(1988)提出的PZB服務品質模式研究，發現影響服務品質共有五個面向，包含一、**實體性**：指的是服務的實體設備...等。另依交通部推動辦公室推動辦公室做環保運動計畫，內容...二、**目標**(一)推動本部暨所屬各機關辦公室及衛廁設施環境保護、清潔、綠美化。

本所將循PZB服務品質五個面向，以「**全員參與**」及「**持續改善**」建立良好服務文化，並遵照公路總局各項政策落實執行。