

2021年9月14日
討論文件

立法會食物安全及環境衛生事務委員會
改善公廁的管理和衛生情況

目的

本文件旨在向委員簡介食物環境衛生署（食環署）因應申訴專員在2021年5月發表的《食物環境衛生署及建築署對公廁的管理和維修》主動調查報告，以及改善環境衛生及市容事宜小組委員會（小組委員會）在2021年7月發表的報告中分別所提的建議作出的跟進行動。

背景

2. 現時，食環署管理809所沖水式公廁，其中91所設在港島區、61所設在九龍區，657所設在新界及離島區；另有36所旱廁設在新界及離島區。所有公廁均是24小時開放，供公眾免費使用。

3. 食環署一直採取多管齊下的策略，改善公廁設施及服務，致力監察其運作及表現，推廣公眾教育，以提升整體公廁的衛生及服務水平。

申訴專員主動調查報告

4. 申訴專員公署在2019年5月向食環署和建築署展開主動調查，審研當局在管理及維修公廁方面的機制及工作。調查的審研範圍包括：

- (a) 由食環署外判承辦商及該署直接提供的公廁潔淨服務；
- (b) 食環署就有關公廁的投訴，以及惡意破壞公廁設施問題的處理；

- (c) 建築署就公廁提供的維修保養服務；
- (d) 食環署及建築署就公廁的維修保養以及翻新工程的合作和溝通；以及
- (e) 其他可予改善之處。

5. 申訴專員公署在2021年5月公布有關調查報告。報告對於食環署加強宣傳教育及研究改善公廁設備的工作予以肯定；亦認同食環署、建築署和機電工程署（機電署）利用科技建立溝通平台，以提升維修保養工程的效率是可取的發展方向。

6. 申訴專員在報告中對食環署提出九項建議，對建築署提出一項建議和向食環署和建築署共同提出一項建議。食環署已落實大部分建議，並正積極研究及跟進餘下的兩項建議。建築署方面亦正積極研究向其提出的建議。兩個部門就各項建議所作出的跟進行動詳情載於附件。

小組委員會報告

7. 另外，立法會食物安全及環境衛生事務委員會早前成立了小組委員會，研究政府改善環境衛生及市容的措施。在2021年4月27日的第四次會議上，小組委員會討論食環署改善公廁的環境衛生事宜，其後在7月23日發表報告，當中建議政府透過簡化工作流程加快公廁翻新／優化工程的進度，並邀請外間機構參與，就公廁的保養／管理提出更多創新意念，以提高公廁的服務水平。下文闡述食環署在這些方面的工作。

提升公廁維修工程的效率

8. 為提高公廁維修工程的效率，食環署、建築署及機電署合作，在2019年第二季起研發流動應用程式「小型工程定單記錄系統」，聯繫建築署和機電署的維修保養資料電腦系統，共享相關數據。食環署可透過流動應用程式向建築署及機電署提出維修要求，並監察維修進度，令各項記錄更精確，從而加快維修流程，以及能有系統地蒐集管理訊息作進一步分析，優化服務。食環署

已在2020年3月把流動應用程式推展至所有分區使用。截至2021年7月，食環署透過該系統已分別向建築署及機電署提出約18 000宗及6 500宗公廁維修要求，當中95%及98%的要求乃於發現設施損壞的同一日或翌日經該系統提出。建築署就99.9%的要求在目標時間內完成維修，而機電署亦就97%的要求在三日內完成維修。

公廁翻新／優化工程

9. 2019-20年的《財政預算案》宣布政府將會撥款超過6億元推行優化公廁翻新計劃，由該年度起計5年內分階段於約240所食環署管理的公廁展開。該計劃下的項目分為翻新和優化兩類工程。翻新公廁工程一般會採用新式設計和改善公廁整體布局，並會美化外牆和更換及加裝廁所設施、改善通風設備及照明系統等，務求令公廁設施清潔衛生，設計及外觀與周圍環境相配。食環署會因應個別廁所的實際情況，調整翻新工程的範圍。優化工程則不涉及廁所的整體布局，工程範圍主要包括更換老化設施及加裝新設施；更換廁格間板、牆身飾面及地磚等，以改善設備及提升公廁衛生水平。一般而言，翻新工程約需二至三年完成，而優化工程則約需一至一年半完成。

10. 在計劃下，食環署繼續與建築署緊密合作，簡化工作流程和加快工程的進度。在2019-20年度（即優化公廁翻新計劃進行首年）共有42所公廁展開了翻新或優化工程項目，其中23所公廁的翻新或優化工程經已完成¹，其餘工程正按計劃進行。次年（2020-21年度）亦展開了49所公廁的翻新或優化工程項目，其中24所公廁的優化工程經已完成¹，其餘工程亦正按計劃進行。食環署目前正分別展開及籌劃在2021-22及2022-23年度合共約100所公廁的翻新或優化工程項目。

11. 為了進一步加快公廁改善工程的進度（特別是位處鄉郊的公廁），食環署與建築署現正積極研究在公廁翻新及改善工程

¹ 截至2021年7月31日的情況。

中應用「組裝合成」建築法²及「裝配式建築」³，以縮短工地的實際施工期及公廁需要關閉的時間。建築署目前正委託工程顧問，就兩種建築法於公廁改善工程項目的實際應用進行可行性研究。建築署期望可在2022-23年度在數個鄉郊公廁的改善工程及新建公廁項目試行「組裝合成」建築法及「裝配式建築」，以審視其成效和評估將技術應用在其他鄉郊公廁改善工程及市區新建或重建公廁工程的可行性。如成效理想，我們會考慮將有關建築法逐步由2023-24年起應用於更多鄉郊公廁改善工程及新建公廁項目，以進一步加快公廁改善計劃的進度。

12. 食環署會繼續與建築署合作，透過簡化工作流程、加快工程、以及應用「組裝合成」建築法及「裝配式建築」等嶄新建築方法，積極推動優化公廁翻新計劃下餘下的翻新或優化工程。此外，該署亦會適時檢討翻新計劃的成效，考慮進一步擴展計劃，把其他合適的公廁納入計劃內。

智能公廁系統試行計劃

13. 食環署積極研究善用科技提升公廁服務，例如收集公廁日常運作情況的數據⁴，以便在檢討服務質素和管理效益時作為參考，以及引入新技術以優化公廁的設計。為此，食環署開發了「智能公廁系統」，並在2021年5月1日於尖沙咀東公共運輸交匯處公廁及灣仔修頓中心公廁試行，署方現正評估該系統的表現及

² 「組裝合成」建築法是採用標準化的措施，把勞工密集的工序及必須在工地進行的泥水工程（鋪設混凝土、砂漿、批盪），以及大部分的屋宇裝備安裝工程轉移至工地外的預製場完成，從而提升生產力、工地安全、環保效益及成本效益。雖然公廁項目的規模比較小，不會有大量重複的模組，但採用「組裝合成」建築法，仍可縮短施工時間（特別是縮短在工地上進行內部裝修、加設裝置及設備等工程的施工時間），及能更有效控制品質。「組裝合成」建築法亦可減低天氣及人力資源等因素對工程所造成的影響，更能確保工程項目可準時竣工。

³ 「裝配式建築」在設計建築組件時，著重考慮組件的製造和裝配過程，以便在廠房完成組件預製，再在工地進行裝嵌，從而減省現場施工工序。

⁴ 智能公廁系統收集的數據包括：
(a) 公廁的使用情況，如人流、廁格／尿廁佔用情況等資料；
(b) 環境參數，如溫度、濕度、臭味等資料；
(c) 消耗品的使用情況，如視液、廁紙、座廁板消毒液、手部消毒液等；及
(d) 機電設備的運作狀態，如乾手機、吹地扇等設備。

成效，並會適時作出檢討及跟進。

14. 與此同時，食環署亦與機電署合作，研究利用「政府物聯通」⁵推行「智慧廁所試驗計劃」，預計由2021年第三季起陸續在港九及新界各區10所食環署公廁安裝相關設備，以收集有用的信息及數據，提升清潔雜務和維修保養工作的成效。系統亦會向市民提供有關廁所的使用情況及有用資訊。

設計思維項目

15. 為滙聚創新思維，建造理想公廁，食環署與建築署合辦「請廁教：香港公廁再發現」（「請廁教」）設計思維項目，「請廁教」由四個階段—探索、定義、構想和執行—組成，自去年11月至今年6月期間共舉辦了八個設計思維的工作坊，收集各公廁持份者（包括各年齡層的市民或殘疾人士等使用者、設計業界人士、學者和建築師、管理及維修員工等）的意見。我們現正整理在工作坊中收集的資料，研究在可行情況下落實就公廁服務、設計和管理上提出的創新意念。此外，食環署及建築署亦已聯合舉辦「廁世代PT 2.0公廁設計比賽」，鼓勵業界及市民就公廁設計提出具創意的設計，並融合智能科技、兼備容易建造及符合成本效益的優點，為香港的公廁建立新形象。比賽的評審工作已經完成，有關結果預計將於今年9月底前公布。食環署及建築署會考慮在合適的公廁工程項目中採用得獎作品的設計概念。

結語

16. 食環署會持續應用科技及引進創新意念，與各有關部門通力合作，從多方面改善公廁的設施和管理，以提升整體服務水平。我們亦希望市民愛惜公共設施，保持公廁清潔衛生。

⁵ 「政府物聯通」是機電署為協助機電設備數碼化而建立的政府專用無線電傳感器網絡，以構建各種高智能的應用來提升公共服務的質量。

徵詢意見

17. 請委員就有關跟進行動提供意見。

食物及衛生局
食物環境衛生署
2021年9月

因應申訴專員在
《食物環境衛生署及建築署對公廁的管理和維修》
主動調查報告對食環署及建築署
所提十一項建議作出的跟進行動

報告 7.24段	建議	跟進行動
食環署		
建議(1)	按實際情況適時檢視現行機制，整合參考包括各區人口特性及遊客數量、個別公廁規模和人流統計等數據，以妥善及靈活調配資源改善公廁的規劃和管理。	<p>食環署不時檢視規劃和管理公廁的機制。在2020年第四季，食環署已完成檢討，就公廁提供廁所事務員制定較具體的指引，考慮的因素包括個別公廁的每天使用率、特定時段內（例如節慶活動、游泳季節、旅遊景點的周末／假日）的使用率、位於旅遊景點與否、衛生情況、投訴數字、成本效益等。新指引已由2021年1月起實施，食環署會按實際情況適當投放資源以改善公廁服務。</p> <p>具體而言，除一般為「高使用率公廁」（即300人次或以上）提供廁所事務員服務外，各分區亦會按個別公廁的實際情況作出適切安排（例如調整巡查和清潔頻次），以保持公廁清潔。</p> <p>針對使用率甚高的公廁，在使用量最高的時段同時提供兩名廁所事務員，以應付實際需要。按實際的使用情況，部分公廁更會全日提供廁所事務員服務，即除了提供日更及</p>

報告 7.24段	建議	跟進行動
		<p>夜更廁所事務員服務外，亦提供深宵更的廁所事務員服務。為進一步優化公廁的清潔衛生，食環署也會按個別公廁的實際使用情況，安排承辦商增加公廁的深層清潔工作，以減輕廁所事務員的日常工作。如有需要，食環署會調整巡查公廁的頻次，以確保能適時檢視公廁情況及採取適當跟進措施。</p>
建議(2)	<p>就公廁潔淨服務向外判承辦商發出「失責通知書」並扣減其服務月費個案作出通盤統計和分析，查找外判承辦商不足之處，並推出針對性改善措施。</p>	<p>食環署現正改善合約管理系統，以更有效收集各分區有關向外判承辦商因失責事宜而所作的跟進行動記錄，包括發出口頭警告和「失責通知書」的資料，並會按需要作出統計、分析及採取針對性改善行動／措施。有關優化系統工作預計在2022年第二季完成。</p>
建議(3)	<p>繼續加強巡查由外判承辦商提供潔淨服務的公廁，包括因應假日人流增加，加強巡查位於郊區的公廁。</p>	<p>食環署一向關注公廁假日時段的人流及潔淨情況，並會繼續按個別公廁的實際情況適時調整巡查頻次，以檢視公廁情況及採取適當跟進措施，包括繼續因應假日人流增加，加強巡查位於郊區的公廁及於假日增加清潔頻次或提供廁所事務員服務，以保持公廁清潔。</p>
建議(4)	<p>為由食環署提供潔淨服務的公廁訂立具體的服務表現指</p>	<p>食環署的《潔淨服務工作守則》有訂明對包括公廁的場地及設施的保養和公廁管理的指引，供署方人員</p>

報告 7.24段	建議	跟進行動
	標，讓該署前線員工遵從。	遵從。食環署正檢討並參照外判街道潔淨服務合約內之模式，訂定具體服務表現指標，並會適切修改《潔淨服務工作守則》，供署方人員遵從，有關工作預期在2022年第一季完成。
建議(5)	考慮為由食環署提供潔淨服務的「高使用率公廁」增設廁所事務員，以保持該些公廁的潔淨程度。	<p>食環署已在2020年12月修訂內部指引，訂明除了在一般情況下為「高使用率公廁」提供廁所事務員服務外，亦會因應個別公廁的實際情況作出適切安排，例如公廁是否位於旅遊景點、衛生情況、投訴數字、成本效益、在特定時段內（例如節慶活動，游泳季節，旅遊景點的周末／假日）的使用率等，適當投放資源以改善公廁服務。</p> <p>就已提供廁所事務員服務的公廁，食環署亦會視乎實際潔淨情況增加徹底潔淨服務頻次、調整或延長廁所事務員服務時間、以及加派廁所事務員等，以保持公廁清潔。</p> <p>食環署人員會因應實際情況加強巡查；如接獲有關潔淨的投訴，會迅速跟進及處理。</p>
建議(6)	繼續就涉及公廁的投訴進行統計和分析，並進一步妥善運用有關數據，以	食環署會繼續就涉及公廁的投訴進行統計和分析，供各分區及有關組別參考，以便採取相應的管理措施。

報告 7.24段	建議	跟進行動
	改善公廁的管理。	
建議(7)	就惡意破壞公廁設施問題，繼續加強宣傳教育，以改善有關問題，並繼續與執法部門保持溝通，積極研究處理辦法，例如綜合收集及分析所得的資料轉交執法部門，以協助執法部門研究加強執法。	<p>食環署一直透過清潔龍阿德Facebook和Instagram專頁，以及在公廁安裝廣播系統和貼上宣傳標貼等途徑，宣揚有關保持廁所清潔衛生和正確使用廁所設施的信息。</p> <p>就惡意破壞公廁設施問題，食環署會繼續加強與執法部門的溝通，提供包括事件發生的地點、時間、性質等資料，以協助執法部門綜合分析有關問題，有效打擊相關的刑事罪行。如有需要，食環署會加強與執法部門商議，考慮應對及改善辦法和尋求提升保安措施的方案。</p>
建議(8)	定期及適時更新《公廁手冊》，以便該署及建築署在進行翻新公廁工程時，可作參考。	食環署正全面檢視《公廁手冊》，並會更新公廁設計的最新準則及要求，預期於今年年底前完成，以便食環署、建築署及其他相關部門在進行公廁翻新工程時參照。
建議(9)	繼續適時作出檢討、諮詢及配合使用率統計等，以掌握公廁是否位於主要旅遊景點，以及檢視是否有多年不獲翻新公廁設備陳舊失修或經常損壞，以考慮是否優	<p>食環署會繼續適時檢討、諮詢及配合使用率統計等，以掌握公廁是否位於主要旅遊景點，並會檢視較長時間未有翻新的公廁，以考慮應否優先納入公廁翻新計劃。</p> <p>食環署亦會考慮在收集公眾對公廁服務的意見時，一併收集公眾對翻新個別公廁的意見，以便為公廁翻</p>

報告 7.24段	建議	跟進行動
	先投放資源把該些公廁納入翻新計劃。	新計劃定優次。
建築署		
建議(10)	檢視提高施工令罰則的可行性，以增加對延誤施工的工程承建商起實質的阻嚇力。	建築署正檢視提高施工令罰則的可行性，以對延誤施工的工程承建商起更實質的阻嚇力，並更有效監管表現差劣的承建商，避免工程持續延誤。有關機制及相關合約條款計劃於重新簽訂維修定期合約時實施。
食環署及建築署		
建議(11)	繼續積極、主動地加強溝通，以加強監察公廁維修保養工程的進度，並採取有效措施確保公廁的維修需要由發現至呈報建築署整個歷程得以盡快完成。	食環署會繼續與建築署緊密溝通，加強監察公廁維修保養工程的進度。 食環署已在2020年3月將「小型工程定單記錄系統」推展至各分區使用。「小型工程定單記錄系統」能讓食環署與建築署及機電工程署有效地互通資訊，並增加資訊透明度，協助加快提交維修報告、加強監測維修進度及有效記錄維修工程相關資料。該系統亦有記錄包括發現缺漏的日期和時間及提出維修要求的日期和時間，以作出統計和分析。