



香港金鐘道六十六號金鐘道政府合署四十五樓

45/F, Queensway Government Offices, 66 Queensway, Hong Kong

Your Ref. : CB4/PAC/R73

電話 Tel : 2867 5795 傳真 Fax : 2530 1368

Our Ref. : FEHD CI&PC/32-60/10/11C

By fax 2543 9197 and e-mail

(ahychu@legco.gov.hk, kmho@legco.gov.hk, pkwlai@legco.gov.hk)

香港中環
立法會道
立法會綜合大樓
政府帳目委員會秘書
朱漢儒先生

朱先生：

**政府帳目委員會
審議審計署署長第七十三號報告書第 1 章**

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

2020 年 1 月 10 日來函收悉，我們就來函項目(o)至(v)的回覆詳載於下文各段。

第(o)(i)項

2. 一般而言，廁所事務員有 2 個工作更次，即早更和夜更。早更值勤時數約為 9 小時，夜更約為 6 小時。各公廁的廁所事務員實際輪更模式和工作時數取決於每個公廁的服務需要而或會有變化，具體安排會在服務合約訂明。合約規定包括廁所事務員在內的潔淨工人，每天的工作時數不得超過 10 小時。

第(o)(ii)項

3. 鑑於徹底潔淨工作能有效改善公廁的衛生情況，食環署由 2019 年起安排專責徹底潔淨工作小隊服務 186 個使用率高的公廁。食環署會在 2020 年 11 月前完成續訂所有街道潔淨服務合約，屆時會把徹底潔淨工作小隊服務擴展至所有合約(涵蓋所有公廁)。

第(p)(i)、(ii)及(iv)項

4. 就所有提供廁所事務員值勤服務的公廁而言，食環署和建築署已完成相關設施的檢討，並已採取下列跟進工作。

- (a) 如情況許可，食環署會在現有值勤室裝設風扇、機械通風設備(如抽氣扇、新鮮空氣入口或吹氣扇)、電源插座、儲物櫃和休息及更衣設施，以改善廁所事務員的工作環境。在改善值勤室設施上遇到的困難，主要為實地環境限制和間隔方面的固有限制而不能安裝若干設施，例如裝置通風設備。食環署會繼續與建築署合作，在確實可行的範圍內處理面對的技術問題。
- (b) 建築署已於 2020 年 2 月 3 日發給政府帳目委員會的覆信中另行提供公廁值勤室改善工程的進度。食環署會盡快向建築署提交其餘公廁改善工程的可行性的要求。
- (c) 由於現時提供事務員值勤服務但沒有值勤室的公廁有實地環境限制，食環署和建築署會在翻新這些公廁時檢討有關情況，以期在切實可行的情況下盡量提供值勤室。

第(p)(iii)項

5. 截至 2020 年 1 月 10 日，審計署報告第 4.40(b)(i)段所述的 53 個公廁中，3 個公廁已各設有 2 個值勤室(男女廁各一)，46 個公廁的值勤室設於男女廁所事務員可共用的廁所公用地方，其餘 4 個公廁的值勤室現設於男廁或女廁。食環署在翻新上述公廁時，會在技術可行的情況下盡量為男女廁所事務員分別提供值勤室。

***委員會秘書附註：有關建築署署長 2020 年 2 月 3 日的回覆，請參閱此報告書的附錄 17。**

第(q)項

6. 2019年，食環署接獲2 367宗公廁相關投訴。

7. 食環署備有一份「處理投訴」的部門行政通告，載述員工處理投訴時的一般程序和指引。本署在收到投訴後，會把投訴的內容輸入投訴管理資訊系統。系統提供投訴資料的中央記錄以協助監察個案進展，確保所有投訴能獲迅速而有效率的處理。督導人員有責任確保個案負責人按照既定的工作程序，由始至終適當地處理投訴個案，並把投訴資料妥當及適時地記錄在系統內。投訴管理資訊系統設有內置提醒功能，協助個案負責人和其上司識別延誤回覆投訴人的個案(例如提示有逾期未發的初步回覆和具體回覆，以及每月發出有關投訴的管理資訊報告，顯示投訴的逾期處理時間)。督導人員應監察個案負責人處理投訴個案的進度、善用每月管理資訊報告監察逾期投訴個案、查找調查期間個案逾期良久或長期沒有採取行動的原因，並向個案負責人提供所需指引／協助，以期盡快完成處理有關個案。此外，逾期投訴個案和重複投訴個案已納入為食環署總部及分區辦事處內部管理會議的常設議程。食環署一直有檢討處理投訴的機制，以確保投訴個案能夠獲得迅速處理。

第(r)項

8. 食環署已就審計署在報告第 4.53 段的建議開展提升其投訴管理資訊系統的可行研究。有關建議包括食環署應致力迅速處理有關公廁的投訴，並適時更新投訴管理資訊系統的記錄，提升投訴管理資訊系統(例如增設輸入公廁名稱的欄目)，並加強對接獲的公廁投訴進行定期分析(例如按個別公廁和投訴性質進行分析)，從而提供有用的管理資訊，以便監察和改善公廁服務。現時，本署正在開發一個提升投訴管理資訊系統功能的模擬版面，目標在 2020 年 3 月推出作測試。視乎測試結果，我們預期將於 2020 年第三季應用已提升的系統功能。

第(s)項

9. 食環署舉辦教育及宣傳活動，推廣公廁衛生的重要和正確使用廁所設施，並透過各種途徑呼籲公眾支持和合作，提升公廁的清潔衛生水平。近年推行的主要措施包括：

- (1) 在 30 個公廁透過廁內廣播系統，提供背景音樂和衛生信息，並提醒公眾有關公廁衛生的重要和正確使用廁所設施；
- (2) 在 36 個使用率高的公廁設置流動衛生教育宣傳站，廣播錄製的「清潔龍阿德」衛生信息；
- (3) 利用「清潔龍阿德」的社交媒體和其他宣傳資料，加強教育公眾；
- (4) 張貼「清潔龍阿德」的海報和貼紙，提醒公眾使用廁所的守則；以及
- (5) 在食環署轄下位於尖沙咀的衛生教育展覽及資料中心設立特別展區，介紹使用公廁的正確守則。有關展區的主要目標為佔整體訪客大比例的學生。

10. 食環署會繼續推廣公廁衛生的重要和正確使用廁所設施，並透過宣傳及教育活動呼籲公眾使用公廁時注重公德並顧及他人。2017-18 至 2019-20 年度相關開支的詳情，載於**附件 I**。

第(t)項

11. 就審計署報告表十一的記錄，大部分維修要求均涉及水管裝置和排水系統，例如沖廁水箱和感應式水龍頭損壞，以及清理嚴重淤塞的排水系統。損壞原因通常源於高使用率，也可能因為不正確使用廁所設施所致。建築署會與食環署緊密合作，提供所需技術意見並進行所需維修工程，務求盡快恢復有關設施供市民使用。

第(u)項

12. 現有 36 個公廁設有流動宣傳站，另有 30 個公廁裝有背景音樂及信息廣播系統。這些公廁的分項數字，載於**附件 II**。2019-2020 年度提供流動宣傳站和廣播系統的相關開支為 396,240 元。

第(v)(i)項

13. 食環署網站提供有關轄下公廁的資料類別如下：

- (a) 公廁名稱；
- (b) 地址；
- (c) 開放時間；
- (d) 查詢電話號碼；
- (e) 地圖上地理位置；以及
- (f) 因維修臨時關閉的公廁一覽表。

14. 在 2018-19 年度，桌上電腦版使用者及流動版使用者的點擊率分別為 33 006 次及 21 743 次。有關網頁請參閱**附件 III** 的截圖。

第(v)(ii)項

15. 食環署一直透過各種方法蒐集市民對其設施和服務的意見，包括電子形式(https://www.fehd.gov.hk/tc_chi/enquiry/enquiry.html)、電郵 enquiry@fehd.gov.hk 和 1823 熱線。在 2018-19 年度，我們接獲一些有關某些公廁的名稱和地址可稍作改動的建議。

第(v)(iii)項

16. 食環署已改良網站，提供因維修臨時關閉的公廁一覽表。本署會定期更新網頁，確保提供最新資料。

第(v)(iv)項

17. 食環署為智能電話用戶提供流動版網站，方便市民瀏覽食環署公廁的資料。據了解，非政府機構亦已開發流動程式，供市民用以尋找公廁及其他廁所設施。

食物環境衛生署署長

(潘炳揚



代行)

副本送： 食物及衛生局局長(傳真號碼 2526 3753)
建築署署長(傳真號碼 2810 7341)
旅遊事務專員(傳真號碼 2801 5792)
水務署署長(傳真號碼 2827 8400)
財經事務及庫務局局長(傳真號碼 2147 5239)
審計署署長(傳真號碼 2583 9063)

2020年2月4日

廁所衛生和正確使用廁所設施的教育及宣傳開支

2017-18 年度	2018-19 年度	2019-20 年度 (截至 2020 年 1 月)
<ul style="list-style-type: none"> ● 背景音樂及信息廣播系統 (60,000 元) ● 清潔龍阿德的 Facebook 專頁* (390,000 元) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 背景音樂及信息廣播系統 (288,200 元) ● 清潔龍阿德的 Facebook 專頁和 Instagram* (890,000 元) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 背景音樂及信息廣播系統 (250,090 元) ● 清潔龍阿德的 Facebook 專頁和 Instagram* (1,200,000 元) ● 清潔龍阿德健康信息宣傳站，呼籲市民保持公廁衛生 (146,150 元) ● 清潔龍阿德貼紙 (42,000 元) ● 清潔龍阿德海報 (25,000 元)
總計：450,000 元	總計：1,178,200 元	總計：1,663,240 元

附註：*表示用於包括公廁及其他方面的教育及宣傳總開支

設有宣傳站和背景音樂及信息廣播系統的公廁一覽表

地區	設有宣傳站的公廁數目	設有背景音樂及信息廣播系統的公廁數目
中西	1	4
灣仔	2	1
東區	1	0
南區	7	0
油尖旺	6	3
深水埗	4	3
黃大仙	1	0
觀塘	2	1
九龍城	0	4
葵青	2	1
荃灣	4	7
屯門	4	0
元朗	0	0
北區	0	0
大埔	2	1
沙田	0	2
西貢	0	1
離島	0	2
總計	36	30

食環署網頁中顯示的公廁資訊的截圖



香港特別行政區政府
食物環境衛生署

🔍

主頁 > 公共服務 > 設施及服務位置 > 灣仔區公廁

最新消息

新聞公報

公共服務

- 濶海服務
- 防治蟲鼠
- 公眾街市
- 小販管理
- 墳場及火葬場
- 各項牌照
- 食物安全
- 公共設施

關於我們 >

公用表格 >

公眾教育 >

電子服務 >

招標公告 >

「如何申請」系列及常見的問題

公開資料 >

相關網址 >

聯絡我們 >

參考資料 >

重要聲明

私隱政策

設施及服務位置

分享: [f](#) [e](#)

公廁

灣仔區

除公廁外，公用場地（例如：公園、文化及體育中心）及商業樓宇（例如：購物商場）亦設置有供市民使用的廁所設施。



	公廁名稱	地址
1	廈門街公廁	灣仔皇后大道東200號羅便申街二樓地下
2	寶善堂公廁	寶善堂近灣仔球場
3	藍拿達公廁	藍拿達與聯克羅交界（灣仔區防務處）
4	艾加里公廁	艾加里與普樂里交界
5	博覽館公廁	博覽館東（往來新翼樓旁）
6	興發街公廁	興發街近維多利亞公園入口
7	吉安街公廁	吉安街與藍環地街交界
8	蓮花堂公廁	大坑蓮花堂蓮花街
9	寧靜堂公廁	銅鑼灣巴士站站側

最新消息

公廁

新聞公報

分享: [f](#) [e](#)



公共服務

- 客運服務
- 防治蟲鼠
- 公眾街市
- 小販管理
- 墟場及火葬場
- 各項牌照
- 食物安全
- 公共設施

關於我們

公用表格

公眾教育

電子服務

招標公告

「如何申請」系列及常見的問題

公廁資料

廈門街公廁

地址	灣仔皇后大道東200號匯豐第二期地下
開放時間	24 小時
灣仔區辦公時間查詢電話	2507 3364



主頁 > 公共服務 > 潔淨服務 > 因翻新工程而需臨時關閉的公廁

最新消息

潔淨服務

新聞公報

分享:  




公共服務 

- 潔淨服務
- 防治蟲鼠
- 公眾衞生
- 小販管理
- 墳場及火葬場
- 各項牌照
- 食物安全
- 公共設施

關於我們 

公用表格

公眾教育 

電子服務 

因翻新工程而需臨時關閉的公廁

中西區			
編號	公廁名稱	地址	暫停服務日期
1	賢里公司	上環賢里8號	2019年9月27日至2020年1月22日
2	柏軒公司	半山柏軒道17號對面	2019年9月16日至2020年3月3日
3	永和街公司	中環永和街23-27號對面	2019年9月16日至2020年3月13日

東區			
編號	公廁名稱	地址	暫停服務日期
1	南安街公司	南安街81號	2019年10月23日至2020年4月22日

離島區			
編號	公廁名稱	地址	暫停服務日期
1	昂平路交匯處公司	大嶼山昂平路交匯處	2019年10月2日至2020年1月23日
2	蓮實路公司	東涌蓮實路	2019年9月9日至2020年1月24日