

房屋署公共屋邨游乐及健体设施的保养与维修 主动调查报告摘要

引言

香港公共屋邨居民众多，香港房屋委员会（「房委会」）在设计公共屋邨时会为居民预留休憩和康乐空间。除了儿童游乐场，公共屋邨亦设有健体设施。截至 2020 年 6 月，房委会辖下的公共屋邨合共设有超过 5,000 个游乐及健体设施。

2. 近年有报道指，公共屋邨内的游乐及健体设施日久失修的情况普遍，亦有设施损坏多时仍未获修理，长期无法使用。另外，有市民认为，这类设施的设计过时及千篇一律，未能满足现今市民的户外游乐和健体需要。

本署调查所得

3. 本署是项主动调查发现，房委会／房屋署于公共屋邨游乐及健体设施的设计和在保养维修工作上，有以下须改善之处。

（一）为个别维修程序设定合理的时限

4. 房屋署为游乐及健体设施的维修工作订立了基本跟进程序，并为部分程序设定时限，惟没有为屋邨管理人员汇报设施损坏，以及工程人员发出设施检查单这两项程序设定时限。

5. 本署调查发现，在 2017 至 2019 年期间的个别个案中，房屋署人员在发现设施损坏后超过 30 天才发出设施检查单要求承办商安排检查。本署认为，房屋署应就屋邨管理人员报告设施损坏，以及工程人员接到设施损坏报告后的视察及发出设施检查单设定合适的时限，避免游乐场设施的维修进度被屋邨的其他维修事项延后。

6. 此外，在涉及已拆售物业屋邨的个案中，房屋署人员在收到承办商的检查报告和维修建议后，很多时有需要征询居民和其他持份者意见。本署的调查发现，这咨询和商讨过程往往需时数个

月，导致游乐场设施损坏超过半年仍无法完成维修，情况并不理想。本署欣悉，在本署展开调查后，房屋署计划与已拆售物业屋邨最大的业主（即领展房地产投资信托基金）商讨，为维修决定的咨询程序设定时限，让屋邨前线人员有一致的准则作参考。

（二） 加强对整体维修过程的监察

7. 房屋署以电脑系统记录并管理与承办商处理设施维修工程的资料，但对于屋邨管理人员何时发现有游乐设施损坏、是否已通知工程人员进行检查及工程人员何时进行检查，却只是以人手记录在屋邨的巡查记录中，没有作系统性记录。对于工程人员在收到承办商的检查报告后有否于 30 天的时限内发出维修工程单，房屋署亦没有订立实质监察措施。在这情况下，该署管理层难以掌握个别屋邨以至部门整体跟进公共屋邨游乐及健体设施事项的效率。

8. 本署认为，房屋署有需要改善机制，更主动及全面地去监察公共屋邨游乐场设施的整体维修过程，以确保各个维修个案获得适时跟进；检查所得的数据并有助部门日后检讨相关程序及制定优化措施，以进一步提升服务质素。长远而言，房屋署应考虑将前线人员所负责的程序之执行资料记录在电脑系统中，一方面可利用电脑系统准确并便捷地提醒前线人员适时采取跟进行动，另一方面亦方便部门进行监察，可更清楚掌握整体设施维修保养工作的所需时间。

（三） 加强前线人员对设施损坏状况及所需临时措施的培训

9. 本署在审研个案时发现，个别房屋署前线人员没有适时报告及跟进游乐场橡胶地垫老化和损坏的问题。倘若前线人员未能准确辨识设施的损耗情况和所涉的安全隐患，将直接影响维修保养工作的成效，也对居民构成不便，甚至安全风险。

10. 此外，房屋署要求屋邨前线人员在发现游乐场设施损坏时，按需要围封有关设施；至于负责维修的承办商，则要尽快围封或拆除设施的危險部分以确保其他部分能供安全使用。然而，有个案反映，部分房屋署职员对须尽快采取适当的临时措施的意识不足，没有留意承办商置设的临时措施是否足够，以及没有在现场提供足够的资讯，让公众知悉相关的设施维修安排。

11. 事实上，除了地垫间罅隙的阔度可以量度外，地垫及其他设施损耗的情况是否属严重，须否即时维修甚至更换，主要靠前线人员作出判断。因此，房屋署必须加强前线人员的培训并提供清晰而具体的指引，巩固他们的安全意识，促使他们适当记录及报告设施损耗的情况，适时安排承办商跟进及向居民提供有关维修工程的资讯及／或设施暂停使用告示。

(四) 加强对承办商的监管

12. 在现行政策下，为房委会辖下公共屋邨提供游乐或健体设施保养维修服务的承办商，必须为相关设施在香港的独家代理商。由于承办商数量不多，可以预期承办商之间的竞争有限。因此，房委会及房屋署更应积极加强对承办商的监管，促使承办商提升效率并妥善地提供服务。

主动监察工程维修单的进度

13. 对于出现延误的维修工程，房屋署现时主要是在工程完成后与承办商跟进延误的原因，然后为承办商的表现评分，也会因应延误问题的严重性考虑发警告信及将承办商从认可承办商名册中除名或暂时除名。本署认为，房屋署应在发出维修工程单后，更主动监察工程的开展和进度，包括定期举行由合约经理主持的工程进度监察会议及要求承办商主动汇报工程进度。如发现工程有延误的迹象，可即时提示承办商加紧跟进，以减低出现工程延误的可能性和程度。

严正跟进延误的个案

14. 本署认为房委会／房屋署应检讨现时对承办商的监管制度，在发现问题后尽快要求承办商跟进改善；亦应研究加强对表现欠佳的承办商的监管措施及惩罚，包括可否将承办商的评分提供予其他政府部门，让其他部门日后就工程计划评审承办商的标书时作参考。

由中央复核承办商表现的评分

15. 对于出现延误的维修工程，虽然房屋署表示会考虑承办商是否有合理解释后进行评分，以作日后参考，但本署在审研个案时

发现，个别工程人员的给承办商的评分有不符房屋署的「维修保养工程技术指引」之处。房屋署回应表示正计划就有关评分引入中央覆检机制，以确保前线人员按相关指引评分，如实反映承办商的表现。本署认同有此需要，并认为房屋署应提供更具体的指引，包括列出评分时应考虑的事项，以及尽可能提供例子让负责评分的人员有所参考。

(五) 积极改善游乐及健体设施的设计

16. 本署认为，房屋署应寻求改善公共屋邨游乐场设施的设计，以配合市民的需求。本署期望房委会更积极研究如何引入更多承办商，增加采购设施的选择以及承办商之间的竞争，此举相信亦有助提升承办商在维修工作方面的表现。

17. 此外，房屋署或须设计一份针对公共屋邨游乐及健体设施的问卷，调查对象涵盖邨内不同年龄组别的居民，以深入了解居民对该类设施的意见，继而制订更贴近使用者需要的设计／选购方案。

18. 另一方面，虽然公共屋邨游乐场的服务对象主要为邨内居民，但房屋署仍可就设计或设施更新方面，加强社区参与，集思广益。本署留意到房屋署以往亦曾让不同机构及团体等参与公共屋邨艺术品的创作。本署鼓励房屋署继续这方面的工作，参考相关经验，考虑开设更多途径让公众参与公共屋邨游乐场的设计。

建议

19. 基于以上所述，申诉专员向房委会及房屋署提出以下建议：

- (1) 为屋邨管理人员向工程人员汇报设施损毁，以及屋邨工程人员接报后进行视察及向设施维修承办商发出设施检查单设定合理时限；
- (2) 为就维修邨内游乐或健体设施的决定咨询已拆售物业屋邨的其他业主的程序设定合理时限；

- (3) 设立有效机制和具体措施，加强监察公共屋邨游乐场设施的整体维修过程；
- (4) 考虑将发现设施损坏的日期和其他由房屋署前线人员负责的程序的完成日期及结果记录在电脑系统中；
- (5) 加强屋邨前线人员有关检视游乐及健体设施的工作之培训，并提供清晰指引，促使前线人员适当记录及报告设施损耗的情况，适时安排承办商跟进维修，并且适当地向居民提供有关维修工程的资讯及／或设施暂停使用告示；
- (6) 更主动监察游乐及健体设施维修工程的进度，并制定指引指示屋邨前线人员执行相关工作；
- (7) 检讨现时对承办商的监管制度，在发现问题后尽快向承办商跟进并要求改善；并与房委会辖下的承办商检讨小组委员会及游乐／健体设施审查委员会商讨，研究加强对表现欠佳的承办商的监管措施及惩罚；
- (8) 为前线工程人员对承办商表现的评分引入中央覆检机制，并为评分准则向工程人员提供更具体的指引；
- (9) 研究如何引入更多承办商，增加采购设施的选择；
- (10) 考虑引入不同方法，就设计和选购公共屋邨游乐及健体设施方面增加公众参与，藉以提升公共屋邨的游乐空间之质素。

申诉专员公署
2020年10月

公署会不时在面书上载个别投诉个案的调查报告，欢迎赞好或追踪本署面书粉丝专页，以获取最新资讯：
<https://www.facebook.com/Ombudsman.HK>

