

# 房屋署公共屋邨遊樂及健體設施的保養與維修 主動調查報告摘要

## 引言

香港公共屋邨居民眾多，香港房屋委員會（「房委會」）在設計公共屋邨時會為居民預留休憩和康樂空間。除了兒童遊樂場，公共屋邨亦設有健體設施。截至 2020 年 6 月，房委會轄下的公共屋邨合共設有超過 5,000 個遊樂及健體設施。

2. 近年有報道指，公共屋邨內的遊樂及健體設施日久失修的情況普遍，亦有設施損壞多時仍未獲修理，長期無法使用。另外，有市民認為，這類設施的設計過時及千篇一律，未能滿足現今市民的戶外遊樂和健體需要。

## 本署調查所得

3. 本署是項主動調查發現，房委會 / 房屋署於公共屋邨遊樂及健體設施的設計和在保養維修工作上，有以下須改善之處。

### *（一）為個別維修程序設定合理的時限*

4. 房屋署為遊樂及健體設施的維修工作訂立了基本跟進程序，並為部分程序設定時限，惟沒有為屋邨管理人員匯報設施損壞，以及工程人員發出設施檢查單這兩項程序設定時限。

5. 本署調查發現，在 2017 至 2019 年期間的個別個案中，房屋署人員在發現設施損壞後超過 30 天才發出設施檢查單要求承辦商安排檢查。本署認為，房屋署應就屋邨管理人員報告設施損壞，以及工程人員接到設施損壞報告後的視察及發出設施檢查單設定合適的時限，避免遊樂場設施的維修進度被屋邨的其他維修事項延後。

6. 此外，在涉及已拆售物業屋邨的個案中，房屋署人員在收到承辦商的檢查報告和維修建議後，很多時有需要徵詢居民和其他持份者意見。本署的調查發現，這諮詢和商討過程往往需時數個

月，導致遊樂場設施損壞超過半年仍無法完成維修，情況並不理想。本署欣悉，在本署展開調查後，房屋署計劃與已拆售物業屋邨最大的業主（即領展房地產投資信託基金）商討，為維修決定的諮詢程序設定時限，讓屋邨前線人員有一致的準則作參考。

## ***（二） 加強對整體維修過程的監察***

7. 房屋署以電腦系統記錄並管理與承辦商處理設施維修工程的資料，但對於屋邨管理人員何時發現有遊樂設施損壞、是否已通知工程人員進行檢查及工程人員何時進行檢查，卻只是以人手記錄在屋邨的巡查記錄中，沒有作系統性記錄。對於工程人員在收到承辦商的檢查報告後有否於 30 天的時限內發出維修工程單，房屋署亦沒有訂立實質監察措施。在這情況下，該署管理層難以掌握個別屋邨以至部門整體跟進公共屋邨遊樂及健體設施事項的效率。

8. 本署認為，房屋署有需要改善機制，更主動及全面地去監察公共屋邨遊樂場設施的整體維修過程，以確保各個維修個案獲得適時跟進；檢查所得的數據並有助部門日後檢討相關程序及制定優化措施，以進一步提升服務質素。長遠而言，房屋署應考慮將前線人員所負責的程序之執行資料記錄在電腦系統中，一方面可利用電腦系統準確並便捷地提醒前線人員適時採取跟進行動，另一方面亦方便部門進行監察，可更清楚掌握整體設施維修保養工作的所需時間。

## ***（三） 加強前線人員對設施損壞狀況及所須臨時措施的培訓***

9. 本署在審研個案時發現，個別房屋署前線人員沒有適時報告及跟進遊樂場橡膠地墊老化和損壞的問題。倘若前線人員未能準確辨識設施的損耗情況和所涉的安全隱患，將直接影響維修保養工作的成效，也對居民構成不便，甚至安全風險。

10. 此外，房屋署要求屋邨前線人員在發現遊樂場設施損壞時，按需要圍封有關設施；至於負責維修的承辦商，則要盡快圍封或拆除設施的危險部分以確保其他部分能供安全使用。然而，有個案反映，部分房屋署職員對須盡快採取適當的臨時措施的意識不足，沒有留意承辦商置設的臨時措施是否足夠，以及沒有在現場提供足夠的資訊，讓公眾知悉相關的設施維修安排。

11. 事實上，除了地墊間罅隙的闊度可以量度外，地墊及其他設施損耗的情況是否屬嚴重，須否即時維修甚至更換，主要靠前線人員作出判斷。因此，房屋署必須加強前線人員的培訓並提供清晰而具體的指引，鞏固他們的安全意識，促使他們適當記錄及報告設施損耗的情況，適時安排承辦商跟進及向居民提供有關維修工程的資訊及 / 或設施暫停使用告示。

#### **(四) 加強對承辦商的監管**

12. 在現行政策下，為房委會轄下公共屋邨提供遊樂或健體設施保養維修服務的承辦商，必須為相關設施在香港的獨家代理商。由於承辦商數量不多，可以預期承辦商之間的競爭有限。因此，房委會及房屋署更應積極加強對承辦商的監管，促使承辦商提升效率並妥善地提供服務。

#### 主動監察工程維修單的進度

13. 對於出現延誤的維修工程，房屋署現時主要是在工程完成後與承辦商跟進延誤的原因，然後為承辦商的表現評分，也會因應延誤問題的嚴重性考慮發警告信及將承辦商從從認可承辦商名冊中除名或暫時除名。本署認為，房屋署應在發出維修工程單後，更主動監察工程的開展和進度，包括定期舉行由合約經理主持的工程進度監察會議及要求承辦商主動匯報工程進度。如發現工程有延誤的跡象，可即時提示承辦商加緊跟進，以減低出現工程延誤的可能性和程度。

#### 嚴正跟進延誤的個案

14. 本署認為房委會 / 房屋署應檢討現時對承辦商的監管制度，在發現問題後盡快要求承辦商跟進改善；亦應研究加強對表現欠佳的承辦商的監管措施及懲罰，包括可否將承辦商的評分提供予其他政府部門，讓其他部門日後就工程計劃評審承辦商的標書時作參考。

#### 由中央覆核承辦商表現的評分

15. 對於出現延誤的維修工程，雖然房屋署表示會考慮承辦商是否有合理解釋後進行評分，以作日後參考，但本署在審研個案時

發現，個別工程人員的給承辦商的評分有不符房屋署的「維修保養工程技術指引」之處。房屋署回應表示正計劃就有關評分引入中央覆檢機制，以確保前線人員按相關指引評分，如實反映承辦商的表現。本署認同有此需要，並認為房屋署應提供更具體的指引，包括列出評分時應考慮的事項，以及盡可能提供例子讓負責評分的人員有所參考。

#### **(五) 積極改善遊樂及健體設施的設計**

16. 本署認為，房屋署應尋求改善公共屋邨遊樂場設施的設計，以配合市民的需求。本署期望房委會更積極研究如何引入更多承辦商，增加採購設施的選擇以及承辦商之間的競爭，此舉相信亦有助提升承辦商在維修工作方面的表現。

17. 此外，房屋署或須設計一份針對公共屋邨遊樂及健體設施的問卷，調查對象涵蓋邨內不同年齡組別的居民，以深入了解居民對該類設施的意見，繼而制訂更貼近使用者需要的設計 / 選購方案。

18. 另一方面，雖然公共屋邨遊樂場的服務對象主要為邨內居民，但房屋署仍可就設計或設施更新方面，加強社區參與，集思廣益。本署留意到房屋署以往亦曾讓不同機構及團體等參與公共屋邨藝術品的創作。本署鼓勵房屋署繼續這方面的工作，參考相關經驗，考慮開設更多途徑讓公眾參與公共屋邨遊樂場的設計。

#### **建議**

19. 基於以上所述，申訴專員向房委會及房屋署提出以下建議：

- (1) 為屋邨管理人員向工程人員匯報設施損毀，以及屋邨工程人員接報後進行視察及向設施維修承辦商發出設施檢查單設定合理時限；
- (2) 為就維修邨內遊樂或健體設施的決定諮詢已拆售物業屋邨的其他業主的程序設定合理時限；

- (3) 設立有效機制和具體措施，加強監察公共屋邨遊樂場設施的整體維修過程；
- (4) 考慮將發現設施損壞的日期和其他由房屋署前線人員負責的程序的完成日期及結果記錄在電腦系統中；
- (5) 加強屋邨前線人員有關檢視遊樂及健體設施的工作之培訓，並提供清晰指引，促使前線人員適當記錄及報告設施損耗的情況，適時安排承辦商跟進維修，並且適當地向居民提供有關維修工程的資訊及 / 或設施暫停使用告示；
- (6) 更主動監察遊樂及健體設施維修工程的進度，並制定指引指示屋邨前線人員執行相關工作；
- (7) 檢討現時對承辦商的監管制度，在發現問題後盡快向承辦商跟進並要求改善；並與房委會轄下的承辦商檢小組委員會及遊樂 / 健體設施審查委員會商討，研究加強對表現欠佳的承辦商的監管措施及懲罰；
- (8) 為前線工程人員對承辦商表現的評分引入中央覆檢機制，並為評分準則向工程人員提供更具體的指引；
- (9) 研究如何引入更多承辦商，增加採購設施的選擇；
- (10) 考慮引入不同方法，就設計和選購公共屋邨遊樂及健體設施方面增加公眾參與，藉以提升公共屋邨的遊樂空間之質素。

申訴專員公署  
2020年10月

公署會不時在面書上載個別投訴個案的調查報告，歡迎讚好或追蹤本署面書粉絲專頁，以獲取最新資訊：  
<https://www.facebook.com/Ombudsman.HK>

