

# 康乐及文化事务署辖下户外游乐和康体设施的保养与维修 主动调查报告摘要

## 引言

政府近年投放不少资源以改善公共游乐空间的设计和使用。户外游乐和康体设施的质量、合适度和安全程度，对于改善普罗市民的生活质素相当重要。康乐及文化事务署（「康文署」）管理辖下大量户外公共游乐和康体设施，有责任确保设施状况良好，为设施作适时的保养及维修，以供市民安全及持续地使用。

## 本署调查所得

2. 本署对康文署保养及维修户外游乐和康体设施的工作有以下评论和建议。

### （一）巡视设施的工作欠具体指引，前线人员的安全意识不足

3. 康文署虽然有制定部门指引，指示前线人员定期巡视游乐和康体设施，以及订立呈报损坏的程序，也恒常地为前线人员提供相关的工作培训，加强人员对设施的状况及检查工作的知识，但本署的调查发现，部分康文署的前线人员没有适时就游乐设施和安全地垫损坏个案作汇报及 / 或施加适当的临时安全措施，反映部分人员未能完全掌握检查设施时须注意的事项和相关的安全规定，减低安全隐患的意识不足。

4. 本署认为，康文署应在例行巡查表格上罗列出相关场地上的设施，让前线人员在例行巡查时可按表格上的项目，逐一检视设施和记录检视结果，以避免遗漏。此外，康文署亦应制订一套检查设施的技术实务指引，以各级人员皆易于理解的文字，从执行的角度指导前线人员如何检查设施，并尽量提供客观或可量度的标准及实物图像作为例子，协助前线人员准确地判断设施的损坏状况和评估施加临时安全措施的需要。该署同时须加强有关检查设施的工作之培训，确保相关人员理解实务指引的内容，以及巩固他们的相关知识和技能。

## (二) 整体维修程序的监察欠效率

### **记录巡查及汇报损坏的方式欠妥善**

5. 康文署场地设施的例行巡查表格及设施损坏报告均由场地所属的分区办事处记录和存档，部门总部无法便捷地和有系统地监察各设施维修个案的进展。康文署已于2023年初开展了将户外场地的巡查和维修记录电子化的电脑系统研发工作。本署认为，康文署辖下的设施数量庞大，该署实有需要利用智慧科技以统整和管理其设施维修工作。康文署应紧密跟进相关电脑系统研发工作的进度，并确保相关人员（包括场地的前线人员、管理人员、负责安排维修的工程人员）日后可透过有关系统实时检阅与设施巡查及维修工作相关的记录及按时跟进维修设施的工作。

### **须有系统地跟进暂缓维修个案**

6. 康文署的工程人员不时会因应场地实际的运作或其他原因暂缓设施的维修工程，并会在安全的情况下继续开放设施供市民使用。康文署估计这类设施有损坏但暂缓维修的个案每年达300至400宗，而暂缓的时期可长达半年。本署认为，康文署应为这类暂缓维修个案设立监察名单（尤其在未全面应用上述电脑系统之前），并制订跟进个案的制度，定期检视相关设施的损耗状况，在加强设施管理、更有效管控安全风险的同时，也有助避免遗漏或延误跟进的情况。

### **监察工程进度欠妥善**

7. 康文署场地职员与部门内专责统筹处理户外游乐和康体设施的维修工作的保养小组会监察及跟进维修设施工程的进度，并在发现工程出现延误时向承办商作出提醒甚至警告。然而，本署发现，康文署往往是在预计完工日期过后才向承办商发警告信。本署认为，康文署应在向承办商发出施工指示后，更有效地监察工程的开展和进度，包括可要求承办商主动汇报工程的不同工序和阶段，以及适时向承办商订立最后施工期限，并向承办商表明如他们不能按时完成工程，部门会果断地采取应对措施，例如取消施工指示，以及在其评核报告中如实反映情况，以减低出现工程延误的可能性和程度。

### **(三) 定期合约安排欠周详，不利于提升维修工程的效率和质素**

8. 康文署外判其辖下户外游乐和康体设施的维修保养工作时，按地区以两份定期合约聘任承办商。然而，近年都是由同一承办商同时获得两份定期合约。本署认为，若康文署同时聘用多于一间定期合约承办商，可减低因一间承办商不能提供正常服务而造成的影响。因此，康文署应全面检讨定期合约的安排，研究合适的方式聘任定期合约承办商，以提升部门维修设施工作的效率和质素，也应采取可更灵活安排定期合约承办商进行设施维修工程的方案，减低过度依赖单一承办商之风险的同时，亦可增加安排维修工作予承办商的弹性，透过承办商之间的良性竞争，改善和提升承办商的服务质量和效率。

### **(四) 须加强对合约承办商的监管**

9. 本署发现，在 2017 年至 2022 年期间，康文署维修设施的实际所需时间须要近两个月完成，远比康文署就一般维修项目施工所设定的 14 至 60 天完工时限为长。在 2018 年至 2022 年期间，接近四份之一至半数以上的个案出现承办商未能在预计完工日期前完成工程的情况，显示工程延误的问题严重。本署认为，康文署有需要掌握每宗工程延误的具体原因。该署应考虑在相关电脑系统设置撷取具参考价值的统计数据的功能，以作研究和分析，查找问题的根源，继而制订针对性的改善措施，协助承办商改善效率之余，也可加强对承办商的监察成效。

### **(五) 评核承办商的表现之记录欠清晰，应向工程人员提供指引**

10. 康文署自 2019 年 11 月采用发展局对认可公共工程承建商的监管机制，按机制为承办商的表现评分，并将相关报告送交发展局。然而，本署发现，康文署以往并没有在报告中全面反映承办商的实际表现，例如没有在报告中提供评核时段内承办商延误工程和被书面警告的数目，也没有清晰地就给予的报告评级提供具体和实质的理据，这会削弱相关监察机制和措施的成效。

11. 虽然康文署自 2021 年开始有在相关评核报告中就承办商表现「仅及满意」或「差」的范畴作详细记录，但本署认为，为确保相关报告能持续并准确地反映承办商的表现，康文署应为负责评核承办商表现的工程人员提供清晰的指引，包括要求他们评核承办商的表现时提供客观数据等。

## (六) 考虑利用智慧科技向市民提供便捷途径作出设施损坏报告

12. 康文署有六成的康体场地属于无驻场人员的场地。若市民发现有康体设施损坏，可在办公时间通知相关场地或透过政府热线 1823 转介。本署认为，康文署可考虑利用智慧科技，例如让市民透过扫描设于游乐和康体设施上的智能二维码报告损坏事项，或以即时通讯应用程序通报设施损坏，以便该署更快跟进设施损坏的个案。

### 本署的建议

13. 因应是次主动调查所得，申诉专员向康文署提出以下 11 项改善建议：

- (1) 考虑制订一套检查设施的技术实务指引，以各级人员皆易理解的文字，指导前线人员如何检查设施，并尽量提供一些客观或可量度的标准及实物图像作为例子，协助他们准确地判断设施的损坏状况和评估施加临时安全措施的需要；
- (2) 指示场地人员在例行巡查表格上列出相关场地的设施，并附加中文解释，让场地人员在例行巡查时可以按表格上的项目逐一检视设施及记录检视结果，以避免遗漏；
- (3) 加强对前线人员有关检查设施的工作之培训，确保他们理解相关检查指引之同时，加强他们对损坏设施临时加设保护或围封的安全意识，并安排他们定期参加复修训练，以巩固他们的相关知识与技能；
- (4) 紧密跟进专为设施巡查及维修记录而设的电脑系统之研发工作，确保日后相关人员（包括场地的前线职员、管理人员、负责安排维修的工程人员）可透过有关系统实时检阅与设施巡查及维修工作相关的记录，及按时跟进维修设施的工作；
- (5) 为暂缓维修设施的个案设立监察名单，并制订跟进相关个案的制度；

- (6) 更有效监察设施维修工程的进度，并制订指引指示前线人员执行相关工作；
- (7) 检讨现行定期维修合约的安排，包括应避免由单一承办商同时获得所有定期合约，以及长远研究可更灵活安排定期合约承办商进行设施维修工程的方案，避免过度依赖单一承办商，并增加安排维修工作予承办商的弹性；
- (8) 研究和分析承办商出现延误工程的原因，收集引致工程延误的相关数据，查找问题的根源，并制订针对性的改善措施，以协助承办商改善效率及加强部门监察承办商的成效；
- (9) 为了加强日后对整体维修过程的监察，应考虑在相关的电脑系统设置撷取具参考价值的统计数据功能，作研究和分析；
- (10) 为负责评核承办商表现的工程人员提供清晰的评核指引，使送交发展局的评核报告能更准确反映承办商的表现，也能作为部门日后拣选承办商的参考；以及
- (11) 考虑利用智慧科技，为市民提供便捷途径呈报康文署辖下游乐和康体设施损坏的个案。

申诉专员公署  
2023 年 12 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman\\_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)