

康樂及文化事務署轄下戶外遊樂和康體設施的保養與維修 主動調查報告摘要

引言

政府近年投放不少資源以改善公共遊樂空間的設計和使用。戶外遊樂和康體設施的質量、合適度和安全程度，對於改善普羅市民的生活質素相當重要。康樂及文化事務署（「康文署」）管理轄下大量戶外公共遊樂和康體設施，有責任確保設施狀況良好，為設施作適時的保養及維修，以供市民安全及持續地使用。

本署調查所得

2. 本署對康文署保養及維修戶外遊樂和康體設施的工作有以下評論和建議。

（一）巡視設施的工作欠具體指引，前線人員的安全意識不足

3. 康文署雖然有制定部門指引，指示前線人員定期巡視遊樂和康體設施，以及訂立呈報損壞的程序，也恆常地為前線人員提供相關的工作培訓，加強人員對設施的狀況及檢查工作的知識，但本署的調查發現，部分康文署的前線人員沒有適時就遊樂設施和安全地墊損壞個案作匯報及／或施加適當的臨時安全措施，反映部分人員未能完全掌握檢查設施時須注意的事項和相關的安全規定，減低安全隱患的意識不足。

4. 本署認為，康文署應在例行巡查表格上羅列出相關場地上的設施，讓前線人員在例行巡查時可按表格上的項目，逐一檢視設施和記錄檢視結果，以避免遺漏。此外，康文署亦應制訂一套檢查設施的技術實務指引，以各級人員皆易於理解的文字，從執行的角度指導前線人員如何檢查設施，並盡量提供客觀或可量度的標準及實物圖像作為例子，協助前線人員準確地判斷設施的損壞狀況和評估施加臨時安全措施的需要。該署同時須加強有關檢查設施的工作之培訓，確保相關人員理解實務指引的內容，以及鞏固他們的相關知識和技能。

(二) 整體維修程序的監察欠效率

記錄巡查及匯報損壞的方式欠妥善

5. 康文署場地設施的例行巡查表格及設施損壞報告均由場地所屬的分區辦事處記錄和存檔，部門總部無法便捷地和有系統地監察各設施維修個案的進展。康文署已於 2023 年初開展了將戶外場地的巡查和維修記錄電子化的電腦系統研發工作。本署認為，康文署轄下的設施數量龐大，該署實有需要利用智慧科技以統整和管理其設施維修工作。康文署應緊密跟進相關電腦系統研發工作的進度，並確保相關人員（包括場地的前線人員、管理人員、負責安排維修的工程人員）日後可透過有關系統實時檢閱與設施巡查及維修工作相關的記錄及按時跟進維修設施的工作。

須有系統地跟進暫緩維修個案

6. 康文署的工程人員不時會因應場地實際的運作或其他原因暫緩設施的維修工程，並會在安全的情況下繼續開放設施供市民使用。康文署估計這類設施有損壞但暫緩維修的個案每年達 300 至 400 宗，而暫緩的時期可長達半年。本署認為，康文署應為這類暫緩維修個案設立監察名單（尤其在未全面應用上述電腦系統之前），並制訂跟進個案的制度，定期檢視相關設施的損耗狀況，在加強設施管理、更有效管控安全風險的同時，也有助避免遺漏或延誤跟進的情況。

監察工程進度欠妥善

7. 康文署場地職員與部門內專責統籌處理戶外遊樂和康體設施的維修工作的保養小組會監察及跟進維修設施工程的進度，並在發現工程出現延誤時向承辦商作出提醒甚至警告。然而，本署發現，康文署往往是在預計完工日期過後才向承辦商發警告信。本署認為，康文署應在向承辦商發出施工指示後，更有效地監察工程的開展和進度，包括可要求承辦商主動匯報工程的不同工序和階段，以及適時向承辦商訂立最後施工期限，並向承辦商表明如他們不能按時完成工程，部門會果斷地採取應對措施，例如取消施工指示，以及在其評核報告中如實反映情況，以減低出現工程延誤的可能性和程度。

(三) 定期合約安排欠周詳，不利於提升維修工程的效率和質素

8. 康文署外判其轄下戶外遊樂和康體設施的維修保養工作時，按地區以兩份定期合約聘任承辦商。然而，近年都是由同一承辦商同時獲得兩份定期合約。本署認為，若康文署同時聘用多於一間定期合約承辦商，可減低因一間承辦商不能提供正常服務而造成的影響。因此，康文署應全面檢討定期合約的安排，研究合適的方式聘任定期合約承辦商，以提升部門維修設施工作的效率和質素，也應採取可更靈活安排定期合約承辦商進行設施維修工程的方案，減低過度依賴單一承辦商之風險的同時，亦可增加安排維修工作予承辦商的彈性，透過承辦商之間的良性競爭，改善和提升承辦商的服務質量和效率。

(四) 須加強對合約承辦商的監管

9. 本署發現，在 2017 年至 2022 年期間，康文署維修設施的實際所需時間須要近兩個月完成，遠比康文署就一般維修項目施工所設定的 14 至 60 天完工時限為長。在 2018 年至 2022 年期間，接近四份之一至半數以上的個案出現承辦商未能在預計完工日期前完成工程的情況，顯示工程延誤的問題嚴重。本署認為，康文署有需要掌握每宗工程延誤的具體原因。該署應考慮在相關電腦系統設置擷取具參考價值的統計數據的功能，以作研究和分析，查找問題的根源，繼而制訂針對性的改善措施，協助承辦商改善效率之餘，也可加強對承辦商的監察成效。

(五) 評核承辦商的表現之記錄欠清晰，應向工程人員提供指引

10. 康文署自 2019 年 11 月採用發展局對認可公共工程承建商的監管機制，按機制為承辦商的表現評分，並將相關報告送交發展局。然而，本署發現，康文署以往並沒有在報告中全面反映承辦商的實際表現，例如沒有在報告中提供評核時段內承辦商延誤工程和被書面警告的數目，也沒有清晰地就給予的報告評級提供具體和實質的理據，這會削弱相關監察機制和措施的成效。

11. 雖然康文署自 2021 年開始有在相關評核報告中就承辦商表現「僅及滿意」或「差」的範疇作詳細記錄，但本署認為，為確保相關報告能持續並準確地反映承辦商的表現，康文署應為負責評核承辦商表現的工程人員提供清晰的指引，包括要求他們評核承辦商的表現時提供客觀數據等。

(六) 考慮利用智慧科技向市民提供便捷途徑作出設施損壞報告

12. 康文署有六成的康體場地屬於無駐場人員的場地。若市民發現有康體設施損壞，可在辦公時間通知相關場地或透過政府熱線 1823 轉介。本署認為，康文署可考慮利用智慧科技，例如讓市民透過掃描設於遊樂和康體設施上的智能二維碼報告損壞事項，或以即時通訊應用程式通報設施損壞，以便該署更快跟進設施損壞的個案。

本署的建議

13. 因應是次主動調查所得，申訴專員向康文署提出以下 11 項改善建議：

- (1) 考慮制訂一套檢查設施的技術實務指引，以各級人員皆易理解的文字，指導前線人員如何檢查設施，並盡量提供一些客觀或可量度的標準及實物圖像作為例子，協助他們準確地判斷設施的損壞狀況和評估施加臨時安全措施的需要；
- (2) 指示場地人員在例行巡查表格上列出相關場地的設施，並附加中文解釋，讓場地人員在例行巡查時可以按表格上的項目逐一檢視設施及記錄檢視結果，以避免遺漏；
- (3) 加強對前線人員有關檢查設施的工作之培訓，確保他們理解相關檢查指引之同時，加強他們對損壞設施臨時加設保護或圍封的安全意識，並安排他們定期參加複修訓練，以鞏固他們的相關知識與技能；
- (4) 緊密跟進專為設施巡查及維修記錄而設的電腦系統之研發工作，確保日後相關人員(包括場地的前線職員、管理人員、負責安排維修的工程人員)可透過有關係統實時檢閱與設施巡查及維修工作相關的記錄，及按時跟進維修設施的工作；
- (5) 為暫緩維修設施的個案設立監察名單，並制訂跟進相關個案的制度；

- (6) 更有效監察設施維修工程的進度，並制訂指引指示前線人員執行相關工作；
- (7) 檢討現行定期維修合約的安排，包括應避免由單一承辦商同時獲得所有定期合約，以及長遠研究可更靈活安排定期合約承辦商進行設施維修工程的方案，避免過度依賴單一承辦商，並增加安排維修工作予承辦商的彈性；
- (8) 研究和分析承辦商出現延誤工程的原因，收集引致工程延誤的相關數據，查找問題的根源，並制訂針對性的改善措施，以協助承辦商改善效率及加強部門監察承辦商的成效；
- (9) 為了加強日後對整體維修過程的監察，應考慮在相關的電腦系統設置擷取具參考價值的統計數據功能，作研究和分析；
- (10) 為負責評核承辦商表現的工程人員提供清晰的評核指引，使送交發展局的評核報告能更準確反映承辦商的表現，也能作為部門日後揀選承辦商的參考；以及
- (11) 考慮利用智慧科技，為市民提供便捷途徑呈報康文署轄下遊樂和康體設施損壞的個案。

申訴專員公署
2023 年 12 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



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



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