

申诉专员公署
Office of The Ombudsman

主动调查行动报告
Direct Investigation Operation Report



房屋署对公共屋邨的管理：违例泊车

Housing Department's Management of Public Housing Estates:
Illegal Parking

报告完成日期：2025年3月11日
Completion Date: 11 March 2025

报告公布日期：2025年3月13日
Announcement Date: 13 March 2025

目录

报告摘要

章节	段落
1 引言	
背景	1.1-1.3
调查过程	1.4-1.5
2 房屋署的执管工作	
房屋署的权责	2.1-2.2
外判保安／管理服务承办商的职责	2.3-2.4
其他打击违泊措施	2.5-2.6
3 个案研究及实地视察	3.1
个案研究	3.2-3.6
其他情况类似的公共屋邨	3.7-3.15
4 公署的评论及建议	
整体评论	4.1-4.3
建议	4.4
鸣谢	4.5

背景

1.1 香港现有 195 条公共屋邨，住了超过 78 万住户接近 200 万居民¹。屋邨的日常管理由房屋署负责，管理范畴众多，包括高空掷物、噪音、冷气机滴水、僭建物、违例吸烟等，问题林林总总，其中，违例泊车是常见问题。

1.2 公屋管理是否妥善，属重要民生事宜。因此，公署决定作深入研究。由于范围广泛，公署会分阶段展开涉及不同公屋管理范畴的主动调查行动，是项主动调查行动处理的，是违例泊车。

1.3 公署不时收到市民投诉及从传媒报道得悉，指公共屋邨有违泊问题，不少车辆长时间及通宵在受限制道路违泊。公署特别关注到在紧急车辆通道上有违泊车辆，可能会妨碍紧急车辆出入，或会在发生事故时影响救援工作。申诉专员认为，探讨公屋违泊问题具迫切性，遂于 2024 年 12 月 17 日通知房屋署，公署根据《申诉专员条例》（第 397 章）第 7(1)(a)(ii)条就上述议题展开更深入和广泛的主动调查行动，详细审研该署对辖下公共屋邨的违泊问题的管理安排，以及该署就相关违规问题的执管机制，并在有需要时提出适切的改善建议。

调查过程

1.4 公署审研了相关资料，以及多次派员到个别公共屋邨作实地视察。

1.5 2025 年 2 月 19 日，公署将调查报告草拟本送交房屋署评论，并于 2025 年 3 月 7 日获该署回复。经考虑及适当纳入有关意见后，公署于 2025 年 3 月 11 日完成这份报告。

¹ 不包括租置计划、可租可买公屋。

2

房屋署的执管工作

房屋署的权责

2.1 公共屋邨内部分道路为受限制道路，房屋署职员、停车场管理公司及物业服务管理公司获授权的职员（如保安员）可视乎实际情况，对违泊车辆进行锁车或拖车²，房屋署职员亦可向相关车主发出定额罚款通知书（款项为320元）³。实际执行上，相关人员会作口头或书面警告，亦会按现场情况或行动需要，在不予警告下采取执法行动。

2.2 此外，房屋署会透过巡逻和教育呼吁驾驶者切勿在公共屋邨内违泊，以免阻塞交通或紧急车辆通道，例如在当眼处张贴告示和悬挂写有「严禁违泊」、「即时锁车不予警告」字眼的横额，加强巡逻经常出现违泊的地点，以及安排特遣行动小组（「特遣组」）在屋邨办事处（「屋邨办」）办公时间外进行突击票控行动。在有需要时，该署亦会与香港警务处（「警务处」）采取联合行动。屋邨办亦会在公共屋邨内经常出现违泊的路段的适当位置实施临时性措施，例如摆放石窰及围栏，防止车辆停泊，从而改善车辆违泊情况。

外判保安／管理服务承办商的职责

2.3 保安员受聘于外判保安／管理服务承办商（「承办商」），承办商的表现由房屋署职员监督。在日常管理中，职员会透过日常监察、突击巡查，以及与承办商管理人员的定期会面，督促及确保承办商有效执行合约订明的各项工作。房屋署的分区高级管理人员亦会定期到各公共屋邨进行突击巡查，评估承办商的工作表现。此外，房屋委员会（「房委会」）委聘独立调查公司每季以电话方式随机抽样访问屋邨住户，收集他们对承办商工作表现的评分。

² 取回车辆须根据《房屋条例》第25B(4)条及《房屋(交通)附例》第283A章第30条缴付的费用——
(a) 锁押车辆，每部320元；
(b) 移走车辆，每部420元；
(c) 于车辆被扣留期间，由首天之后起计，每天存放车辆的费用为110元。

³ 法例所限，保安员无权发定额罚款通知书。

2.4 若发现承办商有违反合约要求或失责行为，房屋署会视乎情况向承办商发出提示或警告信，并反映于其工作表现评分。对于工作表现持续不理想而没有改善迹象之承办商，房屋署的承办商检讨小组委员会会按情况采取不同程度的规管处分，包括暂停或限制其投标资格，甚至将承办商从署方名册中除名。按房委会现行的投标制度，良好的服务表现评分是承办商延续现有服务合约的基本条件。在竞投新合约时，投标的承办商过往履行房委会合约时的工作表现是标书评审的考虑项目之一。

其他打击违泊措施

2.5 为加强打击违泊，房屋署已在部分公共屋邨增设闭路电视系统，专用作监察和录影道路情况，帮助屋邨办远端实时监控交通，提升职员的执管效能。因应创新科技发展，房屋署亦在部分公共屋邨个别路段试行利用物联网感应器，每当有车辆违泊，感应器会实时将讯息传送至屋邨办的电子帐户及职员的智能手提电话，方便职员掌握最新情况及采取适当行动。

2.6 此外，房屋署正积极推动智慧屋邨管理，将在十条试点屋邨引入不同创新科技，包括物联网感应器、人工智能等，将不同情况（如违泊车辆、水浸等）转化为数码讯息作实时分析和处理，让管理人员及时应对。另外，多条屋邨正试行新巡逻系统「巡逻易」，前线保安员可以通过流动应用程序和专用手机，报告巡查情况，包括违例停泊的车辆，并上传照片和相关资料作记录，让屋邨办适时跟进。

3

个案研究及 实地视察

3.1 就这项主动调查行动，公署研究了公共屋邨违泊的规管情况，并拣选了其中四条公共屋邨⁴：友爱邨、长康邨、丽瑶邨及皇后山邨作实地视察，以下是公署观察所得。

个案研究

友爱邨

3.2 有指友爱邨个别路段违泊情况十分普遍，不少车辆甚至通宵违泊。就此，房屋署特别加强在非办公时间（即星期一至五下午 6 时后至翌日上午 9 时前和星期六、日及公众假期全日）的道路管制行动，除了联同特遣组打击违泊，亦会按情况征求警方协助以增加阻吓力。

3.3 2024 年 1 月至 12 月期间的共 389 次针对违泊车辆的执法行动，近八成（即 307 次）在办公时间外进行。房屋署共发出了 1,925 张定额罚款通知书及共扣锁车辆 303 架次，当中超过 95% 的票控及 65% 的锁车行动均于办公时间外完成。

3.4 房屋署指出，由于屋邨内长者人口众多，亦有不少轮椅使用人士，他们不时需要亲友接送外出覆诊、用膳及陪同往返居所。此外，还有接送学童的校巴及照顾民生所需的送货车辆，驾驶者一般都会将车辆驶入屋邨范围内短暫停泊，前线执法人员会对这些短暫停泊的车辆作情理兼备的处理。

3.5 此外，友爱邨范围广泛，道路分支多，道路管理工作确实加倍费力。在该署锐意改善下，并经多月努力，自 2024 年 8 月中起，绝大部分经常于屋邨限制道路上违泊的车辆已几近绝迹，违

⁴ 这些公共屋邨受不同的地理环境限制，不能于个别路段设置车辆闸机系统，因此较难就车辆出入作管制。

泊情况已有所改善，于行动中票控或锁车数字持续大幅下降，相对于高峰期下跌超过约八成。房屋署表示会继续严正执法。

3.6 友爱邨地理环境情况独特，主要公共道路友爱路的设计是车辆道路与轻铁路轨并行，贯穿友爱邨，因此无法在全部屋邨道路出入口安装车辆闸机系统以助道路管理。为提升道路执管的效能，屋邨办额外加添了多部锁车架，保安服务承办商亦按需要加派额外约四成的巡逻保安员专责巡逻屋邨道路和执行路管工作。此外，屋邨办已增设闭路电视系统，专用作监察和录影道路情况，帮助职员远端实时监控交通，个别路段更试行利用物联网感应器实时将违泊讯息传送至职员的手提电话，以便职员掌握最新情况及采取适当行动。

其他情况类似的公共屋邨

3.7 2025年1月的两个晚上，公署派员到同样受地理环境所限，无法在全部道路出入口安装车辆闸机系统的长康邨、丽瑶邨及皇后山邨视察。

长康邨

3.8 长康邨范围广泛，五个道路出入口中，有三个设有车辆闸机系统，其余两条分支道路则因路面阔度限制而未能安装。公署于一个晚上到长康邨视察，巡行视察了约30分钟，发现约30部车辆怀疑违泊于道路上，其间未遇上保安员巡逻，亦未见违泊车辆的车头挡风玻璃附有定额罚款通知书或警告字条。

3.9 根据房屋署的记录，该署在2024年1月至12月对长康邨的违泊车辆共发出208张定额罚款通知书及扣锁车辆185架次。

丽瑶邨

3.10 丽瑶邨五个道路出入口当中，有四个装有车辆闸机系统，而通往华瑶楼的分支道路出入口情况与长康邨类同，亦因路段限制而不能安装。公署于一个晚上到丽瑶邨视察，巡行视察了45分钟，发现30多部车辆怀疑违泊于道路上，当中一架更停泊在紧急车辆通道附近，其间见有保安员巡逻，但没有对违泊车辆采取管制行动，亦未见违泊车辆的车头挡风玻璃附有定额罚款通知书或警告字条。

3.11 房屋署指出，保安员有不同职责，未必会即时处理违泊情况。而根据房屋署的记录，该署在 2024 年 1 月至 12 月并无对丽瑶邨的违泊车辆发出定额罚款通知书，但扣锁了车辆 264 架次。

皇后山邨

3.12 皇后山邨内设有公共交通总站、的士站、专线小巴总站等，公共交通工具行经龙马路或龙峻路，进出频繁。此外，邨内的社区综合大楼和屋邨停车场，以及毗邻屋邨的两所小学和一个居屋屋苑的车道出入口均连接龙马路或龙峻路。为免堵塞沙头角公路，影响公共交通，该邨内龙马路及龙峻路出入口没有安装车辆闸机系统。

3.13 公署于一个晚上到皇后山邨视察，巡行视察了 30 分钟，发现 20 部车辆怀疑违泊于道路上，其间未遇上保安员巡逻，亦未见违泊车辆的车头挡风玻璃附有定额罚款通知书或警告字条。

3.14 根据房屋署的记录，该署在 2024 年 1 月至 12 月对皇后山邨的违泊车辆共发出 31 张定额罚款通知书及扣锁车辆 181 架次。

3.15 房屋署就以上三个屋邨均有保存曾发出的定额罚款通知书及曾扣锁的车辆数目，但只会按需要就书面警告作统计。

4

公署的评论及建议

整体评论

4.1 部分公共屋邨内个别道路因受地理和环境所限而未能安装车辆闸机系统，容易出现车辆违泊情况，在非办公时间较为普遍，无疑对前线人员的道路管理工作带来挑战。这不但对居民出入造成影响，亦有可能妨碍紧急车辆出入，若发生事故或会阻碍救援，后果严重。

4.2 公署明白，屋邨管理关乎民生，工作涵盖的范畴广泛，相关职员责任重大、工作繁重，然而，于晚间长期有多部车辆违泊（上文第**3.8**、**3.10**及**3.13**段），部分更有可能影响紧急车辆出入（上文第**3.10**段）公署认为，情况必须作出改善。

4.3 从友爱邨的情况可见，加强执管有助改善违泊情况（上文第**3.5**段），至于其他如加设闭路电视系统及善用新科技（上文第**3.6**段），成效则有待观察。综合而言，公署认为，房屋署处理违例泊车上有改善空间，须加强执管，特别是要确保紧急车通道畅通无阻。

建议

4.4 有鉴于此，公署对房屋署有以下建议：

- (1) 继续密切监察公共屋邨的违泊情况（上文第**4.1**段），特别是个别不能安装车辆闸机系统的屋邨道路，并制定有效打击策略。
- (2) 加大力度打击违泊黑点（上文第**3.5**段）。
- (3) 对于在紧急车辆通道违泊的车辆，不予警告，一经发现立即采取锁车或拖车等执管行动（上文第**3.10**段）。

- (4) 如有需要加强与警务处合作，安排联合行动，加强阻吓力及增加违规成本（上文第 3.2 段）。
- (5) 加强监察承办商的跟进工作，考虑在服务合约为承办商进行执管工作订下绩效指标，并要求承办商定期汇报执管成效（上文第 3.6 段）。
- (6) 考虑就屋邨办向违泊车辆发出的书面警告记录作统计分析，协助屋邨办监察前线职员对违泊问题作有效管理，并按需要作出督导和资源调配（上文第 3.15 段）。
- (7) 适时检讨闭路电视监察系统及物联网感应器的效用及试行结果（上文第 2.5 段）。
- (8) 若上述试行安排反应正面，应积极研究在可行情况下扩展相关安排至更多公共屋邨试行，令前线人员能有效侦查违泊行为（上文第 2.5 至 2.6 段）。
- (9) 应不时就打击违泊工作安排与各屋邨办及保安服务承办商分享经验和进行培训。
- (10) 检视现有人手，并因应实际情况探讨是否需要透过内部人手调配甚或要求增拨资源，应付执管工作所需。
- (11) 加强对驾驶人士的宣传和教育，重点提醒驾驶人士切勿在紧急车辆通道违泊（上文第 2.2 段）。
- (12) 制定落实以上建议的时间表并进行定期检讨。

鸣谢

4.5 公署调查期间，房屋署予以全面配合，申诉专员谨此致谢。

申诉专员公署
档案编号：DI/478
2025 年 3 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)