

申訴專員公署
Office of The Ombudsman

主動調查行動報告
Direct Investigation Operation Report



房屋署對公共屋邨的管理：違例泊車

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

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

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

目錄

報告摘要

章節	段落
1 引言	
背景	1.1-1.3
調查過程	1.4-1.5
2 房屋署的執管工作	
房屋署的權責	2.1-2.2
外判保安/管理服務承辦商的職責	2.3-2.4
其他打擊違泊措施	2.5-2.6
3 個案研究及實地視察	3.1
個案研究	3.2-3.6
其他情況類似的公共屋邨	3.7-3.15
4 公署的評論及建議	
整體評論	4.1-4.3
建議	4.4
鳴謝	4.5

背景

1.1 香港現有 195 條公共屋邨，住了超過 78 萬住戶接近 200 萬居民¹。屋邨的日常管理由房屋署負責，管理範疇眾多，包括高空擲物、噪音、冷氣機滴水、僭建物、違例吸煙等，問題林林總總，其中，違例泊車是常見問題。

1.2 公屋管理是否妥善，屬重要民生事宜。因此，公署決定作深入研究。由於範圍廣泛，公署會分階段展開涉及不同公屋管理範疇的主動調查行動，是項主動調查行動處理的，是違例泊車。

1.3 公署不時收到市民投訴及從傳媒報道得悉，指公共屋邨有違泊問題，不少車輛長時間及通宵在受限制道路違泊。公署特別關注到在緊急車輛通道上有違泊車輛，可能會妨礙緊急車輛出入，或會在發生事故時影響救援工作。申訴專員認為，探討公屋違泊問題具迫切性，遂於 2024 年 12 月 17 日通知房屋署，公署根據《申訴專員條例》（第 397 章）第 7(1)(a)(ii)條就上述議題展開更深入和廣泛的主動調查行動，詳細審研該署對轄下公共屋邨的違泊問題的管理安排，以及該署就相關違規問題的執管機制，並在有需要時提出適切的改善建議。

調查過程

1.4 公署審研了相關資料，以及多次派員到個別公共屋邨作實地視察。

1.5 2025 年 2 月 19 日，公署將調查報告草擬本送交房屋署評論，並於 2025 年 3 月 7 日獲該署回覆。經考慮及適當納入有關意見後，公署於 2025 年 3 月 11 日完成這份報告。

¹ 不包括租置計劃、可租可買公屋。

2

房屋署的執管工作

房屋署的權責

2.1 公共屋邨內部分道路為受限制道路，房屋署職員、停車場管理公司及物業服務管理公司獲授權的職員（如保安員）可視乎實際情況，對違泊車輛進行鎖車或拖車²，房屋署職員亦可向相關車主發出定額罰款通知書（款項為 320 元）³。實際執行上，相關人員會作口頭或書面警告，亦會按現場情況或行動需要，在不予警告下採取執法行動。

2.2 此外，房屋署會透過巡邏和教育呼籲駕駛者切勿在公共屋邨內違泊，以免阻塞交通或緊急車輛通道，例如在當眼處張貼告示和懸掛寫有「嚴禁違泊」、「即時鎖車不予警告」字眼的橫額，加強巡邏經常出現違泊的地點，以及安排特遣行動小組（「特遣組」）在屋邨辦事處（「屋邨辦」）辦公時間外進行突擊票控行動。在有需要時，該署亦會與香港警務處（「警務處」）採取聯合行動。屋邨辦亦會在公共屋邨內經常出現違泊的路段的適當位置實施臨時性措施，例如擺放石躉及圍欄，防止車輛停泊，從而改善車輛違泊情況。

外判保安／管理服務承辦商的職責

2.3 保安員受聘於外判保安／管理服務承辦商（「承辦商」），承辦商的表現由房屋署職員監督。在日常管理中，職員會透過日常監察、突擊巡查，以及與承辦商管理人員的定期會面，督促及確保承辦商有效執行合約訂明的各項工作。房屋署的分區高級管理人員亦會定期到各公共屋邨進行突擊巡查，評估承辦商的工作表現。

² 取回車輛須根據《房屋條例》第25B(4)條及《房屋(交通)附例》第283A章第30條繳付的費用——
(a) 鎖押車輛，每部320元；
(b) 移走車輛，每部420元；
(c) 於車輛被扣留期間，由首天之後起計，每天存放車輛的費用為 110 元。

³ 法例所限，保安員無權發定額罰款通知書。

此外，房屋委員會（「房委會」）委聘獨立調查公司每季以電話方式隨機抽樣訪問屋邨住戶，收集他們對承辦商工作表現的評分。

2.4 若發現承辦商有違反合約要求或失責行為，房屋署會視乎情況向承辦商發出提示或警告信，並反映於其工作表現評分。對於工作表現持續不理想而沒有改善跡象之承辦商，房屋署的承辦商檢討小組委員會會按情況採取不同程度的規管處分，包括暫停或限制其投標資格，甚至將承辦商從署方名冊中除名。按房委會現行的投標制度，良好的服務表現評分是承辦商延續現有服務合約的基本條件。在競投新合約時，投標的承辦商過往履行房委會合約時的工作表現是標書評審的考慮項目之一。

其他打擊違泊措施

2.5 為加強打擊違泊，房屋署已在部分公共屋邨增設閉路電視系統，專用作監察和錄影道路情況，幫助屋邨辦遠端實時監控交通，提升職員的執管效能。因應創新科技發展，房屋署亦在部分公共屋邨個別路段試行利用物聯網感應器，每當有車輛違泊，感應器會實時將訊息傳送至屋邨辦的電子帳戶及職員的智能手提電話，方便職員掌握最新情況及採取適當行動。

2.6 此外，房屋署正積極推動智慧屋邨管理，將在十條試點屋邨引入不同創新科技，包括物聯網感應器、人工智能等，將不同情況（如違泊車輛、水浸等）轉化為數碼訊息作實時分析和處理，讓管理人員及時應對。另外，多條屋邨正試行新巡邏系統「巡邏易」，前線保安員可以通過流動應用程式和專用手機，報告巡查情況，包括違例停泊的車輛，並上傳照片和相關資料作記錄，讓屋邨辦適時跟進。

3

個案研究及 實地視察

3.1 就這項主動調查行動，公署研究了公共屋邨違泊的規管情況，並揀選了其中四條公共屋邨⁴：友愛邨、長康邨、麗瑤邨及皇后山邨作實地視察，以下是公署觀察所得。

個案研究

友愛邨

3.2 有指友愛邨個別路段違泊情況十分普遍，不少車輛甚至通宵違泊。就此，房屋署特別加強在非辦公時間（即星期一至五下午 6 時後至翌日上午 9 時前和星期六、日及公眾假期全日）的道路管制行動，除了聯同特遣組打擊違泊，亦會按情況徵求警方協助以增加阻嚇力。

3.3 2024 年 1 月至 12 月期間的共 389 次針對違泊車輛的執法行動，近八成（即 307 次）在辦公時間外進行。房屋署共發出了 1,925 張定額罰款通知書及共扣鎖車輛 303 架次，當中超過 95% 的票控及 65% 的鎖車行動均於辦公時間外完成。

3.4 房屋署指出，由於屋邨內長者人口眾多，亦有不少輪椅使用人士，他們不時需要親友接送外出覆診、用膳及陪同往返居所。此外，還有接送學童的校巴及照顧民生所需的送貨車輛，駕駛者一般都會將車輛駛入屋邨範圍內短暫停泊，前線執法人員會對這些短暫停泊的車輛作情理兼備的處理。

⁴ 該些公共屋邨受不同的地理環境限制，不能於個別路段設置車輛閘機系統，因此較難就車輛出入作管制。

3.5 此外，友愛邨範圍廣泛，道路分支多，道路管理工作確實加倍費力。在該署銳意改善下，並經多月努力，自 2024 年 8 月中起，絕大部分經常於屋邨限制道路上違泊的車輛已幾近絕跡，違泊情況已有所改善，於行動中票控或鎖車數字持續大幅下降，相對於高峰期下跌超過約八成。房屋署表示會繼續嚴正執法。

3.6 友愛邨地理環境情況獨特，主要公共道路友愛路的設計是車輛道路與輕鐵路軌並行，貫穿友愛邨，因此無法在全部屋邨道路出入口安裝車輛閘機系統以助道路管理。為提升道路執管的效能，屋邨辦額外加添了多部鎖車架，保安服務承辦商亦按需要加派額外約四成的巡邏保安員專責巡邏屋邨道路和執行路管工作。此外，屋邨辦已增設閉路電視系統，專用作監察和錄影道路情況，幫助職員遠端實時監控交通，個別路段更試行利用物聯網感應器實時將違泊訊息傳送至職員的手提電話，以便職員掌握最新情況及採取適當行動。

其他情況類似的公共屋邨

3.7 2025 年 1 月的兩個晚上，公署派員到同樣受地理環境所限，無法在全部道路出入口安裝車輛閘機系統的長康邨、麗瑤邨及皇后山邨視察。

長康邨

3.8 長康邨範圍廣泛，五個道路出入口中，有三個設有車輛閘機系統，其餘兩條分支道路則因路面闊度限制而未能安裝。公署於一個晚上到長康邨視察，巡行視察了約 30 分鐘，發現約 30 部車輛懷疑違泊於道路上，其間未遇上保安員巡邏，亦未見違泊車輛的車頭擋風玻璃附有定額罰款通知書或警告字條。

3.9 根據房屋署的記錄，該署在 2024 年 1 月至 12 月對長康邨的違泊車輛共發出 208 張定額罰款通知書及扣鎖車輛 185 架次。

麗瑤邨

3.10 麗瑤邨五個道路出入口當中，有四個裝有車輛閘機系統，而通往華瑤樓的分支道路出入口情況與長康邨類同，亦因路段限制而不能安裝。公署於一個晚上到麗瑤邨視察，巡行視察了 45 分鐘，發現 30 多部車輛懷疑違泊於道路上，當中一架更停泊在緊急車輛通道附近，其間見有保安員巡邏，但沒有對違泊車輛採取

管制行動，亦未見違泊車輛的車頭擋風玻璃附有定額罰款通知書或警告字條。

3.11 房屋署指出，保安員有不同職責，未必會即時處理違泊情況。而根據房屋署的記錄，該署在 2024 年 1 月至 12 月並無對麗瑤邨的違泊車輛發出定額罰款通知書，但扣鎖了車輛 264 架次。

皇后山邨

3.12 皇后山邨內設有公共交通總站、的士站、專線小巴總站等，公共交通車輛行經龍馬路或龍峻路，進出頻繁。此外，邨內的社區綜合大樓和屋邨停車場，以及毗鄰屋邨的兩所小學和一個居屋屋苑的車道出入口均連接龍馬路或龍峻路。為免堵塞沙頭角公路，影響公共交通，該邨內龍馬路及龍峻路出入口沒有安裝車輛閘機系統。

3.13 公署於一個晚上到皇后山邨視察，巡行視察了 30 分鐘，發現 20 部車輛懷疑違泊於道路上，其間未遇上保安員巡邏，亦未見違泊車輛的車頭擋風玻璃附有定額罰款通知書或警告字條。

3.14 根據房屋署的記錄，該署在 2024 年 1 月至 12 月對皇后山邨的違泊車輛共發出 31 張定額罰款通知書及扣鎖車輛 181 架次。

3.15 房屋署就以上三個屋邨均有保存曾發出的定額罰款通知書及曾扣鎖的車輛數目，但只會按需要就書面警告作統計。

4

公署的評論及建議

整體評論

4.1 部分公共屋邨內個別道路因受地理和環境所限而未能安裝車輛閘機系統，容易出現車輛違泊情況，在非辦公時間較為普遍，無疑對前線人員的道路管理工作帶來挑戰。這不但對居民出入造成影響，亦有可能妨礙緊急車輛出入，若發生事故或會阻礙救援，後果嚴重。

4.2 公署明白，屋邨管理關乎民生，工作涵蓋的範疇廣泛，相關職員責任重大、工作繁重，然而，於晚間長期有多部車輛違泊（上文**第 3.8、3.10 及 3.13 段**），部分更有可能影響緊急車輛出入（上文**第 3.10 段**）公署認為，情況必須作出改善。

4.3 從友愛邨的情況可見，加強執管有助改善違泊情況（上文**第 3.5 段**），至於其他如加設閉路電視系統及善用新科技（上文**第 3.6 段**），成效則有待觀察。綜合而言，公署認為，房屋署處理違例泊車上有改善空間，須加強執管，特別是要確保緊急車通道暢通無阻。

建議

4.4 有鑑於此，公署對房屋署有以下建議：

- (1) 繼續密切監察公共屋邨的違泊情況（上文**第 4.1 段**），特別是個別不能安裝車輛閘機系統的屋邨道路，並制定有效打擊策略。
- (2) 加大力度打擊違泊黑點（上文**第 3.5 段**）。
- (3) 對於在緊急車輛通道違泊的車輛，不予警告，一經發現立即採取鎖車或拖車等執管行動（上文**第 3.10 段**）。

- (4) 如有需要加強與警務處合作，安排聯合行動，加強阻嚇力及增加違規成本（上文**第 3.2 段**）。
- (5) 加強監察承辦商的跟進工作，考慮在服務合約為承辦商進行執管工作訂下績效指標，並要求承辦商定期匯報執管成效（上文**第 3.6 段**）。
- (6) 考慮就屋邨辦向違泊車輛發出的書面警告記錄作統計分析，協助屋邨辦監察前線職員對違泊問題作有效管理，並按需要作出督導和資源調配（上文**第 3.15 段**）。
- (7) 適時檢討閉路電視監察系統及物聯網感應器的效用及試行結果（上文**第 2.5 段**）。
- (8) 若上述試行安排反應正面，應積極研究在可行情況下擴展相關安排至更多公共屋邨試行，令前線人員能有效偵查違泊行為（上文**第 2.5 至 2.6 段**）。
- (9) 應不時就打擊違泊工作安排與各屋邨辦及保安服務承辦商分享經驗和進行培訓。
- (10) 檢視現有人手，並因應實際情況探討是否需要透過內部人手調配甚或要求增撥資源，應付執管工作所需。
- (11) 加強對駕駛人士的宣傳和教育，重點提醒駕駛人士切勿在緊急車輛通道違泊（上文**第 2.2 段**）。
- (12) 制定落實以上建議的時間表並進行定期檢討。

鳴謝

4.5 公署調查期間，房屋署予以全面配合，申訴專員謹此致謝。

申訴專員公署

檔案編號：DI/478

2025 年 3 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)