

# 当局就郊区设施的管理 主动调查行动报告摘要

## 引言

香港的郊野公园、远足径及相关郊区设施，是公众进行远足、郊游、康乐活动及亲近自然的重要资源。随着公众对户外活动的需求日益增加，郊区设施的使用量近年显著上升，部分远足径及设施位处偏远或自然环境较严峻的位置，长期受天气、自然损耗、人流及使用频率等因素影响。

2. 渔农自然护理署（「渔护署」）为全港郊野公园及特别地区的主要管理部门，其负责管理的设施分布范围广泛，涵盖偏远山径以至人流密集的热门景点；民政事务总署（「民政总署」）亦负责部分郊区设施的建造、维修及管理工作；而土木工程拓展署（「土拓署」）则负责建造部分郊区设施，并在建成后移交至相关部门作维修及管理。

3. 然而，公署留意到，部分传媒报道及公众意见指出，有关部门在郊区设施的管理和维修工作有颇大改善空间。例如，郊野公园厕所长年不足及卫生状况甚差、个别设施的维修进度甚慢、指示牌不清晰、交通及加水站位置等资讯分散及疏于更新，以及部门之间在设施规划、日常管理及应变安排方面协调不足，影响远足及郊游人士的体验甚至安全。

4. 郊区设施的妥善管理及维修保养，对保障公众安全、维持设施正常使用及提升郊区环境质素均十分重要。渔护署作为郊野公园及特别地区的主要管理部门，肩负保障远足及郊游人士安全、公众教育及维护自然环境等职能。政府需完善郊区设施的维修管理、外判承办商监管机制、资讯发布工作及跨部门协调机制，以确保设施安全、提升公众使用郊区设施的便利，并减少对自然环境的影响。

## 公署调查所得

5. 公署调查发现，民政总署及土拓署已分别就其负责的郊区设施，按既定手册及合约制度进行相关工程及监管工作。渔护署在

设施巡查及维修方面虽设有一定机制，但缺乏统一的内部监察及记录系统，维修程序亦未订明明确时限及统一标准，难以有效评估工作效率或识别延误情况。综合调查所得，公署提出以下评论及建议。

## (一) 优化设施检查、维修及管理机制

### *应检讨维修时限及订立分级维修时限指标*

6. 2019年至2025年上半年期间，渔护署辖下管理站、工程科及其聘用的承办商平均每年处理约1,200宗郊野公园设施维修个案，当中约九成个案可于30天内完成。然而，渔护署记录显示，有郊野公园的避雨亭由2019年首次呈报亭顶损坏至2025年才完成重建，历时竟长达五年九个月，远超合理预期的维修时限。渔护署解释，有关工程由该署工程科负责排期处理，因避雨亭结构较为复杂，工程设计及勘察工作需时较长，加上2020年至2022年间亦受到新冠疫情影响，令整体施工时间延长。

7. 公署认同，上述因素对维修工程进度或会造成若干影响，但个案亦充分反映工程在前期规划及施工风险评估方面确有不足，导致维修工程一再延后。公署留意到，渔护署现时并未就不同类型的维修项目订立明确处理时限或服务承诺，亦未为维修流程各阶段设定时限及监察机制。现行制度主要视乎各管理站的经验判断及是否有更紧急的工作需优先处理，缺乏统一标准以监察维修进度或评估工作表现。在工程数量上升及跨部门协作日益频繁的情况下，现行安排实未足以确保维修工作的效率及监察成效。

8. 公署认为，渔护署必须全面检讨现有维修机制，根据设施种类、地点、所需物料、维修性质、工程规模及迫切性等因素，并可参考民政总署的预防性维护检查制度，研究将渔护署的年度覆检结果纳入分级维修制度，为维修工程订立具体维修时限或工作指标，并设立定期监察及通报制度，以便及早识别延误个案、分析原因并采取补救措施。

9. 渔护署亦可考虑订立一套统一的内部程序手册，清楚列明维修流程中的各项程序，并研究为各关键环节设定阶段性处理时限，让各区前线及管理职员遵循，提升维修工程的效率。

## **应检讨工程优次排序机制**

10. 公署注意到，在处理较大型维修工程时，渔护署管理科向工程科提交的《工程科维修工作申请表》中设有「优先次序」栏位，以注明维修工程的紧急程度。然而，渔护署内部的设施维修优次排序机制欠缺清晰及一致的评估准则，导致该「优先次序」栏位实际参考价值有限。资料显示，有避雨亭工程因而被搁置并多次延后施工，最终避雨亭损坏问题不断恶化至必须进行重建。

11. 公署认为，渔护署应检讨现行工程优次排序准则，并考虑引入客观且可量化的评估方式，例如根据各相关因素设立评分指标以评估维修紧急程度。同时，渔护署应建立监察机制，定期审视及更新各项维修工程的优次排序，确保已损坏的郊区设施能及时维修。

## **应制定临时应变指引以加强安全管理**

12. 当设施出现潜在安全风险而短期内无法修复时，渔护署现时主要依赖现场人员按经验即时决定处理方式（例如围封）。此做法虽然灵活，但公署认为，由于郊野公园设施分布范围广泛、地形复杂，渔护署未就临时处理方式制订指引或统一标准，不同地区管理站职员在判断风险及临时应变方式上或有差异，若职员处理不当，可能影响公众生命安全。

13. 有个案显示，有避雨亭亭顶于 2022 年 12 月移除后，因重建工程一直未能排期，避雨亭在长达一年半期间欠缺基本遮蔽功能。渔护署于 2024 年 7 月虽为保障公众安全加设临时帐篷，但相关临时措施与亭顶拆卸时间相距甚久，反映现时缺乏一致的临时应变指引和处理时限所产生的问题，对郊游人士的使用造成不便。

14. 公署认为，渔护署可考虑根据设施种类、常见损坏类型与紧急程度，制定简明的分级临时应变指引，列明常见设施损坏情景下可采取的临时措施、启动条件及处理时限。渔护署亦可将上述指引纳入统一内部程序手册，并定期为前线人员提供培训，以确保不同管理站在面对相似情况时采取一致及及时的行动，减少对郊游人士的影响。

## **应建立电子化维修记录及监察系统**

15. 现时，渔护署的维修记录主要由各郊野公园管理站及工程科以个别工作表或报告方式保存，未设有统一的电子化管理系统。相关资料分散于不同档案内且格式不一，管理层难以便捷地掌握全港郊野公园维修工作的整体状况，亦未能有效识别长期未完成或重复出现问题的个案，更难以有效整合及分析相关数据，不利监察及资源调配。公署注意到，渔护署辖下的郊野公园管理站及工程科每年需处理大量维修个案，在缺乏统一中央管理平台的情况下，不但增加重复输入的工作量及资料错漏的风险，亦削弱管理层按工程类型、地区或承办商表现等方面进行统计分析按优次分配维修工作的成效。

16. 公署认为，渔护署在资讯科技应用方面极有提升空间。建立中央电子化系统有助整合各项维修个案的状况、开工及完成日期、相关人员及承办商资料，并可加入自动提醒及统计分析功能，以便定期检视各项维修工程的整体进度与成效，从而提高内部监察效能。渔护署可考虑先行在部分管理站试行简易版本的电子维修记录系统，如成效理想，再扩展至其他管理站及工程科，逐步建立电子化维修记录及监察系统。

## **应将标距柱纳入覆检制度并建立定期检查机制**

17. 标距柱是远足人士于郊区辨认身处位置及在紧急情况下提供定位资讯的重要设施，其完整性及资讯清晰度对远足安全及搜救效率最为关键。渔护署现时主要依赖前线人员于日常巡逻时的观察，以识别需要保养或维修的标距柱，该署的郊区设施年度覆检并不包括标距柱。公署亦注意到，渔护署并未将标距柱列为日常巡逻中需检查的设施项目，故未能确保前线人员在巡查时会检视及正确记录标距柱的状况。公署认为，即使标距柱结构相对简单耐用，亦有机会因人为或环境因素出现松脱、倾斜或资讯模糊等问题。现时的做法可能未能及早识别需维修的标距柱，对远足安全及紧急救援构成负面影响。

18. 公署建议，在资源许可的情况下，渔护署应考虑于年度覆检时同步检查所有标距柱，或修订该署的《一般指引》从而将标距柱明确列入职员日常巡逻时必须检视的设施项目，并订明日常检查频率及记录方式，以确保能持续监察标距柱的状况并在有需要时及时维修。

## **应统一设施覆检准则并加强培训**

19. 渔护署每年均会为郊野公园内主要设施进行定期覆检，由具备相关经验的前线人员负责视察及评估设施状况。然而，现行的覆检制度主要依赖人员的经验判断及目测评估，未有订立统一及可量化的标准，评估准则仅由各区主管以口头方式向职员说明，欠缺正式书面指引。在此安排下，不同管理站于评估准则、记录详尽程度及拍照方式等做法或会出现差异。

20. 由于郊野公园设施种类繁多，覆检工作涉及大量主观评估因素（例如结构稳固程度、外观状况及功能完整性等），若各管理站在评分、拍照及备注方式上标准不一，记录之间或缺乏可比较性，不利整体设施状况分析及跨区统计，亦可能影响后续维修工程的优先次序排序。

21. 公署欣悉，渔护署正审核覆检表格的使用流程，并研究制定评分准则或指引的可行性，以确保覆检准确及一致。渔护署应继续密切跟进有关工作进度，确保相关制度能如期落实。公署建议，渔护署可考虑制定图文并茂、按设施类型分类的评分指引，清晰说明相关评分标准及实例，并定期为前线职员举办培训或重温课程，以提升评分的准确度及记录的一致度。

## **（二）优化外判服务的管理及监察机制**

### **应加强外判服务的监察机制**

22. 现时，渔护署聘用外判承办商提供多项郊野公园设施的保养及清洁服务，当中包括流动厕所清洁服务。资料显示，2022年至2025年6月期间，渔护署只发现一宗厕所清洁情况欠佳的个案及根据合约条款扣减该承办商的服务费用。同期，渔护署曾因不同承办商未能提供合约中列明数目的清洁工，向承办商扣减相关服务费用共27次。渔护署表示，这些个案均没有出现清洁服务欠妥当的情况。然而，根据渔护署于2019年至2024年间进行的郊野公园问卷调查结果显示，约两成至五成受访者对郊野公园厕所的数量及卫生情况评价为「差」或「甚差」，反映清洁服务的整体素质与公众期望之间存在极大落差。此外，公署亦留意到，渔护署接

获的郊野公园厕所的投诉内容，与问卷结果所反映的关注事项大致相若，主要涉及卫生状况、硬件故障，以及供水系统的运作。

23. 公署认为，渔护署现行的外判服务监察制度对承办商表现的评核准则仍较着重于遵从合约条文，而对实际服务质素的监察不足，该署有需要检视现行监察制度的有效性，并持续收集访客意见，作为评估承办商服务水平的辅助指标。公署欣悉，渔护署现正计划修订合约监察制度，将监察范围细分至包括整洁度、清洁频率、工人缺勤情况及巡查次数等项目，并预期于 2026 年内落实。

24. 公署建议，渔护署可考虑建立承办商表现评分制度，订立具体及可量度的指标，供检查人员参考，以判断是否须向清洁承办商发出口头 / 书面警告，或进一步扣减服务费用及终止合约。渔护署亦可每季整理承办商表现报告，分析其整体表现，及早识别服务质素欠佳的承办商。相关评分结果亦应纳入续约及招标必须考虑因素之中，确保表现良好的承办商得以保留，而表现欠佳者则予以限制甚或除名。此外，渔护署在检讨外判服务监察制度时，亦可参考民政总署就工程承建商设有的名册制度及定期评核机制，以强化对服务承办商的约束力。

### ***应更灵活聘用外判承办商以提升维修效率***

25. 公署留意到，渔护署辖下不同单位及其聘用的承办商，均负责处理郊野公园设施的维修工程，而有关工程在完成所需时间方面存在一定差异。工程科负责规模较大、涉及土木及屋宇工程专业的维修项目。部分工程因涉及人手安排、工程排期、施工地点及施工条件等因素，完成时间相对较长。随着郊区设施数量增加及使用量上升，相关维修工作对前线及工程人员的工作量必然构成一定压力。

26. 在维持工程质素及安全水平的前提下，公署认为，渔护署应考虑在资源许可的情况下，更灵活地聘用外判承办商处理部分合适的维修工程，以腾空内部人手集中处理必须由内部人员进行的工程，缩短工程轮候时间，从而提升效率。

### (三) 加强资讯发布及公众沟通

#### *应完善封闭设施的资讯发布及更新安排*

27. 渔护署现时主要透过辖下「郊野乐行」网站向公众发布郊野公园及特别地区的设施资讯，包括远足路线介绍、郊游地点位置及临时封闭设施公告等，是公众查阅郊区设施状况的主要途径。然而，该网站就部分封闭的山径或设施未有标明预计重开的日期或可行的替代路线资料，仅以「暂时封闭」作概括说明。郊游或远足人士在此情况下，路线规划会受到影响。公署理解，在个别情况下，渔护署确实可能受技术限制或土地安排所影响，或涉及漫长的排期而未能提供相关资料，但公署认为渔护署现时在资讯发布的完整性及清晰度方面仍有进一步改善空间。

28. 公署亦发现，「郊野公园设施最新消息」页面并非设于「郊野乐行」网站主选单或明显位置，而是置于页面最底部的「相关连结」栏内，一般使用者未必能轻易察觉其位置，或需多次操作方能找到最新资讯。公署建议，渔护署可考虑提升该页面的可见度，便利公众更容易获取最新的设施资讯。

29. 渔护署已与地政总署探讨在后者的「地理资讯地图」、「空间数据共享平台」及「MyMapHK」流动地图应用程序中，提供设施重开时间、封闭范围及替代路线资讯的可行性。公署认为上述探讨方向值得支持，并建议渔护署可同时检视「郊野乐行」网站内现有资讯展示方式，先行增设更详细的资讯分类及显示方式，以提升资讯透明度及即时性。

#### *应善用「智方便」加强即时资讯发布*

30. 公署留意到，现时市民可透过由数字政策办公室（「数字办」）统筹及管理的一站式个人化数码服务平台「智方便」流动应用程序，自行选择并订阅不同类别的政府资讯。相对而言，渔护署现时主要依赖市民主动浏览「郊野乐行」网站，以获取行山径及郊野公园设施的最新状况，资讯发布模式较为被动。公署认为，部分涉及行山径或设施因维修或安全理由而暂时封闭的资讯，应即时让郊游或远足人士及公众知悉，渔护署若能透过现有政府资讯整合平台，主动提示已订阅相关类别通知的市民，将有助公众及早调整远足或郊游安排。

31. 公署建议，渔护署可考虑与数字办合作，善用「智方便」的消息及通知功能，向已订阅相关类别通知的市民发布涉及行山径及郊野公园设施封闭、重开或使用安排的重要资讯。

### **应整合紧急求助电话资讯及加强现场标示**

32. 公署调查发现，现时郊野公园紧急求助电话的分布资料分散于多个政府平台，包括郊野公园现场地图、地政总署出版的《郊区地图》、以及通讯事务管理局办公室（「通讯办」）网页上的数码地图。「郊野乐行」网站仅提供通讯办网页中「郊野公园内远足径的流动电话网络覆盖」的超连结，未有直接展示求助电话的位置资讯。部分远足人士未必知悉通讯办网站存在该数码地图。由于紧急求助电话对远足安全至为重要，人命攸关，现时资讯分散的现况会令使用者在紧急情况下难以快速查阅。若未能迅速找到紧急求助电话，将延误分秒必争的救援工作。

33. 公署欣悉，渔护署已计划征询通讯办的意见，于「郊野乐行」网站增设紧急求助电话的位置标示，并将与通讯办及地政总署探讨在「地理资讯地图」、「空间数据共享平台」及「MyMapHK」流动地图应用程序中，加入紧急求助电话位置资料的可行性，以提升跨部门资讯整合水平。公署建议，渔护署应加快与相关部门的协商工作，以期于短期内在「郊野乐行」网站设立集中展示所有紧急求助电话位置及编号的独立专页或互动地图，并提供可下载的GPX档案，以便公众于离线时亦能查阅。

34. 同时，渔护署亦可考虑于求助电话附近加设清晰的标志或告示牌标示「紧急求助电话」，并加入醒目颜色、方向指示或距离提示，确保使用者能于紧急情况下迅速识别求助电话位置。

### **应增设公众意见收集渠道**

35. 现时，渔护署主要透过邮递、传真及电邮，以及1823的流动应用程序和电子表格，接收市民对郊野公园设施的意见。然而，由于部分郊区地点的流动网络覆盖有限，远足人士在现场发现设施损坏时，未必能即时提交意见或上载照片，这不但延误维修通报时间，亦可能导致个案资料记录不准确。

36. 公署认为，渔护署应研究增设更便捷的报告渠道，例如可考虑与通讯办合作，探索改善部分热门地点流动网络覆盖的可行性，或于热门郊游地点及山径主要入口设置二维码报告系统，让市民可透过扫描二维码进入简化版表格界面，选择地点类别、输入简短说明及上载图片；即使在短暂离线情况下，资料亦可于流动装置恢复网络连线后自动上传至伺服器及提交，以便利跟进工作。

### ***应考虑以电子方式整合投诉个案记录并加强数据分析功能***

37. 渔护署目前以工作表形式统一记录所有投诉个案，然而，此方式未具自动分类或统计分析功能，亦无法与维修或巡查记录互通。公署认为，上述做法限制了署方在分析重复出现的问题、识别地区趋势或制定针对性改善措施方面的效率。渔护署应考虑将投诉个案记录整合于电子维修记录及监察系统内，以便统一管理、交叉比对及分析相关数据，从而更有效识别重复出现的问题地点或设施类型，并提升监察工作的效率及准确度。

38. 公署建议，渔护署在考虑开发电脑系统时，应同时考虑其扩充性，预留与 1823 及其他政府资讯系统互通的介面，以促进部门之间的资料共享及互通。

### ***应优化渔护署郊野公园问卷调查及数据分析机制***

39. 现行渔护署的问卷调查主要集中于秋冬季的周末进行。公署注意到，问卷样本数量及涵盖时间相对有限，未能全面反映全年不同季节、平日访客的特性或群组行为模式的差异。

40. 公署认为，渔护署应检讨现行问卷调查的设计及执行方式，并在资源许可的情况下，考虑将问卷调查时段延伸至全年不同季节及平日，同时扩大访问人数，以建立更具代表性的数据库，从而更能了解及分析不同访客群组的行为模式与对设施的需求，为日后的资源规划及管理安排提供依据。

41. 此外，如渔护署能充分整合现有科技资源（如自动人数点算器、无人机影像分析及运输署提供的公共交通相关数据等），并结合问卷调查结果进行分析，将能更全面掌握郊区访客的分布特征、出行路线及高峰时段，有助制定更精准的管理措施及宣传策略。

## ***应加强人流资讯发布以提升人流管理及资讯透明度***

42. 渔护署等部门于长假期期间，透过相关网站公布万宜水库东坝一带的人流资讯，协助公众掌握现场情况并规划路线。公署认为，有关安排有助提升资讯透明度，亦有助应对郊游高峰期的人流压力。公署建议，渔护署可在现有基础上，持续并进一步扩展相关人流资讯发布安排，包括就更多郊游高峰时段及其他热门郊游地点提供人流资讯，并研究提升资讯更新速度及可读性。

### **(四) 加强公众教育及宣传工作**

#### ***应加强远足人士的应急求助意识***

43. 现时政府不同部门已推出多个具备远足安全及搜救功能的流动應用程式，惟在发生紧急事故时，除善用相关流动應用程式所提供的支援功能外，市民仍需清楚掌握最基本的紧急求助方式，例如致电紧急求助电话号码。公署认为，向公众清楚传达在郊区遇上突发事故时应立即致电 999 或 112 求助的讯息，对保障远足人士安全尤为重要。

44. 公署建议，渔护署可在「郊野乐行」网站、「郊野乐行远足留踪」流动應用程式，以及相关宣传及教育资讯中，加强对紧急求助电话号码（包括 999 及 112）的宣传，并适当说明即使在所使用电讯服务网络不能覆盖的位置，仍可借助其他流动电讯服务网络，拨出紧急求助电话号码，以提升公众在郊区遇上紧急情况时的应变能力及求助意识。

#### ***应提升警告牌及宣传内容的清晰度及可读性***

45. 渔护署在郊野公园内的告示牌及宣传资讯多以繁体中文及英文呈现。公署认为，渔护署可考虑定期检视现时设置于郊野公园各地点的警告牌数量、位置、尺寸、颜色、语言及表达方式能否有效提醒远足人士，必要时可增设标语、改善字体对比度及采用更易理解的用语表述，并按实际需要提供其他语言版本或辅以图像、符号及二维码等方式，提升相关资讯的清晰度及可读性。渔护署亦可制作更清晰易明的教育小册子或电子版宣传资料，推广远足安全及环境保护讯息，透过「郊野乐行」网站、「郊野乐行远足留踪」流动應用程式、郊野公园游客中心、主要山径入口、相关政府网站

及社交媒体平台等渠道发布，并加入二维码连结至相关网站或介绍影片。

46. 公署欣悉，渔护署近年已在部分景点的传意牌增设连结至「郊野乐行」网站的二维码，并提供其他语言版本的景点资讯，便利公众查阅郊野公园资讯。公署认为此做法有助提升资讯的可及性，值得肯定。渔护署可在现有基础上进一步扩大此类资讯的覆盖范围，进一步加强宣传内容的针对性及可见度，例如于更多热门远足路线的指示牌、警告牌及教育展示板增设二维码，方便公众适时查阅相关资讯。

### ***应拓展宣传渠道并提升讯息吸引力***

47. 渔护署可考虑在「郊野公园曾发生致命及严重意外的高危地点」清单中，加入导致意外的主要风险因素（例如地形陡峭、风势强劲、山洪暴发、海边涌浪或视野受阻等），以加强警示效果。除现有的「郊野乐行」网站与社交媒体外，渔护署亦可拓展宣传渠道，于更多公众常用的社交媒体平台发放远足安全资讯，并以短片、图像化内容及案例故事等形式提升宣传吸引力。

### ***应加强现场教育及社区层面的宣传工作***

48. 同时，渔护署可考虑在高人流的郊野公园增派人手，或与非政府生态保育组织及义工团体合作，在现场设置流动教育站或举办宣导活动，向公众讲解环保及安全守则，推广「行山有道」等理念。渔护署可探讨与专业及地区团体合作，鼓励山艺组织、区议会及社区团体举办以远足安全及保育为主题的活动，从地区层面深化公众教育成效。

## **(五) 促进跨部门协作及深化执法工作**

### ***应强化跨部门协调机制并避免工程延误***

49. 公署观察到，有个案反映现行跨部门协作的流程及责任分工仍有加强空间。事涉改善工程由渔护署统筹，并分别由建筑署负责翻修工程，及机电署负责更换污水处理设施。然而，工程自2018年起多次延误，原因包括三个部门需反复重新界定技术范围、修订招标文件、确定工作分工，以及因招标取消而需重新整理资料。上

述情况反映，目前郊区设施未见有统一的跨部门工作流程、明确的协作时限或风险管理安排，相关情况或会导致程序重复、文件往返需时及工程排期延后。

50. 公署亦留意到，相关工程涉及渔护署、建筑署及机电署三个部门，但期间主要由渔护署单方面多次致函或跟进，方能取得其他部门回复。此外，记录显示，工程其后因技术文件修订、招标资料更新及重新审视责任范围等以致有关部门需多次往返沟通，整个过程欠缺统一流程或定期协调会议。相关会议均由渔护署临时发起，显示现行跨部门协作模式主要为被动及临时性质，未有制度化的协作程序。此模式或未能及早识别风险，增加大规模工程于准备及招标阶段延误的机会。

51. 公署建议，渔护署在处理涉及多个政府部门的郊区设施工程时，可更主动研究建立制度化的协调及监察机制，例如订立分阶段时限的工作计划、定期举行跨部门协调会议及研究建立跨部门资料共享平台等，以提升监察及减少大型维修工程因跨部门往来沟通不顺而延误。

### ***应加强执法部署及跨部门巡查以维持郊野清洁***

52. 根据渔护署提供的资料，2020年至2025年期间，该署就郊野公园内乱抛垃圾的行为竟仅作出2宗检控及只164宗定额罚款，平均每年只约30宗。公署认为，上述执法数字与郊野公园每年超过1,000万人次的访客量，以及已知的垃圾问题情况极不相符，反映现行执法覆盖程度未能充分配合日益增加的访客量及郊区设施使用率。

53. 渔护署表示，前线人员在巡查郊野公园期间，若发现有人乱抛垃圾，会即时向违规者发出定额罚款通知书。公署理解，渔护署人员除需履行巡逻与执法职责，亦须兼顾监察设施状况及公众教育等工作。公署留意到，渔护署会因应实际情况及需要，在郊游旺季灵活调配人手，加强郊野公园内的巡逻、宣传教育及执法工作。然而，部分热门地点（如西贡桥咀洲及万宜水库东坝）人流密集，且部分地点同时涉及海上交通，若仅依靠渔护署现有人手巡逻，执法覆盖率及实际阻吓力均受限制。

54. 公署在实地视察时观察到，渔护署曾与海事处及警方进行联合巡查及宣传教育，显示跨部门协作具可行性，但相关行动属个

别及非恒常安排。公署认为，渔护署应于人流高峰期制订特别执法部署，因应地区情况（例如在西贡及大屿山等人流较多地区）增派前线人员加强巡逻安排，并考虑与警方、海事处及食环署等相关部门建立恒常化的联合巡查机制，定期于假日及旺季进行联合巡查行动，加强针对违规行为的执法力度。

55. 另一方面，根据渔护署统计，在宣传教育下，该署在 2015 年至 2025 年 6 月期间于郊野公园及特别地区内收集的垃圾量整体呈下降趋势，显示教育工作在改变公众行为方面已有一定成效。公署认为，教育与执法应相辅相成、相互配合。渔护署可考虑在旺季及节假日期间，结合现场教育宣导与执法行动，例如于热门远足路段设置临时教育站，同时派员巡查并即场处理违规行为，以达到「教育先导、执法补强」的效果。除持续加强公众教育外，公署亦建议渔护署可定期分析违规热点及垃圾量变化，并按结果调整巡查安排及执法部署。

56. 此外，渔护署曾向媒体表示桥咀洲的海岸范围并非郊野公园、海岸公园或在海岸保护区内，该署目前只透过各种宣传教育工作，提高公众的环境保护意识，在进行水上活动及观赏生态时，避免干扰海洋生物及影响海洋生态。为加强保护海岸生态，该署正检讨长远管理策略，研究将桥咀洲纳入海岸公园。公署建议渔护署加紧进行上述检讨及研究，以便有效保护自然生态。

### ***应尽早建立并落实跨部门郊野公园意外通报机制***

57. 建立一套清晰及恒常运作的郊野公园意外通报机制，有助加强郊野公园的安全管理及事故预防能力。渔护署表示，会与相关部门商讨建立通报郊野公园意外的机制。公署认为，此方向值得支持。公署建议，渔护署应积极跟进相关商讨工作，以尽早制定一套清晰及恒常的跨部门郊野公园意外通报机制，并确保相关意外资料可供整合及分析，以便渔护署及早识别潜在高风险地点及重复发生事故的情况，从而适时检视及优化警示设施、巡查安排及宣传工作。

### ***应加强郊区人流管理及公共交通的跨部门协调***

58. 公署留意到，部分热门郊游径及地质公园地点于节庆假日及郊游旺季出现人流及交通压力显著上升的情况。个别地点更因

道路狭窄或同时涉及海上交通，于高峰期出现候车时间延长、交通阻塞及人流聚集等情况，不仅影响公众使用郊区设施的便利，亦可能增加安全风险及对周边自然环境造成压力。

59. 运输署、渔护署、水务署、警务处及旅游事务署近年曾就万宜水库东坝试行或研究多项人流及交通管理措施，包括加开公共交通服务、进行道路改善工程及宣传疏导资讯。公署认为，有关措施反映政府部门在管理郊区人流方面已有初步协作，但现时相关安排仍主要属个别热点的短期措施，未有长远的跨部门协调机制，以应对访客量持续上升的趋势。

60. 公署建议，渔护署可研究与运输署、旅游事务署、海事处及地政总署等部门加强协调，定期共享主要热门郊游地点人流及公共交通相关数据，并在需要时预先制定高峰期人流管理方案。此外，渔护署可考虑与运输署研究于「郊野乐行」网站公布主要郊游热点的更新交通安排及交通消息，以确保网站资讯适时及保持一致，协助公众更有效掌握相关交通安排。

## 建议

61. 综合而言，公署提出以下 42 项建议：

- (1) 全面及认真检讨现行郊野公园设施的维修机制，研究为不同规模及性质的维修工作订立具体维修时限或工作指标，并设立定期监察及通报制度，以及早识别及跟进延误个案；
- (2) 认真考虑制定一套统一的内部程序手册，清楚列明呈报损毁设施、初步评估、分工安排及完工记录等程序，并研究为维修流程中各关键环节设定阶段性处理时限；
- (3) 检讨现行维修工程的优次排序准则，考虑引入客观及可量化的评估方式，并建立监察机制，定期审视及更新各项维修工程的优次排序，确保已损坏的郊区设施能及时维修；

- (4) 根据设施种类、常见损坏类型及紧急程度，制定简明的分级临时应变指引，列明常见设施损坏情况下的临时措施、启动条件及处理时限，并规定拍照记录及填写记录表等要求；
- (5) 承(4)，将有关临时应变指引纳入统一的内部程序手册，并为前线人员提供定期培训，以确保各管理站在相似情况下采取一致及及时的行动；
- (6) 考虑建立中央电子维修记录系统，整合维修个案状况、工程进度及承办商等资料，并设自动提醒及统计分析功能，以便定期检视维修进度及成效；
- (7) 检讨现时标距柱的维修及检查安排，在资源许可情况下，考虑于年度覆检时同步检查所有标距柱，或在修订《一般指引》从而将标距柱明确列入职员日常巡逻时必须检视的设施项目，或订明其日常检查频率及记录方式，以确保能持续监察标距柱的状况并在有需要时及时维修；
- (8) 密切跟进覆检表格使用流程的审核工作，并研究制定评分准则或指引的可行性，以确保覆检结果的准确度及一致度；
- (9) 考虑为设施覆检制定图文并茂、按设施类型分类的评分指引，清晰说明「良 / 常 / 差」标准及示例，并定期为前线职员提供培训或重温课程；
- (10) 检视现行外判服务监察制度的成效，密切跟进相关制度的修订工作，并持续收集访客意见，作为评估承办商服务水平的辅助指标；
- (11) 考虑建立承办商表现评分制度，订立具体及可量度的指标，以协助监察承办商表现及判断是否需要发出口头或书面警告，或采取扣减服务费用及终止合约等后续行动；

- (12) 探讨每季整理承办商表现报告，分析其整体表现，及早识别服务质素欠佳的承办商，并将评分结果纳入续约及招标必须考虑因素；
- (13) 在检讨现行外判服务监察制度时，考虑参考民政总署的名册制度及定期评核机制，就表现欠佳者作出降级或除名处理，强化对表现持续欠佳承办商的约束力；
- (14) 考虑在资源许可的情况下，更灵活聘用外判承办商处理部分合适的维修工程，以配合内部人手安排，从而提升整体维修效率；
- (15) 检视「郊野乐行」网站内现有资讯展示方式，提升「郊野公园设施最新消息」页面在「郊野乐行」网站内的可见度，并增设更详细的资讯分类及显示方式，例如按封闭性质进行分类、提供封闭日期、原因及设施重开时间，以及提供可行的替代路线及地图连结等；
- (16) 考虑与数字办合作，善用「智方便」的消息及通知功能，向已订阅相关类别通知的市民发布涉及行山径及郊野公园设施封闭、重开或使用安排等具即时性的重要资讯；
- (17) 加快与通讯办及地政总署的协商工作，探讨在「地理资讯地图」、「空间数据共享平台」及「MyMapHK」流动地图应用程序中，加入紧急求助电话位置资料的可行性；
- (18) 承(17)，短期内于「郊野乐行」网站设立集中展示所有紧急求助电话位置及编号的独立专页或互动地图，并提供可下载的 GPX 档案，方便公众离线使用；
- (19) 考虑于紧急求助电话附近加设清晰的标志或告示牌，并配合醒目颜色、方向指示或距离提示；

- (20) 研究增设更便捷的报告渠道，例如考虑与通讯办合作，探索改善热门地点流动网络覆盖的可行性；
- (21) 研究在热门郊游地点及主要山径入口设置二维码报告系统，并在系统设定自动上传功能，于装置恢复网络连线后自动提交资料；
- (22) 研究将投诉个案记录整合于电子维修记录及监察系统内，以便统一管理、交叉比对及分析相关数据；
- (23) 在电脑系统开发阶段考虑扩充性，预留与 1823 及其他政府资讯系统互通的介面，促进跨部门资料共享，并减少重复输入个案资料；
- (24) 检讨现行郊野公园访客问卷调查的设计及执行方式，考虑将问卷调查时段延伸至全年不同季节及平日，同时扩大访问人数；
- (25) 研究整合现有科技资源（如自动人数点算器、无人机影像分析及运输署提供的公共交通相关数据等），并结合问卷调查结果进行分析，以掌握访客分布特征、出行路线及高峰时段；
- (26) 持续并扩展人流资讯发布安排，于郊游高峰时段及其他热门郊游地点向公众提供人流资讯，并研究提升相关资讯更新的速度及可读性；
- (27) 在「郊野乐行」网站、「郊野乐行远足留踪」流动应用程序，以及相关宣传及教育资讯中，加强对紧急求助电话号码（包括 999 及 112）的宣传，作为具备远足安全及搜救功能的流动应用程序以外的重要应急支援；
- (28) 定期检视郊野公园内警告牌的数量、位置、尺寸、颜色及用字是否有效提醒远足人士，必要时增设标语、改善字体对比度及采用较易理解的用语表述，以提升警示效果；

- (29) 检视郊野公园内警示标语的语言及表达方式，除繁体中文及英文外，按实际需要提供其他语言版本或辅以图像、符号及二维码等方式，以方便不同语言背景的使用者理解相关安全及环境保护讯息；
- (30) 制作更清晰易明的教育小册子或电子版宣传资料，透过「郊野乐行」网站、「郊野乐行远足留踪」流动应用程式、郊野公园游客中心、主要山径入口、相关政府网站及社交媒体平台等渠道发布，并加入二维码连结至相关网站或介绍影片；
- (31) 扩大传意牌及指示牌上二维码资讯的覆盖范围，涵盖更多热门远足路线、警告牌及教育展示板，以提升资讯可及性；
- (32) 考虑在「郊野公园曾发生致命及严重意外的高危地点」清单中加入导致意外的主要风险因素，以提醒远足人士注意潜在安全风险；
- (33) 拓展宣传渠道，于更多公众常用的社交媒体平台发放远足安全资讯，并以短片、图像化内容及案例故事等形式提升宣传吸引力；
- (34) 考虑在高人流的郊野公园增派人手，或与非政府生态保育组织及义工团体合作，在现场设置流动教育站或举办宣导活动；
- (35) 探讨与专业及地区团体合作，鼓励山艺组织、区议会及社区团体举办以远足安全及保育为主题的活动，从地区层面深化公众教育成效；
- (36) 在处理涉及多个政府部门的郊区设施工程时，研究建立更制度化的协调及监察机制，例如订立分阶段时限的工作计划、定期举行恒常跨部门协调会议及研究跨部门资料共享平台等，以提升监察及减少大型维修或改善工程因跨部门往来沟通不顺而延误；

- (37) 于人流高峰期制订特别执法部署，并因应地区情况（例如西贡及大屿山等人流较多地区）灵活调配前线人手；
- (38) 研究与警方、海事处及食环署等部门建立恒常化的联合巡查机制，定期及于旺季进行联合巡查行动，针对乱抛垃圾、非法生火、违规泊船及破坏环境等行为加强执法；
- (39) 定期分析违规热点及垃圾量变化，并按结果调整巡查安排及执法部署；
- (40) 加紧进行检讨长远管理策略，及研究将桥咀洲纳入海岸公园，以加强保护海岸生态；
- (41) 积极跟进跨部门郊野公园意外通报机制的商讨工作，尽早建立及落实有关机制，并加强意外资料的整合及分析，以提升郊野公园的安全管理及事故预防工作；以及
- (42) 研究与运输署、旅游事务署、海事处及地政总署等部门加强协调，定期共享主要热门郊游地点人流及公共交通相关数据，按需要制定高峰期人流管理方案（包括临时交通安排、分流措施及资讯发布等），并与运输署研究于「郊野乐行」网站公布主要郊游热点的更新交通安排（例如新增巴士或小巴路线往返郊野公园）及交通消息。

## 申诉专员公署

2026 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)