

當局就郊區設施的管理 主動調查行動報告摘要

引言

香港的郊野公園、遠足徑及相關郊區設施，是公眾進行遠足、郊遊、康樂活動及親近自然的重要資源。隨著公眾對戶外活動的需求日益增加，郊區設施的使用量近年顯著上升，部分遠足徑及設施位處偏遠或自然環境較嚴峻的位置，長期受天氣、自然損耗、人流及使用頻率等因素影響。

2. 漁農自然護理署（「漁護署」）為全港郊野公園及特別地區的主要管理部門，其負責管理的設施分布範圍廣泛，涵蓋偏遠山徑以至人流密集的熱門景點；民政事務總署（「民政總署」）亦負責部分郊區設施的建造、維修及管理工作；而土木工程拓展署（「土拓署」）則負責建造部分郊區設施，並在建成後移交至相關部門作維修及管理。

3. 然而，公署留意到，部分傳媒報道及公眾意見指出，有關部門在郊區設施的管理和維修工作有頗大改善空間。例如，郊野公園廁所長年不足及衛生狀況甚差、個別設施的維修進度甚慢、指示牌不清晰、交通及加水站位置等資訊分散及疏於更新，以及部門之間在設施規劃、日常管理及應變安排方面協調不足，影響遠足及郊遊人士的體驗甚至安全。

4. 郊區設施的妥善管理及維修保養，對保障公眾安全、維持設施正常使用及提升郊區環境質素均十分重要。漁護署作為郊野公園及特別地區的主要管理部門，肩負保障遠足及郊遊人士安全、公眾教育及維護自然環境等職能。政府需完善郊區設施的維修管理、外判承辦商監管機制、資訊發布工作及跨部門協調機制，以確保設施安全、提升公眾使用郊區設施的便利，並減少對自然環境的影響。

公署調查所得

5. 公署調查發現，民政總署及土拓署已分別就其負責的郊區設施，按既定手冊及合約制度進行相關工程及監管工作。漁護署在

設施巡查及維修方面雖設有一定機制，但缺乏統一的內部監察及記錄系統，維修程序亦未訂明明確時限及統一標準，難以有效評估工作效率或識別延誤情況。綜合調查所得，公署提出以下評論及建議。

(一) 優化設施檢查、維修及管理機制

應檢討維修時限及訂立分級維修時限指標

6. 2019 年至 2025 年上半年期間，漁護署轄下管理站、工程科及其聘用的承辦商平均每年處理約 1,200 宗郊野公園設施維修個案，當中約九成個案可於 30 天內完成。然而，漁護署記錄顯示，有郊野公園的避雨亭由 2019 年首次呈報亭頂損壞至 2025 年才完成重建，歷時竟長達五年九個月，遠超合理預期的維修時限。漁護署解釋，有關工程由該署工程科負責排期處理，因避雨亭結構較為複雜，工程設計及勘察工作需時較長，加上 2020 年至 2022 年間亦受到新冠疫情影響，令整體施工時間延長。

7. 公署認同，上述因素對維修工程進度或會造成若干影響，但個案亦充分反映工程在前期規劃及施工風險評估方面確有不足，導致維修工程一再延後。公署留意到，漁護署現時並未就不同類型的維修項目訂立明確處理時限或服務承諾，亦未為維修流程各階段設定時限及監察機制。現行制度主要視乎各管理站的經驗判斷及是否有更緊急的工作需優先處理，缺乏統一標準以監察維修進度或評估工作表現。在工程數量上升及跨部門協作日益頻繁的情況下，現行安排實未足以確保維修工作的效率及監察成效。

8. 公署認為，漁護署必須全面檢討現有維修機制，根據設施種類、地點、所需物料、維修性質、工程規模及迫切性等因素，並可參考民政總署的預防性維護檢查制度，研究將漁護署的年度覆檢結果納入分級維修制度，為維修工程訂立具體維修時限或工作指標，並設立定期監察及通報制度，以便及早識別延誤個案、分析原因並採取補救措施。

9. 漁護署亦可考慮訂立一套統一的內部程序手冊，清楚列明維修流程中的各項程序，並研究為各關鍵環節設定階段性處理時限，讓各區前線及管理職員遵循，提升維修工程的效率。

應檢討工程優次排序機制

10. 公署注意到，在處理較大型維修工程時，漁護署管理科向工程科提交的《工程科維修工作申請表》中設有「優先次序」欄位，以註明維修工程的緊急程度。然而，漁護署內部的設施維修優次排序機制欠缺清晰及一致的評估準則，導致該「優先次序」欄位實際參考價值有限。資料顯示，有避雨亭工程因而被擱置並多次延後施工，最終避雨亭損壞問題不斷惡化至必須進行重建。

11. 公署認為，漁護署應檢討現行工程優次排序準則，並考慮引入客觀且可量化的評估方式，例如根據各相關因素設立評分指標以評估維修緊急程度。同時，漁護署應建立監察機制，定期審視及更新各項維修工程的優次排序，確保已損壞的郊區設施能及時維修。

應制定臨時應變指引以加強安全管理

12. 當設施出現潛在安全風險而短期內無法修復時，漁護署現時主要依賴現場人員按經驗即時決定處理方式（例如圍封）。此做法雖然靈活，但公署認為，由於郊野公園設施分布範圍廣泛、地形複雜，漁護署未就臨時處理方式制訂指引或統一標準，不同地區管理站職員在判斷風險及臨時應變方式上或有差異，若職員處理不當，可能影響公眾生命安全。

13. 有個案顯示，有避雨亭亭頂於 2022 年 12 月移除後，因重建工程一直未能排期，避雨亭在長達一年半期間欠缺基本遮蔽功能。漁護署於 2024 年 7 月雖為保障公眾安全加設臨時帳篷，但相關臨時措施與亭頂拆卸時間相距甚久，反映現時缺乏一致的臨時應變指引和處理時限所產生的問題，對郊遊人士的使用造成不便。

14. 公署認為，漁護署可考慮根據設施種類、常見損壞類型與緊急程度，制定簡明的分級臨時應變指引，列明常見設施損壞情景下可採取的臨時措施、啟動條件及處理時限。漁護署亦可將上述指引納入統一內部程序手冊，並定期為前線人員提供培訓，以確保不同管理站在面對相似情況時採取一致及及時的行動，減少對郊遊人士的影響。

應建立電子化維修記錄及監察系統

15. 現時，漁護署的維修記錄主要由各郊野公園管理站及工程科以個別工作表或報告方式保存，未設有統一的電子化管理系統。相關資料分散於不同檔案內且格式不一，管理層難以便捷地掌握全港郊野公園維修工作的整體狀況，亦未能有效識別長期未完成或重複出現問題的個案，更難以有效整合及分析相關數據，不利監察及資源調配。公署注意到，漁護署轄下的郊野公園管理站及工程科每年需處理大量維修個案，在缺乏統一中央管理平台的情況下，不但增加重複輸入的工作量及資料錯漏的風險，亦削弱管理層按工程類型、地區或承辦商表現等方面進行統計分析及按優次分配維修工作的成效。

16. 公署認為，漁護署在資訊科技應用方面極有提升空間。建立中央電子化系統有助整合各項維修個案的狀況、開工及完成日期、相關人員及承辦商資料，並可加入自動提醒及統計分析功能，以便定期檢視各項維修工程的整體進度與成效，從而提高內部監察效能。漁護署可考慮先行在部分管理站試行簡易版本的電子維修記錄系統，如成效理想，再擴展至其他管理站及工程科，逐步建立電子化維修記錄及監察系統。

應將標距柱納入覆檢制度並建立定期檢查機制

17. 標距柱是遠足人士於郊區辨認身處位置及在緊急情況下提供定位資訊的重要設施，其完整性及資訊清晰度對遠足安全及搜救效率最為關鍵。漁護署現時主要依賴前線人員於日常巡邏時的觀察，以識別需要保養或維修的標距柱，該署的郊區設施年度覆檢並不包括標距柱。公署亦注意到，漁護署並未將標距柱列為日常巡邏中需檢查的設施項目，故未能確保前線人員在巡查時會檢視及正確記錄標距柱的狀況。公署認為，即使標距柱結構相對簡單耐用，亦有機會因人為或環境因素出現鬆脫、傾斜或資訊模糊等問題。現時的做法可能未能及早識別需維修的標距柱，對遠足安全及緊急救援構成負面影響。

18. 公署建議，在資源許可的情況下，漁護署應考慮於年度覆檢時同步檢查所有標距柱，或修訂該署的《一般指引》從而將標距柱明確列入職員日常巡邏時必須檢視的設施項目，並訂明日常檢查頻率及記錄方式，以確保能持續監察標距柱的狀況並在有需要時及時維修。

應統一設施覆檢準則並加強培訓

19. 漁護署每年均會為郊野公園內主要設施進行定期覆檢，由具備相關經驗的前線人員負責視察及評估設施狀況。然而，現行的覆檢制度主要依賴人員的經驗判斷及目測評估，未有訂立統一及可量化的標準，評估準則僅由各區主管以口頭方式向職員說明，欠缺正式書面指引。在此安排下，不同管理站於評估準則、記錄詳盡程度及拍照方式等做法或會出現差異。

20. 由於郊野公園設施種類繁多，覆檢工作涉及大量主觀評估因素（例如結構穩固程度、外觀狀況及功能完整性等），若各管理站在評分、拍照及備註方式上標準不一，記錄之間或缺乏可比較性，不利整體設施狀況分析及跨區統計，亦可能影響後續維修工程的優先次序排序。

21. 公署欣悉，漁護署正審核覆檢表格的使用流程，並研究制定評分準則或指引的可行性，以確保覆檢準確及一致。漁護署應繼續密切跟進有關工作進度，確保相關制度能如期落實。公署建議，漁護署可考慮制定圖文並茂、按設施類型分類的評分指引，清晰說明相關評分標準及實例，並定期為前線職員舉辦培訓或重溫課程，以提升評分的準確度及記錄的一致度。

（二）優化外判服務的管理及監察機制

應加強外判服務的監察機制

22. 現時，漁護署聘用外判承辦商提供多項郊野公園設施的保養及清潔服務，當中包括流動廁所清潔服務。資料顯示，2022年至2025年6月期間，漁護署只發現一宗廁所清潔情況欠佳的個案及根據合約條款扣減該承辦商的服務費用。同期，漁護署曾因不同承辦商未能提供合約中列明數目的清潔工，向承辦商扣減相關服務費用共27次。漁護署表示，這些個案均沒有出現清潔服務欠妥當的情況。然而，根據漁護署於2019年至2024年間進行的郊野公園問卷調查結果顯示，約兩成至五成受訪者對郊野公園廁所的數量及衛生情況評價為「差」或「甚差」，反映清潔服務的整體質素與公眾期望之間存在極大落差。此外，公署亦留意到，漁護署接

獲的郊野公園廁所的投訴內容，與問卷結果所反映的關注事項大致相若，主要涉及衛生狀況、硬件故障，以及供水系統的運作。

23. 公署認為，漁護署現行的外判服務監察制度對承辦商表現的評核準則仍較著重於遵從合約條文，而對實際服務質素的監察不足，該署有需要檢視現行監察制度的有效性，並持續收集訪客意見，作為評估承辦商服務水平的輔助指標。公署欣悉，漁護署現正計劃修訂合約監察制度，將監察範圍細分至包括整潔度、清潔頻率、工人缺勤情況及巡查次數等項目，並預期於 2026 年內落實。

24. 公署建議，漁護署可考慮建立承辦商表現評分制度，訂立具體及可量度的指標，供檢查人員參考，以判斷是否須向清潔承辦商發出口頭／書面警告，或進一步扣減服務費用及終止合約。漁護署亦可每季整理承辦商表現報告，分析其整體表現，及早識別服務質素欠佳的承辦商。相關評分結果亦應納入續約及招標必須考慮因素之中，確保表現良好的承辦商得以保留，而表現欠佳者則予以限制甚或除名。此外，漁護署在檢討外判服務監察制度時，亦可參考民政總署就工程承建商設有的名冊制度及定期評核機制，以強化對服務承辦商的約束力。

應更靈活聘用外判承辦商以提升維修效率

25. 公署留意到，漁護署轄下不同單位及其聘用的承辦商，均負責處理郊野公園設施的維修工程，而有關工程在完成所需時間方面存在一定差異。工程科負責規模較大、涉及土木及屋宇工程專業的維修項目。部分工程因涉及人手安排、工程排期、施工地點及施工條件等因素，完成時間相對較長。隨着郊區設施數量增加及使用量上升，相關維修工作對前線及工程人員的工作量必然構成一定壓力。

26. 在維持工程質素及安全水平的前提下，公署認為，漁護署應考慮在資源許可的情況下，更靈活地聘用外判承辦商處理部分合適的維修工程，以騰空內部人手集中處理必須由內部人員進行的工程，縮短工程輪候時間，從而提升效率。

(三) 加強資訊發布及公眾溝通

應完善封閉設施的資訊發布及更新安排

27. 漁護署現時主要透過轄下「郊野樂行」網站向公眾發布郊野公園及特別地區的設施資訊，包括遠足路線介紹、郊遊地點位置及臨時封閉設施公告等，是公眾查閱郊區設施狀況的主要途徑。然而，該網站就部分封閉的山徑或設施未有標明預計重開的日期或可行的替代路線資料，僅以「暫時封閉」作概括說明。郊遊或遠足人士在此情況下，路線規劃會受到影響。公署理解，在個別情況下，漁護署確實可能受技術限制或土地安排所影響，或涉及漫長的排期而未能提供相關資料，但公署認為漁護署現時在資訊發布的完整性及清晰度方面仍有進一步改善空間。

28. 公署亦發現，「郊野公園設施最新消息」頁面並非設於「郊野樂行」網站主選單或明顯位置，而是置於頁面最底部的「相關連結」欄內，一般使用者未必能輕易察覺其位置，或需多次操作方能找到最新資訊。公署建議，漁護署可考慮提升該頁面的可見度，便利公眾更容易獲取最新的設施資訊。

29. 漁護署已與地政總署探討在後者的「地理資訊地圖」、「空間數據共享平台」及「MyMapHK」流動地圖應用程式中，提供設施重開時間、封閉範圍及替代路線資訊的可行性。公署認為上述探討方向值得支持，並建議漁護署可同時檢視「郊野樂行」網站內現有資訊展示方式，先行增設更詳細的資訊分類及顯示方式，以提升資訊透明度及即時性。

應善用「智方便」加強即時資訊發布

30. 公署留意到，現時市民可透過由數字政策辦公室（「數字辦」）統籌及管理的一站式個人化數碼服務平台「智方便」流動應用程式，自行選擇並訂閱不同類別的政府資訊。相對而言，漁護署現時主要依賴市民主動瀏覽「郊野樂行」網站，以獲取行山徑及郊野公園設施的最新狀況，資訊發布模式較為被動。公署認為，部分涉及行山徑或設施因維修或安全理由而暫時封閉的資訊，應即時讓郊遊或遠足人士及公眾知悉，漁護署若能透過現有政府資訊整合平台，主動提示已訂閱相關類別通知的市民，將有助公眾及早調整遠足或郊遊安排。

31. 公署建議，漁護署可考慮與數字辦合作，善用「智方便」的消息及通知功能，向已訂閱相關類別通知的市民發布涉及行山徑及郊野公園設施封閉、重開或使用安排的重要資訊。

應整合緊急求助電話資訊及加強現場標示

32. 公署調查發現，現時郊野公園緊急求助電話的分布資料分散於多個政府平台，包括郊野公園現場地圖、地政總署出版的《郊區地圖》、以及通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）網頁上的數碼地圖。「郊野樂行」網站僅提供通訊辦網頁中「郊野公園內遠足徑的流動電話網絡覆蓋」的超連結，未有直接展示求助電話的位置資訊。部分遠足人士未必知悉通訊辦網站存在該數碼地圖。由於緊急求助電話對遠足安全至為重要，人命攸關，現時資訊分散的現況會令使用者在緊急情況下難以快速查閱。若未能迅速找到緊急求助電話，將延誤分秒必爭的救援工作。

33. 公署欣悉，漁護署已計劃徵詢通訊辦的意見，於「郊野樂行」網站增設緊急求助電話的位置標示，並將與通訊辦及地政總署探討在「地理資訊地圖」、「空間數據共享平台」及「MyMapHK」流動地圖應用程式中，加入緊急求助電話位置資料的可行性，以提升跨部門資訊整合水平。公署建議，漁護署應加快與相關部門的協商工作，以期於短期內在「郊野樂行」網站設立集中展示所有緊急求助電話位置及編號的獨立專頁或互動地圖，並提供可下載的GPX檔案，以便公眾於離線時亦能查閱。

34. 同時，漁護署亦可考慮於求助電話附近加設清晰的標誌或告示牌標示「緊急求助電話」，並加入醒目顏色、方向指示或距離提示，確保使用者能於緊急情況下迅速識別求助電話位置。

應增設公眾意見收集渠道

35. 現時，漁護署主要透過郵遞、傳真及電郵，以及1823的流動應用程式和電子表格，接收市民對郊野公園設施的意見。然而，由於部分郊區地點的流動網絡覆蓋有限，遠足人士在現場發現設施損壞時，未必能即時提交意見或上載照片，這不但延誤維修通報時間，亦可能導致個案資料記錄不準確。

36. 公署認為，漁護署應研究增設更便捷的報告渠道，例如可考慮與通訊辦合作，探索改善部分熱門地點流動網絡覆蓋的可行性，或於熱門郊遊地點及山徑主要入口設置二維碼報告系統，讓市民可透過掃描二維碼進入簡化版表格界面，選擇地點類別、輸入簡短說明及上載圖片；即使在短暫離線情況下，資料亦可於流動裝置恢復網絡連線後自動上傳至伺服器及提交，以便利跟進工作。

應考慮以電子方式整合投訴個案記錄並加強數據分析功能

37. 漁護署目前以工作表形式統一記錄所有投訴個案，然而，此方式未具自動分類或統計分析功能，亦無法與維修或巡查記錄互通。公署認為，上述做法限制了署方在分析重複出現的問題、識別地區趨勢或制定針對性改善措施方面的效率。漁護署應考慮將投訴個案記錄整合於電子維修記錄及監察系統內，以便統一管理、交叉比對及分析相關數據，從而更有效識別重複出現的問題地點或設施類型，並提升監察工作的效率及準確度。

38. 公署建議，漁護署在考慮開發電腦系統時，應同時考慮其擴充性，預留與 1823 及其他政府資訊系統互通的介面，以促進部門之間的資料共享及互通。

應優化漁護署郊野公園問卷調查及數據分析機制

39. 現行漁護署的問卷調查主要集中於秋冬季的周末進行。公署注意到，問卷樣本數量及涵蓋時間相對有限，未能全面反映全年不同季節、平日訪客的特性或群組行為模式的差異。

40. 公署認為，漁護署應檢討現行問卷調查的設計及執行方式，並在資源許可的情況下，考慮將問卷調查時段延伸至全年不同季節及平日，同時擴大訪問人數，以建立更具代表性的數據庫，從而更能了解及分析不同訪客群組的行為模式與對設施的需求，為日後的資源規劃及管理安排提供依據。

41. 此外，如漁護署能充分整合現有科技資源（如自動人數點算器、無人機影像分析及運輸署提供的公共交通相關數據等），並結合問卷調查結果進行分析，將能更全面掌握郊區訪客的分布特徵、出行路線及高峰時段，有助制定更精準的管理措施及宣傳策略。

應加強人流資訊發布以提升人流管理及資訊透明度

42. 漁護署等部門於長假期期間，透過相關網站公布萬宜水庫東壩一帶的人流資訊，協助公眾掌握現場情況並規劃路線。公署認為，有關安排有助提升資訊透明度，亦有助應對郊遊高峰期的人流壓力。公署建議，漁護署可在現有基礎上，持續並進一步擴展相關人流資訊發布安排，包括就更多郊遊高峰時段及其他熱門郊遊地點提供人流資訊，並研究提升資訊更新速度及可讀性。

(四) 加強公眾教育及宣傳工作

應加強遠足人士的應急求助意識

43. 現時政府不同部門已推出多個具備遠足安全及搜救功能的流動應用程式，惟在發生緊急事故時，除善用相關流動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緊急求助方式，例如致電緊急求助電話號碼。公署認為，向公眾清楚傳達在郊區遇上突發事故時應立即致電 999 或 112 求助的訊息，對保障遠足人士安全尤為重要。

44. 公署建議，漁護署可在「郊野樂行」網站、「郊野樂行遠足留蹤」流動應用程式，以及相關宣傳及教育資訊中，加強對緊急求助電話號碼（包括 999 及 112）的宣傳，並適當說明即使在使用電訊服務網絡不能覆蓋的位置，仍可借助其他流動電訊服務網絡，撥出緊急求助電話號碼，以提升公眾在郊區遇上緊急情況時的應變能力及求助意識。

應提升警告牌及宣傳內容的清晰度及可讀性

45. 漁護署在郊野公園內的告示牌及宣傳資訊多以繁體中文及英文呈現。公署認為，漁護署可考慮定期檢視現時設置於郊野公園各地點的警告牌數量、位置、尺寸、顏色、語言及表達方式能否有效提醒遠足人士，必要時可增設標語、改善字體對比度及採用更易理解的用語表述，並按實際需要提供其他語言版本或輔以圖像、符號及二維碼等方式，提升相關資訊的清晰度及可讀性。漁護署亦可製作更清晰易明的教育小冊子或電子版宣傳資料，推廣遠足安全及環境保護訊息，透過「郊野樂行」網站、「郊野樂行遠足留蹤」流動應用程式、郊野公園遊客中心、主要山徑入口、相關政府網站

及社交媒體平台等渠道發布，並加入二維碼連結至相關網站或介紹影片。

46. 公署欣悉，漁護署近年已在部分景點的傳意牌增設連結至「郊野樂行」網站的二維碼，並提供其他語言版本的景點資訊，便利公眾查閱郊野公園資訊。公署認為此做法有助提升資訊的可及性，值得肯定。漁護署可在現有基礎上進一步擴大此類資訊的覆蓋範圍，進一步加強宣傳內容的針對性及可見度，例如於更多熱門遠足路線的指示牌、警告牌及教育展示板增設二維碼，方便公眾適時查閱相關資訊。

應拓展宣傳渠道並提升訊息吸引力

47. 漁護署可考慮在「郊野公園曾發生致命及嚴重意外的高危地點」清單中，加入導致意外的主要風險因素（例如地形陡峭、風勢強勁、山洪暴發、海邊湧浪或視野受阻等），以加強警示效果。除現有的「郊野樂行」網站與社交媒體外，漁護署亦可拓展宣傳渠道，於更多公眾常用的社交媒體平台發放遠足安全資訊，並以短片、圖像化內容及案例故事等形式提升宣傳吸引力。

應加強現場教育及社區層面的宣傳工作

48. 同時，漁護署可考慮在高人流的郊野公園增派人手，或與非政府生態保育組織及義工團體合作，在現場設置流動教育站或舉辦宣導活動，向公眾講解環保及安全守則，推廣「行山有道」等理念。漁護署可探討與專業及地區團體合作，鼓勵山藝組織、區議會及社區團體舉辦以遠足安全及保育為主題的活動，從地區層面深化公眾教育成效。

（五）促進跨部門協作及深化執法工作

應強化跨部門協調機制並避免工程延誤

49. 公署觀察到，有個案反映現行跨部門協作的流程及責任分工仍有加強空間。事涉改善工程由漁護署統籌，並分別由建築署負責翻修工程，及機電署負責更換污水處理設施。然而，工程自 2018 年起多次延誤，原因包括三個部門需反覆重新界定技術範圍、修訂招標文件、確定工作分工，以及因招標取消而需重新整理資料。上

述情況反映，目前郊區設施未見有統一的跨部門工作流程、明確的協作時限或風險管理安排，相關情況或會導致程序重複、文件往返需時及工程排期延後。

50. 公署亦留意到，相關工程涉及漁護署、建築署及機電署三個部門，但期間主要由漁護署單方面多次致函或跟進，方能取得其他部門回覆。此外，記錄顯示，工程其後因技術文件修訂、招標資料更新及重新審視責任範圍等以致有關部門需多次往返溝通，整個過程欠缺統一流程或定期協調會議。相關會議均由漁護署臨時發起，顯示現行跨部門協作模式主要為被動及臨時性質，未有制度化的協作程序。此模式或未能及早識別風險，增加大規模工程於準備及招標階段延誤的機會。

51. 公署建議，漁護署在處理涉及多個政府部門的郊區設施工程時，可更主動研究建立制度化的協調及監察機制，例如訂立分階段時限的工作計劃、定期舉行跨部門協調會議及研究建立跨部門資料共享平台等，以提升監察及減少大型維修工程因跨部門往來溝通不順而延誤。

應加強執法部署及跨部門巡查以維持郊野清潔

52. 根據漁護署提供的資料，2020年至2025年期間，該署就郊野公園內亂拋垃圾的行為竟僅作出2宗檢控及只164宗定額罰款，平均每年只約30宗。公署認為，上述執法數字與郊野公園每年超過1,000萬人次的訪客量，以及已知的垃圾問題情況極不相符，反映現行執法覆蓋程度未能充分配合日益增加的訪客量及郊區設施使用率。

53. 漁護署表示，前線人員在巡查郊野公園期間，若發現有人亂拋垃圾，會即時向違規者發出定額罰款通知書。公署理解，漁護署人員除需履行巡邏與執法職責，亦須兼顧監察設施狀況及公眾教育等工作。公署留意到，漁護署會因應實際情況及需要，在郊遊旺季靈活調配人手，加強郊野公園內的巡邏、宣傳教育及執法工作。然而，部分熱門地點（如西貢橋咀洲及萬宜水庫東壩）人流密集，且部分地點同時涉及海上交通，若僅依靠漁護署現有人手巡邏，執法覆蓋率及實際阻嚇力均受限制。

54. 公署在實地視察時觀察到，漁護署曾與海事處及警方進行聯合巡查及宣傳教育，顯示跨部門協作具可行性，但相關行動屬個

別及非恆常安排。公署認為，漁護署應於人流高峰期制訂特別執法部署，因應地區情況（例如在西貢及大嶼山等人流較多地區）增派前線人員加強巡邏安排，並考慮與警方、海事處及食環署等相關部門建立恆常化的聯合巡查機制，定期於假日及旺季進行聯合巡查行動，加強針對違規行為的執法力度。

55. 另一方面，根據漁護署統計，在宣傳教育下，該署在 2015 年至 2025 年 6 月期間於郊野公園及特別地區內收集的垃圾量整體呈下降趨勢，顯示教育工作在改變公眾行為方面已有一定成效。公署認為，教育與執法應相輔相成、相互配合。漁護署可考慮在旺季及節假日期間，結合現場教育宣導與執法行動，例如於熱門遠足路段設置臨時教育站，同時派員巡查並即場處理違規行為，以達到「教育先導、執法補強」的效果。除持續加強公眾教育外，公署亦建議漁護署可定期分析違規熱點及垃圾量變化，並按結果調整巡查安排及執法部署。

56. 此外，漁護署曾向媒體表示橋咀洲的海岸範圍並非郊野公園、海岸公園或在海岸保護區內，該署目前只透過各種宣傳教育工作，提高公眾的環境保護意識，在進行水上活動及觀賞生態時，避免干擾海洋生物及影響海洋生態。為加強保護海岸生態，該署正檢討長遠管理策略，研究將橋咀洲納入海岸公園。公署建議漁護署加緊進行上述檢討及研究，以便有效保護自然生態。

應盡早建立並落實跨部門郊野公園意外通報機制

57. 建立一套清晰及恆常運作的郊野公園意外通報機制，有助加強郊野公園的安全管理及事故預防能力。漁護署表示，會與相關部門商討建立通報郊野公園意外的機制。公署認為，此方向值得支持。公署建議，漁護署應積極跟進相關商討工作，以盡早制定一套清晰及恆常的跨部門郊野公園意外通報機制，並確保相關意外資料可供整合及分析，以便漁護署及早識別潛在高風險地點及重複發生事故的情況，從而適時檢視及優化警示設施、巡查安排及宣傳工作。

應加強郊區人流管理及公共交通的跨部門協調

58. 公署留意到，部分熱門郊遊徑及地質公園地點於節慶假日及郊遊旺季出現人流及交通壓力顯著上升的情況。個別地點更因

道路狹窄或同時涉及海上交通，於高峰期出現候車時間延長、交通阻塞及人流聚集等情況，不僅影響公眾使用郊區設施的便利，亦可能增加安全風險及對周邊自然環境造成壓力。

59. 運輸署、漁護署、水務署、警務處及旅遊事務署近年曾就萬宜水庫東壩試行或研究多項人流及交通管理措施，包括加開公共交通服務、進行道路改善工程及宣傳疏導資訊。公署認為，有關措施反映政府部門在管理郊區人流方面已有初步協作，但現時相關安排仍主要屬個別熱點的短期措施，未有長遠的跨部門協調機制，以應對訪客量持續上升的趨勢。

60. 公署建議，漁護署可研究與運輸署、旅遊事務署、海事處及地政總署等部門加強協調，定期共享主要熱門郊遊地點人流及公共交通相關數據，並在需要時預先制定高峰期人流管理方案。此外，漁護署可考慮與運輸署研究於「郊野樂行」網站公布主要郊遊熱點的更新交通安排及交通消息，以確保網站資訊適時及保持一致，協助公眾更有效掌握相關交通安排。

建議

61. 綜合而言，公署提出以下 42 項建議：

- (1) 全面及認真檢討現行郊野公園設施的維修機制，研究為不同規模及性質的維修工作訂立具體維修時限或工作指標，並設立定期監察及通報制度，以及早識別及跟進延誤個案；
- (2) 認真考慮制定一套統一的內部程序手冊，清楚列明呈報損毀設施、初步評估、分工安排及完工記錄等程序，並研究為維修流程中各關鍵環節設定階段性處理時限；
- (3) 檢討現行維修工程的優次排序準則，考慮引入客觀及可量化的評估方式，並建立監察機制，定期審視及更新各項維修工程的優次排序，確保已損壞的郊區設施能及時維修；

- (4) 根據設施種類、常見損壞類型及緊急程度，制定簡明的分級臨時應變指引，列明常見設施損壞情況下的臨時措施、啟動條件及處理時限，並規定拍照記錄及填寫記錄表等要求；
- (5) 承(4)，將有關臨時應變指引納入統一的內部程序手冊，並為前線人員提供定期培訓，以確保各管理站在相似情況下採取一致及及時的行動；
- (6) 考慮建立中央電子維修記錄系統，整合維修個案狀況、工程進度及承辦商等資料，並設自動提醒及統計分析功能，以便定期檢視維修進度及成效；
- (7) 檢討現時標距柱的維修及檢查安排，在資源許可情況下，考慮於年度覆檢時同步檢查所有標距柱，或在修訂《一般指引》從而將標距柱明確列入職員日常巡邏時必須檢視的設施項目，或訂明其日常檢查頻率及記錄方式，以確保能持續監察標距柱的狀況並在有需要時及時維修；
- (8) 密切跟進覆檢表格使用流程的審核工作，並研究制定評分準則或指引的可行性，以確保覆檢結果的準確度及一致度；
- (9) 考慮為設施覆檢制定圖文並茂、按設施類型分類的評分指引，清晰說明「良／常／差」標準及示例，並定期為前線職員提供培訓或重溫課程；
- (10) 檢視現行外判服務監察制度的成效，密切跟進相關制度的修訂工作，並持續收集訪客意見，作為評估承辦商服務水平的輔助指標；
- (11) 考慮建立承辦商表現評分制度，訂立具體及可量度的指標，以協助監察承辦商表現及判斷是否需要發出口頭或書面警告，或採取扣減服務費用及終止合約等後續行動；

- (12) 探討每季整理承辦商表現報告，分析其整體表現，及早識別服務質素欠佳的承辦商，並將評分結果納入續約及招標必須考慮因素；
- (13) 在檢討現行外判服務監察制度時，考慮參考民政總署的名冊制度及定期評核機制，就表現欠佳者作出降級或除名處理，強化對表現持續欠佳承辦商的約束力；
- (14) 考慮在資源許可的情況下，更靈活聘用外判承辦商處理部分合適的維修工程，以配合內部人手安排，從而提升整體維修效率；
- (15) 檢視「郊野樂行」網站內現有資訊展示方式，提升「郊野公園設施最新消息」頁面在「郊野樂行」網站內的可見度，並增設更詳細的資訊分類及顯示方式，例如按封閉性質進行分類、提供封閉日期、原因及設施重開時間，以及提供可行的替代路線及地圖連結等；
- (16) 考慮與數字辦合作，善用「智方便」的消息及通知功能，向已訂閱相關類別通知的市民發布涉及行山徑及郊野公園設施封閉、重開或使用安排等具即時性的重要資訊；
- (17) 加快與通訊辦及地政總署的協商工作，探討在「地理資訊地圖」、「空間數據共享平台」及「MyMapHK」流動地圖應用程式中，加入緊急求助電話位置資料的可行性；
- (18) 承(17)，短期內於「郊野樂行」網站設立集中展示所有緊急求助電話位置及編號的獨立專頁或互動地圖，並提供可下載的 GPX 檔案，方便公眾離線使用；
- (19) 考慮於緊急求助電話附近加設清晰的標誌或告示牌，並配合醒目顏色、方向指示或距離提示；

- (20) 研究增設更便捷的報告渠道，例如考慮與通訊辦合作，探索改善熱門地點流動網絡覆蓋的可行性；
- (21) 研究在熱門郊遊地點及主要山徑入口設置二維碼報告系統，並在系統設定自動上傳功能，於裝置恢復網絡連線後自動提交資料；
- (22) 研究將投訴個案記錄整合於電子維修記錄及監察系統內，以便統一管理、交叉比對及分析相關數據；
- (23) 在電腦系統開發階段考慮擴充性，預留與 1823 及其他政府資訊系統互通的介面，促進跨部門資料共享，並減少重複輸入個案資料；
- (24) 檢討現行郊野公園訪客問卷調查的設計及執行方式，考慮將問卷調查時段延伸至全年不同季節及平日，同時擴大訪問人數；
- (25) 研究整合現有科技資源（如自動人數點算器、無人機影像分析及運輸署提供的公共交通相關數據等），並結合問卷調查結果進行分析，以掌握訪客分布特徵、出行路線及高峰時段；
- (26) 持續並擴展人流資訊發布安排，於郊遊高峰時段及其他熱門郊遊地點向公眾提供人流資訊，並研究提升相關資訊更新的速度及可讀性；
- (27) 在「郊野樂行」網站、「郊野樂行遠足留蹤」流動應用程式，以及相關宣傳及教育資訊中，加強對緊急求助電話號碼（包括 999 及 112）的宣傳，作為具備遠足安全及搜救功能的流動應用程式以外的重要應急支援；
- (28) 定期檢視郊野公園內警告牌的數量、位置、尺寸、顏色及用字是否有效提醒遠足人士，必要時增設標語、改善字體對比度及採用較易理解的用語表述，以提升警示效果；

- (29) 檢視郊野公園內警示標語的語言及表達方式，除繁體中文及英文外，按實際需要提供其他語言版本或輔以圖像、符號及二維碼等方式，以方便不同語言背景的使用者理解相關安全及環境保護訊息；
- (30) 製作更清晰易明的教育小冊子或電子版宣傳資料，透過「郊野樂行」網站、「郊野樂行遠足留蹤」流動應用程式、郊野公園遊客中心、主要山徑入口、相關政府網站及社交媒體平台等渠道發布，並加入二維碼連結至相關網站或介紹影片；
- (31) 擴大傳意牌及指示牌上二維碼資訊的覆蓋範圍，涵蓋更多熱門遠足路線、警告牌及教育展示板，以提升資訊可及性；
- (32) 考慮在「郊野公園曾發生致命及嚴重意外的高危地點」清單中加入導致意外的主要風險因素，以提醒遠足人士注意潛在安全風險；
- (33) 拓展宣傳渠道，於更多公眾常用的社交媒體平台發放遠足安全資訊，並以短片、圖像化內容及案例故事等形式提升宣傳吸引力；
- (34) 考慮在高人流的郊野公園增派人手，或與非政府生態保育組織及義工團體合作，在現場設置流動教育站或舉辦宣導活動；
- (35) 探討與專業及地區團體合作，鼓勵山藝組織、區議會及社區團體舉辦以遠足安全及保育為主題的活動，從地區層面深化公眾教育成效；
- (36) 在處理涉及多個政府部門的郊區設施工程時，研究建立更制度化的協調及監察機制，例如訂立分階段時限的工作計劃、定期舉行恆常跨部門協調會議及研究跨部門資料共享平台等，以提升監察及減少大型維修或改善工程因跨部門往來溝通不順而延誤；

- (37) 於人流高峰期制訂特別執法部署，並因應地區情況（例如西貢及大嶼山等人流較多地區）靈活調配前線人手；
- (38) 研究與警方、海事處及食環署等部門建立恆常化的聯合巡查機制，定期及於旺季進行聯合巡查行動，針對亂拋垃圾、非法生火、違規泊船及破壞環境等行為加強執法；
- (39) 定期分析違規熱點及垃圾量變化，並按結果調整巡查安排及執法部署；
- (40) 加緊進行檢討長遠管理策略，及研究將橋咀洲納入海岸公園，以加強保護海岸生態；
- (41) 積極跟進跨部門郊野公園意外通報機制的商討工作，盡早建立及落實有關機制，並加強意外資料的整合及分析，以提升郊野公園的安全管理及事故預防工作；以及
- (42) 研究與運輸署、旅遊事務署、海事處及地政總署等部門加強協調，定期共享主要熱門郊遊地點人流及公共交通相關數據，按需要制定高峰期人流管理方案（包括臨時交通安排、分流措施及資訊發布等），並與運輸署研究於「郊野樂行」網站公布主要郊遊熱點的更新交通安排（例如新增巴士或小巴路線往返郊野公園）及交通消息。

申訴專員公署

2026 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)