

申诉专员公署  
Office of The Ombudsman



主动调查行动报告  
Direct Investigation Operation Report

当局就郊区设施的管理  
Government's Work on  
Management of Countryside Facilities

报告完成日期：2026年3月31日  
Completion Date: 31 March 2026

报告公布日期：2026年6月29日  
Announcement Date: 29 June 2026

# 目录

## 报告摘要

章节	段落
1 引言	
背景	1.1-1.5
调查范围	1.6
调查过程	1.7-1.9
2 郊区设施的管理	
渔护署	2.1-2.2
民政总署	2.3-2.4
土拓署	2.5-2.6
其他部门	2.7-2.8
3 郊区设施的检查及维修安排	
渔护署	3.1-3.17
民政总署	3.18-3.31
4 外判承办商的监管	
渔护署	4.1-4.8
民政总署	4.9-4.13
土拓署	4.14-4.18
5 资讯发布及公众沟通	
渔护署的资讯发布途径	5.1-5.13
公众意见收集	5.14-5.18
宣传及公众教育	5.19-5.38

6	评论及建议	
	公署的评论	6.1-6.3
	（一）优化设施检查、维修及管理机制	6.4-6.22
	（二）优化外判服务的管理及监察机制	6.23-6.27
	（三）加强资讯发布及公众沟通	6.28-6.44
	（四）加强公众教育及宣传工作	6.45-6.51
	（五）促进跨部门协作及深化执法工作	6.52-6.64
	公署建议	6.65
	鸣谢	6.66

附录：个案研究

# 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)

# **Executive Summary**

## **Direct Investigation Operation Report**

### **Government's Work on Management of Countryside Facilities**

#### **Introduction**

Hong Kong's country parks, hiking trails and related countryside facilities are important resources for the public to go hiking, enjoy outdoor recreation and get close to nature. In recent years, with the growing public demand for outdoor activities, the usage of countryside facilities has increased significantly. Some hiking trails and facilities in remote areas or in harsher natural environments are subject to prolonged impacts from weather, natural wear and tear, visitor flow and frequent use.

2. The Agriculture, Fisheries and Conservation Department ("AFCD") is the principal department responsible for managing all country parks and special areas across Hong Kong. Its duties cover the management of facilities widely distributed across locations, from remote hiking trails to popular attractions that are frequently crowded with visitors. The Home Affairs Department ("HAD") also undertakes the construction, maintenance and management of certain countryside facilities, while the Civil Engineering and Development Department ("CEDD") is responsible for constructing some countryside facilities before handing them over to the relevant departments for subsequent maintenance and management upon completion.

3. However, we note that media reports and public views indicate considerable room for improvement in the management and maintenance of countryside facilities by relevant departments. Areas warranting improvement include persistent inadequacy of toilets and poor hygiene conditions, delays in repairing certain facilities, unclear signage, scattered and rarely updated information on transportation and the locations of water filling stations in country parks, and a lack of coordination among departments in facility planning, daily management and contingency measures, which may affect the experience and even the safety of hikers and visitors.

4. Proper management and maintenance of countryside facilities are essential for safeguarding public safety, maintaining the normal use of facilities, and enhancing the environmental quality of the countryside. As the principal department responsible for

managing country parks and special areas, AFCD is tasked with safeguarding hikers' safety, educating the public, and conserving the natural environment. The Government needs to enhance the maintenance and management of countryside facilities, and strengthen the monitoring of outsourced contractors and the mechanisms for information dissemination and inter-departmental coordination, so as to ensure the safety of the facilities, enhance the convenience of public use, and reduce the impact on the natural environment.

**Our Findings**

5. Our investigation found that HAD and CEDD have carried out and overseen works related to countryside facilities within their respective responsibilities, in accordance with established manuals and contractual arrangements. While AFCD has a mechanism in place for facility inspection and maintenance, it lacks an internal system to standardise monitoring and record-keeping, as well as specified time frames and standard procedures for facility maintenance, making it difficult to effectively measure work efficiency or identify delays. In light of these findings, we have the following comments and recommendations.

**(I) Optimising Inspection, Maintenance and Management Mechanisms for Facilities**

*Reviewing Maintenance Time Frames and Setting Tiered Indicators*

6. Between 2019 and mid-2025, AFCD's management centres and Engineering Division, together with their appointed contractors, handled an average of about 1,200 maintenance cases for country park facilities each year, with approximately 90 per cent completed within 30 days. However, AFCD records show that a country park rain shelter first reported with roof damage in 2019 was not reconstructed until 2025, a process that lasted five years and nine months, far beyond a reasonable time frame for repairs. AFCD explained that the works were scheduled by the Engineering Division, and the construction period was prolonged because the shelter's structure was relatively complex, the design and survey work required an extended period, and progress was delayed due to the COVID-19 pandemic from 2020 to 2022.

7. We acknowledge that the factors mentioned may have had some impact on the progress of the maintenance works. However, the case highlights deficiencies in preliminary planning and construction risk assessment, resulting in repeated delays. We note that AFCD has not yet specified time frames or service pledges for different categories of maintenance works, nor has it introduced time frames or monitoring mechanisms for each stage of the maintenance process. At present, the system depends largely on the judgement of individual management centres and the prioritisation of more urgent tasks, without uniform standards for tracking progress or evaluating performance. With the increasing number of projects and the growing frequency of inter-departmental collaboration, the current arrangements may be inadequate to ensure efficient maintenance and effective monitoring.

8. We consider it essential for AFCD to comprehensively review its existing maintenance mechanism, taking into account factors such as facility type and location, required materials, and the nature, scale and urgency of maintenance works. Drawing on HAD's preventive maintenance inspection system, AFCD may explore incorporating its annual inspection results into a tiered maintenance framework. Clear time frames or performance indicators should be set for maintenance works, supported by a regular monitoring and reporting system to enable early detection of delayed cases, analysis of underlying causes and timely remedial actions.

9. AFCD may consider developing a standardised internal procedures manual that clearly outlines the steps in the maintenance process, while also exploring the establishment of timelines for each key stage, to ensure compliance among frontline and management staff across all districts, thereby improving the efficiency of maintenance works.

### ***Reviewing the Works Prioritisation Mechanism***

10. We note that the Maintenance Work Application Form submitted by AFCD's Management Division to the Engineering Division for large-scale maintenance works contains a "Priority" field to indicate urgency. However, AFCD's internal mechanism for prioritising maintenance works lacks clear and consistent assessment criteria, rendering the "Priority" field of limited practical value. Records show that maintenance works for a rain shelter were put on hold and repeatedly delayed, and the damage to the shelter progressively worsened, eventually necessitating full reconstruction.

11. In our opinion, AFCD should review its existing criteria for prioritising works and consider introducing objective, quantifiable assessment methods, such as establishing scoring indicators based on relevant factors to evaluate the urgency of maintenance works. In addition, AFCD should put in place a monitoring mechanism to regularly review and update the prioritisation of maintenance works, ensuring timely repair of damaged countryside facilities.

### ***Formulating Contingency Guidelines to Enhance Safety Management***

12. When facilities pose potential safety risks that cannot be addressed promptly, AFCD relies mainly on on-site staff to draw on their experience and make immediate decisions on temporary measures, such as cordoning off the area. While this approach offers flexibility, we consider that, given the wide distribution of facilities and the complex terrain of country parks, the absence of guidelines or uniform standards for temporary measures may lead to inconsistencies in how staff at different management centres assess risks and adopt temporary measures. Improper staff handling could put public safety at risk.

13. In one case, after the roof of a rain shelter was removed in December 2022, it remained uncovered for a prolonged period of about 18 months because reconstruction could not be scheduled. Although AFCD installed a temporary canopy in July 2024 to safeguard public safety, the long gap between the roof removal and the temporary measures highlights the problems arising from the lack of consistent contingency guidelines and stipulated timelines, causing inconvenience to visitors.

14. In our view, AFCD may consider developing concise, tiered contingency guidelines based on facility types, common types of damage and urgency levels, specifying temporary measures, activation triggers, and time frames for handling common facility damage. AFCD could also incorporate the above guidelines into a standardised internal procedures manual and provide regular training for frontline staff to ensure that management centres take consistent and timely action in similar situations, thereby minimising the impact on visitors.

### ***Establishing an Electronic Maintenance Records and Monitoring System***

15. At present, AFCD's maintenance records are mainly maintained by country park management centres and the Engineering Division in separate worksheets or reports. Without a centralised electronic management system, information is scattered

across files of varying formats, making it difficult for AFCD's management personnel to readily grasp the overall situation of maintenance work across all country parks. This fragmentation also prevents the timely identification of prolonged cases or recurring issues, and undermines effective data consolidation and analysis, which in turn hinders monitoring and resource allocation. We note that each year, the management centres and the Engineering Division under AFCD handle a large number of maintenance cases. The absence of a centralised management platform increases the risk of duplicate data entry and data inaccuracies, while weakening the ability of AFCD's management to analyse data by project type, region, or contractor performance, and to prioritise maintenance tasks.

16. We consider that there remains considerable scope to improve AFCD's application of information technology. Establishing a centralised electronic system would facilitate the consolidation of information on each maintenance case, including its status, commencement and completion dates, and the personnel and contractors involved. The system could also feature automated reminder and statistical analysis functions, enabling regular reviews of the overall progress and outcomes of maintenance works, thereby strengthening internal monitoring. AFCD may consider piloting a simplified version of the electronic maintenance records system at selected management centres. If the pilot proves successful, the system could then be progressively extended to other management centres and the Engineering Division, with the ultimate aim of establishing a comprehensive electronic maintenance records and monitoring system.

### ***Incorporating Distance Posts into the Review System and Establishing a Regular Inspection Mechanism***

17. Distance posts are essential for hikers to identify their location in the countryside and provide location information in emergencies. Their completeness and the clarity of the information they display are crucial to hiking safety and effective search and rescue operations. Currently, AFCD mainly identifies distance posts requiring maintenance or repair through frontline staff's routine patrols, while its annual review of countryside facilities does not cover distance posts. We also note that distance posts are not included in the routine patrol checklist, so AFCD cannot ensure that frontline staff examine them and properly record their conditions during patrols. We consider that although distance posts are relatively simple and durable, they may still become loose, tilted or illegible due to human or environmental factors. The current practice may therefore fail to identify distance posts requiring maintenance at an early stage, thereby adversely affecting hiking safety and emergency rescue operations.

18. We recommend that, where resources allow, AFCD should consider incorporating all distance posts into the scope of annual reviews, or revising its general guidelines to explicitly list them as facilities that staff must examine during routine patrols. The guidelines should also stipulate the frequency of routine inspections and the methods of record-keeping, to ensure continuous monitoring and timely repairs of distance posts when necessary.

### ***Standardising Facility Review Criteria and Enhancing Training***

19. Each year, AFCD conducts regular reviews of major facilities in country parks, with experienced frontline staff inspecting and assessing their condition. However, the current review system is predominantly based on staff judgment and visual checks, without uniform and measurable standards. Assessment criteria are conveyed verbally by district supervisors to staff, instead of being set out in formal written guidelines. As a result, management centres may differ in their assessment criteria, the level of detail recorded, and photographic documentation practices.

20. As country parks contain a wide range of facilities, the review process involves a high degree of subjective judgment, for example, in assessing structural stability, external condition and functional integrity. If management centres apply inconsistent standards for scoring, photographic documentation and note-taking, the resulting records may lack comparability. This reduces the reliability of analyses of overall facility conditions and cross-district comparisons, and it may also affect the prioritisation of subsequent maintenance works.

21. We are pleased to note that AFCD is reviewing the procedures for using review forms and exploring the feasibility of developing scoring criteria or guidelines to improve review accuracy and consistency. AFCD should continue to closely monitor progress to ensure its timely implementation. We recommend that AFCD consider preparing illustrated scoring guidelines categorised by facility type, with clearly explained scoring criteria and examples, and provide regular training or refresher courses for frontline staff to enhance scoring accuracy and record consistency.

## **(II) Optimising the Management and Monitoring Mechanisms for Outsourced Services**

### ***Strengthening Monitoring Mechanisms for Outsourced Services***

22. Currently, AFCD outsources the maintenance and cleaning of various country park facilities, including mobile toilets, to contractors. Records show that between 2022 and June 2025, AFCD identified only one case in which toilet cleanliness was unsatisfactory and deducted the contractor's service fees in accordance with the contract terms. Over the same period, AFCD had imposed fee deductions on contractors 27 times for failing to provide the number of cleaners stipulated in the contracts. AFCD stated that none of these cases involved substandard cleaning. However, according to the results of country park surveys conducted by AFCD between 2019 and 2024, about 20% to 50% of the respondents rated the availability and hygiene of country park toilets as "poor" or "very poor", indicating a substantial disparity between the overall quality of cleaning services and public expectations. In addition, we note that the complaints received by AFCD about country park toilets were broadly consistent with the concerns highlighted in the survey results, focusing mainly on hygiene conditions, hardware failures and the operation of water supply systems.

23. We consider that within AFCD's current monitoring system for outsourced services, the assessment criteria for contractor performance place primary emphasis on compliance with contractual requirements, while giving insufficient attention to actual service quality. The Department should review the effectiveness of its existing monitoring framework and continue to collect visitor feedback on an ongoing basis as a supplementary indicator of contractor performance. We are pleased to note that AFCD is planning to revise the contract monitoring system, with the scope of monitoring being broken down into specific aspects such as tidiness, cleaning frequency, staff absence and inspection frequency, with implementation expected to be completed in 2026.

24. We recommend that AFCD consider introducing a contractor performance rating system, with clear and measurable indicators to guide inspectors in deciding whether to issue verbal or written warnings to cleaning contractors, or deduct service fees and terminate contracts. In addition, AFCD may prepare quarterly reports on contractor performance to analyse their overall performance and identify underperforming contractors early. The contractor ratings should be factored into all decisions regarding contract renewal and tendering, to ensure that high-performing contractors are retained while those with poor performance are restricted or delisted. In

reviewing its monitoring system for outsourced services, AFCD may also draw on HAD's contractor registry system and periodic assessment mechanism to strengthen the monitoring and control over service providers.

### ***Greater Flexibility in Engaging Contractors to Enhance Maintenance Efficiency***

25. We note that different AFCD divisions and their contractors are responsible for carrying out maintenance works for country park facilities, and the time required for completion varies. The Engineering Division handles large-scale maintenance works that require civil and building engineering expertise. Some works take longer due to factors such as manpower allocation, scheduling, and site locations and conditions. With the growing number of countryside facilities and rising usage, the maintenance workload has inevitably increased, thereby adding pressure on frontline and engineering staff.

26. While ensuring the quality and safety of works, we consider that AFCD should, as resources allow, engage contractors more flexibly to carry out suitable maintenance works, freeing up internal manpower to concentrate on works that require in-house expertise and thereby reducing waiting times for works and improving efficiency.

## **(III) Enhancing Information Dissemination and Public Communication**

### ***Improving the Dissemination and Updating of Information on Facility Closures***

27. At present, AFCD mainly shares information about facilities in country parks and special areas with the public through its "Enjoy Hiking" website. The website provides details such as hiking trail guides, locations of recreation sites and notices of temporary facility closures, making it the main source for members of the public to check the status of countryside facilities. However, for some closed trails or facilities, the website simply marks them as "temporarily closed" without indicating expected reopening dates or suggesting alternative routes, which can make it harder for hikers and visitors to plan their routes. We acknowledge that AFCD may, in some cases, face technical constraints, land-related issues or lengthy scheduling processes that make it difficult to provide such details. Even so, we consider that there remains scope for improvement in the completeness and clarity of the information published by AFCD.

28. We also note that the link to the “Country Parks Facilities – What’s New” page is not featured in the main menu or displayed prominently on the “Enjoy Hiking” website, but is instead placed at the bottom of the page under the “Related Links” section. As a result, users may overlook it or need to go through multiple steps to reach the latest information. We recommend that AFCD consider raising the visibility of this page to facilitate easier public access to up-to-date facility information.

29. AFCD has worked with the Lands Department (“LandsD”) to explore the feasibility of including information on facility reopening times, closure areas and alternative routes in LandsD’s “GeoInfo Map”, “Common Spatial Data Infrastructure” and “MyMapHK” mobile map application. We believe this direction is worth supporting, and recommend that AFCD also review how information is currently presented on the “Enjoy Hiking” website. As a first step, more detailed categorisation and clearer presentation of information could be introduced to enhance transparency and timeliness.

### ***Leveraging “iAM Smart” to Enhance Real-Time Information Dissemination***

30. We note that members of the public may select and subscribe to different categories of government information through the “iAM Smart” mobile application, a one-stop personalised digital service platform coordinated and managed by the Digital Policy Office (“DPO”). In contrast, AFCD mainly relies on members of the public proactively visiting the “Enjoy Hiking” website to obtain updates on hiking trails and country park facilities, which makes its information dissemination relatively passive. We consider that updates on temporary trail or facility closures for maintenance or safety should be promptly disseminated to visitors, hikers and the public. By using the existing government information integration platform to proactively provide notifications of such updates to relevant subscribers, AFCD could facilitate early adjustment of plans.

31. We recommend that AFCD consider collaborating with the DPO to leverage the messaging and notification functions of “iAM Smart” to deliver key updates on the closure, reopening and access arrangements for hiking trails and country park facilities to subscribers to the relevant categories of notifications.

### ***Consolidating Emergency Helpline Information and Improving On-Site Signage***

32. Our investigation revealed that information on the distribution of emergency helplines in country parks is scattered across several government platforms, including

on-site maps in country parks, the Countryside Maps published by LandsD, and the digital maps available on the website of the Office of the Communications Authority (“OFCA”). The “Enjoy Hiking” website only provides a hyperlink to the OFCA’s “Mobile Coverage of Hiking Trails in Country Parks” webpage, without directly displaying the locations of emergency helplines. Some hikers may not be aware of the availability of the digital maps on the OFCA website. Since access to emergency helplines is vital to hiking safety and can be a matter of life and death, such fragmentation of information makes it difficult for users to quickly access the information during emergencies. Any delay in locating an emergency helpline may impede rescue operations where every second counts.

33. We are pleased to note that AFCD has planned to seek advice from the OFCA on adding location markers for emergency helplines on the “Enjoy Hiking” website, and will work with the OFCA and LandsD to explore the feasibility of incorporating this location data into the “GeoInfo Map”, the “Common Spatial Data Infrastructure” and the “MyMapHK” mobile map application, thereby strengthening cross-departmental information integration. We recommend that AFCD accelerate consultations with relevant departments to establish, within a short timeframe, a dedicated page or interactive map on the “Enjoy Hiking” website that consolidates and displays the locations and reference numbers of all emergency helplines, and provides downloadable GPX files for offline access by the public.

34. AFCD may also consider installing clear signs or noticeboards marked “Emergency Helpline” near emergency helplines, using eye-catching colours, directional cues or distance indicators to ensure that users can promptly locate helplines in an emergency.

### ***Expanding Channels to Collect Public Feedback***

35. AFCD mainly accepts public feedback on country park facilities via post, fax, email, 1823 mobile app and electronic forms. However, as mobile coverage is limited in some rural areas, hikers may be unable to submit feedback or upload photographs immediately when they discover damaged facilities, which delays notification of maintenance issues and may compromise the accuracy of case records.

36. We consider that AFCD should explore the introduction of more user-friendly reporting channels. For instance, it could collaborate with the OFCA to explore the feasibility of improving mobile network coverage at certain hotspots, or setting up QR

code reporting systems at popular hiking locations and main trailheads. By scanning a QR code, members of the public would be directed to a simplified form interface where they could select the location category, enter a brief description and upload photographs. Even in the event of a brief loss of internet connection, the data could be automatically uploaded to the server for submission once the connection is restored, thereby facilitating timely follow-up action.

### ***Considering Electronic Integration of Complaint Case Records and Enhancing Data Analysis Capabilities***

37. AFCD currently keeps a consolidated record of all complaint cases in a single spreadsheet, but this approach lacks automated classification and statistical analysis capabilities, and the complaint records maintained in this way cannot be linked with maintenance or inspection records. We consider that such limitations reduce the Department's efficiency in analysing recurring problems, identifying district-level trends and formulating targeted improvement measures. AFCD should consider integrating complaint records into an electronic maintenance records and monitoring system to enable centralised management, cross-checking and data analysis, which, in turn, allows more effective identification of locations or facility types with recurring problems and enhances monitoring efficiency and accuracy.

38. We recommend that, when developing computer systems, AFCD should consider scalability and reserve interfaces for interoperability with 1823 and other government information systems, so as to promote inter-departmental data sharing and interoperability.

### ***Optimising AFCD's Country Park Survey and Data Analysis Mechanisms***

39. AFCD's country park surveys are conducted mainly on autumn and winter weekends. We note that the sample size and survey period are relatively limited, and therefore cannot fully reflect differences in visitor characteristics and group behaviour patterns across different seasons and between weekdays and weekends.

40. We consider that AFCD should review the design and implementation of its current survey and, subject to resource availability, broaden the coverage to include different seasons and weekdays while increasing the sample size, thereby creating a more representative database. Such improvements would enable a better understanding and analysis of the behaviour patterns and facility needs of different visitor groups, and provide a sound basis for future resource planning and management.

41. Furthermore, if AFCD can fully integrate existing technological resources, such as automatic people counters, drone image analysis and public transport data provided by the Transport Department (“TD”), with survey findings for joint analysis, it will gain a more comprehensive understanding of the distribution patterns, travel routes and peak periods of visitors to the countryside, thereby supporting the development of more targeted management measures and publicity strategies.

### ***Enhancing Crowd Management and Transparency by Improving the Release of Visitor Flow Information***

42. During major holidays, AFCD collaborates with the Tourism Commission (“TC”) and the Hong Kong Tourism Board to publish visitor flow information for the East Dam area of the High Island Reservoir on relevant websites, enabling the public to better understand on-site conditions and plan their routes. We consider that such arrangements improve information transparency and help manage visitor congestion during peak outdoor seasons. We recommend that AFCD continue and further expand the dissemination of visitor flow information to cover additional peak outdoor seasons and hiking hotspots, and explore ways to improve the timeliness and readability of updates.

## **(IV) Stepping Up Public Education and Publicity**

### ***Raising Hikers’ Awareness of Seeking Help During Emergencies***

43. Several government departments have introduced mobile applications that provide hiking safety information and search-and-rescue support. Yet in emergencies, it is crucial that the public not only make good use of the support functions provided by these applications but also have a clear understanding of the most fundamental way to seek help, such as calling emergency numbers. In our view, clearly conveying to the public that hikers should dial 999 or 112 immediately in an emergency in the countryside is particularly important for ensuring their safety.

44. We recommend that AFCD step up promotion of emergency numbers, including 999 and 112, on the “Enjoy Hiking” website, the “Enjoy Hiking” hiker tracking service mobile application, and in related publicity and educational materials. It should also be explained that even in areas not covered by a hiker’s own mobile

network, emergency calls can still be made through other available networks. Such measures would enhance the public's emergency response capabilities and awareness of seeking help when they encounter emergencies in the countryside.

### ***Enhancing the Clarity and Readability of Warning Signs and Publicity Materials***

45. Most of the notices and promotional materials displayed by AFCD in country parks are in Traditional Chinese and English. We recommend that AFCD regularly review the effectiveness of warning signs for hikers in country parks, covering their number, location, size, colour, language and presentation. If necessary, slogans could be added, with font contrast improved, and clearer language adopted, other language versions provided as needed, or supplemented with images, symbols and QR codes, to enhance the clarity and readability of the relevant information. In addition, the Department could produce clearer and more accessible educational brochures or electronic publicity materials on hiking safety and environmental protection, for dissemination through channels such as the "Enjoy Hiking" website, the "Enjoy Hiking" hiker tracking service mobile application, country park visitor centres, major trail entrances, relevant government websites and social media platforms, with QR codes linking to relevant websites or informational videos.

46. We are pleased to note that in recent years, AFCD has added QR codes on interpretative signs at certain attractions that direct visitors to the "Enjoy Hiking" website, and has made attraction information available in other languages, to facilitate public access to country park information. We welcome these initiatives, which help enhance the accessibility of information. AFCD could further expand the coverage of such information and strengthen the relevance and visibility of its publicity materials. For example, QR codes could be added to direction signs, warning signs and educational display panels along additional popular hiking routes, so that the public can access relevant information in a timely manner.

### ***Extending Outreach Channels and Enhancing Message Appeal***

47. AFCD could consider incorporating major risk factors for accidents, such as steep terrain, strong winds, flash floods, coastal swells or obstructed visibility, into the list of high-risk locations in country parks with records of fatal and serious accidents, in order to strengthen the warning effect. In addition to the existing "Enjoy Hiking" website and social media, AFCD could expand its outreach channels by sharing hiking safety information on more platforms popular among the public, and enhance the

effectiveness and appeal of its publicity materials through short videos, visual content and case stories.

### ***Strengthening On-Site Education and Community-Level Outreach***

48. Meanwhile, AFCD could consider assigning additional staff to country parks with high visitor flow, or collaborating with non-governmental conservation organisations and volunteer groups, to set up mobile education stations and run on-site outreach activities, with a focus on explaining environmental protection and safety guidelines to the public and promoting the concept of “Hiking Etiquette”. AFCD may also partner with professional and local organisations to encourage mountaineering clubs, District Councils and community groups to organise hiking safety and conservation activities, thereby strengthening public education at the community level.

## **(V) Promoting Inter-Departmental Collaboration and Strengthening Enforcement**

### ***Improving Inter-Departmental Coordination Mechanisms to Prevent Works Delays***

49. A case has shown room for improvement in the existing workflow and allocation of responsibilities for inter-departmental collaboration. The improvement works concerned are coordinated by AFCD, with the Architectural Services Department (“ArchSD”) responsible for refurbishment and the Electrical and Mechanical Services Department (“EMSD”) for replacing sewage treatment facilities. However, the works have suffered delays since 2018, as the three departments had to repeatedly redefine technical scopes, revise tender documents and clarify responsibilities, as well as re-prepare documentation following tender cancellations. This situation reveals that inter-departmental collaboration on countryside facilities lacks a standardised workflow, clear time frames and risk management arrangements, which may result in duplicated procedures, time-consuming document exchanges and delays in works scheduling.

50. We also note that although the works involved three departments, namely AFCD, ArchSD and EMSD, progress mainly relied on AFCD, which had to repeatedly initiate correspondence or follow-ups to obtain responses from the other departments. Furthermore, records show that at a later stage of the works, the relevant departments had to engage in multiple rounds of communication due to revisions of technical documents, updates to tender information and reassessment of responsibilities, yet the

process lacked a standardised workflow or regular coordination meetings. Instead, meetings were convened on an ad hoc basis by AFCD, reflecting that the current inter-departmental collaboration model is largely reactive and temporary, without structured procedures. Such a model may impede early risks identification and heighten the likelihood of delays during the preparation and tendering stages of large-scale works.

51. We recommend that when handling countryside facility works involving multiple government departments, AFCD should take a more proactive approach to exploring the establishment of structured coordination and monitoring mechanisms. Examples include setting phased work schedules with clear timelines, holding regular inter-departmental coordination meetings, and exploring the development of a cross-departmental data-sharing platform. Such measures would strengthen monitoring and reduce delays in large-scale maintenance works caused by ineffective inter-departmental communication.

### ***Enhancing Enforcement and Inter-Departmental Patrols to Maintain Cleanliness in Country Parks***

52. Based on the information provided by AFCD, between 2020 and 2025, the Department instituted only two prosecutions and issued 164 fixed penalty notices for littering in country parks, averaging about 30 cases per year. We consider that these law enforcement figures appear disproportionate to the more than 10 million annual visits to country parks and the known litter problem, which reflect the insufficiency of the existing enforcement capacity to address the growing patronage and increased use of countryside facilities.

53. According to AFCD, when frontline staff observe littering during patrols in country parks, they issue fixed penalty notices on the spot. We understand that apart from patrol and enforcement, AFCD staff also have to monitor facility conditions and conduct public education. We notice that AFCD flexibly deploys staff in response to operational needs during peak outdoor seasons, to strengthen patrols, outreach and enforcement in country parks. However, some popular sites, such as Sharp Island in Sai Kung and the East Dam of the High Island Reservoir, attract large crowds, and some locations also require sea transport. Relying solely on AFCD's existing manpower limits both the coverage and deterrent effect of enforcement.

54. During site inspections, we noticed that AFCD had carried out joint patrols and public education initiatives with the Marine Department ("MD") and the Police,

which demonstrated the feasibility of inter-departmental collaboration, though such operations were occasional rather than regular. We consider that AFCD should develop targeted enforcement arrangements for peak periods, and strengthen patrols by deploying additional frontline staff based on local conditions, for example, in areas with higher visitor flow such as Sai Kung and Lantau. AFCD should also consider establishing a regular joint patrol mechanism with departments such as the Police, MD and the Food and Environmental Hygiene Department (“FEHD”), to conduct joint patrols regularly during holidays and peak seasons, thereby strengthening enforcement against non-compliance.

55. On the other hand, according to AFCD statistics, under its publicity and education efforts, the amount of waste collected in country parks and special areas has steadily declined between 2015 and June 2025, suggesting that public education has proven effective in changing behaviour. We believe that education and enforcement should be pursued in tandem. During peak seasons and holidays, AFCD could combine on-site education with enforcement, for example, by setting up temporary education stations along popular hiking trails while deploying staff to patrol and take enforcement action against offences on the spot, ensuring that education takes the lead, with enforcement providing reinforcement. In addition to strengthening public education, we recommend that AFCD regularly analyse violation hotspots and changes in litter volumes, and adjust patrol arrangements and enforcement strategies based on the findings.

56. Moreover, AFCD has indicated to the media in recent months that the coastal area of Sharp Island does not fall within any country park, marine park or marine reserve. At present, the Department relies only on publicity and education initiatives to raise public environmental awareness and encourage the public, when engaging in water activities or observing marine life, to avoid disturbing marine life and adversely affecting the marine ecosystem. To better safeguard coastal ecosystems, AFCD is reviewing its long-term management strategies and exploring the designation of Sharp Island as part of a marine park. We recommend that AFCD expedite this review and exploration to ensure the effective protection of natural ecosystems.

### ***Promptly Establishing and Implementing an Inter-Departmental Accident Notification Mechanism for Country Parks***

57. Establishing a clear and regularly operated accident notification mechanism for country parks will help strengthen safety management and risk prevention

capabilities. AFCD has indicated that it will consult with relevant departments to establish such a mechanism, a direction we consider worthy of support. We recommend that AFCD actively follow up on these consultations to put in place, as soon as possible, a clear and regularly operated inter-departmental accident notification mechanism for country parks, and ensure that accident data is available for consolidation and analysis, enabling AFCD to identify potential high-risk sites and recurring accidents at an early stage, and review and improve warning facilities, patrol arrangements and publicity efforts in a timely manner.

### ***Strengthening Inter-Departmental Coordination on Countryside Crowd Management and Public Transport***

58. We notice that some popular hiking trails and geopark sites experience significantly increased visitor flows and traffic pressure during holidays and peak outdoor seasons. At certain locations, narrow roads or the involvement of sea transport result in long waiting times, traffic jams and crowd gathering during peak periods. These situations not only affect the convenience of public use of countryside facilities but may also increase safety risks and place stress on the surrounding natural environment.

59. In recent years, TD, AFCD, the Water Supplies Department, the Hong Kong Police Force and TC have piloted or explored a range of crowd and transport management measures at the East Dam of the High Island Reservoir, including increasing public transport services, carrying out road improvement works, and issuing advisories to facilitate visitor dispersal. We consider that such efforts demonstrate initial inter-departmental collaboration in managing visitor flows in the countryside. However, the current arrangements remain largely short-term measures targeted at certain hotspots, and there is still no long-term inter-departmental coordination mechanism to address the rising trend in visitor numbers.

60. We recommend that AFCD strengthen coordination with TD, TC, MD and LandsD, regularly share data on visitor flows and public transport at major hiking hotspots, and develop crowd management plans for peak periods in advance where necessary. To help the public better understand the relevant transport arrangements, AFCD could consider working with TD to provide timely and consistent updates on transport arrangements and traffic news for major popular hiking spots via the “Enjoy Hiking” website.

## Recommendations

61. In light of the above, The Ombudsman has made the following 42 recommendations:

- (1) comprehensively review the existing maintenance mechanism for country park facilities to explore setting maintenance time frames or indicators for works of different scales and types, and establish a regular monitoring and notification system to enable early identification and follow-up of delays;
- (2) consider developing a standardised internal procedures manual that clearly sets out the processes for reporting damaged facilities, conducting preliminary assessments, assigning responsibilities and maintaining completion records, and explore setting time frames for each key stage of the maintenance process;
- (3) review the existing criteria for prioritising maintenance works, and consider introducing objective, quantifiable assessment methods and establishing a monitoring mechanism to regularly review and update the prioritisation of maintenance works, so as to ensure the timely repair of damaged countryside facilities;
- (4) develop concise, tiered contingency guidelines based on facility types, common damage categories and urgency levels, specifying the temporary measures, activation triggers and time frames for handling common facility damages, as well as requirements such as taking photographs and completing record forms;
- (5) further to (4), incorporate the relevant contingency guidelines into a standardised internal procedures manual and provide regular training for frontline staff, to ensure that management centres take consistent and timely actions in similar situations;
- (6) consider establishing a centralised system for electronic maintenance records that integrates data on case status, works progress and contractor details, with automatic reminder and statistical analysis functions to facilitate regular reviews of maintenance progress and effectiveness;

- (7) review the current maintenance and inspection arrangements for distance posts, and where resources allow, consider incorporating all distance posts into the scope of annual reviews, revising the general guidelines to explicitly list them as facilities that staff must examine during routine patrols, or stipulating the frequency of routine inspections and the methods of record-keeping, to ensure continuous monitoring and timely repairs of distance posts when necessary;
- (8) closely follow up on the evaluation of the procedures for using review forms and explore the feasibility of developing scoring criteria or guidelines, to ensure the accuracy and consistency of review results;
- (9) consider developing illustrated scoring guidelines for facility reviews, categorised by facility type, with clearly defined “Good/Fair/Poor” standards and examples, and provide regular training or refresher courses for frontline staff;
- (10) review the effectiveness of the current monitoring system for outsourced services, closely follow up on system revisions, and continuously collect visitor feedback as a supplementary indicator of contractor performance;
- (11) consider creating a contractor performance rating system with clear and measurable indicators to assist in monitoring contractor performance and determining whether verbal or written warnings are warranted, or whether further actions such as deducting service fees and terminating contracts should be taken;
- (12) consider preparing quarterly reports on contractor performance to analyse overall performance and identify underperforming contractors early, and ensure that contractor ratings are factored into decisions regarding contract renewal and tendering;
- (13) when reviewing the current monitoring system for outsourced services, consider drawing on HAD’s contractor registry and periodic assessment mechanism, and downgrading or deregistering underperforming contractors, thereby strengthening accountability for those with persistently poor performance;

- (14) where resources permit, consider engaging contractors more flexibly to carry out suitable maintenance works, complementing internal staffing and enhancing overall efficiency;
- (15) review the current presentation of information on the “Enjoy Hiking” website, strengthen the prominence of the “Country Parks Facilities – What’s New” page on the website, and introduce more detailed categorisation and clearer presentation, such as grouping closures by type, indicating closure dates, reasons for closure and reopening schedules, and offering alternative routes with map links;
- (16) consider collaborating with DPO to leverage the messaging and notification functions of “iAM Smart” to deliver time-sensitive updates, including the closure, reopening and access arrangements of hiking trails and country park facilities, to subscribers to the relevant categories of notifications;
- (17) expedite discussions with OFCA and LandsD on the feasibility of including emergency helpline location information in the “GeoInfo Map”, the “Common Spatial Data Infrastructure” and the “MyMapHK” mobile map application;
- (18) further to (17), establish in the near future a dedicated page or interactive map on the “Enjoy Hiking” website that consolidates and displays the locations and numbers of all emergency helplines, and offers downloadable GPX files for offline access by members of the public;
- (19) consider installing clear, multilingual signs or noticeboards near emergency helplines, featuring eye-catching colours, directional cues or distance indicators;
- (20) explore introducing more convenient reporting channels, for example, by working with OFCA to evaluate the feasibility of improving mobile network coverage at popular locations;

- (21) explore setting up QR code reporting systems at popular hiking spots and main trailheads, equipped with an automatic upload function that submits data once the network connection is restored;
- (22) explore integrating complaint records into an electronic maintenance records and monitoring system to enable centralised management, cross-checking and data analysis;
- (23) when developing computer systems, consider scalability and ensure interfaces are included for interoperability with 1823 and other government information systems, so as to promote inter-departmental data sharing and minimise duplicate entry of case data;
- (24) review the design and implementation of the current country park survey, and explore broadening its coverage to include different seasons and weekdays while increasing the sample size;
- (25) explore integrating existing technological resources, such as automatic people counters, drone image analysis and public transport data provided by TD, with survey findings for joint analysis, to identify visitor distribution patterns, travel routes and peak periods;
- (26) continue and expand the dissemination of visitor flow information to cover additional peak outdoor seasons and hiking hotspots, and explore ways to improve the timeliness and clarity of updates;
- (27) step up the promotion of emergency numbers, including 999 and 112, on the “Enjoy Hiking” website, the “Enjoy Hiking” hiker tracking service mobile application, and in related publicity and educational materials, as an important emergency support in addition to mobile applications with hiking safety and search-and-rescue functions;
- (28) regularly review the effectiveness of warning signs for hikers in country parks, covering their number, location, size, colour and wording and, where necessary, add slogans, improve font contrast and adopt clearer language to enhance the warning effect;

- (29) review the language and presentation of warning messages in country parks, and provide other language versions as needed, or supplement them with images, symbols and QR codes, in addition to Traditional Chinese and English, so that users from different language backgrounds can understand the relevant safety and environmental protection messages;
- (30) produce clearer and more accessible educational brochures or electronic publicity materials for dissemination through channels such as the “Enjoy Hiking” website, the “Enjoy Hiking” hiker tracking service mobile application, country park visitor centres, major trail entrances, relevant government websites and social media platforms, incorporating QR codes that link to websites or educational videos;
- (31) extend the use of QR codes beyond interpretative and direction signs to cover more popular hiking trails, warning signs and educational display panels, so as to improve information accessibility;
- (32) consider incorporating major risk factors for accidents into the list of high-risk locations with records of fatal and serious accidents in country parks, to remind hikers of potential safety risks;
- (33) extend outreach channels by sharing hiking safety information on more platforms popular among the public, and enhance the appeal of the publicity through short videos, visual content and case stories;
- (34) consider assigning additional staff to busy country parks, or collaborating with non-governmental conservation organisations and volunteer groups, to set up mobile education stations and run on-site outreach activities;
- (35) consider partnering with professional and local organisations to encourage mountaineering clubs, District Councils and community groups to organise hiking safety and conservation activities, thereby strengthening public education at the community level;

- (36) when handling countryside facility works that involve multiple government departments, consider establishing more structured coordination and monitoring mechanisms, for example, by setting phased work schedules with clear timelines, holding regular inter-departmental coordination meetings, and exploring the development of a cross-departmental data-sharing platform, to strengthen monitoring and reduce delays in large-scale maintenance or improvement works caused by ineffective inter-departmental communication;
- (37) develop special enforcement arrangements for peak periods, with flexible deployment of frontline staff based on local conditions, for example, in areas with higher visitor flow such as Sai Kung and Lantau;
- (38) explore the establishment of a regular joint inspection mechanism with departments such as the Police, MD and FEHD, and carry out joint inspection operations regularly and during peak seasons to strengthen enforcement against littering, illegal fire lighting, unauthorised mooring and acts causing environmental damage;
- (39) regularly analyse violation hotspots and changes in litter volumes, and adjust patrol arrangements and enforcement strategies based on the findings;
- (40) expedite the review of long-term management strategies and explore the designation of Sharp Island as part of a marine park to better protect coastal ecosystems;
- (41) actively follow up on discussions regarding an inter-departmental accident notification mechanism for country parks, with a view to its early establishment and implementation, and enhance the integration and analysis of accident data to improve safety management and accident prevention in country parks; and
- (42) explore ways to enhance coordination with TD, TC, MD and LandsD, regularly share data on visitor flows and public transport at major hiking hotspots, develop crowd management plans for peak periods as necessary (including temporary transport arrangements, diversion measures and information dissemination), and work with TD to explore

publishing updated transport arrangements (such as additional bus or minibus services to and from country parks) and traffic news for major hiking hotspots on the “Enjoy Hiking” website.

**Office of The Ombudsman**

**March 2026**

**We will post the case summary of selected investigation reports on social media from time to time. Follow us on Facebook and Instagram to get the latest updates.**



**Facebook.com/Ombudsman.HK**



**Instagram.com/Ombudsman\_HK**

# 1

## 引言

### 背景

**1.1** 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，郊区设施的使用量亦相应上升。山径、指示牌、标距柱、凉亭、观景台、烧烤场、露营地点、公厕及加水站等设施，分布于不同郊野公园、特别地区及邻近郊区地点，部分更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。

**1.2** 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。若设施损毁后未被及时发现、评估及维修，或有关部门没有清晰记录及跟进机制，可能影响设施的安全性、可用性及整体管理成效。

**1.3** 公署留意到，部分传媒报道及公众意见均指有关部门在郊区设施及管理 and 维修工作有颇大改善空间，包括郊野公园厕所长年不足及卫生状况甚差、交通、厕所及加水站位置等资讯分散且疏于更新等，亦曾有远足径在台风吹袭、特大暴雨或山泥倾泻后损毁数月仍未修复及清理，塌树未有及时移除等，对远足及郊游人士构成安全风险。亦有意见指出，个别设施的维修进度甚慢、指示牌不清晰，或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。

**1.4** 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。完善的郊区设施管理及维修保养机制，有助保障远足及郊游人士的安全。相关部门须确保各项设施有效发挥功用，保持安全及良好状态，供使用者参考的资讯准确及清晰。

**1.5** 有鉴于此，申诉专员在 2025 年 5 月 29 日根据《申诉专员条例》(第 397 章) 第 7(1)(a)(ii)条向渔护署、民政总署及土拓署展开主动调查行动，并在有需要时提出改善建议。

## 调查范围

**1.6** 这项主动调查行动的审研范围包括：

- 相关部门就郊区设施的管理、巡查、保养及维修工作；
- 相关部门对外判承办商表现的监管；
- 远足活动、郊区设施状况及远足安全相关资讯的发布工作；
- 部门之间在设施规划、日常管理及应变安排上的分工与协作机制；以及
- 其他可予改善或加强之处。

## 调查过程

**1.7** 公署于 2025 年 5 月 29 日向公众公布展开此项主动调查行动，并邀请公众人士就此课题提供意见。公署共接获 19 份公众意见<sup>1</sup>。

**1.8** 在是次主动调查行动中，公署人员审阅了相关部门的内部指引、检查记录及维修报告，并与渔护署人员一同视察其辖下的远

---

<sup>1</sup> 意见主要涉及山径工程建设方式过度人工化、郊野设施不足及维修工程延误、厕所与垃圾处理欠理想、支持源头减废，以及规划须兼顾环境承载力及保护环境等。

足径及设施。此外，公署亦实地视察了其他相关郊区设施，以掌握日常管理、维修及巡查工作的实际运作情况。公署同时向旅游事务署及运输署索取资料，以了解其在郊区交通安排、资讯发布及跨部门协作方面的工作。

**1.9** 2026年3月5日，公署将调查报告草拟本送交及要求渔护署、民政总署及土拓署核实资料及提出意见，并于2026年3月16日至3月26日收到渔护署、民政总署及土拓署的回复后，公署于2026年3月31日完成这份报告。

# 2

## 郊区设施的管理

### 渔护署

**2.1** 渔护署辖下的郊野公园分署负责管理全港 25 个郊野公园及 22 个特别地区，总面积约 44,842 公顷，占香港土地面积约 40%。渔护署于郊野公园内管理的主要郊游设施包括烧烤地点、郊游地点、露营地点、晨运园地、凉亭、小食亭或餐厅、厕所及其他卫生设施等。渔护署辖下的郊野公园管理科（「管理科」）主要负责规划、建造、管理及维修郊野公园内的各项路径及设施，并执行树木管理、植树护林及山火扑救等工作。郊野公园护理科则负责日常巡逻、执法及宣传教育工作，包括监察沿路设施的状况，并将需要维修的设施转介管理科跟进。

**2.2** 渔护署负责规划、管理和维修郊野公园内的山径和相关的郊游设施，如地图、指示牌、凉亭、观景台、烧烤地点、郊游地点、露营地点、加水站和洗手间等。部分郊野公园内的设施由其他部门建造，完工后交由渔护署管理，例如由民政总署或工务部门（如土拓署）建议兴建的山径及观景台。在规划阶段，有关部门会先与渔护署就日后的管理和维修责任达成共识，并于工程完成后按照既定分工承担相关管理及维修责任。

### 民政总署

**2.3** 民政总署主要透过「乡郊小工程计划」及「地区小型工程计划」，拨款予各区民政事务处（「民政处」）推行小型工程，以改善全港各区的地区设施、居住环境及乡郊地区的基础建设。各区民政处会透过区议员、乡事委员会、地区组织及相关持分者等渠道收集意见，从而厘定区内拟进行的小型工程项目。部分由民政总署及

各区民政处负责兴建及 / 或管理、清洁保养和维修的设施，位于郊野公园范围内或连接郊野公园的山径附近。

**2.4** 各区民政处一般会委聘外判承建商为辖下设施定期进行清洁保养及维修受损设施，以确保郊区设施维持良好状态并继续适合公众使用。

## 土拓署

**2.5** 土拓署主要负责推展工程项目，工作范畴涵盖设计、咨询及施工等。部分项目是应工程项目倡议部门的邀请，由土拓署担任工程代理；其余则属该署辖下工程项目范围内的工作。在工程项目设计阶段，土拓署一般会视乎拟建设施所在地点（例如属郊野公园或特别地区范围的设施会移交渔护署）与各相关管理部门商讨日后的管理及维修安排，并咨询相关部门对将来维修的特别要求。工程完成后，土拓署会将有关设施移交相关部门负责日常管理及维修。如工程涉及多个部门共同管理的范围，土拓署会参考《发展局工务技术通告》，与相关部门协商及确认日后的维修安排。

**2.6** 在移交设施时，土拓署会根据《土木工程管理手册》，向接手部门提供相关的工程记录、操作及维修保养手册等资料，供日后恒常管理或维修保养作参考。此外，在工程竣工后的保养期<sup>2</sup>内，土拓署仍会按需要巡查设施，如发现设施因施工质素或材料质量而出现问题，会联同工程顾问及 / 或承建商进行实地视察及检视问题成因，再由承建商维修有关设施。

## 其他部门

**2.7** 郊野公园内部分设施由其他政府部门负责建造、管理及维修，以履行各自的相关职能。一般而言，各工务部门负责管理及维修辖下的设施，例如建筑署负责其兴建的建筑物及相关斜坡；水务署负责水塘、水务设施，以及相关道路和斜坡；路政署则负责道路及相关斜坡等。

---

<sup>2</sup> 根据一般的工程合约条款，工程大致竣工后的首年属工程合约的保养期。

**2.8** 此外，部分由渔护署管理的公厕及相关机电设施由建筑署及机电工程署（「机电署」）负责维修。渔护署在发现有关设施损坏后，会将个案转介至相关部门跟进。

# 3

## 郊区设施的检查 及维修安排

### 渔护署

#### 1. 识别及呈报损坏设施

**3.1** 渔护署表示，现时识别郊野公园内需维修或跟进设施的渠道，主要包括前线人员日常的巡逻、清洁及保养康乐场地时的观察、定期进行的设施覆检、市民投诉及其他部门的转介等。

**3.2** 当前线人员或渔护署发现设施损坏及需要维修，相关资料会转交至设施所属地区的郊野公园管理站，管理站负责人会记录有关资料，以安排适时维修。渔护署现时未有就呈报损坏设施的程序制订时限，但该署指出，相关人员一般会即日作出报告。

#### 日常巡逻

**3.3** 渔护署会定期派员巡逻各郊野公园，并按各郊野公园的实际情况和需要制订巡逻路线及次数。在制订巡逻路线时，该署会尽量覆盖郊野公园内的主要设施、重要生境及违例活动黑点等，并大致根据《郊野公园巡逻及执法工作指引》（「《工作指引》」）所列准则作出整体考虑，决定各条路线的巡逻频率，以平衡实际需要和有效运用人手资源。前线人员会参考《郊野公园护理科前线员工一般工作指引》（「《一般指引》」），当中载列日常巡逻时需留意的设施类别及例子，如在巡逻期间发现设施损坏或可能构成安全风险，会即时记录及汇报，以安排适时维修。此外，渔护署指出，前线人员进行植树、植物护理、设施及山径清洁等恒常管理及维护工作时，若发现其他设施出现损坏，亦会一并安排跟进维修。渔护署并设有

「郊野公园巡逻报告系统」，供前线人员以电子方式提交巡逻发现事项，例如输入地点、设施名称、损毁程度及描述等资料，以便管理站跟进。

**3.4** 根据《工作指引》，各区护理科办事处的一级郊野公园督察须定期检视各条巡逻路线的实际执行情况，并每季向高级郊野公园督察及郊野公园护理主任提交报告，以确保巡逻频率达标。2019年至2024年期间，每年均有部分巡逻路线未能达到目标巡逻频率。渔护署检视相关情况后解释，未能达标的原因主要包括：2020年至2022年间因新冠疫情而需调配人手处理其他优先工作、天气不稳定以及个别分区人员流失等。就此，渔护署表示已加快招聘程序并陆续填补人手空缺，以应付巡逻工作需求。

**3.5** 此外，渔护署表示会持续留意智慧科技的发展，并探索适用于郊野环境的科技，以提高郊野公园巡逻工作的效率。现时，该署已运用了全球定位系统（GPS）、无人机<sup>3</sup>、智能监控系统<sup>4</sup>及自动人数点算器<sup>5</sup>等科技。整体而言，上述各项科技的应用能提升郊野公园的巡逻效率，有助渔护署更有效地分配人手资源、应对突发情况及安排跟进工作。渔护署表示，会按实际情况及需要在适合地点运用相关科技，以协助规划及辅助日常巡逻工作。

## 年度覆检

**3.6** 除巡逻外，渔护署每年会对郊野公园康乐场地（包括烧烤地点、郊游地点和露营地点）、行山径的状况及设施进行覆检，记录各项设施（例如告示板、路标、烧烤炉、枱凳、垃圾收集设施和饮水机等）的数目和状态。渔护署表示，会将有关记录与郊野公园问卷调查所得的资料一并分析，检讨现有设施的安排及服务质素，从而分配资源进行相应的优化或预防性维护工作，以配合访客的需要。渔护署亦会根据个别康乐场地的状况，为指定设施安排全面保养或维修。

---

<sup>3</sup> 无人机现时主要用于偏远或无法到达的地点、怀疑非法发展的围封范围，或因台风或恶劣天气使山径受阻的状况。

<sup>4</sup> 智能监控系统现时主要用于在违规活动黑点部署针对性巡逻及执法行动。

<sup>5</sup> 全港郊野公园的主要出入口位置安装了共 86 部自动人数点算器，用以持续自动记录相关郊野公园或特别地区的访客人次。

**3.7** 渔护署表示，覆检工作一般由职级不低于农林助理员，且具备设施建造及保养维修经验的前线人员负责。主管在工作前会以口头形式向有关人员解释评估准则，透过前线人员实地视察并目测检查，从多方面考虑设施的状况，包括其功能有否受损、安全性、结构、损耗程度及外观等，对设施的状态及损坏情况作出整体评估，并将覆检结果记录在「场地 / 路径的设施记录」（「覆检表格」）内，以安排保养维修或其他跟进工作。一般而言，前线人员会以下列准则评估设施的状态：「良」指设施状态良好；「常」指设施能正常使用，但可能有轻微破损或残旧；以及「差」代表设施破损严重，影响功能，甚至有机会危及使用者安全。

**3.8** 渔护署表示，由于郊野公园设施种类繁多，故难以就其检查及评估损坏情况逐一订立具体指引。该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，以提升评估结果的准确性及一致性。

**3.9** 2025年，渔护署接获有关标距柱被擅自移动的个案。渔护署接报后派员前往现场调查，发现该标距柱底部松脱，遂即时将有关位置围封，并安排加固及维修。就此，公署检视了渔护署最近一年的覆检表格，发现虽然覆检表格设有记录标距柱状况的栏位，但只有少数场地有记录标距柱的数量及状态。渔护署表示，标距柱一般结构简单且较为耐用，柱身松脱的情况并不常见，现时主要依靠前线人员于行山径巡逻及进行其他工作时的观察，以识别需要保养或维修的标距柱。该署认为，现行安排足以识别需保养维修的标距柱，故并没有特别安排为标距柱进行覆检。

### 市民投诉及部门转介

**3.10** 此外，渔护署如收到公众就郊野公园设施提出的意见或投诉，或接获其他政府部门转介，会尽快安排维修。有关公众意见及投诉的收集和处理安排详情见第 5.14 至 5.16 段。

表 1：渔护署接获有关郊野公园设施的分类投诉个案数字  
(2019 年至 2025 年)

年份	总宗数	各类投诉所占宗数 (注一)				
		设施损坏	植物护理	环境卫生	山径维修	其他 (注二)
2019	591	163	203	159	41	47
2020	708	171	195	251	61	72
2021	802	186	253	264	40	83
2022	615	180	170	181	51	52
2023	817	258	207	204	62	128
2024	804	184	219	209	56	159
2025	908	202	238	265	51	229

注一：部分个案涉及多于一项分类

注二：包括涂鸦、野生动物滋扰、发现蜂巢、员工及承办商沟通问题等

## II. 临时处理措施

**3.11** 渔护署表示，如发现设施损坏可能构成安全风险而未能即时进行维修时，会先围封有关设施，或移除当中具潜在危险的部分。若预计维修需时，渔护署会在资源许可下，尽量因应实际需要采取临时措施，以维持设施的基本运作，例如为已拆卸受损亭顶的避雨亭装设帐篷，让避雨亭仍可为郊游人士提供遮阳或避雨的功能。管理站职员会视乎现场实际情况决定采取的临时措施，渔护署现时尚未就临时处理措施制订指引。

## III. 维修机制及相关时限

**3.12** 渔护署表示，大部分郊野公园设施的维修工作由该署辖下 20 个郊野公园管理站的员工负责。维修工作须配合季节及天气情况安排，而相关人员同时需负责其他管理职务，包括植树造林、扑灭山火、建造和修葺行山径以及场地清洁等工作。渔护署亦会聘用承办商为部分设施提供保养或维修服务。至于规模较大、涉及土木及屋宇工程专业的维修项目，则由该署工程科跟进处理；如有需要，工程科会聘用外判承办商进行相关维修工作。此外，郊野公园内部分由渔护署管理的设施（例如公厕及相关机电设施等）由建筑署及机电署负责维修（第 2.8 段）。

**3.13** 渔护署表示，在发现郊野公园设施损坏或接获有关报告或要求后，会进行实地视察和评估。郊野公园设施的维修时间需按个案的实际情况而定，渔护署会因应有关设施种类、地理位置、所需物料、维修性质、规模和迫切性等多个因素，弹性调配人手和资源，以尽快完成维修。

**3.14** 渔护署指出，鉴于大部分郊野公园设施位处户外，维修工程常受天气、地形及交通等各种客观环境限制，而管理站人员亦需同时执行郊野公园的其他管理工作，若遇上更为紧急的工作（如恶劣天气后处理塌树、树木评估及扑灭山火等）需要优先处理时，一般设施维修工作有机会相应延后。因此，渔护署认为难以客观地就郊野公园设施维修工作划一设定具体时限，亦未有订立服务承诺或工作指标。渔护署表示，会继续留意情况，并于有需要时探讨是否为郊野公园设施的维修工作设定时限或工作指标。

**3.15** 渔护署表示，一般情况下，大部分的郊野公园设施可在 30 天内完成维修。根据渔护署提供的数据（表 2 至表 6），2019 年至 2025 年 6 月期间，由管理站直接处理的个案中，约 98.5% 的维修个案能在 30 天内完成，逾 99.6% 的个案可在三个月内完成。由管理站聘用承办商处理的个案数量较少，当中约七成半可在三个月内完成。至于由工程科负责的维修个案，约六成半可于三个月内完成，约八成可在六个月内完成，而约 9% 个案则花费了一年或以上才完成。由工程科聘用的承办商处理的个案中，约七成半可在三个月内完成。

**3.16** 尽管大部分维修工程可在合理时间内完成，但涉及规模较大、结构较复杂或需跨部门配合的工程，其维修期往往较长。部分工程（如避雨亭及观景台）的维修期竟长达一至两年、甚至超过两年。以个案一香港仔避雨亭亭顶维修为例，由首次呈报损坏至最终完成重建，历时竟然长达五年九个月。公署在检视渔护署就有关工程的《工程科维修工作申请表》（Request for Works by Engineering Division）时留意到，该申请表设有「优先次序」（Priority）栏位，用以标示工程紧急程度（例如「紧急」（urgent）或「非常紧急」（very urgent））。在此个案中，有关工程在首次呈报后，其处理优先次序被定为第 20 位。其后，工程科经进行勘察及设计工作，按既定程序安排后续重建工程（个案详情见附录，个案一）。

表 2：由渔护署辖下管理站负责维修的个案数字  
及完成相关维修工作所需时间

年份	全年 维修宗数	由发现设施损坏报告至完成维修工作所需时间 (宗数)					
		30 天 之内	一至 三个月	三个月 至半年	半年 至一年	一年 至两年	两年 以上
2019	1,297	1,287	8	1	1	0	0
2020	1,155	1,125	22	1	6	1	0
2021	1,311	1,291	14	3	1	2	0
2022	1,189	1,168	10	7	3	1	0
2023	1,177	1,148	22	4	2	1	0
2024	1,399	1,382	12	5	0	0	0
2025 (截至 6 月)	599	597	2	0	0	0	0
总数 (%)	8,127 (100%)	7,998 (98.41%)	90 (1.1%)	21 (0.26%)	13 (0.16%)	5 (0.06%)	0 (0%)

表 3：由渔护署辖下管理站聘用的承办商负责维修的个案数字  
及完成相关维修工作所需时间

年份	全年 维修宗数	由发现设施损坏报告至完成维修工作所需时间 (宗数)					
		30 天 之内	一至 三个月	三个月 至半年	半年 至一年	一年 至两年	两年 以上
2019	0	0	0	0	0	0	0
2020	0	0	0	0	0	0	0
2021	1	0	0	0	0	1	0
2022	4	1	0	0	1	1	1
2023	4	2	0	0	0	2	0
2024	12	10	1	0	1	0	0
2025 (截至 6 月)	5	4	1	0	0	0	0
总数 (%)	26 (100%)	17 (65.38%)	2 (7.69%)	0 (0%)	2 (7.69%)	4 (15.38%)	1 (0.5%)

表 4：由渔护署辖下工程科负责维修的个案数字  
及完成相关维修工作所需时间

年份	全年 维修 宗数	由发现设施损坏报告至完成维修工作所需时间 (宗数)					
		30 天 之内	一至 三个月	三个月 至半年	半年 至一年	一年 至两年	两年 以上
2019	77	33	14	14	11	5	0
2020	59	17	7	18	6	11	0
2021	70	30	12	10	10	8	0
2022	70	34	18	6	7	5	0
2023	84	46	18	8	8	3	1
2024	87	38	25	10	10	4	0
2025 (截至 6 月)	51	17	17	4	7	5	1
总数 (%)	498 (100%)	215 (43.17%)	111 (22.29%)	70 (14.06%)	59 (11.85%)	41 (8.23%)	2 (3.39%)

表 5：由渔护署辖下工程科聘用的承办商负责维修的个案数字  
及完成相关维修工作所需时间

年份	全年 维修 宗数	由发现设施损坏报告至完成维修工作所需时间 (宗数)					
		30 天 之内	一至 三个月	三个月 至半年	半年 至一年	一年 至两年	两年 以上
2019	14	4	4	3	3	0	0
2020	18	7	4	2	2	3	0
2021	18	1	11	4	2	0	0
2022	23	8	12	3	0	0	0
2023	25	9	10	2	2	2	0
2024	13	2	10	1	0	0	0
2025 (截至 6 月)	2	0	2	0	0	0	0
总数 (%)	113 (100%)	31 (27.43%)	53 (46.9%)	15 (13.27%)	9 (7.96%)	5 (4.42%)	0 (0%)

表 6：由建筑署及 / 或机电署负责维修的个案数字及完成相关维修工作所需时间

年份	全年维修宗数	由发现设施损坏报告至完成维修工作所需时间 (宗数)					
		30 天之内	一至三个月	三个月至半年	半年至一年	一年至两年	两年以上
2019	1,118	1,054	43	16	5	0	0
2020	1,144	1,082	49	10	1	2	0
2021	1,101	1,054	31	10	4	2	0
2022	1,020	977	27	10	5	1	0
2023	1,139	1,085	41	6	7	0	0
2024	1,157	1,091	58	7	1	0	0
2025 (截至 6 月)	554	519	29	6	0	0	0
总数 (%)	7,233 (100%)	6,862 (94.87%)	278 (3.84%)	65 (0.9%)	23 (0.32%)	5 (0.07%)	0 (0%)

注：由建筑署及 / 或机电署负责维修的郊野公园设施包括冲水公厕的机电设施（如光管、水龙头、厕所冲水设施、风扇、干手机等）、个别场地的照明设施、冲水公厕的结构构件（如外墙、天花、门窗、室内结构如间格构件、化粪池、水管）等。涉及的工序相对简单，一般可于 30 天内完成。

#### IV. 监察及记录维修进度

3.17 渔护署表示，负责郊野公园管理及工程的人员在处理维修个案时，会使用工作表记录及 / 或监察所负责项目的维修进度，该署现时并无使用电子化系统统一监察各郊野公园设施维修工作的进度，但表示会探讨引进相关电子化系统的可行性。

#### 民政总署

3.18 民政总署及各區民政处会根据《民政事务总署小型工程项目手册》（「《手册》」）的要求，负责处理所有涉及小型工程项目的设施建造、清洁保养、检查、改善及维修等工作。

## **I. 识别损坏设施**

**3.19** 民政总署辖下各区民政处主要经以下途径识别损坏的郊区设施：

- (一) 外判承建商提交的预防性维护检查报告；
- (二) 民政处职员日常巡查；
- (三) 外判承建商于清洁保养期间发现；以及
- (四) 接获对郊区设施的投诉或由其他部门转介的个案。

### 外判承建商撰写的预防性维护检查报告

**3.20** 根据《手册》指引，各区民政处的工程人员会在小型工程完成后，将新建设施资料登记在民政总署的设施管理系统中，以便日后管理及安排预防性维护检查。民政总署工程组（「工程组」）会按照《手册》内的相关程序，安排外判承建商进行每两年一次的预防性维护检查。外判承建商须按合约要求，实地检视及评估郊区设施的状况，拍照记录并提出维修建议，并于完成后提交预防性维护检查报告予工程组审视。

**3.21** 工程组会根据郊区设施的状况及安全考量，以决定后续安排。如设施并无需立即维修，工程组会安排于两年后再次进行全面检查；若检查结果显示设施需要维修，检查报告会就维修紧急程度提出四种不同时限的维修建议，分别为「应尽快启动维修」、「6个月内启动维修」、「12个月内启动维修」及「下次巡查前启动维修」，以确保设施的安全与功能。

### 各区民政处职员的巡查

**3.22** 各区民政处会派员不定期巡查当区郊区设施，如发现郊区设施有损坏或污渍，会安排外判承建商进行维修或清洁保养工作。各区民政处职员亦会在处理涉及区内郊区设施的投诉个案，或检视区内建造 / 维修项目的工程进度时，一并巡视附近属于该区民政处管理的郊区设施。

## 外判承建商在清洁保养郊区设施时发现

**3.23** 各区民政处会按《手册》程序（包括预备报价文件和进行招标等）聘用外判承建商，为辖下郊区设施（如凉亭、指示牌、长椅等）每两至三个月进行定期清洁保养。工作内容包括去除污渍及涂鸦、清理凉亭的檐槽及清除灰尘等，以维持设施在良好使用状态，其频率会因应设施位置及使用量而调整。

## 接获对郊区设施的投诉或由其他部门转介的个案

**3.24** 投诉可经 1823 转介、或由市民直接向民政总署或当区民政处提出，亦可由其他部门转介。在 2022 年至 2025 年期间，各区民政处就郊区设施共接获 29 宗投诉（表 7）。

**表 7：各区民政处就郊区设施接获的投诉个案数字及类别  
（2022 年至 2025 年）**

年份	设施损坏	环境卫生	山径维修	改善设施	设施被占用	总数
2022	0	1	1	0	2	4
2023	4	2	1	1	1	9
2024	5	1	2	1	1	10
2025	2	1	1	2	0	6
总数	11	5	5	4	4	29

**3.25** 民政总署表示，若投诉涉及设施损坏、环境卫生、山径维修或非法占用等事项，当区民政处会即时派员实地检查郊区设施，并根据投诉内容作出适当跟进，例如安排外判承建商清理泥头、移除涂鸦、进行维修工程等。如投诉涉及设施或山径损坏，当区民政处会联同定期合约承建商评估设施或山径的损坏程度，以确定设施是否需要即时维修，并按缓急先后安排合约承建商或透过个别报价合约招标，开展所需的维修工程。

## **II. 呈报损坏设施及跟进工作**

**3.26** 民政总署工程组会将外判承建商提交的预防性维护检查报告（第 3.20 至 3.21 段），上载至民政总署的设施管理系统中作记录，并分发予当区民政处参考及跟进维修工作。当区民政处会因

应检查结果安排资源进行维修，例如维修行人径、修葺凉亭、重漆栏杆等。对于属「应尽快启动维修」的设施，倘若在检查报告发出后的一个月內，设施管理系统尚未收到跟进安排的更新情况，便会自动发出电邮提示当区民政处作出跟进，并会持续每月发出提示直至收到跟进安排的更新为止。

**3.27** 就其余三类报告（**第 3.22 至 3.25 段**），当区民政处在接获相关郊区设施损坏的报告后，会按现行机制即时派员实地检查设施的损坏程度，并安排外判承建商进行维修。若工程需时准备方能展开，当区民政处会按实际情况及安全考量先围封有关设施。工程期间，外判承建商会在工地范围设置告示牌，标示施工日期、预计竣工日期和工程性质等资讯。

### **III. 维修机制及相关时限**

**3.28** 各区民政处会参照《手册》的指引，为郊区设施的清洁保养工作及维修工程进行招标，邀请合资格的外判承建商投标（有关民政总署外判承建商的详情载于**第四章**）。

**3.29** 各区民政处发现设施损坏后，会因应各维修工程的迫切性厘定先后次序，考虑因素包括设施是否构成安全风险及受影响使用者数目等。此外，维修工程的预计完工时间亦会因应个别设施的状况、地点及所需规模等因素而有所不同，如小型维修工程一般可安排定期合约承建商快速跟进，较大型和复杂的维修工程则需以报价合约形式个别招标，因此民政总署认为就维修工程的完工时间订立服务承诺或硬性工作指标并不合适。各区民政处工程人员会参考过往相类似的工程制定其预计完工时间，并在工程订单或工程合约的报价文件内订明，而外判承建商需于预计完工时间内完成维修工程。

**3.30** 2019 年至 2024 年期间，各区民政处一共进行了 37 项郊区设施的工程，涉及 58 项设施（部分工程涉及多于一项设施），该等 37 项维修工程由工程开展至完工所需时间列于**表 8**。

表 8：民政总署负责的郊区设施维修工程完工时间  
(2019 年至 2024 年)

需时 (月)	三个月内	四个月至 六个月	七个月至 九个月	十个月或 以上 (注)
工程项目数量 (项)	23	10	2	2

注：需时最长的工程项目为十三个月。

#### IV. 监察及记录维修进度

**3.31** 民政总署表示，各区民政处工程人员会保存所有工程项目的记录，并将有关郊区设施的维修及改善资料上载至该署的设施管理系统中，以便相关工程人员在有需要时查阅及跟进。

# 4

## 外判承办商的监管

### 渔护署

**4.1** 现时，郊野公园内的厕所（包括冲水厕所及租用的流动厕所）的清洁工作，由渔护署前线人员或清洁服务承办商负责。清洁安排会因应人手、天气、季节、假日安排、厕所数量、地点及使用情况等因素而有所不同，一般每日进行一至四次清洁，部分厕所在日间设有驻场清洁人员。渔护署表示，为善用有限资源，只会安排清洁员工长驻一些极受欢迎的康乐场地，为厕所定时进行清洁。

**4.2** 该署员工或清洁服务承办商须填写《厕所日常清洁记录》或《承办商每日收集垃圾及清洁厕所报告》，以记录日常清洁工作。渔护署检查人员会定期复核相关记录，并按人手、地点及使用情况等因素安排现场巡查。巡查期间，工作人员会检查厕所及其附带设施的整洁度、干爽度、齐全度及运作情况，并将结果记录于《厕所日常清洁记录》内。

**4.3** 当巡查人员发现有郊野公园厕所的情况有不妥善时，会填写《检查记录表》记录巡查详情，并以口头形式指示相关服务承办商跟进，及于完成跟进工作后再到场检视。渔护署会视乎情况，以口头或书面形式向负责清洁的员工或服务承办商作出警告，并敦促其跟进及改善有关情况。如服务承办商的服务表现未达标准，该署亦可根据合约条款采取相应行动，包括扣减服务费用或终止其服务合约等。

**4.4** 除厕所清洁外，渔护署亦透过前线人员及外判清洁服务承办商，负责郊野公园场地及行山径的垃圾收集及清理工作，涵盖辖下的烧烤场地、露营场地、郊游场地、行山径及洗手间等地点，其外判服务的监管机制与厕所清洁服务大致相若。

4.5 渔护署会因应各类场地及山径的使用情况及卫生状况调整清理垃圾的频率，并于访客较多地点加强垃圾收集工作。在部分热门地点，会由清洁服务承办商派员驻场进行清洁。在长假期及周末后，渔护署亦会按需要加派员工到各热门行山径清理垃圾。

4.6 渔护署表示，会持续与清洁服务承办商的监督人员保持沟通，并就其清洁员工表现需要改善的方面提供意见。一般而言，承办商都能在接获渔护署的指示后完成有关跟进工作。根据记录，于2022年至2025年6月期间，渔护署发现一宗厕所清洁情况欠佳的个案，并已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于服务期间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。

4.7 渔护署表示，为加强监察厕所清洁服务承办商的表现，该署正检视相关安排，并计划于2026年第二季前制订多项监察项目，内容包括冲水式及流动厕所的整洁度和清洁频率、工人缺勤情况及检查人员巡查频率等，以进一步提升厕所服务水平。

4.8 2019年至2025年（截至9月）渔护署接获的郊野公园厕所投诉个案的分类数字见表9。

表 9：渔护署接获有关郊野公园厕所投诉个案的分类数字  
(2019年至2025年9月)

各类厕所投诉个案宗数	年份							各类投诉个案总数(宗)
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (截至9月)	
卫生	17	36	23	20	23	23	11	153
数目不足	3	3	9	6	7	3	0	31
供水	12	19	16	9	30	9	6	101
伤健配套	0	1	3	2	6	4	3	19
硬件故障	22	18	17	19	24	26	7	133
维修 / 关闭	0	11	3	3	7	1	5	30
其他*	9	6	17	12	17	12	8	81
总数	63	94	88	71	114	78	40	548

\* 其他包括对厕纸、视液、厕所种类、蚊虫或动物等的投诉。

## 民政总署

**4.9** 各区民政处会因应实际需要，参照《手册》的指引，以定期合约或报价合约形式进行招标，邀请符合资格的外判承建商投标。定期合约通常为期一年，主要涵盖清洁保养或规模较小的工程（例如小型或紧急维修工作）。如有需要，各区民政处可透过发出工程订单，迅速安排定期合约承建商展开相关工程。报价合约则主要用于规模较大、内容及范围明确的工程，例如设施建造及改善工程，所需筹备时间相对较长。各区民政处会因应工程的迫切性、规模大小、资源等因素，决定安排定期合约承建商进行小型或紧急维修，或以个别报价招标方式进行较大型或复杂的维修。

**4.10** 工程进行期间，各区民政处会派工程人员到现场视察及备存相关记录。若发现外判承建商表现不理想，例如工程进度缓慢或品质欠佳，工程人员会向外判承建商发出警告信，敦促其立即改善。工程完成后，工程人员会联同外判承建商对郊区设施进行检查，以确保工程质素符合合约的要求，并向外判承建商发出竣工证明书。如有需要，竣工证明书会列明外判承建商必须于保养期<sup>6</sup>内跟进的事项；保养期届满前，民政处工程人员会与外判承建商进行联合检查，确认所有需跟进事项或于保养期内出现的质量问题均已解决，才会发出保养工程完工证书。在工程完成或合约生效日期起届满六个月，各区民政处工程人员须撰写承建商表现评核报告，以记录其表现。

**4.11** 若外判承建商预期未能在合约订明的预计完工时间内完成维修工程，须向当区民政处提供理由以申请延长完工时间。民政处会按理据是否充分批核申请；如理由不足，外判承建商须赔偿工程延误违约金，而当区民政处亦会在承建商表现评核报告中反映其表现。在是次调查范围内的 37 项维修工程当中（**第 3.30 段**），有三项工程分别需延长完工时间 3、5 及 8 个月，其中一项工程因未能就工程延误提供充分理由，外判承建商须向当区民政处赔偿违约金。就该工程，民政处曾因外判承建商进度落后及表现欠佳而多次发出警告信，而相关延误情况亦已记录于表现评核报告中。

---

<sup>6</sup> 保养期的时限订于报价文件内，一般为半年至一年。

## 合资格外判承建商名册

**4.12** 民政总署工程组负责审核及编订两份符合资格的外判承建商名单（分别名为「总部名册」及「地区名册」），以管理承建商承投不同价值工程合约的资格。工程组所组成的审核委员会会每半年进行一次评审，审核承建商要求加入名单的申请，就承建商的工程经验、技术人员资历、财务状况及过往表现等因素考虑其申请。新加入地区名册的外判承建商须通过为期 12 个月的试用期后，方可成为正式地区名册外判承建商。符合指定要求（例如已完成指定数量的工程、过往表现良好、没有违规记录等）的正式地区名册外判承建商，可申请加入总部名册，并同样须通过 12 个月的试用期后，方可成为正式总部名册外判承建商。

**4.13** 工程组亦会独立对工程进行抽样突击工地检查和审核，并每年全面检视名册内所有外判承建商的表现。若有外判承建商表现不达标或出现违规情况，工程组会按既定的管理制度采取规管行动，例如将外判承建商的资格降级，或从符合资格外判承建商名单中除名。在 2016 年至 2025 年期间，共有九个外判承建商因表现欠佳，其正式外判承建商资格被降级为试用级别外判承建商，以及五个外判承建商从符合资格的外判承建商名单中被除名。

## 土拓署

**4.14** 土拓署表示，该署以工程代理人身份处理郊区设施项目或推展其辖下的其他工务工程时，均会依照《土木工程管理手册》的指引进行监管。该署负责监管工程的团队一般由工程师及工程督察等组成，视乎工程项目的复杂性、所涉工作范畴及所需专业知识，以及项目推展时间表和人手安排，土拓署会按需要聘用工程顾问负责项目的勘察、详细设计及监督工作。

**4.15** 获委聘的承建商须按合约要求提交相关文件，包括建议采用的物料及施工方法等，供工程监管团队审核。监管团队亦会于工程期间进行实地巡查，包括检视工地的安全措施、抽查建材作测试、核实工程是否按已获批的施工图则进行等，并拟备查核记录，以确保承建商的施工进度、质量、环保及安全方面均符合合约的要求。

**4.16** 若监管团队发现郊区设施工程的承建商表现欠妥或工程出现不合理延误时，土拓署会根据合约条款与承建商商讨合适对策，以改善情况及追赶工程进度。如延误情况严重，土拓署会对承建商采取规管行动，包括按合约条款扣除其应得的款项、将其工作表现反映于承建商工作表现报告，或向其发出警告信等。若承建商的表现持续未见改善，该署可按合约条款终止有关工程合约。

**4.17** 根据发展局的《承建商管理手册》，承建商工作表现报告会直接影响其于发展局的认可公共工程承建商名册下的表现评分，从而影响其日后投标其他工务工程的评分及中标机会。若怀疑或发现承建商严重行为不当或表现严重欠佳，政府可按既定机制对有关承建商采取规管行动，包括暂停其投标资格，甚至将其从认可名册上除名。

**4.18** 土拓署指出，工程合约列明，如承建商因其无法控制的客观情况而未能按原定期限完成工程，可申请延长竣工期限。在 2021 年至 2025 年 8 月期间，两项延误的工程因天气因素而没有在原先合约订明的期限前竣工（表 10），但均在合约允许经延长的期限内完成。由于延误并非因承建商表现欠妥引起，故土拓署在上述期间并没有因承建商的服务表现欠佳而采取规管行动。

**表 10：由土拓署负责的郊区设施工程之完工及延误情况  
(2021 年至 2025 年 8 月)**

年份	工程总数	如期完成宗数	延误宗数	平均延误时间	最长延误时间	主要延误原因
2021	—	—	—	—	—	—
2022	2	1	1	30 日	30 日	天气因素
2023	2	1	1	16 日	16 日	天气因素
2024	2	2	0	—	—	—
2025 (截至 8 月)	—	—	—	—	—	—

# 5

## 资讯发布及公众沟通

### 渔护署的资讯发布途径

#### 「郊野乐行」网站

**5.1** 渔护署设有「郊野乐行」网站<sup>7</sup>，旨在向公众提供郊野公园内不同远足路径及景点的资讯，包括路线及景点特色、交通安排、路线长度、预计所需时间、难度及遮蔽度等，利便远足人士计划远足活动。此外，网站亦载有郊野公园设施最新消息、实时天气资讯、远足径的流动电话网络覆盖范围、郊野公园远足安全指引及加水站位置等资讯。

**5.2** 渔护署表示，为确保「郊野乐行」网站资讯及时和准确，该署会定期检视并更新网站内容，包括加入新路径及郊野公园景点资讯，以及公布设施封闭安排等；过时或不适用的资讯亦会尽快移除。此外，渔护署在日常巡逻期间检查设施及路径状况时，或接获市民投诉并作出调查后，如发现设施受损或路径受阻等情况，亦会尽快透过「郊野乐行」主页内连结的「郊野公园设施最新消息」页面（图 1 至图 2）公布及更新相关资讯，以确保远足人士能掌握最新及最准确的资料。部分因维修或安全理由而暂时封闭的行山径或设施，其状况会显示为「暂时封闭」。渔护署补充，该署会与地政总署探讨在其「地理资讯地图」、「空间数据共享平台」及「MyMapHK」流动地图应用程序平台上提供设施重开时间及替代路线等资讯的可行性。

---

<sup>7</sup> <https://www.hiking.gov.hk/>

图 1 至图 2：「郊野公园设施最新消息」连结及页面



图 1



图 2

(图片来源：「郊野乐行」网站)

**5.3** 因应公署的调查，渔护署已为「郊野乐行」网站内所有路径提供 GPX 档案，内容载有相关路线的路线图、起点、终点及高度图等资讯，供远足人士汇入与远足相关的流动應用程式使用，方便其计划远足路线及于远足时掌握自身位置及判断正确的路径。

**5.4** 此外，在公署展开调查后，渔护署于 2025 年 12 月在「郊野乐行」网站新增专页，内容涵盖行山安全和守则等讯息。

### ***「郊野乐行远足留踪」流动應用程式***

**5.5** 渔护署的「郊野乐行远足留踪」流动應用程式提供「GPS 远足留踪服务」，程式会记录使用者位置，让搜救人员在发生意外时可根据记录追踪行踪，从而缩短搜救时间，保障远足人士的安全。「郊野乐行远足留踪」亦设有连结至「郊野乐行」网站，方便使用者浏览相关路线及设施的资讯。

**5.6** 渔护署指出，为加强远足安全，不同政府部门已推出具搜救功能的流动應用程式，例如警务处于 2025 年推出的「HKSOS」應用程式，以及地政总署于「MyMapHK」應用程式内新增的「P5Me」功能。上述應用程式均采用先进定位技术，能在发生远足意外时协助搜救。渔护署表示，鉴于政府现有资源及上述應用程式已具相近功能，该署现阶段未有计划进一步优化「郊野乐行远足留踪」，但会持续留意相关應用程式的发展，适时检讨其未来方向。

### ***「体验自然」***

**5.7** 渔护署的「体验自然」网站以自然教育为主题，提供自然教育、公众参与活动及义工计划等资讯，并推广「行山有道」及远足安全，以加强公众对郊野公园、自然环境和远足安全的认识，进一步提升市民对环境保护和远足安全的意识。

### ***资讯牌、指示牌及警告牌***

**5.8** 渔护署表示会于郊野公园不同地点设置传意牌、指示牌及警告牌等，向远足人士发放有关资讯。渔护署会定期检视上述设施的资讯，并按实际需要更新、增设或移除。该署亦会定期派员巡逻郊野公园，密切留意远足意外的个案及地点，适时调整或加设警告牌。

**5.9** 警告牌一般设于当眼位置，并以清晰图示及中、英文简洁展示警告内容，以有效达致提醒及警示之效（图 3）。就远足人士于计划行程时的远足安全警示方面，渔护署已于「郊野乐行」网站内列出以往在郊野公园曾发生致命及严重意外的高危地点（图 4），提醒远足人士避免前往该等位置，以免发生意外，并提高公众对远足安全的关注。

**图 3：渔护署在郊野公园曾发生致命及严重意外的高危地点设置的警告牌**



（图片来源：公署的实地视察）

**5.10** 渔护署表示，该署一直留意于郊野公园发生的意外，并恒常监察相关传媒报道。当该署获悉有意外于郊野公园发生后，该署会根据意外的严重程度、成因及现场地势等因素，评估相关地点应否列作「郊野公园曾发生致命及严重意外的高危地点」。该署称会与相关部门商讨建立通报郊野公园意外的机制。

**5.11** 此外，渔护署已制订《郊野公园远足安全指引》，呼吁远足人士应使用由该署管理及维修的山径，并于郊野公园内合适位置设置警告牌，以提醒远足人士避免进入高风险区域。渔护署亦会不时检讨各地点的状况，按需要调整及加设适合的警告牌及围栏。

图 4：「郊野公园曾发生致命及严重意外的高危地点」页面

<b>郊野公園曾發生致命及嚴重意外的高危地點</b>	
<p>郊野公園內設有多條不同難度的遠足徑，供各郊遊人士使用，享受自然美景。由於近年偶然有涉及遠足人士的意外發生，漁護署已因應情況在合適的位置加設警告牌，提醒遠足人士切勿進入有潛在危險的地方。本網頁提供有關郊野公園曾發生致命及嚴重意外的高危地點資料，以便在計劃行程時作參考。遠足人士應注意安全，使用由漁農自然護理署管理維修的山徑（如載於此網站的山徑），避免自行開路及前往該等高危地點。</p>	
郊野公園	高危地點名稱
北大嶼	黃龍坑 彌礮石澗 (彌勒山郊遊徑附近)
北大嶼 (擴建部分)	彌礮石澗 (俗稱摩天崖)
南大嶼	狗牙嶺一帶 水滂漕 羅漢塔 倒腕崖
獅子山	獅子山山頂
馬鞍山	吊手岩一帶 飛鵝山石崖 (俗稱自殺崖)
八仙嶺	仙姑峰石崖 (俗稱馬鞍崖) 屏南石澗
船灣	新娘潭瀑布
西貢東	蚺蛇尖 四疊潭 燕子岩 撿豬灣
西貢西	担柴山
城門	大城石澗
大帽山	大石石澗

（图片来源：「郊野乐行」网站）

5.12 此外，为方便不同使用者了解郊野公园资讯，渔护署已在部分景点的传意牌（图 5 至图 6）上增设二维码，以便访客连结至「郊野乐行」网站阅览其他语言版本的景点资讯（图 7 至图 8）。

图 5 至图 6：介绍望夫石的传意牌

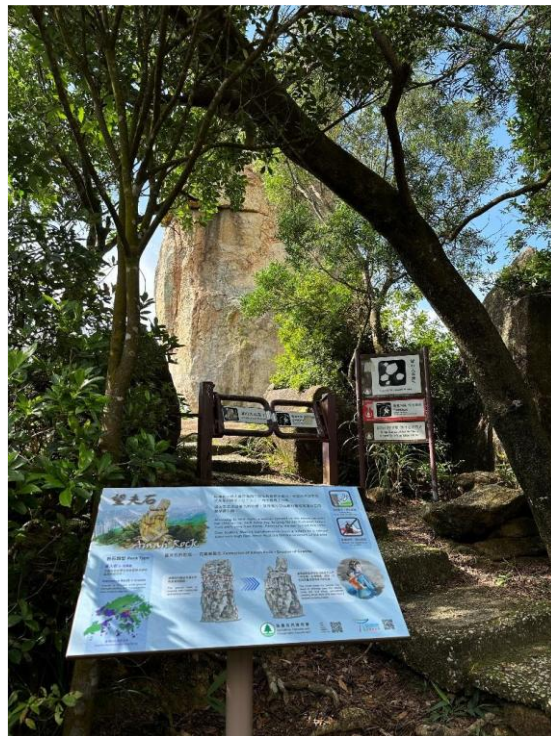


图 5

**望夫石**  
Amah Rock

相傳有一婦人每日風雨不改地背著孩子登山，盼望出外謀生的丈夫早日歸來。日子久了，母子變成了石頭。  
望夫石是沙田著名的地標，見證着沙田由鄉村變成高廈林立的繁榮新市鎮。

According to local myth, a woman climbed up the mountain with her child on her back every day, longing for her husband's return from work away from home. Eventually, the pair turned into rocks. Over looking Shatin's transformation from a village to a vibrant town with high rises, Amah Rock is a famous landmark of the area.

**岩石類型 Rock Type**  
侵入岩 > 花崗岩  
花崗岩是岩漿在地下緩慢冷卻結晶而形成的石。  
Intrusive Rock > Granite  
Granite is formed underground through cooling and crystallization from molten magma.

**望夫石的形成 — 花崗岩風化 Formation of Amah Rock – Erosion of Granite**  
這裡的花崗岩佈滿水平和垂直的裂隙。  
The granite here is covered with horizontal and vertical cracks.  
這兩組裂隙將岩石切割成大小不一的石塊。石塊倒塌、傾斜，巧合地堆疊成慈母背子的形象。  
The cracks break the granite into block of different sizes. The smaller rocks fell and tilted, coincidentally creating Amah Rock that resembles a mother carrying a baby.

注意安全，勿近崖邊  
Safety first  
Keep clear of cliff edge

愛護郊野，請勿塗鴉  
Protect the countryside  
No graffiti!

漁農自然護理署  
Agriculture, Fisheries and Conservation Department

QR code

TOURISM COMMISSION  
旅遊發展局

图 6

图 7 至图 8：传意牌二维码连结至「郊野乐行」网站内其他语言版本的景点资讯



图 7

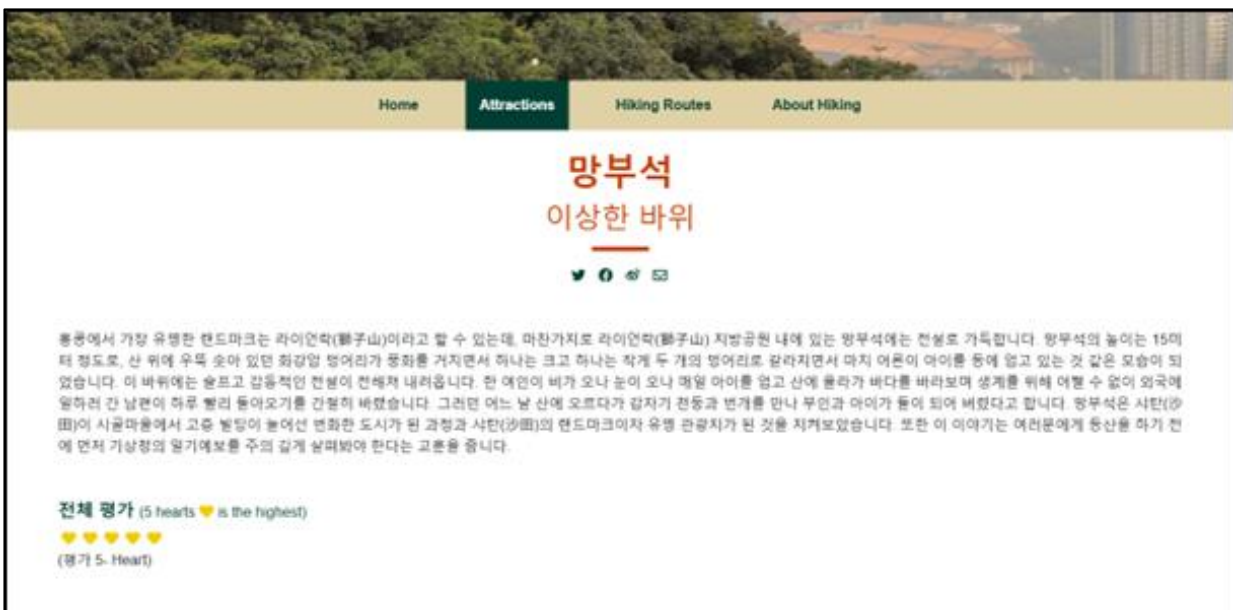


图 8

(图片来源：「郊野乐行」网站)

## 公署的实地视察

**5.13** 2025年10月及11月，公署人员曾多次到西贡桥咀岛进行实地视察，了解当局在宣传、教育及执法方面的安排。当日，公署观察到渔护署职员连同海事处及警方在桥咀码头一带进行跨部门行动。渔护署人员向访客简介相关守则及安全提示，并派发有关保护珊瑚区及水域安全的宣传单张（图9至图12）。此外，公署留意到海事处人员于现场监察船只活动，确保船只未驶入保护区水域。公署人员亦视察了现场的宣传资讯（图13至图15），发现部分警告牌的内容较为简略，未有以更清晰及更具视觉效果的方式提醒公众相关法规。

**图9：渔护署人员向访客简介守则及安全提示**



图 10：渔护署人员在桥咀岛一带进行现场巡查



图 11 至图 12：渔护署派发的宣传单张

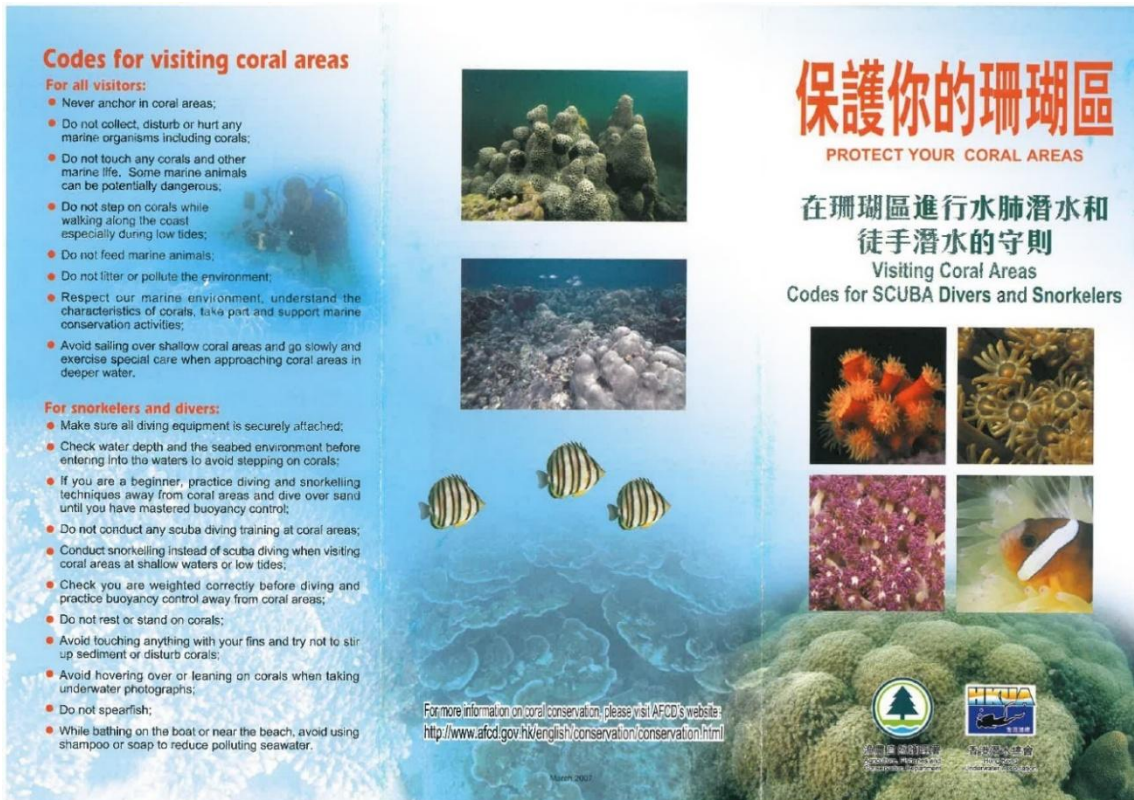


图 11



图 12

图 13 至图 15：公署实地视察现场的警告牌及宣传教育横额



图 13



图 14



图 15

## 公众意见收集

**5.14** 渔护署现时透过邮递、传真及电邮接收市民的书面投诉，市民亦可经 1823 流动应用程式和电子表格向该署提出投诉。所有投诉内容（如日期、地点、投诉分类、内容和回应等）均会统一记录于工作表内，以便日后参考。渔护署亦会根据 ISO 9001:2015 质素管理系统下制定的政策，每年收集郊野公园设施投诉个案进行分析及总结。渔护署现时尚未设立电子化投诉管理资讯系统，但该署对未来建立有关系统持开放态度。

**5.15** 渔护署表示，基于成本效益及环保的考量，现时没有于设施附近设置意见收集箱，以纸本形式收集市民意见。鉴于公众现时已普遍熟悉经 1823 向政府部门提供意见或作出投诉<sup>8</sup>，而郊区设施的流动网络覆盖亦受到限制，渔护署现时并无于现场提供二维码让市民反映意见，这主要是考虑到部分用家在连结二维码资讯及

<sup>8</sup> 在 2019 年至 2024 年间，渔护署收到有关郊野公园设施的投诉中平均近 80% 来自 1823。

提交意见（如上载图片及影片）时可能遇上困难。不过，渔护署表示对在郊野公园内增加收集市民意见的渠道保持开放态度，并会根据实际需要及现场情况考虑改善方案。

**5.16** 此外，渔护署会就郊野公园事宜咨询郊野公园及海岸公园委员会，并与不同郊游、山野及绿色团体保持沟通，交流有关郊野公园管理、保育及康乐发展事宜。该署亦设有社交平台专页，如 Facebook 及 Instagram 等收集公众意见。

### **渔护署的问卷调查**

**5.17** 于每年秋冬季（约由十一月至翌年一月）郊野公园使用率较高的周末，渔护署会在各区郊野公园受欢迎的郊游地点及主要山径的出入口进行问卷调查，以了解访客对郊野公园设施和服务的意见。该署职员会担任访问员，以随机抽样形式邀请访客当场填写问卷。

**5.18** 2019 年至 2024 年的问卷调查结果详情载于表 11 至表 15。综观整个调查结果，受访者对郊野公园的整体印象普遍正面，对渔护署在管理郊野公园方面的表现大多给予「佳」或「满意」的评价。数据显示，整体观感评分属「甚佳」、「佳」及「满意」的合计比例均维持在约九成以上。然而，就个别设施而言，受访者对厕所设施的评价持续偏低；于同一期间内，「甚佳」评分比例长期维持只在约 3%至 5%，明显大幅度低于其他设施（如路径及指示牌 / 地图 / 警告牌，平均约 15%至 20%）。2019 年约有七成的受访者对厕所给予正面评价（即「甚佳」、「佳」或「满意」），但在 2021 年疫情期间样本数量减少的情况下，正面评价比例一度下跌至约五成。其后相关评价虽略有回升，2024 年的正面评价比例为约七成半，但「差」及「甚差」评分仍占逾两成，为所有设施中负评比例最高，显示厕所的清洁及维修状况仍为访客最关注的问题之一。

表 11：渔护署的问卷调查结果（整体观感）  
（2019 年至 2024 年）

年份	问卷总数* (份)	整体观感评分				
		甚佳	佳	满意	差	甚差
2019 年	519	69 (13.3%)	289 (55.7%)	155 (29.9%)	6 (1.2%)	0 (0.0%)
2020 年 <sup>注</sup>	—	—	—	—	—	—
2021 年 <sup>注</sup>	185	17 (9.2%)	81 (43.8%)	86 (46.5%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)
2022 年	535	73 (13.6%)	288 (53.8%)	167 (31.2%)	7 (1.3%)	0 (0.0%)
2023 年	529	70 (13.2%)	252 (47.6%)	200 (37.8%)	6 (1.1%)	1 (0.2%)
2024 年	508	92 (18.1%)	228 (45.0%)	186 (36.7%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)

表 12：渔护署的问卷调查结果（路径）  
（2019 年至 2024 年）

年份	问卷总数* (份)	对路径的整体评分					
		甚佳	佳	满意	差	甚差	不适用
2019 年	519	72 (13.9%)	251 (48.4%)	188 (36.2%)	6 (1.2%)	1 (0.2%)	1 (0.2%)
2020 年 <sup>注</sup>	—	—	—	—	—	—	—
2021 年 <sup>注</sup>	185	21 (11.4%)	73 (39.5%)	89 (48.1%)	2 (1.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
2022 年	535	80 (15.0%)	267 (49.9%)	179 (33.5%)	9 (1.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
2023 年	529	81 (15.3%)	227 (42.9%)	209 (39.5%)	10 (1.9%)	2 (0.4%)	0 (0.0%)
2024 年	508	81 (16.0%)	222 (44.0%)	195 (38.6%)	5 (1.0%)	1 (0.2%)	1 (0.2%)

表 13：渔护署的问卷调查结果  
（指示牌 / 地图 / 警告牌）  
（2019 年至 2024 年）

年份	问卷总数* (份)	对指示牌 / 地图 / 警告牌的整体评分					
		甚佳	佳	满意	差	甚差	不适用
2019 年	519	89 (17.1%)	223 (43.0%)	195 (37.6%)	10 (1.9%)	0 (0.0%)	2 (0.4%)
2020 年 <sup>注</sup>	—	—	—	—	—	—	—
2021 年 <sup>注</sup>	185	26 (14.1%)	70 (37.8%)	83 (44.9%)	5 (2.7%)	0 (0.0%)	1 (0.5%)
2022 年	535	82 (15.3%)	245 (45.8%)	192 (35.9%)	10 (1.9%)	0 (0.0%)	6 (1.1%)
2023 年	528	84 (15.9%)	227 (43.0%)	193 (36.6%)	18 (3.4%)	1 (0.2%)	5 (0.9%)
2024 年	508	96 (18.9%)	221 (43.5%)	173 (34.1%)	12 (2.4%)	1 (0.2%)	5 (1.0%)

表 14：渔护署的问卷调查结果（厕所）  
（2019 年至 2024 年）

年份	问卷总数* (份)	对厕所的整体评分					
		甚佳	佳	满意	差	甚差	不适用
2019 年	519	19 (3.7%)	113 (21.8%)	238 (45.9%)	114 (22.0%)	14 (2.7%)	21 (4.0%)
2020 年 <sup>注</sup>	—	—	—	—	—	—	—
2021 年 <sup>注</sup>	185	5 (2.7%)	20 (10.8%)	70 (37.8%)	70 (37.8%)	10 (5.4%)	10 (5.4%)
2022 年	535	20 (3.7%)	106 (19.8%)	244 (45.6%)	130 (24.3%)	25 (4.7%)	10 (1.9%)
2023 年	527	26 (4.9%)	107 (20.3%)	236 (44.8%)	130 (24.7%)	22 (4.2%)	6 (1.1%)
2024 年	508	26 (5.1%)	133 (26.2%)	228 (44.9%)	102 (20.1%)	9 (1.8%)	10 (2.0%)

表 15：渔护署的问卷调查结果（游客中心）  
（2019 年至 2024 年）

年份	对个别游客中心的整体评分**					
	甚佳	佳	满意	差	甚差	不适用
2019 年	43 (8.3%)	96 (18.5%)	88 (16.9%)	9 (1.7%)	0 (0.0%)	284 (54.6%)
2020 年 <sup>注</sup>	—	—	—	—	—	—
2021 年 <sup>注</sup>	9 (4.9%)	29 (15.7%)	46 (24.9%)	4 (2.2%)	0 (0.0%)	97 (52.4%)
2022 年	35 (6.5%)	82 (15.3%)	65 (12.1%)	6 (1.1%)	1 (0.2%)	347 (64.7%)
2023 年	33 (6.2%)	80 (15.1%)	96 (18.1%)	10 (1.9%)	1 (0.2%)	310 (58.5%)
2024 年	36 (7.1%)	72 (14.2%)	102 (20.2%)	9 (1.8%)	1 (0.2%)	286 (56.5%)

注：2020 年和 2021 年渔护署因新冠疫情关系没有进行或未能完成问卷调查（适用于表 11 至表 15）

\* 个别受访者拒绝提供部分资料或评分（适用于表 11 至表 15）

\*\* 由于现时郊野公园问卷调查中未有要求受访者就游客中心的整体表现评分，表 15 中就个别游客中心的整体表现评分是根据受访者对其位置、展览内容、清洁整齐及游客服务四项评分的平均值计算得出。渔护署其后已在问卷调查加入有关受访者对游客中心整体表现的提问。

## 宣传及公众教育

**5.19** 渔护署表示一直透过多种渠道加强郊野公园的宣传及教育工作，以推广环境保育意识及远足安全。宣传形式包括网站、社交媒体、教育活动、导赏服务及跨部门合作项目，旨在提升公众对郊野公园生态环境的认识与责任感。

**5.20** 除「郊野乐行」（第 5.1 至 5.4 段）及「体验自然」（第 5.7 段）网站外，渔护署亦恒常运作「香港郊野公园」Facebook 专页，发放有关远足路线、景点特色、郊野公园物种及远足安全等资讯。此外，该署在热门远足地点设有定点导赏活动，向公众介绍当地生态环境及人文历史，并同时宣传远足安全意识。

**5.21** 另外，渔护署一直与旅游事务署及香港旅游发展局（「旅发局」）合作，向公众提供远足资讯，推动绿色旅游，例如旅发局透过「咫尺自然的香港」全年网上宣传平台，以登山远足为主题，介绍香港的自然景观及郊游体验。渔护署亦与政制及内地事务局驻粤及驻上海经济贸易办事处，以及广东省林业局合作，于其社交媒体平台发布香港的自然风光及远足路线资讯，并推广远足安全讯息。

**宣传环境保护的讯息**

**5.22** 渔护署自 2015 年推行宣传教育，鼓励公众于远足或郊游后自行带走垃圾，保持郊野清洁。资料显示，2015 年至 2024 年间，于郊野公园及特别地区收集的垃圾量下降约四成（表 16）。

**表 16：郊野公园及特别地区内所收集的垃圾量  
（2015 年至 2025 年 6 月）**

年份	收集垃圾量 (公吨)
2015	3,700
2016	3,400
2017	3,400
2018	3,000
2019	2,500
2020	2,300
2021	1,800
2022	2,100
2023	2,700
2024	2,300
2025 (截至 6 月)	1,100

**5.23** 渔护署表示将持续检讨郊野公园的管理模式，留意郊野公园内所收集的垃圾量，并检视垃圾箱及回收箱的设计及使用情况，在有需要进行改善，以配合使用者的实际需要及减低对环境的影响。同时，该署会透过多元化宣传渠道加强教育，包括进行访校活动、提供导赏服务、制作网上短片，以及透过社交媒体、张贴海

报、设置宣传横额及提示牌等方式，推广减少废物及爱护郊野等讯息。

**5.24** 渔护署表示一直有留意郊野公园的整体清洁情况（特别是各郊游热点及郊游旺季期间），并会定期检视现行清洁安排及灵活调配资源。现时渔护署于人流较多的行山径及郊游地点，在郊游旺季实施额外清洁措施，包括增派人手、提高承办商垃圾收集次数及 / 或人手、延长承办商收集垃圾时间等。在举办大型户外活动期间，渔护署亦会在必要时于郊野公园指定位置增设临时垃圾桶。

**5.25** 根据《郊野公园及特别地区规例》（第 208A 章），任何人在郊野公园或特别地区乱抛垃圾，即属违法，可被检控，最高可被判罚款 10,000 元及监禁三个月。另外，根据《定额罚款（公众地方洁净及阻碍）条例》（第 570 章），违反上述罪行的人士亦可被处以定额罚款 3,000 元。渔护署人员巡逻郊野公园时，如发现乱抛垃圾行为，一般会即时向违规人士发出定额罚款通知书<sup>9</sup>。

**表 17：渔护署在全港郊野公园及特别地区就乱抛垃圾的行为提出检控及发出定额罚款通知书的个案宗数**

年份	检控个案 (宗数)	定额罚款通知书个案 (宗数)
2020	0	75
2021	1	40
2022	1	13
2023	0	8
2024	0	7
2025 (截至 6 月)	0	21
<b>总数</b>	<b>2</b>	<b>164</b>

### 远足安全及法规教育

**5.26** 渔护署透过不同渠道推广远足安全及法规教育，包括制订《郊野公园远足安全指引》及制作宣传短片，提醒公众使用由该署

<sup>9</sup> 若违例者为未满十六岁的未成年人士，渔护署人员会先作口头警告，如警告后对方仍表现不合作，会采取适当执法行动。

管理的山径，避免自行开辟路径或破坏植被，以保护自然生态。该署亦在社交媒体平台上加强教育宣传，提醒公众不得擅自在郊野公园范围内建造或改建设施，以免触犯法例。

**5.27** 渔护署亦定期联同相关部门及团体举办远足安全推广活动，例如「山岭活动安全推广日」，透过展览、游戏及讲座向市民宣传行山安全及山岭搜救知识。

### **人流管理及环境保育**

**5.28** 渔护署指出，该署在规划山径路线及景点时，会考虑多项因素，避开生态敏感区域及评估环境承载力，在不损害自然环境的大前提下，修建适合公众使用的山径及设施。渔护署表示，透过推广改善不同地点的山径及设施安排，有助分散人流至不同自然景点，以减轻个别热门地点的场地负荷。

**5.29** 此外，因应近年郊野公园个别热门景点访客量增加，渔护署表示会按实际情况及需要调整策略，例如于郊游旺季加强巡查及清洁服务、优化访客资讯，以及加强宣传保持郊野清洁及爱护环境等讯息。该署亦会在需要时进行设施改善工程，例如修复损坏的山径及改善植被等，以平衡公众使用需要与自然保育。

**5.30** 为更有效监察郊野公园的人流情况，渔护署自 2022 年推行先导计划，于香港仔郊野公园及大榄郊野公园的主要入口安装自动人数点算器，利用红外线感应技术持续记录相关郊野公园的访客流量，其后逐步将有关计划扩展至其他郊野公园。于 2025 年旺季期间，渔护署联同旅游事务署和旅发局，透过「郊野乐行」及旅发局网页发放万宜水库东坝的人流资讯，方便访客规划行程。

图 16：万宜水库东坝人流资讯



(图片来源：「郊野乐行」网站)

**5.31** 因应近年个别郊野公园营地设施的使用需求增加，渔护署已于大榄郊野公园荃锦营地试行线上预约平台，透过预约制度调节使用人数，避免场地过度挤拥。渔护署表示，会持续检视运作经验，并研究逐步扩展至其他高需求地点的可行性。

**5.32** 渔护署表示会继续监察及评估人流增加对郊野公园环境及设施造成的影响，并对于在部分热门景点实施预约制度等人流管理措施持开放态度，惟相关安排会视乎实际可行性，以及其对访客和附近居民的影响而定。

## 郊区交通安排及资讯

**5.33** 渔护署的「郊野乐行」及「体验自然」网站、康乐及文化事务署的「行山乐」网页<sup>10</sup>等网站均有提供多条行山径及郊区景点的交通资讯，而「郊野乐行」亦有连结至运输署的「香港出行易」网站<sup>11</sup>，方便远足人士查询公共交通及运输服务安排。

**5.34** 运输署指出，该署一直密切监察假日及郊游旺季期间郊区交通流量变化，与公共运输服务营办商保持紧密沟通，并适时调整服务安排。当预期郊区及远足热点（例如西贡万宜水库东坝、龙脊及大帽山）于周末及公众假期出现人流急增时，运输署会与相关服务营办商协调，加密班次、增派后备车辆、调整开班时间及延长服务时间，以加强疏导乘客。此外，运输署亦会透过多个渠道（包括「香港出行易」网站）加强发放交通资讯，提醒市民及早规划路线。同时，相关部门（包括运输署、渔护署、警方、食物环境卫生署（「食环署」）及分区民政处等）亦会协调临时交通管制措施，以确保道路安全及维持车流畅顺。

**5.35** 以西贡万宜水库东坝为例，近年在假日及长假期期间人流较多，曾出现交通挤塞及候车时间延长的情况。为应对问题，相关部门例如旅游事务署、渔护署、警务处、水务署、民政总署及运输署等曾多次举行跨部门会议预早商议人流高峰期的应对措施，包括：运输署与专线小巴营运商协调加强服务及适时发布交通消息；渔护署在小巴士站增设临时围栏以分隔行人和车辆；水务署安排承建商在万宜路个别位置进行改善工程，以利便车辆通行；以及警方派员指挥交通及协助疏导人流等。

## 远足安全及高危地点管理

**5.36** 根据消防处经渔护署提供的资料，于2023年至2025年期间，郊野公园每年录得逾1,100万人次到访，其间分别涉及多宗在郊野公园发生意外的个案。其中2023年及2024年分别录得370宗及320宗意外个案，受伤人数分别为220人及189人，并分别

---

<sup>10</sup> 「行山乐」网页主要介绍香港44条各具特色的远足路线及相关资讯。

<sup>11</sup> 「香港出行易」主要向公众发放运输署监察的公共交通、道路网络、交通基建资讯，整合及发布来自运输署的「交通及事故管理系统」、政府「开放数据平台」等实时交通资讯。

录得 8 宗及 6 宗死亡个案。至于 2025 年，亦录得若干宗涉及远足活动的意外及伤亡个案（表 18）。相关意外个案分布于不同地点，涉及多个郊野公园范围。个别具自然景观特色的郊区地点，出现远足人士偏离正式山径或使用非正式路径的情况，上述行为除可能影响自然环境外，亦对相关地点的管理及远足安全提示工作造成挑战。

**5.37** 以万宜水库东坝附近的花山东面岬角为例，该地点近年成为俯瞰破边洲风景的热门观景点。然而，部分远足人士使用非正式路径或自行开辟路径破坏了岬角一带的植被，导致该区植被受损并加剧水土流失，造成安全隐患。为推广可持续及山野安全的郊游理念，渔护署委托建筑署制订及执行破边洲观景台及相关山径设施的建筑方案，以保障公众安全并减低对环境的影响。渔护署已于郊游旺季的周末及公众假期期间，加派人员驻守万宜水库东坝一带，向公众推广行山安全及爱护郊野等讯息，并适时在现场劝谕及提醒远足人士注意安全，以及在有需要时于万宜地质步道破边洲段入口实施人流管制，以避免景点过度挤拥。渔护署亦已在合适位置增设警告牌及围栏，并在 2024 年年底加设围绳、地上警示线和「不要跨越观景台」的警告牌等，以加强公众的安全意识。该署于 2025 年第三季及 2026 年第一季延伸围栏范围，而建筑署亦现正于观景台和相关观景点进行加建围栏工程，以提示远足人士使用正确山径及观景点，并防止远足人士闯入危险位置而导致意外。

**表 18：郊野公园发生意外的个案资料  
(2023 年至 2025 年)**

年份	郊野公园 到访人次 (百万)	涉及意外 宗数	受伤人数	死亡人数及所涉 及的郊野公园 (人数)
<b>2023</b>	12.7	370	220	8 西贡东(2) 马鞍山(1) 香港仔(1) 船湾(1) 金山(1) 狮子山(1) 南大屿(1)

年份	郊野公园 到访人次 (百万)	涉及意外 宗数	受伤人数	死亡人数及所涉 及的郊野公园 (人数)
2024	11.4	320	189	6 马鞍山(1) 狮子山(1) 南大屿(1) 大榄(1) 城门(1) 八仙岭(1)
2025	11.3	258	138	5 南大屿(1) 大榄(2) 狮子山(2)
总数	35.4	948	547	19

注：渔护署没有备存伤者受伤程度的分项数字。

### 紧急求助电话

**5.38** 根据通讯事务管理局办公室（「通讯办」）的网页<sup>12</sup>，郊野公园及行山径上设有紧急求助电话（Emergency Helplines），让远足人士在未能使用手提电话或受流动网络覆盖限制时，亦可报警求助。紧急求助电话是由流动网络营办商负责安装及维修，远足人士可从郊野公园现场的地图、地政总署出版的《郊区地图》，以及通讯办网页的数码地图查阅其位置。渔护署表示，该署计划咨询通讯办于「郊野乐行」网站增设紧急求助电话的位置，亦会与通讯办及地政总署探讨在其「地理资讯地图」、「空间数据共享平台」及「MyMapHK」流动地图應用程式平台提供紧急求助电话的位置的可行性。

<sup>12</sup> [https://www.ofca.gov.hk/tc/consumer\\_focus/guide/safety/country\\_parks/stay\\_in\\_touch/index.html](https://www.ofca.gov.hk/tc/consumer_focus/guide/safety/country_parks/stay_in_touch/index.html)

图 17：紧急求助电话（Emergency Helplines）



（图片来源：公署拍摄）

# 6

## 评论及建议

### 公署的评论

**6.1** 郊区设施是公众进行远足、郊游及康乐活动的重要资源。渔护署作为郊野公园的主要管理部门，负责郊野公园及特别地区的设施管理、保养、维修及巡查工作，并同时肩负保障公众安全、宣传教育及维护自然环境等职能。公署欣悉，根据渔护署 2019 年至 2024 年的问卷调查结果，受访者对郊野公园的整体观感给予「甚佳」、「佳」或「满意」的评价比例均维持在九成以上（**第 5.18 段**），显示渔护署在郊野公园日常管理方面的工作整体上获得公众肯定。随着郊游及远足活动日趋普及，郊区设施的使用量显著增加，相关管理制度及人手资源亦随之面对更多挑战。

**6.2** 综合公署调查所得，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。公署认为，若要有效应对郊区设施使用量大幅增加所带来的管理问题，渔护署应主动建立系统性的监察、汇报与查核机制，从而更准确掌握日常运作情况，及早识别风险，并确保能以一致方式执行既定程序。

**6.3** 公署认为，政府应同步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，并维持良好及可供使用的状态。公署的具体评论如下：

## （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*

**6.4** 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（表2至表5）。

**6.5** 然而，渔护署记录显示，个案一（附录）中的避雨亭由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（第3.16段），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的影响，令整体施工时间延长。

**6.6** 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（例如呈报、现场检视、临时措施、可行性及施工风险评估及完工覆检等）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（第3.13及3.14段）。此安排或具灵活性，但在工程数量上升及跨部门协作日益频繁的情况下，这种宽松的处理方式实未足以确保维修工作的效率及监察效能应付增加的工程需求。

**6.7** 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（第3.20至3.21段），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，例如「一般维修于30天内完成」、「中型工程三个月内完成」、「大型工程半年内启动」等，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。

**6.8** 渔护署亦可考虑订立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，例如接获损毁报告后若干个工作日内完成现场检视和风险评估、确认需维修后于指定期限内启动相关工程（时限可按工程性质及紧急程度而调整），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**

**6.9** 除维修时限外，工程项目的优次排序亦直接影响整体维修效率及公众安全。公署注意到，在处理较大型维修工程时，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。**个案一**中的避雨亭自 2019 年呈报损坏后，纵使多次被该署管理科列为「紧急」或「非常紧急」，但该署工程科仍只将该工程排在维修清单中第 20 位，导致工程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（**第 3.16 段**）。

**6.10** 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，例如根据结构安全、使用频率、设施功能、是否有替代设施、潜在风险及公众投诉等因素，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。以**附录的个案四**为例，工程所需木材已于 2023 年 11 月完成采购并送抵相关管理站，但相关更换工程直至 2024 年 3 月才正式展开，中间相距四个月，反映现行工程优次排序机制未有优先处理物料已准备就绪的项目，导致施工排期未能有效衔接前线准备进度，令工程无法及早完成。

### **应制定临时应变指引以加强安全管理**

**6.11** 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，例如采取围封、张贴警告标示或移除受损部分等措施（**第 3.11 段**）。此做法虽然灵活，但公署认为，渔护署并未就临时处理方式制订指引或统一标准。由于郊野公园设施分布范围广泛、地形复杂，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。

**6.12** 渔护署资料显示，部分涉及结构性损坏的设施因施工地点偏远、材料采购需时及需于合适季节施工等原因，往往需数月甚至超过一年方能完成维修。在此期间，渔护署一般以临时围封或移除受损部分方式处理，然而部分设施如避雨亭及观景台等属使用频繁的设施，若长期围封而未设有临时替代方案，会对郊游远足人士造成不便，亦可能衍生其他安全风险。

**6.13** 公署注意到，在附录的个案三中，事涉避雨亭亭顶于 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。

**6.14** 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。指引内容可包括：常见损坏类型（如栏杆松脱）、紧急程度的划分（如结构受损以致可能危及人身安全的设施列为十分紧急）、指定临时措施（如围封、张贴警告标示等）、明确的处理时限，以及拍照记录及填写记录表等要求。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，减少对郊游人士造成的影响。

### **应建立电子化维修记录及监察系统**

**6.15** 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（**第 3.17 段**）。相关资料分散于不同档案内，例如「郊野公园巡逻报告系统」（**第 3.3 段**）、覆检表格（**第 3.7 段**）等，内容涵盖维修项目、日期及负责人员及设施状态等。由于记录分散且格式不一，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，包括各维修个案进度、排期情况及延误原因，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，不利监察工作及调配资源。公署注意到，渔护署辖下的郊野公园管理站及工程科负责的维修项目繁多，每年涉及超过一千宗个案，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。

**6.16** 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，例如在维修期超出既定时限时自动发出警示，或按月或按季输出延误个案报表，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***

**6.17** 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。虽然渔护署表示标距柱结构简单且较为耐用，但公署在复核该署郊区设施年度覆检表格时发现，仅有少数场地有记录标距柱的数量及状态。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（**第 3.9 段**）。公署在检视渔护署的《一般指引》（**第 3.3 段**）时注意到，该指引虽已列举多类需留意的设施（包括山径石块、梯级、木制及三合土设施、标志牌或资讯板等），但并未将标距柱列为需检查的设施项目，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。

**6.18** 公署认为，2025 年发生的标距柱被擅自移动的事件反映，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。若仅依赖渔护署人员观察而欠缺定期检查机制（例如年度覆检），加上《一般指引》未有将标距柱明确列入需检视的项目，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。

**6.19** 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《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**

**6.20** 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，欠缺正式指引（**第 3.6 及 3.7 段**）。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。

**6.21** 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，可能导致不同地区之间的记录缺乏可比较性，难以全面反映整体设施状况或进行跨区统计分析，亦可能影响后续维修工程的优先次序排序。

**6.22** 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（**第 3.8 段**）。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「良 / 常 / 差」的评分标准及实例，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**

**6.23** 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（**第 4.6 段**）。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质素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（表 9），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。

**6.24** 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（包括问卷调查及接获的投诉），作为评估承办商服务水平的辅助指标。公署欣喜，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（第 4.7 段）。

**6.25** 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（如每月巡查次数达标率、投诉宗数等），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，公署留意到，民政总署就工程承建商设有名册制度及定期评核机制（第 4.12 至 4.13 段），会就表现欠佳者作出降级或除名处理，渔护署在检讨外判服务监察制度时，可参考民政总署的经验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***

**6.26** 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（表 2 至表 5）。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（第 3.12 段）。部分由工程科负责的维修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。

**6.27** 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，例如技术要求相对标准化、重复性较高或对季节

限制较少的项目，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，从而提升整体维修工作的效率。

### （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*

**6.28** 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（**第 5.1 段**）。然而，公署在检视该网站的「郊野公园设施最新消息」（**图 1 至图 2**）时，发现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，未有提供具体时间表或后续安排。郊游或远足人士在无法即时掌握设施开放状况的情况下，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而未能提供相关资料，亦不排除某些情况涉及漫长的排期故未能提供资料，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。

**6.29** 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，例如将其设于主选单或上移至较显眼的位置，便利公众更容易获取最新的设施资讯。

**6.30** 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和显示方式，以提升资讯透明度及即时性，例如：

- 按封闭性质进行分类（如日常保养、重建工程、改建工程及永久关闭等）；

- 尽量提供封闭日期、原因及预计完成或设施重开时间，若未能预计重开时间，应清楚注明「待另行公布」；
- 当行山径暂时封闭时，同步提供可行的替代路线建议及地图连结。

### **应善用「智方便」加强即时资讯发布**

**6.31** 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，例如天气警告、交通消息及康乐设施资讯等。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，亦涉及远足安全考虑，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。

**6.32** 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，以提升资讯覆盖面、发放及渗透。

### **应整合紧急求助电话资讯及加强现场标示**

**6.33** 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》、以及通讯办网页上的数码地图（**第 5.38 段**）。「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。

**6.34** 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。

**6.35** 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，例如以清晰字眼标示「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***

**6.36** 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（**第 5.14 段**）。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，需待返回市区后方能提交，这不但延误了维修通报时间，亦可能导致个案资料（如确切位置或现场情况）记录不准确。

**6.37** 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***

**6.38** 就投诉管理方面，渔护署目前以工作表形式统一记录所有个案（**第 5.14 段**），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。

**6.39** 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。此举亦有助减少重复输入个案资料，提升整体行政效率。

### ***应优化渔护署郊野公园问卷调查及数据分析机制***

**6.40** 现行渔护署的问卷调查主要集中于秋冬季的周末进行，访问员于主要郊野公园入口及部分热门地点以随机抽样形式收集约 500 份问卷（**第 5.17 段**）。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，例如家庭与个人访客的比例、学校或团体活动的时间分布、交通工具选择及停留时间等。

**6.41** 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。

**6.42** 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***

**6.43** 公署留意到，渔护署等部门于长假期期间，会透过相关网站向公众公布万宜水库东坝一带的人流资讯（**第 5.30 段**），协助公众掌握现场情况并规划行程。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。

**6.44** 公署建议，渔护署可在现有基础上，持续进行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的速度及可读性。

#### （四）加强公众教育及宣传工作

**6.45** 渔护署一直透过多个渠道发放与郊野活动相关的安全及环保讯息，包括「郊野乐行」网站、「香港郊野公园」Facebook 专页及远足安全推广活动（**第 5.19 至 5.27 段**）等，提高公众对行山安全及保护自然的认识。然而，公署注意到，郊野公园每年录得逾一千万人次到访，期间涉及相当数量的意外及伤亡个案（**第 5.36 段**），显示部分访客对环境保护及远足安全的意识仍有提升空间，现行宣传内容的覆盖范围、呈现方式及支援语言未必能完全配合受众需要。

##### *应加强远足人士的应急求助意识*

**6.46** 公署留意到，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应用程序（**第 5.6 段**），惟在发生紧急事故时，除善用相关流动应用程序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。

**6.47** 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，并适当说明即使在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，打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*

**6.48** 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（**第 5.9 段**）。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」流动应用程序、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。

**6.49** 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，以便利公众查阅郊野公园资讯（**第 5.12 段**）。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***

**6.50** 此外，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（**第 5.10 段**）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***

**6.51** 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***

**6.52** 公署观察到，附录的个案二亦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。

**6.53** 公署亦留意到，在**个案二**中，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（如 2021 至 2022 年期间须多次催促机电署回复「改善项目」的工作安排）。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。

**6.54** 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***

**6.55** 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（**表 17**），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。

**6.56** 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（**第 2.1 段**），日常职责繁重且涉及多个范畴。公署留意到，除了加强清洁服务及增设垃圾桶（**第 5.24 段**）外，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。在过去五年的长假期，渔护署在郊野公园进行了 231 次特别行动，期间共有 812 宗执法个案，涉及多项违规活动，包括乱抛垃圾（**第 6.55 段**）。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。

**6.57** 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（**第 5.13 段**），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，现时未有固定的协调机制。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，加强针对乱抛垃圾、非法生火、违规泊船或破坏环境等行为的执法力度。

**6.58** 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（**第 5.22 段**），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庆假日期间，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。

**6.59** 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***

**6.60** 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工作。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（第 5.10 段）。公署认为，此方向值得支持。

**6.61** 为确保有关安排得以推行及持续运作，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。该机制应订明通报范围、资料内容、通报时限及责任分工等安排，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***

**6.62** 公署留意到，部分热门郊游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。

**6.63** 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（第 5.34 至 5.35 段）。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。

**6.64** 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，包括临时交通安排、分流措施及现场资讯发布。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（例如新增巴士或小巴路线往返郊野公园）及交通消息，以确保网站资讯适时及保持一致，并协助公众更有效掌握相关交通安排。

### **公署建议**

**6.65** 综合而言，公署对渔护署有以下建议：

- (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（**第 6.7 段**）；
- (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（**第 6.8 段**）；
- (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（**第 6.10 段**）；
- (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（**第 6.14 段**）；
- (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（**第 6.14 段**）；
- (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（**第 6.16 段**）；
- (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（**第 6.19 段**）；

- (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（第 6.22 段）；
- (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（第 6.22 段）；
- (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（第 6.24 段）；
- (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（第 6.25 段）；
- (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（第 6.25 段）；
- (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（第 6.25 段）；
- (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（第 6.27 段）；
- (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（第 6.29 至 6.30 段）；

- (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（**第 6.32 段**）；
- (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（**第 6.34 段**）；
- (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（**第 6.34 段**）；
- (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（**第 6.35 段**）；
- (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（**第 6.37 段**）；
- (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（**第 6.37 段**）；
- (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（**第 6.38 段**）；
- (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（**第 6.39 段**）；
- (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（**第 6.41 段**）；

- (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（**第 6.42 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（**第 6.44 段**）；
- (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（**第 6.47 段**）；
- (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（**第 6.48 段**）；
- (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（**第 6.48 段**）；
- (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」流动应用程序、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网站或教育短片（**第 6.48 段**）；
- (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（**第 6.49 段**）；

- (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（第 6.50 段）；
- (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（第 6.50 段）；
- (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（第 6.51 段）；
- (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（第 6.51 段）；
- (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（第 6.54 段）；
- (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（第 6.56 至 6.57 段）；
- (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（第 6.57 段）；
- (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（第 6.58 段）；
- (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（第 6.59 段）；

- (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（**第 6.61 段**）；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（**第 6.64 段**）。

## 鸣谢

**6.66** 公署进行主动调查行动期间，获渔护署、民政总署、土拓署、旅游事务署及运输署全力配合，并获关注此课题的市民及团体提供宝贵意见，申诉专员谨此致谢。

申诉专员公署

档案编号：DI/483

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)

## 图表目录

图 / 表	标题	页数
表 1	渔护署接获有关郊野公园设施的分类投诉个案数字（2019 年至 2025 年）	10
表 2	由渔护署辖下管理站负责维修的个案数字及完成相关维修工作所需时间	12
表 3	由渔护署辖下管理站聘用的承办商负责维修的个案数字及完成相关维修工作所需时间	12
表 4	由渔护署辖下工程科负责维修的个案数字及完成相关维修工作所需时间	13
表 5	由渔护署辖下工程科聘用的承办商负责维修的个案数字及完成相关维修工作所需时间	13
表 6	由建筑署及 / 或机电署负责维修的个案数字及完成相关维修工作所需时间	14
表 7	各区民政处就郊区设施接获的投诉个案数字及类别（2022 年至 2025 年）	16
表 8	民政总署负责的郊区设施维修工程完工时间（2019 年至 2024 年）	18
表 9	渔护署接获有关郊野公园厕所投诉个案的分类数字（2019 年至 2025 年 9 月）	20
表 10	由土拓署负责的郊区设施工程之完工及延误情况（2021 年至 2025 年 8 月）	23
图 1 至 2	「郊野公园设施最新消息」连结及页面	25
图 3	渔护署在郊野公园曾发生致命及严重意外的高危地点设置的警告牌	27
图 4	「郊野公园曾发生致命及严重意外的高危地点」页面	28

## 图表目录

图 / 表	标题	页数
图 5 至 6	介绍望夫石的传意牌	29
图 7 至 8	传意牌二维码连结至「郊野乐行」网站 内其他语言版本的景点资讯	30
图 9	渔护署人员向访客简介守则及安全提示	31
图 10	渔护署人员在桥咀岛一带进行现场巡查	32
图 11 至 12	渔护署派发的宣传单张	33
图 13 至 15	公署实地视察现场的警告牌及宣传教育横额	34-35
表 11	渔护署的问卷调查结果（整体观感） （2019 年至 2024 年）	37
表 12	渔护署的问卷调查结果（路径）（2019 年至 2024 年）	37
表 13	渔护署的问卷调查结果（指示牌 / 地图 / 警告牌）（2019 年至 2024 年）	38
表 14	渔护署的问卷调查结果（厕所）（2019 年至 2024 年）	38
表 15	渔护署的问卷调查结果（游客中心） （2019 年至 2024 年）	39
表 16	郊野公园及特别地区内所收集的垃圾 量（2015 年至 2025 年 6 月）	40
表 17	渔护署在全港郊野公园及特别地区就 乱抛垃圾的行为提出检控及发出定额 罚款通知书的个案宗数	41
图 16	万宜水库东坝人流资讯	43

## 图表目录

图 / 表	标题	页数
表 18	郊野公园发生意外的个案资料(2023 年至 2025 年)	45-46
图 17	紧急求助电话 (Emergency Helplines)	47

# 附录

## 个案研究

## 个案一

日期	主要事件经过
2019 年 4 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 郊野公园管理科前线人员首次以《工程科维修工作申请表》呈报香港仔郊游地点的避雨亭亭顶损坏，并申请进行维修工程。</li> <li>• 申请表上注明工程优次为「紧急」。</li> </ul>
2020 年 9 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理科人员再次就同一避雨亭提出维修要求。</li> <li>• 工程科回复指该设施已列入维修清单，但优先次序仅属第 20 位，未能即时处理。</li> </ul>
2021 年 4 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理科第二度提交《工程科维修工作申请表》，要求尽快修复亭顶，工程优次列为「非常紧急」。</li> <li>• 同年第三季，渔护署为保障游人安全，采取临时维修措施，以暂缓亭顶结构进一步恶化。</li> <li>• 根据当时工程科的规划，该避雨亭须全面重建，工程预定于 2023 至 2024 年度进行。然而，其后工程进展再度停滞。</li> </ul>
2023 年 6 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工程科指出该避雨亭位置靠近水塘，施工空间有限，并可能需实施临时封路措施，增加施工难度。</li> <li>• 工程科建议以金属亭顶取代原有木制结构，以解决技术问题；惟管理科认为该避雨亭属具代表性的木制设施，更改物料可能引起公众关注。</li> <li>• 因设计方案未能落实，重建工程进一步由 2023 至 2024 年度推迟至 2024 至 2025 年度。</li> </ul>
2024 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理科再次提交《工程科维修工作申请表》，优次列为「非常紧急」。</li> </ul>

日期	主要事件经过
2024 年 8 月至 2025 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工程最终于 2024 年 8 月展开，并于 2025 年 1 月竣工。</li> <li>• 由首次呈报至工程完成，整个工程历时约五年九个月。</li> </ul>
渔护署认为工程延误的主要原因	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工程科排期维修需时</li> <li>• 避雨亭结构复杂</li> <li>• 受新冠疫情影响进度</li> </ul>	

## 个案二

个案背景	
<p>事涉公厕在西贡东郊野公园范围内，由渔护署负责管理。由于地点偏远，远离公共污水收集及处理系统，该公厕配置了独立的污水处理设施。因应游人及附近公厕使用量增加，渔护署计划改善事涉公厕及邻近公厕和附近的垃圾收集站，并提升污水处理设施的污水处理能力。两个公厕的污水处理设施和一个垃圾收集站的改善工程项目（统称「改善项目」）原订于 2018 年完成设计和展开工程招标，目标约在两年内竣工。</p>	
日期	主要事件经过
2018 年 9 月至 10 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 台风「山竹」后，事涉公厕受损并堆满沙石。</li> <li>• 渔护署围封公厕并要求建筑署维修、机电署检视「改善项目」范围。</li> <li>• 建筑署及渔护署安排承建商更换受损水管、卫生设备及清理排水后，公厕于 10 月下旬重开。</li> </ul>
2019 年 2 月至 2020 年 10 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2019 年 2 月，公厕因污水渗漏再次封闭。渔护署承建商更换零件、尝试恢复系统并间歇开放。</li> <li>• 2019 年 6 至 7 月，渔护署与机电署就招标文件交换意见。</li> <li>• 2020 年 7 月，污水处理机房损毁严重，系统停运，公厕于 2020 年 10 月再次完全封闭。</li> </ul>

日期	主要事件经过
2021 年 5 月至 2022 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 渔护署多次电邮邀请机电署回应「改善项目」，并应机电署的要求，提供「改善项目」中已确定的机电署需负责的范围和相关资料。</li> </ul>
2022 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 机电署回复称「改善项目」已于 2018 年底转由其他组别跟进，要求渔护署厘清机电署就「改善项目」需负责的范围，及提供工程图则及招标文件。</li> </ul>
2022 年 4 月及 7 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 渔护署应要求补交资料，并再次提醒机电署跟进。</li> </ul>
2022 年 11 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 渔护署通知机电署垃圾站工程已独立处理，机电署只需就污水处理设施的更换提供机电顾问服务。机电署回复指其资源紧绌未能跟进，建议渔护署交由其他部门处理。</li> </ul>
2023 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 渔护署管理层与机电署商讨，重申「改善项目」的背景和细节，邀请机电署重新考虑继续合作及重启会议，以解决事涉公厕长期待修的问题及回应公众对该公厕服务的需求，避免进一步延误。</li> <li>• 机电署视察后建议先由建筑署翻修公厕，再更换污水处理设施，并同意重新承接后者的工程。</li> </ul>
2023 年 2 月至 10 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 渔护署要求建筑署翻修事涉公厕的卫生设备、冲水系统、水管及内外饰面等。两部门于 4 月及 7 月联合视察，并于 7 月确定翻修项目。</li> <li>• 10 月，机电署向渔护署提供污水设施更换工程的招标文件和图则中机电设备相关部分的修订版本。</li> </ul>

日期	主要事件经过
2023 年 12 月至 2024 年 7 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 渔护署要求机电署提供更多招标文件的资讯，经其考虑后，因不希望两座公厕同时关闭及其他技术原因，标书须作修改。</li> <li>• 建筑署得悉污水设施更换工程因标书须修改而延期，工程预计 2025 年 1 月才开展。因此，建筑署计划在 2025 年 1 月前完成翻修工程。</li> </ul>
2024 年 10 月至 2025 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 污水设备更换工程于 2024 年 10 月招标，11 月截标。收到的唯一一份标书并不符合招标的重要技术要求，渔护署经咨询机电署后于 2025 年 1 月取消招标。</li> <li>• 建筑署于 2024 年 11 月大致完成翻修工程，并于 2025 年 1 月完成执修。</li> </ul>
2025 年 2 月至 3 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 渔护署与机电署再商讨修改工程项目安排，并调整标书细节以增加投标吸引力。机电署于 3 月提交修改后的标书。</li> </ul>
2025 年 5 月至 7 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工程于 2025 年 5 月重新招标，6 月截标，7 月批出并展开工程，预计 2026 年第二季完成。</li> </ul>
<b>渔护署认为工程延误的主要原因</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工程需跨部门协作</li> <li>• 技术设计需时</li> <li>• 招标取消</li> <li>• 受新冠疫情影响进度</li> </ul>	

### 个案三

日期	主要事件经过
2022 年 5 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 郊野公园管理科前线人员提交《工程科维修工作申请表》，指出西湾路郊游地点避雨亭的亭顶严重老化及出现松脱，石椅边缘亦严重崩裂，须安排维修。</li> <li>• 申请表上注明工程优次为「一般」。</li> </ul>
2022 年 12 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工程科移除该避雨亭亭顶。</li> </ul>

日期	主要事件经过
2023 年 6 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理科再次就同一避雨亭提交提出维修要求。</li> <li>• 申请表上注明工程优次为「一般」。</li> </ul>
2024 年 7 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 由于避雨亭顶部持续破损仍未修复，管理科为保障公众安全，采购并安装临时帐篷作为暂时覆盖。</li> </ul>
截至 2026 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 避雨亭修复工程预计于 2026 年第三季展开，并于 2027 年第一季度完成。</li> </ul>
<b>渔护署认为工程延误的主要原因</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工程科排期维修需时</li> <li>• 避雨亭结构复杂</li> </ul>	

## 个案四

日期	主要事件经过
2022 年 11 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理科前线人员提交《工程科维修工作申请表》至工程科，指出万宜水库东坝木桥多处木板爆裂、木材老化及外露裂纹等情况，需安排维修。</li> <li>• 申请表上注明工程优次为「一般」。</li> </ul>
2023 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工程科为安排更换木桥木板所需材料，向多间供应商进行木材报价程序。</li> <li>• 工程科先后共收到两间供应商的报价。</li> </ul>
2023 年 2 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 渔护署签署文件，正式向供应商订购木材。</li> </ul>
2023 年 11 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供应商完成交货。</li> </ul>
2024 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工程科人员于现场进行木板维修工程，拆卸破损旧木板并更换新木板。</li> </ul>
<b>渔护署认为工程延误的主要原因</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工程科排期维修需时</li> <li>• 桥板须为符合指定标准的户外建筑用木材，采购及由外地进口运输过程需时</li> </ul>	