

申訴專員公署
Office of The Ombudsman



主動調查行動報告
Direct Investigation Operation Report

當局就郊區設施的管理
Government's Work on
Management of Countryside Facilities

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

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

目錄

報告摘要

章節	段落
1 引言	
背景	1.1–1.5
調查範圍	1.6
調查過程	1.7–1.9
2 郊區設施的管理	
漁護署	2.1–2.2
民政總署	2.3–2.4
土拓署	2.5–2.6
其他部門	2.7–2.8
3 郊區設施的檢查及維修安排	
漁護署	3.1–3.17
民政總署	3.18–3.31
4 外判承辦商的監管	
漁護署	4.1–4.8
民政總署	4.9–4.13
土拓署	4.14–4.18
5 資訊發布及公眾溝通	
漁護署的資訊發布途徑	5.1–5.13
公眾意見收集	5.14–5.18
宣傳及公眾教育	5.19–5.38

6 評論及建議

公署的評論	6.1–6.3
（一）優化設施檢查、維修及管理機制	6.4–6.22
（二）優化外判服務的管理及監察機制	6.23–6.27
（三）加強資訊發布及公眾溝通	6.28–6.44
（四）加強公眾教育及宣傳工作	6.45–6.51
（五）促進跨部門協作及深化執法工作	6.52–6.64
公署建議	6.65
鳴謝	6.66

附錄：個案研究

當局就郊區設施的管理 主動調查行動報告摘要

引言

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

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

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

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

公署調查所得

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

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

(一) 優化設施檢查、維修及管理機制

應檢討維修時限及訂立分級維修時限指標

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

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

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

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

應檢討工程優次排序機制

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

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

應制定臨時應變指引以加強安全管理

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

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

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

應建立電子化維修記錄及監察系統

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

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

應將標距柱納入覆檢制度並建立定期檢查機制

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

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

應統一設施覆檢準則並加強培訓

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

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

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

（二）優化外判服務的管理及監察機制

應加強外判服務的監察機制

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

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

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

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

應更靈活聘用外判承辦商以提升維修效率

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

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

(三) 加強資訊發布及公眾溝通

應完善封閉設施的資訊發布及更新安排

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

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

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

應善用「智方便」加強即時資訊發布

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

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

應整合緊急求助電話資訊及加強現場標示

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

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

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

應增設公眾意見收集渠道

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

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

應考慮以電子方式整合投訴個案記錄並加強數據分析功能

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

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

應優化漁護署郊野公園問卷調查及數據分析機制

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

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

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

應加強人流資訊發布以提升人流管理及資訊透明度

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

(四) 加強公眾教育及宣傳工作

應加強遠足人士的應急求助意識

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

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

應提升警告牌及宣傳內容的清晰度及可讀性

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

及社交媒體平台等渠道發布，並加入二維碼連結至相關網站或介紹影片。

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

應拓展宣傳渠道並提升訊息吸引力

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

應加強現場教育及社區層面的宣傳工作

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

（五）促進跨部門協作及深化執法工作

應強化跨部門協調機制並避免工程延誤

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

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

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

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

應加強執法部署及跨部門巡查以維持郊野清潔

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

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

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

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

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

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

應盡早建立並落實跨部門郊野公園意外通報機制

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

應加強郊區人流管理及公共交通的跨部門協調

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

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

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

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

建議

61. 綜合而言，公署提出以下 42 項建議：

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

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

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

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

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

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

申訴專員公署

2026 年 3 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)

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](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)

背景

1.1 香港的郊野公園、遠足徑及相關郊區設施，是公眾進行遠足、郊遊、康樂活動及親近自然的重要資源。隨著公眾對戶外活動的需求日益增加，郊區設施的使用量亦相應上升。山徑、指示牌、標距柱、涼亭、觀景台、燒烤場、露營地點、公廁及加水站等設施，分布於不同郊野公園、特別地區及鄰近郊區地點，部分更位處偏遠或自然環境較嚴峻的位置，長期受天氣、自然損耗、人流及使用頻率等因素影響。

1.2 郊區設施的妥善管理及維修保養，對保障公眾安全、維持設施正常使用及提升郊區環境質素均十分重要。若設施損毀後未被及時發現、評估及維修，或有關部門沒有清晰記錄及跟進機制，可能影響設施的安全性、可用性及整體管理成效。

1.3 公署留意到，部分傳媒報道及公眾意見均指有關部門在郊區設施及管理和維修工作有頗大改善空間，包括郊野公園廁所長年不足及衛生狀況甚差、交通、廁所及加水站位置等資訊分散且疏於更新等，亦曾有遠足徑在颱風吹襲、特大暴雨或山泥傾瀉後損毀數月仍未修復及清理，塌樹未有及時移除等，對遠足及郊遊人士構成安全風險。亦有意見指出，個別設施的維修進度甚慢、指示牌不清晰，或部門之間在設施規劃、日常管理及應變安排方面協調不足，影響遠足及郊遊人士的體驗甚至安全。

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

署」) 則負責建造部分郊區設施，並在建成後移交至相關部門作維修及管理。完善的郊區設施管理及維修保養機制，有助保障遠足及郊遊人士的安全。相關部門須確保各項設施有效發揮功用，保持安全及良好狀態，供使用者參考的資訊準確及清晰。

1.5 有鑑於此，申訴專員在 2025 年 5 月 29 日根據《申訴專員條例》(第 397 章) 第 7(1)(a)(ii)條向漁護署、民政總署及土拓署展開主動調查行動，並在有需要時提出改善建議。

調查範圍

1.6 這項主動調查行動的審研範圍包括：

- 相關部門就郊區設施的管理、巡查、保養及維修工作；
- 相關部門對外判承辦商表現的監管；
- 遠足活動、郊區設施狀況及遠足安全相關資訊的發布工作；
- 部門之間在設施規劃、日常管理及應變安排上的分工與協作機制；以及
- 其他可予改善或加強之處。

調查過程

1.7 公署於 2025 年 5 月 29 日向公眾公布展開此項主動調查行動，並邀請公眾人士就此課題提供意見。公署共接獲 19 份公眾意見¹。

1.8 在是次主動調查行動中，公署人員審閱了相關部門的內部指引、檢查記錄及維修報告，並與漁護署人員一同視察其轄下的遠

¹ 意見主要涉及山徑工程建設方式過度人工化、郊野設施不足及維修工程延誤、廁所與垃圾處理欠理想、支持源頭減廢，以及規劃須兼顧環境承载力及保護環境等。

足徑及設施。此外，公署亦實地視察了其他相關郊區設施，以掌握日常管理、維修及巡查工作的實際運作情況。公署同時向旅遊事務署及運輸署索取資料，以了解其在郊區交通安排、資訊發布及跨部門協作方面的工作。

1.9 2026年3月5日，公署將調查報告草擬本送交及要求漁護署、民政總署及土拓署核實資料及提出意見，並於2026年3月16日至3月26日收到漁護署、民政總署及土拓署的回覆後，公署於2026年3月31日完成這份報告。

2

郊區設施的管理

漁護署

2.1 漁護署轄下的郊野公園分署負責管理全港 25 個郊野公園及 22 個特別地區，總面積約 44,842 公頃，佔香港土地面積約 40%。漁護署於郊野公園內管理的主要郊遊設施包括燒烤地點、郊遊地點、露營地點、晨運園地、涼亭、小食亭或餐廳、廁所及其他衛生設施等。漁護署轄下的郊野公園管理科（「管理科」）主要負責規劃、建造、管理及維修郊野公園內的各項路徑及設施，並執行樹木管理、植樹護林及山火撲救等工作。郊野公園護理科則負責日常巡邏、執法及宣傳教育工作，包括監察沿路設施的狀況，並將需要維修的設施轉介管理科跟進。

2.2 漁護署負責規劃、管理和維修郊野公園內的山徑和相關的郊遊設施，如地圖、指示牌、涼亭、觀景台、燒烤地點、郊遊地點、露營地點、加水站和洗手間等。部分郊野公園內的設施由其他部門建造，完工後交由漁護署管理，例如由民政總署或工務部門（如土拓署）建議興建的山徑及觀景台。在規劃階段，有關部門會先與漁護署就日後的管理和維修責任達成共識，並於工程完成後按照既定分工承擔相關管理及維修責任。

民政總署

2.3 民政總署主要透過「鄉郊小工程計劃」及「地區小型工程計劃」，撥款予各區民政事務處（「民政處」）推行小型工程，以改善全港各區的地區設施、居住環境及鄉郊地區的基礎建設。各區民政處會透過區議員、鄉事委員會、地區組織及相關持分者等渠道收集意見，從而釐定區內擬進行的小型工程項目。部分由民政總署及

各區民政處負責興建及／或管理、清潔保養和維修的設施，位於郊野公園範圍內或連接郊野公園的山徑附近。

2.4 各區民政處一般會委聘外判承建商為轄下設施定期進行清潔保養及維修受損設施，以確保郊區設施維持良好狀態並繼續適合公眾使用。

土拓署

2.5 土拓署主要負責推展工程項目，工作範疇涵蓋設計、諮詢及施工等。部分項目是應工程項目倡議部門的邀請，由土拓署擔任工程代理；其餘則屬該署轄下工程項目範圍內的工作。在工程項目設計階段，土拓署一般會視乎擬建設施所在地點（例如屬郊野公園或特別地區範圍的設施會移交漁護署）與各相關管理部門商討日後的管理及維修安排，並諮詢相關部門對將來維修的特別要求。工程完成後，土拓署會將有關設施移交相關部門負責日常管理及維修。如工程涉及多個部門共同管理的範圍，土拓署會參考《發展局工務技術通告》，與相關部門協商及確認日後的維修安排。

2.6 在移交設施時，土拓署會根據《土木工程管理手冊》，向接手部門提供相關的工程記錄、操作及維修保養手冊等資料，供日後恆常管理或維修保養作參考。此外，在工程竣工後的保養期²內，土拓署仍會按需要巡查設施，如發現設施因施工質素或材料質量而出現問題，會聯同工程顧問及／或承建商進行實地視察及檢視問題成因，再由承建商維修有關設施。

其他部門

2.7 郊野公園內部分設施由其他政府部門負責建造、管理及維修，以履行各自的相關職能。一般而言，各工務部門負責管理及維修轄下的設施，例如建築署負責其興建的建築物及相關斜坡；水務署負責水塘、水務設施，以及相關道路和斜坡；路政署則負責道路及相關斜坡等。

² 根據一般的工程合約條款，工程大致竣工後的首年屬工程合約的保養期。

2.8 此外，部分由漁護署管理的公廁及相關機電設施由建築署及機電工程署（「機電署」）負責維修。漁護署在發現有關設施損壞後，會將個案轉介至相關部門跟進。

3

郊區設施的檢查 及維修安排

漁護署

1. 識別及呈報損壞設施

3.1 漁護署表示，現時識別郊野公園內需維修或跟進設施的渠道，主要包括前線人員日常的巡邏、清潔及保養康樂場地時的觀察、定期進行的設施覆檢、市民投訴及其他部門的轉介等。

3.2 當前線人員或漁護署發現設施損壞及需要維修，相關資料會轉交至設施所屬地區的郊野公園管理站，管理站負責人會記錄有關資料，以安排適時維修。漁護署現時未有就呈報損壞設施的程序制訂時限，但該署指出，相關人員一般會即日作出報告。

日常巡邏

3.3 漁護署會定期派員巡邏各郊野公園，並按各郊野公園的實際情況和需要制訂巡邏路線及次數。在制訂巡邏路線時，該署會盡量覆蓋郊野公園內的主要設施、重要生境及違例活動黑點等，並大致根據《郊野公園巡邏及執法工作指引》（「《工作指引》」）所列準則作出整體考慮，決定各條路線的巡邏頻率，以平衡實際需要和有效運用人手資源。前線人員會參考《郊野公園護理科前線員工一般工作指引》（「《一般指引》」），當中載列日常巡邏時需留意的設施類別及例子，如在巡邏期間發現設施損壞或可能構成安全風險，會即時記錄及匯報，以安排適時維修。此外，漁護署指出，前線人員在進行植樹、植物護理、設施及山徑清潔等恆常管理及維護工作時，若發現其他設施出現損壞，亦會一併安排跟進維修。漁護署並設有

「郊野公園巡邏報告系統」，供前線人員以電子方式提交巡邏發現事項，例如輸入地點、設施名稱、損毀程度及描述等資料，以便管理站跟進。

3.4 根據《工作指引》，各區護理科辦事處的一級郊野公園督察須定期檢視各條巡邏路線的實際執行情況，並每季向高級郊野公園督察及郊野公園護理主任提交報告，以確保巡邏頻率達標。2019年至2024年期間，每年均有部分巡邏路線未能達到目標巡邏頻率。漁護署檢視相關情況後解釋，未能達標的原因主要包括：2020年至2022年間因新冠疫情而需調配人手處理其他優先工作、天氣不穩定以及個別分區人員流失等。就此，漁護署表示已加快招聘程序並陸續填補人手空缺，以應付巡邏工作需求。

3.5 此外，漁護署表示會持續留意智慧科技的發展，並探索適用於郊野環境的科技，以提高郊野公園巡邏工作的效率。現時，該署已運用了全球定位系統（GPS）、無人機³、智能監控系統⁴及自動人數點算器⁵等科技。整體而言，上述各項科技的應用能提升郊野公園的巡邏效率，有助漁護署更有效地分配人手資源、應對突發情況及安排跟進工作。漁護署表示，會按實際情況及需要在適合地點運用相關科技，以協助規劃及輔助日常巡邏工作。

年度覆檢

3.6 除巡邏外，漁護署每年會對郊野公園康樂場地（包括燒烤地點、郊遊地點和露營地點）、行山徑的狀況及設施進行覆檢，記錄各項設施（例如告示板、路標、燒烤爐、枱凳、垃圾收集設施和飲水機等）的數目和狀態。漁護署表示，會將有關記錄與郊野公園問卷調查所得的資料一併分析，檢討現有設施的安排及服務質素，從而分配資源進行相應的優化或預防性維護工作，以配合訪客的需要。漁護署亦會根據個別康樂場地的狀況，為指定設施安排全面保養或維修。

³ 無人機現時主要用於偏遠或無法到達的地點、懷疑非法發展的圍封範圍，或因颱風或惡劣天氣使山徑受阻的狀況。

⁴ 智能監控系統現時主要用於在違規活動黑點部署針對性巡邏及執法行動。

⁵ 全港郊野公園的主要出入口位置安裝了共 86 部自動人數點算器，用以持續自動記錄相關郊野公園或特別地區的訪客人次。

3.7 漁護署表示，覆檢工作一般由職級不低於農林助理員，且具備設施建造及保養維修經驗的前線人員負責。主管在工作前會以口頭形式向有關人員解釋評估準則，透過前線人員實地視察並目測檢查，從多方面考慮設施的狀況，包括其功能有否受損、安全性、結構、損耗程度及外觀等，對設施的狀態及損壞情況作出整體評估，並將覆檢結果記錄在「場地／路徑的設施記錄」（「覆檢表格」）內，以安排保養維修或其他跟進工作。一般而言，前線人員會以下列準則評估設施的狀態：「良」指設施狀態良好；「常」指設施能正常使用，但可能有輕微破損或殘舊；以及「差」代表設施破損嚴重，影響功能，甚至有機會危及使用者安全。

3.8 漁護署表示，由於郊野公園設施種類繁多，故難以就其檢查及評估損壞情況逐一訂立具體指引。該署正審核覆檢表格的使用流程，並研究制定評分準則或指引的可行性，以提升評估結果的準確性及一致性。

3.9 2025年，漁護署接獲有關標距柱被擅自移動的個案。漁護署接報後派員前往現場調查，發現該標距柱底部鬆脫，遂即時將有關位置圍封，並安排加固及維修。就此，公署檢視了漁護署最近一年的覆檢表格，發現雖然覆檢表格設有記錄標距柱狀況的欄位，但只有少數場地有記錄標距柱的數量及狀態。漁護署表示，標距柱一般結構簡單且較為耐用，柱身鬆脫的情況並不常見，現時主要依靠前線人員於行山徑巡邏及進行其他工作時的觀察，以識別需要保養或維修的標距柱。該署認為，現行安排足以識別需保養維修的標距柱，故並沒有特別安排為標距柱進行覆檢。

市民投訴及部門轉介

3.10 此外，漁護署如收到公眾就郊野公園設施提出的意見或投訴，或接獲其他政府部門轉介，會盡快安排維修。有關公眾意見及投訴的收集和處理安排詳情見**第 5.14 至 5.16 段**。

表 1：漁護署接獲有關郊野公園設施的分類投訴個案數字
(2019 年至 2025 年)

年份	總宗數	各類投訴所佔宗數 (註一)				
		設施損壞	植物護理	環境衛生	山徑維修	其他 (註二)
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

註一：部分個案涉及多於一項分類

註二：包括塗鴉、野生動物滋擾、發現蜂巢、員工及承辦商溝通問題等

II. 臨時處理措施

3.11 漁護署表示，如發現設施損壞可能構成安全風險而未能即時進行維修時，會先圍封有關設施，或移除當中具潛在危險的部分。若預計維修需時，漁護署會在資源許可下，盡量因應實際需要採取臨時措施，以維持設施的基本運作，例如為已拆卸受損亭頂的避雨亭裝設帳篷，讓避雨亭仍可為郊遊人士提供遮陽或避雨的功能。管理站職員會視乎現場實際情況決定採取的臨時措施，漁護署現時尚未就臨時處理措施制訂指引。

III. 維修機制及相關時限

3.12 漁護署表示，大部分郊野公園設施的維修工作由該署轄下 20 個郊野公園管理站的員工負責。維修工作須配合季節及天氣情況安排，而相關人員同時需負責其他管理職務，包括植樹造林、撲滅山火、建造和修葺行山徑以及場地清潔等工作。漁護署亦會聘用承辦商為部分設施提供保養或維修服務。至於規模較大、涉及土木及屋宇工程專業的維修項目，則由該署工程科跟進處理；如有需要，工程科會聘用外判承辦商進行相關維修工作。此外，郊野公園內部分由漁護署管理的設施(例如公廁及相關機電設施等)由建築署及機電署負責維修(第 2.8 段)。

3.13 漁護署表示，在發現郊野公園設施損壞或接獲有關報告或要求後，會進行實地視察和評估。郊野公園設施的維修時間需按個案的實際情況而定，漁護署會因應有關設施種類、地理位置、所需物料、維修性質、規模和迫切性等多個因素，彈性調配人手和資源，以盡快完成維修。

3.14 漁護署指出，鑑於大部分郊野公園設施位處戶外，維修工程常受天氣、地形及交通等各種客觀環境限制，而管理站人員亦需同時執行郊野公園的其他管理工作，若遇上更為緊急的工作（如惡劣天氣後處理塌樹、樹木評估及撲滅山火等）需要優先處理時，一般設施維修工作有機會相應延後。因此，漁護署認為難以客觀地就郊野公園設施維修工作劃一設定具體時限，亦未有訂立服務承諾或工作指標。漁護署表示，會繼續留意情況，並於有需要時探討是否為郊野公園設施的維修工作設定時限或工作指標。

3.15 漁護署表示，一般情況下，大部分的郊野公園設施可在 30 天內完成維修。根據漁護署提供的數據（表 2 至表 6），2019 年至 2025 年 6 月期間，由管理站直接處理的個案中，約 98.5% 的維修個案能在 30 天內完成，逾 99.6% 的個案可在三個月內完成。由管理站聘用承辦商處理的個案數量較少，當中約七成半可在三個月內完成。至於由工程科負責的維修個案，約六成半可於三個月內完成，約八成可在六個月內完成，而約 9% 個案則花費了一年或以上才完成。由工程科聘用的承辦商處理的個案中，約七成半可在三個月內完成。

3.16 儘管大部分維修工程可在合理時間內完成，但涉及規模較大、結構較複雜或需跨部門配合的工程，其維修期往往較長。部分工程（如避雨亭及觀景台）的維修期竟長達一至兩年、甚至超過兩年。以個案一香港仔避雨亭亭頂維修為例，由首次呈報損壞至最終完成重建，歷時竟然長達五年九個月。公署在檢視漁護署就有關工程的《工程科維修工作申請表》（Request for Works by Engineering Division）時留意到，該申請表設有「優先次序」（Priority）欄位，用以標示工程緊急程度（例如「緊急」（urgent）或「非常緊急」（very urgent））。在此個案中，有關工程在首次呈報後，其處理優先次序被定為第 20 位。其後，工程科經進行勘察及設計工作，按既定程序安排後續重建工程（個案詳情見附錄，個案一）。

表 2：由漁護署轄下管理站負責維修的個案數字
及完成相關維修工作所需時間

年份	全年 維修宗數	由發現設施損壞報告至完成維修工作所需時間 (宗數)					
		30天 之內	一至 三個月	三個月 至半年	半年 至一年	一年 至兩年	兩年 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
總數 (%)	8,127 (100%)	7,998 (98.41%)	90 (1.1%)	21 (0.26%)	13 (0.16%)	5 (0.06%)	0 (0%)

表 3：由漁護署轄下管理站聘用的承辦商負責維修的個案數字
及完成相關維修工作所需時間

年份	全年 維修宗數	由發現設施損壞報告至完成維修工作所需時間 (宗數)					
		30天 之內	一至 三個月	三個月 至半年	半年 至一年	一年 至兩年	兩年 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
總數 (%)	26 (100%)	17 (65.38%)	2 (7.69%)	0 (0%)	2 (7.69%)	4 (15.38%)	1 (0.5%)

表 4：由漁護署轄下工程科負責維修的個案數字
及完成相關維修工作所需時間

年份	全年 維修 宗數	由發現設施損壞報告至完成維修工作所需時間 (宗數)					
		30 天 之內	一至 三個月	三個月 至半年	半年 至一年	一年 至兩年	兩年 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
總數 (%)	498 (100%)	215 (43.17%)	111 (22.29%)	70 (14.06%)	59 (11.85%)	41 (8.23%)	2 (3.39%)

表 5：由漁護署轄下工程科聘用的承辦商負責維修的個案數字
及完成相關維修工作所需時間

年份	全年 維修 宗數	由發現設施損壞報告至完成維修工作所需時間 (宗數)					
		30 天 之內	一至 三個月	三個月 至半年	半年 至一年	一年 至兩年	兩年 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
總數 (%)	113 (100%)	31 (27.43%)	53 (46.9%)	15 (13.27%)	9 (7.96%)	5 (4.42%)	0 (0%)

表 6：由建築署及 / 或機電署負責維修的個案數字
及完成相關維修工作所需時間

年份	全年 維修宗數	由發現設施損壞報告至完成維修工作所需時間 (宗數)					
		30 天 之內	一至 三個月	三個月 至半年	半年 至一年	一年 至兩年	兩年 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
總數 (%)	7,233 (100%)	6,862 (94.87%)	278 (3.84%)	65 (0.9%)	23 (0.32%)	5 (0.07%)	0 (0%)

註：由建築署及 / 或機電署負責維修的郊野公園設施包括沖水公廁的機電設施（如光管、水龍頭、廁所沖水設施、風扇、乾手機等）、個別場地的照明設施、沖水公廁的結構構件（如外牆、天花、門窗、室內結構如間格構件、化糞池、水管）等。涉及的工序相對簡單，一般可於 30 天內完成。

IV. 監察及記錄維修進度

3.17 漁護署表示，負責郊野公園管理及工程的人員在處理維修個案時，會使用工作表記錄及 / 或監察所負責項目的維修進度，該署現時並無使用電子化系統統一監察各郊野公園設施維修工作的進度，但表示會探討引進相關電子化系統的可行性。

民政總署

3.18 民政總署及各區民政處會根據《民政事務總署小型工程項目手冊》（「《手冊》」）的要求，負責處理所有涉及小型工程項目的設施建造、清潔保養、檢查、改善及維修等工作。

I. 識別損壞設施

3.19 民政總署轄下各區民政處主要經以下途徑識別損壞的郊區設施：

- (一) 外判承建商提交的預防性維護檢查報告；
- (二) 民政處職員日常巡查；
- (三) 外判承建商於清潔保養期間發現；以及
- (四) 接獲對郊區設施的投訴或由其他部門轉介的個案。

外判承建商撰寫的預防性維護檢查報告

3.20 根據《手冊》指引，各區民政處的工程人員會在小型工程完成後，將新建設施資料登記在民政總署的設施管理系統中，以便日後管理及安排預防性維護檢查。民政總署工程組（「工程組」）會按照《手冊》內的相關程序，安排外判承建商進行每兩年一次的預防性維護檢查。外判承建商須按合約要求，實地檢視及評估郊區設施的狀況，拍照記錄並提出維修建議，並於完成後提交預防性維護檢查報告予工程組審視。

3.21 工程組會根據郊區設施的狀況及安全考量，以決定後續安排。如設施並無需立即維修，工程組會安排於兩年後再次進行全面檢查；若檢查結果顯示設施需要維修，檢查報告會就維修緊急程度提出四種不同時限的維修建議，分別為「應盡快啟動維修」、「6個月內啟動維修」、「12個月內啟動維修」及「下次巡查前啟動維修」，以確保設施的安全與功能。

各區民政處職員的巡查

3.22 各區民政處會派員不定期巡查當區郊區設施，如發現郊區設施有損壞或污漬，會安排外判承建商進行維修或清潔保養工作。各區民政處職員亦會在處理涉及區內郊區設施的投訴個案，或檢視區內建造／維修項目的工程進度時，一併巡視附近屬於該區民政處管理的郊區設施。

外判承建商在清潔保養郊區設施時發現

3.23 各區民政處會按《手冊》程序（包括預備報價文件和進行招標等）聘用外判承建商，為轄下郊區設施（如涼亭、指示牌、長椅等）每兩至三個月進行定期清潔保養。工作內容包括去除污漬及塗鴉、清理涼亭的簷槽及清除灰塵等，以維持設施在良好使用狀態，其頻率會因應設施位置及使用量而調整。

接獲對郊區設施的投訴或由其他部門轉介的個案

3.24 投訴可經 1823 轉介、或由市民直接向民政總署或當區民政處提出，亦可由其他部門轉介。在 2022 年至 2025 年期間，各區民政處就郊區設施共接獲 29 宗投訴（表 7）。

**表 7：各區民政處就郊區設施接獲的投訴個案數字及類別
(2022 年至 2025 年)**

年份	設施損壞	環境衛生	山徑維修	改善設施	設施被佔用	總數
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
總數	11	5	5	4	4	29

3.25 民政總署表示，若投訴涉及設施損壞、環境衛生、山徑維修或非法佔用等事項，當區民政處會即時派員實地檢查郊區設施，並根據投訴內容作出適當跟進，例如安排外判承建商清理泥頭、移除塗鴉、進行維修工程等。如投訴涉及設施或山徑損壞，當區民政處會聯同定期合約承建商評估設施或山徑的損壞程度，以確定設施是否需要即時維修，並按緩急先後安排合約承建商或透過個別報價合約招標，開展所需的維修工程。

II. 呈報損壞設施及跟進工作

3.26 民政總署工程組會將外判承建商提交的預防性維護檢查報告（第 3.20 至 3.21 段），上載至民政總署的設施管理系統中作記錄，並分發予當區民政處參考及跟進維修工作。當區民政處會因

應檢查結果安排資源進行維修，例如維修行人徑、修葺涼亭、重漆欄杆等。對於屬「應盡快啟動維修」的設施，倘若在檢查報告發出後的一個月內，設施管理系統尚未收到跟進安排的更新情況，便會自動發出電郵提示當區民政處作出跟進，並會持續每月發出提示直至收到跟進安排的更新為止。

3.27 就其餘三類報告（**第 3.22 至 3.25 段**），當區民政處在接獲相關郊區設施損壞的報告後，會按現行機制即時派員實地檢查設施的損壞程度，並安排外判承建商進行維修。若工程需時準備方能展開，當區民政處會按實際情況及安全考量先圍封有關設施。工程期間，外判承建商會在工地範圍設置告示牌，標示施工日期、預計竣工日期和工程性質等資訊。

III. 維修機制及相關時限

3.28 各區民政處會參照《手冊》的指引，為郊區設施的清潔保養工作及維修工程進行招標，邀請合資格的外判承建商投標（有關民政總署外判承建商的詳情載於**第四章**）。

3.29 各區民政處發現設施損壞後，會因應各維修工程的迫切性釐定先後次序，考慮因素包括設施是否構成安全風險及受影響使用者數目等。此外，維修工程的預計完工時間亦會因應個別設施的狀況、地點及所需規模等因素而有所不同，如小型維修工程一般可安排定期合約承建商快速跟進，較大型和複雜的維修工程則需以報價合約形式個別招標，因此民政總署認為就維修工程的完工時間訂立服務承諾或硬性工作指標並不合適。各區民政處工程人員會參考過往相類似的工程制定其預計完工時間，並在工程訂單或工程合約的報價文件內訂明，而外判承建商需於預計完工時間內完成維修工程。

3.30 2019 年至 2024 年期間，各區民政處一共進行了 37 項郊區設施的工程，涉及 58 項設施（部分工程涉及多於一項設施），該等 37 項維修工程由工程開展至完工所需時間列於**表 8**。

表 8：民政總署負責的郊區設施維修工程完工時間
(2019 年至 2024 年)

需時 (月)	三個月內	四個月至 六個月	七個月至 九個月	十個月或 以上 (註)
工程項目數量 (項)	23	10	2	2

註：需時最長的工程項目為十三個月。

IV. 監察及記錄維修進度

3.31 民政總署表示，各區民政處工程人員會保存所有工程項目的記錄，並將有關郊區設施的維修及改善資料上載至該署的設施管理系統中，以便相關工程人員在有需要時查閱及跟進。

4

外判承辦商的監管

漁護署

4.1 現時，郊野公園內的廁所（包括沖水廁所及租用的流動廁所）的清潔工作，由漁護署前線人員或清潔服務承辦商負責。清潔安排會因應人手、天氣、季節、假日安排、廁所數量、地點及使用情況等因素而有所不同，一般每日進行一至四次清潔，部分廁所在日間設有駐場清潔人員。漁護署表示，為善用有限資源，只會安排清潔員工長駐一些極受歡迎的康樂場地，為廁所定時進行清潔。

4.2 該署員工或清潔服務承辦商須填寫《廁所日常清潔記錄》或《承辦商每日收集垃圾及清潔廁所報告》，以記錄日常清潔工作。漁護署檢查人員會定期覆核相關記錄，並按人手、地點及使用情況等因素安排現場巡查。巡查期間，工作人員會檢查廁所及其附帶設施的整潔度、乾爽度、齊全度及運作情況，並將結果記錄於《廁所日常清潔記錄》內。

4.3 當巡查人員發現有郊野公園廁所的情況有不妥善時，會填寫《檢查記錄表》記錄巡查詳情，並以口頭形式指示相關服務承辦商跟進，及於完成跟進工作後再到場檢視。漁護署會視乎情況，以口頭或書面形式向負責清潔的員工或服務承辦商作出警告，並敦促其跟進及改善有關情況。如服務承辦商的服務表現未達標準，該署亦可根據合約條款採取相應行動，包括扣減服務費用或終止其服務合約等。

4.4 除廁所清潔外，漁護署亦透過前線人員及外判清潔服務承辦商，負責郊野公園場地及行山徑的垃圾收集及清理工作，涵蓋轄下的燒烤場地、露營場地、郊遊場地、行山徑及洗手間等地點，其外判服務的監管機制與廁所清潔服務大致相若。

4.5 漁護署會因應各類場地及山徑的使用情況及衛生狀況調整清理垃圾的頻率，並於訪客較多地點加強垃圾收集工作。在部分熱門地點，會由清潔服務承辦商派員駐場進行清潔。在長假期及周末後，漁護署亦會按需要加派員工到各熱門行山徑清理垃圾。

4.6 漁護署表示，會持續與清潔服務承辦商的監督人員保持溝通，並就其清潔員工表現需要改善的方面提供意見。一般而言，承辦商都能在接獲漁護署的指示後完成有關跟進工作。根據記錄，於2022年至2025年6月期間，漁護署發現一宗廁所清潔情況欠佳的個案，並已根據合約條款扣減該承辦商的服務費用。同期，漁護署曾因不同承辦商未能於服務期間提供合約中列明數目的清潔工，向承辦商扣減相關服務費用共27次。漁護署表示，這些個案均沒有出現清潔服務欠妥當的情況。

4.7 漁護署表示，為加強監察廁所清潔服務承辦商的表現，該署正檢視相關安排，並計劃於2026年第二季前制訂多項監察項目，內容包括沖水式及流動廁所的整潔度和清潔頻率、工人缺勤情況及檢查人員巡查頻率等，以進一步提升廁所服務水平。

4.8 2019年至2025年（截至9月）漁護署接獲的郊野公園廁所投訴個案的分類數字見表9。

**表 9：漁護署接獲有關郊野公園廁所投訴個案的分類數字
(2019年至2025年9月)**

各類廁所投訴個案宗數	年份							各類投訴個案總數 (宗)
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (截至9月)	
衛生	17	36	23	20	23	23	11	153
數目不足	3	3	9	6	7	3	0	31
供水	12	19	16	9	30	9	6	101
傷健配套	0	1	3	2	6	4	3	19
硬件故障	22	18	17	19	24	26	7	133
維修 / 關閉	0	11	3	3	7	1	5	30
其他*	9	6	17	12	17	12	8	81
總數	63	94	88	71	114	78	40	548

* 其他包括對廁紙、視液、廁所種類、蚊蟲或動物等的投訴。

民政總署

4.9 各區民政處會因應實際需要，參照《手冊》的指引，以定期合約或報價合約形式進行招標，邀請符合資格的外判承建商投標。定期合約通常為期一年，主要涵蓋清潔保養或規模較小的工程（例如小型或緊急維修工作）。如有需要，各區民政處可透過發出工程訂單，迅速安排定期合約承建商展開相關工程。報價合約則主要用於規模較大、內容及範圍明確的工程，例如設施建造及改善工程，所需籌備時間相對較長。各區民政處會因應工程的迫切性、規模大小、資源等因素，決定安排定期合約承建商進行小型或緊急維修，或以個別報價招標方式進行較大型或複雜的維修。

4.10 工程進行期間，各區民政處會派工程人員到現場視察及備存相關記錄。若發現外判承建商表現不理想，例如工程進度緩慢或品質欠佳，工程人員會向外判承建商發出警告信，敦促其立即改善。工程完成後，工程人員會聯同外判承建商對郊區設施進行檢查，以確保工程質素符合合約的要求，並向外判承建商發出竣工證明書。如有需要，竣工證明書會列明外判承建商必須於保養期⁶內跟進的事項；保養期屆滿前，民政處工程人員會與外判承建商進行聯合檢查，確認所有需跟進事項或於保養期內出現的質量問題均已解決，才會發出保養工程完工證書。在工程完成或合約生效日期起屆滿六個月，各區民政處工程人員須撰寫承建商表現評核報告，以記錄其表現。

4.11 若外判承建商預期未能在合約訂明的預計完工時間內完成維修工程，須向當區民政處提供理由以申請延長完工時間。民政處會按理據是否充分批核申請；如理由不足，外判承建商須賠償工程延誤違約金，而當區民政處亦會在承建商表現評核報告中反映其表現。在是次調查範圍內的 37 項維修工程當中（**第 3.30 段**），有三項工程分別需延長完工時間 3、5 及 8 個月，其中一項工程因未能就工程延誤提供充分理由，外判承建商須向當區民政處賠償違約金。就該工程，民政處曾因外判承建商進度落後及表現欠佳而多次發出警告信，而相關延誤情況亦已記錄於表現評核報告中。

⁶ 保養期的時限訂於報價文件內，一般為半年至一年。

合資格外判承建商名冊

4.12 民政總署工程組負責審核及編訂兩份符合資格的外判承建商名單（分別名為「總部名冊」及「地區名冊」），以管理承建商承投不同價值工程合約的資格。工程組所組成的審核委員會會每半年進行一次評審，審核承建商要求加入名單的申請，就承建商的工程經驗、技術人員資歷、財務狀況及過往表現等因素考慮其申請。新加入地區名冊的外判承建商須通過為期 12 個月的試用期後，方可成為正式地區名冊外判承建商。符合指定要求（例如已完成指定數量的工程、過往表現良好、沒有違規記錄等）的正式地區名冊外判承建商，可申請加入總部名冊，並同樣須通過 12 個月的試用期後，方可成為正式總部名冊外判承建商。

4.13 工程組亦會獨立對工程進行抽樣突擊工地檢查和審核，並每年全面檢視名冊內所有外判承建商的表現。若有外判承建商表現不達標或出現違規情況，工程組會按既定的管理制度採取規管行動，例如將外判承建商的資格降級，或從符合資格外判承建商名單中除名。在 2016 年至 2025 年期間，共有九個外判承建商因表現欠佳，其正式外判承建商資格被降級為試用級別外判承建商，以及五個外判承建商從符合資格的外判承建商名單中被除名。

土拓署

4.14 土拓署表示，該署以工程代理人身份處理郊區設施項目或推展其轄下的其他工務工程時，均會依照《土木工程管理手冊》的指引進行監管。該署負責監管工程的團隊一般由工程師及工程督察等組成，視乎工程項目的複雜性、所涉工作範疇及所需專業知識，以及項目推展時間表和人手安排，土拓署會按需要聘用工程顧問負責項目的勘察、詳細設計及監督工作。

4.15 獲委聘的承建商須按合約要求提交相關文件，包括建議採用的物料及施工方法等，供工程監管團隊審核。監管團隊亦會於工程期間進行實地巡查，包括檢視工地的安全措施、抽查建材作測試、核實工程是否按已獲批的施工圖則進行等，並擬備查核記錄，以確保承建商的施工進度、質量、環保及安全方面均符合合約的要求。

4.16 若監管團隊發現郊區設施工程的承建商表現欠妥或工程出現不合理延誤時，土拓署會根據合約條款與承建商商討合適對策，以改善情況及追趕工程進度。如延誤情況嚴重，土拓署會對承建商採取規管行動，包括按合約條款扣除其應得的款項、將其工作表現反映於承建商工作表現報告，或向其發出警告信等。若承建商的表現持續未見改善，該署可按合約條款終止有關工程合約。

4.17 根據發展局的《承建商管理手冊》，承建商工作表現報告會直接影響其於發展局的認可公共工程承建商名冊下的表現評分，從而影響其日後投標其他工務工程的評分及中標機會。若懷疑或發現承建商嚴重行為不當或表現嚴重欠佳，政府可按既定機制對有關承建商採取規管行動，包括暫停其投標資格，甚至將其從認可名冊上除名。

4.18 土拓署指出，工程合約列明，如承建商因其無法控制的客觀情況而未能按原定期限完成工程，可申請延長竣工期限。在 2021 年至 2025 年 8 月期間，兩項延誤的工程因天氣因素而沒有在原先合約訂明的期限前竣工（表 10），但均在合約允許經延長的期限內完成。由於延誤並非因承建商表現欠妥引起，故土拓署在上述期間並沒有因承建商的服務表現欠佳而採取規管行動。

**表 10：由土拓署負責的郊區設施工程之完工及延誤情況
(2021 年至 2025 年 8 月)**

年份	工程總數	如期完成宗數	延誤宗數	平均延誤時間	最長延誤時間	主要延誤原因
2021	—	—	—	—	—	—
2022	2	1	1	30 日	30 日	天氣因素
2023	2	1	1	16 日	16 日	天氣因素
2024	2	2	0	—	—	—
2025 (截至 8 月)	—	—	—	—	—	—

5

資訊發布及公眾溝通

漁護署的資訊發布途徑

「郊野樂行」網站

5.1 漁護署設有「郊野樂行」網站⁷，旨在向公眾提供郊野公園內不同遠足路徑及景點的資訊，包括路線及景點特色、交通安排、路線長度、預計所需時間、難度及遮蔽度等，利便遠足人士計劃遠足活動。此外，網站亦載有郊野公園設施最新消息、實時天氣資訊、遠足徑的流動電話網絡覆蓋範圍、郊野公園遠足安全指引及加水站位置等資訊。

5.2 漁護署表示，為確保「郊野樂行」網站資訊及時和準確，該署會定期檢視並更新網站內容，包括加入新路徑及郊野公園景點資訊，以及公布設施封閉安排等；過時或不適用的資訊亦會盡快移除。此外，漁護署在日常巡邏期間檢查設施及路徑狀況時，或接獲市民投訴並作出調查後，如發現設施受損或路徑受阻等情況，亦會盡快透過「郊野樂行」主頁內連結的「郊野公園設施最新消息」頁面（圖 1 至圖 2）公布及更新相關資訊，以確保遠足人士能掌握最新及最準確的資料。部分因維修或安全理由而暫時封閉的行山徑或設施，其狀況會顯示為「暫時封閉」。漁護署補充，該署會與地政總署探討在其「地理資訊地圖」、「空間數據共享平台」及「MyMapHK」流動地圖應用程式平台上提供設施重開時間及替代路線等資訊的可行性。

⁷ <https://www.hiking.gov.hk/>

圖 1 至圖 2：「郊野公園設施最新消息」連結及頁面



圖 1



圖 2

(圖片來源：「郊野樂行」網站)

5.3 因應公署的調查，漁護署已為「郊野樂行」網站內所有路徑提供 GPX 檔案，內容載有相關路線的路線圖、起點、終點及高度圖等資訊，供遠足人士匯入與遠足相關的流動應用程式使用，方便其計劃遠足路線及於遠足時掌握自身位置及判斷正確的路徑。

5.4 此外，在公署展開調查後，漁護署於 2025 年 12 月在「郊野樂行」網站新增專頁，內容涵蓋行山安全和守則等訊息。

「郊野樂行遠足留蹤」流動應用程式

5.5 漁護署的「郊野樂行遠足留蹤」流動應用程式提供「GPS 遠足留蹤服務」，程式會記錄使用者位置，讓搜救人員在發生意外時可根據記錄追蹤行蹤，從而縮短搜救時間，保障遠足人士的安全。「郊野樂行遠足留蹤」亦設有連結至「郊野樂行」網站，方便使用者瀏覽相關路線及設施的資訊。

5.6 漁護署指出，為加強遠足安全，不同政府部門已推出具搜救功能的流動應用程式，例如警務處於 2025 年推出的「HKSOS」應用程式，以及地政總署於「MyMapHK」應用程式內新增的「P5Me」功能。上述應用程式均採用先進定位技術，能在發生遠足意外時協助搜救。漁護署表示，鑑於政府現有資源及上述應用程式已具相近功能，該署現階段未有計劃進一步優化「郊野樂行遠足留蹤」，但會持續留意相關應用程式的發展，適時檢討其未來方向。

「體驗自然」

5.7 漁護署的「體驗自然」網站以自然教育為主題，提供自然教育、公眾參與活動及義工計劃等資訊，並推廣「行山有道」及遠足安全，以加強公眾對郊野公園、自然環境和遠足安全的認識，進一步提升市民對環境保護和遠足安全的意識。

資訊牌、指示牌及警告牌

5.8 漁護署表示會於郊野公園不同地點設置傳意牌、指示牌及警告牌等，向遠足人士發放有關資訊。漁護署會定期檢視上述設施的資訊，並按實際需要更新、增設或移除。該署亦會定期派員巡邏郊野公園，密切留意遠足意外的個案及地點，適時調整或加設警告牌。

5.9 警告牌一般設於當眼位置，並以清晰圖示及中、英文簡潔展示警告內容，以有效達致提醒及警示之效（圖 3）。就遠足人士於計劃行程時的遠足安全警示方面，漁護署已於「郊野樂行」網站內列出以往在郊野公園曾發生致命及嚴重意外的高危地點（圖 4），提醒遠足人士避免前往該等位置，以免發生意外，並提高公眾對遠足安全的關注。

圖 3：漁護署在郊野公園曾發生致命及嚴重意外的高危地點設置的警告牌



（圖片來源：公署的實地視察）

5.10 漁護署表示，該署一直留意於郊野公園發生的意外，並恆常監察相關傳媒報道。當該署獲悉有意外於郊野公園發生後，該署會根據意外的嚴重程度、成因及現場地勢等因素，評估相關地點應否列作「郊野公園曾發生致命及嚴重意外的高危地點」。該署稱會與相關部門商討建立通報郊野公園意外的機制。

5.11 此外，漁護署已制訂《郊野公園遠足安全指引》，呼籲遠足人士應使用由該署管理及維修的山徑，並於郊野公園內合適位置設置警告牌，以提醒遠足人士避免進入高風險區域。漁護署亦會不時檢討各地點的狀況，按需要調整及加設適合的警告牌及圍欄。

圖 4：「郊野公園曾發生致命及嚴重意外的高危地點」頁面

郊野公園曾發生致命及嚴重意外的高危地點	
<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

(圖片來源：「郊野樂行」網站)

5.12 此外，為方便不同使用者了解郊野公園資訊，漁護署已在部分景點的傳意牌（圖 5 至圖 6）上增設二維碼，以便訪客連結至「郊野樂行」網站閱覽其他語言版本的景點資訊（圖 7 至圖 8）。

圖 5 至圖 6：介紹望夫石的傳意牌

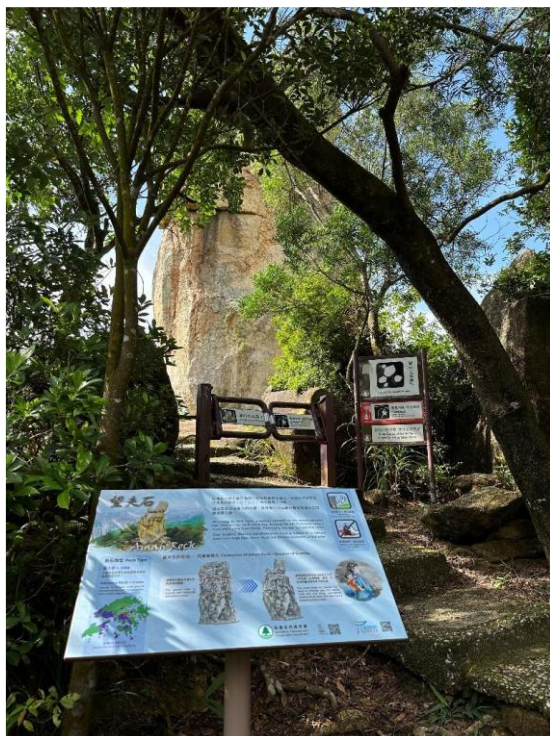


圖 5

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

花崗岩是岩漿在地底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.

香港的花崗岩分布
Granite Distribution in Hong Kong

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

詳情
Details
詳情請掃
QR Code

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

TOURISM
COMMISSION
旅遊發展局

圖 6

圖 7 至圖 8：傳意牌二維碼連結至「郊野樂行」網站內其他語言版本的景點資訊



圖 7

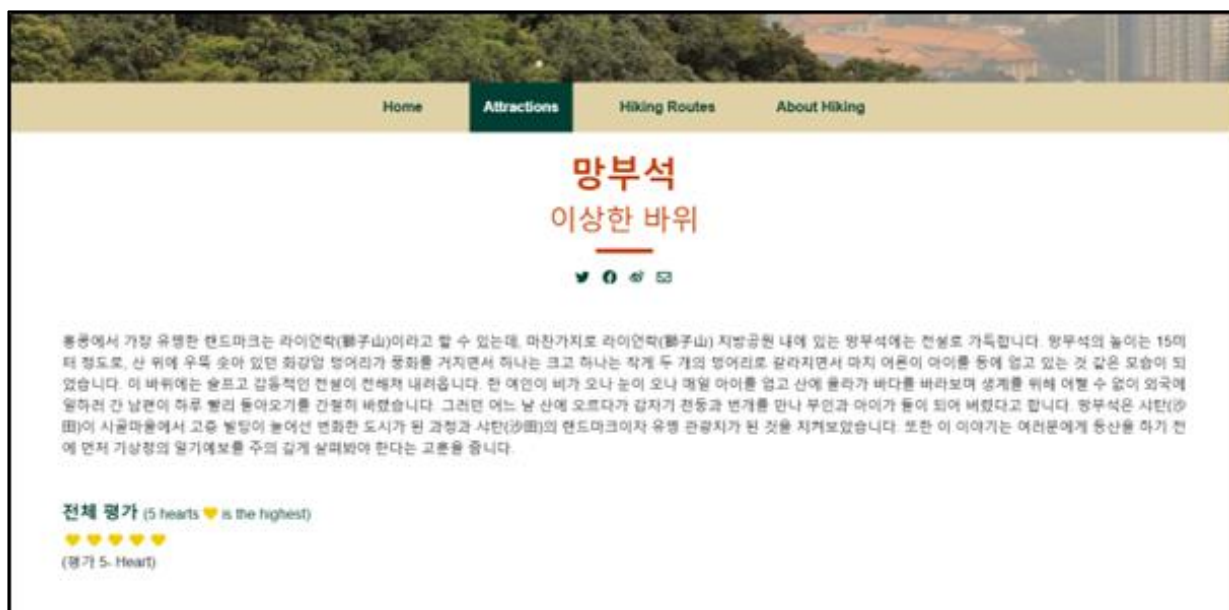


圖 8

(圖片來源：「郊野樂行」網站)

公署的實地視察

5.13 2025年10月及11月，公署人員曾多次到西貢橋咀島進行實地視察，了解當局在宣傳、教育及執法方面的安排。當日，公署觀察到漁護署職員聯同海事處及警方在橋咀碼頭一帶進行跨部門行動。漁護署人員向訪客簡介相關守則及安全提示，並派發有關保護珊瑚區及水域安全的宣傳單張（圖9至圖12）。此外，公署留意到海事處人員於現場監察船隻活動，確保船隻未駛入保護區水域。公署人員亦視察了現場的宣傳資訊（圖13至圖15），發現部分警告牌的內容較為簡略，未有以更清晰及更具視覺效果的方式提醒公眾相關法規。

圖 9：漁護署人員向訪客簡介守則及安全提示



圖 10：漁護署人員在橋咀島一帶進行現場巡查



圖 11 至圖 12：漁護署派發的宣傳單張


Codes for visiting coral areas

For all visitors:

- Never anchor in coral areas;
- Do not collect, disturb or hurt any marine organisms including corals;
- Do not touch any corals and other marine life. Some marine animals can be potentially dangerous.
- Do not step on corals while walking along the coast especially during low tides;
- Do not feed marine animals;
- Do not litter or pollute the environment.
- Respect our marine environment, understand the characteristics of corals, take part and support marine conservation activities;
- Avoid sailing over shallow coral areas and go slowly and exercise special care when approaching coral areas in deeper water.

For snorkelers and divers:

- Make sure all diving equipment is securely attached;
- Check water depth and the seabed environment before entering into the waters to avoid stepping on corals;
- If you are a beginner, practice diving and snorkelling techniques away from coral areas and dive over sand until you have mastered buoyancy control;
- Do not conduct any scuba diving training at coral areas;
- Conduct snorkelling instead of scuba diving when visiting coral areas at shallow waters or low tides;
- Check you are weighted correctly before diving and practice buoyancy control away from coral areas;
- Do not rest or stand on corals;
- Avoid touching anything with your fins and try not to stir up sediment or disturb corals;
- Avoid hovering over or leaning on corals when taking underwater photographs;
- Do not spearfish;
- While bathing on the boat or near the beach, avoid using shampoo or soap to reduce polluting seawater.


For more information on coral conservation, please visit AFCD's website:
<http://www.afcd.gov.hk/english/conservation/conservation.html>

March 2007

保護你的珊瑚區

PROTECT YOUR CORAL AREAS

在珊瑚區進行水肺潛水和徒手潛水的守則

Visiting Coral Areas
Codes for SCUBA Divers and Snorkelers




圖 11

香港的珊瑚

香港位於印度太平洋熱帶地區的北面邊緣，屬亞熱帶氣候，這裏的珊瑚礁常直接依附在岩石和石床上生長，沿岸形成零散的珊瑚群落。全港共有84種可辨識珊瑚品種，來自12科28屬。由於香港東邊水域有天然屏障保護，而且不受珠江淡水流入影響，所以孕育了極多不同種類的珊瑚群落。

與珊瑚礁一樣，大型珊瑚群落的初級生產力很高，能為各式各樣的海洋生物提供食物和棲身之所。與珊瑚礁息息相關的本港海洋動物為數眾多，在岩石生境和珊瑚群落附近棲息的魚類品種計有300種以上。珊瑚區亦是多種具有商業價值的漁業資源的重要產卵及育苗場，例如魚、蝦、蟹及貝類等。

珊瑚生長緩慢而易受傷害，對海洋環境的轉變相當敏感，各種滋養加劇停泊和康樂活動等，都會令珊瑚受損，因此極需各界齊心合力，保護珊瑚。



Corals in Hong Kong

Hong Kong is located at the northern edge of the tropical Indo-Pacific region and experiences a sub-tropical climate. Corals in Hong Kong usually directly attach onto boulders and bedrocks and form scattered fringing coral communities along the coast. Hong Kong supports 84 species of reef-building coral from 28 genera and 12 families. The richest coral communities prevail to the east of Hong Kong where the waters are both sheltered and free from influence of Pearl River.

Similar to coral reef, large coral communities also have high primary productivity and support a high diversity of marine life by providing them with habitats and food. The coral-associated marine animals in Hong Kong are rich and diverse. Over 300 fish species were recorded around local rocky habitats and coral communities. Coral areas are also important spawning and nursery grounds of many commercially significant fishery resources, such as fish, shrimps, crabs and shellfish.

Corals are delicate and slow-growing marine animals. They are sensitive to changes of the marine environment and vulnerable to all kinds of physical disturbance, such as boat anchor and recreational activities. Your support and effort in conserving corals is important.



暢遊珊瑚區守則

所有訪客：

- 切勿在珊瑚區內拋錨；
- 切勿收集、騷擾或傷害任何海洋生物，包括珊瑚；
- 切勿觸摸珊瑚或其他海洋生物。某些海洋動物可能具危險性；
- 沿岸漫步時，尤其在潮退期間，切勿亂踏珊瑚；
- 切勿獵殺海洋動物；
- 切勿亂拋垃圾或污染環境；
- 尊重海洋環境，認識珊瑚特性，參與及支持海洋護理活動；
- 避免駛進淺水珊瑚區域，在較深較深水珊瑚區時，應以低速航行及份外小心。

徒手潛水人士和水肺潛水人士：

- 確保已帶備潛水裝備；
- 入水前檢查水深和海底環境，以免誤踏珊瑚；
- 初學者應在遠離珊瑚區的地方練習水肺潛水和徒手潛水技巧，並在水底為沙土的地區潛水，直至浮力控制得心應手為止；
- 切勿在珊瑚區內進行水肺潛水訓練；
- 在巡遊或在淺水的珊瑚區活動時，請以徒手潛水代替水肺潛水；
- 潛水前，應檢查負重是否正確，並在遠離珊瑚區的地方練習浮力控制；
- 切勿在珊瑚之上站立或休息；
- 避免用蛙鞋觸摸任何東西，亦盡量不要攪動沉積物或干擾珊瑚；
- 拍攝水底照片時，避免在珊瑚附近徘徊或倚靠珊瑚；
- 切勿用魚叉或刺槍捕魚；
- 在船隻或海灘附近沐浴時，避免使用洗髮水或肥皂，以減少海水污染。

欲知更多有關護理珊瑚的資料，請瀏覽漁護署網站：
<http://www.afcd.gov.hk/chi/conservation/conservation.html>

2007年3月

水肺潛水人士和徒手潛水人士如何保護珊瑚？

人們如要進入美麗的海底世界，最常用的方法是水肺潛水和徒手潛水。潛水人士欣賞多姿多采的海洋環境之餘，務須緊記保護海洋守則。切勿觸摸、騷擾或收集珊瑚或其他海洋生物。雖然潛水人士故意破壞珊瑚群落的事情十分罕見，但無心之失，卻是時有所聞。因此，進行水肺潛水和徒手潛水必須遵循良好的守則，讓香港的珊瑚群落得以持續生長。

作為一個負責任的訪客或潛水人士，你有義務協助保護珊瑚和其他珍貴的海洋資源，確保其他人也有同樣的機會欣賞到相同的美景。所有訪客，包括水肺潛水人士和徒手潛水人士，都應遵循下列守則，以保存一個優美及可持續使用的珊瑚區域。

圖 12

圖 13 至圖 15：公署實地視察現場的警告牌及宣傳教育橫額



圖 13



圖 14



圖 15

公眾意見收集

5.14 漁護署現時透過郵遞、傳真及電郵接收市民的書面投訴，市民亦可經 1823 流動應用程式和電子表格向該署提出投訴。所有投訴內容（如日期、地點、投訴分類、內容和回應等）均會統一記錄於工作表內，以便日後參考。漁護署亦會根據 ISO 9001:2015 質素管理系統下制定的政策，每年收集郊野公園設施投訴個案進行分析及總結。漁護署現時尚未設立電子化投訴管理資訊系統，但該署對未來建立有關係統持開放態度。

5.15 漁護署表示，基於成本效益及環保的考量，現時沒有於設施附近設置意見收集箱，以紙本形式收集市民意見。鑑於公眾現時已普遍熟悉經 1823 向政府部門提供意見或作出投訴⁸，而郊區設施的流動網絡覆蓋亦受到限制，漁護署現時並無於現場提供二維碼讓市民反映意見，這主要是考慮到部分用家在連結二維碼資訊及

⁸ 在 2019 年至 2024 年間，漁護署收到有關郊野公園設施的投訴中平均近 80% 來自 1823。

提交意見（如上載圖片及影片）時可能遇上困難。不過，漁護署表示對在郊野公園內增加收集市民意見的渠道保持開放態度，並會根據實際需要及現場情況考慮改善方案。

5.16 此外，漁護署會就郊野公園事宜諮詢郊野公園及海岸公園委員會，並與不同郊遊、山野及綠色團體保持溝通，交流有關郊野公園管理、保育及康樂發展事宜。該署亦設有社交平台專頁，如 Facebook 及 Instagram 等收集公眾意見。

漁護署的問卷調查

5.17 於每年秋冬季（約由十一月至翌年一月）郊野公園使用率較高的周末，漁護署會在各區郊野公園受歡迎的郊遊地點及主要山徑的出入口進行問卷調查，以了解訪客對郊野公園設施和服務的意見。該署職員會擔任訪問員，以隨機抽樣形式邀請訪客即場填寫問卷。

5.18 2019 年至 2024 年的問卷調查結果詳情載於表 11 至表 15。綜觀整個調查結果，受訪者對郊野公園的整體印象普遍正面，對漁護署在管理郊野公園方面的表現大多給予「佳」或「滿意」的評價。數據顯示，整體觀感評分屬「甚佳」、「佳」及「滿意」的合計比例均維持在約九成以上。然而，就個別設施而言，受訪者對廁所設施的評價持續偏低；於同一期間內，「甚佳」評分比例長期維持只在約 3%至 5%，明顯大幅度低於其他設施（如路徑及指示牌／地圖／警告牌，平均約 15%至 20%）。2019 年約有七成的受訪者對廁所給予正面評價（即「甚佳」、「佳」或「滿意」），但在 2021 年疫情期間樣本數量減少的情況下，正面評價比例一度下跌至約五成。其後相關評價雖略有回升，2024 年的正面評價比例為約七成半，但「差」及「甚差」評分仍佔逾兩成，為所有設施中負評比例最高，顯示廁所的清潔及維修狀況仍為訪客最關注的問題之一。

表 11：漁護署的問卷調查結果（整體觀感）
（2019 年至 2024 年）

年份	問卷 總數* (份)	整體觀感評分				
		甚佳	佳	滿意	差	甚差
2019 年	519	69 (13.3%)	289 (55.7%)	155 (29.9%)	6 (1.2%)	0 (0.0%)
2020 年 ^註	—	—	—	—	—	—
2021 年 ^註	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：漁護署的問卷調查結果（路徑）
（2019 年至 2024 年）

年份	問卷 總數* (份)	對路徑的整體評分					
		甚佳	佳	滿意	差	甚差	不適用
2019 年	519	72 (13.9%)	251 (48.4%)	188 (36.2%)	6 (1.2%)	1 (0.2%)	1 (0.2%)
2020 年 ^註	—	—	—	—	—	—	—
2021 年 ^註	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：漁護署的問卷調查結果
(指示牌 / 地圖 / 警告牌)
(2019 年至 2024 年)

年份	問卷 總數* (份)	對指示牌 / 地圖 / 警告牌的整體評分					
		甚佳	佳	滿意	差	甚差	不適用
2019 年	519	89 (17.1%)	223 (43.0%)	195 (37.6%)	10 (1.9%)	0 (0.0%)	2 (0.4%)
2020 年 ^註	—	—	—	—	—	—	—
2021 年 ^註	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：漁護署的問卷調查結果 (廁所)
(2019 年至 2024 年)

年份	問卷 總數* (份)	對廁所的整體評分					
		甚佳	佳	滿意	差	甚差	不適用
2019 年	519	19 (3.7%)	113 (21.8%)	238 (45.9%)	114 (22.0%)	14 (2.7%)	21 (4.0%)
2020 年 ^註	—	—	—	—	—	—	—
2021 年 ^註	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：漁護署的問卷調查結果（遊客中心）
（2019 年至 2024 年）

年份	對個別遊客中心的整體評分**					
	甚佳	佳	滿意	差	甚差	不適用
2019 年	43 (8.3%)	96 (18.5%)	88 (16.9%)	9 (1.7%)	0 (0.0%)	284 (54.6%)
2020 年 ^註	—	—	—	—	—	—
2021 年 ^註	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%)

註：2020 年和 2021 年漁護署因新冠疫情關係沒有進行或未能完成問卷調查（適用於表 11 至表 15）

* 個別受訪者拒絕提供部分資料或評分（適用於表 11 至表 15）

** 由於現時郊野公園問卷調查中未有要求受訪者就遊客中心的整體表現評分，表 15 中就個別遊客中心的整體表現評分是根據受訪者對其位置、展覽內容、清潔整齊及遊客服務四項評分的平均值計算得出。漁護署其後已在問卷調查加入有關受訪者對遊客中心整體表現的提問。

宣傳及公眾教育

5.19 漁護署表示一直透過多種渠道加強郊野公園的宣傳及教育工作，以推廣環境保育意識及遠足安全。宣傳形式包括網站、社交媒體、教育活動、導賞服務及跨部門合作項目，旨在提升公眾對郊野公園生態環境的認識與責任感。

5.20 除「郊野樂行」（第 5.1 至 5.4 段）及「體驗自然」（第 5.7 段）網站外，漁護署亦恆常運作「香港郊野公園」Facebook 專頁，發放有關遠足路線、景點特色、郊野公園物種及遠足安全等資訊。此外，該署在熱門遠足地點設有定點導賞活動，向公眾介紹當地生態環境及人文歷史，並同時宣傳遠足安全意識。

5.21 另外，漁護署一直與旅遊事務署及香港旅遊發展局（「旅發局」）合作，向公眾提供遠足資訊，推動綠色旅遊，例如旅發局透過「咫尺自然的香港」全年網上宣傳平台，以登山遠足為主題，介紹香港的自然景觀及郊遊體驗。漁護署亦與政制及內地事務局駐粵及駐上海經濟貿易辦事處，以及廣東省林業局合作，於其社交媒體平台發布香港的自然風光及遠足路線資訊，並推廣遠足安全訊息。

宣傳環境保護的訊息

5.22 漁護署自 2015 年推行宣傳教育，鼓勵公眾於遠足或郊遊後自行帶走垃圾，保持郊野清潔。資料顯示，2015 年至 2024 年間，於郊野公園及特別地區收集的垃圾量下降約四成（表 16）。

**表 16：郊野公園及特別地區內所收集的垃圾量
（2015 年至 2025 年 6 月）**

年份	收集垃圾量 (公噸)
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 漁護署表示將持續檢討郊野公園的管理模式，留意郊野公園內所收集的垃圾量，並檢視垃圾箱及回收箱的設計及使用情況，在有需要時進行改善，以配合使用者的實際需要及減低對環境的影響。同時，該署會透過多元化宣傳渠道加強教育，包括進行訪校活動、提供導賞服務、製作網上短片，以及透過社交媒體、張貼海

報、設置宣傳橫額及提示牌等方式，推廣減少廢物及愛護郊野等訊息。

5.24 漁護署表示一直有留意郊野公園的整體清潔情況（特別是各郊遊熱點及郊遊旺季期間），並會定期檢視現行清潔安排及靈活調配資源。現時漁護署於人流較多的行山徑及郊遊地點，在郊遊旺季實施額外清潔措施，包括增派人手、提高承辦商垃圾收集次數及／或人手、延長承辦商收集垃圾時間等。在舉辦大型戶外活動期間，漁護署亦會在必要時於郊野公園指定位置增設臨時垃圾桶。

5.25 根據《郊野公園及特別地區規例》（第 208A 章），任何人在郊野公園或特別地區亂拋垃圾，即屬違法，可被檢控，最高可被判罰款 10,000 元及監禁三個月。另外，根據《定額罰款（公眾地方潔淨及阻礙）條例》（第 570 章），違反上述罪行的人士亦可被處以定額罰款 3,000 元。漁護署人員巡邏郊野公園時，如發現亂拋垃圾行為，一般會即時向違規人士發出定額罰款通知書⁹。

表 17：漁護署在全港郊野公園及特別地區就亂拋垃圾的行為提出檢控及發出定額罰款通知書的個案宗數

年份	檢控個案 (宗數)	定額罰款通知書個案 (宗數)
2020	0	75
2021	1	40
2022	1	13
2023	0	8
2024	0	7
2025 (截至 6 月)	0	21
總數	2	164

遠足安全及法規教育

5.26 漁護署透過不同渠道推廣遠足安全及法規教育，包括制訂《郊野公園遠足安全指引》及製作宣傳短片，提醒公眾使用由該署

⁹ 若違例者為未滿十六歲的未成年人士，漁護署人員會先作口頭警告，如警告後對方仍表現不合作，會採取適當執法行動。

管理的山徑，避免自行開闢路徑或破壞植被，以保護自然生態。該署亦在社交媒體平台上加強教育宣傳，提醒公眾不得擅自在郊野公園範圍內建造或改建設施，以免觸犯法例。

5.27 漁護署亦定期聯同相關部門及團體舉辦遠足安全推廣活動，例如「山嶺活動安全推廣日」，透過展覽、遊戲及講座向市民宣傳行山安全及山嶺搜救知識。

人流管理及環境保育

5.28 漁護署指出，該署在規劃山徑路線及景點時，會考慮多項因素，避開生態敏感區域及評估環境承載力，在不損害自然環境的大前提下，修建適合公眾使用的山徑及設施。漁護署表示，透過推廣改善不同地點的山徑及設施安排，有助分散人流至不同自然景點，以減輕個別熱門地點的場地負荷。

5.29 此外，因應近年郊野公園個別熱門景點訪客量增加，漁護署表示會按實際情況及需要調整策略，例如於郊遊旺季加強巡查及清潔服務、優化訪客資訊，以及加強宣傳保持郊野清潔及愛護環境等訊息。該署亦會在需要時進行設施改善工程，例如修復損壞的山徑及改善植被等，以平衡公眾使用需要與自然保育。

5.30 為更有效監察郊野公園的人流情況，漁護署自 2022 年推行先導計劃，於香港仔郊野公園及大欖郊野公園的主要入口安裝自動人數點算器，利用紅外線感應技術持續記錄相關郊野公園的訪客流量，其後逐步將有關計劃擴展至其他郊野公園。於 2025 年旺季期間，漁護署聯同旅遊事務署和旅發局，透過「郊野樂行」及旅發局網頁發放萬宜水庫東壩的人流資訊，方便訪客規劃行程。

圖 16：萬宜水庫東壩人流資訊



(圖片來源：「郊野樂行」網站)

5.31 因應近年個別郊野公園營地設施的使用需求增加，漁護署已於大欖郊野公園荃錦營地試行線上預約平台，透過預約制度調節使用人數，避免場地過度擠擁。漁護署表示，會持續檢視運作經驗，並研究逐步擴展至其他高需求地點的可行性。

5.32 漁護署表示會繼續監察及評估人流增加對郊野公園環境及設施造成的影響，並對於在部分熱門景點實施預約制度等人流管理措施持開放態度，惟相關安排會視乎實際可行性，以及其對訪客和附近居民的影響而定。

郊區交通安排及資訊

5.33 漁護署的「郊野樂行」及「體驗自然」網站、康樂及文化事務署的「行山樂」網頁¹⁰等網站均有提供多條行山徑及郊區景點的交通資訊，而「郊野樂行」亦有連結至運輸署的「香港出行易」網站¹¹，方便遠足人士查詢公共交通及運輸服務安排。

5.34 運輸署指出，該署一直密切監察假日及郊遊旺季期間郊區交通流量變化，與公共運輸服務營辦商保持緊密溝通，並適時調整服務安排。當預期郊區及遠足熱點（例如西貢萬宜水庫東壩、龍脊及大帽山）於周末及公眾假期出現人流急增時，運輸署會與相關服務營辦商協調，加密班次、增派後備車輛、調整開班時間及延長服務時間，以加強疏導乘客。此外，運輸署亦會透過多個渠道（包括「香港出行易」網站）加強發放交通資訊，提醒市民及早規劃路線。同時，相關部門（包括運輸署、漁護署、警方、食物環境衛生署（「食環署」）及分區民政處等）亦會協調臨時交通管制措施，以確保道路安全及維持車流暢順。

5.35 以西貢萬宜水庫東壩為例，近年在假日及長假期期間人流較多，曾出現交通擠塞及候車時間延長的情況。為應對問題，相關部門例如旅遊事務署、漁護署、警務處、水務署、民政總署及運輸署等曾多次舉行跨部門會議預早商議人流高峰期的應對措施，包括：運輸署與專線小巴營運商協調加強服務及適時發布交通消息；漁護署在小巴士站增設臨時圍欄以分隔行人和車輛；水務署安排承建商在萬宜路個別位置進行改善工程，以利便車輛通行；以及警方派員指揮交通及協助疏導人流等。

遠足安全及高危地點管理

5.36 根據消防處經漁護署提供的資料，於 2023 年至 2025 年期間，郊野公園每年錄得逾 1,100 萬人次到訪，其間分別涉及多宗在郊野公園發生意外的個案。其中 2023 年及 2024 年分別錄得 370 宗及 320 宗意外個案，受傷人數分別為 220 人及 189 人，並分別

¹⁰ 「行山樂」網頁主要介紹香港 44 條各具特色的遠足路線及相關資訊。

¹¹ 「香港出行易」主要向公眾發放運輸署監察的公共交通、道路網絡、交通基建資訊，整合及發布來自運輸署的「交通及事故管理系統」、政府「開放數據平台」等實時交通資訊。

錄得 8 宗及 6 宗死亡個案。至於 2025 年，亦錄得若干宗涉及遠足活動的意外及傷亡個案（表 18）。相關意外個案分布於不同地點，涉及多個郊野公園範圍。個別具自然景觀特色的郊區地點，出現遠足人士偏離正式山徑或使用非正式路徑的情況，上述行為除可能影響自然環境外，亦對相關地點的管理及遠足安全提示工作造成挑戰。

5.37 以萬宜水庫東壩附近的花山東面岬角為例，該地點近年成為俯瞰破邊洲風景的熱門觀景點。然而，部分遠足人士使用非正式路徑或自行開闢路徑破壞了岬角一帶的植被，導致該區植被受損並加劇水土流失，造成安全隱患。為推廣可持續及山野安全的郊遊理念，漁護署委託建築署制訂及執行破邊洲觀景台及相關山徑設施的建築方案，以保障公眾安全並減低對環境的影響。漁護署已於郊遊旺季的周末及公眾假期期間，加派人員駐守萬宜水庫東壩一帶，向公眾推廣行山安全及愛護郊野等訊息，並適時在現場勸諭及提醒遠足人士注意安全，以及在有需要時於萬宜地質步道破邊洲段入口實施人流管制，以避免景點過度擠擁。漁護署亦已在合適位置增設警告牌及圍欄，並在 2024 年年底加設圍繩、地上警示線和「不要跨越觀景台」的警告牌等，以加強公眾的安全意識。該署於 2025 年第三季及 2026 年第一季延伸圍欄範圍，而建築署亦現正於觀景台和相關觀景點進行加建圍欄工程，以提示遠足人士使用正確山徑及觀景點，並防止遠足人士闖入危險位置而導致意外。

**表 18：郊野公園發生意外的個案資料
(2023 年至 2025 年)**

年份	郊野公園到訪人次 (百萬)	涉及意外宗數	受傷人數	死亡人數及所涉及的郊野公園 (人數)
2023	12.7	370	220	8 西貢東(2) 馬鞍山(1) 香港仔(1) 船灣(1) 金山(1) 獅子山(1) 南大嶼(1)

年份	郊野公園 到訪人次 (百萬)	涉及意外 宗數	受傷人數	死亡人數及所涉 及的郊野公園 (人數)
2024	11.4	320	189	6 馬鞍山(1) 獅子山(1) 南大嶼(1) 大欖(1) 城門(1) 八仙嶺(1)
2025	11.3	258	138	5 南大嶼(1) 大欖(2) 獅子山(2)
總數	35.4	948	547	19

註：漁護署沒有備存傷者受傷程度的分項數字。

緊急求助電話

5.38 根據通訊事務管理局辦公室(「通訊辦」)的網頁¹²，郊野公園及行山徑上設有緊急求助電話 (Emergency Helplines)，讓遠足人士在未能使用手提電話或受流動網絡覆蓋限制時，亦可報警求助。緊急求助電話是由流動網絡營辦商負責安裝及維修，遠足人士可從郊野公園現場的地圖、地政總署出版的《郊區地圖》，以及通訊辦網頁的數碼地圖查閱其位置。漁護署表示，該署計劃諮詢通訊辦於「郊野樂行」網站增設緊急求助電話的位置，亦會與通訊辦及地政總署探討在其「地理資訊地圖」、「空間數據共享平台」及「MyMapHK」流動地圖應用程式平台提供緊急求助電話的位置的可行性。

¹² https://www.ofca.gov.hk/tc/consumer_focus/guide/safety/country_parks/stay_in_touch/index.html

圖 17：緊急求助電話 (Emergency Helplines)



(圖片來源：公署拍攝)

6

評論及建議

公署的評論

6.1 郊區設施是公眾進行遠足、郊遊及康樂活動的重要資源。漁護署作為郊野公園的主要管理部門，負責郊野公園及特別地區的設施管理、保養、維修及巡查工作，並同時肩負保障公眾安全、宣傳教育及維護自然環境等職能。公署欣悉，根據漁護署 2019 年至 2024 年的問卷調查結果，受訪者對郊野公園的整體觀感給予「甚佳」、「佳」或「滿意」的評價比例均維持在九成以上（第 5.18 段），顯示漁護署在郊野公園日常管理方面的工作整體上獲得公眾肯定。隨著郊遊及遠足活動日趨普及，郊區設施的使用量顯著增加，相關管理制度及人手資源亦隨之面對更多挑戰。

6.2 綜合公署調查所得，民政總署及土拓署已分別就其負責的郊區設施，按既定手冊及合約制度進行相關工程及監管工作。漁護署在設施巡查及維修方面雖設有一定機制，但缺乏統一的內部監察及記錄系統，維修程序亦未訂明明確時限及統一標準，難以有效評估工作效率或識別延誤情況。公署認為，若要有效應對郊區設施使用量大幅增加所帶來的管理問題，漁護署應主動建立系統性的監察、匯報與查核機制，從而更準確掌握日常運作情況，及早識別風險，並確保能以一致方式執行既定程序。

6.3 公署認為，政府應同步完善郊區設施的維修管理、外判承辦商監管機制、資訊發布工作及跨部門協調機制，以確保設施安全，並維持良好及可供使用的狀態。公署的具體評論如下：

(一) 優化設施檢查、維修及管理機制

應檢討維修時限及訂立分級維修時限指標

6.4 2019 年至 2025 年上半年期間，漁護署轄下管理站、工程科及其聘用的承辦商平均每年處理約 1,200 宗郊野公園設施維修個案，當中約九成個案可於 30 天內完成（表 2 至表 5）。

6.5 然而，漁護署記錄顯示，個案一（附錄）中的避雨亭由 2019 年首次呈報亭頂損壞至 2025 年才完成重建，歷時竟長達五年九個月（第 3.16 段），遠超合理預期的維修時限。漁護署解釋，有關工程由該署工程科負責排期處理，因避雨亭結構較為複雜，工程設計及勘察工作需時較長，加上 2020 年至 2022 年間亦受到新冠疫情影響，令整體施工時間延長。

6.6 公署認同，上述因素對維修工程進度或會造成若干影響，但個案亦充分反映工程在前期規劃及施工風險評估方面確有不足，導致維修工程一再延後。公署留意到，漁護署現時並未就不同類型的維修項目訂立明確處理時限或服務承諾，亦未為維修流程各階段（例如呈報、現場檢視、臨時措施、可行性及施工風險評估及完工覆檢等）設定時限及監察機制。現行制度主要視乎各管理站的經驗判斷及是否有更緊急的工作需優先處理，缺乏統一標準以監察維修進度或評估工作表現（第 3.13 及 3.14 段）。此安排或具靈活性，但在工程數量上升及跨部門協作日益頻繁的情況下，這種寬鬆的處理方式實未足以確保維修工作的效率及監察成效能應付增加的工程需求。

6.7 公署認為，漁護署必須全面檢討現有維修機制，根據設施種類、地點、所需物料、維修性質、工程規模及迫切性等因素，並可參考民政總署的預防性維護檢查制度（第 3.20 至 3.21 段），研究將漁護署的年度覆檢結果納入分級維修制度，為維修工程訂立具體維修時限或工作指標，例如「一般維修於 30 天內完成」、「中型工程三個月內完成」、「大型工程半年內啟動」等，並設立定期監察及通報制度，以便及早識別延誤個案、分析原因並採取補救措施。

6.8 漁護署亦可考慮訂立一套統一的內部程序手冊，清楚列明呈報損毀設施、初步評估、分工安排及完工記錄等程序，並研究為

維修流程中各關鍵環節設定階段性處理時限，例如接獲損毀報告後若干個工作天內完成現場檢視和風險評估、確認需維修後於指定期限內啟動相關工程（時限可按工程性質及緊急程度而調整），讓各區前線及管理職員遵循，提升維修工程的效率。

應檢討工程優次排序機制

6.9 除維修時限外，工程項目的優次排序亦直接影響整體維修效率及公眾安全。公署注意到，在處理較大型維修工程時，管理科向工程科提交的《工程科維修工作申請表》中設有「優先次序」欄位，以註明維修工程的緊急程度。然而，漁護署內部的設施維修優次排序機制欠缺清晰及一致的評估準則，導致該「優先次序」欄位實際參考價值有限。**個案一**中的避雨亭自 2019 年呈報損壞後，縱使多次被該署管理科列為「緊急」或「非常緊急」，但該署工程科仍只將該工程排在維修清單中第 20 位，導致工程被擱置並多次延後施工，最終避雨亭損壞問題不斷惡化至必須進行重建（**第 3.16 段**）。

6.10 公署認為，漁護署應檢討現行工程優次排序準則，並考慮引入客觀且可量化的評估方式，例如根據結構安全、使用頻率、設施功能、是否有替代設施、潛在風險及公眾投訴等因素，設立評分指標以評估維修緊急程度。同時，漁護署應建立監察機制，定期審視及更新各項維修工程的優次排序，確保已損壞的郊區設施能及時維修。以**附錄的個案四**為例，工程所需木材已於 2023 年 11 月完成採購並送抵相關管理站，但相關更換工程直至 2024 年 3 月才正式展開，中間相距四個月，反映現行工程優次排序機制未有優先處理物料已準備就緒的項目，導致施工排期未能有效銜接前線準備進度，令工程無法及早完成。

應制定臨時應變指引以加強安全管理

6.11 當設施出現潛在安全風險而短期內無法修復時，漁護署現時主要依賴現場人員按經驗即時決定處理方式，例如採取圍封、張貼警告標示或移除受損部分等措施（**第 3.11 段**）。此做法雖然靈活，但公署認為，漁護署並未就臨時處理方式制訂指引或統一標準。由於郊野公園設施分布範圍廣泛、地形複雜，不同地區管理站職員在判斷風險及臨時應變方式上或有差異，若職員處理不當，可能影響公眾生命安全。

6.12 漁護署資料顯示，部分涉及結構性損壞的設施因施工地點偏遠、材料採購需時及需於合適季節施工等原因，往往需數月甚至超過一年方能完成維修。在此期間，漁護署一般以臨時圍封或移除受損部分方式處理，然而部分設施如避雨亭及觀景台等屬使用頻繁的設施，若長期圍封而未設有臨時替代方案，會對郊遊遠足人士造成不便，亦可能衍生其他安全風險。

6.13 公署注意到，在**附錄的個案三**中，事涉避雨亭亭頂於2022年12月移除後，因重建工程一直未能排期，避雨亭在長達一年半期間欠缺基本遮蔽功能。漁護署於2024年7月雖為保障公眾安全加設臨時帳篷，但相關臨時措施與亭頂拆卸時間相距甚久，反映現時缺乏一致的臨時應變指引和處理時限所產生的問題，對郊遊人士的使用造成不便。

6.14 公署認為，漁護署可考慮根據設施種類、常見損壞類型與緊急程度，制定簡明的分級臨時應變指引，列明常見設施損壞情景下可採取的臨時措施、啟動條件及處理時限。指引內容可包括：常見損壞類型（如欄杆鬆脫）、緊急程度的劃分（如結構受損以致可能危及人身安全的設施列為十分緊急）、指定臨時措施（如圍封、張貼警告標示等）、明確的處理時限，以及拍照記錄及填寫記錄表等要求。漁護署亦可將上述指引納入統一內部程序手冊，並定期為前線人員提供培訓，以確保不同管理站在面對相似情況時採取一致及及時的行動，減少對郊遊人士造成的影響。

應建立電子化維修記錄及監察系統

6.15 現時，漁護署的維修記錄主要由各郊野公園管理站及工程科以個別工作表或報告方式保存，未設有統一的電子化管理系統（**第 3.17 段**）。相關資料分散於不同檔案內，例如「郊野公園巡邏報告系統」（**第 3.3 段**）、覆檢表格（**第 3.7 段**）等，內容涵蓋維修項目、日期及負責人員及設施狀態等。由於記錄分散且格式不一，管理層難以便捷地掌握全港郊野公園維修工作的整體狀況，包括各維修個案進度、排期情況及延誤原因，亦未能有效識別長期未完成或重複出現問題的個案，更難以有效整合及分析相關數據，不利監察工作及調配資源。公署注意到，漁護署轄下的郊野公園管理站及工程科負責的維修項目繁多，每年涉及超過一千宗個案，在缺乏統一中央管理平台的情況下，不但增加重複輸入的工作量及資料

錯漏的風險，亦削弱管理層按工程類型、地區或承辦商表現等方面進行統計分析及按優次分配維修工作的成效。

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

應將標距柱納入覆檢制度並建立定期檢查機制

6.17 標距柱是遠足人士於郊區辨認身處位置及在緊急情況下提供定位資訊的重要設施，其完整性及資訊清晰度對遠足安全及搜救效率最為關鍵。雖然漁護署表示標距柱結構簡單且較為耐用，但公署在覆核該署郊區設施年度覆檢表格時發現，僅有少數場地有記錄標距柱的數量及狀態。漁護署現時主要依賴前線人員於日常巡邏時的觀察，以識別需要保養或維修的標距柱，該署的郊區設施年度覆檢並不包括標距柱（**第 3.9 段**）。公署在檢視漁護署的《一般指引》（**第 3.3 段**）時注意到，該指引雖已列舉多類需留意的設施（包括山徑石塊、梯級、木製及三合土設施、標誌牌或資訊板等），但並未將標距柱列為需檢查的設施項目，故未能確保前線人員在巡查時會檢視及正確記錄標距柱的狀況。

6.18 公署認為，2025 年發生的標距柱被擅自移動的事件反映，即使標距柱結構相對簡單耐用，亦有機會因人為或環境因素出現鬆脫、傾斜或資訊模糊等問題。若僅依賴漁護署人員觀察而欠缺定期檢查機制（例如年度覆檢），加上《一般指引》未有將標距柱明確列入需檢視的項目，現時的做法可能未能及早識別需維修的標距柱，對遠足安全及緊急救援構成負面影響。

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

應統一設施覆檢準則並加強培訓

6.20 漁護署每年均會為郊野公園內主要設施進行定期覆檢，由具備相關經驗的前線人員負責視察及評估設施狀況。然而，現行的覆檢制度主要依賴人員的經驗判斷及目測評估，未有訂立統一及可量化的標準，評估準則僅由各區主管以口頭方式向職員說明，欠缺正式指引（**第 3.6 及 3.7 段**）。在此安排下，不同管理站於評估準則、記錄詳盡程度及拍照方式等做法或會出現差異。

6.21 由於郊野公園設施種類繁多，覆檢工作涉及大量主觀評估因素（例如結構穩固程度、外觀狀況及功能完整性等），若各管理站在評分、拍照及備註方式上標準不一，可能導致不同地區之間的記錄缺乏可比較性，難以全面反映整體設施狀況或進行跨區統計分析，亦可能影響後續維修工程的優先次序排序。

6.22 公署欣悉，漁護署正審核覆檢表格的使用流程，並研究制定評分準則或指引的可行性，以確保覆檢準確及一致（**第 3.8 段**）。漁護署應繼續密切跟進有關工作進度，確保相關制度能如期落實。公署建議，漁護署可考慮制定圖文並茂、按設施類型分類的評分指引，清晰說明「良／常／差」的評分標準及實例，並定期為前線職員舉辦培訓或重溫課程，以提升評分的準確度及記錄的一致度。

（二）優化外判服務的管理及監察機制

應加強外判服務的監察機制

6.23 現時，漁護署聘用外判承辦商提供多項郊野公園設施的保養及清潔服務，當中包括流動廁所清潔服務。資料顯示，2022 年至 2025 年 6 月期間，漁護署只發現一宗廁所清潔情況欠佳的個案及根據合約條款扣減該承辦商的服務費用。同期，漁護署曾因不同承辦商未能提供合約中列明數目的清潔工，向承辦商扣減相關服務費用共 27 次。漁護署表示，這些個案均沒有出現清潔服務欠妥當的情況（**第 4.6 段**）。然而，根據漁護署於 2019 年至 2024 年間進行的郊野公園問卷調查結果顯示，約兩成至五成受訪者對郊野公園廁所的數量及衛生情況評價為「差」或「甚差」，反映清潔服務的整體質素與公眾期望之間存在極大落差。此外，公署亦留意

到，漁護署接獲的郊野公園廁所的投訴內容（表 9），與問卷結果所反映的關注事項大致相若，主要涉及衛生狀況、硬件故障，以及供水系統的運作。

6.24 公署認為，漁護署現行的外判服務監察制度對承辦商表現的評核準則仍較著重於遵從合約條文，而對實際服務質素的監察不足，該署有需要檢視現行監察制度的有效性，並持續收集訪客意見（包括問卷調查及接獲的投訴），作為評估承辦商服務水平的輔助指標。公署欣悉，漁護署現正計劃修訂合約監察制度，將監察範圍細分至包括整潔度、清潔頻率、工人缺勤情況及巡查次數等項目，並預期於 2026 年內落實（第 4.7 段）。

6.25 公署建議，漁護署可考慮建立承辦商表現評分制度，訂立具體及可量度的指標（如每月巡查次數達標率、投訴宗數等），供檢查人員參考，以判斷是否須向清潔承辦商發出口頭／書面警告，或進一步扣減服務費用及終止合約。漁護署亦可每季整理承辦商表現報告，分析其整體表現，及早識別服務質素欠佳的承辦商。相關評分結果亦應納入續約及招標必須考慮因素之中，確保表現良好的承辦商得以保留，而表現欠佳者則予以限制甚或除名。此外，公署留意到，民政總署就工程承建商設有名冊制度及定期評核機制（第 4.12 至 4.13 段），會就表現欠佳者作出降級或除名處理，漁護署在檢討外判服務監察制度時，可參考民政總署的經驗以強化對服務承辦商的約束力。

應更靈活聘用外判承辦商以提升維修效率

6.26 公署留意到，漁護署轄下不同單位及其聘用的承辦商，均負責處理郊野公園設施的維修工程，而有關工程在完成所需時間方面存在一定差異（表 2 至表 5）。工程科負責規模較大、涉及土木及屋宇工程專業的維修項目（第 3.12 段）。部分由工程科負責的維修工程因涉及人手安排、工程排期、施工地點及施工條件等因素，完成時間相對較長。隨着郊區設施數量增加及使用量上升，相關維修工作對前線及工程人員的工作量必然構成一定壓力。

6.27 在維持工程質素及安全水平的前提下，公署認為，漁護署應考慮在資源許可的情況下，更靈活地聘用外判承辦商處理部分合適的維修工程，例如技術要求相對標準化、重複性較高或對季節

限制較少的項目，以騰空內部人手集中處理必須由內部人員進行的工程，縮短工程輪候時間，從而提升整體維修工作的效率。

(三) 加強資訊發布及公眾溝通

應完善封閉設施的資訊發布及更新安排

6.28 漁護署現時主要透過轄下「郊野樂行」網站向公眾發布郊野公園及特別地區的設施資訊，包括遠足路線介紹、郊遊地點位置及臨時封閉設施公告等，是公眾查閱郊區設施狀況的主要途徑（**第 5.1 段**）。然而，公署在檢視該網站的「郊野公園設施最新消息」（**圖 1 至圖 2**）時，發現部分封閉的山徑或設施未有標明預計重開的日期或可行的替代路線資料，僅以「暫時封閉」作概括說明，未有提供具體時間表或後續安排。郊遊或遠足人士在無法即時掌握設施開放狀況的情況下，路線規劃會受到影響。公署理解，在個別情況下，漁護署確實可能受技術限制或土地安排所影響而未能提供相關資料，亦不排除某些情況涉及漫長的排期故未能提供資料，但公署認為漁護署現時在資訊發布的完整性及清晰度方面仍有進一步改善空間。

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

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

- 按封閉性質進行分類（如日常保養、重建工程、改建工程及永久關閉等）；

- 盡量提供封閉日期、原因及預計完成或設施重開時間，若未能預計重開時間，應清楚註明「待另行公布」；
- 當行山徑暫時封閉時，同步提供可行的替代路線建議及地圖連結。

應善用「智方便」加強即時資訊發布

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

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

應整合緊急求助電話資訊及加強現場標示

6.33 公署調查發現，現時郊野公園緊急求助電話的分布資料分散於多個政府平台，包括郊野公園現場地圖、地政總署出版的《郊區地圖》、以及通訊辦網頁上的數碼地圖（**第 5.38 段**）。「郊野樂行」網站僅提供通訊辦網頁中「郊野公園內遠足徑的流動電話網絡覆蓋」的超連結，未有直接展示求助電話的位置資訊。部分遠足人士未必知悉通訊辦網站存在該數碼地圖。由於緊急求助電話對遠足安全至為重要，人命攸關，現時資訊分散的現況會令使用者在緊急情況下難以快速查閱，若未能迅速找到緊急求助電話，將延誤分秒必爭的救援工作。

6.34 公署欣悉，漁護署已計劃徵詢通訊辦的意見，於「郊野樂行」網站增設緊急求助電話的位置標示，並將與通訊辦及地政總署

探討在「地理資訊地圖」、「空間數據共享平台」及「MyMapHK」流動地圖應用程式中，加入緊急求助電話位置資料的可行性，以提升跨部門資訊整合水平。公署建議，漁護署應加快與相關部門的協商工作，以期於短期內在「郊野樂行」網站設立集中展示所有緊急求助電話位置及編號的獨立專頁或互動地圖，並提供可下載的GPX檔案，以便公眾於離線時亦能查閱。

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

應增設公眾意見收集渠道

6.36 現時，漁護署主要透過郵遞、傳真及電郵，以及 1823 的流動應用程式和電子表格，接收市民對郊野公園設施的意見（**第 5.14 段**）。然而，由於部分郊區地點的流動網絡覆蓋有限，遠足人士在現場發現設施損壞時，未必能即時提交意見或上載照片，需待返回市區後方能提交，這不但延誤了維修通報時間，亦可能導致個案資料（如確切位置或現場情況）記錄不準確。

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

應考慮以電子方式整合投訴個案記錄並加強數據分析功能

6.38 就投訴管理方面，漁護署目前以工作表形式統一記錄所有個案（**第 5.14 段**），然而，此方式未具自動分類或統計分析功能，亦無法與維修或巡查記錄互通。公署認為，上述做法限制了署方在分析重複出現的問題、識別地區趨勢或制定針對性改善措施方面的效率。漁護署應考慮將投訴個案記錄整合於電子維修記錄及監察系統內，以便統一管理、交叉比對及分析相關數據，從而更有效識別重複出現的問題地點或設施類型，並提升監察工作的效率及準確度。

6.39 公署建議，漁護署在考慮開發電腦系統時，應同時考慮其擴充性，預留與 1823 及其他政府資訊系統互通的介面，以促進部門之間的資料共享及互通。此舉亦有助減少重複輸入個案資料，提升整體行政效率。

應優化漁護署郊野公園問卷調查及數據分析機制

6.40 現行漁護署的問卷調查主要集中於秋冬季的周末進行，訪問員於主要郊野公園入口及部分熱門地點以隨機抽樣形式收集約 500 份問卷（**第 5.17 段**）。公署注意到，問卷樣本數量及涵蓋時間相對有限，未能全面反映全年不同季節、平日訪客的特性或群組行為模式的差異，例如家庭與個人訪客的比例、學校或團體活動的時間分布、交通工具選擇及停留時間等。

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

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

應加強人流資訊發布以提升人流管理及資訊透明度

6.43 公署留意到，漁護署等部門於長假期期間，會透過相關網站向公眾公布萬宜水庫東壩一帶的人流資訊（**第 5.30 段**），協助公眾掌握現場情況並規劃行程。公署認為，有關安排有助提升資訊透明度，亦有助應對郊遊高峰期的人流壓力。

6.44 公署建議，漁護署可在現有基礎上，持續進行並進一步擴展相關人流資訊發布安排，包括就更多郊遊高峰時段及其他熱門郊遊地點提供人流資訊，並研究提升資訊更新的速度及可讀性。

(四) 加強公眾教育及宣傳工作

6.45 漁護署一直透過多個渠道發放與郊野活動相關的安全及環保訊息，包括「郊野樂行」網站、「香港郊野公園」Facebook 專頁及遠足安全推廣活動（**第 5.19 至 5.27 段**）等，提高公眾對行山安全及保護自然環境的認識。然而，公署注意到，郊野公園每年錄得逾一千萬人次到訪，期間涉及相當數量的意外及傷亡個案（**第 5.36 段**），顯示部分訪客對環境保護及遠足安全的意識仍有提升空間，現行宣傳內容的覆蓋範圍、呈現方式及支援語言未必能完全配合受眾需要。

應加強遠足人士的應急求助意識

6.46 公署留意到，現時政府不同部門已推出多個具備遠足安全及搜救功能的流動應用程式（**第 5.6 段**），惟在發生緊急事故時，除善用相關流動應用程式所提供的支援功能外，市民仍需清楚掌握最基本的緊急求助方式，例如致電緊急求助電話號碼。公署認為，向公眾清楚傳達在郊區遇上突發事故時應立即致電 999 或 112 求助的訊息，對保障遠足人士安全尤為重要。

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

應提升警告牌及宣傳內容的清晰度及可讀性

6.48 漁護署在郊野公園內的告示牌及宣傳資訊多以繁體中文及英文呈現（**第 5.9 段**）。公署認為，漁護署可考慮定期檢視現時設置於郊野公園各地點的警告牌數量、位置、尺寸、顏色、語言及表達方式能否有效提醒遠足人士，必要時可增設標語、改善字體對比度及採用更易理解的用語表述，並按實際需要提供其他語言版本或輔以圖像、符號及二維碼等方式，提升相關資訊的清晰度及可讀性。漁護署亦可製作更清晰易明的教育小冊子或電子版宣傳資料，推廣遠足安全及環境保護訊息，透過「郊野樂行」網站、「郊

野樂行遠足留蹤」流動應用程式、郊野公園遊客中心、主要山徑入口、相關政府網站及社交媒體平台等渠道發布，並加入二維碼連結至相關網站或介紹影片。

6.49 公署欣悉，漁護署近年已在部分景點的傳意牌增設連結至「郊野樂行」網站的二維碼，並提供其他語言版本的景點資訊，以便利公眾查閱郊野公園資訊（**第 5.12 段**）。公署認為此做法有助提升資訊的可及性，值得肯定。漁護署可在現有基礎上進一步擴大此類資訊的覆蓋範圍，進一步加強宣傳內容的針對性及可見度，例如於更多熱門遠足路線的指示牌、警告牌及教育展示板增設二維碼，方便公眾適時查閱相關資訊。

應拓展宣傳渠道並提升訊息吸引力

6.50 此外，漁護署可考慮在「郊野公園曾發生致命及嚴重意外的高危地點」清單（**第 5.10 段**）中，加入導致意外的主要風險因素（例如地形陡峭、風勢強勁、山洪暴發、海邊湧浪或視野受阻等），以加強警示效果。除現有的「郊野樂行」網站與社交媒體外，漁護署亦可拓展宣傳渠道，於更多公眾常用的社交媒體平台發放遠足安全資訊，並以短片、圖像化內容及案例故事等形式提升宣傳吸引力。

應加強現場教育及社區層面的宣傳工作

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

（五）促進跨部門協作及深化執法工作

應強化跨部門協調機制並避免工程延誤

6.52 公署觀察到，**附錄的個案二**亦反映現行跨部門協作的流程及責任分工仍有加強空間。事涉改善工程由漁護署統籌，並分別由

建築署負責翻修工程，及機電署負責更換污水處理設施。然而，工程自 2018 年起多次延誤，原因包括三個部門需反覆重新界定技術範圍、修訂招標文件、確定工作分工，以及因招標取消而需重新整理資料。上述情況反映，目前郊區設施未見有統一的跨部門工作流程、明確的協作時限或風險管理安排，相關情況或會導致程序重複、文件往返需時及工程排期延後。

6.53 公署亦留意到，在**個案二**中，相關工程涉及漁護署、建築署及機電署三個部門，但期間主要由漁護署單方面多次致函或跟進，方能取得其他部門回覆（如 2021 至 2022 年期間須多次催促機電署回覆「改善項目」的工作安排）。此外，記錄顯示，工程其後因技術文件修訂、招標資料更新及重新審視責任範圍等以致有關部門需多次往返溝通，整個過程欠缺統一流程或定期協調會議。相關會議均由漁護署臨時發起，顯示現行跨部門協作模式主要為被動及臨時性質，未有制度化的協作程序。此模式或未能及早識別風險，增加大規模工程於準備及招標階段延誤的機會。

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

應加強執法部署及跨部門巡查以維持郊野清潔

6.55 根據漁護署提供的資料，2020 年至 2025 年期間，該署就郊野公園內亂拋垃圾的行為竟僅作出 2 宗檢控及只 164 宗定額罰款（**表 17**），平均每年只約 30 宗。公署認為，上述執法數字與郊野公園每年超過 1,000 萬人次的訪客量，以及已知的垃圾問題情況極不相符，反映現行執法覆蓋程度未能充分配合日益增加的訪客量及郊區設施使用率。

6.56 漁護署表示，前線人員在巡查郊野公園期間，若發現有人亂拋垃圾，會即時向違規者發出定額罰款通知書。公署理解，漁護署人員除需履行巡邏與執法職責，亦須兼顧監察設施狀況及公眾教育等工作（**第 2.1 段**），日常職責繁重且涉及多個範疇。公署留意到，除了加強清潔服務及增設垃圾桶（**第 5.24 段**）外，漁護署會因應實際情況及需要，在郊遊旺季靈活調配人手，加強郊野公園

內的巡邏、宣傳教育及執法工作。在過去五年的長假期，漁護署在郊野公園進行了 231 次特別行動，期間共有 812 宗執法個案，涉及多項違規活動，包括亂拋垃圾（第 6.55 段）。然而，部分熱門地點（如西貢橋咀洲及萬宜水庫東壩）人流密集，且部分地點同時涉及海上交通，若僅依靠漁護署現有人手巡邏，執法覆蓋率及實際阻嚇力均受限制。

6.57 公署在實地視察時觀察到，漁護署曾與海事處及警方進行聯合巡查及宣傳教育（第 5.13 段），顯示跨部門協作具可行性，但相關行動屬個別及非恆常安排，現時未有固定的協調機制。公署認為，漁護署應於人流高峰期制訂特別執法部署，因應地區情況（例如在西貢及大嶼山等人流較多地區）增派前線人員加強巡邏安排，並考慮與警方、海事處及食環署等相關部門建立恆常化的聯合巡查機制，定期於假日及旺季進行聯合巡查行動，加強針對亂拋垃圾、非法生火、違規泊船或破壞環境等行為的執法力度。

6.58 另一方面，根據漁護署統計，在宣傳教育下，該署在 2015 年至 2025 年 6 月期間於郊野公園及特別地區內收集的垃圾量整體呈下降趨勢（第 5.22 段），顯示教育工作在改變公眾行為方面已有一定成效。公署認為，教育與執法應相輔相成、相互配合。漁護署可考慮在旺季及節慶假日期間，結合現場教育宣導與執法行動，例如於熱門遠足路段設置臨時教育站，同時派員巡查並即場處理違規行為，以達到「教育先導、執法補強」的效果。除持續加強公眾教育外，公署亦建議漁護署可定期分析違規熱點及垃圾量變化，並按結果調整巡查安排及執法部署。

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

應盡早建立並落實跨部門郊野公園意外通報機制

6.60 建立一套清晰及恆常運作的郊野公園意外通報機制，有助加強郊野公園的安全管理及事故預防工作。漁護署表示，會與相關

部門商討建立通報郊野公園意外的機制（**第 5.10 段**）。公署認為，此方向值得支持。

6.61 為確保有關安排得以推行及持續運作，公署建議，漁護署應積極跟進相關商討工作，以盡早制定一套清晰及恆常的跨部門郊野公園意外通報機制。該機制應訂明通報範圍、資料內容、通報時限及責任分工等安排，並確保相關意外資料可供整合及分析，以便漁護署及早識別潛在高風險地點及重複發生事故的情況，從而適時檢視及優化警示設施、巡查安排及宣傳工作。

應加強郊區人流管理及公共交通的跨部門協調

6.62 公署留意到，部分熱門郊遊及地質公園地點於節慶假日及郊遊旺季出現人流及交通壓力顯著上升的情況。個別地點更因道路狹窄或同時涉及海上交通，於高峰期出現候車時間延長、交通阻塞及人流聚集等情況，不僅影響公眾使用郊區設施的便利，亦可能增加安全風險及對周邊自然環境造成壓力。

6.63 運輸署、漁護署、水務署、警務處及旅遊事務署近年曾就萬宜水庫東壩試行或研究多項人流及交通管理措施，包括加開公共交通服務、進行道路改善工程及宣傳疏導資訊（**第 5.34 至 5.35 段**）。公署認為，有關措施反映政府部門在管理郊區人流方面已有初步協作，但現時相關安排仍主要屬個別熱點的短期措施，未有長遠的跨部門協調機制，以應對訪客量持續上升的趨勢。

6.64 公署建議，漁護署可研究與運輸署、旅遊事務署、海事處及地政總署等部門加強協調，定期共享主要熱門郊遊地點人流及公共交通相關數據，並在需要時預先制定高峰期人流管理方案，包括臨時交通安排、分流措施及現場資訊發布。此外，漁護署可考慮與運輸署研究於「郊野樂行」網站公布主要郊遊熱點的更新交通安排（例如新增巴士或小巴路線往返郊野公園）及交通消息，以確保網站資訊適時及保持一致，並協助公眾更有效掌握相關交通安排。

公署建議

6.65 綜合而言，公署對漁護署有以下建議：

- (1) 全面及認真檢討現行郊野公園設施的維修機制，研究為不同規模及性質的維修工作訂立具體維修時限或工作指標，並設立定期監察及通報制度，以及早識別及跟進延誤個案（**第 6.7 段**）；
- (2) 認真考慮制定一套統一的內部程序手冊，清楚列明呈報損毀設施、初步評估、分工安排及完工記錄等程序，並研究為維修流程中各關鍵環節設定階段性處理時限（**第 6.8 段**）；
- (3) 檢討現行維修工程的優次排序準則，考慮引入客觀及可量化的評估方式，並建立監察機制，定期審視及更新各項維修工程的優次排序，確保已損壞的郊區設施能及時維修（**第 6.10 段**）；
- (4) 根據設施種類、常見損壞類型及緊急程度，制定簡明的分級臨時應變指引，列明常見設施損壞情況下的臨時措施、啟動條件及處理時限，並規定拍照記錄及填寫記錄表等要求（**第 6.14 段**）；
- (5) 承(4)，將有關臨時應變指引納入統一的內部程序手冊，並為前線人員提供定期培訓，以確保各管理站在相似情況下採取一致及及時的行動（**第 6.14 段**）；
- (6) 考慮建立中央電子維修記錄系統，整合維修個案狀況、工程進度及承辦商等資料，並設自動提醒及統計分析功能，以便定期檢視維修進度及成效（**第 6.16 段**）；
- (7) 檢討現時標距柱的維修及檢查安排，在資源許可情況下，考慮於年度覆檢時同步檢查所有標距柱，或在修訂《一般指引》從而將標距柱明確列入職員日常巡邏時必須檢視的設施項目，或訂明其日常檢查頻率及記錄方式，以確保能持續監察標距柱的狀況並在有需要時及時維修（**第 6.19 段**）；

- (8) 密切跟進覆檢表格使用流程的審核工作，並研究制定評分準則或指引的可行性，以確保覆檢結果的準確度及一致度（**第 6.22 段**）；
- (9) 考慮為設施覆檢制定圖文並茂、按設施類型分類的評分指引，清晰說明「良／常／差」標準及示例，並定期為前線職員提供培訓或重溫課程（**第 6.22 段**）；
- (10) 檢視現行外判服務監察制度的成效，密切跟進相關制度的修訂工作，並持續收集訪客意見，作為評估承辦商服務水平的輔助指標（**第 6.24 段**）；
- (11) 考慮建立承辦商表現評分制度，訂立具體及可量度的指標，以協助監察承辦商表現及判斷是否需要發出口頭或書面警告，或採取扣減服務費用及終止合約等後續行動（**第 6.25 段**）；
- (12) 探討每季整理承辦商表現報告，分析其整體表現，及早識別服務質素欠佳的承辦商，並將評分結果納入續約及招標必須考慮因素（**第 6.25 段**）；
- (13) 在檢討現行外判服務監察制度時，考慮參考民政總署的名冊制度及定期評核機制，就表現欠佳者作出降級或除名處理，強化對表現持續欠佳承辦商的約束力（**第 6.25 段**）；
- (14) 考慮在資源許可的情況下，更靈活聘用外判承辦商處理部分合適的維修工程，以配合內部人手安排，從而提升整體維修效率（**第 6.27 段**）；
- (15) 檢視「郊野樂行」網站內現有資訊展示方式，提升「郊野公園設施最新消息」頁面在「郊野樂行」網站內的可見度，並增設更詳細的資訊分類及顯示方式，例如按封閉性質進行分類、提供封閉日期、原因及設施重開時間，以及提供可行的替代路線及地圖連結等（**第 6.29 至 6.30 段**）；

- (16) 考慮與數字辦合作，善用「智方便」的消息及通知功能，向已訂閱相關類別通知的市民發布涉及行山徑及郊野公園設施封閉、重開或使用安排等具即時性的重要資訊（**第 6.32 段**）；
- (17) 加快與通訊辦及地政總署的協商工作，探討在「地理資訊地圖」、「空間數據共享平台」及「MyMapHK」流動地圖應用程式中，加入緊急求助電話位置資料的可行性（**第 6.34 段**）；
- (18) 承(17)，短期內於「郊野樂行」網站設立集中展示所有緊急求助電話位置及編號的獨立專頁或互動地圖，並提供可下載的 GPX 檔案，方便公眾離線使用（**第 6.34 段**）；
- (19) 考慮於緊急求助電話附近加設清晰的標誌或告示牌，並配合醒目顏色、方向指示或距離提示（**第 6.35 段**）；
- (20) 研究增設更便捷的報告渠道，例如考慮與通訊辦合作，探索改善熱門地點流動網絡覆蓋的可行性（**第 6.37 段**）；
- (21) 研究在熱門郊遊地點及主要山徑入口設置二維碼報告系統，並在系統設定自動上傳功能，於裝置恢復網絡連線後自動提交資料（**第 6.37 段**）；
- (22) 研究將投訴個案記錄整合於電子維修記錄及監察系統內，以便統一管理、交叉比對及分析相關數據（**第 6.38 段**）；
- (23) 在電腦系統開發階段考慮擴充性，預留與 1823 及其他政府資訊系統互通的介面，促進跨部門資料共享，並減少重複輸入個案資料（**第 6.39 段**）；
- (24) 檢討現行郊野公園訪客問卷調查的設計及執行方式，考慮將問卷調查時段延伸至全年不同季節及平日，同時擴大訪問人數（**第 6.41 段**）；

- (25) 研究整合現有科技資源（如自動人數點算器、無人機影像分析及運輸署提供的公共交通相關數據等），並結合問卷調查結果進行分析，以掌握訪客分布特徵、出行路線及高峰時段（**第 6.42 段**）；
- (26) 持續並擴展人流資訊發布安排，於郊遊高峰時段及其他熱門郊遊地點向公眾提供人流資訊，並研究提升相關資訊更新的速度及可讀性（**第 6.44 段**）；
- (27) 在「郊野樂行」網站、「郊野樂行遠足留蹤」流動應用程式，以及相關宣傳及教育資訊中，加強對緊急求助電話號碼（包括 999 及 112）的宣傳，作為具備遠足安全及搜救功能的流動應用程式以外的重要應急支援（**第 6.47 段**）；
- (28) 定期檢視郊野公園內警告牌的數量、位置、尺寸、顏色及用字是否有效提醒遠足人士，必要時增設標語、改善字體對比度及採用較易理解的用語表述，以提升警示效果（**第 6.48 段**）；
- (29) 檢視郊野公園內警示標語的語言及表達方式，除繁體中文及英文外，按實際需要提供其他語言版本或輔以圖像、符號及二維碼等方式，以方便不同語言背景的使用者理解相關安全及環境保護訊息（**第 6.48 段**）；
- (30) 製作更清晰易明的教育小冊子或電子版宣傳資料，透過「郊野樂行」網站、「郊野樂行遠足留蹤」流動應用程式、郊野公園遊客中心、主要山徑入口、相關政府網站及社交媒體平台等渠道發布，並加入二維碼連結至網站或教育短片（**第 6.48 段**）；
- (31) 擴大傳意牌及指示牌上二維碼資訊的覆蓋範圍，涵蓋更多熱門遠足路線、警告牌及教育展示板，以提升資訊可及性（**第 6.49 段**）；

- (32) 考慮在「郊野公園曾發生致命及嚴重意外的高危地點」清單中加入導致意外的主要風險因素，以提醒遠足人士注意潛在安全風險（**第 6.50 段**）；
- (33) 拓展宣傳渠道，於更多公眾常用的社交媒體平台發放遠足安全資訊，並以短片、圖像化內容及案例故事等形式提升宣傳吸引力（**第 6.50 段**）；
- (34) 考慮在高人流的郊野公園增派人手，或與非政府生態保育組織及義工團體合作，在現場設置流動教育站或舉辦宣導活動（**第 6.51 段**）；
- (35) 探討與專業及地區團體合作，鼓勵山藝組織、區議會及社區團體舉辦以遠足安全及保育為主題的活動，從地區層面深化公眾教育成效（**第 6.51 段**）；
- (36) 在處理涉及多個政府部門的郊區設施工程時，研究建立更制度化的協調及監察機制，例如訂立分階段時限的工作計劃、定期舉行恆常跨部門協調會議及研究跨部門資料共享平台等，以提升監察及減少大型維修或改善工程因跨部門往來溝通不順而延誤（**第 6.54 段**）；
- (37) 於人流高峰期制訂特別執法部署，並因應地區情況（例如西貢及大嶼山等人流較多地區）靈活調配前線人手（**第 6.56 至 6.57 段**）；
- (38) 研究與警方、海事處及食環署等部門建立恆常化的聯合巡查機制，定期及於旺季進行聯合巡查行動，針對亂拋垃圾、非法生火、違規泊船及破壞環境等行為加強執法（**第 6.57 段**）；
- (39) 定期分析違規熱點及垃圾量變化，並按結果調整巡查安排及執法部署（**第 6.58 段**）；
- (40) 加緊進行檢討長遠管理策略，及研究將橋咀洲納入海岸公園，以加強保護海岸生態（**第 6.59 段**）；

- (41) 積極跟進跨部門郊野公園意外通報機制的商討工作，盡早建立及落實有關機制，並加強意外資料的整合及分析，以提升郊野公園的安全管理及事故預防工作（**第 6.61 段**）；以及
- (42) 研究與運輸署、旅遊事務署、海事處及地政總署等部門加強協調，定期共享主要熱門郊遊地點人流及公共交通相關數據，按需要制定高峰期人流管理方案（包括臨時交通安排、分流措施及資訊發布等），並與運輸署研究於「郊野樂行」網站公布主要郊遊熱點的更新交通安排（例如新增巴士或小巴路線往返郊野公園）及交通消息（**第 6.64 段**）。

鳴謝

6.66 公署進行主動調查行動期間，獲漁護署、民政總署、土拓署、旅遊事務署及運輸署全力配合，並獲關注此課題的市民及團體提供寶貴意見，申訴專員謹此致謝。

申訴專員公署

檔案編號：DI/483

2026 年 3 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)

圖表目錄

圖 / 表	標題	頁數
表 1	漁護署接獲有關郊野公園設施的分類投訴個案數字（2019 年至 2025 年）	10
表 2	由漁護署轄下管理站負責維修的個案數字及完成相關維修工作所需時間	12
表 3	由漁護署轄下管理站聘用的承辦商負責維修的個案數字及完成相關維修工作所需時間	12
表 4	由漁護署轄下工程科負責維修的個案數字及完成相關維修工作所需時間	13
表 5	由漁護署轄下工程科聘用的承辦商負責維修的個案數字及完成相關維修工作所需時間	13
表 6	由建築署及／或機電署負責維修的個案數字及完成相關維修工作所需時間	14
表 7	各區民政處就郊區設施接獲的投訴個案數字及類別（2022 年至 2025 年）	16
表 8	民政總署負責的郊區設施維修工程完工時間（2019 年至 2024 年）	18
表 9	漁護署接獲有關郊野公園廁所投訴個案的分類數字(2019 年至 2025 年 9 月)	20
表 10	由土拓署負責的郊區設施工程之完工及延誤情況（2021 年至 2025 年 8 月）	23
圖 1 至 2	「郊野公園設施最新消息」連結及頁面	25
圖 3	漁護署在郊野公園曾發生致命及嚴重意外的高危地點設置的警告牌	27
圖 4	「郊野公園曾發生致命及嚴重意外的高危地點」頁面	28

圖表目錄

圖 / 表	標題	頁數
圖 5 至 6	介紹望夫石的傳意牌	29
圖 7 至 8	傳意牌二維碼連結至「郊野樂行」網站內其他語言版本的景點資訊	30
圖 9	漁護署人員向訪客簡介守則及安全提示	31
圖 10	漁護署人員在橋咀島一帶進行現場巡查	32
圖 11 至 12	漁護署派發的宣傳單張	33
圖 13 至 15	公署實地視察現場的警告牌及宣傳教育橫額	34-35
表 11	漁護署的問卷調查結果（整體觀感）（2019 年至 2024 年）	37
表 12	漁護署的問卷調查結果（路徑）（2019 年至 2024 年）	37
表 13	漁護署的問卷調查結果（指示牌／地圖／警告牌）（2019 年至 2024 年）	38
表 14	漁護署的問卷調查結果（廁所）（2019 年至 2024 年）	38
表 15	漁護署的問卷調查結果（遊客中心）（2019 年至 2024 年）	39
表 16	郊野公園及特別地區內所收集的垃圾量（2015 年至 2025 年 6 月）	40
表 17	漁護署在全港郊野公園及特別地區就亂拋垃圾的行為提出檢控及發出定額罰款通知書的個案宗數	41
圖 16	萬宜水庫東壩人流資訊	43

圖表目錄

圖 / 表	標題	頁數
表 18	郊野公園發生意外的個案資料(2023 年至 2025 年)	45-46
圖 17	緊急求助電話 (Emergency Helplines)	47

附錄

個案研究

個案一

日期	主要事件經過
2019年4月	<ul style="list-style-type: none"> • 郊野公園管理科前線人員首次以《工程科維修工作申請表》呈報香港仔郊遊地點的避雨亭亭頂損壞，並申請進行維修工程。 • 申請表上註明工程優次為「緊急」。
2020年9月	<ul style="list-style-type: none"> • 管理科人員再次就同一避雨亭提出維修要求。 • 工程科回覆指該設施已列入維修清單，但優先次序僅屬第20位，未能即時處理。
2021年4月	<ul style="list-style-type: none"> • 管理科第二度提交《工程科維修工作申請表》，要求盡快修復亭頂，工程優次列為「非常緊急」。 • 同年第三季，漁護署為保障遊人安全，採取臨時維修措施，以暫緩亭頂結構進一步惡化。 • 根據當時工程科的規劃，該避雨亭須全面重建，工程預定於2023至2024年度進行。然而，其後工程進展再度停滯。
2023年6月	<ul style="list-style-type: none"> • 工程科指出該避雨亭位置靠近水塘，施工空間有限，並可能需實施臨時封路措施，增加施工難度。 • 工程科建議以金屬亭頂取代原有木製結構，以解決技術問題；惟管理科認為該避雨亭屬具代表性的木製設施，更改物料可能引起公眾關注。 • 因設計方案未能落實，重建工程進一步由2023至2024年度推遲至2024至2025年度。
2024年3月	<ul style="list-style-type: none"> • 管理科再次提交《工程科維修工作申請表》，優次列為「非常緊急」。

日期	主要事件經過
2024 年 8 月至 2025 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> • 工程最終於 2024 年 8 月展開，並於 2025 年 1 月竣工。 • 由首次呈報至工程完成，整個工程歷時約五年九個月。
漁護署認為工程延誤的主要原因	
<ul style="list-style-type: none"> • 工程科排期維修需時 • 避雨亭結構複雜 • 受新冠疫情影響進度 	

個案二

個案背景	
<p>事涉公廁在西貢東郊野公園範圍內，由漁護署負責管理。由於地點偏遠，遠離公共污水收集及處理系統，該公廁配置了獨立的污水處理設施。因應遊人及附近公廁使用量增加，漁護署計劃改善事涉公廁及鄰近公廁和附近的垃圾收集站，並提升污水處理設施的污水處理能力。兩個公廁的污水處理設施和一個垃圾收集站的改善工程項目（統稱「改善項目」）原訂於 2018 年完成設計和展開工程招標，目標約在兩年內竣工。</p>	
日期	主要事件經過
2018 年 9 月至 10 月	<ul style="list-style-type: none"> • 颱風「山竹」後，事涉公廁受損並堆滿沙石。 • 漁護署圍封公廁並要求建築署維修、機電署檢視「改善項目」範圍。 • 建築署及漁護署安排承建商更換受損水管、衛生設備及清理排水後，公廁於 10 月下旬重開。
2019 年 2 月至 2020 年 10 月	<ul style="list-style-type: none"> • 2019 年 2 月，公廁因污水滲漏再次封閉。漁護署承建商更換零件、嘗試恢復系統並間歇開放。 • 2019 年 6 至 7 月，漁護署與機電署就招標文件交換意見。 • 2020 年 7 月，污水處理機房損毀嚴重，系統停運，公廁於 2020 年 10 月再次完全封閉。

日期	主要事件經過
2021 年 5 月至 2022 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> • 漁護署多次電郵邀請機電署回應「改善項目」，並應機電署的要求，提供「改善項目」中已確定的機電署需負責的範圍和相關資料。
2022 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> • 機電署回覆稱「改善項目」已於 2018 年底轉由其他組別跟進，要求漁護署釐清機電署就「改善項目」需負責的範圍，及提供工程圖則及招標文件。
2022 年 4 月及 7 月	<ul style="list-style-type: none"> • 漁護署應要求補交資料，並再次提醒機電署跟進。
2022 年 11 月	<ul style="list-style-type: none"> • 漁護署通知機電署垃圾站工程已獨立處理，機電署只需就污水處理設施的更換提供機電顧問服務。機電署回覆指其資源緊絀未能跟進，建議漁護署交由其他部門處理。
2023 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> • 漁護署管理層與機電署商討，重申「改善項目」的背景和細節，邀請機電署重新考慮繼續合作及重啟會議，以解決事涉公廁長期待修的問題及回應公眾對該公廁服務的需求，避免進一步延誤。 • 機電署視察後建議先由建築署翻修公廁，再更換污水處理設施，並同意重新承接後者的工程。
2023 年 2 月至 10 月	<ul style="list-style-type: none"> • 漁護署要求建築署翻修事涉公廁的衛生設備、沖水系統、水管及內外飾面等。兩部門於 4 月及 7 月聯合視察，並於 7 月確定翻修項目。 • 10 月，機電署向漁護署提供污水設施更換工程的招標文件和圖則中機電設備相關部分的修訂版本。

日期	主要事件經過
2023 年 12 月至 2024 年 7 月	<ul style="list-style-type: none"> • 漁護署要求機電署提供更多招標文件的資訊，經其考慮後，因不希望兩座公廁同時關閉及其他技術原因，標書須作修改。 • 建築署得悉污水設施更換工程因標書須修改而延期，工程預計 2025 年 1 月才開展。因此，建築署計劃在 2025 年 1 月前完成翻修工程。
2024 年 10 月至 2025 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> • 污水設備更換工程於 2024 年 10 月招標，11 月截標。收到的唯一一份標書並不符合招標的重要技術要求，漁護署經諮詢機電署後於 2025 年 1 月取消招標。 • 建築署於 2024 年 11 月大致完成翻修工程，並於 2025 年 1 月完成執修。
2025 年 2 月至 3 月	<ul style="list-style-type: none"> • 漁護署與機電署再商討修改工程項目安排，並調整標書細節以增加投標吸引力。機電署於 3 月提交修改後的標書。
2025 年 5 月至 7 月	<ul style="list-style-type: none"> • 工程於 2025 年 5 月重新招標，6 月截標，7 月批出並展開工程，預計 2026 年第二季完成。
漁護署認為工程延誤的主要原因	
<ul style="list-style-type: none"> • 工程需跨部門協作 • 技術設計需時 • 招標取消 • 受新冠疫情影響進度 	

個案三

日期	主要事件經過
2022 年 5 月	<ul style="list-style-type: none"> • 郊野公園管理科前線人員提交《工程科維修工作申請表》，指出西灣路郊遊地點避雨亭的亭頂嚴重老化及出現鬆脫，石椅邊緣亦嚴重崩裂，須安排維修。 • 申請表上註明工程優次為「一般」。
2022 年 12 月	<ul style="list-style-type: none"> • 工程科移除該避雨亭亭頂。

日期	主要事件經過
2023 年 6 月	<ul style="list-style-type: none"> • 管理科再次就同一避雨亭提交提出維修要求。 • 申請表上註明工程優次為「一般」。
2024 年 7 月	<ul style="list-style-type: none"> • 由於避雨亭頂部持續破損仍未修復，管理科為保障公眾安全，採購並安裝臨時帳篷作為暫時覆蓋。
截至 2026 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> • 避雨亭修復工程預計於 2026 年第三季展開，並於 2027 年第一季度完成。
漁護署認為工程延誤的主要原因	
<ul style="list-style-type: none"> • 工程科排期維修需時 • 避雨亭結構複雜 	

個案四

日期	主要事件經過
2022 年 11 月	<ul style="list-style-type: none"> • 管理科前線人員提交《工程科維修工作申請表》至工程科，指出萬宜水庫東壩木橋多處木板爆裂、木材老化及外露裂紋等情況，需安排維修。 • 申請表上註明工程優次為「一般」。
2023 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> • 工程科為安排更換木橋木板所需材料，向多間供應商進行木材報價程序。 • 工程科先後共收到兩間供應商的報價。
2023 年 2 月	<ul style="list-style-type: none"> • 漁護署簽署文件，正式向供應商訂購木材。
2023 年 11 月	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商完成交貨。
2024 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> • 工程科人員於現場進行木板維修工程，拆卸破損舊木板並更換新木板。
漁護署認為工程延誤的主要原因	
<ul style="list-style-type: none"> • 工程科排期維修需時 • 橋板須為符合指定標準的戶外建築用木材，採購及由外地進口運輸過程需時 	