

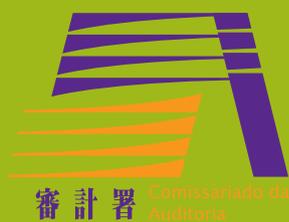


澳門特別行政區
Região Administrativa Especial de Macau
審計署
Comissariado da Auditoria

衡工量值式審計報告

《民政總署對休憩用途
市政設施之管理工作》

二零一六年九月



審計署 Comissariado da Auditoria

目 录

第 1 部分：撮要	1
1.1 审计发现及意见	1
1.2 审计建议	2
1.3 审计对象的回应	2
第 2 部分：引言	3
2.1 审计背景	3
2.2 基本资料	3
2.3 审计目的及范围	6
第 3 部分：审计结果	7
3.1 休憩用途市政设施的巡查及监管	7
第 4 部分：综合评论	41
第 5 部分：审计对象的回应	43

第 1 部分：撮要

1.1 审计发现及意见

审计署于 2014 年 4 月透过对“西湾湖广场及其周边地段”的实地观察，开展了就民政总署(以下简称“民署”)对休憩用途市政设施管理的审计工作，随后相继增加 9 个实地观察地点，结果发现有关地点均存在大量设备及卫生问题。期间，选取了当中 3 个问题最为显著的地点，包括：“西湾湖广场及其周边地段”、“佑汉街市公园”及“南澳花园休憩区”作重点跟进。对于休憩用途市政设施的管理工作，民署虽表示已设有定期巡查及维修机制，以尽早找出设备及清洁等问题进行跟进，同时对具有潜在危险但未能即时维修的设备，亦会采取移除或围封等的安全措施。但审计结果显示，民署有关机制在设计及执行上明显存有不足，安全措施亦没有确切执行。

就如在 3 个重点观察地点发现的 30 个问题，有多达 28 个属于巡查未有发现，且当中 11 个属于审计署 2014 年 4 月已通报民署跟进，但直至 2016 年 3 月仍未改善的问题。此外，也发现民署对一些具有即时危险，容易造成意外受伤的损毁设备，不但没有及时维修，连围封警示危险也鲜有执行，就如：西湾湖广场上、下层严重爆裂及下陷的地砖；“佑汉街市公园”地基生锈离地摇晃的健身器材及邻近儿童游戏区的破裂消防玻璃门等。同时，民署对外判清洁商亦欠缺足够监管，一些弃置于行人路附近的垃圾，连续数天也没被清理，而一些藏于绿化带及石隙中的垃圾，更是数月也没被理会，就如“南澳花园休憩区”绿化带及西湾湖湖边附近的石隙。

民署作为管理休憩用途市政设施的专责单位，有责任做好有关的管理及维护工作。对于设备问题，民署虽表示部分问题是巡查没有发现，然而，巡查及时发现问题本就是民署的基本责任，如果连问题也未能及时发现，自然无法跟进整改。另外，民署亦表示部分问题已知悉但因问题未有即时危险，故暂不作维修。然而，事实上有不少设备明显存在即时危险，即使部分未具即时危险，但因锈蚀及继续让市民长期使用，亦有机会恶化为安全隐患及增加相应的维修开支。同时，有部分设备虽然从外观上未见损坏，例如西湾湖下层地砖，由于本身物料存在问题，爆裂及下陷地砖仍不时出现。若途人行经突然发生凹陷，后果不堪设想。另一方面，不属民署管理的设备，例如“佑汉街市公园”靠近儿童设备的消防玻璃门破裂，长达数月才被处理，反映民署处事欠缺积极及对安全问题缺乏足够重视。

至于环境卫生方面，民署 2015 年度用于休憩用途市政设施的相关清洁开支达 44,171,870.05 澳门元¹，但民署对外判服务却欠缺适当监管，有抽查地点长时间存在环

¹ 当中包括“清洁服务”开支 5,180,855.25 澳门元及“绿化管理服务”开支 38,991,014.80 澳门元。其中“清洁服务”开支只包括民署负责支付予各外判商的清洁开支，对于由环境保护局支付予外判商为公共场地提供清洁服务的费用并未包括在内；至于“绿化管理服务”开支包括了清洁及绿化等服务支出，但由于民署没有相关开支的明细，故未能独立列出清洁服务的开支金额。

境肮脏的问题，影响市民及游客的使用意欲。同时，民署表示部分原因是使用人数众多而未能及时处理，但值得注意的是，正因为有关设施的使用人数众多，故必须保持清洁，以免设施反过来变成传染病温床，影响周边环境和市民健康。

总括而言，是次审查发现的设备及卫生问题众多，反映民署的管理存在不足，不单对安全及卫生造成影响，更甚的是，上述问题会令到市民及游客对澳门产生负面印象，尤其是在有条件的情况下，若然连基本民生的市政设施服务也不能妥善办好，必然与市民的期望存在更大落差，继而进一步扩大市民对政府的负面观感和评价。为此，民署应负起责任，做好休憩用途市政设施的管理工作。

1.2 审计建议

民政总署应：

1. 设立有效机制，并投入所需资源做好休憩用途市政设施的管理及维护工作，当中包括：建立完善机制确保及时发现、作出所需的临时措施，并最终有效解决有关问题；
2. 对存在即时危险的问题，应立即进行维修或更换；如有关设备未能及时进行维修，应在发现问题时随即安排临时性的安全设施，例如进行围封，以确保市民及游客安全。即使判断没有即时危险，亦应安排合理时间作出跟进处理，避免恶化而危及使用者安全及增加维修成本；
3. 加强对各项外判服务的监管，确保有关的服务提供者确切按合同履行职责。

1.3 审计对象的回应

民署表示认同审计报告，接受相关的审计意见及建议，并将以此作为改善相关管理工作的方向，以提供更优质的城市休憩设施供市民使用。

此外，民署亦指出为改善休憩用途市政设施在卫生清洁及设备维护的管理，民署短期内会加强清洁密度，提升工作人员通报及处理即时危险问题的意识与能力，对具有即时危险的设备采取安全防护设施并加快维修进度；中期将完善巡查及外判服务监管机制，逐步改善由发现问题至解决问题的各个环节；长期将会把休憩用途市政设施的管理及维护工作纳入长效的管理系统中进行管理，并通过考取国际质量管理体系认证来提升工作绩效。

第 2 部分：引言

2.1 审计背景

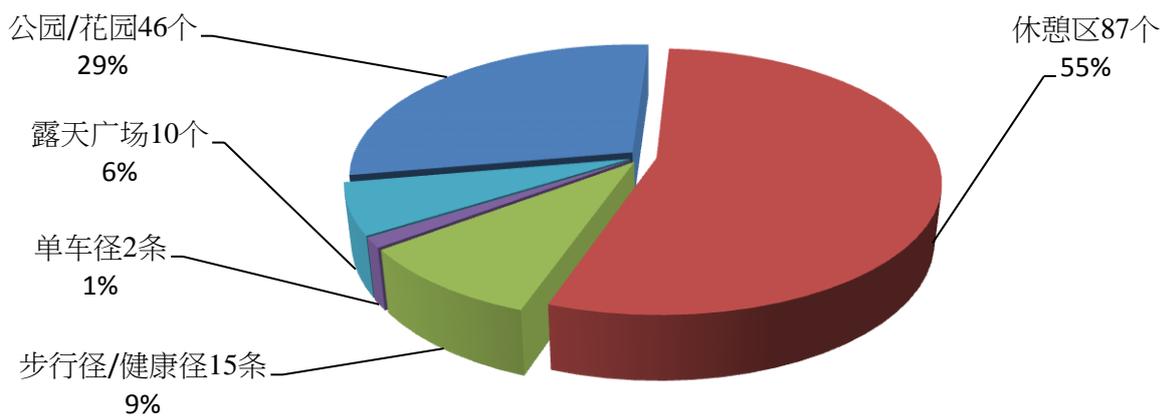
休憩用途市政设施的设置，是为市民提供在闲暇时休息的活动空间，与市民的生活息息相关，故行政当局应采取适当措施，确保有关市政设施内的设备运作良好，并保持环境清洁卫生。审计署于 2014 年 4 月曾对西湾湖广场及其周边地段进行实地观察，发现当中的设备及卫生状况均存在多项问题。审计署于 2014 年 4 月向管辖的民政总署(以下简称“民署”)发出公函，提请作出改善，当时民署回复表示会作跟进。但随后一年半再作出三次实地观察(分别在 2014 年 9 月、2015 年的 1 月、10 月)，仍发现有关问题尚未得到妥善的跟进处理，反映民署对有关设施的管理工作存在不足，影响市民使用有关设施，并构成安全隐患。为此，审计署对于民署就休憩用途市政设施的管理进行立项审查。

2.2 基本资料

2.2.1 管理休憩用途市政设施的相关单位

由民署管理的休憩用途市政设施可分为 5 类，包括：(1)公园/花园、(2)休憩区、(3)步行径/健康径、(4)单车径、(5)露天广场²，全部场地总数合共 160 个，其数量分布如下：

图一：2015 年由民署管理的休憩用途市政设施的数量



资料来源：整理自民署提供的资料

² 民署辖下共有 10 个露天广场，其中友谊广场、米也马嘉礼前地、嘉妹前地、花城公园侧之空地、路环马忌士前地等 5 个广场由于没有设置儿童及健身设备，故民署并没有安排辖下单位(园林绿化部等)进行管理工作，只是交由外判商进行清洁。为此，对于并没有设置设备的露天广场，于是次审计项目并不会进行关注。

上述 5 类休憩用途市政设施的日常管理及维护工作，分别由民署内部相关单位负责，具体涉及单位如下：

表一：各单位在休憩用途市政设施范畴的主要职责

民署内部相关单位		在休憩用途市政设施范畴的主要职责
园林绿化部	公园处	负责公园、部分休憩区和广场的管理工作，当中绿化、清洁及保安主要是聘请外判商提供服务，该处会派出人员执行巡查，监督外判商的执行情况，并视察场地的设备状况。
	绿化处	负责休憩区、单车径、部分公园和广场的管理工作，当中绿化、清洁及保安主要是聘请外判商提供服务，该处会派出人员执行巡查，监督外判商的执行情况，并视察场地的设备状况。
	自然护理处	负责离岛公园及步行径的管理工作，当中绿化、清洁及保安主要是聘请外判商提供服务，该处会派出人员执行巡查，监督外判商的执行情况，并视察场地的设备状况。
	维修小组	负责简单维修。
道路渠务部	城市设施维修处	负责巡查及维修休憩区内的儿童设施与健身器材，并负责维修公园内健身器材。
建筑及设备部	建设处	负责维修休憩区内水电设施和公园内儿童设施。
	设计处	规划及设计有关休憩类市政设施的工程，编制有关承投规则及竞投方案，并筹备工程项目的招标工作。
环境卫生及执照部	环境卫生处	倘接获园林绿化部反映清洁问题，该处负责向相关的外判商沟通协调。

资料来源：整理自民署提供的资料

民署所进行的例行性巡查，主要是由园林绿化部辖下的公园处、绿化处及自然护理处，每日派出人员按不同周期性巡查³各自负责的管理范围，对绿化、设备及清洁卫生状况进行检查工作。此外，园林绿化部每月或不定期会派出技术人员执行复查工作。另一方面，民署亦安排了道路渠务部辖下的城市设施维修处每日派出人员作周期性巡查⁴各休憩区内的设施。

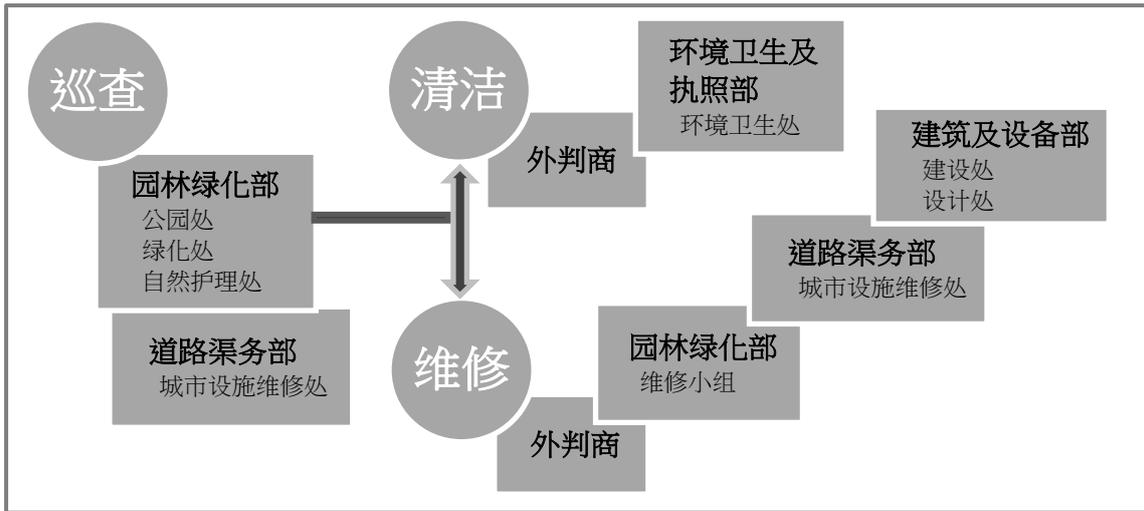
当园林绿化部辖下的公园处、绿化处及自然护理处进行巡查时，若发现存在问题，若属于简单维修，便会通知外判商⁵或园林绿化部的维修小组跟进；若属于较复杂的维修工程或建造新工程，则会通报道路渠务部或建筑及设备部；若属于垃圾问题，则视乎问题情况，交由环境卫生及执照部或园林绿化部与清洁外判商进行沟通。如图二：

³ 各处对每一管理场地的基本巡查周期：公园处每个工作天巡查一次、绿化处每周巡查一次、自然护理处每个工作天巡查一次。

⁴ 城市设施维修处对休憩区的基本巡查周期：设有健身器材及儿童游乐设施的休憩区为每周一次。对仅设有健身器材的休憩区为每两周一次。对没有健身器材及儿童游乐设施的休憩区为每月一次。

⁵ 倘绿化管理/清洁/保安的相关外判服务合同包含维修服务，外判商则需按合同工作内容之要求提供简单设施维修。

图二：民署管理及保养休憩用途市政设施之相关单位

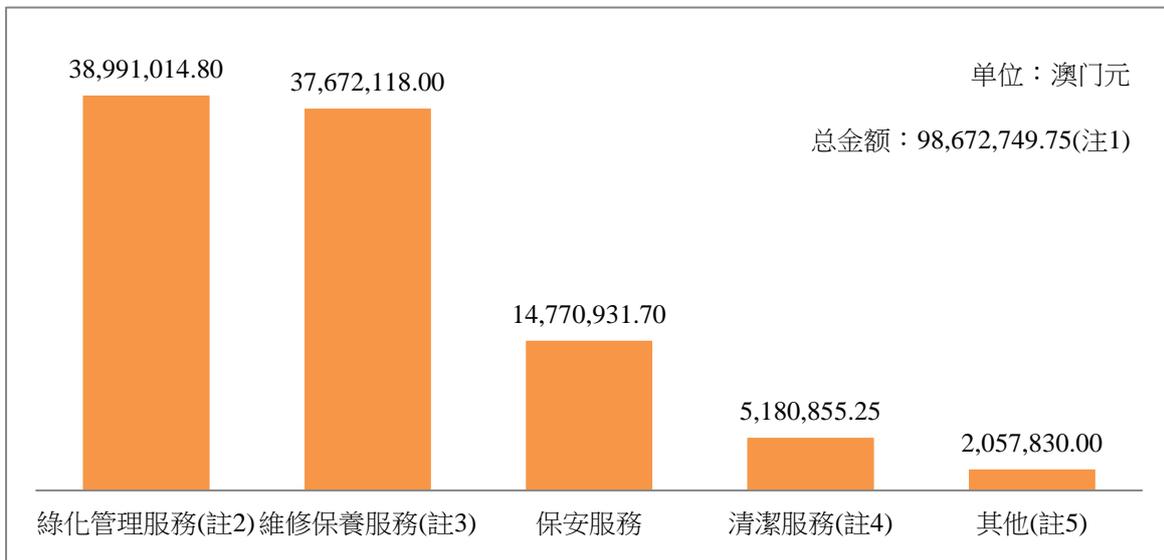


资料来源：整理自民署提供的资料

2.2.2 休憩用途市政设施的开支

2015 年度民署为休憩用途市政设施所支付的开支，包括：“绿化管理服务”、“维修保养服务”、“保安服务”、“清洁服务”及“其他”，合计总额 98,672,749.75 澳门元，详见图三：

图三：2015 年度民署为休憩用途市政设施所支付的开支



资料来源：整理自民署提供的资料

- 注 1：开支金额不包括由环境保护局判给予外判商为公共场地提供清洁服务的费用；
- 注 2：包括各区的道路绿化带、交通圆形地及一些邻近休憩用途市政设施遛狗区的绿化管理开支；
- 注 3：对于市政设施内的设备维修工作，有部分是由民署员工自行维修，另有部分是外判维修，上述维修保养服务开支，包括由外判商负责之工程费用，但不包括民署员工维修的开支；
- 注 4：包括一些邻近休憩用途市政设施遛狗区的清洁开支。
- 注 5：属购置器材的费用。

2.3 审计目的及范围

是次审计目的，主要审查民署对休憩用途市政设施有否制定适当措施，确保场地内各项设备运作良好，并保持清洁卫生，让市民能在舒适及安全的环境下使用。审计范围集中探讨民署对休憩用途市政设施的巡查及跟进情况。

审计署是次实地观察工作自 2014 年 4 月西湾湖广场及其周边地段开始，随后相继增加 9 个抽查地点进行实地观察，有关观察工作至 2016 年 3 月 6 日为止。其后，审计署于 2016 年 3 月至 4 月前往民署进行实地审计工作，对 2014 年 4 月至 2016 年 3 月的巡查、维修及清洁的相关资料进行抽样审查。

第 3 部分：审计结果

3.1 休憩用途市政设施的巡查及监管

3.1.1 审计发现

3.1.1.1 实地审查结果

审计署于 2014 年 4 月开始对西湾湖广场及其周边地段进行实地观察，并把当中发现的设备损坏及卫生问题于同月以公函向民署反映，提请作出改善。随后审计署增加了观察地点，于 2016 年 2 月初开展审计工作前，抽查观察地点增加至 10 个，当时发现所有被抽查地点均普遍存在设备及卫生清洁等问题。同时根据 2016 年 3 月 1 日至 6 日期间，对 10 个抽查地点进行的最近一次实地观察，结果显示有关问题仍然普遍存在，具体情况详见表二及表三。

审计署其后选取了当中 3 个问题最为突出的地点，藉以探讨民署在休憩用途市政设施管理工作上是否存在问题。

表二：10 个抽查地点的问题数量及改善情况

序号	地点	审计署首次发现问题的日期及数量		最近一次（1~6/3/2016）观察时的情况		完全没改善问题占首次发现问题的百分比
		日期	数量	部分改善	完全没改善	
1	西湾湖广场及其周边地段 ⁶	2014 年 4 月 16 日	17	10	2	20.83%
		2014 年 9 月 1 日	4	1	1	
		2015 年 10 月 19、20、26 及 27 日	3	1	2	
			24	12	5	
2	佑汉街市公园	2015 年 11 月 19 日	7	0	7	100.00%
3	南澳花园休憩区	2016 年 2 月 3 日	6	1	5	83.33%
4	湖畔花园	2016 年 2 月 3 日	5	1	4	80.00%
5	黑沙环中街临时休憩区	2016 年 2 月 3 日	5	0	5	100.00%
6	海洋大马路休憩区	2016 年 2 月 3 日	5	1	4	80.00%
7	黑沙环三角花园	2015 年 11 月 19 日	4	0	4	100.00%

⁶ 西湾湖广场及其周边地段由：(1)西湾湖广场上层区域；(2)西湾湖广场下层区域，以及(3)西湾湖景大马路近西湾大桥入口湖边区域至西湾大桥入口附近的桥底休憩区及湖畔绿化区等三部分组成。

序号	地点	审计署首次发现问题的日期及数量		最近一次（1~6/3/2016）观察时的情况		完全没改善问题占首次发现问题的百分比
		日期	数量	部分改善	完全没改善	
8	莲花单车径	2015年11月19日	4	0	4	100.00%
9	黑沙水库郊野公园	2015年12月7日	4	0	4	100.00%
10	花城公园	2016年2月3日	3	0	3	100.00%

注：民署表示其辖下单位会每天或每周对休憩用途市政设施进行巡查，如发现设备问题，若属简单维修和物料齐备，一般可两周内完成维修。如发现清洁问题，则会视乎情况，即时或一周内通知外判商处理，或安排民署员工自行清理非外判清洁项目。

表三：10个抽查地点的观察结果

序号	地点	最近一次观察仍存在的	
		设备问题	环境卫生问题
1 (1)	西湾湖广场及其周边地段 ⁷ <u>西湾湖广场上层区域</u> 包括： 西湾湖上层广场，广场附近的绿化区、露天停车场，以及通往下层广场的梯级通道	1. 地砖爆裂 2. 砖块脱落或爆裂 3. 扶手梯砖块脱落及梯级崩裂 4. 涂鸦 5. 光管损毁	1. 垃圾问题
	(2) <u>西湾湖广场下层区域</u> 包括： 西湾湖下层广场，以及西湾湖湖体	1. 地砖爆裂 2. 墙身或堤边砖块、梯级爆裂 3. 路面地砖高低不平 4. 涂鸦 5. 告示板损毁	1. 垃圾堆积、杂草丛生、湖内有沉船
	(3) 西湾湖景大马路近西湾大桥入口湖边区域至西湾大桥入口附近的桥底休憩区及湖畔绿化区	1. 墙身砖块爆裂 2. 木地板松脱或破损 3. 涂鸦 4. 电箱生锈损毁	1. 垃圾堆积、泥泞及杂草丛生
2	佑汉街市公园 ⁸	1. 消防水喉的玻璃门破裂 2. 健身设施油漆脱落、生锈、损毁及骯脏 3. 儿童设施生锈、损毁及骯脏 4. 儿童设施地胶破损 5. 涂鸦 6. 遮阳棚顶部生锈	1. 垃圾问题

⁷ 西湾湖广场及其周边地段实地观察日期分别为：2014年4月16日、9月1日；2015年1月16日、10月19、20、26及27日；2016年2月16、17日、3月1及2日。

⁸ 佑汉街市公园实地观察日期分别为：2015年11月19日；2016年2月3日、3月1及2日。

序号	地点	最近一次观察仍存在的	
		设备问题	环境卫生问题
3	南澳花园休憩区 ⁹	<ol style="list-style-type: none"> 1. 儿童设施地胶脱落 2. 健身设施生锈 3. 告示牌损毁 4. 涂鸦 5. 树木支撑架损毁 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大量垃圾满布，环绕整个休憩区的花圃
4	湖畔花园 ¹⁰	<ol style="list-style-type: none"> 1. 儿童设施地胶脱落 2. 儿童设施生锈 3. 地砖爆裂 4. 桥梁木扶手损坏 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 垃圾问题
5	黑沙环中街临时休憩区 ⁹	<ol style="list-style-type: none"> 1. 健身设施油漆脱落 2. 涂鸦 3. 围栏摇晃 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 垃圾问题 2. 被摆放多部私人单车
6	海洋大马路休憩区 ¹¹	<ol style="list-style-type: none"> 1. 滑梯塔楼底部支撑螺丝外露 2. 滑梯塔楼顶部铁栏生锈 3. 滑梯涂鸦 4. 摇摇马损坏 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 垃圾问题
7	黑沙环三角花园 ¹²	<ol style="list-style-type: none"> 1. 健身设施生锈 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 烟蒂 2. 垃圾问题 3. 民署专用室外墙污迹
8	莲花单车径 ¹³	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地砖爆裂 2. 凉亭顶部损毁 3. 涂鸦 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 垃圾问题
9	黑沙水库郊野公园 ¹⁴	<ol style="list-style-type: none"> 1. 烧烤炉残旧 2. 健身设施油漆脱落、生锈 3. 地面爆裂 4. 凉亭顶部损毁 	-
10	花城公园 ⁹	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地砖爆裂 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大量杂物 2. 垃圾问题

⁹ 南澳花园休憩区、黑沙环中街临时休憩区及花城公园实地观察日期分别为：2016年2月3日、16至18日、3月1及2日。

¹⁰ 湖畔花园实地观察日期分别为：2016年2月3日及3月1日。

¹¹ 海洋大马路休憩区实地观察日期分别为：2016年2月3日、3月1及2日。

¹² 黑沙环三角花园实地观察日期分别为：2015年11月19日；2016年2月3日、16至18日、3月1及2日。

¹³ 莲花单车径实地观察日期分别为：2015年11月19日；2016年3月1及2日。

¹⁴ 黑沙水库郊野公园实地观察日期分别为：2015年12月7日；2016年3月4至6日。

上述地点中，由于“西湾湖广场及其周边地段”、“佑汉街市公园”及“南澳花园休憩区”的问题最为突出，审计署选取了有关地点进行重点跟进，具体情况如下（详见本文第 3.1.1.1.1 点至 3.1.1.1.3 点）：

3.1.1.1.1 西湾湖广场及其周边地段

西湾湖广场及其周边地段的实地观察工作始于 2014 年 4 月 16 日，当时发现存在多项设备损毁，以及环境脏乱、杂草丛生等 17 个问题，并在同月向民署发出公函反映有关问题。其后，审计署由 2014 年 9 月 1 日至 2016 年 3 月 2 日，曾五次到上述地点进行实地观察跟进。跟进结果显示，17 个问题（14 个设备及 3 个环境卫生）中，有 2 个完全没作跟进，而曾作跟进的 15 个问题，10 个效果不理想，妥善跟进的只有 5 个设备问题。

此外，在审计署跟进期间，亦发现其他 7 个新的设备问题，当中有 5 个截至 2016 年 3 月 2 日仍未改善，连同之前发现的 12 个未完成改善的问题，民署共有 17 个问题要跟进处理，详见第 3.1.1.1 点表三序号 1。上述问题除影响市民使用有关设备外，当中的地砖爆裂或穿洞；墙身、堤边砖块爆裂等问题，更对使用者构成安全隐患。

17 个问题按其类别可归纳为如下 9 种情况：

1. 地砖爆裂

自 2014 年 4 月 16 日起，地砖爆裂问题一直普遍存在于西湾湖广场及其周边地段，特别是下层广场的问题最为严重（第一组相片），观察结果亦显示民署虽曾对下层广场的问题地砖作多次修补，唯每次观察仍然发现新的爆裂地砖，部分更出现穿洞，对人身安全构成风险。此外，亦发现一些已修补的地砖（第二组相片），仍然存在凹凸不平或轻微爆裂问题，存在绊倒行人风险。

第一组相片	
观察期间多次发现严重爆裂凹陷地砖，存在明显安全问题，且现场没有任何危险警示。	
	
<p>相片 1 (审计署摄于 2014 年 4 月)</p>	<p>相片 2 (审计署摄于 2014 年 4 月)</p>

第一组相片

观察期间多次发现严重爆裂凹陷地砖,存在明显安全问题,且现场没有任何危险警示。



相片 3
(审计署摄于 2014 年 9 月)



相片 4
(审计署摄于 2014 年 9 月)



相片 5
(审计署摄于 2015 年 1 月)



相片 6
(审计署摄于 2015 年 1 月)



相片 7
(审计署摄于 2015 年 10 月)



相片 8
(审计署摄于 2015 年 10 月)

第一组相片

观察期间多次发现严重爆裂凹陷地砖,存在明显安全问题,且现场没有任何危险警示。



相片 9
(审计署摄于 2016 年 2 月)



相片 10
(审计署摄于 2016 年 2 月)



相片 11
(审计署摄于 2016 年 3 月)



相片 12
(审计署摄于 2016 年 3 月)



相片 13
(审计署摄于 2016 年 3 月)



相片 14
(审计署摄于 2016 年 3 月)

第二组相片

观察期间发现曾被维修的地砖,部分仍存在凹凸不平或轻微爆裂问题,存在安全隐患。



相片 15
破裂的地砖
(审计署摄于 2014 年 9 月)



相片 16
曾以英泥修补,但明显凹凸不平
(审计署摄于 2016 年 3 月)



相片 17
破裂的地砖
(审计署摄于 2015 年 10 月)



相片 18
曾以英泥修补,但明显凹凸不平
(审计署摄于 2016 年 3 月)



相片 19
破裂的地砖
(审计署摄于 2015 年 1 月)



相片 20
曾以英泥修补,但仍存在轻微爆裂情况
(审计署摄于 2016 年 3 月)

2. 路面地砖高低不平

有关问题主要集中于西湾湖广场下层广场，数次实地观察结果，民署只曾对小部分问题地砖进行平整。在 2016 年 3 月 2 日，高低不平地砖仍普遍存在，对游人产生安全问题。

于 2015 年 1 月发现的问题地砖，1 年多仍没被跟进，存在明显安全问题，亦没有摆设任何安全设施。
(审计署摄于 2016 年 3 月)



相片 21



相片 22



相片 23



相片 24

3. 扶手梯砖块脱落及梯级崩裂

在 2015 年 10 月 19 日发现的问题砖块及梯级,直到 2016 年 3 月 2 日仍未被维修。

于 2015 年 10 月发现的问题砖块及梯级,约 5 个月时间仍没被维修,存在安全风险。
(审计署摄于 2016 年 3 月)



相片 25



相片 26

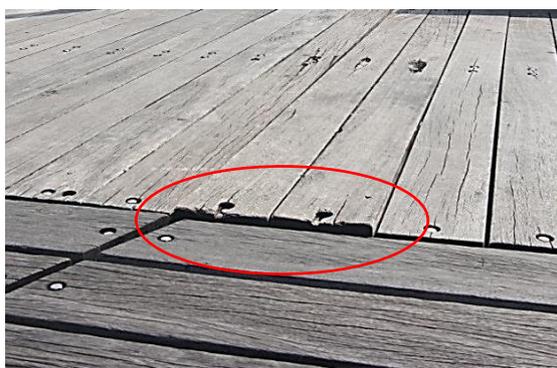


相片 27

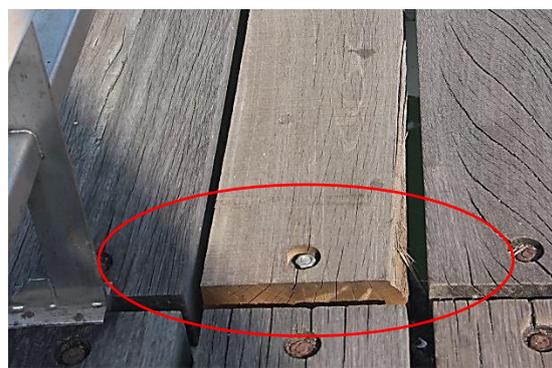
4. 木地板松脱或破损

有关问题存在于西湾湖下层广场及西湾大桥入口湖边区域,根据数次实地观察结果,2014 年 4 月接获审计署通知后,民署已就下层广场作出基本改善。然而,湖边区域的木板虽曾作维修,但截至 2016 年 3 月 2 日,松脱或破损的木板仍然多处存在,走过时会感到摇晃,存在绊倒行人的风险。

2014年4月至2016年3月2日期间，反复出现松脱或破损木地板，存在安全隐患。
(审计署摄于2016年3月)



相片 28



相片 29



相片 30



相片 31

5. 涂鸦情况

涂鸦普遍存在于西湾湖广场及其周边地段，根据接近两年的实地观察，民署只曾对西湾湖上层广场的涂鸦作出跟进，其他地段则未作处理。截至2016年3月2日，涂鸦仍四处存在，影响市容。

于2014年4月发现的涂鸦，经过约两年时间有关涂鸦仍然存在。
(审计署摄于2016年3月)



相片 32



相片 33

于 2014 年 4 月发现的涂鸦，经过约两年时间有关涂鸦仍然存在。
(审计署摄于 2016 年 3 月)



相片 34



相片 35



相片 36



相片 37

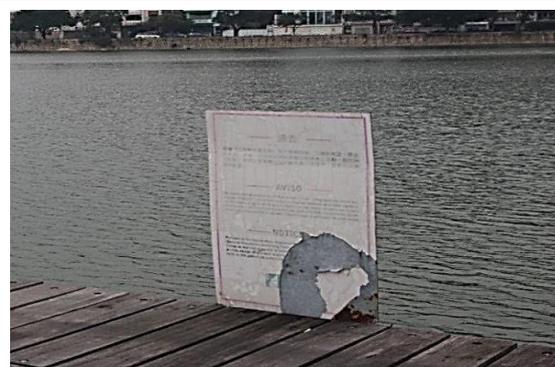
6. 告示牌损毁

2015 年 10 月及 2016 年 2 月发现的油漆脱落告示牌，经过约 5 个及 1 个月时间仍没被维修，在最近 2016 年 3 月 2 日的观察，仍然存在。

告示牌油漆脱落。
(审计署摄于 2016 年 3 月)



相片 38



相片 39

7. 墙身/堤边砖块爆裂

有关问题于 2015 年 10 月 19 日首次发现，按其后的实地观察，大部分问题砖块，截至 2016 年 3 月 2 日仍未被跟进（第一组相片），民署只是对小部分进行了修补，但改善情况并不理想（第二组相片），存在压伤或割伤游人的风险。

第一组相片 2015 年 10 月发现的破裂砖块，在 2016 年 3 月仍未被维修，存在安全隐患。 (审计署摄于 2016 年 3 月)	
	
相片 40	相片 41
	
相片 42	相片 43
	
相片 44	相片 45

第二组相片

广场上层区域及下层区域的破裂砖块有部分曾被维修，但效果并不理想。



相片 46
墙身砖块破裂
(审计署摄于 2014 年 9 月)



相片 47
曾以英泥修补砖块，但效果不理想
(审计署摄于 2015 年 10 月)



相片 48
墙身砖块破裂
(审计署摄于 2015 年 10 月 19 日)



相片 49
曾以英泥修补砖块，但效果不理想
(审计署摄于 2015 年 10 月 26 日)



相片 50
墙身砖块破裂
(审计署摄于 2015 年 10 月 19 日)



相片 51
曾以英泥修补砖块，但效果不理想
(审计署摄于 2015 年 10 月 27 日)

第二组相片

广场上层区域及下层区域的破裂砖块有部分曾被维修，但效果并不理想。



相片 52
堤边砖块破裂
(审计署摄于 2015 年 10 月)



相片 53
曾以英泥修补砖块，但效果不理想
(审计署摄于 2016 年 3 月)

8. 电箱及照明设备问题

于 2014 年 9 月 1 日及 2015 年 10 月 19 日发现的光管损毁及电箱生锈损毁等问题，于 2016 年 3 月仍未见民署跟进。

光管损毁及电箱生锈损毁，存在安全风险。
(审计署摄于 2016 年 3 月)



相片 54



相片 55

9. 垃圾情况

环境清洁问题普遍存在于西湾湖广场及其周边地段，经过近两年来的实地观察，仍发现多处垃圾堆积、行人路上满布泥泞、杂草丛生，以及湖内有沉船（部分沉船在 2014 年 4 月已存在）等问题。有关问题除有碍观瞻，还易生蚊虫卫生问题，对市民构

成健康风险。就最近三次，每次持续二至四天的实地观察¹⁵，发现某些地点的垃圾，例如草丛数天也没被清理，而一些位于石隙的垃圾，更是持续数月也没被清除。

垃圾堆积、行人路上满布泥泞、杂草丛生，以及湖内有沉船。 (审计署分别摄于 2015 年 10 月、2016 年 2 月及 3 月)	
	
相片 56	相片 57
	
相片 58	
	
相片 59	相片 60

¹⁵ 最近三次实地观察日期：2015 年 10 月 19、20、26 及 27 日；2016 年 2 月 16、17 日，3 月 1 日及 2 日。

垃圾堆积、行人路上满布泥泞、杂草丛生，以及湖内有沉船。
(审计署分别摄于 2015 年 10 月、2016 年 2 月及 3 月)



相片 61



相片 62



相片 63



相片 64



相片 65

垃圾堆积、行人路上满布泥泞、杂草丛生，以及湖内有沉船。
(审计署分别摄于 2015 年 10 月、2016 年 2 月及 3 月)



相片 66



相片 67



相片 68



相片 69



相片 70



相片 71



相片 72



相片 73

垃圾堆积、行人路上满布泥泞、杂草丛生，以及湖内有沉船。
(审计署分别摄于 2015 年 10 月、2016 年 2 月及 3 月)



相片 74



相片 75



相片 76



相片 77



相片 78



相片 79

垃圾堆积、行人路上满布泥泞、杂草丛生，以及湖内有沉船。
(审计署分别摄于 2015 年 10 月、2016 年 2 月及 3 月)



相片 80



相片 81



相片 82



相片 83

3.1.1.1.2 佑汉街市公园

审计署于 2015 年 11 月 19 日至 2016 年 3 月 2 日期间，就佑汉街市公园进行了三次实地观察。期间发现的 6 个设备损毁及 1 个环境卫生问题，由 2015 年 11 月首次发现至最近的 2016 年 3 月实地观察，发现民署并没有作出任何跟进改善。问题中最严重的是危及使用者安全的消防水喉玻璃门破裂及 1 个健身设备地基生锈损毁问题，民署不但没有跟进维修，甚至供市民继续使用。详情如下：

1. 消防水喉的玻璃门破裂

有关问题由 2015 年 11 月发现至 2016 年 3 月仍未进行维修，及后连围封的胶条也被清除，由于有关玻璃门接近儿童游乐设施，对儿童存在明显的安全隐患。

	
<p>相片 84</p>	<p>相片 85</p>
<p>2015 年 11 月，破裂玻璃门有围封胶条 (审计署摄)</p>	<p>于 2016 年 2 月及 3 月观察时发现已没有 围封胶条。(审计署摄)</p>

2. 健身设施损毁、生锈、油漆脱落及骯脏

由首次发现至 2016 年 3 月 2 日，仍未见民署进行维修或更换，观察所见，部分设备的地基已严重生锈，使用时会离地摇晃。但民署仍供市民使用，易生意外。

<p>(审计署摄于 2016 年 3 月)</p>	
	
<p>相片 86</p>	<p>相片 87</p>
	
<p>相片 88</p>	

3. 儿童设施损毁、生锈及骯脏

按照数次观察结果显示，由 2015 年 11 月 19 日发现至 2016 年 3 月 2 日，有关情况并未有任何改善。

(审计署摄于 2016 年 3 月)	
	
相片 89	相片 90
	
相片 91	相片 92

4. 儿童设施地胶破损

有关设施地胶破损穿洞，容易绊倒，观察结果显示，自 2015 年 11 月发现至 2016 年 3 月 2 日，民署未有作任何改善。

(审计署摄于 2016 年 3 月)	
	
相片 93	相片 94

5. 涂鸦情况

有关问题普遍存在于佑汉公园各处，有碍观瞻。观察结果显示自 2015 年 11 月至 2016 年 3 月 2 日期间，民署未有作任何处理。



6. 遮阳棚顶部生锈

有关锈蚀潜在影响支架结构的风险，易生意外。观察结果显示，自 2015 年 11 月至 2016 年 3 月 2 日期间，民署未有作任何处理。



7. 花丛、设施底部积聚垃圾

垃圾积聚，易生蚊虫，有碍健康。自 2015 年 11 月发现至 2016 年 3 月 2 日，民署未有作任何改善。



3.1.1.1.3 南澳花园休憩区

审计署于 2016 年 2 月 3 日至 2016 年 3 月 2 日期间，对南澳花园休憩区进行了三次实地观察。观察结果显示上述地点的卫生问题严重，民署只曾对花圃积聚的大量垃圾作出少部分清理，而其余 5 个有关设备的问题则完全未作跟进处理。具体如下：

1. 所有花圃堆积大量垃圾

三次实地观察中，当中有两次是进行连续两至三天的观察¹⁶，当时发现休憩区内所有花圃满布大量各类垃圾，如：塑胶瓶、塑胶袋、烟蒂、烟盒、金属罐、零食包装袋、果皮等等，容易滋生蚊虫鼠患，成为病菌的温床，对休憩区的使用者以致附近居民的健康都会造成不良影响。虽然在最近一次的观察，发现花圃中垃圾曾有少量被清理，但堆积的问题仍然存在，有关问题未有明显改善。

¹⁶ 最近三次实地观察日期：2016 年 2 月 3 日；2 月 16 至 18 日；3 月 1 及 2 日。

(审计署摄于 2016 年 2 月 3 日; 2 月 16 至 18 日; 3 月 1 日及 2 日)



相片 103



相片 104



相片 105



相片 106



相片 107



相片 108



相片 109



相片 110

(审计署摄于 2016 年 2 月 3 日; 2 月 16 至 18 日; 3 月 1 日及 2 日)



相片 111



相片 112



相片 113



相片 114

2. 儿童设施地胶脱落

有关地胶呈现老化现象，部分出现脱落，对使用者构成失足意外的危险。有关问题在审计署观察期间的 1 个月内，直至 2016 年 3 月 2 日，发现民署并没有进行任何维修。

(审计署摄于 2016 年 3 月)



相片 115



相片 116

3. 健身设施生锈及油漆脱落

部分健身设施生锈及油漆脱落，生锈情况恶化可能导致部分构件脱落，对使用者构成安全隐患。上述问题在观察期间的1个月内，直至2016年3月2日，民署没有作出跟进。



4. 告示牌损毁

损毁严重，除不美观外，亦有剥落危险，对途人构成安全隐患。从约1个月的观察结果显示，直至2016年3月2日，民署没有作出跟进处理。



5. 涂鸦情况

问题虽未算普遍。此问题在观察期间的 1 个月内，直至 2016 年 3 月 2 日，民署没有作出任何处理。



6. 支撑树木的支架损毁

支撑树木支架的其中一节出现折曲，未能妥善支撑树木，对使用者构成安全隐患。直至 2016 年 3 月 2 日约 1 个月的观察结果显示，民署没有作出跟进处理。



3.1.1.2 民署对于 3 个重点抽查地点观察结果的说明

对于监督休憩用途市政设施内的设备及卫生情况，民署已设有定期巡查机制。每日会派出巡查人员前往所负责的管理场地作出巡查，同时亦会每月或不定期派出技术人员复查。在巡查发现的问题，如属民署管辖的设施范围，会通报署内单位进行维修或跟进，如属其他政府部门管辖的，则会通知有关部门跟进；如设备损坏后具有潜在危险但未能即时进行维修，会立即采取措施进行移除或围封受影响范围，以保障市民安全。然而，在此机制下，仍出现是次报告所指的多项实地观察问题，反映有关机制在设计及执行上存有不足。民署表示问题成因主要是“巡查未有发现”，其余为“未有及时完成维修”及“有关设施不属民署管理”，详细情况见下表四。

此外，对于民署表示巡查没有发现的 28 个问题，当中 11 个（见表四带*的问题）属于西湾湖广场及其周边地段的问题，事实上，审计署于 2014 年 4 月已透过公函通知民署。对于为何直至 2016 年 3 月仍未完成跟进，民署对于每一项问题都作出了解释，但与之前就巡查未有发现所述的原因相类同。同时，并指出曾考虑透过西湾湖夜市重整计划对有关问题作整体治理，但因外在因素而搁置，而考虑到日后轻轨工程亦涉及西湾湖范围，为了避免完成重整工程后，轨道交通才展开工程，因而出现拆除新建的建筑物或重复施工，故现时不具条件进行整体重整工作。

而就审计署实地观察所见的 30 项问题，有多达 28 项民署巡查未有发现，该署表示已要求有关人员注意，日后会加强巡查的力度。

表四：民署对 3 个重点抽查地点问题的成因说明

地点	问题		相片编号	引致问题的work环节			注释编号
				巡查未有发现	未有及时完成维修	不属民署管理	
西湾湖广场及其周边地段 (上层区域)	1*	涂鸦	32,33	✓			(1)及(5)
	2*	砖块脱落或爆裂	44,45	✓			(1)
	3*	垃圾	70-73	✓			(9)
	4*	扶手梯砖块脱落及梯级崩裂	25-27	✓			(1)
	5	光管损毁	54	✓			(1)
	6	地砖爆裂	4,10,13,14	✓			(1)

地点	问题	相片编号	引致问题的工作环节			注释编号	
			巡查未有发现	未有及时完成维修	不属民署管理		
西湾湖广场及其周边地段 (下层区域)	7*	涂鸦	34,35,36	✓			(1)及(5)
	8*	路面地砖高低不平	21-24	✓			(4)
	9*	告示板损毁	38,39	✓			(6)
	10*	垃圾堆积、杂草丛生、湖内有沉船	68,69,74,80-83	✓			(9)
	11	墙身/堤边砖块爆裂	43	✓			(4)
	12	地砖爆裂	1-3,5-9,11,12		✓		(12)
西湾湖广场及其周边地段 (西湾湖景大马路近西湾大桥入口湖边区域至西湾大桥入口附近的桥底休憩区及湖畔绿化区)	13*	涂鸦	37	✓			(1)及(5)
	14*	垃圾堆积、行人路满布泥泞及杂草丛生	56-67,75-79	✓			(10)
	15*	木地板松脱或破损	28-31	✓			(4)
	16	墙身砖块爆裂	40-42	✓			(1)
	17	电箱生锈损毁	55	✓			(1)
佑汉街市公园	18	健身设施损毁、生锈、油漆脱落及骯脏	86-88	✓			(2)
	19	儿童设施损毁及生锈	89-92	✓			(7)
	20	儿童设施地胶破损	93,94	✓			(3)
	21	涂鸦	95-98	✓			(13)
	22	遮阳棚顶部生锈	99,100	✓			(8)
	23	花丛、设施底部积聚垃圾	101,102	✓			(14)
	24	消防水喉的玻璃门破裂	84,85			✓	(15)
南澳花园休憩区	25	儿童设施地胶脱落	115,116	✓			(3)
	26	健身设施生锈及油漆脱落	117,118	✓			(2)
	27	告示牌损毁	119	✓			(13)
	28	涂鸦	120,121	✓			(13)
	29	支撑树木的支架损毁	122	✓			(13)
	30	所有花圃堆积大量垃圾	103-114	✓			(11)

资料来源：整理自民署提供的资料。

注：*代表2014年4月审计署以公函通知民署的问题。

注释:

- (1) 就绿化处管辖的设施，巡查人员的巡查路线会优先覆盖所有绿化带，虽然亦会巡查绿化带以外的其他地区，但由于巡查人员不足，故未有及时发现有关问题。
- (2) 基于维修人力资源善用之考虑，会因应设施生锈及油漆脱落程度、是否影响使用功能及构成危险，非紧急的情况下，会持续观察及适时记录，通知维修部门跟进。鉴于有关问题（生锈及油漆脱落）并未影响使用功能及构成即时危险，故未有于巡查反映，但会在整体保养翻新时作出处理。
- (3) 基于维修人力资源善用之考虑，会因应地胶的损坏情况、是否影响公众安全，非紧急的情况下，会持续观察及统一集中记录，通知维修部门跟进。有关地胶非明显大面积性损坏，且不影响公众安全，所以未有于巡查反映，而留待整体保养翻新时作出处理。

审计署的补充说明:

就上述地胶损毁问题，审计署于2015年11月实地观察时发现，但民署直至2016年2月的巡查记录才指出有关问题。

- (4) 虽然已要求巡查人员需要就所有设施范围进行巡查，但因巡查项目多及范畴大，巡查需时，故此巡查人员偶尔未有全面观察，故未能及时发现问题。
- (5) 接审计署公函后，曾对西湾湖上层广场的涂鸦作出处理。但新的涂鸦在不同地区又再出现，因而巡查人员未能及时发现问题。
- (6) 告示牌，在2013至2015年已多次更换。但由于其后的临时告示牌又反复再被破坏，故巡查人员未有及时发现。
- (7) 佑汉街市公园内的儿童组合设施“滑行装置”（相片92）现时仍能滑动使用，而问题轮子亦藏于铁条底背内部，设备只是在特定位置运作不顺，由于巡查人员人力资源存在压力，而详细检查又需时，故在巡查时不易察觉。
- (8) 遮阳棚已于2014年全面翻新，因设施处于户外，损耗较快，但已设有常规计划进行翻新工作。
- (9) 就垃圾堆积问题，虽每日已安排人员清理垃圾，但因部分使用者公民意识不足，导致垃圾反复出现，而部分垃圾弃置于较隐蔽的地方，如石隙、花丛、石滩边，故清洁人员难于及时发现。

相片 80 中指出的杂草属于区域植物，因西环湖为自然景观湖体，故保留了湖畔部分植物没有完全清除。

沉船中部分为龙舟（相片 82 及 83），是某社团遗留下来。经分析后，由于木船是属于天然可降解的物质，以沉船方式营造人工渔礁在国际间已被广泛应用，故此，基于环保及废物利用之概念，故决定将遗留的龙舟作沉放处理，为湖中生物营造人工渔礁，提供栖息、觅食及繁衍之场所。另 1 艘沉船则是存放于管理湖区所用之工作船（相片 81），所以不会于巡查反映。

其中 1 艘原被沉放之龙舟，其后小部分船头再次露出水面（相片 82），虽然大部分船身仍沉于水中及埋于泥中，但再次完全沉降较困难，故于 2016 年 4 月 22 日已被移走。

审计署的后续跟进：

就上述有关龙舟用于沉放的处理，对于西湾湖 2008 年当时的生态环境是否适合，以及可带来甚么效益，民署并没有提供任何内部正式文件，能反映当时曾进行有关分析，只提供了 4 份 2012 年至 2016 年其他地区采用类似方法应用于海洋的报章杂志资料。

此外，民署亦表示用于沉放的龙舟属被废置之垃圾，清理垃圾是管理单位日常工作，故此公园处有权对于日常工作作出安排，故无需向上级单位作特别报告，而当时被沉放的龙舟约为 10 只。

另一方面，就民署所指的工作船，根据审计署的实地观察，有关船只自 2014 年 9 月，已沉没于该区内（相片 81）。

(10) 泥泞是因下雨后绿化带水土流失而导致。

审计署的后续跟进：

根据地球物理暨气象局的天气记录，以及审计署在 2015 年 10 月 19、20、26 及 27 日、2016 年 2 月 16、17 日及 3 月 1 及 2 日实地观察时的天气状况，在观察当日及观察前的 1 星期内，只有 10 月 26 日及 2 月份曾下雨，其余时间内并没有下雨记录或只有微量¹⁷降雨量记录。

(11) 公民意识不足，弃置垃圾情况严重及反复出现。

(12) 民署内部的维修人员数量及资源有限，故按缓急性排程进行维修，对存有即时危险及人流使用多的状况作优先处理，如行车路面、行人道损坏、路陷等。

¹⁷ 微量指降雨量在 0.2mm 以下，其雨量太小致记录仪器未能记录。

民署已对破损地砖作频繁维修，但基于物料设计存在缺陷，较容易碎裂，故有关情况不时会反复出现。对此问题，曾考虑与其他受损设备一并重整，但考虑到重建需要配合轨道交通的工程建设，例如日后轻轨工程亦涉及西湾湖范围，故现时不具条件进行整体重整工作。针对现存的有问题地砖，仅对有即时危险的部分作出处理。

(13) 巡查人员未能及时发现及通报。

(14) 清洁人员每日清洁，唯垃圾反复出现，而巡查人员又未能及时发现垃圾堆积，故没有通报。

(15) 于 2015 年 10 月 14 日发现问题后的翌日已通知有关部门处理，其后因一直未见其处理，故于 2016 年 3 月 14 日再行跟进，并在 4 月 21 日先代维修上述玻璃门。

3.1.2 审计意见

特区政府设置的休憩用途市政设施，主要是为市民提供闲暇时的活动空间，同时部分设施亦兼顾游客的观光用途，而每年特区政府亦投入不少资源于有关设施的管理上，2015 年度的相关开支达 98,672,749.75 澳门元。为此，负责管理单位必须做好有关的管理工作，在有关设施内提供运作良好、安全的设备，并确保环境舒适及清洁卫生，吸引人们使用。而根据第 2/2002 号行政长官批示核准的《民政总署组织架构规章》，民署是负责管理特区政府休憩用途市政设施的单位，因此，民署必须做好相关的管理及维护工作。

然而，根据审计署 10 个抽查地点的观察结果，发现大量设备损坏，甚至部分存在安全隐患，一不小心或不察觉便容易造成意外，就如：西湾湖广场上下层的爆裂及下陷的地砖（相片 1 至 14）、“佑汉街市公园”健身设施生锈摇晃（相片 86 及 87）等问题。此外，审查发现一些弃置于行人路旁的地方、容易看到的垃圾（相片 56 至 63，69 至 71），连续数天也没被清理；至于一些藏于绿化带及石隙中的垃圾，更是数月也没被理会，导致“南澳花园休憩区”绿化带（相片 103 至 114）及西湾湖湖边等地方（相片 64 至 67）满布垃圾，不单是美观问题，甚至会成为病菌温床，滋生蚊虫，传播疾病。

就设备问题方面，民署表示部分是由于巡查没有发现，审计署认为，巡查及时发现问题是民署的基本责任，如果连问题也未能及时发现，自然无法跟进整改。同时，对于民署指出部分问题巡查时已发现或已收到通知，但因为问题没有即时危险，故暂不作维修。须指出的是，虽然有部分设备现时未具有即时危险，例如只是出现生锈（相片 117 及 118）的情况，但若然民署不及时处理有关问题，因锈蚀及被市民长期使用，

有关设备也会逐渐恶化为即时危险；同时，若有关设备在恶化前得到及时处理，维修费用相对会较低，亦能延长设备的使用期，更何况有不少设备问题明显存在即时危险。此外，审计署亦注意到一些设备虽然从外观上未见损坏，如西湾湖广场下层的部分地砖，由于本身物料存在问题，根据两年的实地观察，虽然民署已不断进行维修工作，但爆裂及下陷地砖仍不时出现（相片 1 至 3，5 至 9，11 及 12），可见有关地砖虽然表面上未见损坏，实际上却存在即时的安全隐患，若途人行经时突然发生凹陷，由于底下结构“空心”，后果不堪设想。至于民署解释巡查及维修人手不足的问题，但安排足够的人力资源履行职责，本就是部门的基本责任，责无旁贷。

另一方面，对于部分不属民署管理的设备，例如“佑汉街市公园”的消防玻璃门破裂（相片 85）。必须指出，不论由那个公共部门管理，在完成维修前，同样会为市民构成安全隐患，尤其是上述玻璃门靠近儿童游戏区，如不及时处理，会对市民，特别是儿童构成极高危险。然而，民署在 2015 年 10 月通知主管部门后，事隔数月均没有再作跟进；而实地观察所见，该署虽曾在 2015 年 11 月以胶条围封（相片 84），但在 2016 年 2 月及 3 月已没有任何警示封条（相片 85）。有关处理，除了有欠积极外，亦反映民署对危及使用者的安全问题欠缺足够的重视。

审计署认为，民署有责任保障使用设施的市民及游客之安全，避免有关人士使用存在缺陷设备，因为一旦发生意外而令使用者受伤，轻则有皮肉之苦，重则会引致永久性创伤，而特区政府亦可能需面对索偿甚或诉讼。

至于环境卫生方面，民署 2015 年度用于休憩用途市政设施的相关清洁开支达 44,171,870.05 澳门元¹⁸，但却出现如南澳花园休憩区、西湾湖广场及其周边地段的严重环境清洁问题，显示其对于外判服务欠缺适当的监管。此外，民署把未有及时清洁的原因，部分原因是使用人数众多而未能及时处理，但值得注意的是，正因为有关设施的使用人数众多，若经常垃圾堆积、肮脏，即使有关问题不会直接影响市民及游客使用有关设备，但肮脏环境会令人产生厌恶感觉，大大影响使用意欲，导致原本作为市民休憩用途的市政设施发挥不了应有的效用，更反过来变成为传染病的温床，影响周边环境和市民健康。

综上所述，民署对于休憩用途市政设施的管理明显存在不足，不单对安全及卫生做成影响，更甚的是，上述问题会令到市民及游客对澳门产生负面印象。在有条件的情况下，若然连基本民生的市政设施服务也不能妥善办好，必然与市民的期望存在更大落差，继而进一步扩大对政府的负面观感和评价。为此，民署应负起责任，做好休憩用途市政设施的管理工作。

¹⁸ 当中包括“清洁服务”开支 5,180,855.25 澳门元及“绿化管理服务”开支 38,991,014.80 澳门元。其中“清洁服务”开支只包括民署负责支付予各外判商的清洁开支，对于由环境保护局支付予外判商为公共场地提供清洁服务的费用并未包括在内；至于“绿化管理服务”开支包括了清洁及绿化等服务支出，但由于民署没有相关开支的明细，故未能独立列出清洁服务的开支金额。

3.1.3 审计建议

民政总署应：

1. 设立有效机制，并投入所需资源做好休憩用途市政设施的管理及维护工作，当中包括：建立完善机制确保及时发现、作出所需的临时措施，并最终有效解决有关问题；
2. 对存在即时危险的问题，应立即进行维修或更换；如有关设备未能及时进行维修，应在发现问题时随即安排临时性的安全设施，例如进行围封，以确保市民及游客安全。即使判断没有即时危险，亦应安排合理时间作出跟进处理，避免恶化而危及使用者安全及增加维修成本；
3. 加强对各项外判服务的监管，确保有关的服务提供者确切按合同履行职责。

第 4 部分：综合评论

特区政府提供的休憩用途市政设施具有重要的功能，对市民而言，除了工作、学习外，其余便是休息及休憩时间。维持这些休憩场所的设备配套完善，运作良好，环境清洁舒适，可有助提升市民的生活质素及幸福感。反之，若然环境脏乱、设备失修、陷阱处处，除了降低公众的使用意欲，隐藏了不同程度的安全风险，同时亦影响政府部门在市民心目中的形象。

市政设施的建设除了投入大量公帑，还凝聚了民政总署、工务部门，甚至承建单位、施工人员的时间和心血。民署因资源不足等问题而导致管理不善、维修不足，不但浪费自身和其他参与单位的心血，更令特区政府服务大众的庞大资源蒙受损失。须要指出的是，政府建设休憩设施安全可靠是社会长期以来的共识，根据审计结果显示，因管理者欠缺积极的工作态度，致使不少设施皆出现安全隐患，这不但有违设立休憩设施的初衷，管理者的粗心、疏忽、麻痹大意更完全暴露于公众眼前，为保障设施使用者的安全，民署应认真检讨问题，切实改善相关工作。

市政设施和其他公共设施一样，建设方面的把关固然重要，但营运使用才是目的所在，所以长期的妥善管理及维修保养都是相关专责单位的重要职责。在今次审计中，部分民署辖下的休憩设施的维修或清洁是由外判商处理，但作为负责任的管理部门，民署应加强对相关外判商的监管，督促其履行职责。同时，民署必须完善其巡查机制，做到主动发现问题，主动维修及清洁，而非被动地执行工作，或者对日常显而易见的问题视而不见，不作处理。透过今次审计，所有公共部门亦应引以为鉴，做好公共设施的日常管理，确保设施发挥应有作用，致使特区政府对相关公共设施的投资达到物有所值，服务大众的目标。同时透过对设施适时的检视，避免问题恶化，减低维修成本。

此外，市政设施建成后，政府当然有责任管理和保持环境清洁卫生。然而，有关环境卫生问题的根源却并非来自政府，正如是次审计发现的大量生活垃圾，均是公众使用设施后留下。公共设施是为了市民而建设，本质上是大众共同享用的休憩空间，因此设施的使用者亦要爱护公物，注意环境卫生，珍惜公共资源。民署除了凭自身的资源努力维护休憩设施，更应与市民加强沟通，认真跟进使用者反映的意见，切忌态度傲慢、漠视民意，应以更大的决心营造官民携手合作的氛围，共同保持公共设施的整洁美观。

最后，特区政府在计划及筹建有关设施时，可考虑增加资讯的透明度，鼓励市民多提意见，增加互动交流，透过共同参与及缔造来提升大众爱惜公物的意识，齐心维护各市政设施内的设备安全及环境卫生。

第 5 部分：审计对象的回应



機 密
CONFIDENCIAL

審計署
審計局
梁煥庚局長 台啟

Of. Conf. 208

編號 / 參閱
SUA REFERÊNCIA
054/CA/DSA/2016

COMUNICAÇÃO DE
24/06/2016

本署編號
NOSSA REFERÊNCIA
059/PCA/2016

澳門新馬路163號
AV. ALM. RIBEIRO, N.º 163 - MACAU
C.P.3054

12 JUL 2016

事由:
ASSUNTO 回應報告

梁局長台鑒：

就 貴局第 054/CA/DSA/2010 號來函所附之審計報告，茲附本署之回應報告，請予查收。

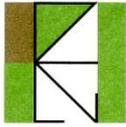
如有任何垂詢，請與本署汪先生聯絡，電話 83993182。

專此，順頌

台祺

管理委員會代主席


李偉農



民政總署對審計報告的回應

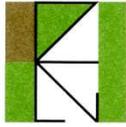
就審計署於 2014 年開展有關《民政總署對休憩用途市政設施之管理工作》衡工量值式審計工作，就本署管轄的 132 個公園及休憩區中抽查 10 個樣本，發現當中的設備及衛生狀況存在若干問題，以及其後選取出 3 個問題最為突出的地點，作出了持續跟進並要求作出改善的審計報告。本署經認真分析報告內容，現回應如下：

本署認同《民政總署對休憩用途市政設施之管理工作》的衡工量值式審計報告，並接受相關的審計意見及建議，是次審計工作，提供一個良好的機會，讓本署能從多角度看到相關工作之不足，並實事求是積極作出跟進。雖然本署一直致力開拓及優化轄下各項市政休憩設施，透過逐步更新及重整各公園及休憩區的設施，以更切合市民使用需要，但其中亦存在很大的改善空間，期望通過短、中、長期的努力，改善休憩用途市政設施在衛生清潔及設備維護管理方面存有不足之處。

在短期工作方面，將儘快加強各休憩設施的清潔密度，提升本署工作人員通報及處理即時危險問題的意識與能力，對有即時危險的設備及時跟進安全防護措施並加快維修進度。而為更客觀及全面查找不足，本署仍會定期通過內部質量監控部門進行巡查及問卷調查等核查機制，藉此以不同的角度，了解相關的管理質量，並根據實際的執行情況作出檢討及改善，從而逐步提昇本署的工作績效。

在中期工作方面，主要通過完善現有的巡查及外判服務監管機制以加強管理，包括檢討原巡查周期及各式巡查記錄表格、進一步使用智能電話通訊軟件加快問題通報、持續更新及提升各項外判清潔及維

1/2



護工作的服務要求、深化各項外判服務評分及定期會議機制。從機制上逐步改善由發現問題至解決問題的各個環節。

就長期工作方面，建基於短、中期工作基礎上，本署將會把休憩用途市政設施的管理及維護工作納入長效的管理系統中進行管理，並通過考取國際質量管理系統認證，設立有效的機制，投入所需資源做好休憩用途市政設施的管理及維護工作，利用國際級的系統管理提升工作積效。初步研究可擴大現時本署轄下園林綠化部行之有效的“為民政總署管轄下的園林和綠地提供管理”的質量管理系統，引入相應的衛生清潔、保養維護指標，完善管理系統。在建立有關係統後，本署有信心可以整體回應各項審計建議，持續改善有關工作。

最後，感謝審計署就本署工作提出的寶貴意見及建議。本署將以此作為改善署方相關管理工作的方向，以提供更優質的城市休憩設施供市民使用。

