

立法會  
根據《西九文化區管理局條例》(第 601 章)第 37 條  
提出的擬議決議案小組委員會

2016 年 3 月 14 日會議的跟進工作

於擬議的《西九文化區(公眾休憩用地)附例》(「擬議附例」)內加入願景及使命

委員提出於擬議附例內加入願景及使命的建議已獲詳細考慮。西九文化區的目標已載於《西九文化區管理局條例》(第 601 章)第 4(2)條。此條文適用於西九文化區管理局(「西九管理局」)對公眾休憩用地的管理，不論其是否於擬議附例中列明。如之前在立法會監察西九文化區計劃推行情況聯合小組委員會於 2015 年 3 月 23 日會議上所解釋，西九管理局已於使用西九文化區公眾休憩用地的指引中，加入公園的願景及使命的資訊。

2. 在草擬附例時，為回應委員的建議，西九管理局曾嘗試於法例制定程式<sup>1</sup>內加入願景陳詞，但這與香港法例的格式要求不符，所以未有加入。由於在附屬法例中加入願景及使命或目的陳詞作為實質條文並不常見，西九管理局現建議把願景及使命陳詞以下述弁言加入擬議附例中：

「鑑於－

- (1) 西九文化區管理局希望在批租地區內為公眾提供或協助為公眾提供免費和通達的休憩用地；
- (2) 西九文化區管理局希望以旨在達成休憩用地的使命(即啟發、推動和鼓勵大眾參與文化活動)的方式管理休憩用地。」

---

<sup>1</sup> 法例制定程式述明制定有關法律的權力依據。在本附例中，法例制定程式為「(由西九文化區管理局根據《西九文化區管理局條例》(第 601 章)第 37 條在須經立法會批准的規限下訂立)」。

鑒於擬議附例第 23(5)條賦權予獲西九管理局授權的人士，可使用“合理武力”將被懷疑已違反擬議附例的人士從西九文化區公眾休憩用地移走，西九管理局會否向該等獲授權人士提供指引，說明應如何使用“合理武力”；若會提供指引，相關詳情為何

3. 西九管理局已向公園大使提供以下可以使用甚麼武力的指引：

**武力：**獲授權人士於防止罪案時，或於進行或協助從處所移走某人或合法逮捕罪犯、疑犯或非法地不在羈留中的人時，可使用就當時環境而言屬於合理的武力。該等武力應為：

- 最低程度，以及當該人士被移走或被逮捕後即停止；
- 不能用以懲罰該人士所作的錯誤行為；及
- 以盡快移交該人士予警務人員為目的(如適用)。

**搜查：**獲授權人士無搜查權。

西九管理局有否／會否制訂指引，說明獲授權人士在執行擬議附例時，應於何時及如何向警方尋求協助；若有／會制訂指引，相關詳情為何

4. 西九管理局將會獲擬議附例賦權作出第一層執法。只有當西九管理局認為有需要時才會邀請警方介入。

5. 西九管理局有向公園大使提供全面的指引，指明何時應向警方尋求協助。有關的事故管理指引摘要載於附件一。

有關西九管理局的“公園大使”的詳情，包括其工作性質、入職及訓練要求，以及西九管理局已聘用／擬聘用的“公園大使”總數，因為他們亦屬獲授權人士，將會負責管理西九文化區公眾休憩用地及執行擬議附例

6. **附件二**列出公園大使及高級公園大使的工作性質及入職要求。現時有三名高級公園大使及三名公園大使。最終人數將會於臨近公園及其他休憩用地啟用時決定，並會一直檢討。

7. 西九管理局有向公園大使提供廣泛的培訓，使他們可根據西九管理局的願景和使命及公園管理理念有效地履行其職務。入職時，公園大使會進行包含研討會、研習班及實習等的人職培訓課程。公園大使亦會獲派發一本全面的培訓手冊。培訓課程涵蓋的範疇如下：

- (a) 西九文化區公眾休憩用地的基本運作模式；
- (b) 公園大使的使命及角色；
- (c) 使用公眾休憩用地的規則(例如現時西九文化區的規則(名為「苗圃公園規則」))及(如獲立法會通過)擬議附例；
- (d) 援助動物指引、街頭表演指引、商業租用公眾休憩用地作戶外節目指引及商業外景拍攝和攝影指引；
- (e) 儀容、形象及配備；
- (f) 服務技巧(例如處理投訴、衝突及查詢)；及
- (g) 事故及緊急事件管理。

8. 西九管理局會不時安排複修課程、技能課程(例如語言、電腦、急救)、專題研習班及個案研究研討會。

**西九文化區管理局**  
**2016年4月**

## 事故管理指引 需警方協助的事宜

\*為方便參考，需警方協助的步驟下加橫線標示。

### 當收到失蹤人士的報告及尋求協助時應採取的行動

- (i) 通知公園大使及其他有關的獲授權人士(「獲授權人士」)失蹤人士的報告，並提供失蹤者的特徵(包括身形 / 身高、衣著 / 髮型等)及(如有可能的話)失蹤者的相片，該相片可以用手機應用程式如WhatsApp傳送；
- (ii) 失蹤人士的報告需包括最後看見失蹤者的時間及位置；
- (iii) 應向獲授權人士提供失蹤者的手提電話號碼(如有)；獲授權人士應嘗試用該號碼聯絡及確定失蹤者位置；
- (iv) 通知各出入口的保安員失蹤人士的報告，保安員應特別留意離開現場的人士及協助搜索失蹤者；
- (v) 獲授權人士應嘗試以閉路電視搜索及確定失蹤者位置(如可能)；
- (vi) 組織工作人員 / 志願人士協助在各出入口及不同的分區搜尋失蹤者；
- (vii) 利用廣播系統及視像通訊器材通知公眾休憩用地使用者有關失蹤者及其特徵 / 相片(例如於各出入口的揚聲器)及 / 或於電子告示板 / 顯示器張貼其相片，以加快搜尋；
- (viii) 如該人士已失蹤達30分鐘或以上，可合理地假定失蹤者已離開附近範圍，並應立即報警；及
- (ix) 如報告失蹤人士要求報警時，不論失蹤時間的長短亦應報警。

處理輕微的情況，包括有人與朋友失散時，建議提供電話予該人士以便聯絡。如有需要，各出入口的保安員可協助尋找失蹤者，並以廣播系統及視像通訊器材協助尋找。

## 有人迷路時應提供的協助

- (i) 獲授權人士應安撫並帶報告迷路的人到項目辦公室接待處，索取同行親友的手提通訊設備號碼 / 聯絡資料、最後看見同行親友的時間及位置、同行親友的衣著、特徵(包括身形 / 身高、衣著 / 髮型等)；
- (ii) 如獲授權人士留意到有小孩、智障人士或腦退化症患者疑似迷路，獲授權人士應上前了解並提供協助。獲授權人士應嘗試理解他們是否迷路，若然迷路則應帶他們到項目辦公室；
- (iii) 廣播迷路者的特徵；通知保安員及工作人員有關迷路者的報告，保安員及工作人員應特別留意身處或離開公眾休憩用地而符合迷路者同行親友的特徵的人士；及
- (iv) 假如一小時內無負責人回應迷路的報告，獲授權人士應立刻報警並將該迷路者交予警務人員作進一步跟進。

## 遺失及拾獲物品

### *拾獲失物*

- (i) 不論該失物是由獲授權人士發現、或由公眾人士或西九管理局的其他職員交來，獲授權人士應於「遺失及拾獲失物記錄簿」(「該記錄簿」)內記錄拾獲失物的特徵、拾獲日期、時間、地點及拾獲者的資料(包括姓名、地址及身份證號碼)；
- (ii) 上述(i)的程序，特別是在拾獲貴重物品(首飾、現金、銀包及手袋)的情況下，應於保安室內並有見證人(如拾獲者 / 保安員)在場的情況下進行。如拾獲失物為載有金錢的銀包 / 手袋，應點算內裡的現金及記錄其他貴重物品如信用卡或首飾的描述。獲授權人士應要求拾獲者於該記錄簿上簽署，以確認其身份及拾獲失物的現金金額 / 描述；
- (iii) 貴重物品如現金 / 首飾 / 銀包 / 手袋應在主管的見證下用信封或其他合適的容器封存，該信封或容器上應寫上該記錄簿的對應編號及封存日期，並由負責封

- 存的獲授權人士加簽；
- (iv) 應嘗試尋找物主：例如查看拾獲失物內有沒有物主的聯絡資料；
  - (v) 拾獲失物應妥善存放於有鎖的儲物櫃 / 儲物室，貴重物品應分開存放於該儲物櫃 / 儲物室內有鎖的容器中，儲物櫃 / 儲物室 / 另外存放貴重物品的容器的鎖匙由指定的獲授權人士保管；及
  - (vi) 如拾獲失物未有任何物主的聯絡資料，應張貼失物待領通知。

### 失物認領及發還

如有人申報為失物物主，或被授權申請認領失物(「認領者」)，獲授權人士應確認：

- (i) 認領者提供的遺失物品地點、日期及時間的詳情與拾獲者提供的詳情相符；
- (ii) 認領者形容失物的特徵與失物相符；及
- (iii) 經確認後，發還失物前應於該記錄簿內記錄認領者的身份證號碼及聯絡資料，並由認領者於該記錄簿上簽署。

### 物品報失

當有人報稱遺失物品時：

- (i) 獲授權人士應於該記錄簿內記錄報失者的資料(包括姓名、聯絡地址、電話號碼及身份證號碼)及失物的特徵、最後看見失物的日期、時間及地點；
- (ii) 獲授權人士應檢查該記錄簿，查看會否已拾獲該失物，如已拾獲則可根據上述發還失物的程序向報失者發還該失物；
- (iii) 如無關於該失物的記錄，在該記錄簿記錄報失詳情後，獲授權人士應聯絡清潔 / 保安 / 相關部門以協助物主尋找其失物；及
- (iv) 定期檢查無人認領失物記錄與報失記錄。如發現對應的記錄，獲授權人士應聯絡物主並請其領回相關失物。如有需要，在物主要求時協助報警處理。

## 無人認領失物

如任何拾獲失物在3個月後仍無人認領，該失物將當作成為西九管理局的財物而不受一切權利及產權負擔的影響，西九管理局可藉售賣或其他方式處置該財物。

## 破壞物件

如獲授權人士發現有公眾人士進行破壞物件的行為(例如破壞或污損西九管理局於公眾休憩用地的物件)，獲授權人士應：

- (i) 即時上前了解(勿單獨行動，如有需要應召喚保安人員)，並嘗試勸諭破壞者停止其行為；
- (ii) 評估設施損毀對公眾構成的安全威脅。如有需要應通知管理處限制進入該範圍；
- (iii) 告知破壞者被破壞之物件為文化區內資產，西九管理局保留索償權利，並要求破壞者簽署同意賠償的承諾書；
- (iv) 與破壞者一同視察物件損毀情況，並拍照記錄；及
- (v) 如破壞者拒絕簽署該承諾書，立即通知保安部門報警處理。

## 非禮

如獲授權人士發現偷拍 / 非禮事件或接獲偷拍 / 非禮報告：

- (i) 獲授權人士應即時上前了解(勿單獨行動，如有需要應召喚保安人員)並制止犯事者的行為；
- (ii) 安撫及協助受害者(最好由女職員照顧女性受害者)；
- (iii) 通知保安部門報警處理；
- (iv) 在安全的情況下，獲授權人士可追蹤或扣留受害者指認的疑犯。除此以外，獲授權人士應留意疑犯的特徵，包括身高、體重、髮色、髮型、衣著顏色和款色及逃走方向；
- (v) 通知出入口的保安人員，在安全的情況下，扣留或截

- 停疑犯；
- (vi) 帶受害者前往休息室，等候警方到場；
  - (vii) 在場的獲授權人士應邀請目擊者留步及協助警方調查。如目擊者未能留步，記錄其聯絡資料，並轉交警方(如適合)；及
  - (viii) 全力協助受害者及警方。

### 有人 / 動物受傷的交通意外

當發生任何有人或動物受傷的意外或事件時，獲授權人士應：

- (i) 在可行及安全的情況下，將傷者移至安全及舒適的位置；
- (ii) 通知保安部門該意外或事件的地點及傷者的情況，並要求保安部門報警及召喚救護車或預約獸醫診症(如適合)；
- (iii) 留守現場照顧及安撫傷者。等待救援期間由急救員進行急救以穩定傷勢；
- (iv) 協助保安人員封鎖現場，以免證據受到破壞；
- (v) 如該意外或事件涉及車輛，於拍照記錄涉事車輛及傷者位置後，將涉事車輛移至路旁安全的位置；
- (vi) 等待保安部門、警方及救護車等到場期間，於現場指揮交通，並放行其他車輛 / 行人；及
- (vii) 於警方及相關部門完成調查後，清理現場。

### 情緒不穩定人士處理

情緒不穩定人士，在挑釁 / 刺激下，有可能變得暴力、作出非理性的行為 / 言論、展示不滿情緒、提高聲浪、使用侮辱性的語言、怒目而視、或作出其他恐嚇、情緒飄忽、身體發抖等。

#### 輕微(受控)情況

- (i) 獲授權人士應觀察該人士，評估情緒不穩定狀況及出現暴力行為的可能性；



- (ii) 在安全情況下(如有需要，召喚保安部門協助)，獲授權人士可上前攀談，轉移該人士的注意力並嘗試安撫其情緒，提供空間讓其冷靜，並提供一切可能的協助；及
- (iii) 其他獲授權人士應提供空間給該人士及儘量減低外界對其刺激（如挑釁者、噪音等），並疏散其他訪客。

如有需要可要求該情緒不穩定人士離開以免對公眾構成進一步滋擾或威脅。獲授權人士可即時通知保安部門以提供協助及報警處理，期間在安全距離監察該人士。

### *嚴重(不受控)情況*

如情況不受控時，例如該人士持有武器、已有人受傷或死亡、或已作出極具攻擊性的行為，獲授權人士的首要任務及工作為確保公眾安全，並應：

- (i) 即時要求保安部門提供協助及報警處理，保安部門會安排直接通道讓警方及緊急服務盡快到場；
- (ii) 照顧傷者及其他受驚嚇人士，在安全的情況下，疏散訪客並移走任何可被搬動及可能成為武器的設施 / 物品；及
- (iii) 等候警方到場並全力提供協助。

### 處理焦躁不安的寵物 / 動物

尤其在炎夏時，動物可能會因高溫而焦躁不安，導致作出失控及潛在危險的行為，如遇到此情況，獲授權人士應：

### *輕微(受控)情況*

- (i) 觀察該動物的行為，評估該動物負責人對該動物的控制程度及他人因此受傷害的可能性；
- (ii) 如該動物大致上受控，提示附近訪客避免靠近該動物，及禮貌地指示騎單車 / 跑步者減慢速度，以確保其他人及動物之安全；
- (iii) 協助動物主人慢慢靠近，並安撫該動物的情緒，分流訪客以免進一步刺激該動物；及

- (iv) 提供空間讓該動物冷靜，並提供一切所需的協助。

### 嚴重(不受控)情況

如該動物極具攻擊性，例如發怒及威脅咬人、或已有人受傷，獲授權人士應以確保公眾安全為首要考慮，並應：

- (i) 即時要求保安部門提供協助及報警處理，保安部門會安排直接通道讓警方及緊急服務盡快到場；
- (ii) 盡可能隔離該動物或引導訪客前往安全的地方；
- (iii) 照顧受驚嚇的訪客；及
- (iv) 等候警方到場並全力提供協助。

### 襲擊及毆打

襲擊及毆打屬刑事罪行。獲授權人士在法律下有權拘留犯事者並交給警方處理：

- (i) 獲授權人士應即時上前了解情況(勿單獨行動，如有需要應召喚保安人員)，並勸諭犯事者冷靜及停止其行為；
- (ii) 如為毆打事件，即時通知保安部門及報警處理；
- (iii) 如可行，即在自身無危險的情況下，分隔雙方(在對方視線 / 聽覺範圍以外)；
- (iv) 如可行，了解糾紛原因及解決該糾紛；
- (v) 在安全情況下，照顧傷者及安排急救措施；及
- (vi) 等候警方到場並全力提供協助。在場獲授權人士應邀請目擊者留步及協助警方調查。如目擊者未能留步，盡可能請目擊者留下聯絡資料。

### 罪案

當發生劫案或其他嚴重罪案時，在場獲授權人士在安全情況下應：

- (i) 立即要求保安部門報警處理及封鎖案發現場；
- (ii) 如在事件中有人受傷，照顧傷者直至救護人員到場；

- (iii) 盡可能留守案發現場直至警務人員到場；
- (iv) 盡可能切勿觸摸案發現場任何物品(除非在協助傷者的情況下必須移動傷者或物件)，以免證據受到破壞；
- (v) 除警務人員外，限制他人進入案發現場；及
- (vi) 記錄事件處理過程，包括警方初步調查結果、財物損失、傷亡情況、到場負責的警務人員之名稱及階級及報案號碼。

目擊案發過程的工作人員應向警方提供資料。

## 火警

一旦發生火警，在適當情況下，在場獲授權人士需遵從以下程序行事：

- (i) 啟動火警警報，同時透過廣播系統及視像通訊器材通知訪客逃生；
- (ii) 要求保安部門通知消防及緊急服務包括警方及限制他人進入現場；
- (iii) 在可行及安全的情況下，使用就近的滅火設備試行控制火勢；
- (iv) 如火勢不受控制，立即撤離現場及等待消防人員到場；
- (v) 協助及帶領訪客疏散；
- (vi) 協助保安部門 / 消防 / 警方限制他人進入火場；及
- (vii) 記錄火警過程、受影響範圍及設施 / 設備損壞狀況。

## 自殺或企圖自殺

如有任何人士自殺或企圖自殺，在場獲授權人士應：

- (i) 立即要求保安部門通知警方及緊急服務；
- (ii) 在安全及可行的情況下，嘗試與企圖自殺者對話，以轉移其注意力及安撫其情緒；
- (iii) 限制他人進入現場。切勿觸摸現場任何物品，以免破壞現場證據；
- (iv) 若企圖自殺不成功，照顧傷者及等待救護人員到場；

- 及
- (v) 當警方調查完畢後清理現場。

### 爆炸品 / 可疑物件

當接獲爆炸品報告或發現可疑物件時，在場獲授權人士應保持鎮定及：

- (i) 立即要求保安部門通知警方及緊急服務；
- (ii) 除警方及緊急服務有關人員外，禁止任何人士進入現場；
- (iii) 依照火警逃生路線疏散訪客；
- (iv) 在警務人員到達前，在安全及可行的情況下，視察緊鄰範圍是否有其他可疑物件；
- (v) 利用繩索、交通圓錐筒、圍欄或其他障礙物圍封可疑物件及禁止任何人接近；
- (vi) 切勿嘗試接觸或以任何方式移動或處理該物件；及
- (vii) 切勿在現場使用任何電子通訊裝置。

### 樹木 / 設施倒塌

如公眾休憩用地內的樹木或任何設施有倒塌之危險或已倒塌，在場獲授權人士應：

- (i) 立即要求保安部門通知警方、緊急服務及任何有關承辦商提供協助；
- (ii) 檢查是否有任何人受傷。如有，照顧及安撫傷者；如有多名傷者，可作簡單分流；
- (iii) 帶領公眾前往安全的地方；
- (iv) 限制他人進入現場；及
- (v) 等候警方或其他緊急服務到場，並按其要求向他們提供協助。

### 疏散

當發生嚴重事故如火警、爆炸、炸彈恐嚇、恐怖襲擊等時，

便可能需進行大型疏散。在場獲授權人士應保持鎮定及：

- (i) 確定事故源頭及受影響範圍。立即要求保安部門通知警方及緊急服務，及監控情況；
- (ii) 除警方及緊急服務有關人員外，限制他人進入現場；
- (iii) 分配人手到不同區域，去帶領及協助訪客從最近的安全出口疏散；
- (iv) 沿途給予清晰疏散指示，留意有特殊需要人士；
- (v) 疏散後限制他人進入現場。在安全集合點 / 安全區協助或安撫訪客 / 傷者。如有多名傷者，可作簡單分流；及
- (vi) 如適用，帶領救援人員到現場以便盡快處理事故及傷者。全力提供協助及跟從救援隊的指示。

## 公園大使及高級公園大使的工作性質及入職要求

### 高級公園大使

#### a) 入職條件

高級公園大使必須擁有：

- 中七程度或專上學院學歷；
- 至少兩年工作經驗，其中一年為物業管理相關經驗；
- 友善、有責任感及主動積極的性格特質；
- 電腦操作工作經驗；
- 良好英語及粵語溝通能力，能說普通話優先考慮；
- 良好的人際及客戶服務技巧；
- 有效保安人員許可證；及
- 懂急救者優先考慮。

#### b) 主要職責

- 協調及指導公園大使服務；
- 執行苗圃公園規則；
- 以友善及關懷的態度應對公園訪客的需求；
- 有效率地處理訪客的查詢；
- 有禮和真誠地解決公園訪客之間的糾紛；
- 定期檢查公園內的所有設施及設備的狀況，以確保環境安全及舒適。若發現任何損壞的情況，需即時匯報及跟進；
- 以耐心、正面、樂於幫忙及關懷的態度提醒使用者遵守園內的規則及守則；
- 處理及報告園內發生的所有事故；
- 辨認園內表演者的身份(包括街頭表演者)及舉辦活動的團體，並協助準備表演者許可證及記錄出席的表演

者。根據局方的指引，協助園內安全管理及維持秩序；

- 收集、記錄及匯報訪客對公園的意見，並協助進行定期的客戶意見調查；
- 積極主動地協助 / 介紹園內提供的文化導賞及活動，以提升訪客的整體良好經驗；
- 持續地提倡西九文化區的願景及使命：融入藝術文化、促進休閒舒適、提倡無障礙互動共融、彰顯綠化及環境保護；
- 向助理設施管理經理報告大型事故 / 危機；及
- 其他相關的突發工作。

## 公園大使

### a) 入職條件

公園大使必須擁有:

- 中五或以上程度學歷；
- 至少一年工作經驗；
- 友善、有責任感及主動積極的性格特質；
- 電腦操作工作經驗；
- 良好英語及粵語溝通能力，能說普通話優先考慮；
- 良好的人際及客戶服務技巧；
- 有效保安人員許可證；及
- 懂急救者優先考慮。

### b) 主要職責

- 以友善及關懷的態度應對公園訪客的需求；
- 有效率地處理訪客的查詢；
- 有禮和真誠地解決公園訪客之間的糾紛；
- 定期檢查公園內的所有設施及設備的狀況，以確保環境安全及舒適。若發現任何損壞的情況，需即時匯報及跟進；
- 以耐心、正面、樂於幫忙及關懷的態度提醒使用者遵守園內的規則及守則；
- 處理及報告園內發生的所有事故；
- 辨認園內表演者的身份(包括街頭表演者)及舉辦活動的團體，並協助準備表演者許可證及記錄出席的表演者。根據局方的指引，協助園內安全管理及維持秩序；
- 收集、記錄及匯報訪客對公園發展及管理的意見，並協助進行定期的客戶意見調查；
- 積極主動地協助 / 介紹園內提供的文化導賞及活動，以提升訪客的整體良好經驗；



- 持續地提倡西九文化區的願景及使命：融入藝術文化、促進休閒舒適、提倡無障礙互動共融、彰顯綠化及環境保護；
- 向助理設施管理經理報告大型事故 / 危機；及
- 其他相關的突發工作。