

管制人員的答覆

(問題編號：1813)

總目： (95) 康樂及文化事務署

分目： ()

綱領： (1) 康樂及體育

管制人員： 康樂及文化事務署署長(劉明光)

局長： 文化體育及旅遊局局長

問題：

就全新智能康體服務預訂資訊系統SmartPLAY(下稱SmartPLAY系統)的運作情況，政府可否告知本會：

(一) 以表格形式，對比康體服務通電腦預訂系統(Leisure Link)與SmartPLAY系統的以下資料：(i)登記使用人數、(ii)經系統預訂康體設施的時數、(iii)經系統預訂康體設施的人次、(iv)經系統處理的付款額，以及(v)處理預訂申請平均所需時間；

(二) 自SmartPLAY系統啓用以來，政府每月因系統故障或失誤接獲的投訴數量；

(三) 以表格形式，列出SmartPLAY系統出現故障或失誤的次數，並以故障性質(包括但不限於：雙重訂場、收取錯誤租訂費用、無法自助簽場)分項列出數字；

(四) 因SmartPLAY系統故障導致康體設施租訂服務中止的總時數；

(五) 因第(三)及(四)項所述故障所產生的系統復修及維護開支；

(六) 每月SmartPLAY查詢熱線的使用數字，並按查詢性質分項列出數字；

(七) 政府為協助市民使用SmartPLAY系統所增聘的人手數量，以及所產生的開支；

(八) 各康樂場地每天駐場SmartPLAY服務大使的人數，並按區議會分區列出分項數字；

(九) 自SmartPLAY系統啓用以來，(i)政府所接獲懷疑炒場的投訴、(ii)租用人連續30天內錄得2次違規「不取場／不在場使用」而被暫停預訂收費康體設施資格的個案數字、(iii)設施使用人(包括租用人及用場人士)所提供的身份證明文件與訂場紀錄不符而被拒絕使用設施的個案數字、(iv)政府職員巡查時發現的違例個案數字，以及(v)政府因租用人違法轉讓用場許可採取檢控的次數；

(十) 據報，近月仍有「炒場黨」收取手續費非法代訂場地，並以「包簽包坐」的形式賣場，政府會否考慮修訂《公眾娛樂場所條例》，把炒賣康文署轄下場地納為刑事罪行，以及採取其他打擊炒場行為的措施；如會，詳情為何，如否，原因為何；

(十一) 政府預計因使用SmartPLAY系統而節省工序所減省的人手；及

(十二) 據悉，政府將繼續開發SmartPLAY系統，並推出第二階段的優化功能，當中所涉及的開支為何？

提問人：林振昇議員(立法會內部參考編號：5)

答覆：

(一) 由於全新智能康體服務預訂資訊系統SmartPLAY康體通(新系統)於2023年11月9日才正式推出，現時只有約4個月數據。因此，第(ii)、(iii)及(iv)項的數據會與康體通電腦預訂系統(Leisure Link)過往相同月份的每月平均數據作對比。有關Leisure Link與新系統的資料如下：

	項目	Leisure Link	新系統
(i)	登記使用人數	448 000 (截至 2023年11月5日)	500 000 (截至 2024年2月29日)
(ii)	經系統預訂康體設施的每月平均總預訂時數／段節	661 460#	800 006*
(iii)	經系統預訂康體設施的每月平均人次	295 494#	326 548*
(iv)	經系統處理的每月平均付款額	26,142,376元#	31,483,864元*
(v)	在早上繁忙時段(7時至7時30分)處理預訂申請平均所需時間	約2.5至3分鐘 (經網上系統)	約1.8分鐘

Leisure Link：2022年11月1日至2023年2月28日每月平均數據

* SmartPLAY新系統：2023年11月9日至2024年2月29日每月平均數據

(二)、(三)及(六) 新系統在啓用初期，曾出現不同的情況，包括系統不穩引致登入困難、系統反應緩慢、重複訂場、重複付款或付款被拒等。經康樂及文化事務署(康文署)及承辦商不斷調整及優化後，系統現時已運作暢順，而市民亦適應新系統的運作。康文署在2024年2月底就新系統進行問卷調查，大部分市民均對系統表達正面意見，特別是對於預訂免費硬地球場、電子支付方式、自助簽場及取場等方面。近月收到的意見主要關於優化建

議，包括上載資歷、抽籤流程及名額、搜尋功能及以智能手機簽場等。康文署會繼續密切監察系統，並在有需要時作出適當調整，以配合市民所需。有關新系統的查詢及投訴個案(包括查詢熱線、1823、其他渠道轉介等)由推出初期每日接獲約600宗，下降至今年2月每日平均接獲約200宗。

(四) 雖然新系統在啓用初期，系統曾出現不穩定的情況，但系統服務並沒有中止。而新系統啓用以來，每天平均有超過1萬個成功訂場記錄。

(五) 有關系統在護理期間進行優化項目的支出已包含在整個發展項目預算開支的5億元內。由於新系統剛推出，仍在護理期，尚未進入維護階段，暫時未有維護支出的預算。

(七)及(八) 康文署已撥備約3,000萬元供18區主要康樂場地，包括康樂事務辦事處、體育館、大型公園、公眾游泳池、度假營及水上活動中心等，由2023年6月至2024年2月期間，聘請顧客服務大使每天駐場約8小時，協助場地使用者包括長者登記帳戶、操作新系統及解答查詢。各區會因應實際情況，調動各場地的顧客服務大使人手。18區各康樂場地每天駐場顧客服務大使的人數會因應實際情況而調整，署方並沒有詳細資料。

(九) 自新系統於2023年11月9日啓用後，截至2024年2月29日，康文署共接獲15宗懷疑「炒場」的投訴個案。經初步調查，未有足夠證據證明個案涉及違反「康樂及體育設施使用條件」或屬違法行為。根據康文署「康樂及體育設施使用條件」規定，租用人必須於使用設施前在「SmartPLAY康體通」智能自助服務站或自助簽場機登記使用設施(取場)及必須於所租訂段節在場使用設施。如租用人^{在60天內曾有2次不取場及／或不在場使用的記錄}，會被禁止預訂康文署的收費康體設施90天。由2023年11月9日至2024年2月29日期間，共有278名租用人因累積2次不取場及／或不在場使用違規記錄，而被禁止預訂康文署的收費康體設施90天。此外，上述期間並沒有租用人因身份證明文件與訂場紀錄不符而被拒絕使用設施或因違規轉讓用場許可證而被檢控的個案。

(十) 康文署一直檢視現行法例能否對違規轉讓康樂場地的人士施加具阻嚇的刑事罰則或罰款。在新系統推出後，租用人及租用團體在預訂及登記使用設施時需要作出聲明，承諾不會透過任何形式轉讓用場許可，違反者可能會觸犯《盜竊罪條例》(第210章)而負上刑事責任。康文署現正加強監察康樂場地的違規轉讓或炒賣情況，包括密切監察網上社交平台，定期搜集上載於網上社交平台的懷疑「炒場」的場地及時段等，並與警方緊密聯繫，就懷疑違規轉讓的個案採取適當執法行動。康文署會繼續觀察打擊「炒場」措施的成效，有需要時會再優化SmartPLAY系統及推出更多更嚴厲打擊「炒場」的行政措施。

(十一) 新系統自2023年11月啓用以來，康文署仍維持櫃檯訂場服務(包括18區康樂事務辦事處)，為尚未適應全面使用電子平台的市民提供服務。日後待市民熟悉新系統運作，「訂場櫃檯」將分階段轉型為「服務櫃檯」，不再提供預訂服務，以節省部份人手。而其餘人手仍會繼續透過「服務櫃檯」

為市民提供其他客戶服務，例如指導市民使用智能自助服務站、核查及更新優惠資格、辦理臨時用戶的簽場手續及向市民提供後補用場服務等。康文署會密切留意市民使用新系統的情況，並會因應實際運作需要，適時檢討各方面的安排。

(十二) 繼第一階段的核心功能於2023年11月投入運作後，康文署及承辦商現正全力推展第二階段的開發及測試工作，並計劃於2024年下半年陸續推出第二階段的優化功能，包括團體預訂申請、大型活動管理、度假營地分配、健身室管理、水上活動中心設施管理及游泳池泳線預訂申請和管理等。優化功能屬整個系統開發及維護的服務合約一部份，康文署未能提供第二階段功能的分項開支。

- 完 -