

管制人員的答覆

(問題編號：1401)

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)，政府可否告知本會：

1. SmartPLAY啟用至今的登記人數；
2. SmartPLAY啟用至今的出錯情況詳情，包括但不限於APP故障次數、用戶重覆訂場情況、洩漏用戶資料情況等；
3. SmartPLAY第二階段優化功能的內容詳情、涉及開支和落實時間表；
4. 就SmartPLAY收到的查詢次數、投訴次數、相關內容和處理進度；
5. 負責SmartPLAY的人手編制、職級及相關開支。

提問人：容海恩議員(立法會內部參考編號：3)

答覆：

1. 自2023年7月3日推出用戶登記至2024年2月，登記用戶已突破50萬。
2. 新系統在啟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。自系統啟用以來，每天平均有超過1萬項成功預訂記錄，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，配合市民所需。
3. 繼第一階段的核心功能於2023年11月投入運作後，康文署計劃於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。第二階段的優化功能屬整個系統開發及維護的服務合約一部分，康文署因而未能提供有關階段的分項開支。

4. 新系統在啟用初期曾出現不穩定的情況，當時康文署每日大概接獲600宗詢問及投訴。就新系統在啟用初期曾出現的重複訂場情況，現時除了6宗個案需有關用戶提供其地址作支票退款外，其他所有個案已完成退款程序。經署方及承辦商不斷調整及優化系統後，現時系統運作暢順。至2024年2月，每天接獲的詢問及投訴個案已回落至平均約200宗，當中除了有關係統功能外，亦包括關於訂場資格、規則、抽籤安排等的詢問及意見。康文署正積極處理有關意見及個案。

5. 康文署調配了10名職員，專責項目開發、監察及評估系統，確保承辦商根據合約跟進工作，當中7名屬有時限職位(1名總康樂事務經理、1名高級康樂事務經理、2名康樂事務經理、2名一級助理康樂事務經理及1名助理文書主任)及3名資訊科技辦事處職員(1名資訊科技經理、1名一級系統分析及程序編製主任及1名二級系統分析及程序編製主任)。整個專責團隊的有關員工開支總額約為9,000萬元。

- 完 -