

2017年4月26日  
討論文件

## 立法會民政事務委員會

### 開發全新智能康體服務預訂資訊系統

#### 目的

本文件旨在尋求委員支持開發一套全新的智能康體服務預訂資訊系統。

#### 背景

2. 康樂及文化事務署（康文署）現時是以「康體通」電腦預訂系統處理轄下收費康體設施及活動的租訂、報名及付款服務。市民可透過電話、互聯網或親臨康體場地(包括18區康樂事務辦事處)的訂場櫃檯及自助服務站進行預訂及報名。在2016年，透過康體通預訂設施及報名參加活動分別約有580萬個及60萬個記錄。

#### 更換現有系統的需要

3. 康體通是統整前市政局及前區域市政局兩個不同電腦租訂系統而組成的，使用超過20年。儘管該系統多年來曾進行多項零碎的提升和優化工程，但資訊科技發展日新月異，系統內一些主要組件至今難免過時。康文署於2015年委聘顧問進行研究，檢討現有康體通系統及探討如何進一步提升服務，以滿足市民的期望。顧問研究結果確定現有系統已不能夠應付目前和未來康體服務的需求，原因如下：

- (a) 康體通核心組件投入服務已超過 20 年，硬件及軟件的組件已逐漸過時，可使用年期快將屆滿。如不適時更換老化的系統，將會嚴重影響預訂康體服務的持續性；以及
- (b) 由於康體通已使用超過 20 年，其系統的設計未能為用戶提供更便捷的服務和體驗，如支援流動應用程式、採用更多的電子服務、支援更多的場地預訂服務，推行打擊炒賣場地活動的新措施等。零碎的提升工程不能滿足市民期望及營運需求，而礙於系統技術限制，我們無法在合乎成本效益的情況下提升容量和功能，配合科技的發展以應付新的服務需求。

## 擬議的新智能康體服務預訂資訊系統

4. 行政長官在 2017 年施政報告提出為香港公共康體服務開發一套全新的智能系統，藉提供一個更有效率、便利及貼心易用的系統，方便市民預訂康文署的體育及康樂設施和活動，以鼓勵市民勤做運動，建立健康的生活模式。康文署建議開發一套全新設計的康體服務電子平台。擬議系統將會利用互聯網、流動應用程式及設於約 270 個康體場地(包括 18 區康樂事務辦事處)的全新智能自助服務站，協助管理政府康體服務及為市民提供不分時地的全天候服務。透過更廣泛應用資訊及通訊科技，新系統將提供多項以客為本的功能，將康樂活動融入市民生活以促進建立健康和充滿活力的生活模式。除了採用一些新技術，包括透過手機辦理活動簽到和流動付款以方便市民外，新系統亦會採用大數據分析來加強公共康體服務的規劃和管理。

5. 新系統會把服務擴展至以下現有康體通服務未達的領域－

- (a) 康體設施方面，全新的智能系統擬擴大服務範圍至應用於租訂約 800 個戶外免費硬地球場，以涵蓋超過 160 種收費及免費的設施，每天達 7 萬個租用段節；
- (b) 康體活動方面，新系統會提供一個一體化的電子服務平台供市民報名參加 18 區的康體活動及全港性的大型康體節目例如「全港運動會」。每年舉辦的社區康體活動約有 23 000 項，參加者超過 140 萬人次；

- (c) 新系統增設為團體用戶提供電子服務，讓體育總會、社區體育會、學校等，可以透過網上遞交和跟進團體申請康體設施的預訂申請，以及 25 個運動場和 43 個游泳池泳線的預訂；
- (d) 市民可開設個人帳戶，享用多項個人化的服務，包括即時檢視已預訂或報名的康體設施及活動、紀錄個人資歷以方便申請特定的康體活動、根據市民喜好設定提供有用的資訊（例如有空檔的場地或有餘額的康體活動），以及接收系統提示訊息（例如因惡劣天氣引致場地需緊急關閉及／或康體活動需要取消）；
- (e) 透過設置在約 270 個康體場地的智能自助服務站，市民可更簡易及快捷地自助辦理帳戶登記、預訂、報名、繳交費用、簽場或活動簽到的程序，以滿足市民對簡易又方便的服務期望，亦有助提升場地的運作效率及服務質素；
- (f) 新系統將加強支援對公共康體服務規劃和管理的數據分析功能。透過以數碼格式發放康體設施和活動以及其他進一步分析的數據作為公共資料，讓公眾可向康文署及體育總會反映意見及協助私營組織包括初創企業就有關康體服務發展創新程式；以及
- (g) 新系統有助康文署透過電子平台，管理分布全港 18 區的康體設施，其中包括 97 間體育館、五個水上活動中心、四個度假營、42 個天然草地球場、39 個人造草地球場、兩個曲棍球場、一個欖球場，256 個網球場、四個高爾夫球練習場和各免費康體設施，以取締現時主要以人手操作為本的模式。

## 預期效益

6. 擬議的智能系統將會採用一個新的系統結構和設計，解決現行系統所遇到的問題。此外，新系統採用以客為本的設計，預期可為香港公共康體服務帶來下列效益－

- (a) 新系統提供一個一體化的電子服務平台，市民可隨時隨地透過互聯網平台及流動應用程式查詢及預訂康體設施和活動，已開

設帳戶的市民更可享受個人化的系統功能。新系統附設更強大、更便捷、更靈活的搜尋功能，方便市民根據個人需要和喜好設定搜尋條件，搜尋及預訂康體場地或活動。新系統的電子服務涵蓋範圍亦會更廣泛，包括更多康體設施及活動，免卻市民親身或郵遞申請；

- (b) 為了更有效及公平地分配珍貴的社區資源，亦有助打擊炒賣場地活動及防止濫用場地，新系統會在先到先得的基礎上加入以抽籤方式的分配功能。康文署會考慮針對一些熱門的康體設施，如草地足球場及體育館內多用途主場設施（羽毛球場、籃球場及排球場等），先以抽籤方式預訂和分配場地，而剩餘的段節則會按現行安排，即以先到先得方式供市民預訂即日至 10 日內未被租訂的設施；
- (c) 康體活動方面，新系統會提供一個一體化、一站式的電子服務平台供市民報名參加 18 區康體活動，以及更公平和有效率地分配活動名額。現時，約有 50% 的康體活動以人手程序處理報名申請，新系統使用後，所有康體活動報名均可以電子處理。市民日後只須透過系統按月遞交一份活動申請，而毋須填寫多份活動報名表格或於早上到不同訂場櫃檯排隊輪候報名參加受歡迎的康體活動。一般來說，在新系統投入服務後，康體活動名額和熱門的康體設施將先以抽籤形式分配，剩餘的名額或段節才會以先到先得方式供市民報名或預訂；
- (d) 透過設置在康體場地的智能自助服務站，市民可更簡易及快捷地自助辦理簽場或活動簽到，活動教練亦可省卻部分行政工作以專注教學；
- (e) 透過使用全新智能自助服務站，市民開設個人帳戶所需時間可由現時 10 個工作天縮短至即時完成。提供自助預訂服務的場地數目亦由現時 47 個增至約 270 個；
- (f) 新系統可提供康體場地使用情況及活動的大數據，讓政府更深入了解及分析客戶的分佈、使用模式和喜好、不同地區設施及活動的供求情況，以及各種轉變及趨勢等，藉此提供對改良現有政策的有力基礎。分析將有助計劃、設計及提供更適切的康體設施和服務，以滿足不斷變化的社區需求；以及

- (g) 新系統設有顧客關係管理功能，例如用戶可隨時隨地透過系統直接向系統管理人員反映意見，讓康樂場地管理人員知悉顧客對場地服務的意見，適時作出改善，精益求精，優化服務。

## 推行計劃

7. 如獲財務委員會於2017年6月批准撥款，招標工作會盡快展開，我們預計可於2019年年初批出推行計劃的合約。新系統將會分階段推出，所有核心功能<sup>1</sup>於2021年投入運作，智能自助服務站<sup>2</sup>將會在2022年全面推出，而其他優化功能<sup>3</sup>則於2023年可供使用。暫定推行時間表載於附件I。

8. 在推出全新智能預訂資訊系統前，康文署會透過不同渠道適時向市民介紹新系統的詳情。在推出新系統（包括在場地設置智能自助服務站）時，我們會特別安排職員及顧客服務大使在有關場地當值，指導市民（包括長者）使用智能自助服務站租訂康體設施或報名參加康體活動。我們亦會在推出新系統的初期，維持18區康樂事務辦事處的訂場櫃檯服務。此外，我們會設立電話熱線，方便市民查詢。

## 財政的影響

### 非經常開支

9. 實施擬議計劃在2017-18年度至2024-25年度所需非經常開支總計為4億9,981萬6千元。有關分項數字載於附件II。

---

<sup>1</sup> 核心功能包括設施預訂、活動報名、帳戶管理、場地和設施管理、活動管理、抽籤和分配、出席率管理、電子繳費及流動應用程式。

<sup>2</sup> 智能自助服務站提供個人帳戶登記、設施預訂、活動報名、付款、簽場、活動簽到及即時後補使用未有簽場的設施（即「執雞」）等功能。

<sup>3</sup> 優化功能包括團體預訂申請、大型康體節目管理、度假營地分配、健身室管理、水上活動中心設施管理、游泳池泳線預訂申請和管理。

## 其他非經常開支

10. 此外，在2017-18年度至2023-24年度期間，推行計劃的工作將涉及非經常員工開支共7,592萬7千元。

## 經常開支

11. 考慮到每年5,458萬1千元可變現節省成本的抵銷作用下，新系統由2024-25年度起涉及的淨額外經常開支為每年1,175萬8千元。本文第10及11段提及的開支將會反映在相關財政年度預算中。

## 可節省成本及開支

12. 由2026-27年度全面推行擬議計劃起，新系統每年可帶來共1億2,150萬4千元的節省成本。

13. 現有系統及其輔助系統快將過時，需要一筆過4,378萬3千元撥款，用以提升基礎設施和技術平台，解決其硬件和軟件支援終止問題。若新系統獲批撥款，便能夠避免這些費用。

## 公眾諮詢

14. 為籌劃開發新智能預訂系統，康文署於2015年委託顧問進行研究，透過與市民和主要持份者(如體育總會和學校)會面和進行意見調查，就用戶需求和期望蒐集意見。在規劃新系統的擬議架構和設計概念時，康文署已考慮上述持份者的意見並向地區領袖作簡介。康文署在2017年2月17日就有關建議諮詢體育委員會轄下社區體育事務委員會。該委員會的職權範圍包括通過體育委員會對促進社區參與體育運動和改善現有設施的策略及措施提供意見。該委員會對擬議計劃表示歡迎和支持。

## 未來路向

15. 我們計劃於2017年6月向財務委員會申請撥款進行開發全新智能預訂資訊系統的計劃。

## 徵詢意見

16. 請各委員就擬議開發的智能康體服務預訂資訊系統提出意見。

民政事務局

2017年4月

## 附件 I

### 開發智能康體服務預訂資訊系統 暫定推行時間表

工作	預定工作日期
(a) 擬備招標文件	2017 年 8 月至 2018 年 1 月
(b) 招標和批出合約	2018 年 2 月至 2019 年 1 月
(c) 系統分析和設計	2019 年 2 月至 10 月
(d) 發展系統核心功能	2019 年 11 月至 2020 年 12 月
(e) 系統測試、場地建設、數據遷移和推出第一階段系統核心功能	2020 年 12 月至 2021 年 11 月
(f) 在約 270 個康體場地推出智能自助服務站	2021 年 12 月至 2022 年 11 月
(g) 第二階段發展及推出其他系統加強功能	2021 年 12 月至 2023 年 11 月



**附件 II**

**開發智能康體服務預訂資訊系統  
的非經常開支**

(千元)

	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	總計
(a) 硬件					44,277	9,640	3,956		57,873
(b) 軟件					44,611	3,369	1,219		49,199
(c) 通訊網絡					30,520	13,635	13,635		57,790
(d) 推行服務			20,026	12,590	16,680	27,800	44,479	11,120	132,695
(e) 合約員工	2,200	6,140	14,200	11,106	14,141	12,823	4,215		64,825
(f) 場地準備		1,680	3,020	11,040	36,327	23,783			75,850
(g) 雜項（培訓、消耗品等）		611	784	1,047	5,594	5,248	2,860		16,144
(h) 應急費用	220	844	3,803	3,579	19,215	9,630	7,037	1,112	45,440
<b>合計</b>	<b>2,420</b>	<b>9,275</b>	<b>41,833</b>	<b>39,362</b>	<b>211,365</b>	<b>105,928</b>	<b>77,401</b>	<b>12,232</b>	<b>499,816</b>

註：

項目(a)：包括用於開發新系統所需硬件，如數據庫伺服器、應用程式伺服器、網絡伺服器、其他功能伺服器、存儲和備份設備、設置於場地的智能自助服務站／電腦終端機／後台工作站、其他用於游泳池月票／泳線／健身室管理所需的硬件配置等。

項目(b)：包括用於伺服器、數據備份、電腦終端機保護和管理、系統及網絡監控等的系統軟件。

- 項目 (c) : 包括數據中心和場地的網絡設備和網絡保安設備。
- 項目 (d) : 包括由外間服務供應商為新系統提供的推行服務。主要的推行工作包括系統研究和設計、應用程式開發、系統安裝和配置、數據中心和場地的基礎設施安裝、新系統連接其他系統介面程式的更新、獨立測試服務、場地設置、系統投產和系統護理。
- 項目 (e) : 包括聘用資訊科技專業合約員工，以輔助內部項目管理團隊推行應用程式發展、基礎建設、更新新系統連接其他系統的介面程式等工作。
- 項目 (f) : 包括在約 270 個康體場地設置數據通訊設備和相關工程、聘請資訊科技專業合約員工以輔助內部項目管理團隊進行場地建設工作。
- 項目 (g) : 包括新系統開始運作時所需的消耗品、隱私影響評估服務、抽籤功能平台審計服務、系統保安風險評估和審計服務、變更管理、新項目辦公室的資訊和電腦設備以及內部員工和資訊科技員工培訓等雜項費用。
- 項目 (h) : 應急費用約為 (a) 至 (g) 項開支的 10%。