

# 立法會 *Legislative Council*

立法會CB(2)1236/16-17(08)號文件

檔 號：CB2/PL/HA

## 民政事務委員會

### 立法會秘書處就 2017 年 4 月 26 日會議擬備的資料摘要

#### 開發全新智能康體服務預訂資訊系統

民政事務委員會("事務委員會")先前未有討論過康樂及文化事務署("康文署")轄下體育設施的預訂系統。據政府當局所述，康文署會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。

2. 政府當局在 2017 年 1 月向事務委員會提交了一份題為"2017 年施政報告民政事務局的政策措施"的文件，而按照該文件所載，上述智能系統是一個全新設計以互聯網及流動技術為主，集提供資訊、預訂和報名於一身的互動電腦系統。系統包括在康文署轄下 270 多個康體場地推出全新智能自助服務站，並提供全新設計的流動應用程式，以方便市民更輕鬆租訂康體設施或報名參加康體活動。

3. 全新的智能系統除設有基本的預訂功能外，亦推出多項個人化的優化功能，包括市民可以即時檢視已租用的康體設施及已報名的康體活動紀錄、接收系統提示訊息，例如根據市民喜好設定可供租用場地的時段及即將開始接受報名的康體活動、因惡劣天氣引致場地需緊急關閉及/或康體活動需要取消等資訊。此外，市民亦可透過設置在康體場地的智能互動自助服務站進行自助簽場或活動簽到，又可透過系統即時登記為系統用戶，以享用多項個人化的系統功能。

4. 謹請委員注意，在 2012 年 10 月 24 日的立法會會議上，馬逢國議員曾就康文署體育設施的管理事宜(例如體育設施的預訂程序及分配機制)提出一項質詢。該項質詢及政府當局的答覆載於**附錄**。

5. 政府當局將於事務委員會在 2017 年 4 月 26 日舉行的下次會議上，就開發全新智能康體服務預訂資訊系統的建議諮詢事務委員會。

立法會秘書處

議會事務部 2

2017 年 4 月 19 日

## 附錄

## 新聞公報

立法會八題：體育設施管理

\*\*\*\*\*

以下為今日（十月二十四日）在立法會會議上馬逢國議員的提問和民政事務局局長曾德成的的書面答覆：

問題：

根據申訴專員公署最近就康樂及文化事務署（康文署）的體育設施的預訂和使用情況進行主動調查的報告（調查報告），該署的場地預訂制度存在漏洞，以致出現炒賣場地和預訂場地困難等問題。另一方面，據康文署二〇一〇至二〇一一年度的年報，大部分體育館場地的設施使用率接近八成，但部分康體設施，如草地滾球場（使用率30.6%），壁球場（使用率53.7%）以及網球場（使用率56.5%）等設施則使用率較低。就此，政府可否告知本會：

（一）康文署在過去兩年接獲有關場地預訂及使用的投訴的數目，以及如何處理這些個案；

（二）鑑於調查報告指出，不少康文署職員在處理場地使用時，沒有認真核實簽場者的身份證及很遲才回覆確認團體預訂時段，政府除了改善康文署租場的安排外，會否有其他措施改善該署的服務文化，從而有效解決這兩個問題；

（三）鑑於調查報告指出，有體育總會向申訴專員反映，康文署很遲回覆確認團體預訂場地時段，為團體籌辦活動時造成困難，政府有否計劃，在預訂場地上為體育總會這類團體提供更多方便，讓它們能有較充裕的時間規畫不同類型的體育活動；如有，詳情為何；如否，原因為何；

（四）有何措施增加使用率較低的康體設施之使用率；及

（五）有否計劃加強區議會在監督康文署體育設施使用情況的角色，以提升使用率康體設施之使用率；如有，詳情為何；如否，原因為何？

答覆：

主席：

康樂及文化事務署（康文署）在過去一年多已全面審視體育設施的預訂程序與分配機制，以期制訂改善措施。針對炒賣場地方面的情況，署方已在過去一年，落實下列措施：

（1）要求員工必須嚴格執行查核所有租用人的身份證明文件，以防止租用人轉讓場地使用權予其他人士；

（2）規定康體通用戶只可以香港身份證申請成為康體通用戶，防止市民以不同身分或不確資料在網上申請成為康體通用戶並預訂康體設施，以達致

租用超出個人預訂限額的目的；及

(3) 規定市民如以電話預訂康體設施，須最少在使用設施前三天預訂，並最少在使用設施前一天繳費作實，以減少預訂場地後不付款又不提早通知取消，導致場地未能被其他使用者適時使用。

康文署將推行更多新措施，以進一步改善預訂安排及濫用情況，主要措施包括：

(1) 縮短現時個人可於30天前預訂的安排，以減少炒賣場地者將場地轉售的時間；

(2) 收緊個人於繁忙時間預訂收費設施的時數上限；

(3) 檢討後補（「執雞」）安排，例如取消足球場的後補安排；及

(4) 就個人不取場或違規訂立罰則。

由於部分改善措施會影響市民現時訂場的安排，因此康文署會先聽取市民及有關團體的意見，包括諮詢各區區議會、體育團體及體育委員會轄下社區體育事務委員會，亦會於其網頁上載諮詢文件及進行問卷調查，從多方面收集持份者對建議的改善措施的意見。康文署在完成收集及分析意見後，會修訂有關的預訂及分配場地程序及安排，並會進行「康體通」電腦預訂系統的相關工程以便配合推行有關改善措施。

我現就提問分項答覆如下：

(一) 康文署會根據部門既定程序處理收到的投訴個案。過去兩年，康文署就有關預訂或使用康樂場地收到約220宗投訴個案，當中約一半的個案是不滿場地職員嚴格執行核實租用人身分的安排，其他主要事項包括投訴團體預訂過多段節（佔13%）及不滿免費場地的預訂安排（佔8%），詳情見附件。

(二) 為防止未經授權轉讓預訂康樂設施的情況，康文署自去年起要求員工必須嚴格執行查核租用人的身分證明文件。當租用人士到達場地使用設施前，必須在登記櫃檯出示其已登記預訂場地的身分證明文件以供查核。此外，康文署亦到轄下場地抽查場地職員是否執行簽場安排。

至於個別場地未能及早回覆確認團體預訂時段的問題，有關個案實為少數個別事件，主要是因為個別團體的預訂與其他申請相撞，康文署職員為協調各團體的申請，以盡量滿足各有關人士及團體的需求，因此出現未能及時回覆團體的情況。康文署已提醒各分區場地職員／場地主管在處理團體預訂長期申請，必須依照康文署制定「康樂及文化事務署康體設施的預訂程序」指引內的優先次序安排，處理各相關團體的申請及須按時回覆團體，如在未能聯絡相關總會進行協調工作，必須以書面通知有關團體。

康文署除了會繼續檢討及改善康樂設施的預訂程序外，亦一直興建更多新體育設施。自二〇〇七年至今，我們完成價值超過90億元的設施建設或提升工程，其中包括游泳池、體育館及足球場。

與此同時，康文署已於本年三月完成首階段的康體通提升工程，自系統獲提升後，在早上七時最繁忙時段內，系統的中央處理器負荷得到改善，網上交易量亦由平均360宗增至560宗，增幅約達56%；而訂場櫃枱的輪候時間則由平均14分鐘縮短為9分鐘。康文署現正進行第二期改善工程，項目涵蓋改善康體通數據庫伺服器、網絡、事故檢查修復及更新櫃枱電腦，待有關工程在二〇一三年年中完成後，系統的網絡基建均會有改善，網上訂場速度將會進一步提高，亦藉此預留足夠容量以助康體通服務未來的擴展。

(三) 正如第二部分回覆所述，康文署未能就預訂場地及時回覆團體，主要是因為個別團體的預訂與其他申請相撞，而康文署職員需時協調各團體的申請，以盡量滿足各有關人士及團體的需求。

事實上，為協助體育總會推廣及主辦國際賽事、錦標賽、聯賽和訓練活動，均可在活動舉行前12個月優先預訂康文署的康體設施，並享有較其他一般團體最優先預訂場地的資格。另外，康文署亦提供場地予各體育總會作為香港代表隊訓練用途，現時，除灣仔游泳池可專供相關體育總會培訓運動員外，每個體育總會均可選取一個專用康樂場地作為發展其體育項目的香港代表隊訓練中心，以培訓香港代表隊成員，有關體育總會可以最優先的資格長期租訂該場地作香港代表隊訓練之用，該場地並會盡量配合香港代表隊提供相關的運動器材、會議及貯物室。

(四) 康文署轄下康體設施普遍有很高的使用率，特別是天然草地球場、人造草地球場和室內體育館主場。另一方面，為提高個別設施的使用率，康文署會繼續鼓勵及邀請學校、受資助的非政府機構、體育總會和地區體育會在非繁忙時段（即九月至翌年六月期間的平日由開放時間至下午五時）免費使用選定的體育設施，當中包括戶外草地滾球場、活動室及壁球場。此外，殘疾人士、60歲或以上的長者和全日制學生使用體育設施均可享有收費優惠。

此外，康文署會因應情況開放使用率較低的設施作其他用途，例如將壁球室用作乒乓球室、美式桌球室、多用途活動室及室內射箭場；亦將容許使用率較低的網球場進行非指定的活動如太極及健身操，只要活動不影響設施原來的設計，市民亦可以申請使用。

康文署會繼續探討各種可行措施，以進一步提高轄下體育設施的使用率，並會與體育團體合作，推廣及善用這些設施。

(五) 區議會一直在地區事務上擔任重要諮詢角色，自二〇〇八年起，各區區議會已開始參與管理康文署轄下的地區設施，當中包括體育設施。康文署在計劃興建康樂設施時，均會諮詢區議會的意見。此外，康文署亦會就設施的改善工作或日常管理安排徵詢各議會，以加強區議會對康體設施管理的監察角色。

完

2012年10月24日（星期三）  
香港時間15時52分

## 附件

### 過去兩年（2010年7月1日至2012年6月30日） 康樂及文化事務署就康樂場地場務事宜收到的屬實投訴個案

個案內容	個案數目
1. 簽場安排太嚴謹／不合理	96 (44%)
2. 團體預訂段節太多／團體濫用設施	29 (13%)
3. 不滿免收費場地的預訂安排	18 (8%)
4. 訂場櫃檯處理預訂手續未如理想／職員態度欠佳	17 (8%)
5. 場地日常管理問題（如用場人數太多、運動場緩跑安排、場地燈光等）	14 (6%)
6. 個人預訂場地政策未如理想	11 (5%)
7. 場地被預約後但終取消預約，做成浪費	10 (5%)
8. 場地可供使用但仍封場／補場安排欠妥善	8 (4%)
9. 場地電話長期無人接聽	6 (3%)
10. 其他	10 (4%)
<b>總數：</b>	<b>219 (100%)</b>