



電話 TEL: 2601 8966
圖文傳真 FAX NO: 2602 0297
本署檔號 OUR REF: (2) in L/M(2) in LCS 66/HQ 879/16
來函檔號 YOUR REF: CB2/PL/HA

香港中區立法會道 1 號
立法會綜合大樓
立法會民政事務委員會秘書
麥麗嫻女士

麥女士：

民政事務委員會
莫乃光議員的來信

莫乃光議員於本年 4 月 25 日致函立法會民政事務委員會主席，提問有關本年 4 月 26 日民政事務委員會會議議程第 V 項：開發全新智能康體服務預訂資訊系統的事宜。就莫議員提問的九個部份，本署現回覆如下：

(一) 就開發新系統計劃所聘請的資訊科技合約員工資料，表列如下：

職級	員工數目	平均年資
高級資訊科技服務經理	0	不適用
系統分析主任 資訊科技服務經理 系統分析/程序編寫主任	因應不同工作階段，聘請約 5 至 15 人	視乎實際招聘情況

(二) 康樂及文化事務署（康文署）非常重視個人資料保障、資訊系統保安及網絡安全。全新智能預訂資訊系統平台會依據資訊科技總監辦公室的指引，透過有效的保安措施和技術，確保其防禦能力，以便將保安風險降至最低，具體措施包括：

- (a) 於互聯網接口安裝防火牆、抗病毒方案和入侵偵測及防禦系統，以保護重要系統及應付保安威脅；
- (b) 適時更新防禦系統及使用最新病毒識別碼，以防止惡意軟件的入侵；
- (c) 所有保密及個人資料在儲存和傳送時必須加密處理；以及
- (d) 定期為系統進行保安風險評估。

康文署會密切監察系統的日常運作，以監測、偵察及堵截電腦網絡可能受到的惡意攻擊，確保系統正常，並在有需要時即時採取相應措施。

至於保障私隱方面，新智能系統將根據個人資料私隱專員公署的六項保障資料原則進行設計，以確保新智能系統在依法收集、處理、儲存及披露個人資料時，符合《個人資料（私隱）條例》（第486章）下的保障資料原則及其他規定。

康文署亦會聘請合資格的獨立顧問，於推行新智能系統的每一個關鍵階段（包括系統分析和設計、推行前及推行後等）進行私隱影響評估。每一次私隱影響評估的建議將有助下一個階段有關保障個人資料方面的工作。

為保障所有用戶的個人私隱，康文署有既定的機制及相關的工作指引讓署方職員妥善處理個人資料。

- (三) 全新開發的智能康體服務預訂資訊系統，提供一個一體化的電子服務平台，讓市民可隨時隨地透過互聯網平台及流動應用程式查詢和預訂康體設施。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，搜尋和預訂康體場地，免卻市民親身或郵遞申請。例如，市民如未能成功預訂個別場地的某一時段，只要透過簡易的搜尋，系統便可提供同一場地其他可供租用的時段，或同一時段在其他指定地點可供租用作同樣用途的場地讓市民選擇。另外，如有個別人士取消預訂，系統亦會自動向早前未能成功預訂或報名的市民發出提示訊息，他們可即時租訂。我們預計新系統提供的多項以客為本功能，可鼓勵更多市民勤做運動，從而提升現有康體服務的預訂人次及場地使用率。

至於個人租訂設施的期限，康文署自 2013 年 6 月起已將租訂期限由 30 天縮短至 10 天。由於現行的安排受市民歡迎，新系統會維持個人租訂設施 10 天的期限。在新系統推出後，市民可以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，而一些熱門的康體設施會先以抽籤方式預訂和分配場地。康文署預計親身到場地租訂康體設施的人數將大幅減少，而現時平均約 15 分鐘的輪候時間將可縮短。

- (四) 為了更有效和公平地分配珍貴的社區資源、加強打擊炒賣場地活動、以及防止濫用場地，全新的智能系統除了保持現時主要以先到先得形式預訂和分配外，亦會新增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，而剩餘的時段則會按現行安排，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。
- (五) 一般收費的康體場地均設有智能自助服務站，市民只需以智能身份證便可自助辦理康體設施的簽場或活動簽到。如康體場地未設有智能自助服務站，市民可使用相關手機應用程式的定位功能，辦理有關的簽到手續。康文署職員及活動教練會適當監察簽到的情況以防止濫用。新系統亦會支援流行的電子付款模式。
- (六) 康文署將會以數碼格式發放康體設施和活動的實時資料，例如未被預訂的康體設施或仍有餘額的康體活動，以及有關應用程式介面（API）作為公共資料。至於資料的詳細內容及格式，將會在系統分析和設計階段制定。
- (七) 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，並就用戶需求和期望蒐集意見。顧問除了對康文署康體設施使用者、參與康體活動的市民及全港學校分別進行了問卷調查外，亦與體育總會代表舉行面談會。此外，顧問為內部行政人員及前綫員工安排不同的專訪、工作坊、諮詢會及問卷調查。顧問研究確立了現時系統的不足及重建的需要，並指出改善期望的方向。經歸納各方面意見後，顧問提出三大重點方向，包括提供具質素的客戶服務、卓越的營運及維護公平使用公共資源。顧問亦同時研究外國的經驗，建議採用用戶登記制度、自助服務、無現金支付模式、分析驅動業務及專注用戶服務等。

經採納的顧問建議已反映在新系統的功能中。

- (八) 開發新系統後，康文署會為現有場地的管理人員提供適當的培訓和指導；培訓內容包括系統應用及安排、案例研究、經驗分享會、場地培訓及緊急應變計劃等，以便員工適應及熟識新系統，向市民提供優質服務。
- (九) 設置在康體場地的新智能自助服務站將會支援以新一代智能身份證即時開立帳戶及場地和活動簽到。開立帳戶後，市民可以利用互聯網或流動應用程式，享用設施預訂、活動報名、帳戶管理、抽籤及電子繳費等各種服務。

康樂及文化事務署署長

(霍李湘玲



代行)

二零一七年五月二十五日

副本送：民政事務局局長（經辦人：賴俊儀女士）