

二零二三年六月十二日
討論文件

立法會民政及文化體育事務委員會
全新智能康體服務預訂資訊系統

目的

本文件旨在就推出康樂及文化事務署（康文署）轄下全新智能康體服務預訂資訊系統（下稱「新系統」）前，向委員簡介新系統及宣傳安排，並諮詢委員的意見。

背景

2. 為推動全民運動，配合政府發展數碼及建設「智慧城市」，康文署正開發一套全新預訂香港公共康體服務的智能系統，新系統更具效率、便利及貼心易用，讓市民更方便預訂康文署的康體設施及報名參加康體活動，鼓勵市民勤做運動，建立健康的生活模式。

智能康體服務預訂資訊系統

3. 新系統將取代已使用超過20年的「康體通」電腦預訂系統。它是一個一體化及一站式的電子服務平台，可以讓市民隨時隨地通過流動應用程式及互聯網，查詢和預訂康文署的康體設施及報名參加康體活動。此外，市民可利用設於約240個康樂場地（包括18區康樂事務辦事處）的375個全新智能自助服務站，享用多項便捷服務，如即時登記個人帳戶、預訂設施及報名，和自助辦理簽場或活動簽到等。

新系統名稱

4. 新系統英文名稱為「SmartPLAY」(Smart Public Leisure Activities for You)。而中文名稱仍沿用現有市民熟悉的系統名稱「康體通」。

推行時間表

5. 新系統會分階段推行，預計第一階段的核心功能，包括帳戶登記及管理、設施預訂、活動報名、場地／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，可於2023年下半年投入運作。至於稍後階段的優化功能，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、游泳池泳線預訂申請和管理等，則於2024年推出。在正式推出第一階段的核心功能前，我們準備在今年七月起開始接受用戶登記¹。現有康體通用戶亦必須從新登記。

優化功能及其效益

6. 新系統除設有基本的預訂功能外，亦推出多項優化功能，包括在先到先得的分配機制上，可按個別設施和預訂時段的需要，加入以抽籤方式分配康體設施的新功能、接收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及支援多種電子支付方式。此外，市民亦可透過設置在康樂場地的智能自助服務站進行自助簽場或活動簽到，及即時登記個人帳戶。新系統亦會提升容量，可容納同時登入系統的用戶數目，將由現時約1 000名增至10 000名，相信市民將能更快捷登入系統進行預訂。有關新系統的新功能及為市民帶來的效益，請見**附件**。

¹ 凡持有香港身份證的市民可透過新系統流動應用程式、SmartPLAY 網頁或設置在康樂場地的「智能自助服務站」進行用戶登記。如果未持有香港身份證的人士（例如 11 歲以下兒童），在遞交網上申請時，便要上載個人身份證明文件，例如出世紙，之後須帶同有關文件正本親身到各區設有服務櫃檯的康樂場地或 SmartPLAY 服務中心(九龍佐敦寶靈街 17 號官涌市政大廈 5M 樓) 以進行身份認證及完成用戶登記。至於獲准留港的旅客則須親自前往 SmartPLAY 服務中心辦理申請成為 SmartPLAY 臨時用戶手續。

防止炒賣場地

7. 為進一步打擊康樂場地的炒賣活動，新系統在設計上已加入防止炒賣場地的功能，包括實名登記、在先到先得的分配機制上，加入以抽籤方式分配特定康體設施的新功能、要求申請人以先到先得方式預訂天然及人造草地足球場時亦須填寫另外4名用場人士的新系統用戶編號，而申請人所提供4名用場人士的其中3人必須在租訂段節與租用人一同簽場及在場使用設施。另外，市民在新系統下訂場及簽場時，均須作聲明承諾會在場使用該設施，並不會透過任何形式轉讓用場許可，否則可能會觸犯《盜竊罪條例》（第210章）第16（A）條，並有機會因而被判監禁。

宣傳活動

8. 康文署會在推出新系統前後，透過不同渠道向市民介紹新系統的詳情，包括製作一些「自學教材套」，內裡包含宣傳/教學光碟及宣傳海報，派發予體育總會、學校、長者及青少年中心等，以深入淺出的手法介紹新系統各項功能及效益。此外，亦會在各區舉辦工作坊教導市民包括長者如何使用新系統。

9. 為配合新系統的推出，康文署轄下的體育館會進行全新場地設計，設計的概念會圍繞着新系統「人人動起來」的宗旨。新設計會呈現於全新的自助服務站、自助簽場處、查詢和服務櫃檯、地圖指南等。現時，港灣道體育館和大角咀體育館已率先展現嶄新的場地設計。

10. 在推出新系統的初期，康文署會特別安排職員及顧客服務大使在有關場地當值，協助市民(包括長者)熟習新系統設備、租訂康體設施或報名參加康體活動，並仍維持櫃檯訂場服務(包括十八區康樂事務辦事處)，為尚未適應全面使用電子平台的市民提供服務。由於市民將可透過電腦或智能自助服務站進行訂場、活動報名、退款等各項現有服務，待市民熟悉新系統運作後，康文署將於2024年1月及2024年下半年分別停止康樂場地和分區康樂事務辦事處的訂場櫃檯服務，屆時「訂場櫃檯」將會轉型為「服務櫃檯」，改為提供客戶服務，包括協助市民使用智能自助服務站或流動應用程式自行預訂設施及報名、核査及更新優惠資格、辦理臨時用戶的簽場手續及向市民提供後補用場(即「執雞」)服務等。此外，康文署亦會設立電話熱線，處理市民的查詢。

未來路向

11. 在新系統推出後，康文署會密切注意市民使用新系統的情況，並因應實際運作需要，適時檢討各方面的安排。

徵詢意見

12. 請委員備悉文件及提供意見。

文化體育及旅遊局
康樂及文化事務署
二零二三年六月

智能康體服務預訂資訊系統新功能及效益

新功能	詳情及效益
個人帳戶服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 用戶必須開設個人帳戶，以便享用個人化服務； ● 已開設個人帳戶的用戶可簡易更新個人帳戶資料和參與活動資歷，方便預訂特定的康體設施及報名參加活動； ● 用戶可設定個人喜好（例如設施類型和活動），以及根據個人喜好接收電子通知（例如可供預訂的場地時段或尚有餘額的康體活動）和系統發出的通知； ● 透過流動應用程式接收緊急通知訊息，例如場地因天氣惡劣須緊急關閉或康體活動／課堂取消；以及 ● 查閱抽籤結果、退款申請情況、懲罰記錄等。
預訂康體設施	<ul style="list-style-type: none"> ● 新系統設有更便捷及易用的搜尋功能，方便用戶預訂康體設施； ● 為了更有效和公平分配寶貴的社會資源，以及協助打擊炒賣場地活動和防止濫用設施，新系統在先到先得的分配機制上，可按個別設施和租訂時段的需要，加入以抽籤方式分配康體設施的功能，先以抽籤方式預訂和分配設施，而剩餘的段節則會按現行機制分配，即以先到先得方式供市民預訂即日至7日內未被預訂的段節； ● 為避免出現用戶租訂時間重疊的情況，收費和免費康體設施會合併在同一份申請遞交。每位用戶每天可遞交一份申請，每份申請可填寫3個抽籤選項，而每人每天最多可分配3個選項； ● 新系統的電子預訂服務會覆蓋更多康體設施，包括約800多個免費場地（例如硬地足球場）、#25個運動場和#45個游泳池；以及 ● 租用人透過設置在康樂場地的智能自助服務站或自助簽場機以智能身份證簽場。

新功能	詳情及效益
康樂活動購票服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 健身室月票計劃的時票及月票均可透過互聯網、智能自助服務站及流動應用程式預訂； ● 游泳池月票計劃擴展到所有的預訂途徑，即互聯網、智能自助服務站及流動應用程式； ● #以電子方式遞交公眾游泳池月票智能咭申請；以及 ● #健身室月票持有人在網上預訂健身室設施。
付款及退款服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 支援多種電子支付方式； ● 用戶可使用電子申請退款，免卻用戶親身遞交申請； ● 在特定情況下（如因天氣惡劣）系統啟動退款程序；以及 ● 用戶可透過網上系統查閱退款進度。
參加康體活動和比賽	<ul style="list-style-type: none"> ● 新系統設有更便捷和更易用的搜尋功能，方便康體活動報名； ● 以一體化電子平台統一處理18區的康體活動、水上活動中心及#全港性大型活動報名申請，並統一實施活動抽籤。每個用戶日後只須透過系統按月遞交一份同類活動（訓練班及康體活動、比賽等）申請，每份申請可填寫10個抽籤選項，而每人每月每份申請最多可分配3個選項，日後用戶便無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熱門的康體活動； ● 用戶可接收電子通知抽籤結果、分配結果、比賽對賽抽籤和比賽結果；以及 ● 透過設置在康樂場地的智能自助服務站、自助簽場機或以流動應用程式辦理活動簽到。
# 團體用戶服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 所有團體用戶必須開設其帳戶，以便使用電子預訂服務； ● 已登記的團體用戶可以電子方式遞交預訂康體設施的申請；以及 ● 可在網上跟進其預訂申請（例如修改申請、查閱申請情況和結果），免卻以電話或書面向個別場

新功能	詳情及效益
	地查詢。
# 用戶數據分析	<ul style="list-style-type: none"> ● 發放康體設施和活動的實時數據，作為公開資料，讓公眾使用；以及 ● 新系統會加強數據分析能力，協助康文署規劃和管理公共康體服務。大數據主要涵蓋康體設施使用情況及活動，讓康文署可更深入了解和分析客戶的分布、使用模式和喜好、不同地區設施及活動的需求情況，以及各種轉變及趨勢，為改良服務提供更堅實的基礎。有關分析將有助籌劃和提供康體設施／服務，以切合市民不斷轉變的需要。

備註：#於第二階段推出的優化功能。