

社區體育事務委員會

全新智能預訂資訊系統

目的

本文件旨在向委員介紹有關康樂及文化事務署(康文署)會為香港公共康體服務開發一套全新的智能預訂資訊系統。

背景

2. 康文署現時是以“康體通”電腦預訂系統(康體通)處理轄下康體設施及活動的租訂及報名服務，2016年康體通預訂紀錄接近640萬個。康體通是統整兩個前市政局不同電腦租訂系統而組成的，使用超過20年。雖然康文署多年來不斷為康體通進行零碎的改善工程，但礙於系統技術限制，已無法在合乎成本效益的情況下，進一步改善現有系統，以提升用戶體驗及運作效率，配合科技的發展及滿足市民的期望。

3. 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。康文署正計劃開發一套全新設計的智能預訂資訊系統。

全新智能預訂資訊系統

4. 康文署擬議開發的全新系統，以互聯網平台及流動應用程式為主，為市民提供不分時地的全天候服務。康文署亦會在轄下270多個康體場地(包括18區康樂事務辦事處)推出全新智能自助服務站。全新的智能系統可以提供多項以客為本的功能，預計可帶來下列效益：

- (a) 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)等；

- (b) 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服務。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；
- (c) 新系統為市民提供更多元化的電子服務，包括提交電子申請表及電子繳費。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，可以透過網上提交和跟進團體申請、以及繳費等。此等功能亦配合政府的「數碼 21」資訊科技策略；
- (d) 透過設置在康體場地的智能互動自助服務站，市民可更簡易及快捷地自助辦理簽場或活動簽到的程序，活動教練亦可省卻部分行政工作以專注教學，有助提升場地的運作效率及服務質素；
- (e) 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。分析將有助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
- (f) 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。

5. 除了上述效益外，新系統亦會優化分配功能。康體場地現時主要以先到先得形式預訂和分配。新系統將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)，以抽籤方式預訂和分配場地。市民日後毋須於清晨到訂場櫃檯排隊輪候預訂該類設施。抽籤方式會更有效及公平地分配寶貴社區資源，亦有助打擊炒賣場地活動及防止濫用場地。

6. 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。市民日後只須透過系統遞交一份活動申請，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如器械健體訓練班等。

7. 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。

推行安排

8. 康文署稍後會就擬議開發一套全新智能預訂資訊系統諮詢立法會民政事務委員會。我們計劃於2017-18財政年度向立法會財務委員會申請撥款，用以開發上述系統。倘若一切順利，該項開發新系統的工程預計可於2017-18財政年度開展，並分兩期於2021年底及2023年底推出。

9. 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互動自助服務站）時，我們會特別安排職員及顧客服務大使在有關場地當值，協助市民（包括長者）熟習新設施、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。

徵詢意見

10. 請各委員就擬議的全新智能預訂資訊系統提供意見。

康樂及文化事務署
2017年2月