

康乐及文化事务署推出预订体育场地的新措施 调查报告

康乐及文化事务署（「康文署」）自 2022 年 5 月 16 日实施三项打击「炒场」新措施，其中一项是安排「康体通」网上预订于早上 7 时开始服务，订场柜台及自助服务站则于上午 7 时 15 分才接受预订（「事涉安排」）。

2. 本署收到多宗投诉，投诉人指他们以往都能以排队于柜台成功订场，但事涉安排令他们未能成功租订心仪的场地和时段，影响他们做运动的习惯。投诉人当中有不谙使用网上平台订场的人（包括长者），指事涉安排对他们造成不便。另有投诉人尝试以「智方便」登入网上平台订场，尝试多时才能登入，而登入后，心仪场地和时段已被租订。据部分曾通宵排队的投诉人的观察，通宵排队中只有少数怀疑订场作「炒场」用（俗称「排队党」），大多是真正用家，他们对康文署以「排队党」形容通宵排队的人感到被抹黑，质疑推行事涉安排的理据。部分投诉人认为，不少作「炒场」的订场是以电脑程式经网上平台进行，投诉人认为事涉安排只会对排队订场的真正用家不公，无助打击「炒场」活动。

调查所得

3. 经本署审研康文署提供的资料后，申诉专员决定展开全面调查，并按《申诉专员条例》第 12(1)条告知康文署署长及一众投诉人这个决定。康文署于 11 月 3 日向本署提供进一步资料。经详细考虑所有相关资料及康文署的回应后，本署完成此调查报告。

康文署的回应

4. 康文署向本署解释，由于该署订场柜台及自助服务站的登入设计较网上预订平台简约，无须取得「交易限额」及输入验证码，因此，经订场柜台及自助服务站进行订场，一般较网上订场更快捷，成功率较高，可完成的交易量亦较大。只要排队人士在轮候队伍的前列，成功预订设施的机会较高。一些「炒场」人士遂安排「排队党」通宵轮候，预订较能获利的设施及热门时段，然后转售

图利。

5. 据康文署观察，每天早上于各场地排队轮候的市民合计逾一千人，部分人更通宵轮候，人龙一般于订场服务开始后 15 分钟消散。该署过去三年收到有关「排队党」的投诉，由 2019 年的少于五宗，大幅增加至 2021 年的 40 宗。该署定期就网上怀疑「炒场」的资料翻查相关的租订交易记录，发现当中大部分是经柜台或自助服务站在首一分钟租订，对一般市民预订康体设施造成严重影响，故有必要推行事涉安排，让市民于早上 7 时正透过单一途径同步预订设施，避免因不同预订途径需时¹长短不一而产生不公。

6. 在推行事涉安排后，康文署观察到排队轮候的人数锐减，通宵排队的情况亦几乎绝迹。根据康文署的统计及分析，自事涉安排实施以来，早上 7 时 15 分后仍有大量繁忙时段受欢迎的设施可供市民预订。以事涉安排后约半个月及一个月后的预订记录作分析，于早上 7 时 15 分至 7 时 30 分，透过柜台及自助服务站预订受欢迎设施（如篮球场、羽毛球场、网球场及乒乓球台等）的交易量超过 1,500 宗，可见事涉安排并没有排除柜台及自助服务站订场的机会。另外，该署在抽查怀疑网上「炒场」而以个人预订的篮球场段节时发现，当中已再没有经柜台及自助服务站预订的段节，可见事涉安排有效打击「排队党」，有助真正用家预订康体设施。

7. 康文署亦解释，在实施事涉安排的同时，该署新增透过「智方便」登入「康体通」的功能，以方便不擅使用网上系统的市民，可无须输入验证码、用户编号和密码，以简单快捷的方法登入预订系统。由于登记「智方便」需核实身份，确保每个香港身份证号码只能登记一个户口，并只可以绑定一部智能电话，除可加强确认用户的身份外，亦可有效阻止「炒场」人士以他人身份证预订设施。现时，每日首 15 分钟的成功预订交易中，透过「智方便」登入「康体通」网上预订系统预订的租用人已占 70%，可见大部分用场人士是使用个人的智能电话以核实的身份订场。

8. 为让不谙使用网上订场服务的市民知悉如何使用「康体通」网上预订系统及透过连结「智方便」更简易快捷订场，康文署在网

¹ 一般而言，每个订场柜台于首分钟平均可完成多于三宗租订交易，自助服务站约为两宗，而每宗使用网上预订服务的交易则需时超过一分钟。

页和社交媒体上提供了示范和说明。此外，该署自 6 月已于各区域举办十多个工作坊，示范透过「智方便」预订康体设施，共提供 200 多个名额予不习惯或不谙使用网上订场服务的人参加。为使更多人能参加工作坊，该署在十二月举办的两场工作坊²的名额，将由现时每场 20 人增加至 80 人。该署会继续在各区巡回举办工作坊。

9. 康文署明白于柜台排队轮候的市民当中亦有真正用家，事涉安排可能会对他们造成不便，但若继续让「炒场」人士透过「排队党」快速租订大量热门场地及时段，同样会减低真正用家用场的机会，对他们造成不公，亦大大减低了各项打击「炒场」措施的成效。

10. 至于有关早上繁忙时段网络挤塞的问题，康文署则解释，由于康体设施需求殷切，市民会争先于早上 7 时登入网上预订系统，有机会导致系统网络挤塞，市民或需尝试多次才能登入预订服务。该署亦承认，即使近年不断提升系统的日常运作，系统负荷已达致饱和。该署会密切监察系统的日常运作，在可行情况下，会增加系统资源以舒缓早上繁忙时段的情况。

11. 另外，康文署亦采取多项措施以打击利用电脑程式登入康体通网上系统的行为，包括增设多重拦截快速登入程式措施和定时更新验证码的复杂程度、引入业界专业抗电脑程式服务（包括分析数据及即时更新对应策略），抗衡日新月异的电脑程式模式和运作，并定时监察系统的使用情况，以封锁不寻常的网站登入系统，保障系统不被电脑程式干扰。该署相信相关的专业团队能有效打击电脑程式订场的活动。

12. 长远而言，康文署正开发一套全新智能康体服务预订资讯系统以取代「康体通」，预计于 2023 年推出，将会全面使用网上预订功能，不设订场柜台，透过应用程序、自助售票机及自助服务站提供预订设施服务，届时会安排服务大使于各体育场地协助指导市民适应新模式。该署会在新系统引进新一代抗机械人程式方案，且会在先到先得的分配机制上，可按个别设施和租订时段的需要，

² 有关「活学活用『康体通』×『智方便』工作坊」详情见：
<https://w1.leisurelink.lcsd.gov.hk/index/index.jsp;jsessionid=A26012FADFB0EAC4DDB23EB7750E7A74>
或可致电康体通热线（2679 6822）查询。

加入以抽签方式分配康体设施的新功能等，防止滥用场地。

本署的评论

13. 康文署场地长期供求失衡，令「炒场」活动有机可乘，情况绝不理想，惟其成因复杂，本调查旨在集中探究实施事涉安排的理据及成效，以及有否造成不公。

14. 本署认同康文署打击「炒场」活动的大方向。从上文可见，康文署实施事涉安排前实有分析「炒场」的情况（上文**第 4 及 5 段**），之后亦有监察事涉安排的成效（上文**第 6 段**）。本署认为，如康文署能及早详细铺陈事涉安排的理据当更理想；至于事涉安排的成效方面，康文署指怀疑网上「炒场」而以个人预订的篮球场段节当中已再没有经柜台及自助服务站预订的段节，这只能证明事涉安排有效打击「排队党」，但未能证明事涉安排能否有效打击整体「炒场」活动（即「炒场」有否转以网上订场）。不过，康文署同时指出每日首 15 分钟的成功预订交易中，透过「智方便」登入「康体通」网上预订系统预订的租用人已占 70%，而每个香港身份证号码只能登记一个「智方便」户口并只可以绑定一部智能电话（上文**第 7 段**）；另外，康文署亦表示事涉安排实施以来，早上 7 时 15 分后仍有大量繁忙时段受欢迎的设施可供市民预订（上文**第 6 段**）。本署信纳康文署指整体而言事涉安排有助真正用家预订康体设施。

15. 虽然事涉安排难免令部分不谙使用网上平台订场的市民感到不便，惟该署平衡过在实施事涉安排及其他打击「炒场」措施后会整体上令真正用家受惠，而该署亦已采取措施，提供以「智方便」登入网上订场平台简化步骤（上文**第 7 段**），以及举办工作坊推广上述登入途径（上文**第 8 段**），协助不谙使用网上平台订场的市民。本署认为，康文署在实施事涉安排前已作审慎考虑，平衡利弊，并无证据显示当中涉及行政失当。

16. 事实上，网上服务越来越广泛是大势所趋，就预订康文署场地而言，随着上文**第 12 段**提及的新系统推出，预期更多市民需要或选择使用该系统预订场地，康文署对不谙使用网上平台者的支援就显得更为重要。本署欣悉，康文署在本署介入后，增加工作坊的名额（上文**第 8 段**），并会在新系统推出时安排大使于体育设

施提供指导，以改善对不谙使用网上平台者的支援。

17. 至于有关网络挤塞的问题，本署理解「康体通」现已达饱和，长远的解决方法亦有待新系统的推行（上文第 12 段）。至于怀疑利用电脑程式登入系统订场的问题（上文第 11 段），康文署已有留意情况并采取措施应对和打击，从行政角度而言并无失当；而相关措施是否足够，涉及电脑科技的专业判断，本署不拟评论。

18. 基于上述，申诉专员认为投诉不成立。

申诉专员公署

2022 年 11 月

公署会不时在社交媒体上载个别投诉个案的调查报告，欢迎赞好或追踪本署社交媒体专页，以获取最新资讯：

Facebook:

<https://www.facebook.com/Ombudsman.HK>

Instagram:

https://www.instagram.com/ombudsman_hk/

