

## 康樂及文化事務署推出預訂體育場地的新措施 調查報告

康樂及文化事務署（「康文署」）自 2022 年 5 月 16 日實施三項打擊「炒場」新措施，其中一項是安排「康體通」網上預訂於早上 7 時開始服務，訂場櫃檯及自助服務站則於上午 7 時 15 分才接受預訂（「事涉安排」）。

2. 本署收到多宗投訴，投訴人指他們以往都能以排隊於櫃檯成功訂場，但事涉安排令他們未能成功租訂心儀的場地和時段，影響他們做運動的習慣。投訴人當中有不諳使用網上平台訂場的人（包括長者），指事涉安排對他們造成不便。另有投訴人嘗試以「智方便」登入網上平台訂場，嘗試多時才能登入，而登入後，心儀場地和時段已被租訂。據部分曾通宵排隊的投訴人的觀察，通宵排隊中只有少數懷疑訂場作「炒場」用（俗稱「排隊黨」），大多是真正用家，他們對康文署以「排隊黨」形容通宵排隊的人感到被抹黑，質疑推行事涉安排的理據。部分投訴人認為，不少作「炒場」的訂場是以電腦程式經網上平台進行，投訴人認為事涉安排只會對排隊訂場的真正用家不公，無助打擊「炒場」活動。

### 調查所得

3. 經本署審研康文署提供的資料後，申訴專員決定展開全面調查，並按《申訴專員條例》第 12(1)條告知康文署署長及一眾投訴人這個決定。康文署於 11 月 3 日向本署提供進一步資料。經詳細考慮所有相關資料及康文署的回應後，本署完成此調查報告。

### 康文署的回應

4. 康文署向本署解釋，由於該署訂場櫃檯及自助服務站的登入設計較網上預訂平台簡約，無須取得「交易限額」及輸入驗證碼，因此，經訂場櫃檯及自助服務站進行訂場，一般較網上訂場更快捷，成功率較高，可完成的交易量亦較大。只要排隊人士在輪候隊伍的前列，成功預訂設施的機會較高。一些「炒場」人士遂安排「排隊黨」通宵輪候，預訂較能獲利的設施及熱門時段，然後轉售

圖利。

5. 據康文署觀察，每天早上於各場地排隊輪候的市民合計逾一千人，部分人更通宵輪候，人龍一般於訂場服務開始後 15 分鐘消散。該署過去三年收到有關「排隊黨」的投訴，由 2019 年的少於五宗，大幅增加至 2021 年的 40 宗。該署定期就網上懷疑「炒場」的資料翻查相關的租訂交易記錄，發現當中大部分是經櫃檯或自助服務站在首一分鐘租訂，對一般市民預訂康體設施造成嚴重影響，故有必要推行事涉安排，讓市民於早上 7 時正透過單一途徑同步預訂設施，避免因不同預訂途徑需時<sup>1</sup> 長短不一而產生不公。

6. 在推行事涉安排後，康文署觀察到排隊輪候的人數銳減，通宵排隊的情況亦幾乎絕跡。根據康文署的統計及分析，自事涉安排實施以來，早上 7 時 15 分後仍有大量繁忙時段受歡迎的設施可供市民預訂。以事涉安排後約半個月及一個月後的預訂記錄作分析，於早上 7 時 15 分至 7 時 30 分，透過櫃檯及自助服務站預訂受歡迎設施（如籃球場、羽毛球場、網球場及乒乓球檯等）的交易量超過 1,500 宗，可見事涉安排並沒有排除櫃檯及自助服務站訂場的機會。另外，該署在抽查懷疑網上「炒場」而以個人預訂的籃球場段節時發現，當中已再沒有經櫃檯及自助服務站預訂的段節，可見事涉安排有效打擊「排隊黨」，有助真正用家預訂康體設施。

7. 康文署亦解釋，在實施事涉安排的同時，該署新增透過「智方便」登入「康體通」的功能，以方便不擅使用網上系統的市民，可無須輸入驗證碼、用戶編號和密碼，以簡單快捷的方法登入預訂系統。由於登記「智方便」需核實身份，確保每個香港身份證號碼只能登記一個戶口，並只可以綁定一部智能電話，除可加強確認用戶的身份外，亦可有效阻止「炒場」人士以他人身份證預訂設施。現時，每日首 15 分鐘的成功預訂交易中，透過「智方便」登入「康體通」網上預訂系統預訂的租用人已佔 70%，可見大部分用場人士是使用個人的智能電話以核實的身份訂場。

8. 為讓不諳使用網上訂場服務的市民知悉如何使用「康體通」網上預訂系統及透過連結「智方便」更簡易快捷訂場，康文署在網

---

<sup>1</sup> 一般而言，每個訂場櫃檯於首分鐘平均可完成多於三宗租訂交易，自助服務站約為兩宗，而每宗使用網上預訂服務的交易則需時超過一分鐘。

頁和社交媒體上提供了示範和說明。此外，該署自 6 月已於各區域舉辦十多個工作坊，示範透過「智方便」預訂康體設施，共提供 200 多個名額予不習慣或不諳使用網上訂場服務的人參加。為使更多人能參加工作坊，該署在十二月舉辦的兩場工作坊<sup>2</sup>的名額，將由現時每場 20 人增加至 80 人。該署會繼續在各區巡迴舉辦工作坊。

9. 康文署明白於櫃檯排隊輪候的市民當中亦有真正用家，事涉安排可能會對他們造成不便，但若繼續讓「炒場」人士透過「排隊黨」快速租訂大量熱門場地及時段，同樣會減低真正用家用場的機會，對他們造成不公，亦大大減低了各項打擊「炒場」措施的成效。

10. 至於有關早上繁忙時段網絡擠塞的問題，康文署則解釋，由於康體設施需求殷切，市民會爭先於早上 7 時登入網上預訂系統，有機會導致系統網絡擠塞，市民或需嘗試多次才能登入預訂服務。該署亦承認，即使近年不斷提升系統的日常運作，系統負荷已達致飽和。該署會密切監察系統的日常運作，在可行情況下，會增加系統資源以舒緩早上繁忙時段的情況。

11. 另外，康文署亦採取多項措施以打擊利用電腦程式登入康體通網上系統的行為，包括增設多重攔截快速登入程式措施和定時更新驗證碼的複雜程度、引入業界專業抗電腦程式服務(包括分析數據及即時更新對應策略)，抗衡日新月異的電腦程式模式和運作，並定時監察系統的使用情況，以封鎖不尋常的網站登入系統，保障系統不被電腦程式干擾。該署相信相關的專業團隊能有效打擊電腦程式訂場的活動。

12. 長遠而言，康文署正開發一套全新智能康體服務預訂資訊系統以取代「康體通」，預計於 2023 年推出，將會全面使用網上預訂功能，不設訂場櫃檯，透過應用程式、自助售票機及自助服務站提供預訂設施服務，屆時會安排服務大使於各體育場地協助指導市民適應新模式。該署會在新系統引進新一代抗機械人程式方案，且會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，

---

<sup>2</sup> 有關「活學活用『康體通』×『智方便』工作坊」詳情見：  
<https://w1.leisurelink.lcsd.gov.hk/index/index.jsp;jsessionid=A26012FADFB0EAC4DDB23EB7750E7A74>  
或可致電康體通熱線(2679 6822)查詢。

加入以抽籤方式分配康體設施的新功能等，防止濫用場地。

## 本署的評論

13. 康文署場地長期供求失衡，令「炒場」活動有機可乘，情況絕不理想，惟其成因複雜，本調查旨在集中探究實施事涉安排的理據及成效，以及有否造成不公。

14. 本署認同康文署打擊「炒場」活動的大方向。從上文可見，康文署實施事涉安排前實有分析「炒場」的情況（上文**第 4 及 5 段**），之後亦有監察事涉安排的成效（上文**第 6 段**）。本署認為，如康文署能及早詳細鋪陳事涉安排的理據當更理想；至於事涉安排的成效方面，康文署指懷疑網上「炒場」而以個人預訂的籃球場段節當中已再沒有經櫃檯及自助服務站預訂的段節，這只可證明事涉安排有效打擊「**排隊黨**」，但未能證明事涉安排能否有效打擊整體「**炒場**」活動（即「炒場」有否轉以網上訂場）。不過，康文署同時指出每日首 15 分鐘的成功預訂交易中，透過「智方便」登入「康體通」網上預訂系統預訂的租用人已佔 70%，而每個香港身份證號碼只能登記一個「智方便」戶口並只可以綁定一部智能電話（上文**第 7 段**）；另外，康文署亦表示事涉安排實施以來，早上 7 時 15 分後仍有大量繁忙時段受歡迎的設施可供市民預訂（上文**第 6 段**）。本署信納康文署指整體而言事涉安排有助真正用家預訂康體設施。

15. 雖然事涉安排難免令部分不諳使用網上平台訂場的市民感到不便，惟該署平衡過在實施事涉安排及其他打擊「炒場」措施後會整體上令真正用家受惠，而該署亦已採取措施，提供以「智方便」登入網上訂場平台簡化步驟（上文**第 7 段**），以及舉辦工作坊推廣上述登入途徑（上文**第 8 段**），協助不諳使用網上平台訂場的市民。本署認為，康文署在實施事涉安排前已作審慎考慮，平衡利弊，並無證據顯示當中涉及行政失當。

16. 事實上，網上服務越來越廣泛是大勢所趨，就預訂康文署場地而言，隨着上文**第 12 段**提及的新系統推出，預期更多市民需要或選擇使用該系統預訂場地，康文署對不諳使用網上平台者的支援就顯得更為重要。本署欣悉，康文署在本署介入後，增加工作坊的名額（上文**第 8 段**），並會在新系統推出時安排大使於體育設

施提供指導，以改善對不諳使用網上平台者的支援。

17. 至於有關網絡擠塞的問題，本署理解「康體通」現已達飽和，長遠的解決方法亦有待新系統的推行（上文**第 12 段**）。至於懷疑利用電腦程式登入系統訂場的問題（上文**第 11 段**），康文署已有留意情況並採取措施應對和打擊，從行政角度而言並無失當；而相關措施是否足夠，涉及電腦科技的專業判斷，本署不擬評論。

18. 基於上述，申訴專員認為投訴**不成立**。

**申訴專員公署**

**2022 年 11 月**

公署會不時在社交媒體上載個別投訴個案的調查報告，歡迎讚好或追蹤本署社交媒體專頁，以獲取最新資訊：

**Facebook:**

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

**Instagram:**

[https://www.instagram.com/ombudsman\\_hk/](https://www.instagram.com/ombudsman_hk/)

