

社區體育事務委員會

康樂及文化事務署轄下 康體設施預訂及分配安排改善建議

目的

本文件旨在就有關香港申訴專員公署(申訴專員)對康樂及文化事務署(康文署)的康體設施預訂及分配安排的主動調查報告當中提出的改善建議及康文署建議將推行的改善措施，諮詢各委員意見。

背景

2. 現時康文署設有多種康樂體育設施供市民及團體租用，為有效管理設施的使用及確保公共設施能公平分配予公眾及團體租用，康文署制訂了「康體設施的預訂程序」及「康樂及體育設施使用條件」，並不時檢討有關的預訂程序及分配方法，以完善相關的安排及防止濫用，切合團體及個別人士的需要。

3. 根據預訂程序，學校可預訂一個學年前的康體設施，體育總會及團體推廣和主辦在本地舉行的國際賽事、錦標賽、聯賽和訓練活動等，均可在活動舉行前 3 至 12 個月預訂康體設施。同時，為了平衡團體及個別人士對租用各類設施的需求，團體的長期預訂設有限額，一般不能超過每個場地每月繁忙時間的三分之一節數，並且於每個場地的同一時間，不能超過設施數目的一半，以預留大部分設施予個別市民使用。上述指引旨在平衡不同持份者對使用康體設施作訓練、比賽及康樂用途的不同需要。

4. 另一方面，申訴專員接獲市民投訴有關康文署康體設施的使用及預訂問題，主要包括體育設施經常被團體預訂、炒賣用場許可證等。為保障市民使用設施的公平機會，並避免濫用和浪費，申訴專員於 2011 年 7 月展開主動調查，並於本年 9 月 19 日就康體設施的預訂和分配安排發表調查報告及提出改善建議。

申訴專員對預訂場地的意見及建議

5. 申訴專員在審研康文署現行康體設施的預訂安排後，指出現行制度有待改善之處，並向本署提出多項涉及下列四個範疇的建議：

- (a) 打擊炒賣場地方面
- (b) 改善個人訂場安排方面
- (c) 改善團體訂場方面
- (d) 改善場地使用方面

6. 有關申訴專員對康體設施預訂和使用安排的意見及建議詳載於附件一的主動調查報告摘要。

康文署對改善建議的回應及跟進工作

7. 現時市民及團體對康體設施的需求甚殷，為平衡各方需求，康文署一直作出努力以完善相關設施的預訂及分配安排，以滿足不同人士的需要及防止設施被濫用。康文署整體上同意調查報告內的建議。署方亦早於去年年中起就相關設施的預訂程序與分配機制進行全面檢討，並在過去一年多推出多項改善措施。

(A) 已落實的措施包括：

(a) 終止以非香港身份證申請康體通用戶(報告摘要第 15 段)

為防止市民以不同身份或不確資料在網上申請成為康體通用戶並預訂康體設施，以達致租用超出個人預訂限額，本署自 2012 年 8 月 20 日起，限制康體通用戶只可以香港身份證申請成為康體通用戶，同時終止在網上憑其他證件(例如旅行證件)作申請證明。

(b) 改善電話預訂安排(報告摘要第 18 段)

過往市民如以電話方式預訂場地，需於預訂場地當日起三天內付款作實。我們發現曾有市民濫用此安排，以電話預留場地後不付款，但在三天限期後隨即重覆預訂，最終沒有付款亦導致其他使用者未能適時租用場地，造成浪費。有見及此，本署自去年 9 月 29 日起實施了短期改善措施。在新安排下，市民如以電話預訂康體設施，須最少在使用設施前三天預訂，並最少在使用設施前一天繳費作實。此外，由本年 8 月 14 日起，本署進一步優化訂場程序，把取消電話預訂的段節在預訂取消後翌日凌晨一時載列於康體通網頁，讓所有市民可在同日上午 7 時 30

分起，公平地以先到先得方式經電話、互聯網、訂場櫃檯或自助服務站預訂這些段節。自上述措施實施以來，被取消的電話預訂段節由改善措施實施前的平均每日 1,300 至 1,500 宗，下降至本年 9 月中每日平均約 420 宗。我們相信這安排已大大減低炒賣場地人士透過電話預留而不繳費作實的機會。長遠來說，我們會安排電話預訂即時繳費，由於有關安排須電腦系統配合，預計在 2014/2015 年度完成，屆時可進一步防止市民濫用電話預訂服務。

(c) 嚴格執行查核使用場地人士身份證明文件(報告摘要第 28 段)

為防止未經授權轉讓預訂設施，康文署一向已在使用條件中列明租用人必須在登記櫃檯出示身份證明文件以供查對的要求。由於公眾人士對設施可能被濫用及炒賣的關注，因此我們於去年已要求所有場地職員全面及嚴格執行查證工作，核實所有簽場者的身份證明文件，並再次提示現時接受的身份證明文件只包括香港身份證、護照及回港證，至於沒有身份證的 11 歲以下兒童，則可出示出生證明書或貼有持證人相片的學生證 / 手冊（此乃由於兒童的身份證沒有附有照片）。當租用人士到達場地使用設施前，須在登記櫃檯出示其已登記預訂場地的身份證明文件以供查對，以確定使用場地人士為租用者，如簽場者並非已登記的租用人士，場地職員會拒絕有關人士簽場。以上嚴格執行查核使用者的身份證明文件的措施已證明可有效防止濫用及減低租用人轉讓場地使用權予其他人士或進行炒賣。

(d) 提升康體通電腦訂場系統(報告摘要第 44 段)

由於康體通的訂場系統已被使用多年及用量已達飽和及出現擠塞情況，為紓緩早上繁忙時間網絡擠塞的問題，康文署已於本年三月完成首階段的康體通提升工程，自系統獲提升後，在早上 7 時最繁忙時段內，系統的中央處理器負荷已由以往的平均約 90% 降至不多於 40%，網路擠塞的問題已得到明顯改善。該時段的網上交易量亦由平均 360 宗增至 560 宗，增幅約達 56%；而訂場櫃檯的輪候時間則由平均 14 分鐘縮短為 9 分鐘，約縮短 36%。待第二期改善工程在 2013 年年中完成後，網上訂場速度將會進一步提高。

(B) 未來兩年實行的措施：

8. 至於申訴專員在報告內提出的其他建議，由於當中有多項涉及將現有預訂程序作出重大改動，及會影響公眾人士現時使用體育設施的安排，而有關改動亦需要修改康體通電腦系統，以作出配合；或有

關建議需進一步詳細研究，才能定出可行性方案。因此本署需在完成檢討及收集各持份者，包括區議會的意見後，才可制定詳細的推行安排。有關**主要改善措施**如下：

(a) 縮短現時個人可於 30 天前預訂的安排 (報告摘要第 10 段)

現時，個人可於30天前預訂康體設施，我們理解很多市民未必可在30天前確定自己及朋友的運動日程，但為免遲了訂不到場，只好盡早預訂。相反地，對炒賣者來說，30天提供了充裕的時間去找尋「買家」。

此外，本署曾於本年初於多個使用率較高的體育館進行了問卷調查，諮詢公眾人士對個人預訂收費康樂場地的安排。在收到1430合資格的問卷當中，有約60%同意縮短個人預訂期限，在這些回應中認為應將個人預訂期限由30天縮短至7天或10天佔70%。

本署在綜合上述資料，初步認為將個人可於 30 天前預訂的安排縮短為 10 天前的安排較為可取。一方面炒場人士租用場地後將場地放售或轉讓的時間將大為縮短；另一方面租場人士更能確定可否親自使用場地，減少不能親自取場使用的機會。

(b) 檢討後補免費用場安排(俗稱「執雞」) (報告摘要第 32 段)

本署就檢討「執雞」安排收集了下列資料：

- (i) 為讓公眾人士可充份使用康體設施及減少因租場者未能取場而浪費場地資源，本署設有「執雞」安排，如租用人於所租用段節開始 10 分鐘後仍未取場使用設施，而當時又無其他未被預訂或使用的設施可供租訂，則可讓其他使用者登記免費使用該設施，直至原租人抵達後交還場地使用權。可是本署近期察覺有關安排可能被炒場人士濫用，他們在預訂場地及將場地轉售予其他人士後，會通知有關人士在場等候 10 分鐘，然後以「執雞」形式取場，有關濫用情況在足球場尤其顯著。
- (ii) 根據本署天然草地足球場及人造草地足球場在 2011 年 7 月至 9 月的個人預訂及用場記錄，個人在租用設施後，當中分別有 31%及 37%的租用人沒有到場使用天然草地足球場及人造草地足球場，原租用人沒有取場的節數而被「執雞」的人士免費取得用場，有關的百分比分別約為 85%及 87%；而「執雞」的節數佔預訂天然草地足球場及人造草

地足球場的整體節數分別約為 27%及 33%。由於足球活動是需多人參與的隊際活動，而每個場地大部份只有一個足球場，在未能預知是否有租用人預訂場地後不取場，而有多人一起到場等候「執雞」的情況不應常見，但現時資料顯示「執雞」情況約佔整體預訂節數的三分之一的情況，實屬不尋常及有炒場及濫用「執雞」安排之嫌。

- (iii) 另外，根據體育館主場及網球場兩項設施中有較高使用率的場地的個人預訂及用場記錄，59 個較高使用率的體育館主場及 24 個設有網球場的場地於 2011 年 7 月至 9 月期間，個人在租用設施後，當中分別有 8%及 17%的租用人沒有到場使用體育館的主場及網球場，原租用人沒有取場的節數被「執雞」的百分比分別約為 84%及 60%，而「執雞」的節數佔整體的預訂節數分別約為 6%及 10%。根據用場資料顯示，設施在被預訂後沒有取場及被「執雞」的比例相對天然草地/人造草地足球場為低。由於設施只需兩個人便可使用場地，而場館通常提供多過一個球場，因此不少租用人有可能會即場租用未被租用的設施或「執雞」。這種情況並非不尋常，所以濫用「執雞」的安排沒有足球場般明顯。

至於申訴專員建議本署考慮向「執雞」者收取費用，本署有以下意見：

- (i) 向「執雞」者收費及若原租用人出現可獲退款 - 有關安排未能減低炒場活動，原因是炒場人士在租場後，會以徵收服務費形式將場地轉讓予「買家」，並通知他們到場「執雞」並即場再繳交場租，而炒場人士可隨後到場申請退款，此舉讓炒場人士無須承受損失。另外，假若有原租人因事遲到10分鐘才出現取場，但場地已被「執雞」者使用，可能會因而引起原租人、「執雞」者以及場地管理人員之間的爭拗。此外，有關申請退款安排亦會大幅增加本署審批申請退款的行政工作。
- (ii) 向「執雞」者收費及若原租用人出現不獲退款 - 有關安排會被原租用人視為嚴重影響他們已付款租用場地的權益。況且，原租用人可能因一些不能預計的原因，例如交通擠塞而遲到取場，若他們因遲到十分鐘便失去用場資格及已付出款項，將會極為不滿。此外，建議的做法在香港的公眾設施亦無先例可援。

- (iii) 大部份租用人士均會約同親友使用場地，他們多會連續租用兩節體育設施，例如兩小時羽毛球場，假如原租用人士遲到10多分鐘，其租用的首小時被撤消使用權及有關時段已被他人付款租用，原租用人及其朋友便需等候50分鐘至其租用的第二節開始才可取場，有關建議在執行上會帶來極大困難，並不會為市民接受。
- (iv) 現時很多足球場均沒有收費櫃檯，有關建議需在場地額外安排人手及設施配套，為有需要「執雞」的人士作即場收費，這安排並不符合成本效益。

在考慮到現行足球場「執雞」約佔整體預訂節數的三分之一的情況，實屬不尋常及有炒場及濫用「執雞」安排之嫌，若非有作配合，十多人相約等候「執雞」的情況實在令人懷疑。假如取消足球場的「執雞」安排，應可大大減低濫用的情況。因此本署建議試行取消足球場的「執雞」安排，以杜絕濫用「執雞」情況。本署會在推行足球場取消「執雞」措施後檢討其成效，再考慮應否將有關措施進一步推行至其他設施。

(c) **就個人不取場或違規訂立懲罰安排** (報告摘要第 32、35 及 36 段)

為減低租用人士在租用場地後不用場又不通知本署將場地重新開放予市民租訂，而造成濫用「執雞」或浪費的情況；同時，為加強對個人預訂違規的懲罰，針對以下情況，本署建議違規者可被暫時取消預訂康樂設施資格：

- (i) 租用人在一段時間內有重覆不取場的記錄，而又未能在用場前取消預訂

初步建議如租用人在 30 日內有兩次不取場的記錄，而又不能在用場前至少一天通知本署，本署會暫時取消其可預訂陸上收費康樂設施的資格為期 90 天。

為方便租用人在用場前取消預訂，本署會於 2013/14 年度實施簡化個人取消訂場手續(見附件二第(d)(15)項)。

(ii) 租用人違規轉讓場紙

由於違規轉讓場紙涉及炒賣，因此本署建議加強租用人被確定違規轉讓場紙的行政罰則。如租用人被確定有違規轉讓或炒賣場紙的情況，建議即時暫停其預訂康樂場地的資格為期180天。

(iii) 租用人濫用優惠收費預訂場地

如租用人被確定有濫用優惠收費預訂場地，建議即時暫停其預訂康樂場地的資格為期90天。

9. 至於申訴專員提出的其他改善措施簡列如下：

(a) 打擊炒賣場地方面

- (i) 收緊個人預訂收費設施的時數上限；
- (ii) 限制個人必須以身份證預訂場地；
- (iii) 就電話預訂引進即時繳費安排；
- (iv) 檢討以有限公司登記的團體的預訂安排；
- (v) 檢討惡劣天氣補場安排；

(b) 改善個人訂場安排方面

- (i) 檢討繁忙時段團體（包括民政事務局／康文署）的配額；
- (ii) 就預訂免費康體設施提供電子化服務；
- (iii) 就個人簽場安排引進彈性；

(c) 改善團體訂場方面

- (i) 檢討團體取消預訂的通知期；

(d) 改善場地使用方面

- (i) 簡化個人取消預訂手續；
- (ii) 檢討團體不取場的懲罰安排；
- (iii) 調節場地開放時間。

有關本署對申訴專員提出的所有改善措施及初步回應詳列於附件二。

10. 如前文所述，由於部份改善措施會影響公眾人士現時訂場的安排，因此本署在考慮推行有關改善措施前，會諮詢市民及團體的意見，包括提交文件諮詢 18 個區議會及體育委員會轄下的社區體育事務委員會、去信各體育總會邀請他們提供意見，於本年十二月至明年二月期間在轄下各主要康體設施例如體育館、網球場及草地足球場進行問卷調查，及將諮詢文件上載本署網頁供公眾人士參閱並邀請他們就改善措施提交意見。本署在完成收集、分析及平衡各方面的意見後，會修訂有關的預訂及分配場地程序及安排，並會進行康體通電腦預訂系統的相關工程以便配合推行有關改善措施。

徵詢意見

11. 請委員參閱文件及就上文第 8 至 9 段有關申訴專員提出各項改善措施及本署的建議跟進安排提供意見。

康樂及文化事務署
2012 年 11 月