

管制人員的答覆

(問題編號：1986)

總目： (95) 康樂及文化事務署

分目： ()

綱領： (1) 康樂及體育

管制人員： 康樂及文化事務署署長(劉明光)

局長： 文化體育及旅遊局局長

問題：

自康文署2023年11月推出全新智能康體服務預定資訊系統(SmartPLAY)第一階段核心功能以來，各界關注成效，請告知本會：

1. 迄今接獲的投訴及意見詳情為何？有否總結檢討報告及制定改進策略，以便於第二階段優化功能的研發程序？
2. 有否評估過該APP的用戶規模及使用量能否達致在2024年全面實現電子政府的預期目標，包括增加全面電子支付方式、完善GPS簽場以提升監管場地運作成效等，以配合全民運動的政策方針？

提問人： 霍啟剛議員(立法會內部參考編號：16)

答覆：

1. 新系統在啟用初期曾出現不同的情況，包括系統不穩，引致登入困難、系統反應緩慢、重複訂場、重複付款或付款被拒等。經康樂及文化事務署(康文署)及承辦商不斷調整及優化後，系統現時已運作暢順，而市民亦適應新系統的運作。康文署在2024年2月底就新系統進行問卷調查，大部分市民對系統表達正面意見，特別是對於預訂免費硬地球場、電子支付方式、自助簽場及取場等方面。近月收到的意見主要關於優化建議，包括上載資歷、抽籤流程及名額、搜尋功能及以智能手機簽場等。康文署會繼續密切監察系統，並在有需要時作出適當調整，以配合市民所需。此外，為確保第二階段的優化功能推出時，系統有足夠的負載量，康文署將按照政府資訊科技總監辦公室的指引，安排獨立第三方進行額外測試，包括負載測試和壓力測試，在確認測試結果後才推出第二階段的優化功能。

2. 根據記錄，截至2024年2月，使用新增流動應用程式My SmartPLAY App訂場及報名的數目佔總數的比例接近三分之二，可見流動應用程式為市民提供了便捷服務。此外，電子方式支付的安排亦廣受市民歡迎。現時，約

96%的預訂交易是透過電子方式支付，當中包括全新的電子支付方式—「轉數快」。另外，自新系統推出後，免費硬地球場租用者可使用手機定位系統簽場，提升了康文署監管場地運作的成效。

- 完 -