

康文署對香港申訴專員提出 改善預訂康體設施安排建議的回應

申訴專員建議改善措施	康文署初步回應
(a) 炒賣場地方面	
(1) 考慮縮短個人預訂的期限，例如縮短至7天、10天或14天。 (請參閱報告摘要第10段)	● 本署同意有關建議，原因如下： (i) 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」。 (ii) 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1 430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。 ● 康文署會在收集及總結公眾對預訂的期限日數的意見，然後修改

	申訴專員建議改善措施	康文署初步回應
		現行安排。由於有關改動需更改現行「康體通」的預訂系統，預計有關改善建議可於2013/14年度完成及推行。
(2)	考慮收緊個人預訂設施的時數上限制(例如加設每天不同場地及設施合計的上限、每週上限、或每月上限等)。 (請參閱報告摘要第13段)	• 同意有關建議。 • 現時個人預訂收費設施的上限是<u>同一場地</u>同一類設施每天繁忙時間2小時及非繁忙時間4小時，草地足球場每天可預訂最多一節。 • 初步建議改為每名租用人於繁忙時間每天只可預訂<u>同一類設施</u>最多兩節。租用限額並不只限於每天<u>同一場地的同一設施</u>，而是適用於每天所有康樂場地的<u>同一設施</u>，草地足球場每天可預訂最多一節。 • 由於現時場地於非繁忙時間的供應一般可滿足市民需求，因此，非繁忙時間建議維持不變(即每天<u>同一場地</u>同一類設施4小時)。 • 康文署會收集公眾對收緊個人預訂限額的意見，然後修改現行安排。由於有關建議需更改現行「康體通」電腦預訂系統，預計有關改善建議可於2013/14年度完成及推行。
(3)	考慮限制個人必須以身份證作為預訂場地的身份證明文件或護照（只	• 同意有關建議，以防止租用人以不同身份證明文件預訂超過個人預訂限額，但同時需考慮沒有身

申訴專員建議改善措施	康文署初步回應
限於沒有身份證的人士)。 (請參閱報告摘要第15段)	份證人士的預訂安排，例如未持有身份證的香港兒童，建議可使用出生證明書或貼有相片的學生證/手冊。 正如諮詢文件第7(a)所述，本署自2012年8月20日起，已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。此外，本署現正安排改善現行「康體通」用戶登記系統，並計劃於2014年第二季為現時逾76萬的「康體通」用戶以香港身份證進行重新登記，以杜絕一人擁有多個「康體通」戶口的情況。
(4) 考慮就電話預訂引進即時繳費的安排。 (請參閱報告摘要第18段)	正如諮詢文件第7(b)所述，本署自去年9月29日起已實施短期改善措施，推出康體通電話預訂服務新安排。就長期改善措施，康文署已計劃推出電話預訂即時繳費確認訂場，預計有關安排可於2014/2015年度完成改動「康體通」電腦系統後推行。
(5) 考慮採取行政措施，打擊利用有限公司優先預訂權所進行的炒賣活動。 (請參閱報告摘要第20段)	康文署會檢討現行容許以有限公司及社團註冊登記的團體預訂場地的優先次序和安排，及現行團體違反租用場地使用條件的懲罰制度。

申訴專員建議改善措施	康文署初步回應
(6) 檢討就惡劣天氣的補場安排，例如縮短60天內預訂補場期或取消補場的特別安排。 (請參閱報告摘要第23段)	• 康文署知悉有租用人在不穩定天氣情況下透過網上預訂網球場，以換取60天內的補場。 • 為減低有關濫用的情況，康文署建議在修改個人預訂康樂設施的期限後，相應縮減現行容許租用人因惡劣天氣下關閉場地可享有60天內補場的安排，如果個人預訂康樂設施的期限由30天縮短至10天，現行惡劣天氣的補場安排，可由60天內補場更改至20天或以內。 • 預計有關安排可於2013/2014年度完成改動「康體通」電腦系統後推行。
(7) 檢討「執雞」的安排，例如考慮向成功「執雞」者收費及在某些問題嚴重的設施試行取消「執雞」安排。 (請參閱報告摘要第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，

申訴專員建議改善措施	康文署初步回應
	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

申訴專員建議改善措施	康文署初步回應
	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

申訴專員建議改善措施	康文署初步回應
	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<u>不獲退款</u>－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。

申訴專員建議改善措施	康文署初步回應
	(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况，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」的情况實在令人懷疑。假如取消足球場的「執雞」安排，應可大大減低濫用的情况。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」情况。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。

申訴專員建議改善措施		康文署初步回應
(8)	考慮就個人不取場設立罰則。 (請參閱報告摘要第32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) <u>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</u> 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。 (ii) <u>租用人違規轉讓場紙</u> 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) <u>租用人濫用優惠收費預訂場地</u> 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)	對違規轉讓場紙的個別租用人採取行政罰則，例如暫停預訂資格等。 (請參閱報告摘要第35段)	
(10)	在炒賣活動特別猖獗時，考慮主動針對懷疑個案加緊查證，及採取適當的行政罰則。 (請參閱報告摘要第36段)	

申訴專員建議改善措施	康文署初步回應
(b) 個人訂場方面	
(11) 檢討團體配額的安排，以提高透明度，及加強個人可用時數的保障，包括考慮： - 就需求最殷切的「黃金時間」加設配額；和 - 提高民政事務局及康文署預訂的透明度（例如另設配額，包在團體配額內等）。 (請參閱報告摘要第41段)	康文署會檢討現行團體(包括民政事務局及康文署)於繁忙時間的預訂配額安排，包括： - 在使用率較高的設施加設「黃金時間」的限額，如體育館主場及人造草地足球場，根據上述兩種設施的使用情況，體育館主場的「黃金時間」為晚上七時至十時，人造草地足球場的「黃金時間」為晚上六時三十分至十一時； - 並會盡快檢討相關細則的安排，加設「黃金時間」的預訂配額及提高透明度。 - 為提高民政事務局及康文署預訂的透明度，會研究包括民政事務局及康文署的預訂配額詳細安排。
(12) 考慮就免費設施的預訂提供電子化服務。 (請參閱報告摘要第46段)	原則上同意應就預訂免費設施提供電子化服務，並會展開有關可行性研究，預計可於2013/2014年度完成報告。本署會根據報告的建議方向，研究如何以「康體通」電腦系統處理預訂免費設施。
(13) 考慮就個人簽場安排引進一點彈性，譬如在預訂時容許租用人登記多	同意應在打擊炒場及方便真正用場人士在特殊情況下仍可取場之間取得更佳平衡。

申訴專員建議改善措施		康文署初步回應
	一個可以簽場的使用人。 (請參閱報告摘要第48段)	- 初步估計在2013/14年度推出縮短個人預訂康體設施期限後，租用人應該更能確定可否使用場地，因此租用人未能親自簽場的情況應會大幅減少。 - 康文署會檢討縮短個人預訂康體設施期限的成效，並研究容許登記多一位使用人會否導致濫用或便利炒場的情況。
(c) 團體訂場方面		
(14)	考慮縮短團體取消預訂的通知期。 (請參閱報告摘要第55段)	現時團體如要取消預訂，必須在使用場地40天前通知本署，以便將取消的場地安排於30天前供個別人士租用，否則本署會按懲罰制度向有關團體發出勸喻信或違規通知書。同意在實施縮短個人預訂期限後，應該相應縮短團體取消預訂的通知期，以切合舉辦團體的實際運作。預計有關改善建議可於2013/14年度完成。
(d) 場地使用方面		
(15)	考慮簡化個人取消預訂的手續，例如設網上取消、電話取消及退款等。 (請參閱報告摘要第58段)	現時租用人如需取消已租訂的設施，需親自前往場地或郵寄有關申請。康文署現正進行系統改善工程，讓「康體通」用戶以個人密碼於網上取消已租訂的設施。預計有關改善建議可於2013/14年度完成。

	申訴專員建議改善措施	康文署初步回應
(16)	檢討應否收緊對團體不取場的罰則。 (請參閱報告摘要第60段)	康文署會在實施縮短個人預訂期限後，相應縮短團體取消預訂的通知期，並一併檢討團體不取場的罰則，以減低團體不用場又不適時通知取消已預訂的設施，造成場地浪費。
(17)	考慮調節場地開放時間，以增加供應，例如把人造草地足球場的早上開放時間略為提早或稍微調整天然草地足球場的養草時間。 (請參閱報告摘要第61段)	● 康文署需研究提早人造草地足球場的開放時間至早上7時的建議會否對附近的居民造成噪音滋擾，康文署已計劃提供更多的人造草地足球場以應付公眾的需求。康文署會密切留意公眾對人造草地足球場的需要，並會因應個別場地的使用情況及需求，諮詢區議會有關提早開放個別人造草地足球場的時間至早上7時的意見。 ● 至於草地足球場，現時各場地職員均會因應草地的生長情況、天氣及保養安排，而適當調整及增加個別場地可供使用節數。