

管制人員的答覆

(問題編號：2458)

總目： (95) 康樂及文化事務署

分目： ( )

綱領： (4) 表演藝術

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：

就管理城市售票網方面，請告知本會：

1. 綱領(4)下，預計2023年城市售票網發出的門票大幅增加至420萬，請問估算基礎為何？
2. 據悉城市售票網去年完成更新，請問截止2023年3月1日，康文署接獲多少宗涉及城市售票網的購票投訴？
3. 康文署有否就城市售票網更新後的使用情況向市民進行調查和進行檢討？如有，詳情為何？如否原因為何？
4. 新系統及舊系統的客戶平均購票時間分別為何？

提問人：霍啟剛議員(立法會內部參考編號：28)

答覆：

1. 2019冠狀病毒病疫情持續趨於穩定，預期表演活動數目逐步回復至疫情前的相約水平，因此預計城市售票網在2023年發出的門票數量將重返以往420萬張的水平。
2. 城市售票網自2022年12月1日推出全新票務系統，截至2023年3月1日，康樂及文化事務署(康文署)共收到21宗涉及城市售票網的投訴及意見。
3. 康文署一直密切監察城市售票網更新後的使用情況，包括與承辦商保持緊密溝通及經常舉行會議檢視售票系統的運作情況，以及跟進從不同渠道，包括1823政府熱線、電郵及書信等收到的市民意見，持續優化和加強系統功能，以切合不同情況的購票需求。

4. 康文署沒有備存城市售票網新系統及舊系統的客戶平均購票時間資料，惟於新系統在2022年12月推出後，發售門票整體所需的時間比以往大為縮短。以發售熱賣演唱會門票為例，新系統曾經只需約1小時便完成發售約1萬張門票，比過往需要數小時大為減少。

- 完 -