

香港都會大學長者學苑
「SmartPLAY 康體通」網上課程
第四堂：「康體通」常見問題及支援
視像文字稿

歡迎參加香港都會大學長者學苑「樂齡資 NET 新世代-SmartPLAY 康體通課程」。本單元是「康體通」常見問題及支援。康體通功能眾多，使用的過程可能會遇到不同的問題。本單元整合了老友記常見的情況，例如：忘記登入資訊、臨時有私人要事需要取消預訂 / 活動、忘記預訂詳情、需要即時技術支援等。另外，透過提供解決方案及方向，幫助用戶輕鬆面對各個情況。

情景一：忘記用戶帳號/密碼

於程式登入頁面，可點擊「登入鍵」下方的「忘記用戶帳號或密碼」。於新頁面，若果是「忘記密碼」，可以直接輸入用戶編號。然後，程式會要求用戶回答提示問題。回答正確後，便可重設密碼。

值得留意，提示問題需要預先在「我的個人檔案」內設定問題及答案。否則，就要帶同智能身份證到自助服務站重設密碼，詳情可參考單元一。若果是「忘記用戶編號」，可以於「忘記密碼」頁面，點擊「忘記你的用戶編號？」。然後，程式會要求提供指定證件（例如：香港身份證）的證件編號。輸入完成後，點擊下一頁。系統會發送驗證碼到登記的電郵地址。輸入該驗證碼後，點擊「確定」，即可得知用戶編號。

情景二：取消預訂

首先於程式首頁，點擊「我的紀錄」。接下來，點擊「預訂設施」。隨後於畫面找出並點擊期望處理的預訂。然後，點擊「取消且不獲退款」。畫面會彈出「確認鍵」，點擊後，成功回答提示問題，即完成取消。

有關取消活動，須同樣點擊「我的紀錄」。然後，點擊「我的活動」，隨後於畫面找出並點擊期望處理的預訂。然後，點擊「撤回」。成功回答提示問題，並且勾選「同意已繳付的費用（如適用）將不會發還」的聲明，即可取消已預訂的活動。

情景三：退款申請

同樣於程式首頁，點擊「我的紀錄」。接下來，點擊「預訂特別要求」。點擊「退款申請」後，再點擊「設施」。輸入設施預訂編號，即可搜尋預訂紀錄。點擊「添加到請求」，即可提交退款原因及證明文件。

若果退款成功，退款方式會因應不同付款方式而有所不同，詳情可向康文署查詢。

情景四：違規查詢

同樣於程式首頁，點擊「我的紀錄」。接下來，點擊「違規狀況」。點擊「設施」，即可查閱任何違規紀錄（例：未有按時出席等）。程式有上訴機制，用戶可以說明上訴原因並提供證明文件。

情景五：網上輪候

若果大量用戶同時使用程式，可能會出現輪候畫面。用戶可以繼續等候，或稍候操作。

其他支援

第一，用戶可以瀏覽以上網址，以存取更多教學資源。

第二，用戶可以於指定時間致電技術支援熱線(3954 5150)，獲得專人實時協助。

溫馨提示：本教學影片僅供一般示範及參考之用。影片於 2025 年 12 月製作，所示範之流動應用程式或網站介面、功能及操作流程，均為該日期之版本狀況。應用程式或網站其後或會更新，實際情況可能改變。如與最新版本有所差異，請以官方最新版本為準。

本影片由香港都會大學長者學苑提供內容及製作。