

財務委員會討論文件

2001 年 6 月 22 日

基本工程儲備基金

總目 710－電腦化計劃

稅務局

新分目「在稅務局推行文件管理系統第 I 期計劃」

請各委員批准開立為數 5,300 萬元的新承擔額，以便在稅務局推行文件管理系統第 I 期計劃。

問題

稅務局現有用以處理報稅表和相關文件的系統不足以應付該局現時和日後的運作需要。

建議

2. 稅務局局長徵詢資訊科技署署長的意見後，建議開立為數 5,300 萬元的新承擔額，以便推行稅務局第二個資訊系統策略計劃下的文件管理系統第 I 期計劃。庫務局局長支持這項建議。

理由

文件管理系統第 I 期計劃

3. 現時，稅務局每年處理約 300 萬份紙本報稅表和 900 萬份相關的紙本文件。由於稅務局人員須根據文件的資料，進行各項工作，包括評稅、稅務審核、處理反對個案、稅務查詢和收取稅款等，因此，不同的人員往往要同時查閱同一份文件，以致需要大量人手處理文件和追尋文件的下落，影響工作效率。

4. 此外，為方便納稅人，稅務局已開始接受納稅人以電子方式遞交個別人士報稅表和物業稅報稅表。由於稅務局要利用電腦處理電子報稅表和信件，故必須增強文件圖像處理系統的功能，使工作更具成效。

5. 推行文件管理系統計劃，目的是要提高稅務局的工作效率。同時，讓稅務局可提供各項新服務，以滿足納稅人的需要，並配合科技和工作方面的發展。具體而言，在這項計劃下，我們會設置一個文件管理系統，既可把紙本文件轉換為數碼圖像，又可同時處理這些數碼圖像和納稅人以電子方式遞交的報稅表和信件。此外，這項計劃的其中一個項目，是工作流程管理系統試驗計劃。稅務局可透過試驗計劃，在全面推行工作流程管理系統之前，先行了解新運作模式的實際情況，評估新運作模式對內部運作的影響(見下文第 7 段(h)項)。

6. 文件管理系統計劃會分兩期推行。第 I 期計劃會建立一個基本系統，方便使用者共用和整理資料。這個系統同時具備文件收集、索引編製、資料貯存、檢索和列印的功能，以處理個別人士報稅表、物業稅報稅表、僱主報稅表，以及利得稅檔案的往年評稅文件。稅務局打算在 2003-04 年度完成第 I 期計劃，並在 2005-06 年度推行第 II 期計劃。第 II 期計劃會提升系統的功能，以處理其他種類的紙本文件，包括其他信件和電腦製備的文件。

效益

7. 成功推行文件管理系統第 I 期計劃，稅務局可取得下述效益 —

(a) 局內人員可同時查閱文件，快捷方便

設置文件管理系統，局內人員可聯機同時查閱所有文件的電子文檔，這樣較現時主要以翻查紙本文件來查取資料的做法，可大大節省人力和時間。

(b) 支援其他資訊系統策略計劃，以發揮最大的效用

文件管理系統第 I 期計劃是稅務局整個資訊系統策略計劃的主要部分，可支援資訊系統策略計劃其他系統的運作，包括先評後核系統、客戶服務支援系統和工作流程管理系統。先

評後核系統是以聯機的形式，查核報稅表，以進行評稅和桌面審核工作；客戶服務支援系統是利用電腦即時查閱報稅表和相關文件的圖像，以答覆查詢；工作流程管理系統則是透過以電子方式傳送文件圖像，自動分配工作。由於聯機查閱有關文件的功能對上述資訊系統策略計劃下的系統至為重要，因此，文件管理系統第 I 期計劃推行後，這些系統便可發揮最大的效用。

(c) 提供更妥善的諮詢服務

利用這個系統，稅務局可為納稅人提供更有效率的一站式諮詢服務。市民致電或親身到稅務局諮詢中心查詢，所提出的問題大多涉及報稅表的資料。現時，稅務局人員往往要把納稅人轉介到局內負責其個案並保管其報稅表的評稅組處理。文件管理系統第 I 期計劃推行後，諮詢中心的人員便可在工作崗位透過電腦系統，直接查閱報稅表的資料，即時答覆納稅人的問題。

(d) 提供一個單一的綜合資料庫，以貯存經由不同途徑遞交的電子文件和記錄

稅務局除會收到納稅人以電子方式遞交的報稅表和信件外，還會收到約 25 000 名僱主交來載有員工薪酬周年報表的磁碟或磁帶。目前，該局把這些經由不同途徑交來的報稅表和信件，分別貯存在不同的應用系統內。稅務局人員執行日常工作時，須透過不同的應用系統，查閱有關資料。文件管理系統第 I 期計劃推行後，稅務局便會有一個由中央管理的單一綜合資料庫，可以把經由不同途徑遞交的電子文件和記錄全部集中起來，方便局內人員查閱，從而縮短處理個案的時間。

(e) 加強查閱文件方面的保安管制

文件管理系統第 I 期計劃會引入新的電腦保安功能，一方面防止未獲授權的人士查閱電子文件和記錄，另一方面可把局內人員每次查閱文件的資料記錄下來，以便日後進行審核工作。

(f) 進一步建立「無紙」的工作環境，並重整工序

文件管理系統第 I 期計劃推行後，局內人員可在各方面充分利用該電腦系統的檢索和瀏覽功能。因此，稅務局可以重新設計日常的工作程序，改用電子文件而非紙本文件進行工作，進一步建立「無紙」且具環保效益的工作環境。此外，稅務局又可藉此檢討並重整各項工序，確保資源運用得宜，工作更具效率。

(g) 減少存放紙本文件所需的地方

文件管理系統第 I 期計劃擬設的系統，可把紙本文件轉換為數碼圖像，這樣稅務局便可縮短紙本文件的保存時間，從而減少存放紙本文件所需的地方。

(h) 讓局內人員根據實際經驗，評估是否適宜全面推行工作流程管理系統

稅務局打算在 2006 年全面推行工作流程管理系統，以便以自動化的方式分配工作。文件管理系統和工作流程管理系統兩項計劃推行後，稅務局的運作模式會有重大改變，由原來主要處理紙本文件，改為透過電腦熒幕處理電子文件。文件管理系統第 I 期計劃包括工作流程管理試驗計劃，目的是讓稅務局可以預先評估以電子方式傳送文件圖像會對該局運作模式造成的影響，以及該局是否適宜全面推行工作流程管理系統，使工序更趨自動化。

可節省的開支

8. 稅務局在 2003-04 年度成功推行文件管理系統第 I 期計劃後，每年可變現的節省款項為 1,350 萬元。這項計劃推行後，稅務局便無須再花費人力找尋和檢索紙本報稅表及其附件，並把這些文件製成微縮膠卷，預計可減少人手，同時現有文件圖像處理系統的維修保養費用和消耗品開支也會減少，因此，可節省款項。我們估計到 2003-04 年度結束時，稅務局可從編制中刪除 30 個助理稅務主任職位和 15 個文書助理職位。當局會把這些人員重行調配，以應付政府部門的其他需要。

9. 這項計劃推行後，稅務局在 2003-04 年度理論上可節省的非經常開支為 400 萬元，而理論上可節省的經常開支則為 50 萬元，在 2005-06 年度和以後每個年度會增至 80 萬元。理論上可節省的非經常開支，包括本應用以更換現有已老化的文件圖像處理系統的費用，而理論上可節省的經常開支，則包括提高工作效率而減省的人手，以及紙本文件的保存期縮短而減少的貯存地方。

10. 理論上可節省的款項和可變現的節省款項的分項數字詳載於附件 1 附件 1。

成本效益分析

附件 2 11. 有關推行這項計劃的成本效益分析，詳載於附件 2。

長遠增加的收入

12. 長遠來說，我們預期文件管理系統和先評後核系統兩項計劃全面推行後，稅務局可重整內部工序，並加強對納稅人的教育，從而騰出人手，增設一組人員進行實地審核工作。根據現時的情況推算，增設一組人員進行實地審核工作，由 2006-07 年度起，每年可為政府增加 8,500 萬元收入(包括追回補繳稅款和罰款)。

對財政的影響

非經常費用

13. 根據可行性研究的結果，我們估計推行文件管理系統第 I 期計劃，在 2002-03 和 2003-04 兩個年度所需的非經常開支總額為 5,300 萬元(不包括非經常員工開支)，分項數字如下—

	2002-03 千元	2003-04 千元	總計 千元
非經常開支 (不包括非經常員工開支)			
(a) 硬件和軟件	30,670	-	30,670

	2002-03 千元	2003-04 千元	總計 千元
(b) 電腦場地準備工程	571	-	571
(c) 推行服務	12,942	3,236	16,178
(d) 合約員工服務	2,303	281	2,584
(e) 培訓	160	-	160
(f) 消耗品	345	-	345
(g) 應急費用	<u>2,350</u>	<u>176</u>	<u>2,526</u>
總計	49,341	3,693	53,034

14. 關於上文第 13 段(a)項，3,070 萬元的開支是用以購置硬件、軟件和網絡設備，包括檔案伺服器、掃描器、工作站和使用許可證等。

15. 關於上文第 13 段(b)項，571,000 元的開支是用以進行電腦場地準備工程，包括安裝電源插座以及敷設管道和導線。

16. 關於上文第 13 段(c)項，1,620 萬元的開支是用以僱用外間服務供應商，就推行計劃進行軟件設計、計劃管理、需求研究、系統分析和系統設計等工作。

17. 關於上文第 13 段(d)項，260 萬元的開支是用以僱用合約服務，以便在稅務局現有的應用系統作出相應的修改，並在計劃的發展階段進行有關購置、協調和監察計劃等工作。由於這項計劃非常重要，稅務局或需要從這項承擔額中撥出款項，僱用合約員工擔任其他工作，以便騰出局內部分人員推行這項計劃。

18. 關於上文第 13 段(e)項，160,000 元的開支是用以為稅務局人員提供管理和使用新系統方面的培訓。

19. 關於上文第 13 段(f)項，345,000 元的開支是用以購置計劃推行初期所需的消耗品，例如打印機色粉、備份磁帶和文具。

20. 關於上文第 13 段(g)項，250 萬元的開支為應急費用，款額相等於上文第 13 段(a)至(f)項開支的 5%。

21 除上述非經常開支外，還有員工方面的非經常開支，涉及 37 個人工作月，開支總額為 160 萬元。稅務局會重新調配現有的人手，以協調有關僱用服務供應商的工作、監察系統發展、測試和推行系統，因此，無需額外撥款。

經常費用

22. 根據可行性研究的結果，估計每年的經常費用如下－

		2003-04 和以後 每個年度 千元
經常開支		
(a)	硬件和軟件維修保養	5,416
(b)	合約員工服務	562
(c)	消耗品	<u>382</u>
	小計	6,360
經常員工開支		
(d)	稅務局	<u>-</u>
	總計	<u>6,360</u>

23. 關於上文第 22 段(a)項，每年 540 萬元的開支是用以維修保養硬件和軟件，以及支付軟件使用證的費用。

24. 關於上文第 22 段(b)項，每年 562,000 元的開支是用以僱用合約服務，以聯絡外界的服務供應商，以及監察和管理系統的維修保養工作。

25. 關於上文第 22 段(c)項，每年 382,000 元的開支是用以購置光碟、磁帶和打印機色粉等消耗品。

26. 如委員批准這項建議，稅務局會在日後的預算內預留款項，用以支付推行文件管理系統第 I 期計劃所需的開支，這些開支會以第 8 段所述的可變現節省款項予以抵銷。

推行計劃

27. 這項計劃的擬議推行時間表如下－

工作	預定完成日期
招標／僱用服務	2002 年 3 月

工作	預定完成日期
購置和裝設系統	2002 年 11 月
建立／發展系統	2003 年 1 月
試行運作	2003 年 3 月
推行系統	2003 年 4 月

稅務局打算在本年較後時間着手進行有關招標／僱用服務的準備工作。

背景資料

28. 稅務局在 1997 年 1 月完成第一個資訊系統策略計劃，達到原定目標。隨着科技環境、工作需要、工作量和和其他運作需求不斷轉變，稅務局在顧問協助下，在 1998 年 7 月展開資訊系統策略覆檢，覆檢工作在 1999 年 3 月完成。該項覆檢重新釐定稅務局的資訊系統策略，並制定第二個資訊系統策略計劃，當中涉及兩項基本設施計劃和十項應用系統計劃，詳情載於附件 3。這 12 項計劃的最新進展載於附件 4。

附件 3 和
附件 4

29. 2000 年 6 月 23 日財務委員會批准開立為數 1 億 1,890 萬元的新承擔額，用以推行第二個資訊系統策略計劃下的三項計劃[見 FCR(2000-01)36 號文件]。另有其他四項規模較小的計劃(每項費用均少於 1,000 萬元)，所需費用已在基本工程儲備基金總目 710「電腦化計劃」分目 A007GX 的整體撥款項下撥款支付。文件管理系統計劃則是第二個資訊系統策略計劃下餘下五項計劃的其中一項。

30. 我們在 2000 年 6 月 15 日就第二個資訊系統策略計劃，徵詢立法會財經事務委員會的意見。議員普遍支持有關建議。

庫務局
2001 年 6 月

節省開支的分項數字

I. 理論上可節省的款項

	2003-04 (千元)	2004-05 (千元)	2005-06 和以後 每個年 度 (千元)
非經常			
更換已老化的文件圖像處理系統的費用	3,994	-	-
經常			
1. 貯存舊紙本文件所需地方的租值	305	439	574
2. 審批查閱紙本文件授權表格所需的員工開支	230	230	230
總計	4,529	669	804

II. 可變現的節省款項(由2003-04年度起)

1. 刪除職位

職位類別	職位數目	每年 員工開支 元	每年 節省款額 元
助理稅務主任	30	293,976	8,819,280
文書助理	15	232,272	3,484,080
小計	45		12,303,360
2. 減少現有文件圖像處理系統的維修保養費用			937,000
3. 減少現有文件圖像處理系統的消耗品			291,000
總計			13,531,360

推行文件管理系統第 I 期計劃的成本效益分析
(按 2001-02 年度價格計算)

	2001-02 (千元)	2002-03 (千元)	2003-04 (千元)	2004-05 (千元)	2005-06 (千元)	2006-07 (千元)	2007-08 (千元)	2008-09 (千元)	2009-10 (千元)
費用									
非經常									
— 開支	-	49,341	3,693	-	-	-	-	-	-
— 員工開	495	845	252	-	-	-	-	-	-
小計	495	50,186	3,945	-	-	-	-	-	-
經常									
— 開支	-	-	6,360	6,360	6,360	6,360	6,360	6,360	6,360
— 員工開支	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	-	-	6,360	6,360	6,360	6,360	6,360	6,360	6,360
費用總額	495	50,186	10,305	6,360	6,360	6,360	6,360	6,360	6,360
效益									
— 可變現的節省款項	-	-	13,531	13,531	13,531	13,531	13,531	13,531	13,531
— 理論上可節省的款項	-	-	4,529	669	804	804	804	804	804
效益總額	-	-	18,060	14,200	14,335	14,335	14,335	14,335	14,335
效益淨額	(495)	(50,186)	7,755	7,840	7,975	7,975	7,975	7,975	7,975
累計效益淨額	(495)	(50,681)	(42,926)	(35,086)	(27,111)	(19,136)	(11,161)	(3,186)	4,789

註 — 我們是根據可行性研究報告作出成本效益分析。

第二個資訊系統策略計劃

綱領範圍	計劃名稱	主要組成項目	開展年份 (技術／可行性研究)	完成年份 (推行)
基本設施	系統基本設施改善計劃	提升網絡；設立內聯網；網絡和系統管理；提升個人電腦／伺服器；支援基本設施和終端用戶電腦應用；提升主機和中型電腦；改善打印質素；中文處理	1999 年	2001 和 2002 年 (分期推行)
	數據管理改善計劃	機構數據模型；新數據庫管理系統	1999 年	2001 年
程序管理及策略計劃支援	文件管理系統	文件管理、圖像和數據收集	2000 年	2003 和 2006 年 (分期推行)
	工作流程管理系統	工作流程管理系統	2003 年	2006 年
	策略計劃支援系統	行政決策支援	2001 年	2002 年
評稅處理	先評後核系統	甄別報稅表、選取審核個案和審量稅務法例遵行情況	1999 年	2002 和 2004 年 (分期推行)
公共服務	客戶服務支援系統	客戶服務支援及電話查詢中心	2003 年	2006 年
	電子報稅服務	以電子方式遞交報稅表、申請表和通知書	1999 年	2000 和 2002 年 (分期推行)
	商業登記處理	商業登記和摘錄處理	1999 年	2000 和 2001 年 (分期推行)
	互動式稅務查詢服務	24 小時稅務查詢服務	1999 年	2000 和 2002 年 (分期進行)
	物業印花稅徵收程序電子化	物業轉讓文件印花稅徵收工作電子化	2001 年	2002 和 2004 年 (分期推行)
操作改善	應用系統改善計劃	改善收款系統和主機應用系統	1999 年	2000 年

第二個資訊系統策略計劃 12 項計劃的最新進展

計劃名稱	目前情況
• 系統基本設施改善計劃	— 各組成項目的發展工作正如期進行。這項計劃預定在 2001 年 3 月至 2002 年 10 月期間分期推行。
• 數據管理改善計劃	— 中型電腦平台機構數據模型和新數據庫管理系統的安裝工作正在進行。這項計劃預計會如期在 2001 年 6 月完成。
• 文件管理系統	— 第 I 期計劃的可行性研究已在 2001 年 3 月完成，我們現正呈請財務委員會批准進行第 I 期計劃的推行工作。第 II 期計劃的可行性研究會在 2003 年 4 月展開。
• 工作流程管理系統	— 這項計劃的可行性研究會在 2003 年 4 月展開，推行與否則會視乎研究結果而定。文件管理系統第 I 期計劃會包括一個工作流程管理試驗系統。
• 策略計劃支援系統	— 這項計劃的可行性研究已在 2001 年 5 月展開，推行與否則會視乎研究結果而定。
• 先評後核系統	— 第 I 期計劃的系統發展工作正在進行。該系統的各项功能由 2001 年 5 月起分期推出，以供使用。第 II 期計劃的可行性研究會在 2002 年 9 月展開。
• 客戶服務支援系統	— 該項計劃的可行性研究會在 2003 年 4 月展開，推行與否則會視乎研究結果而定。
• 電子報稅服務	— 根據公共服務電子化計劃，已在 2000 年 12 月推出電子報稅服務，接受以電子方式遞交個別人士報稅表、物業稅報稅表和更改通訊地址通知書等。電話報稅服務的發展工作正在進行。

計劃名稱	目前情況
• 商業登記處理	— 根據公共服務電子化計劃，已在 2000 年 12 月推出電子申請服務，接受以電子方式申請獨資經營業務的商業登記，以及商業登記冊摘錄複本。另一項新的電子服務，就是以電子方式更改商業登記資料，發展工作正在進行。
• 互動式稅務查詢服務	— 根據公共服務電子化計劃，已在 2000 年 12 月推出互動式查詢服務。電話查詢服務的發展工作正在進行。
• 物業印花稅徵收程序電子化	— 第 I 期計劃的系統發展工作會在 2001 年 12 月展開，預定在 2002 年 7 月完成。第 II 期計劃的可行性研究會在 2002 年年底展開，推行與否則會視乎研究結果而定。
• 應用系統改善計劃	— 已在 2000 年 10 月完成。