

二零零二年三月十一日會議  
討論文件

## 立法會 資訊科技及廣播事務委員會

### 社區資訊科技支援服務

#### 引言

本文件是向委員簡述即將於二零零二年六月推出的社區資訊科技支援服務。

#### 背景

2. 為鼓勵社會各界透過資訊科技發展得以提升生活質素，政府推出多項措施，促使社會大眾接受及應用資訊科技。我們已舉辦「IT香港」運動，以提高市民對資訊科技的認識及推動社會各界更廣泛應用資訊科技。為照顧那些對資訊科技缺乏認識或缺少機會使用資訊科技設施的人士，我們為長者、家庭主婦、殘疾人士及社會大眾開辦資訊科技認知課程，並在方便市民的地點設置接駁互聯網的電腦，免費供公眾使用。我們亦與業界及殘疾人士團體合作制訂一套符合國際標準的網頁易讀性指引。在二零零二年年內，所有政府網站的設計均會符合上述指引。

3. 為鼓勵市民更廣泛應用資訊科技，及進一步向他們提供協助，我們打算以求助台服務的形式，向社會大眾提供資訊科技支援服務。市民可透過這項服務，就使用基本資訊科技應用系統所遇到的一般問題或困難作出查詢。推出這項服務之目的，是要以簡便的方式向市民提供輔導，藉此鼓勵他們應用資訊科技及增加他們的信心。此舉將有助建立一個數碼共融的社會。

#### 社區資訊科技支援服務

4. 資訊科技及廣播局聯同資訊科技署與香港電腦學會攜手合作，提供這項社區資訊科技支援服務。市民可就使用電腦或資訊科技所遇到以下範疇的一般問題或困難作出查詢：

- 檔案管理，例如搜尋檔案、把損壞檔案復原；
- 文字處理，例如為文件設定格式；
- 試算表，例如為試算表設定公式；
- 簡報，例如建立簡報樣式；以及
- 互聯網及電子郵件的一般操作，例如使用搜尋器在互聯網上搜尋網站、電腦病毒保安問題。

提供這項支援服務將不會偏重任何產品或供應商，亦不會處理任何與特定產品有關的問題。

5. 市民可透過電話、傳真或電子郵件方式提出問題或作出查詢。倘若所有支援服務電話熱線都在使用中，來電將轉駁至話音郵件系統。市民亦可瀏覽一個專設網站，以參考其登載的常見問題和答案。這項支援服務將每星期七日每日由早上九時至午夜十二時提供，公眾假期照常服務。

6. 香港電腦學會會負責進行支援服務的場地準備工程、招募和培訓人手，以及這項計劃的實際運作。在這計劃下，總共會聘請 11 名員工，分兩班工作。香港電腦學會設有專家小組，由對不同範疇有專門知識的會員組成，就使用電腦及資訊科技上的具體事宜提供意見。我們亦會成立一個督導委員會，負責監察這項服務的運作和成效，以及就所提供服務的範圍和運作程序作出檢討。督導委員會的成員包括資訊科技及廣播局、資訊科技署和香港電腦學會的代表，以及電話諮詢中心的專家。

7. 資訊科技及廣播局將向香港電腦學會提供約 250 萬元，作為這項支援服務未來一年的經費。該筆款項將由資訊科技及廣播局從其資源中撥出。我們會在該計劃施行一年後檢討其成效，以及決定是否繼續推行。

**資訊科技及廣播局**  
二零零二年三月