

立法會財經事務委員會
稅務局第二個資訊系統策略五年計劃

引言

本文件旨在徵詢議員對以下兩項事宜的意見。第一：稅務局擬由一九九九／二零零零年度至二零零三／零四年度推行的第二個資訊系統策略五年計劃；第二：稅務局建議於本財政年度實施資訊系統策略五年計劃下十二項計劃的其中三項，分別為：(a)系統基礎建設改善計劃；(b)數據管理改善計劃；以及(c)先評後核系統第一期計劃。

背景

2. 在一九九六至九七年度完成首個資訊系統策略五年計劃後，稅務局在一九九八年七月就資訊系統策略進行覆檢，該覆檢於一九九九年三月完成。覆檢結果是稅務局制訂了另一個資訊系統策略五年計劃，涉及時期由一九九九／二零零零年度至二零零三／零四年度。第二個資訊系統策略計劃包括兩項基礎建設計劃及十項應用系統計劃。詳情載於 *附件 A*，推行計劃時間表則載於 *附件 B*。

3. 除現正實施的一項應用系統計劃，即應用系統改善計劃之外，其餘十一項計劃的實施安排須視乎有關可行性研究的結果而定。其中五項計劃的可行性研究已經完成，當中包括兩項基礎建設計劃及三項應用系統計劃，分別為：

a) 基礎建設計劃

- 系統基礎建設改善計劃
- 數據管理改善計劃

b) 應用系統計劃

- 先評後核系統



- 透過電話提供的電子遞交服務
- 透過電話提供的互動式稅務查詢服務

稅務局會根據可行性研究的結果，在適當時間實施其餘的應用系統計劃。

4. 稅務局計劃分期推行資訊系統策略計劃。

實施資訊系統策略計劃的理由

5. 稅務局現有的電腦系統及數據基礎建設於一九九三年裝設，以實施上一個資訊系統策略計劃，以及在一九九二／九三至一九九六／九七年度期間應付有關的資訊處理需求。由於技術環境、業務需要和工作量方面都已有所轉變，上述電腦系統及數據基礎建設再不能支援該局在處理資訊方面的需要。為使該局能推行新的業務工作和履行《電子交易條例》下的義務，現有的基礎建設須作出重大的改善，以應付增加的資訊處理需求。該等新的業務工作和義務包括：

- (a) 以電子方式遞交報稅表和通知書；
- (b) 評稅前的甄別報稅表工作自動化；
- (c) 以電子方式提交資料；
- (d) 軟件資產管理自動化；
- (e) 把現時的內部電郵系統提升為機密電郵系統；
- (f) 改善資訊科技保安管理；
- (g) 加強支援稅務審核和調查；
- (h) 推廣遵行稅務法例；以及
- (i) 建設一個更“無紙”的工作環境。



已可實施的資訊系統策略計劃

兩項基礎建設計劃

6. 基礎建設計劃包括系統基礎建設改善計劃和數據管理改善計劃，旨在設置所需的硬件和軟件，以建設一個有效和可靠的網絡，應付稅務局最新的資訊科技需要，並使該局能推行有關資訊系統策略的各項應用系統計劃。該等計劃亦旨在解決現有基礎建設的不足之處，以及為日後擴展建立基礎。

系統基礎建設改善計劃

7. 系統基礎建設改善計劃包括下述組成項目：

(a) 網絡改良

現有網絡未能支援增加了的工作站數目、多媒體應用和與其他政府部門和市民通訊。此外，現有網絡保安和彈性亦不足。此組成項目旨在改善網絡的效用、性能、彈性、保安水平和對外通訊連繫，以應付需求增加。

(b) 互聯網／內聯網

根據《電子交易條例》，稅務局須容許透過互聯網以電子方式提交資料。不過，現有系統未能在互聯網和內部電郵系統之間提供所需的結合作此用途。此外，現有的電郵系統正逐漸遭淘汰，亦未能應付機密電郵。同時，該局亦有設立一個內聯網的需求，以方便資料發放和共用。此組成項目旨在簡化透過互聯網提交資料的處理程序；更換現有電郵系統為一個能處理機密電郵的系統；以及在稅務局設立內聯網。

(c) 基礎建設及電腦應用支援

稅務局日常的運作非常倚賴資訊科技系統，但該局並沒有足夠的工具以便對有關系統作緊密監察。桌上電腦應用的技術支援亦嚴重不足。此組成項目旨在提供綜合工具加強資訊科技系統的監察；設立一個求助台系統，為所有與資訊科技有關的問題提供一個單一聯絡點；以及把日常系統行政工作自動化。



(d) 個人電腦 — 伺服器提升

大部分現有個人電腦為 486 處理器，只有 1 600 萬字節的記憶體，而桌上操作系統仍然使用視窗 3.1。這妨礙使用新應用軟件以推行各項應用系統計劃，以及支援該局履行新工作和義務。此外，要為該等過時的產品取得技術支援服務越來越困難。此組成項目旨在提升個人電腦和伺服器，以加強處理能力；以及增設個人電腦，以配合使用應用系統不斷增加的需求。

(e) 主機電腦和中型電腦提升

現有主機電腦的中央處理器、記憶體和儲存空間不能應付截至二零零零年十二月的預計需求。此組成項目旨在更換主機電腦的中央處理器，增置記憶體和儲存空間。此外，亦會裝設新的中型電腦，以支援實施先評後核系統。

(f) 打印改善

稅務局印製的文件，例如發給納稅人的評稅通知書，頁數可能超過一張，且格式不同。由於現有的打印機每次只能打印相同格式的文件，多頁文件須分別打印，再以人手把相關文件裝釘起來。此組成項目旨在增置新的打印機，能處理平張、覆蓋印刷和多頁文件打印。此外，並提供一個新的入信系統，能夠釘裝、摺疊和處理多張及大小不同的附件。

(g) 中文處理

現有的中文處理系統由一九九三年開始採用，並未能配合政府就標準中文字符集和中文共通界面方面的現行指引。此組成項目旨在根據有關指引改善現有中文處理系統，以便與其他政府部門和市民交換數據。

數據管理改善計劃

8. 另一方面，數據管理改善計劃亦就下列方面作出改善：

(a) 機構數據模型

現時，稅務局並沒有一個在主機電腦、中型電腦和個人電腦操作平台上運作數據結構的全機構模型。這導致未能對提供管理資料和系統發



展需要作出迅速反應。此組成項目旨在建立一個機構數據模型，令該局有一個統一的數據結構，以便提供管理資料及發展和保養應用系統。

(b) 數據庫管理系統

主機電腦現時的數據庫管理系統有多項限制。該系統的專用設計妨礙使用現成的商業套件，以及與其他數據庫系統結合。此外，由於本地使用該數據庫管理系統的數目不多，招聘具有該系統知識的人員以發展和保養系統越來越困難。此組成項目旨在建立一個在開放式環境下操作的新數據庫管理系統平台，提供靈活及多功能的工具，以方便資料庫設計、系統發展和終端用戶資料查詢，以及有效地與其他數據庫系統互換數據。這些對推行其他資訊系統策略應用計劃十分重要。

應用系統計劃：「先評後核」系統第一期計劃

9. 本應用系統計劃旨在建立「先評後核」系統，取代現時以人手甄別報稅表及選取審核個案。建立該系統後，薪俸稅、物業稅及利得稅的報稅表甄別，以及審核個案選取等工作，可以自動按預先設定的準則進行。該系統亦可衡量納稅人有否遵行稅務法例，從而促使納稅人自願遵行稅務法例。該系統的最終目的，是令稅務局將專業人員的工作重點從評稅轉移至稅務審核。

10. 該系統會分兩期實施。第一期會建立報稅表甄別、自動評稅、稅務審核，以及遵行稅務法例衡量等基本功能，亦為實施第二期計劃建立基礎。稅務局計劃在三年後推行第二期計劃。第二期計劃旨在為實地審核、調查及遵行稅務法例衡量提供更精密的選取方法。

上述三項計劃的效益

改善服務

11. 首兩項基礎建設計劃，若成功實施，稅務局便會取得下列效益（一如上文第 5 段所列各點）：

(a) 提供以電子方式遞交報稅表和通知書及以電子方式提交資料的渠道。市民可在方便的時間和地點，透過另一渠道遞交報稅表和通知書。對於那些現時選擇親身或以郵寄方式遞交報稅表的市民來說，這措施可節省不少交通時間和費用（包括郵費）。透過電子方式，稅務局可盡早發出收函通知。對稅務局來說，可減少運作開支。利用電子方



式提交資料，是一項支持環保的措施，可大幅減少紙張的用量。利用電腦核對資料，其準確程度會提高。由於提交的資料可直接輸入電腦，稅務局可加快數據處理的工作。

(b) 把評稅前的甄別報稅表工作自動化。甄別報稅表的工作現時由人手進行。接獲報稅表後，助理稅務主任須進行甄別工作，找出簡單的個案直接評稅。經甄別程序後，助理稅務主任須把報稅表上的資料轉錄至輸入表格內，然後讓資料處理員把資料輸入電腦。這項工作自動化後，將可節省現時負責甄別報稅表和轉錄資料的人力資源(29 個助理稅務主任)。

(c) 把軟件資產管理自動化。此舉可透過改善監管軟件的購置和儲存，以保障知識產權和打擊侵犯版權行為。此外，亦方便保存準確和最新的軟件存貨清單。

(d) 把內部電郵系統提升為機密電郵系統。該系統提升後，可在傳輸機密資料方面，提供有效的加密及數碼簽署功能。因該系統可即時以電子方式傳輸機密資料，工作效率可顯著提高。

(e) 改善資訊科技保安管理。此舉可防止有人未經授權接達電腦系統、截取資料及非法侵襲電腦系統；更可保障稅務局網絡免受電腦病毒侵襲，以及提供保安記錄和審核線索。

(f) 推廣遵行稅務法例。使用更精密的電腦系統，有助向納稅人提供更妥善的服務及教育，並提高稅務局執行工作的效能，最終會促使納稅人自願遵行稅務法例；以及

(g) 建設一個更“無紙”的環境。由於更廣泛使用電子媒體，稅務局的運作效率會提高，從而可加快處理納稅人的要求、反對及投訴。

12. 實施先評後核系統第一期計劃後，薪俸稅、物業稅和利得稅的報稅表甄別，以及審核個案選取等工作，均可自動按預先設定的準則進行。選取個案的方法會因而變得更有效率和更精密，從而改善實地審核的成效。現時，選取個案作實地審核的工作由人手進行。實施這項計劃後，更可讓稅務局把專業人手資源集中在稅務審核及調查上。



節省的費用

13. 推行該兩項基礎建設計劃，估計可節省約 4,670 萬元。節省的費用相等於即使不推行此資訊系統策略五年計劃，也要因解決系統的不足、處理不斷增加的工作量，以及履行因政府近期的措施而產生的責任所必需的成本。

14. 成功推行該兩項基礎建設計劃及先評後核系統第一期計劃後，每年會節省 880 萬元。節省的款額來自因推行甄別報稅表及評稅自動化而預期可減少的稅務局員工。

稅收的增加

15. 根據現時的指標，稅務局估計，在推行「先評後核」系統第一期計劃初期可帶來的收入增幅，大約相等於一九九九至二零零零年度實地審核個案實際收入的 1%，即每年約有 1,000 萬元收益。稅務局又估計，長遠來說，全面實施先評後核系統第一期計劃及文件管理系統(資訊系統策略計劃中正在發展的一項應用系統計劃)後，加上稅務局隨後進行的業務程序重組，以及加強對納稅人的教育，到二零零三至零四年度，稅務局應能調配人手增設一支實地審核隊，而該審核隊將由九名評稅主任職系人員組成。增設這支審核隊後，稅務局每年應可多調查 100 宗個案，從而帶來約 8,500 萬元額外稅收(以討回的補繳稅款及罰款計算)。我們估計，其中 50%的額外稅收，會是因實施該三項即將推行的資訊系統策略計劃而獲得的。

成本

16. 整個資訊系統策略計劃的實施成本總額估計約共 2.45 億元，其中 2.18 億元為非經常開支，2,700 萬元為非經常員工開支。在這 2.45 億元中，1.19 億元會用來實施上述三項資訊系統策略計劃。

17. 在計及成本和效益後，稅務局估計整個資訊系統策略計劃會在二零零四至零五年度，即完成整個計劃後一年內，達致收支平衡。

未來路向

18. 在議員提出意見後，我們會在 6 月 23 日向立法會財務委員會提交建議，為上述三項已可實施的計劃申請撥款。我們亦會透過基本工程儲備基金總目 710 — 電腦化計劃分目 A007GX，另行為其他兩



項已完成可行性研究的應用系統計劃申請撥款。稅務局會繼續為其餘的應用系統計劃進行可行性研究，並在適當時間申請撥款。

庫務局

二零零零年六月



稅務局第二個資訊系統策略五年計劃下

十二項計劃的資料簡介

1. 系統基礎建設改善計劃

這計劃旨在提升稅務局的主機電腦及中型電腦、改善工作站網絡、更換個人電腦、在稅務局設立內聯網、改善打印及入信系統、改善中文處理功能，以及加強基礎建設及電腦應用支援。經改良的基礎建設，可令局內人員及市民更容易取得資料，並有助透過電子方式與稅務局進行業務交易。此外，亦能應付不斷增加的數據量，以及加強資訊科技的保安管理。

2. 數據管理改善計劃

這計劃旨在改良資訊科技基礎建設的數據管理。經改良的數據管理基礎建設，可解決現行數據庫管理系統的一些限制，包括與其他軟件結合的困難和不便，以及招聘合適人員提供保養服務的困難等。這計劃會建立一個機構數據模型，令稅務局有一個統一的數據結構，以便提供管理資料，並方便發展和保養應用系統。這計劃亦會建立一個在開放式環境下操作的新數據庫管理系統平台，能有效地與其他數據庫系統互換數據。

3. 「先評後核」系統

這計劃旨在建立一套甄別和選取報稅表的系統，以便自動按預先設定的準則評稅。選取的報稅表會經由電腦決定應課稅款和發出評稅通知書。未能作自動評稅的報稅表會轉交評稅主任覆檢和審查，然後才評定應課稅款。

評稅後便會進行審核個案的工作，以核實報稅表上的資料和所評定的稅款。電腦會按儲存在系統內的預定準則選取個案作審核。該系統會協助甄選個案作實地審核，並進行風險分析，標示有高度稅收損失風險的個案或行業類別。此外，該系統亦會精簡稅務局的工作流程，並大大減少人手甄別報稅表和評稅的工作，從而讓稅務局把資源盡量分配到處理可能有違法情況的範疇。

4. 文件管理系統

這計劃讓稅務局把紙張文件轉為數碼化的圖像，既可快捷提取，又可共同使用。為應付日後的工作和技術需要，這計劃會提供一套通用的核心系統，可處理圖像和其他常用的檔案格式，諸如以電子方式接收的資料和圖文傳真。這計劃會省卻處理和檢索紙張文件的人手工作，而儲存這些文件所需的地方亦會大減。

5. 工作流程管理系統

這計劃旨在把工作分配自動化，以及控制和監管工作流程，從而使稅務局能有效地追查和監管個案工作，以確保該局達致服務承諾的目標。

標。透過與文件管理系統的連接，可進行個案處理工作，包括選取文件圖像和以電子方式接收數據的路徑。工作流程管理系統可控制、分配和追查納稅人以書面、電話或其他途徑提出的查詢、投訴和反對。該系統可改善稅務局對市民的要求作出回應的整體效率。稅務局可隨時取得每宗個案由始至終的最新工作進度資料，供覆檢和採取行動之用。此外，亦會有管理報告及警覺報告，讓稅務局評估其工作成效，諸如資源協調情況及達致服務承諾目標的成績。

6. 策略計劃支援系統

這計劃提供的系統可從各應用系統蒐集資料，並分析數據以協助決策。該系統會建立一個儲存部門綜合資料的數據倉，並可減少資料查詢對有關操作系統的影響。稅務局採用該系統後，在分析資料、作出預測和推算分析以制訂策略計劃方面，會更有效率。該系統會提供更適時和更準確的資料，協助管理決策，以及減少零碎的系統發展和支援工作。

7. 電子遞交服務

這計劃實施後，納稅人可透過電子方式遞交報稅表、申請及通知書，方法是透過互聯網、公共服務電子化計劃下設立的資訊站以及電話向稅務局遞交。該系統會發出收函通知、確認報稅表有效、核實納稅人身分，以及退回未填妥的報稅表。該系統更會配合文件管理系統，供稅務局儲存和翻查以電子方式收取的報稅表，申請及通知書。結果，

稅務局會因減少人手處理報稅表、申請及通知書，得以節省人手，而市民遞交報稅表亦更為方便。

8. 互動式稅務查詢服務

這計劃旨在加強互動式稅務查詢服務。這個系統除可自動回答一般的查詢外，還可在無須稅務局人員親身處理及保密的情況下，讓市民取得選定的稅務資料。納稅人可利用這項互動式查詢服務，查詢有關其報稅表、評稅、繳稅及退稅、帳戶結餘的資料，以及其電子儲稅券的資料。此外，納稅人亦可索取某些文件，包括報稅表及通知書副本、稅務清單及繳款確認書。透過公共服務電子化計劃所提供的服務，查詢途徑會擴展至資訊站及互聯網。這個系統會提供管理統計數字以分析收到的查詢類別、索取的文件類別及平均查詢時間等。這個系統會提供便捷的一站式服務，讓市民二十四小時都可查詢資料及索取指定的稅務文件。

9. 客戶服務支援系統

這計劃旨在透過電話中心技術，改善稅務局諮詢中心(下稱諮詢中心)的運作。電腦與文件管理系統連接後，便可顯示如報稅表及通訊紀錄等額外資料，供諮詢中心的職員查閱。電腦亦可接達其他有關系統，以取得一般稅務資料、納稅人的資料，以及書面查詢、投訴和反對的處理情況。諮詢中心如未能答覆有關某類資料的查詢，便會將查詢連同個案資料轉交適當科別處理。透過客戶服務支援系統，客戶服務將

更有效率，從而提高對納稅人的服務質素，提升稅務局的效率和形象。

10. 商業登記處理

這計劃是利用電子方式提供某些商業登記服務。計劃與公共服務電子化配合，令市民可在互聯網和資訊站，以電子方式遞交新的商業登記申請、更新商業資料、索取商業登記冊摘錄副本(包括認證副本)，以及查詢商業登記號碼，有關費用亦會以電子方式收取。此外，未經核證的商業登記冊摘錄將會以電子方式寄給索取人。有了這套系統，人手處理申請的工作會減少，工商界辦理商業登記事宜，也省時方便，同樣受惠。

11. 物業印花稅程序電子化

這計劃旨在容許以電子方式向稅務局提交加蓋印花的申請表格、處理印花稅款及以電子方式加蓋印花、發出電子收據，以及把已加蓋印花的表格交回律師。這計劃亦會將物業交易的資料傳送到差餉物業估價署、土地註冊處及房屋局。為提供一個綜合系統處理印花稅，這計劃亦會納入現時與印花稅有關的多項功能，包括發出印花稅評估、向違紀者採取追討行動，以及編製物業擁有權轉讓的統計數字。計劃實施後，完成加蓋印花程序的時間會大幅減少。計劃不但能精簡稅務局和差餉物業估價署的運作，亦能確保盡快更新物業擁有權的記錄。

12. 應用系統改善計劃

這計劃旨在處理約 50 項尚未進行的改善項目，由於稅務局須將可用資源集中於電腦公元二千年數位問題方面的計劃，故曾暫停這些項目的工作。這些改善項目以運作需要為對象，其中包括把發出以罰款代替起訴的通知書的工作電腦化、直接收集已兌現支票的詳情、以單語格式印出綜合報稅表、在各種電腦印製文件印上中文地址，以及提供更多報告作管理用途。計劃亦會改善八十年代初發展的現金收款系統，以效率更高、配合更好的程序，收集來自各種途徑，包括電子付款方式的款項。

資訊系統策略推行計劃

綱領/計劃	1999/00	2000/01	2001/02	2002/03	2003/04
基礎建設計劃 系統基礎建設改善 數據管理改善	TS TS	Impl.			
應用計劃 程序管理及策略計劃 文件管理系統 工作流程管理系統 策略計劃支援系統		FS	SA&I-1	SA&I-2 FS	SA&I
評稅處理 先評後核系統	BPR FS-1	SA&I-1		FS-2	SA&I-2
公共服務 電子遞交服務 互動式稅務查詢服務 客戶服務支援系統 商業登記處理 物業印花稅程序電子化	FS	SA&I-1 SA&I SA&I-1	SA&I-2 SA&I SA&I-2	SA&I-1 BPR FS	SA&I-2
操作改良 應用系統改善	SA&I				

圖解:

- BPR - 業務程序重組
- FS - 可行性研究
- Impl - 推行
- SA & I - 系統分析及推行
- TS - 技術研究