

二零零八年十二月八日  
討論文件

## 立法會福利事務委員會

### 更換社會福利署的社會保障電腦系統

#### 目的

本文件旨在向委員闡述更換社會福利署（下稱「社署」）的社會保障電腦系統的建議。

#### 背景

2. 社署現有的社會保障電腦系統於二零零零年啓用，是具有關鍵功能的電腦系統，作用為支援社署人員管理各項社會保障計劃，包括綜合社會保障援助計劃、公共福利金計劃、學前繳費資助計劃、交通意外傷亡援助計劃、暴力及執法傷亡賠償計劃和緊急救援基金。在二零零八年九月，各項社會保障計劃的受助人和受惠人的總數約有 110 萬人。根據二零零八至零九年度的原來預算，這些社會保障計劃在該年度的預算總開支為 234 億元，佔社署周年預算的 68%。

3. 社署轄下約有 2 100 名人員分別派駐 74 個服務地點，負責管理各項社會保障計劃。社會保障電腦系統為有關人員提供聯機支援服務，方便有關人員在線上執行相關工作，包括輸入數據和個案資料，檢索資料，處理申請，展開調查，計算援助金或津貼，批核和發放款項。每月有超過 100 萬筆款項經該系統處理和發放。另外，該系統亦具備管理資料功能，讓有關人員得以監察服務質素和分析並檢討政策，以及能夠配合社會保障服務政策和運作方法的改變。

## 理據

### 有需要更換現有的社會保障電腦系統

4. 現有的社會保障電腦系統的十年使用年限將於二零一一年三月屆滿。儘管該系統於推出時採用了當時成熟的科技，但現時已有多項設計和功能不足應付工作需要，而在科技日新月異的情況下，問題更是尤其明顯。當初推出社會保障電腦系統時，市場上並沒有完全符合社署工作需要的工具或產品，因此，社署採用了一個以當時的工作流程為本而特別設計的電腦系統。但是，由於該系統的運算程序須按固定次序進行，設計時又採用了不能更改的規則，令到系統欠缺彈性，凡要更改工作程序，都必須耗費不少人力和時間。此外，系統的體系結構環環緊扣，即使稍作修訂，也會影響到多個範疇。

5. 自社會保障電腦系統推出後，社署爲了提升該系統的功能和保安，以及推行新施政措施，曾多次改善其硬件和軟件。然而，礙於現有系統本身的限制，以上的改善也未能令其追上各項社會保障計劃的發展和變化，導致其效率減慢。推行新施政措施，例如發放額外援助金或津貼，引入新津貼／補助金等時往往亦需時甚久；社署與其他政府部門共用和交換資料時，該系統又未能提供足夠支援；跨部門的核對和查證資料工作亦要隔一段時間才能完成；除此之外，該系統亦無法支援爲公眾提供網上服務。

6. 再者，現有系統的十年保養合約將於二零一一年三月屆滿，部分硬件和軟件亦早已過時。爲使各項社會保障計劃能夠繼續順利運作，實有迫切需要提升或更換該系統。

### 建議系統

7. 二零零六年十一月，社署委聘顧問公司進行可行性研究，以找出現有系統的不足之處及建議改善方法。顧問公司經考慮各項因素，包括現有系統的體系結構，現有系統能否應付日後需求，以及現有系統需要在提升功能或更換期間維持正常運作後，認爲應以新系統取代現有系統，因爲假如只是大幅提升現有系統的性能，就所需成本或時間而言均未能帶來任何效益，而且會牽涉較多技術風險。

8. 正如在可行性研究中建議，新系統將採用服務爲本的體系結構，即是根據技術開放原則和工業標準技術來設計。新系統將由不同的組件和模組組成，各組件和模組可綜合使用，但不會環環

相扣，以便獨立調整和自由配置工作流程。新系統除了配備現有系統的全部功能外，還新增了以下功能：

- (a) 網上服務，例如網上查詢、資格核查及提交申請等；
- (b) 掃描及管理與申請、覆核和調查有關的證件及文件；以及
- (c) 流動電腦應用設施利便進行家訪。

## 預期效益

### 無形效益

9. 一如上文第 8 段所述，新系統可在下列各主要範疇為管理社會保障計劃帶來效益：

#### (a) 運作效率

##### (i) 推行新施政措施

新系統的體系結構由組件及模組組成，相當靈活，有助減少推行新施政措施所需的人力及時間。預期新系統日後推行新措施時，所需的人力及時間平均可減少 10% 至 30%。

##### (ii) 綜合個案管理

新系統將結合為自力更生支援組、特別調查組及風險管理組而研發的獨立電腦系統，方便社會保障人員管理社會保障計劃，讓他們在調查個案、計算援助金或津貼和授權發放款項時，可綜合和共用個案資料。

##### (iii) 支援共用和交換資料

新系統將支援在同一平台透過統一機制與其他政府部門共用和交換資料，有助提升核實資料的效率和效能。

(iv) 文件管理

目前，個案文件的印文本一律集中保存和儲存。社會保障人員檢索這些文件時，須安排實件派遞。新系統配置影像功能，可以在網上儲存和檢索掃描文件的電子文本。這項功能不但可以提高儲存、檢索和傳送資料的效率，還可以讓多過一名社會保障人員同時查閱同一份資料，有助改善工作流程。

(v) 流動電腦應用設施

新系統會提供使用無線和流動裝置的設施，為進行戶外工作的人員提供更完善的支援。這些應用設施可以增加設立或重置服務單位／辦事處的靈活性，有助工作間的調配安排。

(vi) 監察服務質素

新系統配備支援資料分析的工具，一旦發現所處理的資料有問題，亦會發出警戒或警告訊息。此舉可以有助發現及防止出現錯漏、欺詐和濫用社會保障的情況，從而更有效監察服務質素。

(vii) 管理資料

新系統的設計和體系結構有助進行多層面的趨勢與影響分析，讓有關人員可以更快取得管理資料，編製統計報告及檢討相關政策。

**(b) 為服務使用者提供的服務**

(i) 新系統與多個獨立的系統結合，並備有儲存和檢索掃描文件的功能，能為處理申請和覆檢個案提供更完善的聯機支援服務。社會保障人員將可透過該系統更易取得個案資料，減少依賴紙張文件，提高處理個案的效率，從而為服務使用者提供更佳的服務。

(ii) 新系統將能夠支援透過互聯網提供的服務，令社會保障服務更易於使用，方便服務使用者。第一步是為公眾提供自助設施，讓公眾可在網上提交

申請，以及輸入家庭及財政狀況的資料，初步查核自己是否符合社會保障計劃的申請資格。長遠而言，新系統可能會加入需要認證的網上服務，例如申報轉變，以及在網上查詢個案資料。

## 有形效益

10. 我們預計更換現有的社會保障電腦系統後，由二零一四至一五年起，政府每年可節省 8,163 萬元，包括：

- (a) 4,706.5萬元可變現的節省款額。這筆款額包括維修保養現有系統的經常費用及所需人手開支，當新系統投入服務後，便無需再支付有關費用及開支。節省所得的款項會回撥以抵消新系統的部分經常費用；以及
- (b) 3,456.5萬元理論上可節省的款項。新系統能提升服務效率，理論上亦可節省款項，主要途徑是減省各類工作（例如處理受助人和受惠人的查詢）所需的人手，以及減少利用人手核對資料。

## 對財政的影響

### 非經常開支

11. 我們估計，在二零零九／一零至二零一一／一二這三個年度，實施有關建議所需的非經常開支為 3 億 8,613.9 萬元，現於附件分項列出開支細目。

12. 有關建議亦包括 3,971.2 萬元的非經常員工開支，以提供有時限的資源，支付因在二零零九年四月至二零一二年一月設立為期 34 個月的工作小組推行有關計劃而所需的費用。

### 經常開支

13. 我們估計，由二零一五至一六年度起，維修保養和支援新系統所需的每年經常開支為 6,180.8 萬元，部分將由上文第 10(a) 段所述建議更換現有系統的可變現的節省款額支付，餘下的則由社署以現有資源承擔。

## 實施時間表

14. 新系統會分三個階段推行：首階段會先行安裝基礎設施、平台及應用系統，以取代現有系統；第二階段則會提升管理資料系統及交換／共用資料系統的功能；到了第三階段，將可推出各項網上服務，預計實施時間表如下：

| 工作進度                        | 預計完成時間  |
|-----------------------------|---------|
| (a) 為推行新系統招標                | 二零零九年七月 |
| (b) 研發新系統—第一階段<br>(開始使用新系統) | 二零一一年七月 |
| (c) 研發新系統—第二階段              | 二零一一年十月 |
| (d) 研發新系統—第三階段              | 二零一二年一月 |

## 未來展望

15. 如委員通過上述建議，本局計劃在二零零九年一月向財務委員會申請撥款落實上述建議。

## 徵詢意見

16. 請各委員備悉更換現有社會保障電腦系統的建議，並就此建議提供意見。

勞工及福利局  
社會福利署  
二零零八年十二月

更換現有社會保障電腦系統的建議  
所需的非經常開支

| 開支項目       | 目的  | 金額（千元）  |
|------------|---|---------|
| (a) 硬件     | 購置電腦硬件，包括電腦伺服器、網絡設備、桌上電腦、筆記簿型電腦及其他資料處理設備。 | 69,536  |
| (b) 軟件     | 購置電腦軟件，包括運作系統、資料庫使用權及個人電腦軟件。              | 49,849  |
| (c) 通訊網絡   | 敷設傳送線路，以聯繫資料中心及各社署服務單位。                   | 5,137   |
| (d) 推行系統   | 把研發及推行新系統的工作外判。                           | 208,130 |
| (e) 合約員工   | 以合約形式聘請技術員，為研發和推行系統提供項目管理服務。              | 14,850  |
| (f) 實地準備工作 | 在各社署服務單位及資料中心敷設線槽、線路及安裝電源插座。              | 15,288  |
| (g) 培訓     | 為員工提供應用新系統的培訓。                            | 4,461   |
| (h) 消耗品    | 購置消耗品，例如碳粉盒、光碟、紙張及備份磁帶。                   | 500     |
| (i) 應急費用   | 以上開支的 5%。                                 | 18,388  |
| 總額：        |   | 386,139 |