

二零一一年六月十三日

討論文件

## 立法會資訊科技及廣播事務委員會

### 電子政府服務的最新進展

#### 目的

本文件向委員匯報推行電子政府服務的最新進展，並闡述我們的計劃和措施，以協助各決策局和部門(下稱「局／部門」)更廣泛採用資訊科技<sup>1</sup>，落實其政策目標和措施。

#### 背景

2. 數碼21資訊科技策略的主要工作範疇之一，是透過善用資訊科技來促進提供新一代公共服務。為此，電子政府計劃的重點，是採用以民為本的方式提供公共服務，並特別着重客戶參與和資訊管理事宜。此外，政府部門內及部門之間正一直進行業務程序自動化、整合和重組工作，務求為市民提供更具效率和成效的服務。

---

<sup>1</sup> 在本文件，資訊科技一詞可引伸解作資訊及通訊科技。

3. 為配合全球趨勢<sup>2</sup>，電子政府計劃推出了個人化和共用服務，並推動採用流動通訊和消費者裝置，以及透過雲端運算模式<sup>3</sup>來加強政府服務和提升內部效率。本文件檢視過去一年所取得的進展，並闡述一些即將推行的主要電子政府措施。

### 過去一年所取得的進展

4. 去年，我們在推行電子政府計劃方面進展良好，為市民推出了多項屬查詢資料性質和屬交易性質的嶄新和優化電子政府服務<sup>4</sup>。一些顯著例子包括：為政府一站式入門網站推出個人化版本「我的政府一站通」，讓用戶按需要及喜好自行設定各項電子政府服務；推出一站式電子成立公司暨商業登記服務；開展一項試驗計劃，透過「資料一線通」入門網站發放公共設施的地理參考數據和實時交通資料，供私營機構免費下載和作增值再用；推出手機應用程式「Tell me@1823」，讓市民經流動通訊裝置向1823電話中心作出查詢、投訴或建議；以及正在完成全港性電子健康記錄互通系統的體系結構及設計工作。有關詳情載於附件A。

---

<sup>2</sup> 這是 IDC 和 Gartner 就公營機構二零一一年資訊科技投資所作的預測。

<sup>3</sup> 雲端運算是一種運算模式，可方便用戶按需要經網絡接達可共用及配置的電腦資源(例如網絡、伺服器、儲存器、應用程式和服務)。用戶只須投放少量的管理資源，或與服務供應商作適量的配合，便能迅速獲得提供有關的電腦資源。

<sup>4</sup> 「屬查詢資料性質」的服務是以固定方式或因應用戶選項發布資料，例如網上電話簿；「屬交易性質」的服務則涉及與用戶進行互動，例如網上預訂設施和遞交報表。

## 受歡迎的電子政府服務

5. 許多局／部門已採用以民為本的模式提供公共服務，而使用電子渠道的情況正日趨普及。**附件B**載列了最受歡迎電子服務的使用量。這些服務大多採用電子渠道作為主要、甚或唯一的服務提供模式。

## 即將推行的措施

### *政府透過雲端運算模式提供中央資訊科技服務*

6. 適時善用資訊科技已成為大型機構的成功要素。政府亦不例外。為確保各局／部門的資訊科技計劃能發揮最大協同效應及取得最大成本效益，政府資訊科技總監辦公室在參考業界及國際在資訊科技應用方面的良好作業模式後，於去年制定泛政府資訊科技策略(下稱「策略」)。此策略包括五個範疇：資訊科技投資項目的管治、以資訊科技帶動的業務改革、資料和數據管理、技術結構和基礎設施，以及發展政府資訊科技專業隊伍。這套策略在資訊科技方面提供整體方向，供各局／部門參考，以助他們落實其政策目標及管理轄下的資訊科技工作。策略亦建議了多項由中央推行的資訊科技措施。

7. 根據該策略，我們會在未來二至五年透過採用雲端運算

技術逐步重設政府中央資訊科技服務，以支援多項由政府資訊科技總監辦公室中央開發的共用服務。我們將構建一個政府雲端平台<sup>5</sup>，以便各局／部門在互相協作下，以更靈活和更具成本效益的方式推行以資訊科技帶動的改革措施。這可令資訊科技資源及工作量得以靈活分配，從而減少整體碳足跡和對環境的影響。

8. 我們會繼續致力透過政府雲端平台檢討和妥善應付業務改革及技術進步所引起的各類需要，並會致力加強政府與私營機構之間的資訊流通，以促進電子政府的日後發展。下文闡述了一些共用服務。

### **電子政府基建服務**

9. 本年四月十五日，財務委員會批准在基本工程儲備基金總目710項下開立一筆為數1.35億元的新承擔額，供政府資訊科技總監辦公室用以開發新的電子政府基建服務平台，為各類電子政府應用系統提供託管服務。新的系統託管平台會提供額外託管容量，以支援約100項新服務，並會以符合能源效益的方式重新提供資源，供現有的118項電子政府服務使用。有關工作已開展，預定在二零一二年年底至二零一五年年初分階段完成。

---

<sup>5</sup> 政府雲端平台包括「內部私有雲端平台」（由政府擁有及營運）、「外判私有雲端平台」（包括承辦商所營運的安全數據中心內的政府專用設施），以及「公共雲端平台」（用於一些我們對其提供方式需要較少關注的一般服務）。

## **系統託管服務架構**

10. 政府目前有25個分設於14個局／部門的數據中心。這些數據中心有些規模較小，有些位於商業中心區。這些數據中心的營運成本高昂。如把多個這類數據中心合併，預計可透過共用設施來發揮規模經濟效益。為提高共用政府資訊科技服務的靈活性，和提供共用服務，政府資訊科技總監辦公室正制訂一個架構，以應付中央資訊科技基礎設施和部門資訊科技系統的託管需要。該架構可讓政府評估設立新數據中心的需要和把現有數據中心合併的機會。該架構的另一個範疇，是在政府中央電腦中心<sup>6</sup>建立虛擬化的基礎設施。架構的制訂工作已在二零一一年一月開展，預定在二零一二年四月完成。

## **電子資料管理**

11. 經不同來源和不同格式產生的紙張和電子記錄數量不斷增加，使資料的檢索、使用和管理變得越來越困難。電子資料管理可協助各局／部門有效和有效率地解決這些問題，並能確保用戶有更一致的體驗，以及促進各局／部門之間的協作。在顧問協助下，政府資訊科技總監辦公室於本年較早時完成了電子資料管理策略研究。該研究顯示電子資料管理是不可或缺的工具，用以

---

<sup>6</sup> 政府中央電腦中心是指由政府資訊科技總監辦公室運營位於灣仔、荃灣及西貢的主要數據中心。

處理大量資訊及記錄。要在政府各局／部門廣泛推行電子資料管理，預計約需時十年，所需的資本投資估計約44億元。這項措施除了可提高資料處理、儲存、檢索和存檔工作的效率和成效外，還可帶來有形效益，在十年內可淨節省28億元。本年五月，政府資訊科技總監辦公室公布了電子資料管理策略和架構，以便各局／部門制訂其電子資料管理策略和推行方案。為降低推行電子資料管理所涉及的成本和風險並縮短所需時間，政府資訊科技總監辦公室會為各局／部門開發一些可按本身情況稍作調整或無需調整便可共用的服務，包括共用的協同工作間和電子檔案保管方案。首批支援電子資料管理的共用服務預定在二零一二年年中推出。

### ***建立公共雲端服務採購機制***

12. 為提高中央採購工作的效率，並為公共雲端服務的應用作好準備，我們打算為各局／部門提供公共雲端服務大宗採購合約安排。到了二零一一年年底，各局／部門便可透過該項安排靈活地從市場採購一般商業服務。這個機制不但讓各局／部門能在減省時間和工作情況下，各自採購公共雲端服務，以處理不涉及敏感資料的系統和非敏感資料，而且還可為業界(包括中小型企业)提供更多機會，讓他們無須經過冗長的投標程序，便可為政

府提供所採購的服務。

13. 政府就採用雲端運算模式而制訂落實主要目標的時間表載於附件 C。

## 總結

14. 政府會繼續致力透過資訊科技改革和連合內部程序，以達到數碼21資訊科技策略所訂的目標。政府資訊科技總監辦公室將透過各個項目督導機制，並與各局／部門的資訊科技管理組和電子事務統籌人員定期交流，繼續統籌和協助推出新的資訊科技基礎設施、技術、共用服務和良好作業模式，以及與資訊科技先進的經濟體系看齊。在二零一一至一二年度，約有400項資訊科技項目獲得撥款，所涉資本預算超過17億元。政府資訊科技總監辦公室將與各局／部門緊密合作，以確保妥善執行項目管理工作，並落實其他電子政府服務目標。我們會繼續每年定期向委員匯報電子政府計劃的最新進展。

## 徵詢意見

15. 請各委員備悉本文件的內容。

商務及經濟發展局

政府資訊科技總監辦公室

二零一一年六月



## 去年的工作進展

### 「我的政府一站通」

鑑於政府入門網站「香港政府一站通」取得成功，政府於二零一零年十二月推出「我的政府一站通」，提供個人化及一站式網上公共資訊和服務。開設「我的政府一站通」帳戶後，市民可利用單一帳戶名稱和密碼，直接登入使用多項政府網上服務，無須分開登入個別部門帳戶或網站。市民亦可揀選自己常用的服務連結加入自訂清單，以及設定用戶介面。

### “Tell me@1823”手機應用程式

2. 政府資訊科技總監辦公室聯同效率促進組於二零一一年四月推出手機應用程式“Tell me@1823”。市民可免費下載這個程式到以蘋果iOS及Android平台操作的流動電話。

3. 市民如欲向政府作出查詢、投訴或建議，可用流動電話拍下相片或短片，經“Tell me@1823”應用程式傳送至1823電話中心。流動裝置的全球定位系統功能，可讓電話中心更易確定查

詢、投訴或建議所指的地點。

### ***推動公營機構資訊增值再用的試驗計劃***

4. 政府在二零一一年三月推出為期 18 個月的試驗計劃，透過名為「資料一線通」的入門網站發布公共設施的地理參考數據和實時交通資料，供市民免費下載和作增值再用。
5. 公共設施的地理參考數據包括政府辦事處、醫院、學校、郊野公園，以至康樂、文化和體育場所等公共設施的名稱、地址及坐標等資料，而主要道路的實時交通資料則包括香港主要道路的平均行車速度、來往香港島與九龍之間的平均過海行車時間、最新的特別交通消息及實時交通情況的快拍圖像。市民現時除可在網上瀏覽這些資料外，還可透過「資料一線通」，更方便地下載有關數據作增值再用。自計劃推出以來，有關這類資料的應用程式已獲開發使用，而且頗受用戶歡迎。

### ***查詢差餉地租帳目及電子差餉地租單***

6. 查詢差餉地租帳目服務在二零一零年十二月底啓用。繳納人可透過「物業資訊網」查閱物業的差餉地租帳目。這項

新服務相信會深受市民歡迎，尤其是當樓宇經出售或出租而轉手時，需要此等資料來釐清差餉地租責任的人士。用戶除了可瀏覽及／或下載有關資料外，亦可選擇以電郵或傳真方式取得所需記錄。這項服務不單只全日 24 小時提供，而且收費相宜，查閱每項物業記錄的費用為 20 元，遠比以往人手處理查詢所收取的 81 元費用便宜。

7. 差餉物業估價署於二零一零年十二月推出電子差餉地租單服務，以提供方便快捷和高效率的服務，亦同時減少用紙。電子差餉地租單服務推出後，市民可經互聯網接收季度差餉及／或地租徵收通知書，收到通知書的時間會較收到印文本的為早。電子差餉地租單服務還有其他好處，例如：電子帳單經互聯網發出，可免卻郵政延誤或寄失；帳單一旦備妥，便會即時通知用戶；用戶亦可在系統中設定提示，在限期將至時提醒他們繳款；用戶也可查閱和下載過去八個季度的電子帳單。此外，電子帳單的格式、內容和繳款條碼與印文本相同，方便繳納人查閱。

## 二零一一年人口普查的電腦系統

8. 政府統計處將於二零一一年六月三十日至八月二日進行二零一一年人口普查(下稱「二零一一年普查」)。鑑於運作規模龐大和須處理大量數據，財務委員會在二零零九年六月批准撥出 8,500 萬元，用以購置電腦系統，以支援二零一一年普查的各項工作。新系統將備有多項功能，包括臨時員工的電子招聘模式、智能字元識別及供住戶使用的聯線電子填報。新系統將可提高數據的準確程度及提升質量保證機制。此外，新系統將在多模式資料搜集方法下增強問卷追蹤機制。統計調查將會分兩個階段進行。第一階段在六月三十日起實施，住戶可自行填報資料交回。第二階段則在七月十六日至八月二日實施，統計員會在這段期間透過面談訪問收集資料。當局將分別在二零一二年二月和二零一三年三月完成數據處理工作和發布數據，並在二零一二年年初提供普查結果摘要，之後分階段公布詳細結果。

## 電子健康記錄

9. 政府致力在二零一三至一四年度完成開發一套全港

性、以病人為本的電子健康記錄互通系統。病人的參與純屬自願。公營和私營界別的醫護人員，都必須在病人的明確指示及知情同意下，才可互通病人的醫療記錄。作為醫療改革的重要基礎設施，電子健康記錄互通系統提供一個平台，讓基層醫療醫生以至醫院所提供不同層面的醫療服務能更緊密協作，互相配合，從而促進對病人的醫療服務的連貫性及效率。

10. 二零零九／一零及二零一零／一一年度的主要成果包括：推行第一階段電子健康記錄協作計劃，邀請私營醫療界別提交有助開發電子健康記錄互通系統的建議書；開展有關與私家醫院及私營醫療服務提供者互通放射圖像的計劃；推出讀取香港智能身份證卡面資料的措施，以方便病人登記參加公私營醫療合作 - 醫療病歷互聯試驗計劃(下稱「病歷互聯計劃」)<sup>7</sup>；制訂有關建立電子健康記錄核心基建平台的藍本；將醫院管理局(下稱「醫管局」)的臨床醫療管理系統擴展至供私營醫療界別使用；以及編製一套初步的電子健康記錄標準。

---

<sup>7</sup> 病歷互聯計劃由醫管局制訂和營運。在電子健康記錄互通督導委員會支持下，這項計劃於二零零八年得以擴展，以助開發電子健康記錄互通系統。計劃允許獲正式授權的醫療服務提供者在取得病人的同意和授權密碼後，查閱該病人存放在醫管局的醫療記錄。截至二零一一年二月，超過 133 000 名病人已登記參與病歷互聯計劃。由二零一零年八月至二零一一年二月，在 4 856 名新病人中，4 262 名已透過使用香港智能身份證的卡面資料登記參加病歷互聯計劃。

11. 在二零一一／一二年度，電子健康記錄統籌處計劃推行多項工作，包括就制定長遠法律架構以保障電子健康記錄互通系統的資料私隱和保安一事進行公眾諮詢、就電子健康記錄計劃開展全面的私隱影響評估、推出以資訊科技界別為對象的第二階段電子健康記錄協作計劃、開放臨床醫療管理系統適配基本組件及連接原型供私營醫療界別使用，以及完成有關制定電子健康記錄互通系統資訊科技保安架構的顧問研究。

### **智能身份證應用於長者醫療券計劃**

12. 政府於二零零九年一月一日推出長者醫療券試驗計劃。截至二零一一年三月中，超過2 700個醫療服務提供者參與試驗計劃，而衛生署亦已處理超過1 038 000宗申報交易，涉及約2 665 000張醫療券。為進一步簡化申報程序，衛生署在二零一零年八月作出改善安排，向醫療服務提供者提供智能身份證閱讀器，以作登記和核證之用。長者現可使用智能身份證的卡面資料登記及申報使用醫療券，過程無須人手輸入資料，可確保資料準確無誤。

## 新一代綜合圖書館系統

13. 康樂及文化事務署將在香港公共圖書館推行新一代綜合圖書館系統，以取代現有的圖書館電腦系統。新系統為公眾提供多項新增及以客為本的功能，例如虛擬參考資料服務、網上個人電腦預訂及電子繳付圖書館罰款和收費等。

14. 新一代綜合圖書館系統將分三階段推行：*第一階段* — 核心圖書館功能；*無線射頻識別試驗階段* — 把現行的條碼技術更新為無線射頻識別技術；以及*第二階段* — 新增及加強的圖書館功能。第一階段及無線射頻識別試驗階段預定在二零一一年推行。

## 綜合學生資助系統

15. 為改善學生資助計劃的運作和管理，學生資助辦事處將在二零一一年至二零一六年，分三階段推行綜合學生資助系統。綜合學生資助系統現正推行中，在改革管理及資訊科技方案採購方面取得良好進展。

16. 綜合學生資助系統可支援在「香港政府一站通」為公眾

提供嶄新和便捷的電子服務，讓申請人以家庭為單位在網上提交申請、查詢申請進度和管理貸款帳戶。此外，這個系統具備整合的功能和新設的進階功能，在容量和處理能力方面，均已為未來發展作好準備，可支援日後可能推出的新計劃和對現有計劃的加強措施。

### *更新空運貨物清關系統*

17. 空運貨物清關系統協助香港海關加快貨物清關、增加貨物處理量、在揀選貨物查驗方面改善資料保密和準確程度，以及更有效率地分析走私趨勢等資料。系統更新工作於二零一零年十二月完成後，新系統令海關更能應付航空貨運量的未來增長，容許更多貨運營辦商使用該系統，從而維持目前快捷可靠的清關服務。

### *新的電腦化土地信息系統*

18. 新的電腦化土地信息系統已於二零一零年十二月全面運作，取代舊系統提供數碼地圖及土地界線資料，以支援地理信息系統及公營和私營機構內的定位應用系統。新系統可更有



效率地同步更新數據、控制版本及檢查數據的完整性，從而提高數碼地圖的質素、存取程度、可用性和適用性。新系統並可豐富地理數據庫、改善業務流程和加強系統功能。超過 40 個政府部門、多間顧問公司及私人公司的用戶，可利用本身地理信息系統運用設有時間標示的地理空間信息，從新的數據模型中受惠。

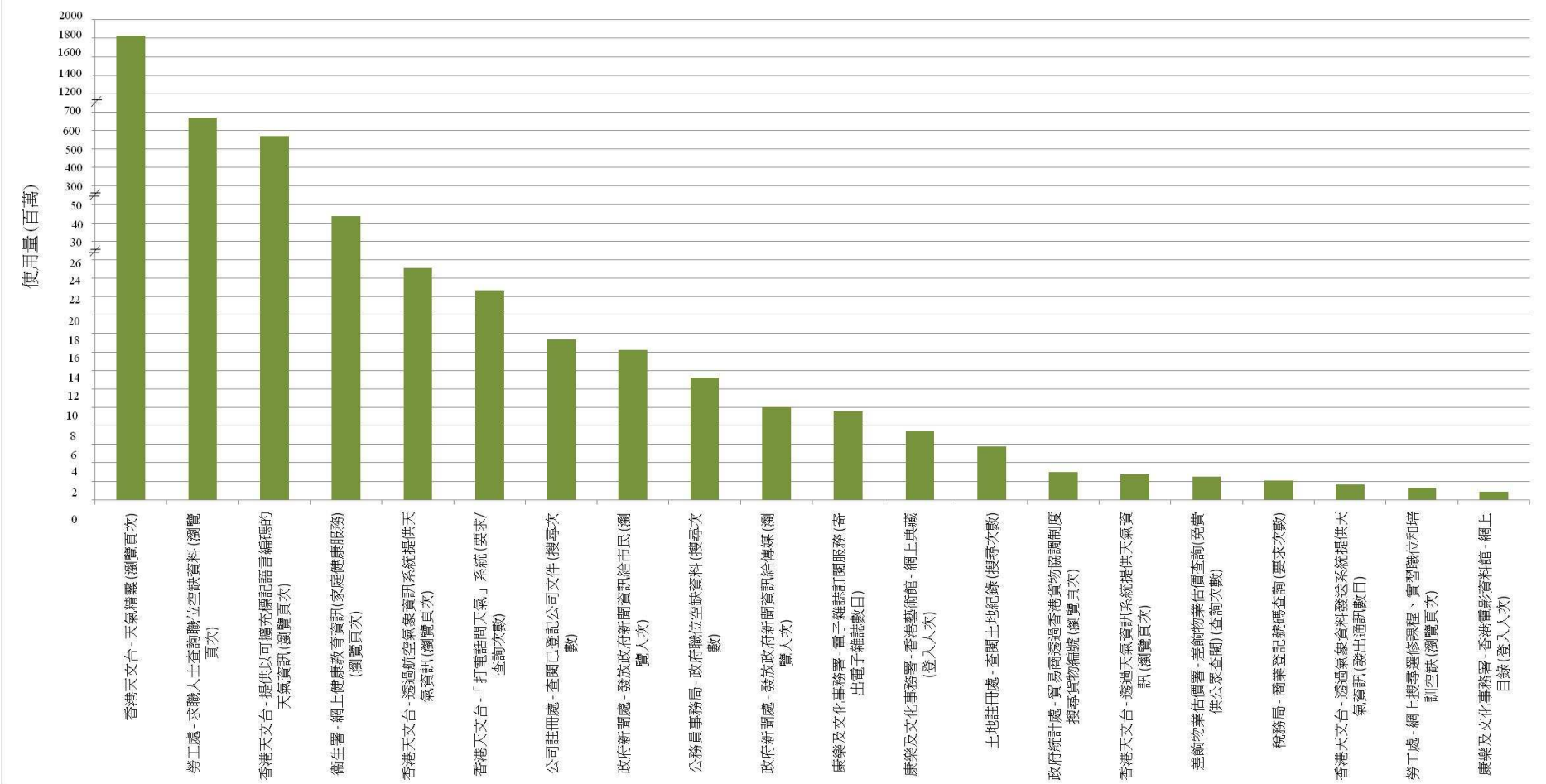
### **一站式電子成立公司暨商業登記服務**

19. 公司註冊處正在開發公司註冊處綜合資訊系統第二階段，並透過其「註冊易」網站，分階段提供新的電子服務。「註冊易」是公司註冊處綜合資訊系統第二階段下所開發的入門網站，全日24小時為客戶提供服務，讓客戶以電子方式提交《公司條例》所規定有關成立公司的申請。「註冊易」是一站式服務平台，為客戶提供方便、容易使用及全面的電子成立公司暨商業登記服務。任何人士在網上申請成立公司，即會被視作同時提出商業登記申請。第一階段(包括電子成立公司及一站式電子成立公司暨商業登記服務)已於二零一一年三月十八日推出。其他電子服務(例如註冊代理人登記、供遞交大量文件的設施、「使用軟

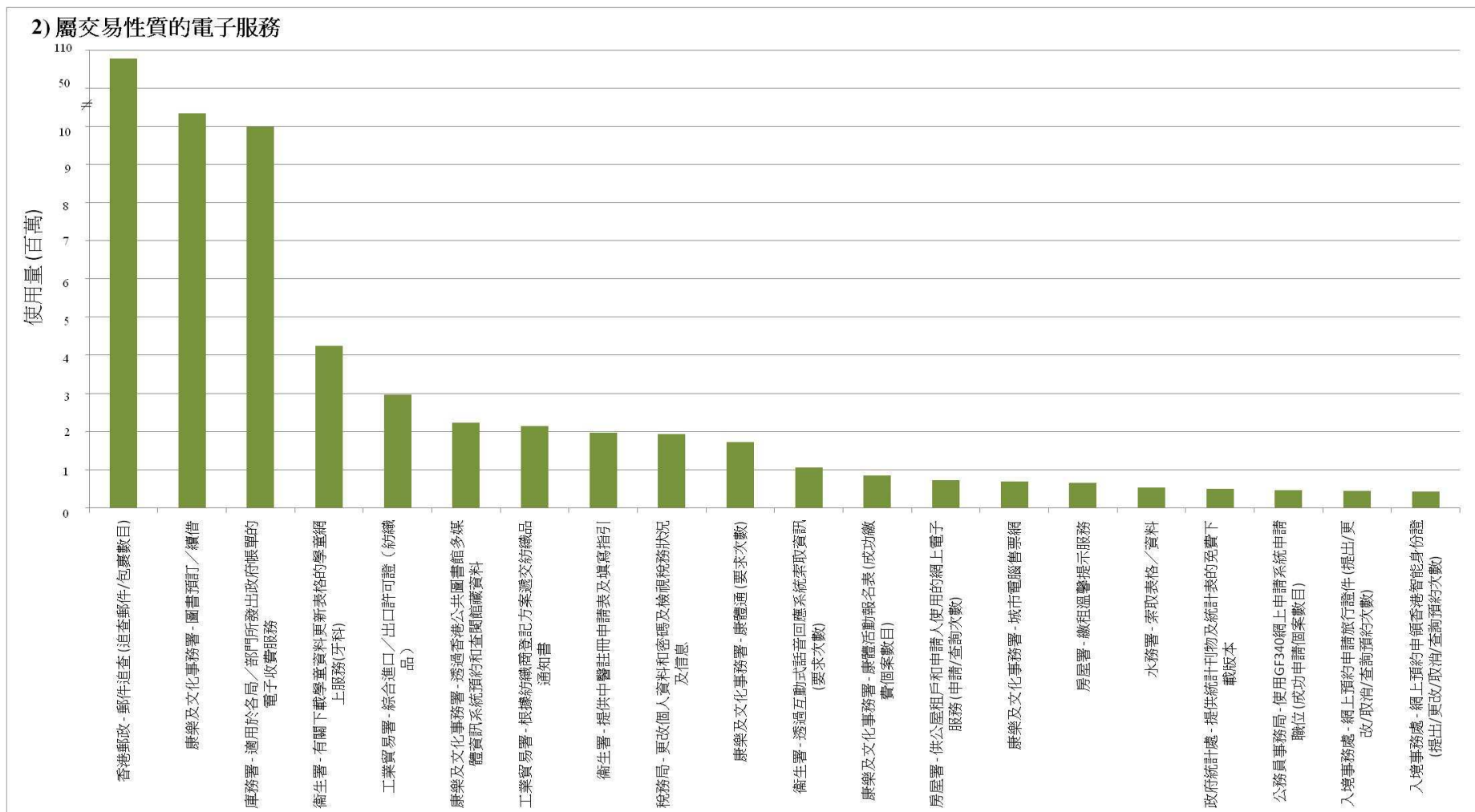
體提交資料聯繫系統」及以電子方式交付較常提交的法定申報表)  
將分階段推出。

二零一零年一月一日至十二月三十一日期間最受歡迎電子服務的使用量

1) 屬查詢資料性質的電子服務



二零一零年一月一日至十二月三十一日期間最受歡迎電子服務的使用量



## 政府採用雲端運算模式的時間表

年份	主要目標
二零一一年	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完成檢討電子採購試點計劃，並籌劃在更多政府部門推行同類計劃。</li> <li>● 建立公共雲端服務採購機制，供政府各局及部門使用。</li> <li>● 在政府中央電腦中心構建虛擬化基建設施。</li> </ul>
二零一二年	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 為中央資訊科技基礎設施及部門資訊科技系統制訂系統託管服務架構。</li> <li>● 構建供政府各局及部門共用的無紙會議設施。</li> <li>● 推出首批有關電子資料管理的共用服務。</li> <li>● 為電子政府應用系統構建新的電子政府基建服務平台(分階段進行，至二零一五年為止)。</li> </ul>
二零一三年	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 推出首批有關人力資源管理的共用服務。</li> <li>● 就政府進一步發展雲端運算模式進行檢討。</li> </ul>