

政府帳目委員會
《審計署署長第六十六號報告書》第 8 章
資訊及通訊科技產品及服務的
採購及非耗用物品管理
要求補充資料

政府資訊科技總監辦公室(下稱“資料辦”)

第 2 部分：採購資訊及通訊科技產品及服務

1. 根據第 2.4 段，電子採購預期可為政府帶來效益，包括：藉着減少採購周期時間，提高工作效率及效益；改善採購資料的質素及存取情況；減少人為錯誤和提高可追查性；降低交易成本；以及通過綜合各局／部門的採購項目，降低採購價格。就此，請政府告知本委員會有否評估電子採購計劃帶來上述效益？推行電子採購系統的局／部門至今從該計劃取得多少效益？(如有，請提供支持的統計數字。)

答覆：

繼在三個試點部門推行電子採購系統後，我們在2012年完成有關電子採購計劃的檢討(見審計署報告書第2.6段)。該項檢討確認計劃可帶來下列預期效益：

- 提高工作效率和效益－電子採購可省卻把紙張檔案派送到另一地方所需的時間，因此每宗訂購所需的時間可縮短數天至一星期不等；
- 改善採購資料的質素及存取情況；減少人為錯誤和提高可追查性－通過電子工作流程，採購工作的開展、批核和記錄都會根據應有的批核權限(即《物料供應及採購規例》及部門採購指引)進行，從而減少人為錯誤和改善質素。有關採購的資料(從採購申請到認收證明以及批核記錄)可供隨時檢索，因此可更方便存取和追查資料。調查超過70%的受訪者同意或十分同意已作出相關的改善；
- 降低交易成本－三個試點部門每年理論上有236萬元的零散節省，這是由於採購工作所需的人手減少；以及

- 通過綜合各部門的採購項目，降低採購價格－儘管電子採購本身可達致這方面的減省，但政府多年來一直進行綜合採購，並已積極找出可通過大宗採購獲取效益的物品，因此節省款項不多。政府已在適當的情況下訂立大宗採購合約。

2015年9月，資料辦進一步收集當時已推行電子採購系統全面功能的八個局／部門的意見，結果顯示電子採購系統已取得一定效益，包括但不限於令有關程序自動化、改善工作效率、降低成本、更妥善進行採購管理及遵從有關規定、更妥善管理採購記錄和減少用紙。

2. 就電子採購計劃而言，截至 2015 年 10 月 31 日，政府已耗用 8,010 萬元開發和推行電子採購系統，但截至 2015 年 12 月底，在政府約 70 個局／部門中，只有 10 個局／部門已推行電子採購系統的全面功能(見第 2.8 及 2.10 段)。審計署留意到，香港海關(下稱“海關”)及路政署並未推行電子採購系統的全面功能，因為不是所有供應商或服務提供者均已加入電子採購系統。財經事務及庫務局也認為，經常資源緊絀不大可能是局／部門遲遲不推行電子採購系統的全面功能的主因。就此，請政府告知本委員會大部分局／部門仍未推行電子採購系統的全面功能的原因為何？資料辦會採取什麼措施，吸引更多局／部門推行電子採購系統的全面功能？又有多少局／部門現已推行電子採購系統的全面功能？其他局／部門推行電子採購系統的時間表為何？如推行電子採購系統全面功能的局／部門數目仍然偏低，則如何應對？

答覆：

值得注意的是，上述8,010萬元是用作開發電子採購系統的全面功能及常備承辦協議功能。截至2016年5月中，近70個局／部門已推行常備承辦協議功能，而11個局／部門則已推行全面功能¹。另有一個局／部門(即第12個局／部門)將會在2016年7月或之前推行全面功能²。我們的目標是在2017-18財政年度結束或之前有30個局／部門推行全面功能。

去年，我們曾與各局／部門聯絡，發現他們不推行全面功能的原因各異，包括須承擔經常開支、內部資源(主要是人手)不足夠應付推行有關改革和因應使用新系統提供持續支援的工作。審計署報告書對此亦有提及(見第2.14段)：“審計署也留意到，海關及路政署並未推行電子採購系統的全面功能，因為：

¹ 在審計署報告書公布後已推行電子採購系統全面功能的第 11 個局／部門是庫務署。

² 第 12 個局／部門是審計署。

- (a) 兩者擔憂每年須支付的分擔費用；
- (b) 需要額外資源(例如向用戶提供定期培訓及求助台服務)以處理電子採購交易；及…”

資料辦將在2016年6月進行調查，要求各局／部門提供有關推行電子採購系統全面功能的規劃，或未能推行的原因和理據。資料辦會根據調查的結果，採取適當的措施，以吸引更多局／部門推行全面功能。同時，資料辦會繼續向各局／部門推廣電子採購有形及無形的效益。

資料辦致力達到在2017-18財政年度結束或之前有30個局／部門推行電子採購系統全面功能的目標。另一方面，我們會留意電腦資源的使用情況，並在雲端平台獲取相應的資源，以便一旦未能完全達到30個局／部門的目標時，可盡量減少電子採購計劃可能出現的赤字。

3. 審計署發現資料辦公布的資訊及通訊科技開支資料，其中部分局／部門開支數字與實際開支有重大差異。審計署又留意到，在其審核的四個部門中，只有資料辦有計劃並定期更換過時的電腦及相關軟件(見第 2.35 段)。就此，請政府告知本委員會各局／部門有關資訊及通訊科技產品更換策略的現行政策為何？現行政策是否對所有局／部門採取劃一做法，還是因應各局／部門的情況及需要作彈性處理？政府有否就各局／部門分階段停用過時的電腦及相關軟件定下具體目標？如有，政府訂下這些具體目標的依據為何？如沒有，原因為何？為協助資料辦監察各局／部門更換軟件的工作，資料辦會否考慮公布每年應分階段停用的軟件列表，並要求各局／部門相應地更換有關軟件？由於政府資訊科技總監同意考慮向各局／部門發出指引，以便他們制訂其資訊及通訊科技產品更新策略(見第 2.37(c)段)，推行這項工作的時間表為何？

答覆：

各局／部門作為轄下電腦系統及軟件的擁有者，有主要責任制訂和推行策略性資訊科技計劃，以便有效提供公共服務。各局／部門應按業務需要，制訂部門資訊科技計劃，包括重新開發及／或更換資訊科技系統，並透過定期檢討不斷更新他們的計劃。值得注意的是，由於個別局／部門所使用的資訊及通訊科技產品既獨特又互有關連，因此在更換資訊及通訊科技產品方面採取劃一做法一般並不可行。由於更換產品可引致與其他產品兼容的問題，在更換產品前亦必須全面測試有關資訊科技系統，因此各局／部門可能出現的兼容性問題及測試時間亦各有不同。

各局／部門會考慮業務需求、保安規定及維護相關系統的成本效益，以制訂更換或重新開發電腦系統及軟件的計劃和目標。就政府常用的硬件及軟件產品(例如視窗(Windows)的桌上及筆記簿型系統和微軟(Microsoft)辦公室工具)，資料辦會就終止支援的軟件發布指引及通告，讓各局／部門制訂其電腦系統提升或更換計劃。資料辦並就整個政府這類的科技更新計劃訂定目標和統籌有關工作。資料辦會繼續發布有關終止支援軟件的資料，以便各局／部門規劃其電腦系統提升及更換事宜，並要求他們在每年提交的部門資訊科技計劃報表中提供有關資訊科技項目組合的資料。

至於個別局／部門所使用的科技及電腦系統，各局／部門須保持警惕，適時進行系統提升或重新開發工作，務求有關系統在有維修保養的情況下可持續達到原定目標。資料辦會在 2016 年 8 月底或之前制訂相關指引，以供各局／部門參考。

第 3 部分：資訊及通訊科技非耗用物品的管理

4. 審計署發現，截至 2015 年 11 月 30 日，在 1 009 項所選取的資訊及通訊科技非耗用物品中，有關部門未能找到的有 107 項(11%)。這些下落未明物品的購買成本約值 451,000 元，而在該 107 項下落未明的非耗用物品中，32 項(30%)有內置數據儲存裝置(例如個人電腦)(見第 3.4 至 3.6 段)。由於根據《保安規例》，遺失這些物品可能違反保安規定，請政府告知本委員會違反保安規定的後果為何(見第 3.6 段)？在 107 項內置數據儲存裝置的下落未明物品中，有否發現那些裝置儲存了敏感或機密資料？請提供有關詳情(見第 3.6 段)。是否已就遺失數據儲存裝置而向受影響各方採取補救措施？由於海關、環境保護署(下稱“環保署”)及路政署未有妥善備存資訊及通訊科技非耗用物品記錄，政府已經／將會採取什麼行動改善有關情況？

答覆：

在該 107 項下落未明的物品中，五項總值 27,701 元的物品屬資料辦所有。這五項下落未明的物品包括一部個人電腦、兩個中央處理器、一部內置磁帶機及一部顯示器，其中只有該部個人電腦具內置數據儲存裝置，惟電腦已過時，且不可再使用。在停用有關個人電腦時，其內置硬碟已被移除和進行消磁。因此，有關遺失個案並沒有違反《保安規例》的保安規定。至於海關、環保署及路政署備存非耗用物品記錄一事，則會由有關部門處理。

第 4 部分：處置資訊及通訊科技產品

5. 政府資訊科技總監表示，資料辦會檢討現有指引，規定各局／部門就已刪除資料的儲存媒體進行抽樣檢查一事妥善備存記錄，以供合規審查(見第 4.30 段)。有關檢討的時間表為何？政府資訊科技總監表示，資料辦亦會擬備刪除數據證明書樣本，以供各局／部門參考，這項工作的進度為何？資料辦會否設立中央系統，記錄由各局／部門持有的資訊及通訊科技非耗用物品，並對這些非耗用物品定期進行帳齡分析，以檢討其狀況及可用性，以便資料辦預先提醒各局／部門適時處置過時的非耗用物品？

答覆：

有關現有指引規定各局／部門就已刪除資料的儲存媒體進行抽樣檢查並妥善備存記錄，以供合規審查的檢討工作正在進行，並將於 2016 年 6 月底完成。

各局／部門作為轄下資訊及通訊科技系統的擁有者，有主要責任管理這些系統，包括有關系統過時、適時更新和及時處置的事宜。各局／部門須備存非耗用物品記錄，並通過制訂部門資訊科技計劃，定期制訂其重新開發及更換系統計劃。

資料辦在 2015 年 11 月發布政府技術與系統架構框架，確保政府內部的一致性，同時協助各局／部門規劃、訂定、推行和記錄各項資訊科技策略。我們亦已推行中央資料庫，供各局／部門備存電腦系統及軟件記錄，並向各局／部門提供那些即將終止支援的電腦軟件產品的資料。

資料辦未有計劃設立中央系統，記錄由各局／部門持有的資訊及通訊科技非耗用物品，而會繼續進行調查，以取得關於各局／部門在其主要的資訊及通訊科技系統中正使用的主要軟件的資料，並提示各局／部門關於軟件供應商將於短期內停止提供軟件支援的資訊和提供支援服務，以便他們更換軟件。這樣可協助各局／部門因應科技發展適時制訂其資訊及通訊科技產品的科技更新策略。

第 5 部分：提供流動應用程式

6. 審計署指部分為一次過的活動開發的應用程式的下載次數極低(見第 5.14 段)，某些應用程式只為指定的目標用戶而設，對大部分人而言並不吸引，有些則實質上只是有關局／部門網站的複製

版(見第 5.7 段)。請政府告知本委員會有關開發政府應用程式的現行政策為何？為恪守合乎成本效益及經濟效益的重要原則，資科辦的指引有否為各局／部門提供清晰客觀的標準，以決定是否須開發某個政府應用程式(見第 5.5 段)？資科辦會否引入任何措施或指引，因應為一次過的活動或指定的目標用戶開發應用程式的效果提供充分理據，並建議網站點擊率偏低的局／部門開發流動版本的網站，而非開發複製網站的應用程式？如會，請提供有關詳情。政府有否計劃引入初步評估及審核程序，以研究應否開發某個政府應用程式，以及撥出某個預算款額，用作開發該政府應用程式？

答覆：

大眾普遍接受嶄新科技，因此政府認為運用流動科技於提供政府資訊及服務，乃大勢所趨。政府一直積極推出優質電子政府服務，以方便市民和提升他們的生活質素。政府開發流動應用程式，可加強和補充網站未能充分提供的功能，讓市民在簡單易用的操作平台，隨時隨地即時瀏覽政府資訊和使用政府服務。

各局／部門可視乎本身的運作需要及提供服務的形式，自行決定是否和如何開發流動應用程式。為協助和支援各局／部門開發實用及簡單易用的流動應用程式，資科辦編製了實務指南，以供各局／部門作參考之用。實務指南提供各局／部門在開發流動應用程式時的路線圖，列明開發流動應用程式過程中必須進行的步驟。舉例來說，在設計階段，各局／部門應適當利用流動裝置的各種功能，如相機、全球定位、推送通知等。

此外，實務指南載列各局／部門在開發流動應用程式時應注意的地方，並建議不應從網站直接複製資料到流動應用程式。指南又建議，若流動應用程式只供閱覽資料，各局／部門應考慮開發採用適應性網頁設計的網站，以便同時為網絡及流動用戶提供服務。有關指引建議各局／部門：

- 要衡量流動應用程式的成本效益；
- 須為流動應用程式的使用作定期檢討，確保程式符合目標用戶的需要；以及
- 不要只注重流動應用程式的畫面外觀，程式的實用性更為重要。

作為一般原則，在正常情況下，不宜為一次過的活動開發流動應用程式。

目前，各局／部門向資料辦轄下行政工作電腦化計劃委員會提交開發流動應用程式的申請，要求批准電腦化計劃整體撥款以推行計劃(即需費 20 萬元以上但不超過 1,000 萬元的計劃)，資料辦會按照實務指南，就開發計劃的各個範疇評估和審核申請，例如其預期效益的理據，以及使用程式範本或與平台程式結合以減少開發成本的可行性。各局／部門須就資料辦所作的建議及意見採取跟進行動。

7. 資科辦的良好作業指南訂明，局／部門應推廣本身所開發的應用程式，務求讓更多人使用(見第 5.8 段)。除了在“政府 App 站通”及香港政府一站通網站列出有關應用程式外，政府制訂了什麼策略和進行了什麼工作，以更有效推廣政府應用程式？政府有否進行任何檢討，以評估這些策略／工作在推廣政府應用程式方面的成效？資料辦會否更新其良好作業指南，讓各局／部門明白開發能向市民提供最新資訊的應用程式十分重要？

答覆：

流動應用程式“政府 App 站通”在 2012 年 8 月推出，提供一個一站式平台以方便市民搜尋和下載所有政府流動應用程式。資料辦亦採取了各項措施，提高公眾對各局／部門所開發的流動應用程式的意識，包括印製有關政府流動應用程式的小冊子、製作展板及特備短片，宣傳各種切合不同需要的政府流動應用程式，並鼓勵市民下載和使用這些程式。此外，資料辦亦在報章專欄介紹政府流動應用程式，以加深市民對有關程式的認識。

在“政府 App 站通”及香港政府一站通網站列出政府流動應用程式是有效的推廣方法，我們會沿用。截至 2016 年 2 月 29 日，“政府 App 站通”的總下載次數為 162 035 次，而香港政府一站通網站錄得的平均每月瀏覽次數為 677 980 次。憑藉各局／部門協力推廣和宣傳，政府流動應用程式的下載率平穩上升，證明市民對這些程式的認識及使用量均有所增加。為確保各局／部門所開發的流動應用程式能有效達到相關目標和切合用戶需求，我們會不時檢討和更新實務指南，為他們提供所需的專業指引及支援，包括應對科技的轉變。

8. 是否有任何客觀準則，以確定有關的政府應用程式能合乎經濟效益？如有，請以“WSD Mobile App”作為實例提供詳情。如沒有，資料辦會否考慮制訂有關準則？

答覆：

某個流動應用程式或其相對於其他程式的經濟效益難以評估。流動應用程式的開發成本取決於不同因素，包括功能及服務範圍、安全性及無障礙功能，不一而足，這些因素同時影響維護費用。另外，程式的下載次數及為用戶所帶來的方便也會視乎許多不同因素而有差別，包括宗旨、目標羣組對象／用戶的人數(如特定羣組或一般市民)、特色以至圍繞開發需要的獨特情況等。因此，我們難以對所有政府流動應用程式採用單一套衡量經濟效益的準則。儘管如此，資料辦會繼續更新流動應用程式實務指南，以供各局／部門參考。