

立法會

Legislative Council

立法會 CB(4)58/16-17(04)號文件

檔號：CB4/PL/ITB

資訊科技及廣播事務委員會

2016年11月14日舉行的會議

有關基本工程儲備基金 總目 710 電腦化計劃分目 A007GX(整體撥款) —— 新行政工作電腦系統的 最新背景資料簡介

目的

本文件綜述委員就有關基本工程儲備基金總目 710 電腦化計劃分目 A007GX("整體撥款")——新行政工作電腦系統項下的整體撥款的上一份撥款建議提出的意見。

背景

2. 基本工程儲備基金總目 710 電腦化計劃屬開支總目，用以提供所需撥款，以實施行政工作電腦系統計劃、委聘顧問進行可行性研究及系統開發。這些計劃旨在達致"數碼 21"資訊科技策略下"促進新一代公共服務"的策略成果。這些計劃可大致劃分為每項需費超過 1,000 萬元的電腦化計劃¹、每項需費 20 萬元以上但不超過 1,000 萬元的電腦化計劃，以及每項需費 20 萬元或以下的電腦化計劃²。

¹ 這些計劃須獲財務委員會(下稱"財委會")批准，所需費用由總目 710 項下的個別分目支付。

² 這些計劃由有關政策局/部門批准，而所需費用由政府一般收入帳目內有關政策局/部門的運作開支分目項下支付。

3. 每項需費 20 萬元以上但不超過 1,000 萬元的電腦化計劃的所需費用由基本工程儲備基金總目 710 分目 A007GX 項下的整體撥款支付。財政司司長已轉授權力予政府資訊科技總監，讓他批准這些計劃和整體撥款項下的開支。以這種方式支付費用的計劃，一般稱為整體撥款項目。某一財政年度的整體撥款，會用以應付由各決策局/部門("局/部門")建議，並在整體撥款項下已獲政府資訊科技總監批准或將獲批准的項目估計所需的現金流量。在建議新電腦化計劃時，各局/部門須遵守下列原則：

- (a) 在管理和運用資訊及通訊科技上，支持推行電子政府策略；
- (b) 把電子政府服務納入局/部門整體業務計劃內，以期提高業務效益，並把電子政府作為一種提供服務的主要方式；
- (c) 在提供公共服務時，秉承以民為本的精神，並採納客戶關係管理原則和良好作業模式；
- (d) 在所有組織/業務檢討中引入服務改革和業務程序重組等元素；
- (e) 積極發掘機會以推行跨部門連合服務，並承擔該等計劃，且為計劃的成效/效益負責；以及
- (f) 整合提供服務的途徑，並鼓勵客戶轉用最具效率、最方便和最合乎成本效益的途徑。

4. 每年，政府資訊科技總監辦公室("資科辦")都會估計下一財政年度所需的整體撥款額，考慮的因素包括：整體撥款項下已獲批准的項目所需的現金流量、各局/部門提交的新建議、預期因應各項電子政府措施提交的新計劃，以及整體撥款的開支情況。

5. 為確保整體撥款得以善用，資科辦會每半年或每季檢討整體撥款項下已獲批准的項目估計所需的現金流量，並會要求推行計劃的局/部門，按照計劃的最新進展，密切監察及檢討推行時間表，以計算實際所需的現金流量。這項安排除了可避免不必要地為個別計劃預留撥款外，還可讓資科辦調動有關撥款，以應付其他緊急或較優先項目的需要。

6. 資料辦亦會監察和管理核准撥款的使用情況，確保符合現行政府政策和相關法例的規定，並妥善達到預期成果。為確保政府的投資能按時和以符合成本效益的方式達致預期目標，各局/部門須在推行系統或完成研究/計劃後的 6 個月內，就該計劃向資料辦遞交一份"項目推行後部門報表"，闡明項目的實際成果及項目未達到原定目標、未按財政預算及未依期完成的原因。"項目推行後部門報表"的整體成效載於資料辦的管制人員報告，作為政府其中的表現指標。

過往的討論

資訊科技及廣播事務委員會

7. 在 2015 年 11 月 9 日的資訊科技及廣播事務委員會("事務委員會")會議上，委員討論有關 2016-2017 年度為數 9 億 9,000 萬元的整體撥款的撥款建議，用以推行電腦化計劃。委員原則上支持撥款建議。委員表達的主要意見及關注綜述於下文各段。

將於 2016-2017 年度開展的新計劃

8. 部分委員察悉，一些局/部門已成立資訊科技管理組("管理組")，負責協助有關的局/部門規劃、管理及統籌資訊科技服務，以及相關管理組的職員數目有限，他們詢問推行將於 2016-2017 年度開展的新計劃的資源、安排、人手及管理支援。

9. 政府當局表示，整體撥款所指的只是在某一財政年度擬議項目估計所需的開支，而政府當局會在稍後階段研究各局/部門提交的新計劃的細節。當局會估計下一財政年度所需的整體撥款額，考慮的因素包括已獲批准的項目所需的現金流量、各局/部門提交的新建議、預期因應各項電子政府措施提交的新計劃，以及現財政年度整體撥款的開支情況。隨着將會開展的新計劃數目增加，個別局/部門的人手支援亦會增加。

10. 至於資訊科技項目的管理及推行工作，政府當局表示，公務員的數目已由 2009 年約 700 名增至 2015 年超過 900 名。如有需要，公務員及非公務員合約僱員的數目可進一步增加，以支援新計劃的推行及管理工作。

11. 部分委員對加強康樂及文化事務署("康文署")康體通系統("康體通")的設施預訂功能表示關注，並詢問可否為康文署開發電腦系統，以防止炒賣大型體育活動門票。委員亦要求政府當局簡化大型體育活動的售票機制。政府當局表示，加強康體通已納入將於 2016-2017 年度開展的新計劃內，當局亦已借調職員到康文署管理組，負責管理所有關於資訊科技系統及跨部門的事宜。

12. 政府當局補充，部分門票是由活動主辦機構在網上發售，因此難以監察。當局會研究有何方法處理活動主辦機構及康文署同時在網上售票的問題。應事務委員會要求，政府當局提供資料，說明康文署作出哪些安排，確保大型體育活動門票在公平、公開及有秩序的情況下發售(附錄 I)。

13. 部分委員詢問不同的局/部門提升機密電郵系統的計劃預算的分別，以及是否所有局/部門均須推行該系統。政府當局表示，不同的局/部門使用機密電郵系統的職員數目並不相同，以致提升系統的計劃預算亦有分別。各局/部門會輪流提升系統，而升級工作預計於 2017 年年中完成。

14. 事務委員會委員進一步詢問已完成及未完成機密電郵系統升級的局/部門的名稱，以及相關的局/部門電子郵件系統升級和機密電郵系統升級的分別。應事務委員會要求，政府當局已就這些查詢提供資料(附錄 II)。

15. 部分委員詢問將會在 2016-2017 年度開展的新計劃的類別分布。政府當局表示，當中有 10 個貼心易用的電子服務計劃、11 個公共資料及流動應用程式計劃、59 個提高政府內部運作效率計劃，37 個科技更新計劃及 42 個加強資訊科技保安計劃。

項目表現

16. 部分委員對於承辦商延遲完成項目的原因和罰則，以及改善其表現的措施表示關注。他們亦詢問合約價格偏低有否影響項目的質素及承辦商的效率。政府當局表示，項目延遲完成的主要原因是轉換合約員工，以及在確定用戶要求和採購方面出現延誤。至於評審建議書，承辦商符合技術上的要求是基本條件。其後，在批出合約前，當局亦會考慮合約價格。在計劃的推行期間，政府當局會向各局/部門提供意見，以便採取所需措施，使承辦商能如期完成計劃，並可懲罰延遲完成項目的承辦商。

17. 政府當局補充，資科辦已於 2010 年發出一套項目管理執行指引，協助各局/部門改善外判資訊科技項目的管理。如期完成項目的百分比已由 2010 年的 52.6% 增加至 2014 年的 62.2%。政府當局會繼續就監察承辦商向各局/部門提供意見，務求承辦商如期完成項目。為回應委員有關承辦商把項目工程分判予第三方的提問，政府當局表示，分判安排的百分比約為 13%，而分判合約金額的百分比則約為 14%。

18. 為回應部分委員有關項目成果的提問，政府當局表示，有關的局/部門須在推行相關計劃後的 6 個月內，向資科辦遞交一份"項目推行後部門報表"，闡明是否符合協定規格及取得預期效益等，以作評估之用。

流動應用程式

19. 部分委員詢問某些流動應用程式下載率偏低的情況，以及為何在將於 2016-2017 年度開展的新計劃中流動應用程式計劃的數目相對較少。政府當局表示，當局會就流動應用程式的開發及推行向各局/部門提供執行指引。某些應用程式是為特定關注團體開發，因此下載次數不多。由於多個流動應用程式計劃已在之前的年度推行，因此將於 2016-2017 年度推行的新流動應用程式計劃的數目相對較少。

20. 為回應部分委員有關開發政府流動應用程式的甄選準則及程序，以及使用財政資源開發這類應用程式的提問，政府當局表示，各局/部門會決定哪些類別的政府服務應透過流動應用程式提供及應用程式的展示形式，以切合用戶需要。政府當局已提供包含一些常用的流動應用程式功能的實用應用程式範本及開發應用程式平台，讓用戶得以在單一平台收到各式各樣的政府資訊。

21. 關於財政資源，政府當局表示，各局/部門向資科辦提交流動應用程式計劃後，資科辦會在批准這些計劃及整體撥款項下的開支前，審視開發有關應用程式的目標及估計開支。部分委員要求政府當局開發一些為用戶的日常生活帶來更大方便的政府流動應用程式。

雲端技術

22. 部分委員察悉，如果使用雲端技術，運作及保養費用便可大幅下調，他們詢問政府當局採取哪些措施鼓勵各局/部門使用雲端技術開發及提升電腦系統。他們亦詢問，在 2016-2017

年度擬議整體撥款中，使用雲端技術的新計劃數目。政府當局表示，可供各局／部門使用的雲端技術有 3 個主要項目，即中央數據中心、政府雲端平台及公共雲端服務。各局／部門使用雲端服務時，取得的效益包括可更靈活地處理採購工作、提升系統的能力、減低建設費用，以及加快推出資訊科技系統。

23. 政府當局補充，雲端平台是否適宜作推行個別計劃之用，需視乎計劃性質及將會使用的技術解決方案而定。當局已就使用雲端技術開發及提升電腦系統方面，向各局／部門發出指引。最少 20 個新計劃會使用雲端技術推行。應事務委員會要求，政府當局提供將於 2016-2017 年度開展並使用雲端平台推行及開發的新計劃的名稱(附錄 III)。

最新情況

24. 政府當局將於 2016 年 11 月 14 日向事務委員會簡介 2017-2018 年度在整體撥款項下推行電腦化計劃的撥款需求。

相關文件

25. 相關文件一覽表連同其超連結載於 http://www.legco.gov.hk/yr15-16/chinese/panels/itb/papers/itb_ef.htm

立法會秘書處

議會事務部 4

2016 年 11 月 10 日

有關能否開發電腦系統，以供康樂及文化事務署 防止炒賣大型體育活動(如世界盃外圍賽)門票

本文件旨在闡述康樂及文化事務署(康文署)的康體通系統的改善計劃，城市售票網的運作，以及場地租用人舉辦大型活動的售票安排。

康體通系統

2. 康體通系統讓市民可通過四個不同途徑(即設於康樂場地的訂場櫃檯、互聯網、自助服務站及電話)預訂康體設施和報名參加康體活動。

3. 多年來，康文署推行多項行政措施以打擊「炒場」活動及濫用場地安排，並提升系統以改善康體通系統的預訂和分配安排。2013 年至 2014 年期間實施的措施包括：把個人預訂期由以往的 30 天縮短至 10 天，以縮減「炒家」可放售用場許可證的時間；要求康體通用戶憑香港身份證重新登記，完成登記後，個人只可以香港身份證或已登記的康體通用戶／臨時用戶預訂設施，防止有人以不同身份證明文件進行預訂，以超越個人可預訂的限額；取消因足球場租用人未有取場而讓其他人隨後獲得免費後補用場（俗稱「執雞」）的安排；收緊個人於繁忙時間預訂限額；收緊團體違規的懲罰制度；以及推出個人違規的懲罰制度，租用人如連續 30 天內兩次不取用場地，會被罰 90 日內不能預訂所有收費康體設施。租用人如被確定違規轉讓或炒賣用場許可證或濫用優惠收費預訂場地，會被罰暫停預訂設施的資格 180 日。懲罰制度旨在減低有人濫用場地及盡量善用場地資源。此外，康文署亦提

示場地員工必須嚴格執行「康樂及體育設施使用條件」核實租用人身份，如使用人士所提供的身份證明文件與康文署的訂場記錄不同，會拒絕有關人士使用設施，以減低設施使用權被不恰當轉讓或濫用的機會。

4. 為了進一步打擊「炒場」活動，康文署已向政府資訊科技總監辦公室提交一項「加強康體通系統的設施預訂功能」的改善計劃，該計劃主要目的是防止有人利用網上預訂設施後進行炒賣活動。在新安排下，租用人可在網上取消的場地設施，只會在指定時間被釋放回預訂系統，讓市民可以在同一時間公平地於康體通以先到先得的方式經訂場櫃檯、互聯網、自助服務站及電話進行預訂。若改善計劃獲批，康文署預計可於 2016-17 年度第三季開展計劃並在 2017-18 年度第四季完成。

5. 此外，為應付使用者持續增加的需求和切合未來服務所需，康文署已就重新開發康體通系統展開可行性研究，以便全面檢討現有系統、探討如何作出改善，從而在處理預訂康體設施和報名參加康體活動方面提高效率和透明度，讓用家更感方便。可行性研究預計在 2016 年 9 月完成。

有關城市售票網如何遏止炒賣門票

6. 城市售票網現時為康文署轄下及其他場地共 45 個表演設施的租用人或節目主辦機構和觀眾提供一站式售票及購票服務。售票網在全港各區共設有 36 個售票處，並提供信用卡電話訂票、24 小時網上及流動應用程式購票服務，方便市民訂購門票。

7. 在處理熱賣節目如大型演唱會的票務安排時，城市售票網會與主辦機構商討，將有關節目在門票發售首天的購票限額設定為每人每次限購 4 至 10 張不等，讓更多市民有機會於門票發售首天透過網上、流動應用程式、電話訂票及售票處購得有關節目的門票。每當有大型節目開售，各售票處亦會因應情況，預早安排人手控制人流和制定合適的排隊措施。

8. 為維護城市售票網公平、公開及公正的售票原則，康文署及城市售票網的系統承辦商不時檢視售票情況，並持續加強網上售票系統的功能，阻截以不當電腦程式瀏覽及購票的活動，其中包括最新推出限制使用同一信用卡在節目開售首天於網上可購買的門票數目。

9. 此外，政府一向呼籲市民應從正當的售票途徑購票，以免受騙而招致損失。城市售票網的「售票條款」及「購票人士須知」已列明城市售票網從未授權任何人士，在指定場地或渠道外，以其他方式發售城市售票網門票。市民應該明白購買或售賣任何未經授權的門票會有風險及助長門票炒賣活動。

大型活動的售票安排

10. 除了以上透過康體通預訂康體設施或城市售票網提供售票服務外，就場地租用人舉辦的大型活動，有關售票安排由主辦機構負責，康文署會密切留意有關情況，並會與主辦機構保持緊密聯繫，配合有關機構作出合適安排(如每人每次的購票數目、購票與取票方法等)，以確保售票在公平、公開及有秩序的情況進行。

已完成／未完成機密電郵系統升級的政策局及部門
以及電子郵件系統升級和機密電郵系統升級的分別

截至 2015 年 10 月底，以下 5 個政策局／部門／辦公室
已完成機密電郵系統的升級：

- (1) 民航處
- (2) 土木工程拓展署
- (3) 商務及經濟發展局(通訊及科技科)
- (4) 政府檔案處
- (5) 政府資訊科技總監辦公室

2. 以下 82 個政策局／部門／辦公室預計將於 2017 年中或
之前逐步完成機密電郵系統的升級：

- (1) 漁農自然護理署
- (2) 建築署
- (3) 審計署
- (4) 醫療輔助隊
- (5) 屋宇署
- (6) 政府統計處
- (7) 中央政策組
- (8) 行政長官辦公室
- (9) 政務司司長辦公室
- (10) 民眾安全服務隊
- (11) 公務員事務局
- (12) 商務及經濟發展局(工商及旅遊科)
- (13) 公司註冊處
- (14) 競爭事務委員會
- (15) 政制及內地事務局
- (16) 懲教署
- (17) 創意香港
- (18) 香港海關
- (19) 衛生署
- (20) 律政司
- (21) 發展局(規劃地政科)
- (22) 發展局(工務科)

- (23) 渠務署
- (24) 教育局
- (25) 效率促進組
- (26) 機電工程署
- (27) 環境保護署
- (28) 財經事務及庫務局(財經事務科)
- (29) 財經事務及庫務局(庫務科)
- (30) 消防處
- (31) 食物環境衛生署
- (32) 食物及衛生局(食物科)
- (33) 食物及衛生局(衛生科)
- (34) 政府飛行服務隊
- (35) 政府化驗所
- (36) 政府物流服務署
- (37) 政府產業署
- (38) 路政署
- (39) 民政事務局
- (40) 民政事務總署
- (41) 香港警務處
- (42) 香港郵政
- (43) 香港金融管理局
- (44) 香港天文台
- (45) 房屋署
- (46) 入境事務處
- (47) 廉政公署
- (48) 獨立監察警方處理投訴委員會
- (49) 政府新聞處
- (50) 稅務局
- (51) 創新及科技局
- (52) 創新科技署
- (53) 知識產權署
- (54) 投資推廣署
- (55) 公務及司法人員薪俸及服務條件諮詢委員會聯合秘書處
- (56) 司法機構
- (57) 勞工及福利局
- (58) 勞工處
- (59) 土地註冊處
- (60) 地政總署
- (61) 法律援助署
- (62) 康樂及文化事務署
- (63) 海事處

- (64) 通訊事務管理局辦公室
- (65) 申訴專員公署
- (66) 破產管理署
- (67) 規劃署
- (68) 公務員敘用委員會
- (69) 香港電台
- (70) 差餉物業估價署
- (71) 選舉事務處
- (72) 截取通訊及監察事務專員秘書處
- (73) 社會福利署
- (74) 保安局
- (75) 運輸及房屋局(運輸科)
- (76) 運輸署
- (77) 工業貿易署
- (78) 庫務署
- (79) 大學教育資助委員會
- (80) 水務署
- (81) 在職家庭及學生資助事務處(學生資助處)
- (82) 在職家庭及學生資助事務處(在職家庭津貼辦事處)

3. 在技術層面，機密電郵系統和電子郵件系統分別為兩個不同的系統。前者是附加於電子郵件系統的軟件，為處理涉及機密等級資料的政府電子郵件時，提供必要的安全防護，以符合政府保安規例。因此，電子郵件系統的升級與機密電郵系統的升級在技術層面上並不相同。

將於 2016-17 年度採用雲端平台以推行及開發系統的新項目

項目名稱

屋宇署

- 1 更新地盤監察資訊系統
- 2 更新部門網站

政府統計處

- 3 機密電郵系統及提升電郵系統基礎設施
- 4 提升數據輸入系統

公務員事務局

- 5 重新開發電子假期系統

律政司

- 6 遷置及加強資訊科技設施(律政中心西座)

渠務署

- 7 推行污水服務支援系統

政府化驗所

- 8 環境化學資訊系統

稅務局

- 9 建立網頁內容管理系統及遷移網站

勞工處

- 10 互聯網雲端平台

康樂及文化事務署

- 11 更新文化及康樂活動搜尋系統

政府資訊科技總監辦公室

- 12 更新內部應用系統
- 13 推行項目協作工作間共用服務
- 14 推行政府即時通訊雲端服務的試驗計劃
- 15 加強部門資訊科技基礎設施
- 16 更新電子採購服務對外網站
- 17 加強共用服務網站

項目名稱

- 18 香港電台
推行伺服器虛擬化及改善運作復原系統
- 19 社會福利署
住宿暫顧服務空置宿位系統
- 20 運輸署
更新政府車輛檢驗中心預約控制系統