

2019年6月10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

#### 目的

本文件向委員匯報電子政府服務（下稱「電子政務」）的最新發展，並闡述我們就推動進一步發展電子政務的措施。

#### 背景

2. 政府一直致力發展電子政務。政府資訊科技總監辦公室（下稱「資科辦」）在2007年設立一站式政府網站「香港政府一站通」(www.gov.hk)，並在2010年推出個人化服務平台「我的政府一站通」(www.gov.hk/mygovhk)，為市民提供切合其需要的服務及資訊，並積極推動其他政策局／部門（下稱「局／部門」）發展更多安全和利民的電子政務，因應科技的新發展不斷優化用戶體驗，推動公共服務的數碼化轉型。截至2018年年底，政府提供的電子服務達850多項；在2018年，各項電子服務整體使用量超過1 000億次。

3. 隨著數碼政府的發展，國際趨勢已由過往著重既有服務電子化，發展為通過應用科技，以數據主導的方式優化公共服務。因應這趨勢、科技發展及公眾期望日高，政府須繼續加強電子政務。我們亦在2017年12月公布《香港智慧城市藍圖》，提出超過70項包括「智慧政府」的措施。我們現正從三方面推動新一代電子政務的發展，包括為市民提供更加便捷的服務、構建數碼基礎設施，以及應用新科技，內容載於下文。

## 為市民提供更便捷的服務

### 使用流動通訊裝置

4. 本港智能電話十分普及，新一代電子政務在設計上必須以流動裝置用戶的體驗為先，方便公眾使用。現時，「香港政府一站通」已採用適應性設計，便利市民使用各種電子裝置（包括平板電腦及智能電話）瀏覽網站內容和使用網站提供的查詢及交易功能。為進一步提升電子政務用戶的體驗，資科辦已要求各局／部門必須採用流動友善的設計來開發新的電子政務，並在 2020 年年底前更新所有網站。

### 「數碼個人身分」及電子支付

5. 資科辦正積極推動各局／部門採用「數碼個人身分」(eID)，讓市民能以更簡易、方便和安全的方式登入及使用不同的電子政務。與此同時，政府部門可利用 eID 簡化各電子服務流程，例如讓用戶利用儲存在其「個人資料檔」(e-ME)的資料填寫表格，並在其授權下取覽有關部門或機構儲存的資料以免卻額外提供有關資料等。隨着 eID 在 2020 年年中推出，大部分電子政務（超過 110 項）會在一年內採用 eID，而電子政務會在 2023 年全面以 eID 作為唯一或主要的登入方法。此外，各局／部門的表格亦須在 2021 年年中或之前以電子方式遞交，合共約 3 000 款。

6. 網上繳費和電子支付是電子政務的另一重要部分。政府現時已提供多種網上繳費服務，便利市民以信用卡、繳費靈、電子支票及電子錢包（包括 Apple Pay 和 Google Pay）繳交政府帳單和費用。政府現正籌備採用香港金融管理局（下稱「金管局」）的快速支付系統「轉數快」和共用二維碼，便利市民繳交稅款、差餉及水費，預計於 2019 年第四季推出服務。屆時市民可通過不同的銀行流動應用程式及電子錢包掃描帳單上的二維碼繳費，過程簡單便捷。政府亦正與金管局研究讓市民以「轉數快」在政府提供的網上服務和流動應用程式繳費（例如繳交申請政府場地或設施費用）。

## 開放數據

7. 開放數據有助促進創新及智慧城市發展。政府在 2018 年 9 月制定開放政府數據的新政策，除非有合理原因（例如涉及個人私隱），各局／部門須致力在「資料一線通」網站以機讀格式（包括 JSON、XML 和 CSV 等）開放其數據予公眾免費使用。截至 2019 年 4 月底，「資料一線通」網站已載有由各局／部門和公私營機構提供超過 3 550 個不同的數據集，我們預計在年底前數據集的數目將增至 4 000 個。在公共交通數據方面，新世界第一巴士公司、城巴有限公司及新大嶼山巴士有限公司已與運輸署達成協議，於 2019 年第三季將巴士實時抵站數據以機讀格式上載至「資料一線通」網站，讓公眾免費使用。此外，運輸署正與香港鐵路有限公司（下稱「港鐵」）商討，以期港鐵亦可開放其實時抵站數據。

8. 此外，資科辦現正在「資料一線通」網站上開發城市儀表板功能，讓社會大眾更方便地省覽城市數據。首兩個有關交通運輸和環境天氣的儀表板雛型已在 2019 年 4 月舉行的國際資訊科技博覽中展示，初步反應正面。我們會繼續優化該兩個儀表板及開發更多儀表板，預計在 2019 年第四季推出讓各界使用。

## 構建數碼基礎設施

### 新一代政府雲端基礎設施

9. 資科辦現正構建新一代政府雲端基礎設施，讓各局／部門共享資源、加快系統開發及提高運作效率，以應付市民對數碼公共服務日益殷切的需求。新一代政府雲端基礎設施預計於 2020 年第三季投入運作。鑑於雲端服務的各項優勢，除非有合理原因，各局／部門在開發新的電子政務或改善現有服務時，均須採用政府雲端服務。

### 中央管理通訊系統及電子檔案保管系統

10. 資科辦現正開發新的中央管理通訊系統，於 2019 年第三季逐步投入運作，取代目前以「分散管理模式」運行的電郵系統，以增強應對日益增加的網絡安全風險的能力、充分利用電腦資源及提高運作效率。新平台將提供即時通訊功能，提升工作效率，

以應付公務所需。此外，個別局／部門推行了電子檔案保管系統，以電子方式存取檔案，加強檔案的保安管控，減低遺失檔案的風險，並提高搜尋檔案的效率。政府現正參考這些經驗，就政府全面推行該系統制訂方案。

## 應用新科技

### *智慧政府創新實驗室*

11. 為配合支持創新的政府採購政策及促進創科發展，資科辦剛成立「智慧政府創新實驗室」（下稱「創新實驗室」），促進業界（特別是本地初創企業和中小企）向各局／部門提供切合其服務需要的資訊科技方案，加強推動「智慧政府」的發展。資科辦會在「創新實驗室」的網上專頁分享各局／部門現時在提供不同公共服務時所面對的挑戰，並邀請業界就應對這些挑戰提交技術方案和產品建議。另一方面，資科辦會聯同數碼港及香港科學園每季舉辦技術論壇，邀請業界與各局／部門分享其創新技術及方案和成功個案，以及如何有效應用有關技術來提升公共服務。首場技術論壇將於本年 6 月底舉行。

12. 資科辦會安排合適方案在「創新實驗室」進行概念驗證及技術測試，以協助各局／部門了解有關方案能否有效應對其業務需要及付諸實行，從而更有效制定採購合適產品及方案的要求。「創新實驗室」亦會展示一些已成功在政府部門驗證的技術，例如人工智能、虛擬實境、地理空間訊息系統技術等，以啟發更多部門採用。

13. 通過有關安排，我們期望「創新實驗室」能協助及加快各局／部門制定創新措施以提升公共服務質素，並為業界創造更多商機。

### *「多功能智慧燈柱」試驗計劃*

14. 資科辦現正與相關部門共同推行「多功能智慧燈柱」試驗計劃，在選定的市區地點設置約 400 支附設有智能裝置的新型燈柱。首階段約 50 支燈柱會在本月陸續啟用，餘下約 350 支將分階段安裝，預期在 2021-22 年度完成所有工程。我們會適時檢討計劃成效及推行經驗，以擬定安裝智慧燈柱的長遠安排。

## 人工智能與大數據分析

15. 資科辦正構建「大數據分析平台」，提供包括大數據分析及人工智能辨識工具、平行運算管理系統，以及可讓各局／部門傳送及分享實時數據（如交通、天氣、環境）的「數碼高速公路」，讓各局／部門推行大數據分析，以數據主導方式作業務決策和提供服務，提升政府運作效率及改善城市管理。「大數據分析平台」將於 2020 年第三季投入服務。

16. 政府正著手應用人工智能技術構建聊天機械人服務，改善市民使用電子政務的體驗。例如，「香港政府一站通」網站的聊天機械人功能會便利市民搜尋和使用電子政務，預計於本年年底推出。效率促進辦公室亦將於 1823 聯繫中心試點應用聊天機械人處理市民的查詢。

## 區塊鏈試點計劃

17. 現時有不少機構已開始把區塊鏈技術應用於金融財務服務上，而區塊鏈應用亦有拓展至其他服務的趨勢。資科辦於去年年底開展區塊鏈試點計劃，探討區塊鏈技術應用於政府服務的適用性、效益和局限。資科辦已與四個部門商討共同進行試點項目，其中知識產權署會將區塊鏈應用於商標註冊轉讓方面，以便有關人士接收及查閱相關資料。公司註冊處、環境保護署和衛生署也將陸續推行有助其業務的區塊鏈試點項目。

## 電子政務保安

18. 資訊保安是推行電子政務不可或缺的一環。在推行這些服務時，政府會因應項目的特點，例如智慧燈柱設於戶外和涉及物聯網裝置，eID 系統及雲端基礎設施涉及市民資料和政府數據等，在設計開發和營運系統時，考慮各種情況的保安風險，並諮詢有關的局／部門（如保安局及香港警務處）和個人資料私隱專員公署的專業意見。政府會在推行項目的不同階段，聘用獨立第三方進行個人私隱影響評估、私隱遵行審計和資訊保安風險評估及審計（包括原始碼安全檢測和滲透測試），以確保系統及數據的安全和市民的私隱得到穩妥的保障。

## 徵詢意見

19. 請委員備悉本文件內容。

創新及科技局  
政府資訊科技總監辦公室  
2019年6月