

2020年6月8日
討論文件

立法會資訊科技及廣播事務委員會

推行「智方便」平台及其他數碼政府服務措施

目的

本文件向委員匯報推行「智方便」平台的籌備工作，以及推動數碼政府服務的其他措施。

背景

2. 政府致力發展香港成為智慧城市。多年來，政府透過利用創新及科技提升運作效率及改善公共服務，尤其是推動數碼政府及擴展網上服務。例如，政府資訊科技總監辦公室（資科辦）分別在2007年及2010年推出一站式政府網站「香港政府一站通」和「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。資科辦亦推動及支援其他決策局／部門（局／部門）發展更多安全和利民的數碼政府服務，提升用戶體驗，加快公共服務的數碼化轉型，例如以電子支付繳交政府賬單、入境事務處引入e-道、應用聊天機械人以方便市民搜尋和使用政府表格、設立「資料一線通」網站推動開放數據及開發城市儀表板等。截至2019年年底，政府提供的電子服務達850多項，整體使用量超過1 000億次。

3. 《2017年施政報告》提出三項智慧城市重要基礎建設項目，包括為所有本港居民免費提供「數碼個人身分」（現命名「智方便」），讓市民能以單一的數碼身分認證及進行網上交易。相關系統開發預算開支為1億1千2百萬元。

「智方便」平台

籌備工作

4. 「智方便」系統開發工作已接近完成，我們會在 2020 年第四季推出「智方便」一站式個人化數碼政府服務平台。除了通過平台接達所需服務及網站資訊，市民可使用「智方便」根據《電子交易條例》(第 553 章)作數碼簽署，處理法定文件及程序。

5. 我們預期「智方便」平台啟用時，將會有 23 項常用政府網上服務可通過平台接達(包括申請或使用公屋住戶電子服務、「稅務易」、正式駕駛執照續期、外遊提示登記、求職人士登記等)。預計到 2021 年年中，市民可通過平台使用約 110 項政府網上服務，服務分類見附件一。屆時，我們亦會利用「智方便」全面更新「香港政府一站通」，讓市民可透過不同裝置(包括桌上電腦、平板電腦及手機)或不同地區的自助服務站，瀏覽政府各類網上資訊和使用各項網上服務。

6. 「智方便」平台亦可支援其他嶄新服務，例如我們計劃在平台推出時啟用「填表通」(e-ME)服務，讓市民可選擇預先儲存一些常用的個人資料，方便市民在處理不同申請表格時毋須重複填寫相同資料。市民所提供的資料會被加密儲存，以保障資料安全及個人私隱。此外，市民亦可選擇接收個人化提示，例如外遊提示、繳付電子差餉地租和續領車輛牌照等。

「智方便」的登記和使用

7. 我們預期市民主要會使用「智方便」流動應用程式，瀏覽或搜尋各項政府網上服務。資科辦會提供兩個「智方便」應用版本，分別為「智方便 Lite」及「智方便」。前者會提供一般身分認證程序及大部份功能(例如：「填表通」和個人化提示)；後者則可額外使用數碼簽署功能。市民在下載流動應用程式時，可按其個人需要透過以下方法，登記「智方便 Lite」或「智方便」：

- (a) 利用個人流動電話，拍攝身份證和自拍照，遙距登記「智方便 Lite」，整個程序只須透過流動電話於網上完成；

- (b) 親臨設置於指定的政府場地及公共場所的自助登記站，登記「智方便」。「智方便」系統會讀取儲存在身份證晶片內的資料¹及需要一張自拍照；或
- (c) 親臨「智方便」登記服務櫃位或透過「智方便」流動登記隊，登記「智方便」。職員會檢查並核對登記者的身份證，過程中無需拍攝身份證或自拍照。



圖一：登記「智方便」的方法

8. 系統會利用入境事務處的紀錄來核對登記者的身份。如資料屬實，登記者可即時啟用其「智方便」戶口以使用平台。為提供方便的登記服務，除了各區的自助登記站及登記服務櫃位，資科辦也會安排流動登記隊到人流暢旺場地，例如商場和政府場所，協助有需要人士（例如長者）登記。自助登記站、流動登記隊及登記服務櫃位的初步位置載列於附件二。

9. 用家如果遺失智能手機，可致電 24 小時服務熱線即時暫停「智方便」戶口。如須要重新登記「智方便」於另一部智能手機，登記手續與上述新登記的情況一樣。此外，需要使用數碼簽署功能的「智方便 Lite」用家可以前往附件二列出的「智方便」登記站、流動登記隊及登記服務櫃位辦理相關升級手續。

¹通過方法 (b) 和 (c) 進行登記時，系統將讀取以下身份證晶片內「卡面資料分區」的資料：身份證號碼、英文姓名、中文姓名、性別（只適用於新智能身份證）、出生日期及簽發日期。

10. 我們將於 2020 年第三季展開「智方便」的宣傳推廣工作，透過電視及社交媒體等不同渠道，公布「智方便」的登記辦法及其相關資訊，包括個人私隱保障和資訊保安措施。

資訊保安及保障私穩

11. 在開發「智方便」平台過程中，資科辦一直嚴格遵循政府資訊科技保安政策及指引和《個人資料（私隱）條例》，包括數據存儲、網絡通訊、用戶管控和應用系統的安全，以及保障個人資料的保安措施，並已徵詢個人資料私隱專員的意見及進行獨立第三方個人資料私隱影響評估及資訊科技保安審計，落實有關資訊保安及私隱保障的要求。承辦商在進行系統開發和維護工作時，只會使用測試數據，並且只能在開發及測試的系統環境中工作，因此不會接觸到任何市民的個人資料。資科辦會為需要存取個人資料的資科辦人員訂立權限和監察措施。

12. 在系統管理方面，資科辦會確保「智方便」系統中的核心數據（包括用戶的個人資料）以國際認可和通行的高級加密標準加密和儲存於政府數據中心設施內，資料在傳輸時亦會使用符合業界加密標準的傳輸層安全協議為資料加密，確保數據安全和完整地在互聯網上傳送。

13. 市民通過手機或自助登記站登記「智方便 Lite」或「智方便」時拍攝的身份證照片及自拍照，會在用作核實用戶身分後即時刪除。至於登記時提供的其他個人資料亦只會作「智方便」用戶管理之用，用戶資料會加密和儲存於政府數據中心設施內。此外，資科辦會按國際標準 ISO27001 及 ISO27701 進行資訊保安與私隱管理認證工作。

推廣「智方便」至公私營機構

14. 互聯網經濟及智慧城市在過去數年發展迅速，我們預期「智方便」連同其他數碼設施如 5G 通訊，可以為整個社會的數碼轉型帶來突破性的轉變，尤其是跟公眾日常生活及工作息息相關的商業機構。因此，除了推動數碼政府服務，我們會積極推動公私營機構包括本地創科公司及資訊科技中小企的電子服務使用「智方便」平台。現階段計劃採用「智方便」的公營機構包括強制性公積金計劃管理局及醫院管理局。資科辦已於 2019 年 9 月把「智方便」的應用程式介面的相關資訊上載至資科辦網站，讓有

興趣的企業盡早了解「智方便」的系統及技術設定，以便他們規劃日後於其網上服務應用「智方便」。

15. 此外，資科辦與數碼港合作，於 2020 年 3 月推出「智方便」沙盒先導計劃，讓商業機構利用此計劃提供的應用程式介面功能進行模擬測試，為將來使用「智方便」作充分的準備。沙盒先導計劃現正開放予金融業界的公司參與。我們將於 2020 年第四季檢討此沙盒先導計劃，並決定如何及何時將計劃推展至其他界別。

其他推動數碼政府服務措施

電子支付

16. 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）繳交政府賬單和費用。自 2019 年 11 月起，政府接受市民利用香港金融管理局（金管局）的「轉數快」繳交稅款、差餉及地租和水費。市民可通過不同的流動銀行應用程式及電子錢包掃描賬單上的二維碼繳費，過程簡單便捷。政府亦正積極籌備在公司註冊處、入境事務處、破產管理署和運輸署的繳費櫃檯接受「轉數快」付款，預計於 2020 年底陸續推出服務。另一方面，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）。此外，金管局計劃於今年 12 月提升「轉數快」系統功能，支援以香港身份證號碼作為付款識別碼，進一步擴闊「轉數快」的應用，例如可支援僱主發放薪金、政府發放款項等用途。

人工智能與大數據分析

17. 應用人工智能技術構建聊天機械人服務，可有助提升用戶體驗。資科辦在 2019 年 12 月於「香港政府一站通」網站推出聊天機械人（Bonny），方便市民搜尋和使用 3 300 多張政府表格和相關電子政府服務。效率促進辦公室亦於 2019 年 12 月於 1823 聯繫中心試點應用聊天機械人處理市民的查詢。

18. 此外，資科辦正提供支援，協助各局／部門推行大數據分析項目，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，例如開發社交媒體分析平台，協助部門分

析社交媒體的資訊，讓局／部門更好掌握民情，作為制訂政策時的參考；分析與公廁相關的維修記錄及公眾投訴等數據，以便制訂加強公廁管理及維修保養的措施；分析「香港政府一站通」網頁的使用情況和搜尋常用字，了解用戶需要以進一步優化網站，提升用戶體驗，讓市民更容易獲取所需資訊及服務。

區塊鏈應用

19. 區塊鏈的發展推動不同行業探索和試行嶄新的應用模式，例如金融、供應鏈、註冊等。資科辦於 2018 年底啟動一項試點計劃，以探討區塊鏈技術應用於不同數碼政府服務的適用性和效益。試點應用的結果將會與各局／部門分享，以便各局／部門在計劃其數碼政府服務時參考。資科辦現正與知識產權署、環境保護署及衛生署合作，分別就商標轉讓、優化環境影響評估報告的編製程序、提升藥劑製品的追溯性及管理，推行試點項目，預期項目會在 2020 年內完成。

加強資訊保安及私隱保障

20. 資訊保安是推行數碼政府服務不可或缺的一環。在推行數碼政府服務時，我們會因應項目的特點，如項目設備裝設的環境位置或所涉及資料的性質等，在設計開發和營運系統時，考慮各種情況的保安風險，並諮詢個人資料私隱專員公署的意見。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

21. 請委員備悉本文件內容，並提出意見及建議。

**創新及科技局
政府資訊科技總監辦公室
2020 年 6 月**

預計2021年年中或以前採用「智方便」的數碼政府服務

- (1) **牌照申請及續期**（6項，例如信託或公司服務提供者發牌制度的電子提交文件服務、申請「酒牌／會社酒牌」及其他牌照服務（例如食品營業執照）等）
- (2) **一般申請及註冊**（13項，例如機電工程署（規管服務）網上註冊服務、升降機及自動梯條例電子平台、登記申請「食物進口商／食物分銷商」，申請香港特別行政區護照及選民登記、更改登記資料等）
- (3) **公共交通運輸**（11項，例如網上申請「港珠澳大橋澳門口岸泊車轉乘計劃」、網上申請「車輛登記細節證明書」、網上申請續領正式駕駛執照及續領車輛牌照以及網上預約駕駛考試和查詢駕駛執照狀況等）
- (4) **許可證及其他商業業務**（12項，例如應課稅品條例：豁免碳氫油稅申請、現金類物品申報系統（CDS）、道路貨物資料系統（ROCARS）、政府電子貿易服務（包括應課稅品許可證（DCP）、貨物艙單（道路貨運除外）（EMAN）及政府電子貿易服務－進出口報關單（TDEC））、下載招標文件及電子採購計劃等）
- (5) **教育**（9項，例如優質教育基金申請、學校註冊申請書、專上課程電子預先報名平台及內地大學升學資助計劃電子申請等）
- (6) **職位申請及就業服務**（9項，例如政府職位申請書（G.F. 340）網上申請系統、政務主任／二級行政主任／二級助理勞工事務主任／二級助理貿易主任／二級運輸主任職位申請書（CSB606）網上申請系統、預約青年就業起點（YES）服務和設施、殘疾求職人士登記及「展翅青見計劃」（YETP）學員申請等）
- (7) **醫療及健康服務**（19項，例如子宮頸普查計劃、大腸癌篩查計劃、長者醫療券計劃、學生健康服務網上服務、長者牙

科外展服務計劃、疫苗資助計劃、醫健通－病人平台、電子健康紀錄互通系統及《基層醫療指南》－基層醫療服務提供者平台等)

- (8) **資助申請** (4項, 例如學資處電子通－我的申請、我的帳單及我的櫃台預約等)
- (9) **公營房屋** (4項, 例如公屋申請網上填表服務、公屋住戶電子服務及資助出售房屋計劃網上申請等)
- (10) **公眾查詢** (6項, 例如部門的公眾查詢及建議表格等)
- (11) **郵政服務** (5項, 例如投寄易、香港郵政通函郵寄服務、我的特快專遞及郵購網等)
- (12) **其他公共服務** (16項, 例如政府新聞處的图片資料室及政府書店、香港地圖服務2.0、水務署電子服務、稅務易(eTAX)及電子差餉地租單服務等)

自助登記站、流動登記隊及登記服務櫃位的初步建議位置

| | |
|------------------------|---|
| 自助登記站（37個地點） | |
| 康樂及文化事務署 - 體育館（13個地點） | 港灣道體育館 何文田體育館 香港公園體育館 九龍公園體育館 蒲崗村道體育館 保安道體育館 兆麟體育館 荃灣體育館 東涌文東路體育館 友愛體育館 楊屋道體育館 圓洲角體育館 元朗體育館 |
| 康樂及文化事務署 - 公共圖書館（2個地點） | 香港中央圖書館 藍田公共圖書館 |
| 稅務局（1個地點） | 稅務大樓1樓的辦事處 |
| 領展商場（7個地點） | 長發廣場 富善商場 鯉魚門廣場 樂富廣場 愛東商場 寶達商場 小西灣廣場 |
| 港鐵站（12個地點） | 尖東 香港大學 紅磡 九龍塘 葵興 |

| | |
|----------------------------------|--|
| | 利東 南昌 太子 大埔墟 大圍 天水圍 將軍澳 |
| 其他機構 （2個地點） | 數碼港 香港科學園 |
| 流動登記隊 （同一時段11至12個地點） | |
| 入境事務處 （9個地點） | 東九龍智能身份證換領中心 港島智能身份證換領中心 沙田智能身份證換領中心 上水智能身份證換領中心 將軍澳智能身份證換領中心 荃灣智能身份證換領中心 屯門智能身份證換領中心 西九龍智能身份證換領中心 元朗智能身份證換領中心 |
| 其他人流暢旺的地點 （同一時段2至3個地點） | 地點流動，例如商場、政府場所等 |
| 登記服務櫃位 （超過100個地點） | |
| 香港郵政 （超過100個地點） | 分布於全港各區的郵政局 |
| 可提供客戶櫃位服務的商業機構 （例如銀行） | 正與商業機構商討中 |