

2021年6月15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」平台及電子政府服務的進展

目的

本文件向委員匯報推行「智方便」平台和電子政府服務的進展。

背景

2. 政府資訊科技總監辦公室（資科辦）一直擔當主要推動者的角色，支援其他決策局／部門（局／部門）發展以數據主導、便民利民的電子政府服務，透過利用創新及科技，加快公共服務的數碼轉型，提升運作效率及用戶體驗，以發展香港成為智慧城市。2020年，政府相繼推出多項促進智慧城市及電子政府發展的基礎建設項目，包括新一代政府雲端服務、大數據分析平台，以及「智方便」一站式個人化數碼服務平台¹。此外，因應2019冠狀病毒病帶來的「新常態」，政府亦利用創新科技將減少人與人之間的接觸結合到政府的恆常工作。下文將簡述推行「智方便」平台和各項電子政府服務的進展。

「智方便」平台

網上服務採用「智方便」平台的進展

3. 政府於2020年12月底推出「智方便」平台，讓市民透過可靠的身份認證功能登入網上戶口，簡單安全地使用各項政府和商業網上服務、進行網上交易，以及作出具法律效力的數碼簽署等。截至2021年5月底，已有超過38萬人登記，並有約280

¹ 「智方便」平台提供「智方便」和「智方便+」兩個版本。前者提供一般身份認證程序和大部份功能如「填表通」及個人化提示；後者則可額外使用數碼簽署功能。

萬人次曾透過「智方便」接達及使用所需網上服務，例如醫健通、稅務易、續領車輛牌照、查閱電費單及2019冠狀病毒病「電子針卡」等。

4. 現時，已有49項常用政府網上服務，以及6家公私營機構（包括2間電力公司、煤氣公司、2間銀行和1間保險公司）採用「智方便」（見附件一）。預期到了2021年7月底，市民可透過「智方便」接達超過110項政府網上服務。連同其他在完成大型系統更新後採用「智方便」的政府網上服務，「智方便」平台在2023年年底將會接達超過160項政府網上服務。有關日後將於「智方便」推出的服務見附件二。

5. 除了安排政府服務加入「智方便」平台外，資科辦亦積極推動及支援公營機構（如強制性公積金計劃管理局及醫院管理局）和私營機構在其網上服務採用「智方便」。資科辦與數碼港於2020年3月合作推出「智方便」沙盒先導計劃，提供平台予金融機構及設於數碼港和香港科學園從事金融科技相關業務的公司試驗對接「智方便」的應用程式介面，為其擬採用「智方便」的網上服務進行概念驗證測試，開發有關應用方案。計劃受到業界歡迎，資科辦已於2020年第四季開始逐步推展至其他界別，如資訊及通訊科技界和電訊界。截至2021年5月底，約有250機構登記參與沙盒計劃。我們將於本年稍後向業界提供編程訓練，以協助不同行業開發更多採用「智方便」的應用方案。

登記、宣傳和推廣

6. 市民除了可利用個人流動電話遙距登記外，亦可前往設於全港約180個登記點登記「智方便」，包括除流動郵政局外的各區郵政局登記服務櫃位，以及於港鐵站、商場、體育館內的自助登記站。為進一步便利市民，資科辦亦安排流動登記隊於合適場所如社區疫苗接種中心提供服務。

7. 資科辦透過不同渠道，向市民宣傳及推廣「智方便」，包括通過專題網站(iamsmart.gov.hk)及不同媒體平台，如電視、電台、社交平台、港鐵站和巴士站等，發放「智方便」宣傳短片和最新訊息，讓公眾明白「智方便」所帶來的便利。隨着不同業界機構陸續測試並熟悉「智方便」的應用，我們相信將有越來越多的公私營機構加入平台，「智方便」亦會更趨吸引。

支援抗疫工作

8. 「智方便」平台亦支援抗疫和重啟經濟工作，例如透過與入境事務處的電腦系統所建立的核實用戶身份基礎設施，協助2019冠狀病毒病疫苗接種計劃及「回港易」計劃的預約系統在網上核實身份證號碼的工作。市民同時可透過「智方便」流動應用程式，下載其2019冠狀病毒病電子檢測紀錄和載有疫苗接種紀錄的「電子針卡」，以及登記即將推出的電子消費券計劃等。「智方便」提供快捷可靠的身份證資料核實功能，同時大大減省開發新服務和相關網上身份核實功能所需的時間。

其他推動電子政府服務的措施

網上申請政府服務

9. 自2019冠狀病毒病爆發以來，政府進一步加強推動電子政府服務，讓市民及企業在顧及社交距離及減少人與人接觸的情況下，以電子服務方式簡便地繼續享用各項政府服務，例如在網上申請不同的資助及紓困計劃、預約接受2019冠狀病毒病檢測及疫苗接種，以及查閱疫苗接種及檢測紀錄等。透過效率促進辦公室推行的「精明規管」計劃，政府現時已有約200項牌照申請可利用電子方式提交。除非在法律上或運作上有局限，政府的目標是於2022年年中或以前，讓所有400多項牌照申請均可使用電子方式提交，以節省市民親身到訪政府部門辦理手續的時間。

10. 另一方面，在「精簡政府服務」計劃下，局／部門將持續改革900多項政府服務，包括提供更多電子服務。目前，約500項服務已能以電子方式申請。除非有法律上或運作上的局限，政府的目標是於2022年年中或以前，將餘下相關的服務亦可以電子方式申請。另外，亦會支援以電子方式遞交所有（約3 300張）政府表格。我們會安排在本委員會隨後的會議匯報有關措施的詳情。

電子支付

11. 政府現時接納多種電子支付方式繳交款項，包括「轉數

快」、繳費靈、網上銀行、網上信用卡、電子錢包（包括Apple Pay及Google Pay）、八達通、自動轉帳、自動櫃員機、電話銀行及電子支票等。在市民最常繳付的政府帳單如稅單、差餉及地租、水費單，以及設於入境事務處和運輸署等的付款櫃台及自助服務站等，均已接受「轉數快」，讓市民可以手提電話掃描二維碼進行付款。政府會在2022年年中或之前，為大部份市民經常使用的服務收費及牌照相關收費提供電子支付途徑。

人工智能與大數據分析

12. 人工智能及大數據分析是推行以數據主導提升政府服務及智慧城市發展的重要科技。資科辦於2020年9月推出大數據分析平台，加強支援局／部門在公共服務上使用有關科技。資科辦及運輸署正合作構建「交通數據分析系統」，運用人工智能及大數據分析技術協助運輸署進行預測分析，優化交通管理及效率。系統預計於2021年年底推出，而相關的數據分析結果亦將於2022年第二季起，透過「香港出行易」流動應用程式及「資料一線通」網站（data.gov.hk）以開放數據向公眾發放。

開放數據

13. 開放數據有助政府和業界開發更多創新和便民利民的公私營服務及應用。自政府於2018年推行新的開放數據政策以來，局／部門已透過「資料一線通」網站開放了超過1 000個新數據集，當中包括不同範疇的數據，例如氣象、交通、市場統計數據、價格資料、專業機構／個人專業註冊，以及不同比例的數碼地圖等。值得一提的是，衛生署亦開放超過20個有關2019冠狀病毒病最新情況的數據集，包括疑似／確診個案細節、疑似／確診患者14天內居住或到訪過的建築物、疑似／確診患者於過去14天出現病徵期間曾乘搭的飛機航班／火車／船／車的資料、指定檢疫酒店地址、市區檢測中心及疫苗接種中心地點等。通過發展局、地政總署、衛生署、資科辦，以及資訊科技業界志願人士的通力合作，有關開放數據促使政府能快速推出「本地2019冠狀病毒病疫情最新情況互動地圖」，為公眾提供有關疫情的最新情況。

14. 除了政府的數據外，多個公營及私營機構亦於「資料一線通」網站上開放實用數據，包括專營巴士、港鐵（機場快線、

東涌線、將軍澳線、西鐵線及輕鐵線)及75條專線小巴的實時到站數據。開放數據深受市民及業界歡迎，2020年錄得的總下載量高達100億次。政府會繼續免費開放更多實用數據及地理數據予公眾免費使用，並推動公私營機構響應及分享，一同促進科研及智慧城市的發展。

區塊鏈

15. 為探討區塊鏈技術應用於不同電子政府服務的可用性和效益，資科辦與知識產權署、環境保護署、衛生署及公司註冊處合作進行試點計劃。其中，商標轉讓、優化環境影響評估報告的編製程序、提升醫藥製品的追溯性及管理，以及提供電子監察服務以監察公司的文件存檔記錄4項試點計劃已於2020年年底完成，有關結果亦已與各局／部門分享。為進一步促進各局／部門開發區塊鏈應用，資科辦正計劃構建共用區塊鏈平台，預計於2022年推出。

16. 資科辦亦於2020年協助衛生署開發與廣東省和澳門的「健康碼」數據互換系統，讓本港認可醫療檢測機構上載合資格豁免強制檢疫人士的有效核酸檢測結果到衛生署的香港「健康碼」系統，透過區塊鏈技術儲存三地健康碼的轉碼申請紀錄。當中由廣東「粵康碼」和澳門「澳康碼」轉碼至衛生署的電子健康申報表平台作入境香港的健康申報功能，已於2020年11月推出的「回港易」計劃中使用。

智慧政府創新實驗室

17. 「智慧政府創新實驗室」(「創新實驗室」)自2019年4月成立以來，在其專題網站(smartlab.gov.hk)上已發布超過90個政府部門的業務需求，並收到業界提交超過320個資訊科技解決方案。「創新實驗室」亦與數碼港，香港生產力促進局和香港科學園合作舉辦了9場技術論壇，涵蓋了智慧城市基礎設施、智慧出行、區塊鏈、機械人技術、5G、遠程工作、開放數據及分析等主題，吸引了來自政府和資訊科技公司超過3 000位參與者。此外，「創新實驗室」為不同部門的44項業務需求配對科技方案，並為相關部門安排了56場主題工作坊，涵蓋物聯網、區塊鏈、數據分析、自然語言處理、人工智能及機械人技術。「創新實驗室」與有關部門合作，為超過20項具有潛力的

解決方案進行了概念驗證測試，涵蓋各個部門和不同業務需求，例如電子文檔的更正和核實自動化、加強數據中心的安全管理和利用聊天機械人解答查詢。這些方案通過使用創新科技和設備，例如機械人技術和數據分析，協助優化人力資源，加快工作流程及減省處理時間。個別部門就一些已完成概念驗證的業務需求，正籌劃或經已推展相關的資訊科技項目，例子包括：

- 使用結合人工智能技術的抗機械人 (Anti-bot) 程式，實時區分輸入的數據是來自一般市民或機械人程式，以防止有人利用電腦程式自動預訂公共設施。
- 開發機械人流程自動化系統以處理員工日常重複的工作和需時較長的工序，提升日常業務流程的效率和準確度並且減少人為錯誤。
- 推行人工智能聊天機械人以協助加快處理公眾查詢，從而改善用戶體驗。
- 利用機械人技術提升政府內部資訊科技系統的用戶查詢及支援服務，以提高工作效率。

18. 「創新實驗室」於2020年開展了「敢想·共創」創科推廣活動，舉辦以「促進機械人科技應用」為題的創新比賽，加強推廣機械人技術，並由政府人員提出改善公共服務的創新方法，以期滿足公眾期望。「創新實驗室」共收到38份提案，並在2021年上半年甄選了10份入圍的提案進行概念驗證的開發工作；最終評審將於2021年7月選出獲獎的提案。比賽有助啟發政府人員的創意，同時鼓勵相關部門在其公共服務中實施有關提案。

19. 「創新實驗室」會繼續加強部門與業界之間的交流和合作，徵集和測試更多合適的解決方案，協助部門加快引入和推行更多提升公共服務的創新科技應用。

徵詢意見

20. 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
2021年6月

已採用「智方便」的網上服務

(截至2021年5月底)

政府服務

	政府決策局、部門及有關機構	政府網上服務
1.	商務及經濟發展局	政府電子貿易服務
2.	衛生署	子宮頸普查資訊系統
3.	機電工程署	機電工程署(規管服務)網上註冊服務
4.	食物及衛生局	醫健通(eHealth)
5.	路政署	挖掘准許證管理系統
6.	香港天文台	申請成為天文台之友的報名表格
7.		天文台全方位遊報名表格(個人)
8.		提供建議表格
9.	香港郵政	索取資料申請
10.		簡便回郵服務申請
11.		香港郵政特許郵遞申請(個人)
12.		特快專遞/本地郵政速遞服務申請
13.		投寄易
14.		查詢包裹、掛號郵件或其他郵件
15.		香港郵政通函郵寄服務
16.		香港郵政電子證書(個人)－延長登記使用期
17.		為香港郵政電子證書(個人)續期
18.		香港郵政電子證書(個人)－更新個人資料

	政府決策局、部門及 有關機構	政府網上服務
19.		我的特快專遞
20.		個人資料（私隱）條例－申請查閱資料
21.		改正個人資料
22.		郵購網
23.	房屋委員會	房屋委員會公屋住戶電子服務
24.		房署資訊通
25.	稅務局	稅務易
26.	勞工處	預約青年就業起點（Y.E.S.）服務和設施
27.		求職人士登記使用就業服務
28.		殘疾人士登記使用就業服務
29.	康樂及文化事務署	音樂事務處學員網絡帳戶
30.	海事處	電子業務系統
31.	政府資訊科技總監辦公室	地址更改服務
32.		2019冠狀病毒病電子疫苗接種及檢測紀錄系統
33.		查詢／取消2019冠狀病毒病疫苗接種預約
34.		我的政府一站通
35.		外遊提示登記服務
36.	差餉物業估價署	電子差餉地租單
37.	運輸署	預約運輸署牌照事務處櫃位服務
38.		「發出車輛登記細節證明書」電郵通知服務
39.		網上申請續領正式駕駛執照
40.		網上申請續領車輛牌照
41.		網上申請「大嶼山自駕遊」計劃
42.		網上預約駕駛考試
43.		網上查詢駕駛執照狀況（獲授權人）

	政府決策局、部門及有關機構	政府網上服務
44.		網上查詢駕駛執照狀況（駕駛執照持有人）
45.		自訂車輛登記號碼網上服務
46.		傳統車輛登記號碼網上服務
47.	在職家庭及學生資助事務處學生資助處	學資處電子通－我的申請（專上及大專程度資助計劃）
48.		學資處電子通－我的帳單和我的貸款資料
49.		學資處電子通－我的櫃台預約

商業機構服務

	商業機構	網上服務
1.	中國銀行（香港）有限公司	中銀香港遙距開戶服務（由特選客戶試用）
2.	Blue Insurance Hong Kong	網上投保身份認證（WeMedi門診保）
3.	Blue Insurance Hong Kong	網上投保身份認證（WeGuard藥劑EASY保）
4.	中華電力有限公司	中電流動應用程式
5.	恒生銀行有限公司	客戶身份認證（指定分行服務）
6.	香港電燈有限公司	港燈「網上通」服務
7.	香港中華煤氣有限公司	煤氣網上客戶中心

預計於 2023 年年底前採用「智方便」的政府網上服務

	政府決策局、部門及有關機構	政府網上服務
1.	漁農自然護理署	申請豁免持有動物售賣商牌照（個人）
2.		申請豁免持有動物售賣商牌照（機構）
3.		申請植物品種權利授權證
4.		動物健康證書申請
5.		申請動物售賣商牌照
6.		申請動物寄養所牌照
7.		申請轉換飼養禽畜牌照持牌人
8.		申請甲類繁育狗隻牌照
9.		申請乙類繁育狗隻牌照
10.		申請緊急救援基金
11.		申請展覽牌照/臨時展覽許可證
12.		申請農用構築物批准書
13.		申請管有許可證
14.		申請飼養禽畜牌照
15.		申請單次許可證（出售狗隻用）
16.		申請騎馬場地牌照
17.	屋宇署	百樓圖網
18.		電子資料呈交及處理系統
19.	土木工程拓展署	一般查詢回應表格
20.	公務員事務局	申請綜合招聘考試及基本法測試（學位／專

	政府決策局、部門及有關機構	政府網上服務
		業程度職系)
21.		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
22.		政府職位申請書 (G.F. 340) 網上申請系統
23.	公司註冊處	信託或公司服務提供者發牌制度的電子提交文件服務
24.		新一代公司註冊處綜合資訊系統
25.	懲教署	網上預約公事探訪服務
26.		探訪狀況的查詢
27.	香港海關	現金類物品申報系統 (CDS)
28.		道路貨物資料系統 (ROCARS)
29.	衛生署	網上中央呈報辦公室網站－呈報傳染病個案
30.		中央器官捐贈登記
31.		長者醫療券計劃－登入醫健通 (資助) 系統
32.		電子輻射牌照及服務系統
33.		學生健康服務網上服務
34.		私營醫療機構規管辦公室－電子牌照系統
35.		長者牙科外展服務計劃管理及監察系統
36.		私家醫生傳染病定點監測計劃
37.		中醫師傳染病定點監測計劃
38.		幼兒中心／幼稚園傳染病定點監測計劃
39.		安老院舍傳染病定點監測計劃
40.		疫苗資助計劃－登入醫健通 (資助) 系統
41.	教育局	申請官立學校臨時教學職位

	政府決策局、部門及有關機構	政府網上服務
42.		優質教育基金申請
43.		統一登入系統
44.		資助學校人事聘任電子化系統
45.		專上課程電子預先報名平台
46.		內地大學升學資助計劃電子申請
47.	環境保護署	建築廢物處置收費管理資訊系統
48.		香港二手物品交易平台
49.	消防處	消防處培訓課程電子申請及處理系統
50.	食物環境衛生署	申請「酒牌／會社酒牌」
51.		電子表格系統
52.		食物貿易商入門網站
53.		牌照服務（例如食品營業執照）
54.		網上預付火葬申請系統
55.	食物及衛生局	研究處研究基金管理系統
56.		電子健康紀錄互通系統－網上遞交醫護接受者（病人）登記申請
57.		基層醫療指南－服務提供者平台（只供已登記服務提供者使用）
58.	政府物流服務署	下載招標文件
59.		遞交不報價通知書
60.		遞交投標書（戶口登入）
61.	香港天文台	申請使用香港天文台網站資料作非商業用途
62.	香港警務處	香港警務牌照系統
63.		性罪行定罪紀錄查核、無犯罪紀錄證明書及刑事定罪紀錄資料查核網上預約系統

	政府決策局、部門及 有關機構	政府網上服務
64.	香港郵政	郵件轉遞服務申請
65.	醫院管理局	流動應用程式HA Go
66.	房屋委員會	公屋申請電子服務
67.		資助出售房屋單位網上遞交申請服務
68.	入境事務處	網上預約申請香港特區旅行證件
69.		網上申請香港特別行政區護照
70.		網上預約申領香港身份證
71.		新一代個案簡易處理系統－申請無結婚紀錄證明書
72.		新一代個案簡易處理系統－申請入境簽證
73.		新一代個案簡易處理系統－申請延長逗留期限簽證
74.		新一代個案簡易處理系統－申請翻查出生登記紀錄/結婚紀錄/死亡登記紀錄及領取其核證副本
75.		新一代個案簡易處理系統－申請核實永久性居民身份證資格
76.	政府新聞處	政府書店
77.		政府圖片資料庫
78.	知識產權署	電子提交服務
79.	司法機構	電子預約服務
80.	勞工處	「展翅青見計劃」(YETP)學員申請
81.		青年就業起點(YES)會員初步登記
82.	土地註冊處	「綜合註冊資訊系統」網上服務
83.		土地註冊處的公用表格
84.	地政總署	香港地圖服務2.0

	政府決策局、部門及有關機構	政府網上服務
85.	法律援助署	法援申請人／受助人－查閱申請／案件的處理狀況
86.		法援申請人／受助人－更新個人資料
87.		提交法律援助律師名冊的參加表格
88.	康樂及文化事務署	年度體育活動系統
89.		圖書預約／續借
90.		康樂及文化事務署電子雜誌訂閱服務
91.		康體通租訂康樂設施和活動報名服務
92.		城市售票網
93.		香港公共圖書館入門網站
94.	通訊事務管理局辦公室	電子牌照服務－業餘無線電台牌照（ASL）及操作授權證明（ATO）持牌人
95.	政府資訊科技總監辦公室	電子採購計劃
96.	破產管理署	申請《非破產證明書》
97.	規劃署	電子提交規劃申請系統
98.	選舉事務處	選民資料網上查閱系統
99.		選民登記、更改登記資料
100.	社會福利署	社會保障計劃網上表格
101.	庫務署	電子一般繳款單查詢
102.	工業貿易署	金伯利證書申請作鑽石交易
103.		中小企業支援與諮詢中心－業務諮詢服務
104.		中小企業支援與諮詢中心－商業牌照資訊服務
105.		中小企業支援與諮詢中心－創業資訊服務
106.		中小企業支援與諮詢中心－諮詢服務

	政府決策局、部門及 有關機構	政府網上服務
107.		中小企業支援與諮詢中心－研討會/工作坊
108.		中小企業支援與諮詢中心－會員服務
109.	運輸署	網上申請過境私家車一次性特別配額
110.		網上申請「港珠澳大橋澳門口岸泊車轉乘計劃」
111.		網上申請「港珠澳大橋港車北上計劃」
112.		網上申請限制區禁區巴士專線封閉道路許可證
113.		網上申請「車輛登記細節證明書」
114.	水務署	水務署電子服務網站
115.	在職家庭及學生資助事務處 在職家庭津貼辦事處	在職家庭津貼的電子遞交申請服務