

2022年10月10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）致力推動和協助其他決策局／部門（局／部門）推行數碼政府服務，為市民帶來便利，及改善政府內部運作。透過應用創新科技和進一步推動局／部門之間的數據和業務流程整合，加快公共服務數碼轉型、提升工作效率，以及優化用戶體驗。隨著新一代政府雲端平台、大數據分析平台、共用區塊鏈平台及「智方便」一站式個人化服務平台等多個智慧城市基礎設施項目相繼推出，以及為應對2019冠狀病毒病疫情帶來的新常態，政府積極提倡將創科融入各局／部門日常工作當中，以方便市民經由電子方式獲取公共服務，從而提升效率和用戶體驗。以下將簡述推行「智方便」平台及其他電子政府服務的進展。

「智方便」平台

3. 截至今年9月中，「智方便」平台¹登記用戶已達155萬人，其中54萬人為「智方便+」用戶，累計使用量超過2400萬次。市民可透過流動電話遙距登記「智方便」戶口，亦可親身前往約160個分佈於全港各區的登記點（包括郵政局及自助登記站），直接登記或升級成為「智方便+」用戶。我們亦安排超過10

¹ 「智方便」平台提供「智方便」和「智方便+」兩個版本。「智方便」提供身份認證、「填表通」及個人化提示功能；「智方便+」則加上具法律效力的數碼簽署功能。

隊流動登記隊，在社區疫苗接種中心、運輸署的牌照事務處及圖書館等地點協助市民登記。

4. 為慶祝香港特別行政區成立二十五周年，我們亦推出「智方便」獎賞計劃，鼓勵市民參與二十五周年慶祝活動之餘，同時在活動場地宣傳推廣市民登記和使用「智方便」。

5. 現時，市民可透過「智方便」平台，以單一電子身份認證方法，簡單安全地登入和使用超過 220 項政府和公私營機構的網上服務（服務清單請參閱 <https://www.iamsmart.gov.hk/tc/e-service.html>），省卻管理不同服務的用戶名稱和密碼。用戶只需在首次使用相關服務時完成簡單的帳戶連結步驟，以後便可使用「智方便」直接登入服務。資科辦一直積極推動各政府部門及業界利用「智方便」開發更多網上服務，讓市民於網上完成所需程序，免卻親身前往相關辦事處的需要。

6. 市民可透過「智方便」的「填表通」服務，預先儲存一些常用的個人資料，以便日後在使用政府或公私營機構的網上服務時無需重複提供或填寫相同資料。「填表通」於 2021 年 12 月新增了地址資料功能，方便市民儲存水電煤的繳費單作為地址證明。

7. 「智方便」與入境事務處的電腦系統建立了核實用戶身份基礎設施，讓不同部門的網上服務可準確快捷地在網上核實市民身份。這安排在疫情期間為各項防疫抗疫措施提供重要支持，其中包括預約 2019 冠狀病毒疫苗接種計劃、預約「回港易」計劃、登記消費券計劃、註冊香港健康碼、查閱 2019 冠狀病毒病電子疫苗接種紀錄，以及申報 2019 冠狀病毒快速抗原測試陽性結果等。此外，用戶亦可授權政府部門或公私營機構，經「智方便」獲得已核實的個人資料，包括身份證號碼、中英文姓名、性別和出生日期等，便利實名登記。

8. 另一方面，資科辦與數碼港合作推出的「智方便」沙盒計劃已開放給金融、資訊及通訊科技、電訊、醫療和教育機構。自 2020 年推出至今，已有超過 330 間機構登記參與沙盒計劃進行概念驗證測試，以及開發採用「智方便」的應用方案，並有 10 多間公私營機構已推出利用「智方便」接達的網上服務。資科辦

會陸續開放沙盒計劃予文化、體育及旅遊等更多界別，推動不同業界利用「智方便」開發更多嶄新的網上服務。

9. 為配合大灣區的發展和推動跨境電子政務，資科辦正積極與廣東省政務服務數據管理局合作，研究以「智方便」作為「廣東省統一身份認證平台」實名身份認證渠道之一，讓香港居民可使用「智方便」登記認證平台和使用廣東省政務服務。

10. 隨着越來越多市民登記成為「智方便」用戶，加上業界日漸了解到「智方便」帶來的好處，我們會進一步改善用戶體驗和推動部門採用「智方便」簡化作業流程並提供更多便民利民的服務。我們預期未來會有更多市民和公私營機構採用「智方便」，包括與廣東省和內地的跨境電子政務及商貿應用，讓市民生活更便捷，並進一步推動香港的智慧城市發展。

其他推動電子政府服務的措施

網上申請政府服務

11. 政府一直推動局／部門在電子政府服務和防疫工作中廣泛運用創新科技，自2019冠狀病毒病疫情爆發以來，政府進一步加強推廣電子政府服務，方便公眾和企業在保持社交距離，減少人與人之間接觸的傳播風險下，能通過電子方式繼續使用各種政務服務。例如，公眾可透過電子方式申請各種補貼或紓困計劃、預約2019冠狀病毒病的檢測和疫苗接種、查閱疫苗接種和病毒檢測和記錄、登記香港健康碼帳戶，以及申請電子消費券等。

12. 透過由效率促進辦公室統籌的「精明規管」及「精簡政府服務」計劃，局／部門致力提供更多電子服務，以便利業界及市民。截至2022年年中，除因法例規定或運作因素局限外，政府已為400項牌照申請和900多項政府服務，當中超過九成提供電子提交選項，而大部分牌照亦可讓市民透過電子方式繳交費用和領取。同時，超過3 200張（超過96%）政府表格亦可透過電子方式提交。我們將繼續推動有關部門加快推行電子化，並處理相關法律或運作上的限制，以期可達致全面提供相關電子服務。

電子支付

13. 現時，政府接受不同的電子支付工具繳費，包括「轉數快」、「繳費靈」、網上銀行、網上信用卡（包括支援Apple Pay及Google Pay電子錢包）、八達通、自動轉帳、自動櫃員機、電話理財和電子支票。現時，超過80%的政府部門提供「轉數快」作為支付選項供市民繳交常用的政府帳單如稅款、差餉及水費等，以及於指定繳費櫃枱和自助服務站接受「轉數快」付款。從2022年第四季起，政府會逐步把「轉數快」付款擴展至需繳費的政府網上服務。在未來兩年，更多公共服務將支援「轉數快」繳費，從而進一步便利市民，當中包括康體設施訂場費用、政府停車場收費及其他服務，例如牌照相關的費用等。

進一步推動政府部門之間的數據共享

14. 2020年9月推出的新一代政府雲端平台，除了透過快速提供資訊科技資源，加速電子政務的開發外，亦有助各局／部門之間的數據交換。例如，多項與抗疫及振興經濟有關的網上服務（如申請電子消費券、登記健康碼帳戶和預約2019冠狀病毒疫苗接種），都有賴新一代政府雲端平台上的相關設施，讓不同局／部門的資訊科技系統有效地交換數據，從而縮短處理時間。

15. 為便利市民及促進各局／部門之間進一步共享數據，資科辦現正構建「授權數據交換閘」，目標是於2023年年底開始逐步推出相關服務。屆時，市民可選擇授權政府通過部門之間的系統以數據交換的方式分享其個人資料，以減省重複遞交資料的需要。「授權數據交換閘」亦會與香港金融管理局（金管局）正在開發的「商業數據通」連接，為金融機構和政府部門之間的數據交換做好準備。金管局現正與個別局／部門（如公司註冊處）就數據交換的詳細安排進行商討，以便在金融機構客戶的授權下，查閱或獲取其客戶在政府系統和數據庫中的資料，進行客戶身份驗證。

開放數據

16. 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2018年10月以來，局／部門已透過「資料一線通」網站開放了超過1 680個新數據集，當中包括不同範

疇的數據，例如實時氣象數據、不同比例的數碼地圖，以及所有專營巴士、港鐵（機場快線、東涌線、將軍澳線、屯馬線、輕鐵線和東鐵線）及超過 450 條專線小巴的實時到站數據。截至 2022 年 9 月中，在「資料一線通」網站開放的數據集超過 4 980 個，在 2021-22 年度下載量達 270 億次。

17. 值得一提的是，我們自 2020 年起亦因應疫情發展，陸續開放了 24 個有關 2019 冠狀病毒病疫情最新情況的數據集，包括疑似／確診個案細節、過去 14 天內陽性檢測個案曾到訪的大廈、過去 14 天內陽性檢測個案曾乘搭的飛機航班／火車／船／車的資料、指定檢疫酒店地址、供私家醫生病人送交樣本作 2019 冠狀病毒測試的收集點等。截至 2022 年 9 月中，點閱「本地 2019 冠狀病毒病疫情最新情況互動地圖」儀表板的人次超過 8 600 萬。

18. 空間數據共享對於促進智慧城市發展及推動創新的政府服務和應用尤其重要，發展局已於 2022 年 5 月推出「空間數據共享平台」入門網站，供所有政府部門使用，獲取及分享空間數據。入門網站將於今年年底前開放供公眾免費使用，屆時將提供超過 500 項來自 50 多個政府部門的空間數據集，涵蓋規劃、地政、屋宇及工程、地圖及三維行人道路網、人口統計及估價，以及咪錶泊車位等相關數據。另外，發展局亦成立「地理空間實驗室」，透過比賽、工作坊、講座等活動營造一個地理空間社區。藉著鼓勵年輕一代、初創企業及創意人才一同討論、探索和交流意見，發揮空間數據的潛力，從而改善生活質素，並為企業創造商機。

人工智能及大數據分析

19. 資科辦提供數據科學諮詢服務，協助局／部門利用大數據分析平台，以更具效率及成本效益的方式推行更多人工智能及大數據分析項目。例如路政署及地政總署以圖像分析技術，遮蔽部門內部使用的街景圖像中的人面及車牌等資料以保障私穩；環境保護署研究應用人工智能透過聲音和圖像分析識別發出過量噪音的非法改裝車輛；土木工程拓展署應用人工智能透過機器學習，分析天然山坡山泥傾瀉的機率；建築署、機電工程署及食物環境衛生署就公廁的維修記錄及公眾投訴等進行的數據分析，優化公廁管理及保養措施。

20. 大數據分析平台自推出以來已支援十多個大數據分析項目，涉及超過 59 太位元組 (Terabyte) 數據。當中，由運輸署聯同資料辦合作開發的「交通數據分析系統」已於 2021 年年底推出，利用大數據分析各種交通及運輸數據及天氣數據 (包括交通探測器數據、交通快拍數據、道路網絡數據、專營巴士及小巴實時到站數據、天文台的實時和預測天氣數據、交通事故數據等)，協助運輸署更準確分析及評估交通狀況。該系統亦採用了人工智能技術，使用機器學習分析過往和現時的實時交通運輸數據 (包括交通事故數據) 及天文台的實時和預測天氣數據，提供即時及未來 90 分鐘內的預計平均車速及行車時間。相關數據已在 2022 年 4 月底起，透過運輸署的「香港出行易」及以機讀格式的開放數據在「資料一線通」網站發放，促進業界研發更多創新應用。

聊天機器人

21. 聊天機器人藉著人工智能技術能夠以具效率、便捷和互動的方式提升電子政府服務的用戶體驗。例如，資料辦於「香港政府一站通」網站及「智方便」推出聊天機械人 **Bonny** 協助公眾搜尋政府表格和服務；香港天文台利用聊天機械人協助用戶取得最新天氣及天文相關資訊；1823 亦推出聊天機械人服務解答市民查詢。為促進各局／部門以更快速及更具成本效益的方式開發新的聊天機械人，資料辦正構建一個配備即用組件 (例如雲端平台、自然語言處理引擎、知識庫等) 的全新共享聊天機械人基礎設施—「聊天機械人即服務」(Chatbot-as-a-service)，預期在 2023 年年中推出供各局／部門使用。為提升用戶體驗，「聊天機械人即服務」亦會支援不同聊天機械人之間的互動，以及加入連接智能揚聲器以支援語音對答等新功能。

區塊鏈

22. 資料辦與知識產權署、環境保護署、衛生署及公司註冊處合作進行的四個區塊鏈試點項目，分別是商標轉讓、優化環境影響評估報告的編制程序、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註冊的文件存檔記錄，已於 2020 年年底完成。資料辦在總結經驗後，於 2022 年 6 月推出一個新的「共用區塊鏈平台」，並會在新平台上開發更多通用服務和參考程式模塊，以促進和便利各局／部門開發更多區塊鏈應用。

23. 除此之外，我們亦應用區塊鏈技術，在「香港健康碼」系統中儲存健康碼的轉碼申請紀錄，當中由廣東「粵康碼」和澳門「澳康碼」轉碼到香港的電子健康申報表平台的功能已於2020年11月推出的「回港易」及其後在2021年9月推出的「來港易」計劃中使用。

智慧政府創新實驗室

24. 自2019年成立至今，「智慧政府創新實驗室」（「創新實驗室」）與數碼港、香港生產力促進局和香港科學園合作舉辦了14場專題技術論壇，涵蓋機械人技術、5G通訊、綠色及智慧建築、智慧出行、開放數據及分析等主題，吸引超過4 500位來自政府各部門及創科業界的人士參加。目前，「創新實驗室」已收集超過150項來自不同部門的業務需求及超過410個由業界提交的資訊科技解決方案，並為超過70項來自部門的業務需求配對科技方案，過程中安排了超過90場主題工作坊。其中，「創新實驗室」聯同相關部門為超過50個具潛力的科技方案進行了概念驗證測試。個別部門近期就已驗證的方案，正籌劃或已推展的資訊科技項目包括：

- 利用機械人技術、無線射頻辨識系統及人工智能，管理和預約倉庫物品的存放和提取，以及追蹤物品的準確位置和提供實時的倉庫可用空間，加強倉庫物品的管理及保安，並優化倉庫儲存空間的使用情況和提升工作效率。
- 利用自動語音識別及機器學習技術，將查詢電話留言系統內的語音留言轉成文字，並辨識及提供相關的關鍵字，協助員工處理需時較長的分派工序和提升電話查詢服務的效率。
- 引入智能化視像會議設備，並利用物聯網及無線通訊技術支援會議室預訂系統，在線上會議日益頻繁的情況下，節省安排會議的時間及優化線上會議的進行，從而提升會議成效和工作效率。
- 運用接待機械人並連接訪客管理系統，以自動化登記、接待及引領訪客到會議室，從而分擔接待人員的工作及提升訪客體驗。

25. 此外，「創新實驗室」在過去兩年安排了一系列的研討會、主題工作坊及技術論壇，提高政府同事對機械人科技的認知及相關知識，並於2021年舉辦以「促進機械人科技應用」為主題的創新比賽，部分獲獎的方案已在相關部門陸續進行試點應用，例如：

- 利用無人機及人工智能配以5G通訊網絡、視頻串流系統和圖像處理及分析工具等進行長距離搜索，協助提高搜索和救援工作的效率。
- 應用影像分析技術及人工智能識別違例車輛和車牌號碼並進行記錄，以提升執法效率和節省外勤人手，從而改善相關地點的交通擠塞問題，以提升城市管理。

26. 「創新實驗室」會因應科技的最新發展，繼續安排推廣活動以增進政府部門對創新科技的認識，以及連繫部門及本地創科業界，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。同時，「創新實驗室」將繼續透過專題網站（<https://www.smartlab.gov.hk>）臚列不同公共服務面對的問題，並邀請業界就相關課題提交技術方案及產品建議。

電子政府審計

27. 為進一步推動公共服務的數碼化轉型，資科辦將於2022-23年度至2024-25年度進行為期3年的電子政府審計，以加快數碼政府的發展，構建香港成為更先進的智慧城市。資科辦會委聘有相關經驗的顧問公司檢視局／部門的系統和服務，並提出優化資訊科技方案，令各局／部門能善用先進科技如人工智能、區塊鏈、大數據分析、地理空間分析等，提供更便民利民的公共服務，加速數碼政府的發展。我們預期全部審計工作可於2023-24年度第三季完成，而所有局／部門的優化方案則可於2025年年底完成。

徵詢意見

28. 請委員備悉本文件內容。

創新科技及工業局
政府資訊科技總監辦公室
效率促進辦公室
2022年10月