

2023年3月20日
討論文件

立法會資訊科技及廣播事務委員會
提升「智方便」平台以實現政府服務「一網通辦」

目的

本文件向委員介紹提升「智方便」平台以實現政府服務「一網通辦」的建議，並尋求委員支持政府向財務委員會（「財委會」）提交相關撥款建議。

背景

2. 「智方便」為香港居民提供單一的個人數碼身份，讓市民透過可靠的身份認證功能，簡單安全地登入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。自 2020 年 12 月啟用以來，「智方便」平台的發展理想，目前已有約 260 項政府和公私營機構的網上服務採用「智方便」，超過 180 萬名本港居民已登記成為用戶，並有超過 3 300 萬人次透過「智方便」接達和使用不同的網上服務。

3. 行政長官在《2022 年施政報告》中提出要加快建設智慧政府，包括在兩年內（即在 2024 年或以前）將政府服務全面電子化，以及在三年內（即在 2025 年或以前）全面採用「智方便」提供一站式數碼服務，實現政府服務「一網通辦」的目標。同時，《2022 年施政報告》亦訂立了推廣「智方便」的績效指標，務求讓「智方便」的年度用量（總交易次數）由 2021 年的 500 萬次增至 2025 年的 1 750 萬次。

建議

4. 政府資訊科技總監辦公室（「資科辦」）提出全面提升「智方便」的項目建議，以實現施政報告訂下的目標。透過提

升「智方便」平台，我們會以更有系統的組織和分類方式整合現有較常用的電子政府服務，並簡化接達程序，從而提供更方便的一站式電子政府服務，優化用戶體驗，達至政府服務「一網通辦」。

5. 我們會檢視提供「智方便」服務的整個流程，包括登記、使用、流動應用程式界面設計以至服務列表安排等各個環節都加以優化，務求改善整體用戶體驗。我們亦會和效率促進辦公室合作，開展一系列用戶體驗和界面設計的工作坊，讓「智方便」服務更能迎合大眾的需要。此外，我們會加強「智方便」的系統容量、效能和安全性，以應對預期將會增加的服務需求。提升後的「智方便」平台亦可讓各政府部門透過政府內更好的數據互通，開發更多便民利民的服務。

6. 原本「智方便」的系統設計主要針對為網上服務提供數碼身份認證。為提供新的功能，我們需要全面更新「智方便」平台的系統基建、功能、與部門系統的整合，以至流動應用程式的設計和功能等，下文第 7 至 18 段會簡述涉及的系統提升工程。

更新系統設計和功能

7. 我們將更新「智方便」流動應用程式的設計和功能，讓市民無需登記「智方便」帳戶，亦能獲取一系列與生活相關的資訊，例如出行資訊（包括最新的天氣和交通狀況）、食物安全與衛生資訊、政府公告、民生政策措施，以及常用服務列表等。我們希望透過這些資訊和相關網上服務連結，提供誘因吸引更多市民下載和習慣使用「智方便」應用程式，繼而登記成為用戶，便捷地接達更多不同的網上服務。

改善用戶體驗和簡化操作

8. 我們會增設服務專頁，網羅一系列常用的政府服務申請、查詢和資訊，提供更一體化的服務，讓市民更便捷地搜尋和使用所需的政府服務。我們計劃針對各項與生活息息相關的主題（如教育、交通、旅遊、入境事務），以及不同年齡群組（如青少年和長者）的需要，整合服務分類以達致「以民為本」的目標，讓市民更容易搜尋和使用所需的服務。以教育為

例，我們希望市民可透過主題群組處理由不同部門或機構提供與教育相關的服務，例如向教育局遞交入學申請以及向在職家庭及學生資助事務處查詢資助申請等。

9. 此外，我們建議提供「一鍵登入」功能，讓市民可直接透過「智方便」帳戶接達一些常用的政府服務，而非只是登入部門的入門網站，便利市民即時查閱個人帳戶的資訊或透過「填表通」快速遞交資料。

10. 資科辦現正構建「授權數據交換閘」，屆時市民可經由「智方便」提供一次性授權，獲取其原本由不同部門已收集的個人資料，在申請其他政府服務時透過「填表通」功能自動輸入，省卻重複輸入或遞交相同資料的需要。透過「授權數據交換閘」，市民亦可直接在「智方便」應用程式內方便有效地瀏覽多項在不同政府服務內的相關個人資料。

11. 我們亦會簡化「智方便」的整體操作流程，無需要求用戶每次授權，務求帶給市民更好的使用體驗。在簡化授權過程中，我們會諮詢個人資料私隱專員的意見，以確保市民的個人資料保障符合《個人資料(私隱)條例》的規定。

提供「升級」身份認證服務

12. 為滿足機構希望利用「智方便」為其重要或大額交易提供額外的即時身份認證功能，「智方便」將新增額外的容貌辨識身份認證功能，在用戶授權下，可儲存其已跟入境事務處紀錄比對成功的容貌模板，以便在進行重要或大額網上交易前，以該容貌模板比對手機即時拍攝的用戶面容，進一步加強認證用戶身份。這項額外的身份認證功能有助機構簡化業務流程，促進網上服務發展並帶來新機遇，例如一些需要加強身份認證的網上申請和開立虛擬銀行帳戶服務，將可完全於網上進行。

方便市民登記「智方便」

13. 「智方便」是一個便民利民的數碼基建項目，擴大用戶群是提高「智方便」價值和使用率的關鍵。除了上文提出優化「智方便」程式的功能外，我們會強化「智方便」的服務，讓市民無需登記帳戶已可使用「智方便」的一些基本服務，以

吸引更多市民能夠馬上體驗到「智方便」在日常生活中所帶來的便利。我們同時建議優化登記程序和大幅增加自助登記站的數目，讓市民更方便地登記「智方便」帳戶。

14. 我們亦會簡化自行登記流程，現時透過「智方便」流動應用程式網上登記帳戶，需要拍攝三張不同角度的香港身份證照片以驗證其真偽，在不影響身份認證準確性的前提下，我們將減少拍攝香港身份證的需要。

15. 此外，我們亦會在現時分布於各區的 40 個自助登記站和近 120 個設於郵政局的登記服務櫃位外，增加約 60 個自助登記站，進一步方便市民登記。為了進一步擴大不同層面的用戶群，我們會針對不同年齡群組的市民推廣和宣傳「智方便」，例如我們將透過長者數碼科技推廣計劃宣傳並協助長者登記「智方便」，以及協助他們認識如何透過「智方便」使用不同的網上服務。我們亦會安排流動登記隊於不同地點如學校和社區中心等，協助更多不同群組的人士登記「智方便」。另外，我們亦會與地區組織和團體合作，加強在地區層面推廣「智方便」，包括與地區組織深入社區，針對不同社群的需要推廣並協助他們登記「智方便」。

加強對網上服務提供者的技術支援

16. 資科辦將為採用「智方便」平台提供網上服務的機構設立一站式綜合服務網站，以便集中處理「智方便」沙盒計劃內不同行業領域的所有申請和查詢，從而更有效地協助網上服務提供者開展其服務。透過此跨領域的網站，本地以至大灣區的網上服務提供者能夠便捷地獲取「智方便」相關的技術支援、技術文檔、培訓資料和最新資訊，有助加快業界開發「智方便」服務的過程。我們會繼續向更多業界推廣「智方便」沙盒計劃（包括運輸及物流業界），吸引不同業界利用「智方便」開發更多方便市民和創新的應用。

與內地合作

17. 資科辦與廣東省有關部門正聯合探討以「智方便」作為實名身份認證渠道，讓香港居民開通「廣東省統一身份認證平台」帳戶，接達廣東省的政務服務。我們與廣東省會積極研

究採用保障個人資料私隱和安全的適切技術方案，亦會諮詢個人資料私隱專員的意見，以及進行保安風險評估及審計和私隱影響評估，確保安排完全符合《個人資料(私隱)條例》的規定。

增強「智方便」的容量、效能和安全性

18. 在進行以上「智方便」系統提升工程的同時，我們亦須加強防禦仿冒、深度偽造技術、流動裝置的漏洞入侵等不同新式網絡保安威脅。因此，作為重要的個人數碼身份基建，「智方便」必須與時並進，提升整體系統效能和安全，以應對各種新威脅。我們將加入利用人工智能的日誌分析和監控技術協助日常「智方便」平台的操作管理，亦會以更高度自動化和高效的方式進行異常檢測和系統管理，主動查找實際或潛在的系統問題，以便迅速和適時的行動。我們同時會增強系統容量以應對日益增加的服務需求。

推行項目的相關工作

19. 實現「一網通辦」不單涉及「智方便」系統的整體設計和功能升級，各決策局和部門亦需更新其網上服務與「智方便」加強整合，推行過程極具挑戰性。我們預期需要與不同的決策局和部門就整合服務進行持續和深入的商討，同時會聯同效率促進辦公室跟各決策局和部門協調和討論「智方便」服務使用界面的設計，以提供最佳的用戶體驗。此外，我們會為提升系統和簡化流程涉及的改動進行一系列保安風險評估、審計和私隱影響評估，確保在提升市民整體使用體驗的同時，系統的資訊保安和市民的個人資料能得到充分的保障。

20. 「智方便」系統整體設計和功能的提升工作會在 2024 年年內逐步完成。其他工作如優化登記程序、新增自助登記站、增強系統容量、效能及安全性、加強對網上服務供應商的技術支援等，也會在 2025 年年底前陸續完成。我們會向各決策局和部門提供適切支援，包括提供技術標準和準則、加強部門協作和技術支援等，推動政府部門全面採用「智方便」，亦確保其現行的網上服務能適時更新，以便與提升後的「智方便」平台整合。我們預計在 2024 年起分階段推出優化後的政府網上服

務，並在 2025 年年底前實現「一網通辦」。此前，其他已打算採用「智方便」的政府網上服務將會繼續按計劃陸續推出。在 2023 年內推出的服務列於附件。

對財政的影響

21. 項目涉及的非經常開支為 1 億 9,340 萬元，分項如下：

分項	(百萬元)
(a) 硬件	8.1
(b) 軟件	7.7
(c) 系統推行和支援	129.2
(d) 合約員工	28.7
(e) 場地準備	2.1
合計：	175.8
(f) 備用費用(10%)	17.6
總計：	193.4

22. 上文第 21 段(a)項的 810 萬元預算開支，是用作購置電腦硬件，包括硬件安全模組、自助登記站、測試新系統和功能所需的流動裝置和電腦等。

23. 上文第 21 段(b)項的 770 萬元預算開支，是用作購置電腦軟件，包括日誌分析軟件、流動裝置管理軟件、硬件安全模組相關的客戶端軟件和平台服務軟件等。

24. 上文第 21 段(c)項的 1 億 2,920 萬元預算開支，是用作聘用服務供應商，以進行系統推行和支援等。有關開支亦包括系統分析和設計、開發、測試和安裝等工作。

25. 上文第 21 段(d)項的 2,870 萬元預算開支是用以僱用具備有關技術和經驗的合約資訊科技人員，協助項目推行的工作。

26. 上文第 21 段(e)項的 210 萬元預算開支，是用作支付場地準備費用，當中包括在自助登記站所在的場地安裝電源、電線導管和登記站設施等方面的費用。

27. 提升「智方便」項目在全面推行後，每年預計的額外經常開支約為 2,000 萬元。我們會在稍後時間更詳細地檢視相關開支。

下一步工作

28. 如委員支持上述建議，我們計劃在 2023 年年中向財委會申請撥款，以期在今年下半年展開招標工作。預期「智方便」提升後的新功能會在 2024 年至 2025 年分階段推出。

創新科技及工業局
政府資訊科技總監辦公室
2023 年 3 月

預計於 2023 年內採用「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	屋宇署	地盤監督共用數碼平台先導系統
2		自行核證系統
3	商務及經濟發展局	貿易單一窗口
4	公司註冊處	新一代公司註冊處綜合資訊系統
5	懲教署	公事探訪電子預約服務
6		親友探訪電子預約服務
7	香港海關	貴重金屬及寶石交易商登記系統
8	衛生署	數碼化中藥平台
9	發展局	香港特別行政區政府電子投標系統
10	教育局	電子分發補助/津貼學校公積金結算表
11	環境保護署	築好運 - 申請表格
12		築好運 - 登入系統
13	消防處	消防處公眾培訓系統
14	食物環境衛生署	食物貿易商人門網站
15		牌照服務（例如食品營業執照）
16		墳場及火葬場服務網上繳費系統（公眾骨灰龕位）
17	香港警務處	電子交通告票平台
18		警務處統一登入身份認證
19		香港警務處網上申請牌照服務
20		網上申請警務處職位、招募計劃及活動
21	入境事務處	網上申請出入境紀錄證明
22		網上申請非本地畢業生留港／回港就業安排
23		網上申請船員紀錄
24		網上辦理出生登記

	政府決策局、 部門及有關機構	政府網上服務
25		網上辦理死亡登記
26		網上申請索取文件核證副本 - 香港法例第177章《人事登記條例》第10條
27		網上申請索取文件副本/核證副本
28		網上遞交《經修訂的住宿及家務安排》(ID 407G)
29	司法機構	電子預約服務
30	勞工處	職業安全健康中心課程及職業健康公開講座網上報名
31	康樂及文化事務署	康體通(新版本) ¹
32		城市售票網
33	差餉物業估價署	申請差餉寬減
34		新租出或重訂協議通知書(表格 e-CR109)
35		反對「更正估價冊及/或地租登記冊」通知書(表格 e-R23C)
36		反對「刪除估價冊及/或地租登記冊內物業」通知書(表格 e-R23B)
37		反對「臨時估價」通知書(表格 e-R23A)
38		租賃通知書(表格 e-AR2)
39		修改估價冊或地租登記冊建議書(表格 e-R20A)
40		物業詳情申報表 (表格 e-R1A(D/N/P/M/AD))
41		物業詳情申報表(表格 e-R1C)
42		物業詳情申報表(表格 e-R1K)
43	選舉事務處	選民資料網上查閱系統
44		選民登記、更改登記資料
45	庫務署	領取退休金人士的電子平台
46	工業貿易署	金伯利證書

¹取代現有「康體通」網上預訂服務

	政府決策局、 部門及有關機構	政府網上服務
47	運輸署	網上申請「港車北上不設配額計劃」
48		過境車輛(內地及澳門常規配額)封閉道路通行許可證網上申請服務
49		大嶼山封閉道路通行許可證網上申請服務
50		電子牌照網上平台
51		網上申請「國際駕駛許可證」