

二零零四年三月十六日
討論文件

立法會保安事務委員會

入境事務處全新資訊系統策略 第三期實施計劃

個案簡易處理系統和 電子記錄計劃

引言

本文件旨在向各委員匯報入境事務處(下稱“入境處”)全新資訊系統策略第一和第二期計劃的進展，以及第三期項目的實施計劃，有關項目包括個案簡易處理系統和電子記錄計劃。

背景

2. 一九九九年，入境處制訂全新資訊系統策略，目的是滿足市民對高質素公共服務與日俱增的需求，以更低成本、更有效地回應服務的需求。全新資訊系統策略的項目正有系統地分五期推行。當局已分別在二零零一年十一月一日和十二月六日會議上，向委員匯報全新資訊系統策略和策略第一期的實施計劃(請參閱立法會 CB(2)1984/00-01(03)和 CB(2)547/01-02(03)號文件)。此外，在二零零二年十二月五日會議上，當局亦匯報了第二期的實施計劃(請參閱立法會 CB(2)520/02-03(03)號文件)。

全新資訊系統策略的進展

第一期計劃

3. 全新資訊系統策略第一期計劃進展順利。提升資訊科技基本建設計劃¹已在二零零二年一月展開，預計可在二零零四年十月完成。至於改進出入境管理自動化系統計劃²，亦順利進行。這套系統會由本年三月起分期在各管制站投入服務，預計到本年六月，系統可全面運作。

第二期計劃

4. 二零零三年一月二十四日，財務委員會通過撥款進行全新資訊系統策略第二期計劃[見 FCR(2002-03)51 號文件]，計劃包括旅客自助出入境檢查系統(下稱“旅客自助檢查系統”)和車輛(司機)自助出入境檢查系統(下稱“車輛(司機)自助檢查系統”)³。推行該兩套系統的合約將於二零零四年三月批予中標的投標商。預計車輛(司機)自助檢查系統可在二零零四年年底推出，而旅客自助檢查系統則會由二零零四年年底至二零零六年年中分期在各出入境管制站投入服務。全新資訊系統策略最新的實施計劃表載於附件 A，以供參考。

第三期計劃

5. 全新資訊系統策略第三期計劃的項目，包括把現有的處理申請電腦化系統改良為個案簡易處理系統及推行電子記錄計劃，以提供電子記錄，讓入境處以電子方式處理各項事務，特別是有關個案簡易處理系統的事務。

¹ 提升資訊科技基本建設計劃旨在改善入境處的資訊科技基本建設。這些建設提供基建通訊網絡和系統結構，支援該處所有應用系統。

² 改進出入境管理自動化系統計劃旨在提升現有的出入境管理自動化系統，這個系統支援管制站的出入境檢查服務。

³ 旅客自助檢查系統和車輛(司機)自助檢查系統提供自動化出入境檢查服務，以應付出入境管制站與日俱增的過境旅客和車輛流量。

個案簡易處理系統(改進處理申請電腦化系統計劃)

6. 處理申請電腦化系統在一九九三年設計，一九九五年投入服務，作用是支援入境處處處理簽證、許可證、旅遊通行證等申請、處理生死婚姻登記和進行個案調查。該系統具備個案索引、翻查記錄和更新結果的功能。評核申請和調查個案，須經人手並以紙張式檔案進行。有關人員為個案作出決定時須翻看過往記錄，而這些記錄是以不同方式儲存，包括紙張式檔案、微縮膠卷和微縮膠片。該系統已呈老化現象，並且是採用舊式的硬件和軟件作業平台⁴，故出現設施過時和缺乏維修保養支援的問題。此外，系統功能有限，只能為個案負責人提供輔助性質的服務。

7. 入境處於二零零三年進行可行性研究後，認為有需要提升處理申請電腦化系統，把系統改良為一套全新的以電子記錄為基礎的電腦系統。經提升的系統(即個案簡易處理系統)有助入境處應付日益繁重的工作和市民對服務愈來愈高的要求、提高生產力，以及提供所需資料以便管理階層作出更恰當的決策和資源策劃。個案簡易處理系統具備以下特點：

- (i) 由於新系統有圖像處理設施、自動追查記錄與分派個案功能、線上處理功能以及專家系統技術，負責評核申請和調查個案的人員可在無紙張環境下工作，方便作出決定和調查。
- (ii) 入境處所提供的大部分服務，市民都可利用電子方式提交申請。此外，市民只需到入境處辦事處一次或以最少次數，便可獲取所需服務。再者，處理申請時間可大幅縮短，申請人亦可以電子方式查看申請進度。
- (iii) 新系統會整合多套為終端用戶電腦應用而開發的獨立系統，從而提供更完善的系統支援，處理申請。

⁴ 組件過時的例子有 486 處理器個人電腦、視窗 3.x 作業系統和網絡作業系統 3.12 檔案伺服器。

- (iv) 新系統具備增強的功能，供調查人員使用。有關功能包括資料分析、數據分發、操作支援、拘留管理和電子打印擔保書。

電子記錄計劃

8. 入境處的記錄以多種方式備存。雖然部分記錄已數碼化，但大部分仍以多種硬複本形式保存，例如紙張式檔案、微縮膠卷和微縮膠片。這種不合時宜的存檔方式成本高、佔用空間多、耗費時間和人力，而且某程度上阻慢處理個案效率，妨礙新服務措施的推行。透過圖像處理、工作流程和文件管理等技術，電子記錄計劃可提供所需的技術架構，使入境處可在無紙張環境下工作。處理個案和行政工作所需的記錄，均會在新系統運作前轉換為數碼形式或應要求即時轉換為數碼形式。查閱記錄和處理行政工作，均可在安全和嚴密管制的環境下在線上進行。至於以人手備存及分發記錄和檔案的工作方式，則會逐步淘汰。把文件處理工序現代化，可令工序按既定流程進行，發揮更高效率，以及進一步提高生產力和加強環保管理。

效益

9. 個案簡易處理系統和電子記錄計劃順利實施，將有助入境處達致以下效益：

I. 實質效益

由二零零七至零八年度起，每年可節省開支約 124,386,000 元，包括：

(a) 節省員工開支

每年節省員工開支 71,242,000 元(刪除 159 個職位)；

(b) 減免成本

減免成本 32,526,000 元，入境處因能實施現有處理申請電腦化系統，減省人手的情況得以維持同時亦無需開設職位以應付增加的工作量；以及

(c) 其他減省

在現有電腦設備保養開支、辦公地方和消耗品方面，每年減省 20,618,000 元。

II. 無形效益

(a) 在推行個案簡易處理系統和電子記錄計劃後，入境處至少在二零一一至一二年度之前可應付因申請數目上升而預計增加的工作量。

(b) 相關記錄數碼化後，入境處可以邁向一個採用高效率工作流程的業務環境，不再受紙張式檔案和狹窄工作地方的局限，記錄檢索的效率因而有所改善。

(c) 在實施現代化中央記錄系統後，入境處可縮短處理申請的時間(例如，處理入境就業申請的時間可縮短三至五個工作天，而翻查出生、死亡或婚姻記錄可縮短至幾分鐘)。此外，申請人需要提交的文件的數目及到訪入境處辦事處的次數也可減少。當局處理的各類申請，大部分可獲提供“一站式”服務。

(d) 系統在復原能力及可靠性方面的改進，有助確保對市民的服務不受干擾。

(e) 由於個案簡易處理系統引進電子界面設施，大部分申請(包括簽證申請)可以電子方式提交。此外，系統會具備雙語功能，使用方便。這樣會鼓勵市民使用系統，並有助推廣電子化政府服務。

- (f) 個案簡易處理系統的技術平台經過改進，將為政府推行的各項公共服務計劃(例如輸入內地人才計劃和資本投資者入境計劃)提供更佳支援，並可推展各項有利香港特區經濟增長的新措施，例如為經常訪港的旅客而設的智能卡式旅遊通行證、無紙簽證等。
- (g) 改良記錄管理及檢索相關資料，執法人員可以採取更有效的措施對付非法就業、非法入境、逾期居留、偽造證件和偷運人口的問題。

對財政的影響

10. 我們估計開發及實施該等項目所需的開支如下：

	<u>百萬元</u>
(a) <u>非經常開支</u> (購置電腦軟硬件、僱用系統推行服務、合約僱員、準備場地、培訓、購置消耗品及雜項物品，以及應急費用)	336.8
(b) <u>其他非經常開支</u> (部門內負責計劃管理的工作小組的人手及辦公地方)	100.4
(c) <u>每年經常開支</u> (維修保養電腦軟硬件、維修保養服務、購置消耗品及雜項物品、租用通訊線路以及持續支援系統小組的人手和辦公地方)	40.6

有關(a)項的開支，我們打算在二零零四年五月向立法會財務委員會提交撥款申請。至於(b)項和(c)項的開支將會由入境處承擔。我們預期在二零一一至一二年度，即系統全面實施五年後，可以達到收支相抵。

實施計劃

11. 在獲得撥款後，入境處會在二零零四年六月着手推行計劃。由於個案簡易處理系統和電子記錄計劃性質複雜，當局須進行多項工作，例如招標、系統設計及開發、數據轉換、準備場地、測試、培訓等。計劃預計需時 31 個月，因此，這些系統預期在二零零六至零七年度投入服務。實施計劃詳情載於附件 B。

保安局

二零零四年三月九日

全新資訊系統策略項目名單及大概實施計劃表

階段	項目號碼	項目的名稱和說明	推行	狀況
第零期 (1999-2000)	1	香港特別行政區身分證^D 開發和推行所需的基本設施和應用系統，以便簽發智能身分證予市民，以及在四年內以智能身分證取代所有目前通行的身分證。	2003 年 6 月	在 2003 年 6 月 23 日新系統運作後，全港身分證換領計劃於 2003 年 8 月 18 日展開。計劃進展順利。
第一期 (2000-01)	2	業務工序重組^E 簡化和集中工序，以期大幅提高生產力，並使新建立和經改進的資訊系統發揮最大效益。	由實施全新資訊系統策略開始，直至完結。	<p>在推行有關的資訊系統前，已研究／會研究能否進行業務工序重組。</p> <p>有關延期逗留申請、簽證申請、核實聲稱擁有居留權個案、生死及婚姻記錄管理的業務工序重組研究已於 2000 年進行，所得建議對於改進處理申請電腦化系統的可行性研究十分有用。該可行性研究已於 2003 年 12 月完成。</p> <p>已在 2002 年 6 月至 9 月就備存縮微膠卷和紙張式檔案的程序進行業務工序重組研究，結果，整體效率得以提升，並減省了 17 個職位。</p>

註： **D** 代表 12 個實現項目的其中一個

E 代表 18 個促進項目的其中一個

階段	項目號碼	項目的名稱和說明	推行	狀況
第一期 (2000-01)	3 (第一部分)	電子化申請入境許可證系統(試驗方案)^D 引進新的電腦系統(名為網上快證系統),以電子傳遞方法處理台灣旅客入境許可證的申請及發證工作。(這項試驗計劃所得的經驗,有助部門日後實施第二部分計劃以涵蓋其他類別的旅客。)	2002年3月	網上快證系統已於2002年3月18日順利推出。
	4	提升資訊科技基本建設計劃 主機投資^E 提升主機的處理能力和容量,以應付全新資訊系統策略應用系統的需求。)))第一期 -))行政網絡已於))2003年8月建))立)))))))))))))))))))))))))
	5	中型電腦投資^E 提升伺服器(連接總部的主機與外設辦事處的個人電腦)至目前技術平台的水平,以及增強伺服器的處理能力和容量。)第二期 -))新的基本設施))已於2004年2))月擴展至管))制站)))))))))))))))))))
	6	桌面電腦投資^E 為總部處理各類申請的職員及出入境管制站的櫃位和檢查亭的職員提供合適的新型個人電腦,方便他們處理日常工作。))))))))))))))))))))))))))))))))))))))))

註: **D** 代表 12 個實現項目的其中一個
E 代表 18 個促進項目的其中一個

階段	項目號碼	項目的名稱和說明	推行	狀況
第一期 (2000-01)	7	<p>通訊網絡投資^E 提升通訊網絡(資訊科技基本建設核心組件，供總部、39 間分處和 10 個管制站所有的應用系統共用)，以支援全新資訊系統策略的應用系統及日後開設的新分處和管制站。</p>	<p>)第三期 –)會於 2004 年 10)月或之前把新)的基本建設擴)展至簽發旅行)證件的辦事)處。))現正逐步替換)老化的桌面個)人電腦。新電)腦會與行政網)絡連接，以加)強功能。)</p>	<p>)))已在 2002 年 1 月 11 日獲財務)委員會批准撥款。開發工作正如)期進行，預料整項計劃會在)2004 年 10 月完成。))))))</p>
	8 9	<p>改進出入境管理自動化系統計劃 改進出入境管理自動化系統^D 改良現有的系統，以解決老化及過時的問題和系統的限制；提升技術平台，以支援及配合全新資訊系統策略中的其他項目，從而改善管制站的運作效率和效能。 加強資訊保安^D 同時亦藉此機會加強出入境管理自動化系統的資料保安。</p>	<p>)))))2004 年 3 月)至 6 月)))))))))))</p>	<p>)))已在 2002 年 1 月 11 日獲財)務委員會批准撥款。現正進)行開發工作。預料新系統會)由 2004 年 3 月起分期推出，)在同年 6 月全部完成。))))))))</p>

註： D 代表 12 個實現項目的其中一個

E 代表 18 個促進項目的其中一個

階段	項目號碼	項目的名稱和說明	推行	狀況
第一期 (2000-01)	10	資訊系統部重整計劃^E 重整資訊系統部 (截至 2004 年 1 月 1 日, 有 358 名職員), 並加入資訊科技專業人員, 為實施全新資訊系統策略作準備。	由實施全新資訊系統策略開始, 直至完結。	為了加強聯繫及更有效地推行全新資訊系統策略, 部門的資訊系統部已於 2001 年 4 月 1 日起重整編制, 加入 48 名資訊科技專業人員(由資訊科技署抽調)。 資訊系統部轄下各科由 2003 年 10 月起進行重組, 以提高效率和生產力。結果減省了 13 個職位。
第二期 (2001-02)	11	旅客自助出入境檢查^D 利用智能卡及生物特徵識別科技進行可靠的旅客出入境檢查, 無需入境處職員處理, 從而加快人流及善用人力資源。	2004 年 11 月	已在 2003 年 1 月 24 日獲財務委員會批准撥款。推行該系統的合約將於 2004 年 3 月批予中標的投標商。新系統會在 2004 年年底推出, 整項計劃會在 2006 年 6 月完成。
	12	車輛司機自助出入境檢查^D 利用車輛辨別和生物特徵識別科技, 在陸路管制站設立自助式車輛檢查亭, 以提高整體的車輛處理量, 並可減輕交通擠塞情況。	2004 年 11 月	已在 2003 年 1 月 24 日獲財務委員會批准撥款。推行該系統的合約將於 2004 年 3 月批予中標的投標商。新系統會在 2004 年年底推出。

註: **D** 代表 12 個實現項目的其中一個

E 代表 18 個促進項目的其中一個

階段	項目號碼	項目的名稱和說明	推行	狀況
第二期 (2001-02)	13	<p>提高處理能力計劃 改善資訊系統工序^E 制定全面的計劃，訂立重整架構後的新工序，以便已重整編制的部門聘請員工，以及訓練和支援員工使用新工序。同時亦參考資訊科技業內良好的運作方式，為資訊系統部引入嶄新和改良的工序，以提升它的管理能力。</p>) 由實施全新資訊系統策略開始，直至完結。) 為配合第 10 個項目(資訊系統部重整計劃)，這些工作已在全新資訊系統策略實施期間進行。
	14	<p>衡量資訊系統部的工作表現和質素^E 建立一套定期衡量工作表現和訂定目標的文化，以改善工作素質，從而提升資訊系統部的工作效能。具體而言，資訊系統部每月均會進行工作表現檢討，以確定資訊系統能否在運作上達到預期的成效，同時亦定期發表工作表現報告。資訊系統部亦將會為屬下組別制定減少系統故障的計劃。</p>))
	15	<p>資訊系統策略策劃處^E 成立策劃處，定期檢討整個策略，調整實施計劃，以及為其後每一期計劃申請撥款。</p>))
	16	<p>轉變管理^E 確立部門方向，因應整個部門的轉變採取積極進取的管理措施，並且支援工序重整工作，運用科技提高工作效益。</p>) 由實施全新資訊系統策略開始，直至完結。) 已因應轉變採取積極進取的管理方針，使之成為部門一貫的工作文化和取向。

註： D 代表 12 個實現項目的其中一個

E 代表 18 個促進項目的其中一個

階段	項目號碼	項目的名稱和說明	推行	狀況
第三期 (2002-03)	21	圖像處理^E 運用圖像科技和提供圖像處理解決方案，以配合業務的需求，即以更快捷的方法把更多資訊傳送給更多員工，以及減省員工及地方。	2006-07 年度) 可行性研究已於 2003 年 12 月完成。在獲取撥款後，便可落實推行。
	22	工作流程^E 利用工作流程工具和技術，把某些工序自動化，尤其是一些重複的行政程序，從而改善辦公室效率。		
	23	文件管理^E 制定及實施部門內管理文件的標準及常規，由單一管理單位集中管理文件，以期改善資訊管理及提升生產力。		
第四期 (2003-04)	24	數據倉(即管理資訊系統)^D 提供一個容易應用的方法讀取及抽取部門資料庫的數據，協助部門管理階層作出決策及更明智地取得和運用資源。	2006-07 年度	可行性研究已於 2004 年 2 月完成。如獲得撥款，便可落實推行。
	25	內聯網的推行^D 建立一個具豐富資訊和多功能的內聯網，為部門職員提供更快速及有效率的通訊設施。此計劃能提高生產力和士氣。	2006-07 年度	已於 2003 年年中建立內聯網原型。會繼續增加內聯網設施。

註： D 代表 12 個實現項目的其中一個

E 代表 18 個促進項目的其中一個

階段	項目號碼	項目的名稱和說明	推行	狀況
第四期 (2003-04)	26	公共服務電子化的支援^D 此項長期計劃是透過公共服務電子化計劃的基本設施，為市民提供更廣泛的資訊和服務。	2006-07 年度	部門正與工商及科技局緊密合作，以期透過公共服務電子化計劃的基本設施，為公眾提供更廣泛和完善的服務。
	3 (第二部分)	電子簽證／入境許可證及旅客預檢〔全面推行方案〕^D 提供另類方法供來港旅客申請簽證或入境許可證時利用電子方式傳送，或以嶄新和快捷的方法交付硬本。此外，在旅客辦理登機手續時，其資料可傳送給入境處作預檢之用，方便旅客在抵港時辦理入境手續。	2006-07 年度	部門會參與 2004 年年底由亞太區經濟合作組織統籌的旅客資訊預先通報系統的可行性研究。
	27	業務資訊^E 讓入境處職員在處理日常職務時，能透過可靠的電子方式，查閱所需的文件，並讓市民透過公共服務電子化服務索閱這些文件。	2006-07 年度	會把這項目與第 26 個項目(公共服務電子化的支援)一併研究。
	28	中文語言支援^D 在符合成本效益及技術可行的範圍內，在部門的資訊系統加入支援中文語言的設施。	2006-07 年度	支援中文語言的設施已安裝／會安裝在全新資訊系統策略下的各資訊系統，特別是處理中文簡體字的功能。

註： **D** 代表 12 個實現項目的其中一個

E 代表 18 個促進項目的其中一個

階段	項目號碼	項目的名稱和說明	推行	狀況
第四期 (2003-04)	29	人事支援^E 提供系統，工具和設施，設立職員訓練系統，協助入境處為員工提供資訊科技和業務方面的持續訓練；並設立人事資訊系統，以管理員工的晉升事宜和處理入境事務隊人員的輪值安排。	2006-07 年度	已在 2003 年 8 月中提升人事資訊系統。這個系統與新開發的輪值表資訊系統連接，以便管制站靈活調配人手。線上培訓資料已上載內聯網。日後會進一步提升這些相關連的系統。
	30	其他長期策略性研究^E 詳細研究在資訊系統策略檢討認定的其他可行策略，以期達到節省開支和減免成本的目標。	2006-07 年度	入境處會先按全新資訊系統策略推行那些有迫切需要或不可或缺的項目，然後才進行這些長期研究項目。

註： D 代表 12 個實現項目的其中一個

E 代表 18 個促進項目的其中一個

全新資訊系統策略第三期實施計劃

工作	暫定時間表
(a) 招標	
• 主要系統功能	2004年6月至12月
• 公共服務電子化	2005年4月至12月
(b) 系統設計及開發(分期進行)	
• 記錄系統	2005年1月至2006年5月
• 主要系統功能	2005年1月至2006年8月
(c) 入境處圖像處理中心投入服務	2006年5月
(d) 記錄／數據轉換	2005年10月至2006年12月
(e) 場地準備(分期進行)	2004年11月至2006年4月
(f) 用戶驗收測試(分期進行)	
• 行政記錄	2005年8月至10月
• 主要系統功能	2006年2月至11月
(g) 用戶培訓(分期進行)	
• 行政記錄	2005年10月至11月
• 主要系統功能	2006年3月至12月
(h) 系統投入服務	
• 行政記錄	2005年11月
• 主要系統功能(分期進行)	2006年5月至12月