

2018年3月6日
討論文件

立法會保安事務委員會

入境事務處新一代個案簡易處理系統

目的

本文件旨在尋求委員支持入境事務處（入境處）推行三個系統的建議，即「簽證自動化系統」、「協助在外港人、生死及婚姻、居留權決策支援系統」和「執法個案處理系統」，統稱為「新一代個案簡易處理系統」。

背景

2. 現時，「個案簡易處理系統」支援入境處的多項核心業務和服務，包括－

- (a) 處理旅客或香港居民的簽證及許可證申請；
- (b) 為在外遇事港人提供切實可行的協助；
- (c) 處理生死及婚姻登記；
- (d) 審核居留權申請；及
- (e) 處理與違反入境條例、遣送和遞解離境人士等有關的執法和調查個案等。

「個案簡易處理系統」於2007年至2008年間分階段推行。在2017年，系統處理超過250萬宗申請或個案。

3. 為了制訂長期資訊系統策略，入境處於2010年3月委聘顧問為部門進行第三代資訊系統策略檢討。有關檢討結果建議入境處重整其資訊科技基建設施，以維持服務質素及提升處理能力，應付與日俱增的服務需求。第三代資訊系統策略顧問亦建議入境處以重整後的資訊科技基建設施作為基礎，逐步更換多個於1990年

代末至2000年代開發、並將於2010年代末逐漸過時的主要電腦系統，以確保入境處可繼續向市民提供優質的公共服務。該顧問的其中一項建議¹包括推行「新一代個案簡易處理系統」，以解決現有「個案簡易處理系統」軟、硬件過時的問題，以及應付新的業務需要。入境處其後於2016年3月完成推行「新一代個案簡易處理系統」的可行性研究。

4. 「新一代個案簡易處理系統」將會包括「簽證自動化系統」、「協助在外港人、生死及婚姻、居留權決策支援系統」和「執法個案處理系統」，每個系統支援入境處不同業務及為香港居民和旅客提供的各項服務。總的來說—

- (a) 「簽證自動化系統」支援處理來港旅遊、就業、投資、受訓、居留和就讀的簽證或許可證申請；
- (b) 「協助在外港人、生死及婚姻、居留權決策支援系統」支援生死及婚姻登記、居留權申請審核，以及在外遇事港人的求助個案；及
- (c) 「執法個案處理系統」則支援入境處處處理與調查、羈留、審核和遣送有關的執法個案。

5. 該三個系統將會在「新資訊科技基建設施」的基礎上各自運行，但亦透過共用網絡基建設施、儲存及文件管理系統、工作流程的一般功能、系統監察和數據處理等互相連繫。三個系統將一起開發和推行，以期在資訊系統資源的使用上產生協同效應。舉例來說，由「新一代個案簡易處理系統」支援處理的多項業務均須管理大量文件影像，例如申請表及證明文件等的掃描影像。利用共用基建能減低推行成本和提升效率，產生協同效應。

理據

現有系統老化和過時

6. 因應「個案簡易處理系統」快將過時並難以在市場上為系統覓得保養服務，我們有迫切需要以新系統更換「個案簡易處理

¹ 其他包括推行「新資訊科技基建設施」、「出入境管制系統」、「新一代智能身份證系統」、「新一代電子護照系統」和「人力資源管理系統」。

系統」。 「新一代個案簡易處理系統」按時開發，對確保入境處能持續有效地提供上述第二段所提及的各項公共服務至關重要。

7. 就如其他主要電腦系統一樣，「個案簡易處理系統」設計的最佳使用年期約為10年。該系統早於2007年至2008年間分階段推行。由於該系統建基於10多年前的科技，其軟、硬件²已逐漸過時。

8. 「個案簡易處理系統」現有的保養服務合約將於2019年2月屆滿。雖然市場上對過時技術的供應和支援不斷減少，進行系統保養和技術支援越見困難，入境處仍竭力將保養服務延長三年至2022年2月。由於屆時市場上不會再有該系統所需的硬件、系統安全修補程式等軟件更新和日常系統運作的技術支援，保養服務再延長至2022年之後並不可能。

9. 缺乏適當及持續的保養與技術支援，將會增加系統性能大幅下降或出現系統故障的風險，有可能對上述第二段提及的各項公共服務（包括處理簽證及許可證申請、處理生死及婚姻登記及執法和調查個案）構成大規模影響（如大幅延誤），甚至會出現暫停服務的情況。如未能適時更換舊有系統，在缺乏軟件更新和系統安全修補程式下，更有可能危及資訊保安。此外，「個案簡易處理系統」採用10多年前的科技，其系統設計（包括軟、硬件）已被推至極限和難以再進一步提升以應付新增的業務需求³。因此，入境處有迫切需要更換現有系統。

提升服務

10. 視乎系統開發階段的詳細設計，推行「新一代個案簡易處理系統」將帶來提升服務的機會，包括新增及提升現有電子服務，為服務使用人士提供更友善及方便的服務。舉例而言－

- (a) 現時只有某些申請可使用電子方式遞交，日後將可擴展至更多類別的申請。例如，受現有系統的技術限制，在現有各項簽證申請中（如學生或工作簽證），主要只有延長逗留期限申請才可使用電子方式遞交。隨着「新一代個案簡易處理系統」的推出和寬頻的普及，我們預計電子申請（由填寫表格、上載照片和補充文件、查詢至付款）將可擴展

² 例如工作站、伺服器及操作系統等。

³ 入境處預計「個案簡易處理系統」的處理能力將於2021年達至上限飽和。

至往往需要上載大量文件的入境簽證申請；

- (b) 入境處可以推出可直接輸入資料的網上申請表（取代現時所用的可攜式文件格式檔案），讓申請人無須掃描及上載申請表，既省時又省力。入境處亦會在可行情況下提供電子申請結果通知服務，以及提供更多網上付款方式的選擇；
- (c) 隨著流動裝置的普及，除了互聯網網站外，入境處亦可以透過流動應用程式提供網上服務。申請人將可隨時隨地透過流動應用程式使用大部分服務，包括預約、遞交申請以至繳交申請費用。申請人亦可透過流動應用程式應個案人員的要求遞交補充文件以供審核、查看申請進度，以及獲取申請結果等資訊；及
- (d) 入境處可透過自助服務站，讓公眾遞交申請和補充文件（例如翻查生死及婚姻登記紀錄和申請簽證），亦可領取文件（例如翻查結果和簽證），無需在櫃枱排隊輪候所需服務。

提升系統復原能力和系統間的連繫

11. 推行「新一代個案簡易處理系統」除可提升服務，還會帶來以下改善－

- (a) 系統復原能力－由於加入彈性組件（例如同伺服器以提升系統一旦出現故障的復原能力），「新一代個案簡易處理系統」比現時系統的復原能力更高。這有助入境處持續維持業務運作和提供公共服務；
- (b) 與入境處其他系統的連繫－「新資訊科技基建設施」已於2015年7月推出。入境處已在有關項目的基礎上，重組和重整資訊科技應用系統，以應付預期增加的業務需求及需要。現有資訊科技基建設施上的系統，不能與「新資訊科技基建設施」上的系統直接連繫。因此入境處須推行「新一代個案簡易處理系統」，確保該系統與其他已建基於「新資訊科技基建設施」下的重要電腦系統（例如出入境管制系統）之間保持暢順和有效率的連繫，避免日常運作上出現不必要的延誤。例如「新一代個案簡易處理系統」的簽證資料，將可更直接地連繫至「出入境管制系統」。

提升個案審核和管理程序

12. 「新一代個案簡易處理系統」亦可預設業務規則，包括核對申請資格及轉介個案，從而協助入境處迅速審核申請及調查個案。新系統亦會讓負責個案人員能以電子方式對每宗個案的背景、相關紀錄及進度有全面了解。

個人資料私隱保護

13. 自2007年推出「個案簡易處理系統」以來，未有顯示存儲於系統內的個人資料被洩露的個案。雖然如此，入境處在實施「新一代個案簡易處理系統」的關鍵階段，包括在系統分析及設計階段和系統推出前，將進行私隱影響評估，以確保遵行《個人資料（私隱）條例》（第486章）所頒布的資料保護原則。有關報告會遞交個人資料私隱專員公署徵求意見，相關意見會於有關系統推行前適當地加以考慮。此外，入境處在系統推出後亦會進行私隱循規審核。入境處亦會委聘獨立的審計人員，在不同階段進行資訊科技保安風險評估及保安審計，以確保「新一代個案簡易處理系統」的保安措施能有效保護相關資料。

對財政的影響

非經常開支

14. 我們估計推行「新一代個案簡易處理系統」，將於2018-19至2022-23的五個財政年度內涉及非經營開支合共452,968,000元。有關的分項數字如下－

項目	(千元)					合計
	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	
(a) 硬件	-	-	-	85,573	20,543	106,116
(b) 軟件	-	-	-	69,818	16,643	86,461
(c) 推行服務及合約員工	791	38,960	23,472	80,184	55,536	198,943
(d) 場地準備	-	1,321	1,321	9,768	684	13,094
(e) 通訊網絡	-	-	1,081	2,292	1,459	4,832

(f) 消耗品	-	-	-	126	2,217	2,343
(g) 應急費用	79	4,028	2,588	24,776	9,708	41,179
合計	870	44,309	28,462	272,537	106,790	452,968

其他非經常開支

15. 推行擬議的「新一代個案簡易處理系統」需要設立項目小組，負責管理項目；採購硬件、軟件及服務；進行系統分析及設計、場地準備工程、用戶驗收測試，以及支援推行事宜等。這在2018-19至2022-23年度期間，會產生非經常員工開支共約170,227,000元。入境處將於項目進行期間檢視人手需求。

經常開支

16. 有關建議在2022-23年度會牽涉6,022,000元經常開支，自2025-26年度起更會增至每年69,471,000元，包括硬件及軟件的保養、日常系統支援服務、通訊網絡及消耗品。入境處將於系統啟用後適時檢視上述需求。有關的分項數字如下－

項目	(千元)			
	2022-23	2023-24	2024-25	2025-26 和以後每個年度
(a) 硬件保養	-	7,989	16,320	16,744
(b) 軟件保養	-	7,904	15,806	15,806
(c) 日常系統支援服務	403	13,248	25,688	25,688
(d) 通訊網絡	4,413	8,823	8,823	8,823
(e) 消耗品	1,206	2,410	2,410	2,410
合計	6,022	40,374	69,047	69,471

可節省和減免的開支

17. 我們估計在現有的「個案簡易處理系統」停止運作和「新一代個案簡易處理系統」全面推行後，可節省的成本和減免開支的細節如下－

- (a) 在 2021-22 年度減免 508,338,000 元的**非經常開支**，由於無須更新快將過時的現有系統以維持現有運作，因而可減免該筆款項；
- (b) 在 2021-22 年度減免 2,551,000 元增至 2031-32 年度每年減免 42,280,000 元的**經常開支**，由於無須支付員工費用及上文(a)項所列的額外保養開支，因而可減免該筆款項；
- (c) 在 2021-22 年度及 2022-23 年度起，分別可節省 2,333,000 元及 22,967,000 元的**可變現經常開支**，該筆款項是保養現有系統的年費及日常系統支援服務和於現有系統下採購消耗品的每年費用；及
- (d) 理論上在 2021-22 年度、2022-23 年度及由 2023-24 年度起，分別可節省 1,626,000 元、20,019,000 元及每年 24,846,000 元的**經常開支**，該筆款項是基於增設及提升的服務而每年理論上可節省的員工費用。

推行時間表

18. 視乎委員對有關建議的意見，我們計劃於 2018 年第二季按既定機制向立法會申請撥款，並按照下述時間表推行擬議的「新一代個案簡易處理系統」－

<u>工作</u>	<u>預定完成日期</u>
招標和批出合約	2018 年第四季
開發及推行系統	
系統分析及設計	2020 年第四季
系統開發及測試	2021 年第三季
用戶驗收測試	2022 年第一季
設置基礎設施	2021 年第四季
系統啟用	
「簽證自動化系統」及「協助在外港人、生死及婚姻、居留權決策支援系統」	2021 年第四季
「執法個案處理系統」	2022 年第二季

徵詢意見

19. 請委員就上述建議提出意見。

保安局
2018年2月