

第 9 章

香港特别行政区政府

政府一般收入帐目

政府总部

资讯科技及广播局

工商局

民政事务局

政府部门

香港邮政

政府物料供应处

政府在香港推广电子业务的工作

香港审计署

二零零一年三月十三日

声明

此简体版本只供网上阅览或下载。

如内容与繁体版本有任何差别，概以繁体版本为准。

政府在香港推广电子业务的工作

目 录

	段数
撮要及主要审计结果	
第1 部分：引言	1.1
背景	1.2 – 1.3
政府的电子业务政策	1.4 – 1.6
帐目审查	1.7
第2 部分：政府为推行电子业务而设立法律架构的工作	2.1
有需要设立法律架构	2.2
制定《电子交易条例》	2.3 – 2.5
承诺检讨《电子交易条例》	2.6
审计署对政府为推行电子业务而设立法律架构的工作的整体意见	2.7 – 2.8
审计署对须定期向各决策局／部门作意见搜集的意见	2.9 – 2.10
审计署对须敦促各决策局／部门留意遇到的共通问题的意见	2.11 – 2.14
审计署对促使各决策局／部门认识到须检讨有关法例、政策和规例的意见	2.15 – 2.16
审计署对须密切监察删减《电子交易条例》豁免清单的项目的意见	2.17 – 2.21
审计署就政府设立法律架构的工作提出的建议	2.22
当局的回应	2.23
第3 部分：政府为推行电子业务而设立公匙基建的工作	3.1
有需要设立公匙基建	3.2 – 3.3
香港邮政的角色	3.4 – 3.5
估计会发出和实际已发出的电子核证证书两数之间有很大的差异	3.6
就电子核证服务的使用情况进行的调查	3.7 – 3.8
香港邮政推广电子核证服务的工作	3.9
审计署对电子核证服务使用情况的意见	3.10 – 3.12
香港邮政的核证机关服务的融资方式	3.13 – 3.14
审计署对香港邮政的核证机关服务的融资方式的意见	3.15 – 3.16
日后的问题	3.17
审计署就日后的问题提出的意见	3.18
审计署就设立公匙基建提出的建议	3.19 – 3.20
当局的回应	3.21 – 3.22

目 录 (续)

	段数
第4 部分：政府电子业务措施的推行	4.1
政府的电子业务措施	4.2 – 4.5
公用电子贸易服务	4.6 – 4.11
审计署对公用电子贸易服务的意见	4.12 – 4.13
审计署对公用电子贸易服务的建议	4.14
当局的回应	4.15
透过政府网页传播资讯	4.16 – 4.21
审计署对透过政府网页传播资讯的意见	4.22 – 4.26
审计署对透过政府网页传播资讯的建议	4.27
当局的回应	4.28 – 4.29
第一期公共服务电子化计划 ⁴	.30 – 4.36
审计署对第一期公共服务电子化计划的意见	4.37 – 4.38
审计署对第一期公共服务电子化计划的建议	4.39
当局的回应	4.40
电子投标系统	4.41 – 4.47
审计署对电子投标系统的意见	4.48 – 4.49
审计署对电子投标系统的建议	4.50
当局的回应	4.51
政府的采购卡计划	4.52 – 4.58
审计署对采购卡计划的意见	4.59 – 4.60
审计署对采购卡计划的建议	4.61
当局的回应	4.62
香港邮政为电子业务提供的物流服务	4.63 – 4.67
审计署对香港邮政物流服务的意见	4.68
审计署对香港邮政物流服务的建议	4.69
当局的回应	4.70 – 4.71
第5 部分：资讯科技及广播局的发展电子化政府策略	5.1
电子化政府策略	5.2
推行机制	5.3
审计署对发展电子化政府策略的整体意见	5.4 – 5.5
有需要订立目标	5.6
审计署对有需要订立目标的意见	5.7
各决策局 / 部门为提供电子化政府服务而进行的资讯科技规划	5.8 – 5.9

目 录 (续)

	段数
审计署对各决策局／部门为提供电子化政府服务而进行资讯科技规划的意见	5.10
有需要确定客户对电子化政府服务的需求	5.11 – 5.12
审计署对有需要确定客户对电子化政府服务需求的意见	5.13
资讯科技保安	5.14 – 5.18
审计署对资讯科技保安的意见	5.19
审计署对发展电子化政府策略的建议	5.20
当局的回应	5.21
第6 部分：政府处理随着电子业务兴起而出现的常见问题的工作	6.1
政府遇到的常见问题	6.2
政府处理常见问题的工作	6.3
审计署对政府处理常见问题的工作的意见	6.4 – 6.5
审计署对政府处理常见问题的工作的建议	6.6
当局的回应	6.7
 附录 A： 资讯科技及广播局和香港邮政为推广数码证书的使用和电子核证服务所采取的措施举隅	
 附录 B： 政府的资讯科技基建	
 附录 C： 公共服务电子化计划的服务一览表	
 附录 D： 其他可能推行的电子化政府计划	
 附录 E： 随着电子业务兴起而出现的常见问题	
 附录 F： 中文版从略	

政府在香港推广电子业务的工作

撮要及主要审计结果

A. **引言** 电子业务可以改变进行业务的方式。政府的资讯科技策略，是由政府以身作则推动电子业务。在《一九九九年施政报告》中，政府表示决心要在香港缔造一个有利电子业务蓬勃发展的环境。在《二零零零年施政报告》中，政府重申这个决心。资讯科技及广播局是负责制定和推行政府在本港推广电子公共服务和发展电子业务策略的决策局(第1.2至1.6段)。

B. **帐目审查** 审计署最近就政府在本港推广电子业务的情况进行审查(第1.7段)，有关的审查结果撮述于下文C至H段。

C. **政府为推行电子业务而设立法律架构的工作及须要加倍注意的地方** 审计署注意到资讯科技及广播局已迅速采取行动，设立法律架构为电子交易作准备。《电子交易条例》所有条文已在二零零零年四月七日正式生效。不过，审计署注意到，资讯科技及广播局须进一步注意和处理以下事项：

- (a) 有需要定期向各决策局 / 部门搜集意见，以汲取他们在接收以电子方式提交的资料所得的经验，特别是各决策局 / 部门遇到的问题，以及他们处理有关问题的方法；
- (b) 有需要敦促各决策局 / 部门留意通常遇到的问题；及
- (c) 有需要促请各决策局 / 部门检讨有关法例、政策和规例，以确保这些法例、政策和规例与政府推广电子业务的目标一致(第2.3、2.7及2.8段)。

D. **政府为推行电子业务而设立公匙基建的工作及电子核证服务尚未普及** 二零零零年一月，香港邮政成为香港首个认可核证机关。审计署注意到香港邮政在18个月内完成设立公匙基建的工作成绩。不过，审计署又注意到，香港邮政发出的电子核证证书数量不多，反映数码证书(电子核证证书)服务至今尚未普及(第3.10至3.12段)。

E. **有需要检讨香港邮政的核证机关服务的融资方式** 香港邮政的核证机关服务在财政上打算自负盈亏。由于核证机关服务目前有庞大的亏损，审计署认为有需要审慎评估核证机关服务的财政可行性。此外，当局亦有需要检讨政府的拨款策略，以消除政府财政目标与推广电子业务这个较广目标两者之间可能出现的矛盾(第3.15及3.16段)。

F. **推行政府电子业务的措施** 审计署检讨过政府各项电子业务措施后，所得结果如下：

- (a) **公用电子贸易服务及有需要引入竞争** 贸易商每年为向政府提交贸易文件，合共要缴付约2.55 亿元的文件处理费用，以换取贸易通提供的前端服务。鉴于互联网技术和电子业务发展迅速，工商局决定在贸易通的专营权于二零零三年届满时，聘请多个服务供应商提供服务。审计署认为，小心规划未来并进行密切监察，对确保成功引入竞争至为重要（第4.8 至4.13 段）；
- (b) **政府的网页及缩短其下载时间** 审计署注意到，政府已作出很大努力建设网页以传播政府资讯，而且不断改进，力求使网页更臻完善。不过，审计署认为政府网页的下载时间，仍有可予改善的空间（第4.22 及4.25 段）；
- (c) **公共服务电子化计划及有需要推广其使用情况** 该计划是政府资讯科技策略下的一项主要措施。为使公共服务电子化计划得以成功，审计署认为当局须积极地继续加深市民对该计划的认识，并鼓励他们使用。此外，资讯科技及广播局也须密切监察交易量，以评估市民对该计划的接受程度，并须设立机制，以有效地统筹及监察各决策局 / 部门在节省开支及提高生产力方面的工作(第4.37 及4.38 段)；
- (d) **电子投标系统及有需要推广其使用情况** 审计署注意到，在截至二零零一年二月初的十个月内，政府物料供应处的标书中只有6.6%经由该系统递交。审计署于二零零零年十二月向电子投标系统登记用户所作的调查显示，虽有39% 的回应者满意该系统的整体表现，但表示不满意的比率也有 19 % 之多。审计署认为，当局有需要积极地继续推广该系统的使用，并须协助用户克服使用该系统时所遇到的困难(第4.48 段)；
- (e) **采购卡计划及有需要密切监察使用率** 在支援电子采购方面，采购卡具有很大的潜力。审计署注意到，在二零零零年九月至二零零一年一月的五个月内，只有约12% 的小额采购交易宗数使用采购卡。为确保计划得以成功，审计署认为政府物料供应处须密切监察使用率，查明使用率偏低的原因，并在有需要时采取行动以确保各决策局 / 部门在一般情况下都使用采购卡作小额采购(第4.52 、4.59 及4.60 段)；及
- (f) **香港邮政提供的物流服务营业额偏低** 审计署注意到，香港邮政物流服务的营业额远逊预期。这可能是由于较诸提供同类服务的私人机构，香港邮政的服务显得缺乏竞争力(第4.68 段)。

G. 资讯科技及广播局发展电子化政府的策略及须要注意的地方 资讯科技及广播局在二零零零年十一月提交了一份文件供资讯基建谘询委员会讨论。文件概列该局的政府电子化策略，当中包括争取高层管理人员作出承担、加强政府内部的资讯科技基建、让公务员有更充分的准备，以及推行妥善的资讯科技管理措施。审计署支持资讯科技及广播局的策略，以及该局提出建立两级监管机制的建议(第5.4段)。不过，审计署注意到以下地方还须资讯科技及广播局注意和加以处理：

- (a) 有需要为香港全面推行电子化政府订立目标，并以在这方面领先的国家的做法为参考蓝本(第5.6及5.7段)；
- (b) 资讯科技及广播局须联同资讯科技署协助各决策局／部门，尤其是那些没有足够资讯科技专业知识的决策局／部门，进行资讯科技规划(第5.10段)；
- (c) 资讯科技及广播局须促请各决策局／部门注意须进行客户调查，并在有需要时协调各决策局／部门这方面的工作(第5.13段)；及
- (d) 资讯科技及广播局和资讯科技署须致力及不断地向各决策局／部门提供所需的技术支援和指导，以协助他们推行本身的资讯科技保安工作(第5.19段)。

H. 随着电子业务兴起而出现的常见问题 审计署的研究显示，随着电子业务兴起，各地政府在贸易及关税、税务、保护知识产权、保安、执法打击互联网罪行、保障私隐和消费者权益等方面，正面对新的问题。香港亦正面对同样问题。审计署注意到，资讯科技及广播局和其他有关决策局／部门均知道电子业务兴起所带来的风险和问题，并已采取措施，加以处理。由于科技及电子业务环境持续发展，日新月异，审计署认为，资讯科技及广播局和有关决策局／部门必须致力跟上全球发展步伐，与海外有关机构保持紧密联系，未雨绸缪，以应付日后的问题(第6.2至6.5段)。

I. 审计署的建议 审计署提出了以下主要建议：

设立法律架构

—— 资讯科技及广播局局长应：

- (a) 定期向各决策局／部门搜集意见，以汲取他们在接收以电子方式提交的资料方面所得经验(第2.22(a)段)；

- (b) 如发现某部门在实施《电子交易条例》时遇到问题，尽快促请其他决策局／部门注意，并在适当时举行交流会，以协助决策局／部门及早鉴别和处理类似问题(第2.22(b)段)；及
- (c) 促请各决策局／部门必须严谨地审阅与其职权范围有关的法例、政策和规例，以确保这些法例、政策和规例与政府推广电子业务的目标相配合(第2.22(c)段)；

设立公匙基建

- 香港邮政署长应密切监察电子核证证书的使用情况，并继续致力推广电子核证证书的使用(第3.19段)；
- 资讯科技及广播局局长应：
 - (a) 严格检讨香港邮政核证机关服务的短期以至长期的财政可行性，以及检讨政府对该核证机关服务的拨款策略(第3.20(a)段)；及
 - (b) 密切监察香港邮政核证机关服务的业绩，特别注意这项服务对香港电子业务整体发展的影响(第3.20(b)段)；

政府电子业务措施的推行

- 工商局局长应及早制定明确的行动计划，以确保在贸易通的专营权届满时可成功地引入竞争和所提供的重要服务不会中断。该局局长亦应密切监察行动计划的工作进度，以防止可能出现的延误(第4.14段)；
- 民政事务局局长应不断改善政府网页，务求有效和快捷地向市民提供有关资讯。为续作改善，该局局长应研究是否有需要缩短下载政府网页的时间(第4.27段)；
- 资讯科技及广播局局长应积极地继续推广市民使用公共服务电子化计划，密切监察该计划实际的交易量，并设立机制，有效统筹及监察参与的决策局／部门在节省开支及提高生产力方面的工作(第4.39段)；
- 政府物料供应处处长应：
 - (a) 积极推广电子投标系统的使用，并探讨有何途径及方法可协助用户克服使用该系统时所遇到的困难(第4.50段)；及
 - (b) 密切监察采购卡的使用率、查明使用率偏低的原因，以及积极地继续改善采购卡计划的效益(第4.61段)；

—— 香港邮政署长应审慎地重新评估香港邮政物流服务的经营前景(第4.69(a)段);

发展电子化政府策略

—— 资讯科技及广播局局长应:

- (a) 在考虑是否为香港推行全面电子化政府订立目标时,以这方面领先的国家的做法作为参考蓝本(第5.20(a)段);
- (b) 致力及不断地协助各决策局 / 部门进行资讯科技规划(第5.20(b)段);
- (c) 促请各决策局 / 部门注意须进行客户调查,以了解客户对电子化政府服务的需求(第5.20(c)段); 及
- (d) 致力及不断地向各决策局 / 部门提供所需的技术支援和指导,以协助他们推行本身的资讯科技保安工作(第5.20(e)段); 及

常见问题

—— 资讯科技及广播局局长与有关决策局 / 部门应继续致力应付随电子业务兴起而出现的常见问题,并定期向资讯基建谘询委员会汇报进展情况,以及征询该委员会的意见(第6.6段)。

J. **当局的回应** 当局接纳审计署的所有建议。

第 1 部分：引言

1.1 这部分阐述是项帐目审查的背景，并概述审查的目的及范围。

背景

1.2 电子业务指采用电子方法进行的交易活动。电子业务分为三大类：企业对企业、企业对顾客、机构内部的交易。

1.3 电子业务有很多潜在好处，它可以改变进行业务的方式。互联网具备的高速效能和互连功能，可以大大提高经营效率和改善顾客服务。由于近年世界各地互联网的使用情况高速增长，电子业务的市场潜力极大。

政府的电子业务政策

1.4 政府在《一九九七年施政报告》中提出，希望香港在资讯科技新纪元中成为领导者。在《一九九八年施政报告》中，政府指出，资讯科技对协助香港保持竞争优势和推动香港经济发展十分重要。政府在一九九八年十一月公布“数码21 新纪元”的资讯科技策略，订下一连串措施，务求香港成为着着领先的数码城市。这项策略的其中一个重点，是政府以身作则，率先在内部运作和提供公共服务方面推行电子业务，以期推动私营机构更广泛进行电子业务，从而提升香港的整体竞争力。

1.5 在《一九九九年施政报告》中，政府表示决心要在香港缔造一个有利电子业务蓬勃发展的环境(注1)。在《二零零零年施政报告》中，政府重申决意充分利用资讯科技来提供有效率和优质的公共服务。在二零零零年十一月，资讯科技及广播局订下策略，发展电子化政府(注2)的措施，并制定推行机制以推动各种有关措施。

1.6 资讯科技及广播局是负责制定和推行政府在本港推广电子公共服务和发展电子业务策略的决策局，资讯科技署则协助资讯科技及广播局推行各项有关策略。

帐目审查

1.7 审计署最近就政府在本港推广电子业务的工作进行审查，审查集中在以下范畴：

注1：根据经济学人集团(即英国《经济学人》报的发行商)的经济学人资讯小组于二零零零年五月进行的调查，香港在应用电子业务准备情况方面，排名第九。经济学人资讯小组为超过180个国家作出有关政治、经济及营商环境的分析和预测。

注2：电子化政府指通过电子途径提供政府服务，包括可“随时随地”得到政府资讯和完成与政府的交易。电子化政府的经常使用者包括市民、企业、政府部门(分别作为消费者、供应者和内部用家)。电子化政府涉及各种业务关系，计有政府对市民、政府对企业、政府对政府、跨部门和部门内部进行的电子业务。

- (a) 政府为推行电子业务而设立法律架构的工作(见下文第2 部分);
- (b) 政府为推行电子业务而设立公开密码匙基础建设 (简称 “ 公匙基建 ” —— 注3) 的工作(见下文第3 部分);
- (c) 政府在内部运作和提供公共服务方面所推行的各种电子业务措施的进展(见下文第4 部分);
- (d) 资讯科技及广播局在发展电子化政府方面的策略(见下文第5 部分); 及
- (e) 政府处理随着电子业务兴起而出现的常见问题的的工作(见下文第6 部分)。

注3: 公匙基建指根据公开密码加密技术及核证机关的运作所需的一套硬件、软件、人手、政策和程序, 用以发出、管理、储存、分发和撤销数码证书。公开密码匙密码技术涉及使用私人密码匙和公开密码匙。信息如经公开密码匙加密, 就只能利用对应的私人密码匙来解密。相反, 如私人密码匙用作加密, 则对应的公开密码匙使用作解密。

第 2 部分：政府为推行电子业务而设立法律架构的工作

2.1 本部分探讨政府为推行电子业务而设立法律架构的工作。

有需要设立法律架构

2.2 **主要原则** 一九九八年，资讯科技及广播局确认有需要设立一个法律架构，以确保电子交易可在明确的环境下进行。为此，该局展开有关工作。一九九八年十二月，资讯科技及广播局向资讯基建谘询委员会 (注 4) 提交一份谘询文件，内文阐述设立这个法律架构的主要原则。现把这些主要原则载列如下：

- (a) 该架构应消除任何会妨碍电子交易进行的法律障碍；
- (b) 该架构应提供一个稳妥可靠的环境，供进行电子交易，从而加强公众对这种交易的信任和信赖；
- (c) 该架构应采取在科技上中立的方针，以配合瞬息万变的科技发展；及
- (d) 该架构应采取最少规管的方针，以免不必要地抑制私营机构的电子业务发展。

制定《电子交易条例》

2.3 《**电子交易条例**》 一九九九年七月，政府向立法会提交《电子交易条例草案》。二零零零年一月，《电子交易条例》(第 553 章) 获制定成为法例。到二零零零年四月七日，《电子交易条例》已全面生效。这条例具有以下两项主要功能：

- (a) 赋予电子交易中所用的电子记录和数码签署等同书面记录和签署的法律地位；及
- (b) 为核证机关的运作提供一个法律架构，以便建立一个本地的公匙基建，以及一个稳妥可靠的环境，以供进行电子交易。

2.4 **电子记录及数码签署** 为赋予电子记录和数码签署法律认可地位，《电子交易条例》规定：

- (a) 凡任何法律规则规定或准许资料是书面形式或是以书面形式提供，则使用电子记录亦属符合该法律规则；

注4： 资讯基建谘询委员会是在一九九八年八月成立的谘询组织，负责就关乎香港的资讯科技及电讯发展的重要政策问题向政府提供意见。该委员会的成员由行政长官委任，包括立法会议员、资讯科技及电讯界的杰出人士、学者和政府官员。资讯基建谘询委员会之下设有电子贸易环境及技术开发工作小组，负责探讨以下事宜：建立和加强基础设施以促进电子贸易的发展；鼓励各界更多参与电子贸易；以及促使香港发展成为亚太区的电子贸易枢纽。

- (b) 凡任何法律规则规定须由人作签署，则经认可证书证明的数码签署亦属符合规定；
- (c) 凡任何法律规则规定须保留资料，或须以原状出示或保留该资料，则以电子记录方式保留或出示有关资料亦属符合规定；
- (d) 不得纯粹因为使用电子记录订立合约而否定合约的法律效力；及
- (e) 不得纯粹因为是电子记录的原因而不准电子记录用作呈堂证据。

2.5 适用于政府 《电子交易条例》对政府具有约束力。电子记录和数码签署依法获得认可地位后，政府机构在接受根据与其职权范围有关的法例所提交的资料时，须接受有关资料是以电子方式提交；除非根据《电子交易条例》，对这类交易已有豁免安排，则作别论(见下文第2.17段)。

承诺检讨《电子交易条例》

2.6 一九九九年十一月，在审议《电子交易条例草案》的法案委员会会议上，资讯科技及广播局承诺在《电子交易条例》制定后18个月(即二零零一年年中)，该局会根据实施该条例的经验检讨该条例。二零零零年一月，当二读辩论《电子交易条例草案》时，资讯科技及广播局向立法会重申其承诺。

审计署对政府为推行电子业务而设立法律架构的工作的整体意见

2.7 审计署的整体意见 审计署注意到资讯科技及广播局已迅速采取适时的行动，设立法律架构为电子交易的推行作准备。结果，《电子交易条例》在当局确认有需要立法后不足两年内制定。

2.8 须注意的事项 审计署亦注意到，资讯科技及广播局须进一步注意和处理一些具体事项，这些事项是：

- (a) 须定期从各决策局 / 部门搜集意见(见下文第2.9及2.10段)；
- (b) 须敦促各决策局 / 部门留意遇到的共通问题(见下文第2.11至2.14段)；
- (c) 须促请各决策局 / 部门检讨有关法例、政策和规例，以确保这些法例、政策和规例与政府推广电子业务的目标一致(见下文第2.15及2.16段)；及
- (d) 须密切监察撤销《电子交易条例》豁免项目的情况(见下文第2.17至2.21段)。

审计署对须定期向各决策局 / 部门作意见搜集的意见

2.9 推广以电子方式提交资料的措施成效有限 《电子交易条例》实施后，资讯科技及广播局一直收集政府机关提交的季度报表，以监察使用电子方式提交各有关条例所需资料的个案数目。审计署注意到，截至二零零零年九月三十日止的两季内(即《电子交易条例》实施后首六个月内)，各政府机关共接到大约 7 900 份以电子方式提交的资料。不过，其中以香港金融管理局(金管局)接到的占绝大多数(即7 100份或90%)，其他政府机关合共只接到800份(即7 900份减7 100份)。事实上，金管局在当局制订《电子交易条例》数年之前，已开始接受以电子方式提交资料。这点显示，在根据有关法例提交资料方面，《电子交易条例》在实施初期数个月内，对于鼓励公众以电子方式提交资料所发挥的效用实在有限。

2.10 须定期向各决策局 / 部门搜集意见 审计署明白《电子交易条例》才实施不久，而资讯科技及广播局会在二零零一年年中根据实施情况对该条例作出检讨(见上文第 2.6 段)。为了提供有用的资料以便进行检讨时参考，审计署认为，资讯科技及广播局除了要搜集以电子方式提交资料的个案数字外，还须定期向各决策局 / 部门搜集他们在处理以电子方式提交资料的经验，特别要了解各决策局 / 部门在这方面所遇到的问题和解决方法。举例来说，该局可促请各决策局 / 部门找出公众甚少以电子方式提交资料的原因。这些意见会有助资讯科技及广播局评估《电子交易条例》对政府推广电子业务的目标所达致的效益。

审计署对须敦促各决策局 / 部门留意遇到的共通问题的意见

2.11 以电子方式提交资料不可以取代“亲自递交或以邮递送达” 根据资讯科技及广播局的记录，审计署注意到差饷物业估价署在接受公众以电子方式提交资料方面遇到问题。二零零零年九月，差饷物业估价署提出一个疑问，就是根据《电子交易条例》，用电子媒介(例如电子邮件)提交资料，可否视作符合《业主与租客(综合)条例》(第7章)所订，资料必须“亲自递交或以邮递送达”的规定。律政司给予差饷物业估价署的意见是，《电子交易条例》是针对文件的形式，而非递送方法。因此，假如法例规定资料须亲自递交或以邮递送达，则有关资料必须遵照规定方式送达。在这些情况下，用电子方式(例如电子邮件)递交资料，并不符合有关的法例规定。

2.12 资讯科技及广播局建议差饷物业估价署修订《业主与租客(综合)条例》 二零零零年十月，资讯科技及广播局告知差饷物业估价署，表示在草拟《电子交易条例》时，曾考虑递送方式的问题。顾及到各决策局 / 部门对“亲自递交或以邮递送达”的规定，可能各有本身运作上的考虑，资讯科技及广播局无意即时计划规定以电子方式提交资料，可视为符合亲自递交或以邮递送达的规定。此外，其他国家的电子交易法例，也没有类似的条文。资讯科技及广播局认为较恰当的做法，是差饷物业估价署修订《业主与租客

(综合)条例》的有关条文，而不是概括地修订适用于所有法例的《电子交易条例》(注5)。

2.13 其他决策局／部门可能也有类似问题 律政司在考虑差饷物业估价署的问题时，发现香港法例中，最少有 167 项提及“邮递送达”的同类条文。二零零零年十月，资讯科技及广播局向有关的决策局／部门阐述法律情况。资讯科技及广播局又建议各决策局／部门，如拟早日准许以电子方式递交资料，应考虑修订本身的法例。资讯科技及广播局答应在二零零一年年中检讨《电子交易条例》时，考虑应否增订一般条文，准许使用电子方式递交资料。二零零零年十月，差饷物业估价署决定，在资讯科技及广播局于二零零一年全面检讨《电子交易条例》的工作得出结果之前，暂不修订《业主与租客(综合)条例》。在这期间，差饷物业估价署不会在《业主与租客(综合)条例》之下接受电子交易。

2.14 须敦促各决策局／部门留意遇到的共通问题 差饷物业估价署的个案说明，不同决策局／部门可能遇到同样的问题。资讯科技及广播局把差饷物业估价署遇到的问题告知其他决策局／部门，并向他们解释法律情况，是恰当的做法。审计署认为，资讯科技及广播局应继续把发现到的共通问题告知各决策局／部门，又认为资讯科技及广播局必须在适当时候为各决策局／部门的利益，安排交流会。这有助各决策局／部门及早察觉问题并加以处理，同时汲取其他部门处理同类问题的经验。

审计署对促使各决策局／部门认识到须检讨有关法例、政策和规例的意见

2.15 电子业务出现前已制订的法例 现时适用于商业活动的法例大都在互联网和电子业务出现前制订。随着电子业务不断发展，世界各地的政府都要面对同一问题，就是现行的法例、政策和规例未必能配合新的电子环境。

2.16 有需要检讨现行法例、政策和规例 香港也面对同样的问题。审计署注意到，各决策局／部门在接收市民以电子方式提交资料时可能会出现问题，但这些问题不一定可以根据《电子交易条例》获得解决。审计署认为，各决策局／部门有需要严谨地审阅与其职权范围有关的法例、政策和规例，以确保这些法例、政策和规例与政府推广电子业务的目标相配合。上文第2.11至2.14段所述的差饷物业估价署的情况，足以说明有关检讨必须进行。

审计署对须密切监察删减《电子交易条例》豁免清单的项目的意见

2.17 豁免接受以电子方式提交资料 虽然政府机构须接受公众以电子方式提交资料，但一些交易由于性质严肃、复杂或基于其他因素，政府认为以传统方式处理会较好。在

注5：二零零一年二月，资讯科技及广播局告知审计署，表示《电子交易条例》刚实施不久，在仍未有足够实际运作经验之前，不宜作出修订。该局认为，在二零零一年年中检讨《电子交易条例》时研究是否作出修订，会较为恰当。

一九九九年五月至二零零零年三月，资讯科技及广播局联同各决策局／部门进行一项全面研究，发现本港650项条例中，有40项条例当中的195项法定条文应豁免接受以电子方式提交资料，以确保有关部门能够继续顺利运作。

2.18 资讯科技及广播局承诺定期进行检讨 二零零零年三月，资讯科技及广播局请求立法会按不否决或不提出修订的议决程序通过豁免令，使该195项法定条文免受《电子交易条例》有关接受电子资料的条文规限。在有关的立法会文件中，资讯科技及广播局承诺日后定期检讨获豁免的法定条文，并探讨何时才可把豁免撤销。

2.19 豁免的原因 二零零零年十一月，审计署分析当时193项法定条文获得豁免(注6)的原因，分析结果载于下文表一。

表一
审计署就豁免原因分析获得豁免的193 项法定条文
(二零零零年十一月的情况)

获得豁免的原因	条文数目
(a) 涉及的事情或文件性质严肃(例如有关选举程序的条文)	32
(b) 运作理由(例如有关须即场向政府当局出示文件的条文)	72
(c) 涉及大量文件和复杂的图则，难以用电子方式处理(例如有关向工务部门提交文件和图则的条文)	77
(d) 遵守国际惯例 (例如有关空勤人员为航空用途而保存文件的条文)	9
(e) 为确保政府履行合约的义务(例如有关提交贸易通专营处理的商贸文件的条文—— 见下文第4.6 段)	3
总计	193

资料来源：资讯科技及广播局的记录

2.20 资讯科技及广播局在减少豁免法定条文方面的工作 关于上文表一(c) 项的77 项法定条文(占总数193 项条文的40%)，资讯科技及广播局：

注6： 在二零零零年三月获豁免受《电子交易条例》规限的195 项法定条文中(见上文第 2.18 段)，三项已于其后经删除，另外加入了一项新条例的条文。因此，在二零零零年十一月，在豁除的豁免项目清单中获豁免的条文共有193 项。

- (a) 发现在这些条文中，有很多条文有很大机会在日后可从豁免项目中删除；及
- (b) 为了减少这类豁免条文的数目，已拨款在数个决策局 / 部门进行可行性研究，以探讨可否以电子方式接收大量文件和复杂的图则。该局会参考这些研究的结果，决定如何在其他决策局 / 部门推展有关工作提供最佳做法。

2.21 *有需要继续留意进展* 审计署认为，资讯科技及广播局必须密切监察各决策局 / 部门为接收以电子提交的资料所作的准备工作进度；待各决策局 / 部门准备就绪，资讯科技及广播局便应立即把有关法定条文从豁免项目清单中删除。

审计署就政府设立法律架构的工作提出的建议

2.22 审计署*建议*资讯科技及广播局局长应：

- (a) 定期向各决策局 / 部门搜集意见，以汲取他们在接受以电子方式提交资料方面所得的经验(特别是各决策局 / 部门曾遇到的问题，以及他们处理问题的方法)，目的是评估《电子交易条例》的效益，并为该局在二零零一年年中全面检讨《电子交易条例》提供有用的资料(见上文第2.10 段)；
- (b) 如某部门在实施《电子交易条例》时发现问题，则尽快促请其他决策局 / 部门注意，并在适当时候举行交流会，以帮助各决策局 / 部门及早识别和处理类似问题(见上文第2.14 段)；
- (c) 促请各决策局 / 部门注意必须严谨地审阅与其职权范围有关的法例、政策和规例，以确保这些法例、政策和规例与政府推广电子业务的目标相配合(见上文第2.16 段)；及
- (d) 继续积极地协助各决策局 / 部门准备接受以电子方式提交的资料，并密切监察各决策局 / 部门的准备工作的进展，而一俟各决策局 / 部门准备就绪，则尽快把有关法定条文从豁免项目清单中删除(见上文第2.21 段)。

当局的回应

2.23 资讯科技及广播局局长接纳上文第2.22 段所载的审计署建议。她表示：

有需要定期向各决策局 / 部门搜集意见，并敦促各决策局 / 部门注意遇到的共通问题

- (a) 资讯科技及广播局会定期就《电子交易条例》的实施情况，收集各决策局 / 部门的意见，并请各决策局 / 部门进行顾客意见调查，以便研究如何进一步鼓励市民利用电子方式与政府进行交易；

- (b) 为进一步鼓励市民采用电子方式向政府提交法例规定的资料，资讯科技及广播局会：
- (i) 制作宣传资料在电视和电台播放；
 - (ii) 印制宣传单张派发给市民；及
 - (iii) 要求各部门向易于确定身分的服务对象(例如某协会的成员或某专业的从业员，又或某行业的商业机构) 作出呼吁；
- (c) 上文第2.9段所述的每季统计数字，只是指市民为符合特别法律条文的规定而向政府提交的资料。市民与政府之间，还会进行许多与依法提交资料无关的其他电子交易。随着当局制定《电子交易条例》和推行如公共服务电子化计划等电子化政府措施，资讯科技及广播局发现市民使用电子方式与政府进行交易的情况已有所增加。举例来说，市民透过互联网缴费的政府帐单数目，由二零零零年十月的29 000 张，增至二零零一年一月的70 000 张，增幅约为140% (注7)；
- (d) 资讯科技及广播局即将举行一个研讨会，就《电子交易条例》的实施事宜听取各决策局 / 部门的意见。该局会在二零零一年年中检讨《电子交易条例》时，研究在会上收集所得的意见；

有需要促请各决策局 / 部门注意有需要检讨法例、政策和规例

- (e) 关于各决策局 / 部门必须检讨其法例一事，审计署在上文第2.16 段已清楚说明；

有需要密切监察《电子交易条例》豁免项目清单

- (f) 豁免的法例条文由195 项减至193 项(见上文第2.19段)，显示资讯科技及广播局已致力检讨是否有需要豁免有关项目；及
- (g) 资讯科技及广播局将会继续检讨余下的豁免项目是否确有需要。该局在二零零一年年中检讨《电子交易条例》时，会全面研究有关事宜。

注7：资讯科技及广播局列举的其他例子包括：(a) 在二零零零年十二月至二零零一年二月期间，超过1 500 人曾利用公共服务电子化计划，申请登记为社会福利署的义工；及(b) 在二零零一年一月，每日浏览劳工处互动就业服务的市民，增至超过120 000 人次(与二零零零年十二月比较，增幅为 25%；与二零零零年一月比较，增幅则为100%)。

第3部分：政府为推行电子业务而设立公匙基建的工作

3.1 本部分探讨政府为推行电子业务而设立公匙基建的工作。

有需要设立公匙基建

3.2 电子业务要取得成功，就必须令参与各方有信心采用电子方式进行交易。公匙基建技术的发展在这方面提供了有效的工具。适当的公匙基建可保证：

- (a) 参与电子交易的各方所声称的身分真实无讹；
- (b) 有关资料没有被更改；及
- (c) 各方经确认后均不能否认曾参与交易。

3.3 如上文第2.3(b)段所述，《电子交易条例》为核证机关的运作提供了有关的法律架构，目的是设立本地的公匙基建以进行电子交易。为鼓励本港早日设立公匙基建，政府已率先提供核证机关的服务。

香港邮政的角色

3.4 香港邮政在推广本港电子业务所用的公匙基建技术方面，担当重要的角色。一九九八年八月，香港邮政接受资讯科技及广播局的邀请，参与发展本港的公匙基建。同月，香港邮政展开了一项设立公匙基建的计划，以支援该机构本身在核证机关方面的运作，计划涉及的筹备成本达6,000万元。《电子交易条例》在二零零零年一月制定后，香港邮政继而在同年一月三十一日成为本港首个认可的核证机关。负责香港邮政电子业务活动的决策局是资讯科技及广播局。

3.5 香港邮政向个人和商业机构发出数码证书(即香港邮政电子核证证书)，以便在互联网上确认登记人的身分。此外，香港邮政也设有证书储存库和公开目录，以方便市民在进行电子交易前，核实任何香港邮政电子核证证书是否有效。上述服务缔造了一个安全稳妥的环境，以进行电子业务。

估计会发出和实际已发出的电子核证证书两数之间有很大的差异

3.6 一九九九年十二月，香港邮政与资讯科技及广播局讨论香港邮政电子核证证书的收费。香港邮政估计，在截至二零零一年三月三十一日为止的15个月期间，香港邮政会发出171 000份电子核证证书；而在2004-05年度的一年内，发出的电子核证证书会增至494 000份(注8)。结果，香港邮政实际发出的电子核证证书数目远少于此数。截至二零零零年十二月(即香港邮政开始担任核证机关后11个月)为止，香港邮政只发出了大约5 900

注8：这个估计数字亦载于香港邮政的2000-01年度至2004-05年度业务计划内。

份电子核证证书，即占截至二零零一年三月三十一日为止的15个月内估计会发出的电子核证证书的3.5%。

就电子核证服务的使用情况进行的调查

3.7 香港邮政在二零零零年四月进行的一项调查显示，市民没有使用电子核证服务的原因，是并未察觉有此需要，以及对有关服务缺乏认识。香港邮政在二零零零年八月进行的另一项调查显示，虽然接受调查的公司对核证机关的概念已较有认识(与一九九八年进行的一项类似调查比较)，但当局仍须致力宣传，教导普罗大众认识电子核证证书的用途，尤以小型公司为然。

3.8 二零零零年十二月，审计署对持有电子核证证书的人士进行了一项调查(注9)。从接受调查者的回应，审计署发现：

- (a) **55%接受调查者实际上曾使用其电子核证证书** 实际上曾使用其电子核证证书的人当中，超过半数在每季使用其证书少于五次。据接受调查者表示，促使他们使用电子核证证书的两个最重要因素，是“可以用数码方式签署发给别人的电邮信息”和“可把发给别人的电邮信息加密”；
- (b) **45%接受调查者完全没有使用过其电子核证证书** 据接受调查者表示，电子核证证书的使用情况并不普遍的两个最重要因素，是“并没有需要使用电子核证证书的商业应用系统 / 服务”和“程序很繁复，并不容易使用”；及
- (c) **34% 接受调查者认为安装电子核证证书以供使用并不容易** 27% 接受调查者曾用上两至四小时安装其电子核证证书；7%接受调查者曾用上超过五小时。据接受调查者表示，安装电子核证证书的难处主要包括“手册内容很复杂，指示不清楚”、“从核证机关下载密码匙很困难”和“安装电子核证证书涉及许多步骤，并不容易安装”。

香港邮政推广电子核证服务的工作

3.9 香港邮政明白推广电子核证服务十分重要，因此采取了多项措施以推广这项服务，例如香港联合交易所推行使用电子核证证书的试验计划。更多关于香港邮政采取的措施举隅载于附录A。

注9： 审计署使用在互联网上香港邮政证书目录内所载的资料，向所有在二零零零年十一月底已安装电子核证证书的2 805名电子核证证书持有人发出一份问卷，其后收到372名电子核证证书持有人交回的问卷，回应率约为13% (以这类调查来说，回应率可算令人满意)。至于已向香港邮政领取其电子核证证书、但没有安装该证书的2 000多名电子核证证书持有人，这项调查无法把他们列为调查对象，原因是香港邮政证书目录上并未展示有关他们的资料。

审计署对电子核证服务使用情况的意见

3.10 **在18个月内设立公匙基建** 一九九八年八月，香港邮政获委予发展香港公匙基建的工作。香港邮政在18个月内完成工作，并由二零零零年一月三十一日起，成为香港首个认可核证机关。

3.11 **电子核证证书至今尚未普及** 不过，发出的电子核证证书数量不多，反映出电子核证服务目前尚未普及。调查显示，这项服务使用率偏低的原因有多个(例如缺乏公匙基建的商业应用系统)。香港邮政一直积极采取多项措施，推广电子核证证书的使用。但这些措施需要一段时间才能发挥效用。目前多数大规模的公匙基建商业应用系统只属试用性质(例如香港联合交易所的试验计划)，或尚在初步实施阶段(例如第一期公共服务电子化计划)。要评定这些措施是否有效，目前言之尚早。

3.12 **有需要继续致力推广这项服务** 如电子核证证书尚未普及的问题未能妥善解决，可能会妨碍政府达到为香港缔造有利于发展电子业务的环境这个目标。审计署认为，香港邮政须继续积极采取措施，推广电子核证证书的使用，特别是有需要促使公众更认识核证机关服务的重要、物色和发展更多公匙基建商业应用系统，以及改进电子核证证书，使之更方便易用。

香港邮政的核证机关服务的融资方式

3.13 **打算自负盈亏** 资讯科技及广播局在一九九九年十一月向立法会《电子交易条例草案》委员会提交了一份文件，阐明香港邮政所提供的核证机关服务，在财政上打算自负盈亏，当局并无计划以邮政服务的营运收入来补贴发出电子核证证书的成本。

3.14 **核证机关服务的营运亏损** 由于发出电子核证证书的数目不多，因此，香港邮政作为核证机关的收入有限，截至二零零零年三月止，首两个月的收入只有二万元，二零零零年四月至十月七个月的收入则为70万元。结果，香港邮政的核证机关服务，在1999–2000年度共亏损140万元，在2000–01年度则亏损800万元(按截至二零零零年十月止的七个月计算)。

审计署对香港邮政的核证机关服务的融资方式的意见

3.15 **有需要评估财政可行性** 香港邮政的核证机关服务财政上原是自负盈亏的。由于核证机关服务目前有庞大的亏损，审计署认为资讯科技及广播局须与库务局和香港邮政商议，审慎评估核证机关服务的财政可行性。

3.16 **有需要检讨拨款策略** 政府提供核证机关服务，作为公匙基建一个主要部分，是确保香港电子业务蓬勃发展所必须的。因此，即使核证机关服务不能自负盈亏，仍有需要维持运作。审计署认为，资讯科技及广播局、库务局和香港邮政有需要一起检讨政府的拨款策略，以消除政府财政目标与推广电子业务这个较广目标两者之间可能出现的矛

盾。审计署又认为，资讯科技及广播局须密切监察香港邮政的核证机关服务的业绩(如业务数量和收入)，尤须注意这项服务对本港电子业务整体发展的影响。

日后的问题

3.17 除上述问题(即电子核证证书尚未普及和拨款策略的问题)有待处理外，香港邮政还须先处理一些其他重要问题，公匙基建技术才可以广泛应用。审计署的研究显示，世界各地核证机关的业务正面对以下问题：

- (a) 由于科技发展迅速，核证机关要追上科技的发展，继续维持高度的保安和获得用户信赖，或会感到困难；
- (b) 核证机关之间的跨境核证问题有待解决，当中涉及技术以及不同国家的不同业务方式和法律的问题；
- (c) 虽然目前市面有不少公匙基建产品，但这些产品大部分都不能相互配合操作。采用不同公匙基建产品的电脑系统亦不能有效率地配合操作；及
- (d) 虽然采用智能卡技术支援数码证书已日渐普遍，但使用智能卡的障碍仍然不少，例如需要配备读卡器、智能卡缺乏公开标准，以及智能卡制作成本的问题等。

审计署就日后的问题提出的意见

3.18 审计署注意到香港邮政目前正面对类似上文第3.17段所述的问题，并正采取行动处理。审计署认为，为处理这类问题，香港邮政必须继续与海外的核证机关联络，跟上电子核证证书方面的科技发展。

审计署就设立公匙基建提出的建议

3.19 审计署*建议*，香港邮政署长应：

- (a) 密切监察电子核证证书的使用情况(见上文第3.11段)；
- (b) 继续致力推广电子核证证书的使用，推广工作的重点在于促使公众更认识核证机关服务的重要性、物色和发展更多公匙基建应用系统，以及改进电子核证证书，使之更方便易用(见上文第3.12段)；及
- (c) 继续与海外的核证机关保持紧密联络，跟上电子核证证书方面的科技发展，以处理日后的问题(见上文第3.18段)。

3.20 审计署又**建议**，资讯科技及广播局局长应：

(a) 与库务局局长和香港邮政署长一同商议以下事项：

- (i) 审慎评估香港邮政的核证机关服务的短期以至长期的财政可行性(见上文第3.15段)；及
- (ii) 检讨政府对香港邮政的核证机关服务的拨款策略，以消除政府的财政目标(即核证机关服务须自负盈亏)和推广电子业务这个较广目标两者之间可能出现的矛盾(见上文第3.16段)；及

(b) 密切监察香港邮政的核证机关服务的业绩，尤须注意这项服务对香港电子业务整体发展的影响(见上文第3.16段)。

当局的回应

3.21 资讯科技及广播局局长接纳审计署在上文第3.19及3.20段所述的建议。她表示：

- (a) **有需要推广电子核证证书的使用** 资讯科技及广播局和香港邮政已采取多项措施，推广电子核证证书的使用(有关措施举例载述于附录A)；及
- (b) **有需要评估财政可行性，并检讨拨款策略** 她接受审计署对这个问题的建议，并会在资讯科技及广播局和香港邮政对核证机关服务的运作取得更多经验后进行评估 / 检讨。她认为不应只根据香港邮政核证机关服务首年的情况来衡量该项服务的财政可行性，而应在一段较长时间后才作出评估。

3.22 香港邮政署长表示：

有需要推广电子核证证书的使用及监察其使用情况

- (a) 他同意审计署的意见，认为香港邮政应继续推广电子核证证书的使用、让公众更认识核证机关服务的重要性，并应物色和发展更多公匙基建应用系统，以及使电子核证证书更方便易用。香港邮政在这方面做了很多工作，详情载于附录A；
- (b) 在香港邮政开始提供核证机关服务时，按照原先预计，到了二零零一年三月，发出电子核证证书的数目会达到171 000份，因当时正发展多个大型公匙基建应用系统，这些系统预计可在2000-01年度投入服务。不过，除了公共服务电子化计划已在二零零零年十二月九日开始运作外，其他主要应用系统的全面发展工作均有延误；
- (c) 他同意审计署的意见，认为香港邮政应密切监察电子核证证书的普及程度。随着公共服务电子化计划的运作和其他应用系统的试验，发出的电子核证证

书的数目已显著增加。截至二零零一年二月二十四日，发出的电子核证证书总数已超过10 000 份，即在不足两个月内增加70%。由此可见，推出其他大型公匙基建应用系统直接令发出的电子核证证书数目增加；

有需要与外地核证机关保持联络并跟上科技的发展

- (d) 香港邮政明白核证机关必须要跟上有关科技的最新发展，同时亦有需要与外地核证机关保持联络，以便订立相互核证安排和建立合作关系。香港邮政在这方面的工作和成绩撮述于附录A 的(c) 及(d) 项；及

有需要评估财政可行性和检讨政府的拨款策略

- (e) 设立香港邮政核证机关及公匙基建的目的，是要在香港提供可以稳妥可靠地进行电子交易的环境。此外，核证机关服务能否取得经营效益，主要视乎是否有各类商业应用系统可以配合数码证书的使用。他认为要评估核证机关服务的整体财政可行性，应以一段较长时间的情况为基础，而非只看一年的运作经验。

第4部分：政府电子业务措施的推行

4.1 本部分探讨政府推行各项电子业务措施的进度。

政府的电子业务措施

4.2 **以身作则** 按照“数码21新纪元”的资讯科技策略，政府的目标是以身作则，率先在内部运作和提供公共服务方面，实行电子业务。

4.3 **建立稳固的资讯科技基建** 过去多年来，政府一直致力在各决策局／部门之间建立稳固的资讯科技基建，以支援日后政府的电子业务发展。这基建的主要组成部分包括连接各决策局／部门的政府网络、提供各决策局／部门电子邮件通讯设施的政府通讯网络，以及使各决策局／部门能够在互联网上与公众沟通和进行公务往来的中央互联网通讯网。有关政府的资讯科技基建的资料，详载于附录B。

4.4 **各项电子业务措施** 此外，政府已推行各项电子业务措施，以改善内部运作和公共服务。政府已推行的电子业务措施，主要例子如下：

- (a) 公用电子贸易服务(见下文第4.6至4.15段)；
- (b) 透过政府网页传播资讯(见下文第4.16至4.29段)；
- (c) 第一期公共服务电子化计划(见下文第4.30至4.40段)；
- (d) 电子投标系统(见下文第4.41至4.51段)；
- (e) 政府的采购卡计划(见下文第4.52至4.62段)；及
- (f) 香港邮政支援电子业务的物流服务(见下文第4.63至4.71段)；

4.5 **帐目审查** 审计署最近就政府推行上文第4.4段的措施进行审查。审查结果载于下文第4.6至4.71段。

公用电子贸易服务

4.6 **背景** 一九九二年十二月，政府与贸易通(注10)签署协议，由该公司负责发展和提供香港的公用电子贸易服务。预期该项服务会为香港工商界广泛应用如电子数据交

注10：贸易通成立于一九八八年，是一个由多家私营大公司组成的协营机构，成立的目的旨在：(a) 应用电子业务技术，协助香港维持在国际间的竞争力；及(b) 率先推动香港进行电子业务。目前，政府持有该公司42.5%的股份。

换(注11)等电子业务技术奠定基础,以提高效率和竞争力。政府批给贸易通专营权,以处理某些政府电子贸易文件,专营权为期七年,由贸易通开始提供商业服务的日期起计。由于贸易通在一九九七年一月一日起开始为工商界提供服务,因此其专营权将于二零零三年十二月三十一日届满。

4.7 贸易通提供的前端服务 现时,贸易商必须使用公用电子贸易服务,向政府提交四类主要贸易文件(见下文表二)。贸易通的专营服务,当中包括利用其电脑系统接收数据、核实贸易商身分、确定数据的有效性、向贸易商户收取有关费用及征款,然后把数据传送到有关政府部门的后端电脑系统,作进一步处理。贸易通亦为客户提供热线查询和各项上门服务,以支援这些前端服务。

4.8 贸易通的收费 在前端服务方面,审计署估计贸易商每年为提交贸易文件,合共向贸易通须支付约2.55亿元。各类贸易文件的费用总额载于下文表二。

表二

估计贸易商每年使用贸易通提供的前端服务
所缴付的交易费用总额

贸易文件	估计贸易文件数目	每份文件交易费用	费用总额
		(注)	
	(a)	(b)	(a) x (b)
	(百万份)	(元)	(百万元)
(a) 受限制纺织品 出口证	0.5	75.0	37.5
(b) 贸易报关单	16.0	12.9	206.4
(c) 生产通知书	0.4	16.1	6.4
(d) 产地来源证	0.3	15.0	4.5
		总计	254.8
			=====
			(约2.55 亿元)

资料来源: 工商局和工业贸易署的记录

注: 引用贸易通由二零零一年一月一日起生效的交易费用收费目录。

注11: 在互联网日趋普及之前,电子数据交换是其中一种电子业务技术,用作在不同电脑环境下,电脑与电脑之间的通讯方式。传递的数据必须符合国际标准,即联合国对就行政、商业及运输事宜进行电子数据交换所制定的规条(the United Nations rules for Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport)。

4.9 否决延长专营权的要求 一九九九年九月，贸易通向工商局提出申请，要求延长专营权五年，至二零零八年年底为止。工商局在二零零零年五月告知贸易通，表示政府不能应允延期五年的要求，因为有违政府的加强市场竞争的一贯政策。

4.10 公用电子贸易服务的未来发展 基于互联网技术和电子业务的发展迅速，工商局已就贸易通的专营权于二零零三年届满一事，研究过多个公用电子贸易服务未来发展的方案。工商局在二零零零年十月作出结论如下：

- (a) 政府已不再须要推行原定的公用电子贸易服务发展计划(即透过建立公用通讯闸，为社会各界提供电子数据交换服务)；
- (b) 政府应聘请两至三个服务供应商，在贸易通的专营权于二零零三年十二月三十一日届满时，为工商界提供各项前端服务；及
- (c) 政府在委聘其他服务供应商的同时，应与贸易通进行磋商，并视乎磋商结果，聘请该公司为二零零三年以后的服务供应商。

4.11 工商局要求资讯科技署，评估有关政府部门的后端系统所需的修改，以应付将来多个服务供应商。

审计署对公用电子贸易服务的意见

4.12 有需要引入竞争 审计署注意到，实施公用电子贸易服务，旨在发展一个公用通讯闸。贸易商使用公用电子贸易服务以互动形式提交的主要贸易文件，每年以百万份计，可见这项服务在推广香港对资讯科技和电子业务的认识，有一定贡献。审计署亦注意到，工商局已决定政府无须推行原定的电子贸易服务发展计划。审计署认为，科技进步带来了新机会，可以更经济地提供有关服务，引入竞争，可为使用者提供更多选择，以及降低服务价格。

4.13 有需要小心规划未来发展 审计署注意到，自二零零零年年初起，工商局便一直采取行动处理有关公用电子贸易服务的未来的事宜。审计署亦注意到，在成功引入竞争前，有许多工作仍未完成。这些工作包括如加强后端系统和处理程序、征询业界意见、寻求行政会议通过有关政策、修订法例、拟定标书文件及进行投标程序。这些工作大都既复杂、又费时。此外，还有一些事宜需与贸易通共同解决(例如贸易通的专营权届满后，该如何处理其资产)，磋商需时。审计署认为，小心规划未来并进行密切监察，对确保成功引入竞争，并确保贸易通专营权届满时所提供的重要服务不会因而中断，至为重要。工商局在回应审计署于二零零一年一月的查询时表示，该局已在二零零零年年中定出各项工作的粗略时间表，以便在二零零四年或之前引入更多服务供应商。工商局估计，要完成这些工作，由行政会议通过有关政策的日期起计，筹备时间需要29个月。工商局亦告知审计署，该局一直按照该时间表行事。

审计署对公用电子贸易服务的建议

4.14 审计署建议工商局局长：

- (a) 及早制订确定的行动计划，以确保在贸易通的专营权届满时，成功引入竞争和所提供的重要服务不会中断(见上文第4.13 段)；
- (b) 密切监察行动计划的工作进度，以防止可能出现的延误（见上文第4.13段）；
及
- (c) 在制订和执行行动计划的过程中咨询资讯科技及广播局，以借助该局发展电子业务措施的专门知识和经验。

当局回应

4.15 工商局局长同意审计署在上文第4.14 段提出的建议。他表示：

- (a) 关于第4.13 段提及的粗略时间表，工商局现已较详细定出须依时完成的工作项目和时间进程，从而把时间表具体落实。工商局会不时更新行动计划，以此作为监察工作进度的依据；及
- (b) 工商局借助资讯科技及广播局和资讯科技署的专门知识，制订和执行行动计划。

透过政府网页传播资讯

4.16 **背景** 在政府新闻处的协助下，民政事务局负责推广利用互联网来传播政府的资讯。一九九七年八月，政府新闻处向各决策局 / 部门发出一套建立网页指引，并成立互联网资源中心，协助各局/部门建立网页。到了一九九九年四月，各决策局 / 部门均已建立双语网页。一九九九年九月，民政事务局成立了一个跨部门委员会，成员包括民政事务局、资讯科技及广播局、政府新闻处、资讯科技署和工商服务业推广署的代表，监察各决策局 / 部门遵守上述指引的情况，并不时对指引进行检讨。

4.17 **用途** 政府网站的使用情况发展迅速。资讯科技署编制的统计数字显示，在二零零零年十一月，浏览政府网页的人次超过3 000 万，与一九九九年四月的约1 500 万人次比较，增幅为一倍。

4.18 **监察机制** 为确保所有政府网页均符合指引所颁布的标准，政府新闻处负责每年详细浏览各个政府网页最少一次，并每两个月向跨部门委员会汇报监察的结果。在一九九九年十二月，民政事务局告知各决策局 / 部门，他们亦应根据标准核对清单，每年复检本身的网页两次。

4.19 使用者意见调查 截至二零零零年十二月为止，政府新闻处曾在网上进行三次调查，以收集使用者对政府网页的意见。在二零零零年年中进行的最新一次调查显示，使用者一般均对政府网页感到满意。是次调查亦显示，使用政府网页“作为与政府沟通的方法”是令人最不满意的部份，在回应调查的人士中，有三成给予这方面的评价低于平均评级，而部分人士亦对网页下载速度缓慢表示关注。

4.20 互联网资讯传播指引 根据民政事务局在二零零零年十一月发出的最新资讯传播指引，政府网页的设计形式，应可有效及快捷地提供有关的资料，而采用的格式应可鼓励本地和国际间的人士使用。各决策局 / 部门透过网页传播资讯时，应遵守下述指引：

- (a) **以客为本的设计** 网页的建立，应有明确的目标，以目标使用人所需的资料为依归(即以客为本的设计)。随着更多以客为本的网页建立，便可以按不同主题设立以客为本的入门网站。这样，使用互联网的人士可以取得综合性的政府资料，而毋须了解政府的组织架构；
- (b) **利用网页作为日常传播资讯的媒介** 广大的本地和海外人士应可以用最短的时间和以最简便的方法，查询政府的资讯；及
- (c) **加强网页的互动元素** 一个互动式的网页应是一个以客为本的网站，可以让浏览的人士容易找到某项所需的资料，而毋须一定要全遍浏览网页所提供的固定资料。

4.21 未来计划 政府在《二零零零年施政报告》中，宣布二零零二年年底或之前重整所有政府网页的计划，让残疾人士和使用性能较逊的电脑的人士容易取得政府资料。

审计署对透过政府网页传播资讯的意见

4.22 不断力求改进 审计署欢迎民政事务局和其他决策局 / 部门按照资讯传播指引，合力继续改善政府的网页。在这方面而言，审计署注意到下文第4.23至4.26段所述的一些情况，民政事务局应加以留意。

4.23 比较政府网页和十个大型上市公司网页的下载时间 如上文第4.19段所述，政府新闻处在二零零零年年中曾进行调查，发现下载速度缓慢的情况惹人关注。审计署在二零零一年一月进行调查，计算95个政府网页的首页的所需下载时间，并把结果与十家大型上市私营公司网页的首页的所需下载时间比较(注12)。结果载于下文表三。

注12：下载时间的计算方法，是由十名调查员分别上网到访95个政府网页和十家大型上市公司网页的首页，从中收集数据。每名调查员均按照预定的时间表(包括早、午及晚间)浏览各个首页，并且记录下载首页全部内容所需的时间。为确保所得的数据可互相比较，每组数据都是在采用同一的电脑规格，包括相同的硬件、调制解调器速度、操作系统和浏览器种类的情况下录得的。

表三

政府网页和十家大型上市公司网页的首页
平均的所需下载时间

上网方式	政府网页	私营公司网页	时间相差
	(a)	(b)	(a)-(b)
	(秒)	(秒)	(秒)
窄频(56K 调制解调器—— 注)	33	27	6
宽频	5	5	无

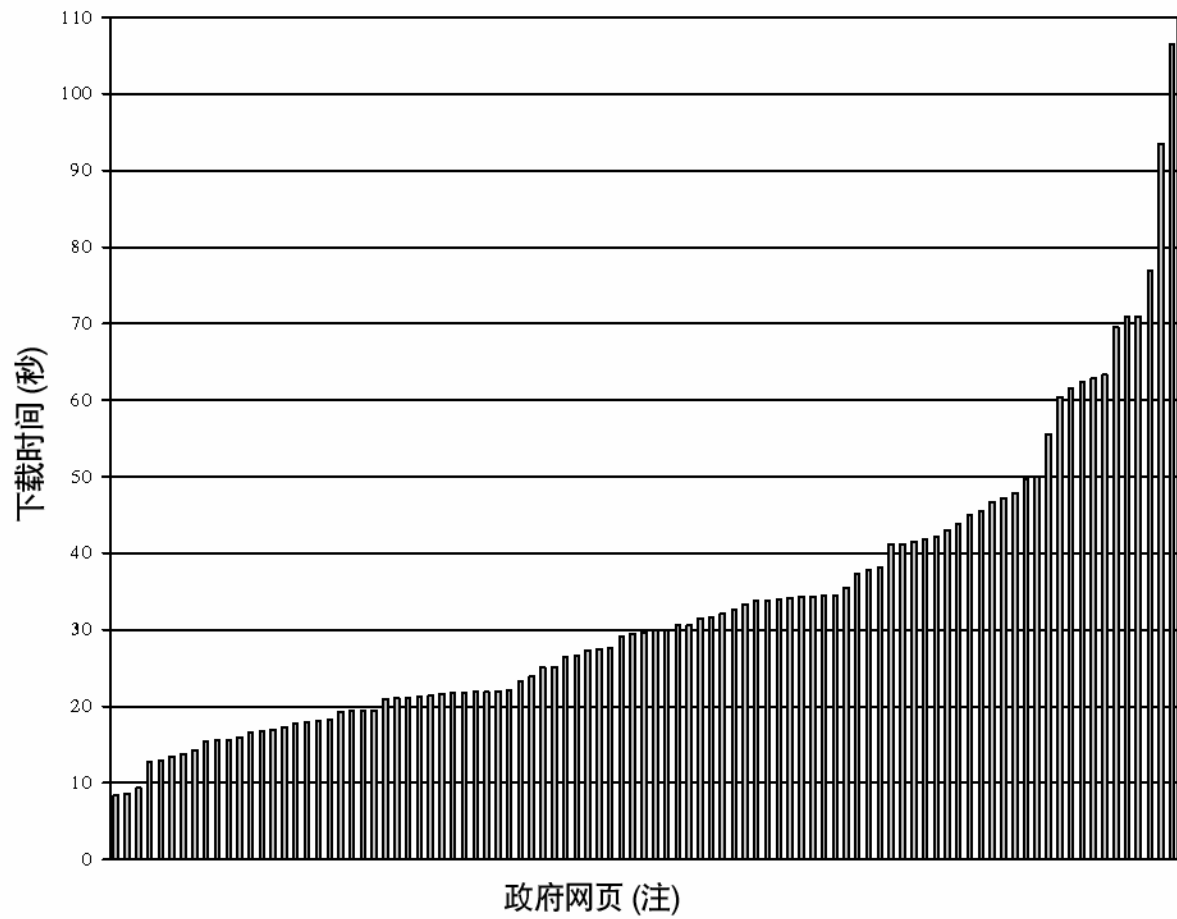
资料来源：审计署的研究结果

注：电讯管理局最近聘请顾问进行一项研究工作，名为“检讨为应付香港电讯网络和服务所需的预测通讯流量和供应量” (Review of Forecast of Traffic Volume and Provision of Capacity to Meet Traffic Demand of Telecommunications Networks and Services in Hong Kong)。顾问报告于二零零一年一月发表，顾问估计在二零零一年，以窄频网络上网的总时间会达 170 亿分钟，二零零三年为 150 亿分钟及二零零五年为80 亿分钟。换言之，在不久将来，窄频网络的使用率仍然显著。

4.24 **不同政府网页的所需下载时间** 审计署在二零零一年一月比较使用56K 调制解调器下载各政府部门网页的首页的所需时间，结果显示，不同政府网页的所需下载时间分别甚大，由少过10 秒到超过100 秒不等。有关资料详载于下文图一。

图一

在二零零一年一月使用56K 调制解调器下载
不同政府网页的首页的所需时间



资料来源：审计署的调查结果

注：上图显示在二零零一年一月95 个不同政府网页的首页的所需下载时间，由少过10 秒到超过100 秒不等。

4.25 缩短下载时间的需要 上述审计研究显示，使用56K 调制解调器下载政府网页的首页与下载十家选出的上市公司网页的首页相比，所需平均时间较长。研究亦发现，有些政府网页的所需下载时间远较其余的长。研究结果显示这方面尚有改善的余地。审计署注意到，网页设计者需在网页的表现方式及所需下载时间两者间取得适当平衡。由于政府网页每月的浏览人次超过3 000万，下载时间只要稍为缩短，便可节省使用者很多时间。审计署认为，上述审查结果显示，民政事务局须研究是否有需要缩短下载网页的所需时间，例如删去网页内不必要的图像及提升网页服务器的功能。此外，制定有关下载时间的指引，供各决策局 / 部门遵从，也值得民政事务局考虑。

4.26 网页作为与政府沟通的方法 政府新闻处在二零零零年年中所作的调查显示，使用政府网页“作为与政府沟通的方法”是令人最不满意的部份。在回应调查的人士中，有30% 给予的评价低于平均评级。审计署认为，这方面值得民政事务局与各决策局 / 部门探讨有何改善途径及方法以增加使用政府网页作为沟通的方法。

审计署对透过政府网页传播资讯的建议

4.27 审计署建议，民政事务局局长应与其他决策局 / 部门合力，不断改善政府网页，务求有效和快捷地向市民提供有关资讯。在作出改善时，该局局长应：

- (a) 研究是否有需要缩短下载政府网页的时间(例如删去不必要的图像及提升网页服务器的功能)(见上文第4.25 段)；
- (b) 考虑制定有关政府网页下载时间的指引，以供各决策局 / 部门遵从(见上文第4.25 段)；及
- (c) 探讨有何途径及方法改善政府网页，以便使用者能更有效地利用政府网页与政府沟通(见上文第4.26 段)。

当局回应

4.28 民政事务局局长表示同意上文第4.27 段所述的审计署建议。

4.29 资讯科技及广播局局长同意，为了尽量令使用者满意，个别网页的下载速度及内容的丰富程度(例如提供资料的数量、图像的使用和提供的多媒体效果)，两者应取得适当平衡。

第一期公共服务电子化计划

4.30 背景 公共服务电子化计划是政府“数码21 新纪元”资讯科技策略下的一项主要措施。根据当局于一九九八年十二月向立法会财务委员会(财委会)提交的文件，资讯科技及广播局拟与一家私营公司签订合约，由该公司自资建立公共服务电子化计划所需的

资讯基建。另一方面，该局会在政府内部设立适当的界面，把公共服务电子化计划的基建与将透过公共服务电子化系统提供服务的政府部门 / 机构联系起来。为实施第一期公共服务电子化计划，财委会于一九九八年十二月批出1.23 亿元财务承担，作为政府设立本身系统来配合公共服务电子化计划所需的资本成本。

4.31 公共服务电子化计划的目的 政府拟透过公共服务电子化计划达至以下目的：

- (a) 以崭新的方式为市民提供高质素的公共服务；
- (b) 改善效率，减低提供公共服务的成本；及
- (c) 推动香港电子业务的发展。

4.32 计划的好处 根据一九九八年十二月的财委会文件，公共服务电子化计划的目的，是向市民提供另一种及质素更高的服务，但政府暂时不会削减现时以传统方式提供的服务，至少在最初阶段不会这样做。因此，资讯科技及广播局预期，电子化计划实施后不会即时节省大量开支，**但较长远而言，藉着改善服务流程及减省成本，政府将可大幅节省开支**，因为参与电子化计划的部门将可透过该计划应付增加的服务需求，而毋须增拨资源提供传统的柜位服务。资讯科技及广播局承诺在电子化计划实施后三年内检讨有关情况，并会考虑该计划所带来的影响，以确保资源得到善用。此外，该局亦向财委会保证，政府会尽可能充分利用电子化计划，提高有关部门的生产力。

4.33 公共服务电子化计划交易量 根据一九九八年十二月的财委会文件，资讯科技及广播局估计，如第一期计划在二零零零年下半年推行，则2000-01年度便会有80万宗交易(注13)。当市民日渐熟识电子化计划的运作后，交易量将在2001-02 年度增至200 万宗，并会于2002-03 年度增至250 万宗。

4.34 公共服务电子化计划合约 一九九九年十一月，资讯科技及广播局把公共服务电子化计划合约批给一家私营公司(电子化计划服务承办商)，以发展电子化计划所需的资讯基建。根据合约，承办商将建立公共服务电子化计划的基建，向市民提供政府服务，为期五年，而政府则可选择以相同条款续约两年。承办商会根据公共服务电子化计划系统的使用量向政府收费，赚取收益(注14)。根据一九九八年十二月的财委会文件，由于政府已向承办商支付交易费用，因此市民毋须因使用公共服务电子化计划的服务多付费用。这样可鼓励市民透过计划获取公共服务，令目前以传统方式提供的服务有机会缩减。政

注13：预计2000-01 年度全年的电子化计划的交易总数共有180 万宗；这个数字是根据参与计划的部门及机构所预计的电子化计划的使用率而厘定的。

注14：对于公共服务电子化计划所提供的网上服务，电子化计划服务承办商会在电子化计划服务合约期开始起计五年后，或在可收费交易的宗数累计至230万宗的一年之后(两者以较早者为准)，才向政府收取每月40万元的固定费用(不论经处理的交易宗数多少)，而每宗可收费交易另外收取 5.5 元。可收费交易是指须经公共服务电子化计划承办商处理的交易。毋须承办商处理的交易(例如是资料查询及透过超连结文本直接连接其他政府网页的交易)，则毋须收费。

府会在公共服务电子化计划实施后三年内检讨有关情况，以评估上述支付电子化计划交易费用的安排应否修订。

4.35 公共服务电子化计划所提供的服务 第一期计划已于二零零零年十二月九日推行。市民可透过不同渠道，获取20多个政府部门及公营机构所提供的60多项公共电子服务(见附录C)。电子化计划每日24小时每周7日不停运作，所提供的服务包括递交报税表、选民登记、换领驾驶执照及车辆牌照等。根据该计划，市民可藉不同渠道，例如家中、办公室或其他公众场所内可上网的个人电脑，获取一站式的电子化服务。

4.36 未来计划 在二零零零年施政报告中，政府公布拟为公共服务电子化计划增设应用项目，以便在网上提供更多政府服务。

审计署对第一期公共服务电子化计划的意见

4.37 市民的接受程度 公共服务电子化计划是政府“数码21新纪元”资讯科技策略下的一项主要措施。电子化计划成功与否，十分视乎市民对电子交易的信心和接受程度。在这方面，审计署留意到，市民对香港邮政已推行接近一年的核证机关服务，反应不太热烈(见上文第3.6段)。这点可能表示公众对电子交易的接受程度不足。为使公共服务电子化计划得以成功，审计署认为当局需积极地继续加深市民对该计划的认识，并鼓励他们使用。此外，资讯科技及广播局亦需密切监察交易量，以评估市民对该计划的接受程度。

4.38 节省开支及提高生产力 如上文第4.32段所述，资讯科技及广播局预计，较长远而言，透过改善服务的流程，政府将可大幅节省开支。鉴于现时已有20多个政府部门及公营机构参与计划，而预计将有更多部门及机构陆续参加，审计署认为资讯科技及广播局须设立机制，有效地统筹及监察参与部门及机构在节省开支及提高生产力方面的工作。此外，资讯科技及广播局也须考虑定出目标日期，在适当时间向财委会汇报成就。

审计署对第一期公共服务电子化计划的建议

4.39 审计署建议资讯科技及广播局局长应与有关的决策局 / 部门合作，

- (a) 积极地继续加深市民对公共服务电子化计划的认识，并鼓励他们使用(见上文第4.37段)；
- (b) 密切监察交易量，以评估市民对该计划的接受程度(见上文第4.37段)；
- (c) 设立机制，有效统筹及监察参与部门及公营机构在透过改善服务流程以节省开支及提高生产力方面的工作(见上文第4.38段)；及
- (d) 考虑定出目标日期，在适当时间向财委会汇报成果(见上文第4.38段)。

当局的回应

4.40 资讯科技及广播局局长接纳上文第4.39段所述的审计署建议，并表示：

- (a) 在提交给财委会的拨款申请书内，资讯科技及广播局已承诺在公共服务电子化计划实施后三年内进行检讨；及
- (b) 资讯科技及广播局会在检讨完成后，透过适当的事务委员会，向立法会汇报。

电子投标系统

4.41 **背景** 电子投标系统是政府以386万元委聘承办商研制的网上电脑系统。该系统于二零零零年四月推出，处理政府物料供应处价值1,000万元以下的标书。该系统是政府对企业的首个电子业务应用系统。

4.42 **向供应商提供服务** 承办商负责维修及操作电子投标系统，每年向政府收取60万元费用。此外，承办商亦向该系统的用户(即政府物料供应处的供应商)收取全年800元的服务费，而使用率不高的用户则逐次收费。缴费后，欲与政府物料供应处交易的商户便可利用安全的电子方法，注册成为该处的供应商、收取招标通知、下载招标文件、提出查询及收取回复、递交投标报价，以及收取批出合约通知。

4.43 **继续使用书面投标系统** 现行的书面投标系统暂时仍会使用，让供应商可选择以人手或电子方式处理有关事务。

4.44 **电子投标系统登记用户的普及率** 根据该系统的发展细则，政府物料供应处预计运作首年的登记用户普及率(即登记成为电子投标系统用户的政府物料供应处注册供应商的数目占政府物料供应处注册供应商总数的百分率)会有14%，到第五年便会增至33%。截至二零零一年二月初(即该系统推出后十个月)，承办商所汇报的登记用户数目已达1 065个，占该处5 065个注册供应商的21%。在这些用户中，715个是活跃用户(注15)，占该处注册供应商的14%。

4.45 **透过电子投标系统招标** 在二零零零年四月至二零零一年二月初的十个月内，政府物料供应处透过该系统共招标866次(估值为10.75亿元)，而供应商下载了5 266份招标文件。在同一期间，该处透过该系统共接获1 019份标书(注16)，在供应商合共所提交的15 526份标书中占6.6%。

注15：活跃用户是指那些已启动他们在政府物料供应处的帐户的登记用户(透过“进入系统”程序)，以便从使用该系统得益。

注16：登记用户透过电子投标系统下载5 266份招标文件和递交1 019份标书。这点显示有些登记用户使用该系统迅速收取招标文件，但选择以传统方法递交标书。

4.46 **审计调查** 二零零零年十二月，审计署向电子投标系统的登记用户进行调查，以收集他们对使用该系统的意见(注17)。调查结果概述如下：

- (a) **用户的满意程度** 39% 的回应者表示对该系统的整体表现感到满意；19%表示不满意；42% 持中立意见或表示因从未使用该系统故无法置评；
- (b) **与传统投标程序的比较** 46% 的回应者表示该系统胜过传统投标程序；19%表示该系统不比传统程序优胜；35% 持中立意见；及
- (c) **遇到的主要困难** 使用该系统遇到的两个主要困难，一是“下载招标文件的程序繁复”，二是“递交投标报价的程序繁复”。

4.47 **使用电子证书(i-cert) 的风险** 在电子投标系统中，用户须使用数码证书，名为电子证书，作核证用途。《电子交易条例》于二零零零年一月制定后，电子投标系统承办商于二零零零年二月通知政府物料供应处，电子证书并非条例下认可的数码证书。二零零零年三月，律政司告知政府物料供应处，指如无认可证书，签署人的电子签署，即电子证书，便不会根据《电子交易条例》第6条的规定获得认可。二零零零年四月，政府物料供应处认为在电子投标系统可使用电子核证证书之前，投标者推翻标书的风险仍会存在。对于审计署在二零零零年十二月提出的查询，政府物料供应处的人员告知审计署，他们正采取行动处理有关问题。根据最新的计划，电子投标系统会于二零零一年七月作出改善，令《电子交易条例》下认可的电子核证证书可以使用。

审计署对电子投标系统的意见

4.48 **有需要推广电子投标系统的使用** 审计署注意到，在截至二零零一年二月初的十个月内，只有6.6%的标书经由该系统向政府物料供应处递交。这表示该系统的使用仍有增加的余地。审计署最近向电子投标系统登记用户所作的调查显示，虽有39% 的回应者满意该系统的整体表现，表示不满意的比率也有19% 之多。审计署的调查亦显示，用户认为使用该系统的主要困难是下载招标文件及递交投标报价的程序繁复。审计署认为，当局有需要积极继续推广该系统的使用。为使用户更感满意，当局亦有需要协助他们克服使用该系统时所遇到的困难。

4.49 **使用电子证书的风险** 审计署关注到，电子投标系统用户须用电子证书作核证用途，但这并非《电子交易条例》下的认可证书。审计署亦留意到，政府物料供应处拟于二零零一年七月改善该系统，令电子核证证书可以使用。审计署认为，该处须研究是否

注17：审计署以随机抽样方式从512 个电子投标系统的登记用户中，选出400 个，向他们发出问卷。审计署接获59 份回复，回应率为14.8%。就这类性质的调查而言，回应率令人满意。

有需要加快进行该系统的改善计划。该处亦需密切监察改善该系统的进度，以确保电子证书可适时顺利过渡至电子核证证书。

审计署对电子投标系统的建议

4.50 审计署*建议*，政府物料供应处处长应：

- (a) 积极继续推广电子投标系统的使用(见上文第4.48 段)；
- (b) 为使用户更感满意，探讨有何途径及方法可协助他们克服使用该系统时所遇到的困难(见上文第4.48 段)；
- (c) 研究需否加快进行该系统的改善计划(见上文第4.49 段)；及
- (d) 密切监察改善该系统的进度，以确保电子证书可顺利及尽快过渡至电子核证证书(见上文第4.49 段)。

当局的回应

4.51 库务局局长及政府物料供应处处长接纳上文第4.50段所述的审计署的建议。政府物料供应处处长表示：

有需要推广电子投标系统使用

- (a) 近月来，电子投标系统的登记用户数目和使用率不断增加，情况令人满意。政府物料供应处及承办商均已采取措施，加深公众对该系统的认识；有关措施包括派发宣传单张、举办研讨会、参与资讯科技展览及造访多家主要供应商等。此外，与供应商会面也证实能够有效收集他们对电子投标系统的意见，特别是在需作改善的功能方面。对于电子投标系统是否方便易用的问题，承办商已同意作出各种改善(例如延长系统在线时间)；
- (b) 推行电子投标系统的部分目的，是找出新的供应来源。在这方面须留意的是，715个活跃用户(截至二零零一年二月) 之中，有208个在首次使用该系统时并非注册供应商。政府物料供应处鼓励(并非该处注册供应商的) 系统用户申请成为注册供应商。注册供应商名单上的公司数目有所增加，部分亦是这个原因所致。截至二零零一年二月初，注册供应商的数目为5 065 家；

使用电子证书的风险

- (c) 政府物料供应处正与承办商作出安排，及早为电子投标系统引入电子核证证书。然而，由于香港邮政只会向派出授权代表亲身递交申请书的公司发出电

子核证证书，而政府物料供应处则希望继续接受对海外公司较为便利的其他核证方式，因此，即使在引入电子核证证书后，该处仍打算沿用电子证书；及

- (d) 至于透过电子投标系统递交标书所使用的电子证书，为了解决其认可问题，政府物料供应处在听取法律意见后，已实行向中标者发出认收回条(连同中标通知书一并发出)，并要求对方签妥交回。透过电子投标系统所递交的标书，从未发生过任何被推翻的情况。

政府的采购卡计划

4.52 **背景** 在支援电子采购方面，采购卡(注18)具有很大的潜力。采购卡可配合其他电子业务措施使用，例如政府物料供应处现正研究的电子市场及电子目录(注19)，具有大大提高政府采购工作的效率及效益的潜力。

4.53 **试验计划** 一九九七年一月，由库务局局长领导的财政管理常务委员会批准进行一项计划，测试利用采购卡作政府的小额采购，参与该试验计划的部门共有七个。一九九八年一月，政府物料供应处汇报，七个部门的交易数字偏低。虽然如此，但该处认为使用采购卡已令参与部门达到预期成效，即减少小额采购所涉及的员工时间及行政成本。

4.54 **延长试验计划** 为进一步测试使用采购卡，财政管理常务委员会决定延长试验计划。延长试验计划的测试期由一九九八年六月起至一九九九年五月止。参与计划的部门数目多了三个，合共十个。一九九九年四月，政府物料供应处比较了传统采购方法与凭卡采购方法的成本差异，结果如下：

- (a) 如使用采购卡进行现金采购(本地最高限额为1,000元，海外则为5,000元)，则每宗交易平均节省35元成本(处理成本的35%)；
- (b) 如使用采购卡进行部门直接采购物料和服务(最高限额为20,000元)及透过政府物料供应处的大宗采购合约采购，则每宗交易平均节省158元成本(处理成本的53%)；及
- (c) 所节省的成本，远多于政府向发卡银行所支付的费用。

注18：采购卡类似信用卡，是进行小额交易的便利工具，不但可取代传统的订货及付款程序，亦可缩减行政成本及交易时间。

注19：电子市场是指在互联网上以电子方式进行的采购活动；在电子市场内，部门可显示订货要求，找出合适的供应商，并向他们索取报价。电子目录是指电子报价系统；透过该系统，采购者可查阅不同电子目录上刊载的报价，从中选出最能切合其需要而且条件最为优惠的报价。

4.55 **全面实施** 一九九九年四月，财政管理常务委员会同意采纳采购卡作为在一般情况下进行小额交易的方法。二零零零年三月，财委会发出财务通告第3/2000号，公布实施采购卡计划。《物料供应及采购规例》亦已修订，规定除非管制人员已书面授权采用其他方式，否则50,000元或以下的物料和服务须以采购卡采购。采购卡计划分三个阶段在各决策局／部门施行，最后阶段于二零零零年五月完成。

4.56 **采购卡使用指引** 各决策局／部门均须遵行一套有关使用采购卡的指引。指引规定，管制人员应确保其部门在一般情况下都使用采购卡作小额采购，另可考虑在下述情况下全面批准其决策局／部门免用采购卡：

- (a) 有关货品或服务由独家供应商提供，而该供应商不接受顾客凭卡付款；
- (b) 采购额不超过300元，而供应商不接受顾客凭卡付款；或
- (c) 所需服务或货品的供应商，行内一般都不接受顾客凭卡付款。

4.57 **可行的改善措施** 在审计署于二零零零年十二月进行的调查中，审计署询问各决策局／部门有何措施可增加采购卡的使用率，他们表示以下措施可以提高使用率，现按优先次序排列如下：

- (a) 网上采购；
- (b) 提高使用采购卡的采购限额；
- (c) 增加接受采购卡的供应商数目；及
- (d) 降低银行向供应商征收的交易费用。

4.58 **政府物料供应处对可行改善措施的意见** 审计署曾就各决策局／部门建议的可行改善措施向政府物料供应处查询，该处在二零零一年二月回应，提出以下意见：

- (a) **网上采购** 如供应商接受信用卡付款并设有电子业务设施，已可进行网上采购；
- (b) **采购限额** 使用采购卡的采购限额为每宗交易五万元，不过，各决策局／部门须按个别持卡人的采购要求，为他们订立每宗交易的最高签帐限额。各决策局／部门内的指定人员有责任在需要时修订这些限额；
- (c) **增加供应商的数目** 政府物料供应处与发卡银行经常开会，监察招收供应商工作的进度。发卡银行在二零零零年十二月完成一项大规模招收供应商工作后，同意以直接邮寄及电话推广方式等不同方法继续招收供应商。此外，也同意优先考虑招收各决策局／部门认为最重要的供应商；及

- (d) **降低银行收费** 为了提高招收供应商工作的成功率，发卡银行会向在最优名单内的供应商提供较弹性的折扣。在这方面，政府物料供应处已找出七个主要部门，以便银行与他们合作，选定某些供应商为对象。

审计署对采购卡计划的意见

4.59 **采购卡的使用率** 从政府物料供应处的记录中，审计署发现在二零零零年九月至二零零一年一月的五个月内(注20)，各决策局 / 部门使用采购卡的交易约共有13 000 多宗，总值5,500 万元，这约占该五个月内小额采购总交易宗数中的12% (在价值方面则约占9%) (注21)。

4.60 **有需提高采购卡使用率** 当局拟把采购卡在一般情况下用作小额采购，因此在该类采购中只有大约12%使用采购卡交易的情况，实在令人关注。为确保计划得以成功，审计署认为政府物料供应处有需要密切监察使用率，查明使用率偏低的原因，并在有需要时采取行动以确保各决策局 / 部门在一般情况下都使用采购卡作小额采购。此外，该处亦须积极地继续改善采购卡计划的效益。

审计署对采购卡计划的建议

4.61 为确保采购卡计划得以成功，审计署建议政府物料供应处处长：

- (a) 密切监察采购卡的使用率(包括整个政府以及个别决策局 / 部门的使用率)，并查明使用率偏低的原因(见上文第4.60 段)；
- (b) 在有需要时采取行动，以确保各决策局 / 部门在一般情况下都使用采购卡作小额采购(见上文第4.60 段)；及
- (c) 积极地继续改善采购卡计划的效益，并考虑各决策局 / 部门对有关改善措施的意见(见上文第4.57 段)。

注20: 审计署注意到，在二零零零年四月至二零零一年一月的十个月内，各决策局 / 部门使用采购卡的交易共有19 400宗，总值约7,300万元。审计署选择最近五个月(即二零零零年九月至二零零一年一月)计算使用采购卡的交易宗数(及价值)比率。不选择较早月份(即二零零零年四月至八月)，是由于若干决策局 / 部门需要时间筹划和作好准备，故较早月份的使用率未必反映出以后的正常使用率。

注21: 根据政府物料供应处所收集的统计数字，1999-2000 年度，政府就每宗订单价值5 万元以下的货品和服务采购交易所支出的金额合共14.3亿元，交易数目共有259 000宗。假设年内的采购平均分布，则五个月内小额采购的交易便有108 000 宗，价值5.96 亿元。据此，审计署估计二零零零年九月至二零零一年一月期间，凭卡采购的交易有13 000宗，共值5,500万元，在小额采购的总交易宗数中，约占12% (108 000 宗中的13 000 宗)，而在价值方面，则约占9% (5.96 亿元中的5,500 万元)。

当局的回应

4.62 政府物料供应处处长接纳上文第4.61段所述审计署的建议。他表示：

- (a) 发出的采购卡数目稳步增长，截至二零零一年一月三十一日为止，已发出1 295张。采购卡的使用率亦有所增加，在二零零零年四月至二零零一年一月期间，以采购卡进行的交易有19 400宗，所涉款额达7,300万元(见上文第4.59段注20)；及
- (b) 政府物料供应处一直协力在政府内推广采购卡的使用，同时争取更多供应商接受以采购卡付款。有关该计划的进一步检讨结果，将于短期内提交财政管理常务委员会。

香港邮政为电子业务提供的物流服务

4.63 **背景** 为了支援电子业务的发展，香港邮政在二零零零年一月推出物流服务，为工商业客户提供“无缝和一站式综合服务”，而这项涉及供应链管理的物流服务包括：

- (a) 从供应商收取货品；
- (b) 货品存仓及存货管理；
- (c) 以电子方式接收商户的订购资料；
- (d) 提取及包装准备派递的货品；
- (e) 送递货品；
- (f) 向供应商退回有问题的货品；及
- (g) 提供存货及运送记录报告。

4.64 **筹备成本和经常费用** 开办物流服务须发展一套全新电脑系统，所涉成本为173万元，而电脑硬件维修、软件使用许可证费和应用系统维修方面每年的经常费用则为132,000元左右。根据一九九九年十月的内部文件所述理据，初期香港邮政毋须增加人手，因为该署可藉重新调配现有人手来应付有关工作。

4.65 **估计营业额** 为了提出充分理据去支持开办物流服务，香港邮政于一九九九年十月估计，在2000-01年度，物流服务可带来约270万元收入，而由2003-04年度起，这方面的收入会增至每年330万元。

4.66 **营业额偏低** 结果显示，直至二零零零年十二月(即开办后差不多一年)，香港邮政只接获一宗涉及约70次送递服务的订单。就收入而言，香港邮政物流服务只赚得2,000元，占估计每年收入不足1%。

4.67 **营业额偏低的原因** 二零零零年三月(即物流服务推出两个月后),香港邮政进行了一项市场调查,调查对象是约 20 个可能会使用香港邮政物流服务的客户。调查结果显示,导致营业额偏低的两个主要原因如下:

- (a) 客户认为香港邮政的收费高,现有的物流服务商都能以较低的收费提供类似的递送服务;及
- (b) 客户经常要求递送一些体积过大或容易腐坏的商品(例如食物),而香港邮政又普遍缺乏所需的设备和资源去应付这些特别要求。结果,不是要推掉订单,便是要提高收费以应付这类要求,以致香港邮政的收费更加欠缺竞争力。

审计署对香港邮政物流服务的意见

4.68 审计署注意到,在截至二零零零年十二月的11个月内,香港邮政物流服务的营业额远逊预期。这可能是由于较诸提供同类服务的私营机构,香港邮政的物流服务显得欠缺竞争力。

审计署对香港邮政物流服务的建议

4.69 审计署**建议**香港邮政署长应:

- (a) 审慎地重新评估香港邮政物流服务的经营前景,以确定该署应否续办此项服务(见上文第4.68段);及
- (b) 如决定续办,则审慎地检讨香港邮政的收费和市场推广策略,以确保服务有经营前景及具竞争力(见上文第4.68段)。

当局的回应

4.70 香港邮政署长接纳上文第4.69段所述审计署的建议。他表示:

整体回应

- (a) 鉴于电子业务可能会对传统邮政服务构成威胁,香港邮政打算藉这个机会,为有意把部分供应链业务外判的客户提供多元化服务,以切合他们的需求。现今愈来愈多邮政机关已采取类似的策略;

筹备成本和经常费用

- (b) 香港邮政完全明白到开拓新业务所涉及的风险,因此,在动用现有资源时已尽量审慎,务求把初期投放的资金减至最少。然而,由于物流服务是一项新服务,香港邮政现有的电脑系统未能支援,故此必须动用173万元发展一套新电脑系统;

- (c) 香港邮政在经常费用方面亦同样审慎。电脑硬件维修、软件使用许可证费和应用系统维修每年的经常费用约为132,000元。除了这笔费用外，开办物流服务带来的其他经常费用，全部均为理论上应缴付的费用，并已纳入署内现有资讯科技队伍的开支；

香港邮政的业务推广工作

- (d) 推广物流服务，亦为香港邮政带来新的商机，使该署得以增添一些只需要收件及递送服务而毋须整套物流服务的新客户。不过，为他们提供这些服务而获得的收入，则并未计入物流服务收入之内。至于其他新招揽的物流服务客户，从他们所得的收入则未见理想。香港市场需要更多时间去体会这种新贸易模式的好处；

物流服务的前景

- (e) 虽然电子业务增长速度较预期为慢，但仍属稳健，而且以电子方式进行的买卖，最终将会在零售总额中占很大比重。香港邮政拥有高效率而又覆盖面广的本地和国际派递网络，凭着这个优势，应可在物流市场占一席位；
- (f) 香港邮政决意继续营办物流服务，作出这项商业决定时所考虑的原则，是要收回维持这项服务所涉的经常费用，而非收回新电脑系统的建设费用，因为这笔开支属已支出的“既定成本”。鉴于物流服务业增长潜力庞大及经常费用极少，香港邮政深信应该续办服务，并应以较长远的眼光推断这项服务的成败。香港邮政接纳审计署提出审慎地重新评估物流服务经营前景的建议。该署会待稍后，例如在二零零二年才进行这项工作；及

定期检讨市场推广策略

- (g) 香港邮政的一个高层委员会定期检讨市场推广策略，包括研究物流服务的收费、成本效益、市场定位和服务质素，以确保服务有经营前景及具竞争力。香港邮政会密切监察市场的发展，并搜集相关资料，以加强竞争力。此外，该署会继续定期检讨，以便更能切合客户不断转变的需要。

4.71 经济局局长也接纳上文第4.69段所述审计署就香港邮政物流服务提出的建议。

第5部分：资讯科技及广播局的发展电子化政府策略

5.1 这部分探讨资讯科技及广播局的发展电子化政府策略。

电子化政府策略

5.2 资讯科技及广播局在二零零零年十一月提交了一份文件供资讯基建咨询委员会讨论。文件概列该局的发展电子化政府策略(见上文第1.5段及2.2段注4)。根据该文件所述,建基于过往达致的成果,发展电子化政府策略有以下主要环节:

- (a) **争取高层管理人员作出承担** 资讯科技及广播局会寻求所有决策局/部门首长作出承担,支持电子化政府政策,把资讯科技的应用列为业务策划不可或缺的一环,同时致力在其职责范围内推展有关电子化政府的措施;
- (b) **加强资讯科技基建以及推行资讯科技管理措施** 资讯科技及广播局会继续加强政府内部的资讯科技基建,并推行妥善的资讯科技管理措施,以支援电子交易的扩展。这将有助于在政府内设立稳健的资讯基建,以便利各种资讯科技的应用和电子交易的进行;
- (c) **加强培训和文化管理** 当局有需要增进公务员的资讯科技知识,并让他们有更充分的准备去使用资讯科技。这方面的工作包括:举办高层研讨会,并邀请海外专家前来交流经验;举办工作坊,阐明电子化政府的重要和好处,以及为各级公务员开办资讯科技培训课程;及
- (d) **推行电子化政府计划** 电子化政府计划应包括为市民提供网上服务,以及跨部门和部门内部的电子交易计划。公共服务电子化计划会继续以中央入门网站提供网上电子公共服务给市民。政府会为公共服务电子化计划增辟应用范畴。此外,政府亦会把市民常用的政府表格转为电子化,令市民可以电子方式填写表格、在表格上附加数码签署,以及透过互联网递交表格。其他可能推行的电子化政府计划开列于附录D。

推行机制

5.3 根据该份资讯科技及广播局文件,该局将会建立有效的监察及推行机制,在督导和计划两个层面推展各项电子化政府措施:

- (a) **督导委员会** 在督导层面,当局会设立一个督导委员会,由资讯科技及广播局局长担任主席(成员则包括资讯科技署、效率促进组、管理参议署和工商服务业推广署的代表),负责督导和监察各项电子化政府措施和计划的推行情况;及

- (b) **计划委员会** 在计划层面，每项主要的电子化政府计划都会设立一个计划委员会，专责监管计划的推行细节。计划委员会由主导的决策局(或部门) 派出一位高层的人员担任主席，并应定期向督导委员会汇报。

审计署对发展电子化政府策略的整体意见

5.4 **审计署的整体意见** 审计署支持资讯科技及广播局的电子化政府策略(见上文第5.2 段)。审计署也支持资讯科技及广播局提出建立两级监察机制的建议 (见上文第 5.3 段)。这些措施对确保成功发展电子化政府至为重要。

5.5 **应注意的地方** 不过，审计署注意到有某些地方还须资讯科技及广播局注意并再作努力，这些地方是：

- (a) 有需要订立目标(见下文第5.6 及5.7 段)；
- (b) 各决策局 / 部门为提供电子化政府服务而进行的资讯科技规划(见下文第5.8至5.10 段)；
- (c) 有需要确定客户对电子化政府服务的需求(见下文第5.11 至5.13 段)；及
- (d) 资讯科技保安(见下文第5.14 至5.19 段)。

有需要订立目标

5.6 根据资讯科技及广播局的记录，审计署注意到该局正在研究是否有需要为全面推行电子化政府订立目标，尤其是应否在预定时限内，把政府所有向公众提供的服务电子化。关于这方面，审计署的研究结果显示，在这个范畴领先的国家，其政府都已为推行电子化政府订立目标，有关例子载于下文表四。

表四

部分国家为推行电子化政府而订立的目标

国家	目标
美国	在二零零三年或之前让公众可以电子方式获得政府服务及文件，让公众可选择以电子方式递交表格
澳洲	所有适宜兼且能够以电子方式提供的联邦政府服务，都会在二零零一年或之前可透过互联网提供
加拿大	在二零零四年或之前把所有主要政府服务全面上网
新加坡	在二零零一年或之前，如可行的话，把所有柜台服务电子化
英国	在二零零五年或之前把全部政府服务电子化

资料来源：英国政府内阁办事处中央资讯科技小组的《资讯时代政府：提供电子化服务的基准》报告(二零零零年七月)

审计署对有需要订立目标的意见

5.7 审计署认为，资讯科技及广播局在研究会否为香港全面推行电子化政府订立目标时，必须以在这方面领先的国家的做法为参考蓝本。

各决策局 / 部门为提供电子化政府服务而进行的资讯科技规划

5.8 审计署在二零零零年十二月进行审计调查时，曾询问政府部门有否为提供电子化政府服务而进行资讯科技规划。审计署从他们的回应得知，62个有直接向市民提供服务的政府部门之中：

- (a) 37个(60%) 已进行这类规划；
- (b) 13个(21%) 正处于进行这类规划中的不同阶段；及
- (c) 12个(19%) 未有进行这类规划。

5.9 上文第5.8(c)段所提及的12个部门以“优先次序较低”及“缺乏资讯科技专业知识”为主要理由，故未有进行这类规划。

审计署对各决策局 / 部门为提供电子化政府服务而进行资讯科技规划的意见

5.10 审计署认为，各决策局 / 部门如能作周全的资讯科技规划，将有助当局就电子化政府定出适当的计划。此外，在资讯科技及广播局和督导委员会(见上文第5.3(a)段)厘

定推行有关计划的优先次序时，这方面的规划工作亦可提供重要的参考资料。资讯科技及广播局 / 资讯科技署有需要致力及不断地协助各决策局 / 部门(尤其是那些没有足够资讯科技专业知识的决策局 / 部门) 进行资讯科技规划。

有需要确定客户对电子化政府服务的需求

5.11 审计署的调查显示，有些为电子化政府作好准备的国家，其政府均会积极征询客户的意见和回应他们的需求。举例来说，有些政府会逐个部门进行全面调查和举行专题小组会议，询问市民希望享用何种电子服务。这些资料对政府确定提供电子化政府服务的可行性和订定优先次序很有帮助。

5.12 审计署在二零零零年十二月进行审计调查时，曾询问各决策局 / 部门在过去12个月内曾否进行任何调查(包括透过客户联络小组等渠道征询客户意见)，以确定用户对电子化政府服务的需求。审计署从他们的回应得知，在62个有直接向市民提供服务的政府部门之中：

(a) 只有10个(16%) 曾进行这类调查；及

(b) 52个(84%) 未有进行这类调查。

审计署对有需要确定客户对电子化政府服务的需求的意见

5.13 上文第5.12段所述的调查结果显示，曾在近期进行客户对电子化政府服务需求调查的部门不多。审计署认为，资讯科技及广播局须促请各决策局 / 部门注意须要进行客户调查，并认为该局须因应情况协调各决策局 / 部门这方面的工作。这些资料对电子化政府的规划十分有用，也有助减低风险，避免把时间、人力和金钱投放在使用率不足的电子化政府服务上。

资讯科技保安

5.14 **资讯科技保安的重要性** 要成功推行电子化政府，就必须令到所有参与者(包括政府决策局 / 部门、私人商业机构及个别市民) 都安心以电子方式进行私人或敏感交易。换言之，随着逐步推行电子化政府措施，各决策局 / 部门的资讯科技保安工作便更形重要。

5.15 **资讯科技保安措施** 资讯科技署不时就资讯科技保安事宜向各决策局 / 部门发出指引。为防黑客入侵和有人以任何其他形式擅闯政府电脑网络，资讯科技署采取以下工作方针：

(a) 推动资讯科技保安政策和发出相关指引，让各决策局 / 部门采用；

(b) 安装防火墙、防病毒软件、入侵探测系统及其他保安机制，用以监察、探测和阻止怀疑入侵电脑网络事件；

(c) 使用自动化的工具不停监察和管制所有外来的网络交通；及

(d) 支援各决策局 / 部门进行定期电脑网络系统保安评估和审查，以确定和提升系统的保安水平。

5.16 资讯科技保安政策及相关指引 二零零零年二月，资讯科技署向各决策局 / 部门发出名为“资讯科技保安政策基线及相关指引”的文件，说明所有决策局 / 部门都须遵循的最基本资讯科技保安政策，并忠告各决策局 / 部门进一步制定内部资讯科技保安政策及指引，以应付他们本身的特别需要。

5.17 资讯科技保安审查 二零零零年五月，资讯科技署发出另一份关于资讯科技保安风险评估和审查模式的文件，协助使用者管理资讯科技风险评估和审查程序。这份文件鼓励各决策局 / 部门为其资讯科技系统作定期保安审查。此外，系统在重大修改后及推行前，亦要进行保安审查。至于关键的电脑资讯系统，则必须交由独立及可信任的机构的审计师进行定期评估，以厘定所需的最基本管制措施，以使风险减至可接受水平。

5.18 最近的发展 资讯科技及广播局 / 资讯科技署在二零零零年年底成立了资讯保安管理委员会及资讯科技保安工作小组，负责监察政府内部的资讯保安情况。二零零零年十二月，资讯科技署展开调查，收集有关各决策局 / 部门保安措施的资料。资讯科技署表示，资讯科技保安工作小组将定期进行这类调查。

审计署对资讯科技保安的意见

5.19 审计署注意到，随着逐步推行电子化政府措施，各决策局 / 部门的资讯科技保安益发重要。审计署更得悉，在推行资讯科技署的指引中所述的资讯科技保安工作(例如资讯科技保安审查)时，有些决策局 / 部门需要更多技术支援和指导。因此，**审计署认为**，资讯科技及广播局 / 资讯科技署须致力及不断地向各决策局 / 部门提供所需的技术支援和指导。

审计署对发展电子化政府策略的建议

5.20 审计署**建议**资讯科技及广播局局长联同资讯科技署署长应：

(a) 在考虑是否为香港推行全面电子化政府订立目标时，以在这方面领先的国家的做法作为参考蓝本(见上文第5.7段)；

(b) 致力及不断地协助各决策局 / 部门进行资讯科技规划，尤其是那些没有足够资讯科技专业知识的决策局 / 部门(见上文第5.10段)；

(c) 促请各决策局 / 部门注意须要进行客户调查，以了解客户对电子化政府服务的需求(见上文第5.13段)；

- (d) 因应情况协调各决策局 / 部门进行客户调查工作(见上文第5.13 段); 及
- (e) 为协助各决策局 / 部门进行本身的资讯科技保安工作, 致力及不断地向他们提供所需的技术支援和指导(见上文第5.19 段)。

当局的回应

5.21 资讯科技及广播局局长接纳审计署在上文第5.20 段所提的建议。她表示:

- (a) **有需要订立目标** 资讯科技及广播局将会参考在电子化政府发展方面领先的其他地方的做法, 以便为向公众提供的政府服务, 拟定其电子化政府目标;
- (b) **各决策局 / 部门为提供电子化政府服务而进行的资讯科技规划** 资讯科技及广播局已鼓励各决策局 / 部门以有系统和策略性的方式, 就本身的资讯科技需求进行规划, 并且拟定部门的资讯科技计划。假如各决策局 / 部门缺乏内部资源, 他们可申请基本工程储备基金总目710——电脑化计划(整体拨款) 之下的拨款, 用以外聘有关服务。资讯科技署署长亦已亲自去信一些大有发展资讯科技潜质的大部门的首长, 促请他们拟定部门的资讯科技计划, 并向他们提供技术协助。此外, 资讯科技署亦曾透过不同渠道协助各决策局 / 部门进行本身的资讯科技规划(注22);
- (c) **确定客户的需求** 资讯科技及广播局将会要求各决策局 / 部门就电子化政府服务进行客户调查; 及
- (d) **资讯科技保安** 资讯科技及广播局 / 资讯科技署将会不断致力向各决策局 / 部门提供所需的技术支援和指导, 协助他们进行本身的资讯科技保安工作。

注22: 资讯科技署举出以下其部门向各决策局 / 部门提供资讯科技规划支援的例子: (a) 该署参与各决策局 / 部门的内部及与计划相关的资讯科技督导委员会, 为他们提供有关资讯科技管理和技术方面的意见; 以及(b) 该署亦曾举办以用家为主要对象的研讨会, 包括资讯科技用户小组及资讯系统总监研讨会, 为各决策局 / 部门提供关于资讯科技规划的意见。

第6部分：政府处理随着电子业务兴起而出现的常见问题的工作

6.1 本部分探讨政府处理随着电子业务兴起而出现的常见问题的工作。

政府遇到的常见问题

6.2 商界利用互联网进行交易，难免对政府构成新的问题。由于互联网性质开放，像诈骗、盗窃、资料讹误、资产破坏、法律问题等一般商业风险因而大增。审计署的研究显示，随着电子业务兴起，各地政府正面对各式各样的问题。这些问题主要涉及贸易及关税、税务、保护知识产权、保安、执法打击互联网罪行、保障私隐和消费者权益等，必须设法解决。与这些问题有关的资料，载于附录E第1段。

政府处理常见问题的工作

6.3 香港亦正面对同样问题，政府为此采取了各种对策。由于电子业务这个课题属关乎全球的问题，政府曾派员出席多个国际论坛，如世界贸易组织(世贸组织)、亚太经济合作组织(亚太经合组织)和经济合作及发展组织(经合组织)所举办的论坛，并积极参与讨论，务求掌握全球电子业务最新的发展情况。二零零零年六月，资讯科技及广播局根据亚太经合组织的《是否具备条件发展电子贸易评估指引》(注23)，评估香港是否具备条件发展电子业务。评估结果显示，香港基本具备足够条件发展电子业务。附录E第2段列举出其中一些政府已采取的行动，处理上文第6.2段提及的常见问题。

审计署对政府处理常见问题的工作的意见

6.4 审计署注意到，资讯科技及广播局和有关的决策局 / 部门(如税务局、知识产权署、海关和警务处)均知道，电子业务兴起所带来的风险和问题，亦不断留意全球的发展，并且依循同一路线，致力处理有关问题。审计署支持该等决策局 / 部门的做法。

6.5 由于科技及电子业务环境持续发展，日新月异，审计署认为，资讯科技及广播局和有关的决策局 / 部门必须不断致力跟上全球发展步伐，与海外有关机构保持紧密联系，未雨绸缪，以应付日后的问题。

注23：亚太经合组织的《是否具备条件发展电子贸易评估指引》是一种自我评估方法，各经济体系、城市或社会均可用以评估本身是否具备条件发展数码经济。评估结果有助各地政府定出所须采取的措施，以改善本身的电子业务环境。

审计署对政府处理常见问题的工作的建议

6.6 审计署建议资讯科技及广播局局长与有关的决策局 / 部门应：

- (a) 继续致力应付随着电子业务兴起而出现的常见问题 (例如征税、保护知识产权、保安及互联网罪行等), 尤应与海外有关机构保持紧密联系, 以跟上全球发展步伐;
- (b) 密切监察资讯科技及广播局和有关的决策局 / 部门工作的进展, 以便找出问题所在, 然后订定适当对策; 及
- (c) 定期把政府为处理常见问题而采取的措施的最新进展情况, 向资讯基建谘询委员会(见上文第2.2 段注4) 汇报, 并征询该委员会的意见。

当局的回应

6.7 资讯科技及广播局局长接纳上文第6.6 段所述各项审计署的建议。

**资讯科技及广播局和香港邮政为推广数码
证书的使用和电子核证服务所采取的措施举隅**

资讯科技及广播局 / 香港邮政已采取多项措施，以推广数码证书的使用和电子核证(注1)服务。这些包括：

- (a) **筹办研讨会和资讯科技推广活动** 资讯科技及广播局与其他贸易支援机构（如贸易发展局和香港生产力促进局）合办了多个有关公匙基建和数码证书的研讨会。香港邮政一向积极参与这些在本港举办的资讯科技展览会和研讨会；此外，资讯科技及广播局亦通过各式各样的资讯科技推广活动(例如一年一度的香港资讯基建博览)，致力推广数码证书的使用。香港邮政也在本港各大学举办研讨会，向大学生推介公匙基建的概念，以及电子核证服务。资讯科技及广播局同时亦制作了一些宣传资料，除供电视和电台播放外，亦在该局的网站显示，供市民浏览。此外，该局也制作了一些有关公匙基建和数码证书的唯一光碟，向市民派发。在二零零零年年初，香港邮政设立了电子核证资讯廊和推广及支援柜位，以推广电子交易保安和电子核证服务。此外，香港邮政也和一家资讯科技保安方案供应商合作，为资讯科技专业人士提供公匙基建方面的技术培训，以便应用有关技术，在本港发展公匙基建应用系统；
- (b) **推出“网传保”服务** 二零零零年五月，香港邮政与一家电讯公司联合推出“网传保”服务，这是全港首项应用电子核证证书的应用系统，这项服务能在网上安全稳妥地传递重要和有时限的资料；
- (c) **跨境核证** 二零零零年九月，香港邮政与三个海外核证机关签署了有关订定跨境核证安排的谅解备忘录，为共同研究如何设立一个可靠和无缝相通的跨境核证系统架构。香港邮政亦与亚洲和内地其他核证机关磋商，订定相互核证安排的事宜；
- (d) **参与国际发展工作** 一九九八年三月，香港邮政参加了万国邮政联盟的先进电子服务用户小组，并成为政策管理委员会五名选任成员之一，负责订立全球邮政信托服务架构。这些工作均有助发展跨境核证和邮政核证机关之间的电子服务；

注1： 香港邮政核证机关发出四种电子核证证书，即电子核证(个人)证书、电子核证(机构)证书、电子核证(保密)证书及电子核证(伺服器)证书。

- (e) **推行改善服务措施，使电子核证证书更方便易用** 香港邮政推行了多项改善服务措施，使电子核证证书更加方便易用。例如：由二零零零年九月起，电子核证服务的登记人可选择由香港邮政代制配对密码匙。此外，鉴于电子核证软件只能支援Netscape浏览器，香港邮政推出可支援Netscape和Microsoft Internet Explorer浏览器的电子核证软件新版。使申请电子核证证书更为方便，香港邮政放宽规定，由二零零零年十二月起，申请电子核证(个人)证书毋须出示地址证明，而申请其余三种电子核证证书的机构毋须出示董事局同意提交申请的决议案。在二零零一年一月，香港邮政推出即场登记服务，方便市民使用电子核证服务；
- (f) **电子核证证书用于股票交易活动** 在二零零零年十二月，香港联合交易所就使用电子核证证书支援网上股票交易系统进行试验计划；
- (g) **电子核证证书用于银行业务** 香港邮政正与多家银行商议，研究使用电子核证服务进行银行业务，并计划在二零零一年联同银行推出更多服务；
- (h) **电子核证证书用于公共服务电子化计划** 在二零零零年十二月九日，政府推行第一期公共服务电子化计划，在某些应用系统上使用电子核证证书确认用户的身分。香港邮政已向电子核证证书登记人发出超过4 000张免费智能卡，这些智能卡载入持卡人的电子核证证书，可配合公共服务电子化计划使用；
- (i) **流动证书用于流动装置** 香港邮政与一家流动电话公司正合作发展一种供流动电话使用的数码证书(称为流动证书)。此外，香港邮政亦与本港多家流动电话公司积极磋商，发展流动证书，让用户可以利用流动装置进行安全的无线交易。在二零零零年十二月和二零零一年一月，香港邮政分别与两个主要的公匙基建公司签订了谅解备忘录，把新的公匙基建科技引进香港，发展流动电子核证服务；
- (j) **造访商业机构和学校** 由二零零零年十二月起，香港邮政派出营业员前往商业机构推介电子核证服务，并为电子核证证书登记人作即场登记，共收到超过1 200 份申请。此外，资讯科技及广播局亦与教育署、资讯科技署和消费者委员会合作，到各中学宣传资讯保安的重要，同时推介公匙基建技术和数码证书的使用；
- (k) **提供查核证书是否有效的服务** 二零零一年二月，香港邮政着手在本港提供查核证书是否有效的服务，以高效率为商户的网上公匙基建应用系统查核有关证书是否有效；及

(l) **香港邮政面对的其他特殊问题** 香港邮政现正探讨多种途径，以解决下列各项特殊问题：

- 申请电子核证(个人)证书须当面核证和出示香港身分证，这些规定有碍香港邮政向海外贸易商发出电子核证(个人)证书；
- 所发出的电子核证证书都以英文为本，现有的系统不能支援中文字体；
- 目前，电子核证证书的有效期只有一年，每年续期时，都要向使用者发出新的数码证书和另一套数码密码匙；及
- 发出的电子核证书数量不多，引致制造载有电子核证证书的智能卡的成本十分高。

政府的资讯科技基建

各决策局 / 部门现藉宽频广域通讯骨干在**政府网络**内相连。透过**政府通讯网络**，各决策局 / 部门均装设电子邮件通讯设施，以电子方式进行内部通讯。电子邮件通讯设施正不断扩展，而机密邮件计划亦会于二零零二年或之前完成。为应付进一步的扩展，政府网络及政府通讯网络的容量均会在2001-02 财政年度增加一倍以上。

2. **数码政府合署**于二零零零年八月推行，是政府内联网的中央入门网站。数码政府合署，是各决策局 / 部门的网上广播站、资讯中心及交易中心。至今，已有85个决策局 / 部门连接数码政府合署。

3. **中央互联网通讯闸**于二零零零年三月推出，可让各决策局 / 部门透过一个安全稳妥并由中央管理的通讯闸，在互联网上向公众发放资讯、与市民沟通及进行业务的交易。目前，由中央互联网通讯闸支援的决策局 / 部门共有56个。为应付预期需求，通讯闸的容量会于2001-02 年度扩大，以便为24 000 个使用者提供服务。

4. 多年来，各决策局 / 部门利用资讯科技把日常运作现代化，并发展各种电脑系统和网络，以应付公务需求。**政府办公室自动化**计划不但向各决策局 / 部门提供办公室自动化设施，也为他们接上互联网和全政府内联网。该项计划将在未来两至三年扩大范围，以便为更多人员提供服务。截至二零零零年九月，政府内部装设的个人电脑已接近80 000 台，其中约有20% 可以上网， 35% 设有互联网电邮户口。

公共服务电子化计划的服务一览表

决策局 / 部门或公共机构名称	所提供服务(注)
公务员事务局	—— 政府职位空缺*
经济局——旅行代理商注册处	—— 持牌旅行代理商名册*
教育统筹局	—— 持续进修资料库*
教育署	—— 香港资讯教育城*
机电工程署	—— 注册电业承辦商注册及电业工程人员注册记录册的查阅*
政府物料供应处	—— 电子投标*
路政署	—— 网上道路损坏报告*
香港天文台	—— 天气预报*
香港邮政	—— 邮费及其他服务* —— 特快专递* —— 本地邮政速递* —— 邮件追查* —— 香港邮政购物坊* —— 香港邮政电子核证*
香港旅游协会	—— 旅游资料 —— “香港—动感之都”
入境事务处	—— 申领出生 / 死亡 / 结婚证明书副本, 以及查阅有关资料 —— 登记申领身份证预约服务 —— 入境事务处资料简介

* 这些现有服务由各政府网站提供, 现在以超连结文本连接到公共服务电子化计划网站(www.esd.gov.hk)。

决策局 / 部门或公共机构名称	所提供服务(注)
	—— 办理提前终止输入劳工 / 外地家庭佣工合约通知书
资讯科技及广播局	—— 政府互动服务指南*
政府新闻处	—— 政府刊物邮购表格* —— 政府资讯中心*
税务局	—— 更改地址 —— 递交报税表 —— 购买储税券 —— 互动税务查询 —— 申请个人独资经营业务的商业或分行登记 —— 查询商业登记号码及申请商业登记册内的资料 —— 计算薪俸税*
创新科技署	—— 科技资助计划一览
投资推广署	—— 互动投资指南*
劳工处	—— 查询职位空缺 —— 登记职位空缺 —— 挑选求职者 —— 雇佣条例及雇员补偿条例的疑问解答 —— 工商人力资料中心*
地政总署	—— 网上地图*
康乐及文化事务署	—— 香港公共图书馆* —— 网上购票服务*
强制性公积金计划管理局	—— 强制性公积金计划管理局*
海事处	—— 抵港、离港的远洋及内河货运船只*

* 这些现有服务由各政府网站提供，现在以超文本连结连接到公共服务电子化计划网站(www.esd.gov.hk)。

决策局 / 部门或公共机构名称	所提供服务(注)
差饷物业估价署	—— 一般查询(差饷及地租) —— 更改差饷及 / 或地租缴纳人的资料
选举事务处	—— 申请登记为选民 —— 已登记选民更改地址 —— 查询选举事宜
社会福利署	—— 登记加入义工计划 —— 申领长者卡 —— 申请加入长者卡计划 —— 查询已获批准的慈善筹款活动 —— 社会福利署资料简介
工业贸易署	—— 商业牌照资讯服务 —— 中小型企业资讯中心
运输署	—— 申请换领驾驶执照 —— 申请换领车辆牌照 —— 申请预留未经分配的普通车牌以作拍卖 —— 预约重考驾驶路试 —— 申领车辆登记细节证明书 —— 约定及更改年检车辆时间 —— 持有驾驶执照及车辆牌照的人士可更改通讯地址 —— 互动道路交通资讯服务
库务署	—— 缴交政府收费*
水务署	—— 水务署网上服务*

* 这些现有服务由各政府网站提供，现在以超连结文本连接到公共服务电子化计划网站(www.esd.gov.hk)。

资料来源：资讯科技及广播局的记录

注：公共电子服务，由二零零零年十二月九日起通过互联网提供；由二零零一年一月起，除了互联网外，亦通过公众资讯服务亭提供。公众资讯服务亭遍设于地下铁路车站、九广铁路车站、政府办公地点、主要商场及超级市场。

其他可能推行的电子化政府计划

为发展电子化政府，资讯科技及广播局定出以下可能推行的计划：

- (a) 政府物料电子采购服务；
- (b) 扩展工业贸易署现有中小型企业资讯中心的试验计划，把这个一站式资讯中心转化为一站式申请中心，统筹接收中小型企业申领某类牌照的申请；
- (c) 发展共用系统，提供一站式的货物清关服务；
- (d) 在第一期公共服务电子化计划实施后，在该计划下推行更多服务，其中包括：
 - 订用康乐及体育服务；
 - 预订刊登结婚通知的日期；
 - 网上订购政府刊物；
 - 改善申请商业登记证的服务；及
 - 登记参加本地 / 海外考试、销售考试刊物，以及提供有关考试服务的资料；
- (e) 为公务员提供电子申请假期、电子提请更新个人资料及申报利益和投资；
- (f) 向政府印务局发出订印的订单；
- (g) 用户部门及公营机构在网上向政府物料供应处订购未编配物料；
- (h) 网上订用政府车辆管理处的车辆服务；及
- (i) 会议场地预订系统。

资料来源：资讯科技及广播局的记录

随着电子业务兴起而出现的常见问题

审计署的研究显示，随着电子业务兴起，其他地区的政府正面对以下问题：

- (a) **贸易及关税** 电子业务的出现，及以其作为提供产品和服务的新方法，使到货物与服务的分别变得模糊。一些在传统上归类为货物的产品，现在利用电子工具便可以传送它们的资料 / 内容。典型的例子包括软件及视听产品。随之而来的问题，是有关货物及服务的现行国际贸易规则是否适用于透过电子工具进行的贸易(尤其是在没有转移实物产品的情况下)，以及是否需要制订新规则。由于透过互联网传输的货物和服务能用电子形式跨越国界，因此难以向这些货物和服务征收关税；
- (b) **税务** 电子业务给征税当局在履行征税权和决定哪个地区有权征税方面，带来重大问题。由于电子交易大多以课税制度较宽松的地区为基地，而且比传统以文件进行的交易较难追查，因此电子业务增加避税和逃税行为的可能性。至于某一个政府是否有权征税，则必须断定跨境交易是在哪个司法管辖区内进行；
- (c) **保护知识产权及执法** 某些知识产权与发明品一样，必须注册才能得到法律上的保护。对于各地政府来说，要在互联网上维持一个健全的知识产权体制，是棘手的问题，因为要复制或修改一份作品已变得容易和廉宜得多，而且更难察觉。互联网上的其他不当行为可包括盗窃、诈骗、非法取得机密资料、发布色情资料、刑事串谋及从事具商业规模的侵犯版权行为。所有主要形式的知识产权，即专利权、商标和版权，都可能被人透过互联网侵犯。各地政府所面对的同样问题，是如何防止诈骗和盗用知识产权，以及在这些罪行发生时如何有效提供法定索偿渠道；
- (d) **保安** 交易保安是消费者在进行电子业务时所关注的主要事项。电子讯息的核心证性、完整性、保密性和不可推翻性等，都是必须处理的问题。现时在保障安全和保护通过公开网络进行的电子交易方面，最常用的方法是倚靠公匙基建，即是使用加密法、电子签署和公开 / 私人密码匙。不过，部分国家有管制先进加密产品出口；
- (e) **对互联网罪行的执法行动** 各地政府在调查互联网罪行时，可能会面对一些妨碍执法当局寻觅和起诉有关涉嫌人士的难题。这些难题包括有关罪行属于

跨境性质、在互联网上涉嫌人士可把姓名保密、举证困难，以及受害人是否愿意指证。部分支援调查的法律条文和工具，现时仍追不上科技的转变；

- (f) **保障私稳及消费者权益** 电子业务当中的私稳问题，不仅涉及经由互联网传送资料时的个人资料保安问题，更关乎个人资料的收集、储存和使用；个别人士在决定何时、如何、在甚么程度上使用及与他人共用其个人资料的权利；以及查阅和要求修正有关资料方面的权利。私稳问题和如何保障消费者权益的问题，都必须妥为处理，才能确保所有用家对进行电子交易存有信任和信心；及
- (g) **其他问题** 政府亦可能面对其他主要范畴方面的问题，例如是否须要订立明确的法律架构，设立和维持先进、安全和可靠的电讯基建，以及规管互联网上的资料。

2. 以下是政府为处理上文第1 段所述常见问题而采取的行动的典形例子：

- (a) **贸易及关税(见上文第1(a) 段)** 世贸组织一直在审议各项涉及电子业务而与贸易有关的事宜。大约在二零零零年年底，世贸组织考虑成立一个专责工作小组，负责处理一般及业务交错的电子业务的事宜。香港一向有在世贸组织的附属机构参与有关贸易的讨论。至于关税方面，由于本港是一个自由贸易港，因此并没有对进口货品收取关税。在一九九八年世贸组织举行的第二届部长级会议上，与会者同意实施一项“暂停”安排，即是世贸组织的成员国不会对电子传送征收关税。在香港，政府维持不对电子传送征收关税的做法；
- (b) **税务(见上文第1(b) 段)** 香港是采用地域来源原则征税，政府认为通过现行的课税制度，已能够向源于本港的电子业务交易盈利征得税款。税务局追随许多国家的做法，在向电子业务交易征税方面采取中立原则。在一九九八年十二月，税务局成立电子商贸工作小组，以研究电子业务对本港课税制度的影响。为了监察事情发展，工作小组一直在收集和 research 其他国家及国际机构(例如经合组织)对于电子业务征税的意见和调查结果。当局也经常与税务执业者及与电子业务有关的机构进行讨论。为了汲取进一步知识和经验，税务局人员参与国际组织(例如经合组织和亚洲税收管理与研究组织) 举办的会议，以及本港专业团体举办的研讨会。为了向商户收集资料，税务局由二零零零年四月起，规定商户须在利得税报税表内申报曾否使用互联网接受货物和服

务订单。当局亦不断监察本港注册的商业网站是否已持有商业登记证，以确
保能收取应收的税款；

- (c) **保护知识产权及执法(见上文第1(c) 段)** 于一九九七年六月生效的《版权条
例》(第528 章)，旨在纳入一九九六年十二月签订的两条“ 互联网条约” 内所
订明的国际共识。上述互联网条约是由世界知识产权组织促成，在该组织的
专家会议中，知识产权署一直都有参与讨论有关使用互联网的保护知识产权
问题。此外，该署亦有招标邀请承办商发展网上知识产权注册系统。为打击
网上侵犯知识产权的罪行，香港海关已采取行动以加强执法能力，并密切留
意国际间解决有关问题的最新发展。一九九九年十二月，香港海关为解决网
上盗版问题，成立了反互联网盗版活动特遣队，再于二零零零年十月成立电
脑法证所，就鉴定、保存、分析及提交数码证据向有关人员提供电脑法证服
务。香港海关现正计划扩展电脑法证所；
- (d) **保安(见上文第1(d) 段)** 政府已在香港设立了公匙基建(亦请参阅本报告第3
部分)。为加强公众对资讯保安的认识，资讯科技署及香港警务处等数个部门
与业界及贸易组织，曾合办有关电脑保安的公众研讨会及展览。此外，为配
合海外的有关发展，政府已批出拨款，于二零零一年年初在香港设立电脑紧
急事故应变中心，集中处理有关电脑保安事故的报告，并回应本地企业和互
联网使用者对网络安全事故的查询；
- (e) **对互联网罪行的执法行动(见上文第1(e) 段)** 随着本港的商业和金融服务逐
渐全球化，加上资讯科技的发展一日千里，政府有迫切的需要加强本身的能力
来处理以电脑为媒介的新式及旧有罪行。一九九九年的电脑罪行宗数是一
九九八年的九倍，在二零零零年再增多 16 % 。在二零零零年所发生的个案
中，只有23% 被侦破。为加强处理互联网罪行的运作能力，警方将扩展辖下
的电脑罪案组，并会于二零零一年年初或之前成立电脑资料鉴证室。律政司
亦成立了电脑罪行小组，以检控互联网罪行。二零零零年三月，保安局成立
了跨部门工作小组，研究加强执法架构的方法，以令对付电脑罪行的执法行
动取得更佳的效益和效率。二零零零年九月，该工作小组制备了一份载有57
项建议的详尽报告。二零零一年二月时，保安局正在征询公众对该等建议的
意见；

- (f) **保障私隐及消费者权益(见上文第1(f) 段)** 为协助保障个人在互联网上的私隐权益，自一九九八年起，个人资料私隐专员公署已印发出一系列指引小册子，详述主要的风险及可采取的保障措施。公署亦印发小册子，建议机构在经营网站和在网收集个人资料时，如何采取适当的措施去保障个人资料私隐。此外，公署在一九九八年进行了抽样调查，对象是以香港作为基地的网站，藉此评估本地网站符合《个人资料(私隐) 条例》(第486章) 的程度，以及采取合适跟进行动，就所需的改善工作向网站经营者提供意见。公署还一直与香港会计师公会保持紧密合作，在香港推行网誉认证计划(注1)。公署亦联同香港互联网供应商联会及电讯管理局，为香港的互联网供应商拟定反滥发电邮实务守则，希望减少许多人都感到不胜其烦和侵犯私隐的滥发电邮事件。至于保障消费者权益方面，消费者委员会(消委会) 一直与不同的行业保持沟通，推广在电子业务上以公平交易手法满足客户需求。消委会亦与有兴趣的团体合作，协助他们拟定用于自我规管的业务守则，以加强在互联网上对消费者的权益保障。此外，消委会也提倡在电子贸易环境中建立有效和可行的申诉机制，以期增强消费者的信心；及
- (g) **其他问题(见上文第1(g) 段)** 《电子交易条例》的实施(见本报告第2 部分)，提供了方便进行电子业务的法律架构。此外，香港亦建立了先进的电讯基建。截至二零零零年十月计算，实际上全部商业楼宇和90% 的住宅楼宇都可连接宽频电讯网络。在规管网站内容方面，影视及娱乐事务管理处会检查那些遭投诉或举报含有淫褻及不雅物品的网站。此外，保安局之下的工作小组(见上文第2(e) 段) 建议，有关的决策局 / 部门应考虑可否就保障版权、监管网上赌博和色情资料等实施移除程序(即移除涉嫌违法的资料或网站)。

注1：网誉认证(WebTrust) 是为电子业务订定最佳做法的全球专业核实标准。香港会计师公会于二零零一年二月在香港推行网誉认证电子贸易核实计划(WebTrust E-commerce Assurance Programme)。在网站展示网誉认证的印记，即向消费者证明该网站已遵守一套保障消费者权益(包括资料私隐) 的可审核原则及程序。