

請在此開立網上
Open PPS Account Here



數碼城市 新紀元

「生活易」入門網站正在徹底改變香港市民使用政府服務的模式，
並且帶領着香港電子商貿活動的發展。



大

約兩年前，一群失明人士參加了生活易的示範活動。香港市民透過這個政府公共服務網站，可以在網上享用多種服務，毋須親臨不同的政府辦事處辦理繁複的手續。由租用運動場地、排期註冊結婚、與入境事務處預約時間，以至填寫網上報稅表等，都可以通過生活易辦妥。

在當天的示範活動中，那批失明人士固然大開「眼界」，就是示範人員也有不少新領悟。

互聯網一般需要用眼睛瀏覽資料，因此並不適合視障人士使用，但生活易卻是例外。為照顧失明及視障人士獲取資訊的權利和需要，網站在構思階段特別成立了一個「虛擬視野」工作小組，設計獨特的功能，讓失明人士透過凸字顯示器來「閱讀」和「瀏覽」網頁內容。此外，網站的視像或圖片均配上文字說明，即使瀏覽時沒有色彩也能明白。

視障人士首次體驗上網的樂趣，當然覺得新奇吸引，一位試用者的反應，更令工作人員感到有趣和意外。

生活易網站行政總裁馬宗傑憶述當時的情況：「有一位失明人士發現網站具有報稅功能便喜形於色，使我大惑不解。」該失明人士笑著說：「今後我再

也不用讓妻子知道我的收入了！」

該位失明人士的反應，為馬宗傑帶來了一個重大啟示。他說：「我以往從沒想到，失明人士每次填寫表格，都要向代為執筆填表的人披露一切個人資料，所以無法保護個人私隱。有時候，大家確實是忽略了私隱的重要性。」

透過網上報稅功能，失明人士能自己填寫報稅表，重拾一份自主和自尊。

馬宗傑說：「生活易讓失明人士享有應得的私隱權，這不單只是一盤生意，更為香港社會作出實質貢獻。」

「當然，我們是一家商業機構，要以股東的利益為依歸，但也希望為社會創優增值，讓市民的生活變得更好。」

沒有人會期望生活易能在一夜之間完全改變香港市民的生活方式，不過轉變肯定正在慢慢呈現，影響日廣。

生活易網站於二〇〇一年一月正式推出，以配合特區政府的策略，協力把香港建設為全球領先的「數碼城市」。網站的目標是在二〇〇三年底前，把九成的政府公共服務電子化。

這類服務可說是珊瑚來遲。香港人生活節奏急速，時間可能是他們最寶貴的資產。他們最討厭的，相信莫過於為了申領身份證和駕駛執照、租用運動設

施、擇吉排期註冊結婚等手續而花時間在各個政府辦事處大排長龍。

更令人沮喪的是大部分政府部門只在正常辦公時間內提供服務，即星期一至五上午九時至下午五時和星期六上午，白白浪費了市民的寶貴工作時間。

政府的挑戰是如何讓公眾更方便地獲得服務和資訊。二十四小時不停運作的互聯網明顯是一個理想的服務渠道，但關鍵在於如何有效解決運作問題。

更進一步

各地的網上政府服務一直都是由政府營運，但香港特區政府希望更進一步，一方面推廣公共服務電子化，另方面促進剛起步的私人電子商貿活動。環顧海外國家，具規模的電子商貿網站不知凡幾，其中美國在這方面佔有領導地位。相對來說，香港遠遠落後，本地發展的電子商貿網站可說是絕無僅有。

政府以新思維推廣電子商貿，把電子公共服務與電子商貿相結合，並外判網站的營運管理予獨立經營商。

生活易因此應運而生，並由和記黃埔有限公司與惠普電腦合營的ESD Services負責開發和營運。

馬宗傑說：「生活易是一個目光遠



大的構想，是全球唯一真正揉合電子公共服務與電子商貿活動的入門網站，更是全球唯一由私人機構營辦的『政府至市民』大型電子公共服務系統。」

網上便利站

生活易網站並不只靠互聯網聯繫，也在全港多個地區的地鐵與火車站、商場和百佳超級市場設有「生活站」資訊亭。

香港市民現在可以透過這個中、英文版兼備的電子公共服務網站，使用由五十二個政府部門和公共機構提供的一百七十項公共服務，包括填寫報稅表、駕駛執照續期、租用運動場地、排期註冊結婚、查核公開試成績、申請建築許可證、登記為選民等，多不勝數。

對於今年五月推出的「地址更改易」服務，市民也覺得十分有用。透過這項服務，市民可一次過向超過十個政府部門和多家私人機構發出地址更改通知，體現了生活易匯聚政府和商業機構、為市民提供一站式服務的宗旨。

由今年八月起，生活易再獻新猷，讓市民上網預約時間換領智能身份證。

異軍突起

相對美國，香港市民對各類電子商貿活動的態度通常比較冷淡，但生活易的電子服務卻引起熱烈迴響。在服務推出後的一年內，全港有八成半的結婚排期是在網上辦理的，而各類運動設施（例如

網球場和足球場等）合共二百萬次的訂場交易之中，有百分之三十是透過網上安排的。若非採用網上服務，市民便需要親身到運動場館辦理手續。

現在生活易網站每月處理的服務交易已超過十八萬宗，等於每天約六千宗，其中一半涉及現金交易。

市民可使用信用卡或扣賬卡繳付費用，並可在各「生活站」以八達通卡繳付某些商業服務的收費。

急速增長

只不過在一年前，生活易每月處理的繳費交易只是略超過二萬宗，但現已飆升四倍至八萬宗，成為香港最多人使用的網站之一，所處理的網上現金交易數目為全港之冠。

馬宗傑指出：「這些數字反映出公眾對電子商貿的信心正急速上升。有不

少人以為隨着科技泡沫爆破，電子商貿氣數已盡。這是我們必須努力扭轉的觀念。電子商貿的成功取決於應用功能和經營模式，而生活易的成績反映出，香港市民願意在網上辦理日常事務，只不過我們必須先向他們解釋電子商貿的好處。市民對網上活動的疑慮正日漸減退，但仍只限於某些年齡組別的人士。舉例說，我們的結婚排期和運動場租場服務很受歡迎，但長者唔網上申請服務則反應較差，因為長者大多自己填寫長者唔申請表，很少選擇在網上辦理申請手續，可見問題關鍵在於使用者本身。生活易用戶的年齡大多在二十五歲至三十五歲之間，他們大都懂得使用電腦，並已投入社會工作和擁有信用卡。」

互聯網用戶的性別差異也很有趣。在網上購物的多是男性，但最先在網上購買新產品的卻往往是女性。

電子商貿

生活易網站的首要目標一直是提供電子公共服務，並同步發展電子商貿。

馬宗傑說：「我們首先透過政府公共服務吸引一群優質客戶，藉此幫助市民掌握網上現金交易的運作，讓他們深信網上交易既安全、又方便。」

「現在，市民都相信電子化公共服務安全可靠，也認同和黃是香港一家備受信賴的公司。我們結合這兩個條件，創造出一個非常強大的品牌。」

生活易網站的公共服務固然吸引，它的電子商貿服務也深受歡迎。

馬宗傑說：「雖然我們沒有免費提供娛樂或新聞，但由於市民希望享用電子化公共服務，例如在網上排期註冊結婚或預訂網球場等，所以每個月仍然錄得高達一百三十萬的瀏覽人次。如果網球商在網球場訂場網頁上刊登廣告，那肯定可以接觸到真正的潛在買家。網球場的訂場人士通常需要購買網球，正如婚宴或蜜月假期的優惠肯定會吸引排期註冊結婚的人士。」

點點中的

除了具吸引力的電子商貿服務外，生活易的網上廣告也大受歡迎。

生活易橫額廣告的點擊率，遠遠高於業界平均水平。因此，在經濟低迷、廣告市道普遍下滑之時，生活易卻能逆市而上，憑着高點擊率，取得比去年多一倍以上的廣告客戶。

馬宗傑說：「這是因為我們的廣告

服務具有超卓的價值。我們的瀏覽人次和瀏覽者的質素同樣處於高水平。生活易網站的訪客，大多受過良好教育，消費力比一般高。由於網站提供各種公共服務，因此能輕易接觸到目標客戶。雖然大家可以在電視或報章雜誌登廣告，但未必能把訊息帶給目標客戶。我們知道客戶的需要，並透過生活易發放適合的訊息，所以回應率一直十分理想。」



每年有三萬五千對新人註冊結婚，其中八成半是在網上排期的。



「此外，網站廣告可以迅速回應市況的轉變。我們只需兩天時間，便可以因應廣告商的需要完成廣告製作並上載至網站上。我們更可立時查察廣告成效，如果發覺反應未如理想，大可立刻抽出，改用另一個版本的廣告。這個特點特別適合希望以有限預算嘗試不同方案的廣告商。」

這種迅速而可具體衡量的反應，竟可以為意見調查帶來意想不到的效果。

香港科技大學去年效法南韓和日本，透過生活易進行一項類似的網上意見調查。由於問卷有二百多條問題，生活易為吸引網戶參加而推出幸運抽獎，結果反應非常踴躍，在短短數天內已收回一萬六千份合格問卷。

其後，網站再進行另外兩項調查，也同樣得到理想的反應。



生活易網站方便學生查閱
公開試成績。

憑着高成本效益的優勢，生活易與廣告商建立了愉快的長期合作關係。馬宗傑說：「很多廣告客戶很快再與我們接洽，簽訂新的廣告合約，證明他們的確認同生活易網站的服務價值。」

數碼新天地

生活易的創新模式集政府與商業服務於一身，穩佔全球政府服務電子化的領導地位。國際管理及科技顧問公司Accenture最近進行了一項有關全球電子政府服務的調查，其中香港在全球排名第七，領先英國、德國和日本等先進國家。

馬宗傑說：「我們現已站在全球電子服務業的前線。」

生活易網站的發展潛力可說是無窮無盡，透過最新的服務，市民現可使用手機享用政府服務以及包括十五類商品和服務的電子購物服務，例如安排身體檢查或購買羽毛球拍等。網站的購物服務連接和黃集團旗下多個業務網絡，包括豐澤電器、屈臣氏酒窖、bigboXX、Priceline、Orange和海逸酒店集團，共同提供物超所值的網上購物選擇。

全球翹楚

市民的反應，印證了生活易服務的成績，而生活易也因而贏得了多項國際殊榮。以二〇〇一年的「斯德哥爾摩科技挑戰獎」比賽為例，生活易在來自九十個國家的七百四十個參賽項目中脫穎而出，勇奪「公共服務及民主」組別冠軍。賽會讚揚生活易「處處體現以客為本的方針，例如使用者介面的設計、公共與商業服務的結合、多樣化付款方法，以及完善的個人資料保密措施。」

生活易不僅能減輕政府人員的工作壓力，省卻不必要的繁複手續，現在更逐漸發展成為一種深具發展潛力的嶄新經營模式。馬宗傑說：「在香港邁向數碼城市的過程中，我們奠定了一个重要的里程碑，並將在這個基礎上繼續邁進，再創高峰。」

「試想想，我們的下一代會否像我們一樣，還需要填寫各種表格和排隊輪候？將來，這一切肯定會成為歷史。」

電子公共服务設施提供超過一百七十種服務，包括報稅、駕駛執照續牌和預約申請智能身份證。

