



在家工作困局何時紓，局方高層官員該反思

本會曾於去年 3 月 26 日和 11 月 24 日兩度發出會訊，指出局內資訊科技水平落伍，而相關分部不但對員工支援不到位，更加無視公務員「在家工作」（WFH）的政策，沒有為員工提供適時及合理支援，令他們在家工作受到諸多掣肘，因此呼籲局方認真對待問題，並借機提升局內的資訊科技應用水平，轉危為機。（附件 1 和 2）

在去年 12 月 8 日舉行的教育局職員諮議委員會第 53 次會議上，有友會代表就局方在短時間通知下便停止讓員工經互聯網使用 i-Notes 存取電子郵件帶來的混亂，向管方反映局內員工 WFH 的困局，即時引起一眾職方代表熱烈和應，惟時任副秘書長（六）陳穎昭女士卻有以下回應：

- （一）停止容許同事經互聯網存取 i-Notes 電子郵件，是政府資訊科技辦公室及保安局的共同及強制決定，教育局只能被動跟隨。
- （二）資訊科技管理分部於 2020 年已提醒各科組為同事購買手提電腦，以 Direct Access 方式連接 i-Notes 存取電子郵件，認為那是解決問題的最好做法。
- （三）全新的加密電郵系統原定在 2020 年年底前可供應用，但因事延後，估計於 2021 年 2 至 8 月間陸續使用。
- （四）承認兩步認證（Two-factor authentication）是可行做法，但考慮到所需的準備時間和花費及全新保密電郵系統快將推行的關係，不予考慮。

言猶在耳，當陳副秘書長振振有詞地將局內員工難以有效執行 WFH 的責任完全歸究於科組沒有依循資訊科技管理分部建議購買手提電腦時，整個 Direct Access 連接系統於去年 12 月中突然中斷了 3 天，執行 WFH 的員工求助無門！不僅如此，隨後不久局內的電郵系統於去年底又因故障局部停頓，令局內運作幾近癱瘓！

本會翻看資訊科技管理分部於 2020 年 11 月 13 日的電郵，發現內文首段節錄如下：

.....the Government Computer Emergency Response Team Hong Kong (GovCERT.HK) of OGCIO has advised that all Bureaux/Departments should take immediate action to suspend the use of webmail (e.g. iNotes) connected via the Internet if two-factor authentication is not available in the system.....

請留意最末一句的意思，如果沒有兩步認證，就不可使用網上電郵系統。把這句的邏輯重整的話，就是：**如果有兩步認證，仍然可以使用網上電郵系統**。據管方解釋，新電郵系統不日推出，的確未必值得繼續投資在原有電郵系統上。不過，必須注意，兩步認證功能並非單單適用於電郵系統上，它還可以用在內聯網的服務，以及未來投入



政府教育人員職工會 會員通訊 2021 年第 1 期

Government Educational Staff Union

九龍塘沙福道 19 號九龍塘教育服務中心西座 W106 室
W106, West Block, EDB Kowloon Tong Education Services Centre, 19 Suffolk Road, Kowloon
網址 Website: www.gesu.org.hk 電郵 E-Mail: gesu_staffunion@edb.hksarg WhatsApp: 5228 0246

服務的新電郵系統，所以投資兩步認證功能是十分值得。

就此，本會粗略計算，未計算一般職系員工，於辦公室工作的專業職系員工已有過千人，假設每部入門級手提電腦價值\$6,000，總數已六百多萬元，而設置兩步認證功能總不會需要六百萬元吧。早前財政司司長指出，估算今個財政年度的赤字為 1391 億元 (Source: <https://www.fso.gov.hk/chi/blog/blog20210110.htm>)，因此相信在未来一段日子，各部門均要緊縮開支。然而，資訊科技管理分部不但沒有從全局出發，以其一己之力設置兩步認證功能讓全局所有員工受惠，還讓所有科組花費大筆突如其來的冤枉開支，和大量採購程序的行政成本，但最終只能為小部分員工購置手提電腦，未能方便所有員工在家工作，以及為內聯網服務加強保安。究竟哪個方案成本效益最高，相信大家心裏有數！

當日的會議，陳副秘書長曾提及局方特意從別的局／部門借來 200 部手提電腦，協助員工。如果其他局／部門也要推行在家工作的政策，為何仍能慷慨借出手提電腦給本局？究竟哪是甚麼類型的電腦？又有哪些本局員工受惠呢？據會員匯報，曾獲提供所謂借來的手提電腦，只用了數天，便要歸還！究竟這安排是要方便同事，還是戲弄同事？

本局有數千名員工，與外間商業機構相比，已屬大型企業。據知，企業級的資訊科技設施必須是高可用性和設立災難復原方案，在線系統和執行關鍵任務的系統通常要求其可用性要達到 5 個 9 標準 (99.999%，即年故障時間少於 5 分 15 秒) (Source: <https://zh.wikipedia.org/wiki/高可用性>)。就是次 Direct Access 和電郵系統故障事宜，很明顯，本局資訊科技設施根本未達企業級要求！而且 Direct Access 故障當天，所有同事都被蒙在鼓裡，不知道是起於自己網絡問題、手提電腦問題，還是自己不懂操作。事隔一天才獲資訊科技管理分部以電郵通知，但所有在家工作的人員根本無法查看。以電郵通知不能接收電郵的同工，他們不覺得荒謬嗎？！就算遇上大廈緊急維修，物業管理公司都會即時張貼通告，通知住客。這些物業管理公司的資訊科技水平可能比不上本局資訊科技管理分部，但他們做事肯定是更加能夠從用家的角度出發吧！

就陳副秘書長的回應及隨後出現的混亂情況，本會有以下疑問，希望局方能清楚說明，以釋疑慮：

(一) 當商界早已全面及廣泛應用兩步認證技術，以確保他們的員工不僅能夠在辦公室以外地方暢順使用內部電郵服務之外，更容許他們可以透過虛擬私人網路 (英文: Virtual Private Network, 簡稱: VPN) 方式存取和處理公司資訊時，局方仍執意推行



政府教育人員職工會 會員通訊 2021 年第 1 期

Government Educational Staff Union

九龍塘沙福道 19 號九龍塘教育服務中心西座 W106 室
W106, West Block, EDB Kowloon Tong Education Services Centre, 19 Suffolk Road, Kowloon
網址 Website: www.gesu.org.hk 電郵 E-Mail: gesu_staffunion@edb.hksarg WhatsApp: 5228 0246

Direct Access 連接系統，甚至是全新加密電郵系統，究竟這是否就是他們所謂支援員工執行 WFH 的終極方案？

(二) 無論是以 Direct Access 方法連接的電郵系統，甚或是全新加密電郵系統，都只是一個載體而已，他們實在無法取代一個支援員工存取及瀏覽檔案資料的平台。因此，究竟局方有沒有一個整全方案，以解決局內員工無法在家存取及瀏覽電郵系統以外的檔案資料的困局？

(三) 如果局方仍執意認定員工使用手提電腦是最佳解決 WFH 所有問題的方案，那麼主事官員是否有責任確保 Direct Access 系統和電郵系統暢通無阻呢？

本會重申，資訊科技管理分部不僅是局內各科組的資訊科技專家和技術支援人員，有責任為局內員工提供適切和到位的支援，該分部除了執行其他政策局的政策外，也要配本本局的運作需要，為員工創造空間，而不是被動地接受不符合局內運作需要的安排！如果局內高層官員只懂圍爐取暖，互相唱和，蓋掩自身不足，甚至錯失，只會讓人民對特區政府由失望轉為絕望，懇請局方高層三思而行！

政府教育人員職工會
2021 年 2 月 5 日