



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
教育暨青年局
Direcção dos Serviços de Educação e Juventude

關於立法會李靜儀議員書面質詢的答覆

遵照行政長官的指示，經徵詢行政公職局的意見，本局對立法會2016年4月5日第260/E222/V/GPAL/2016號函轉來李靜儀議員於2016年3月24日提出，行政長官辦公室於2016年4月6日收到之之書面質詢，答覆如下：

教育暨青年局深知颱風、暴雨期間的停課安排及相關訊息的發放工作涉及千家萬戶，一直予以高度重視，設有專門的工作小組負責協調和跟進。在今年3月21日早上的演習測試中，因有電視媒體在執行的過程中出現失誤，並且給廣大市民帶來很大影響，教育暨青年局責無旁貸，已鄭重向市民致歉。未來教育暨青年局會著力檢討工作細節，提升應對危機事件的能力，力求更嚴謹、有效地服務市民。

擴展政府數據中心，優化網站的應對能力

特區政府一直重視電子政務的發展，致力不斷完善網絡與基礎設施的建設，為各部門內部行政管理及公共服務電子化的推進提供穩定、安全的重要基建。作為統一集中管理的基礎設施，尤其是對部門提供數據及備份服務，特區政府首個政府數據中心於2010年起開始投入運作，至今已約有40個部門使用。按照《2015年—2019年澳門特別行政區電子政務整體規劃》，特區政府將持續擴展政府數據中心的功能，強化相應的管理，同時亦規劃於本地區範圍內現時數據中心以外的位置設立第二個數據中心。目前，行政公職局正着手開展相關工作，預計擴展後的政府數據中心將具備雲端運算功能。有了此項功能，再配合第二個數據中心投入運作，將會進一步強化特區政府整體資訊基建設施的安全性、可靠性、可擴展性及擴容性，屆時，可以為使用部門的電子服務系統提供足夠的支援，以應對突發性用量急增的情況。

前述演習及測試的經驗表明，網絡對於提升政府服務素質的作用日益重要。教育暨青年局近年一直定期監測網站的使用量、系統的穩



定性，評估新電子服務推出時對整個網絡的影響。為應付一些間歇性的高訪問需求，教育暨青年局在2014年已提升了網絡的頻寬和速度，簡化了有關訊息發放頁面資訊，並購置額外的伺服器 and 互聯網頻寬作分流。

在3月21日早上的測試中，網站發生堵塞的主要原因是分流措施未被觸發及啟動。為此，教育暨青年局將總結經驗，尤其會調整網站架構，提高系統的容量和穩定性，並持續監督相關措施執行的成效。另外，為預防萬一，教育暨青年局正為學校危機管理小組成員及傳媒機構設立專屬的伺服器，以確保相關人員能即時、直接取得準確的停課訊息。教育暨青年局日後還會增設訊息群組，讓教育暨青年局以及相關公共部門和媒體的參與人員同步收到因颱風或暴雨導致停課的訊息。

拓展訊息發放渠道，方便市民獲得準確的官方訊息

就整個特區政府而言，在信息發佈機制方面，目前除了透過傳統媒體與公眾保持聯繫外，亦會透過政府入口網站、部門網站以及針對特定議題的專題網站發佈相關資訊。同時，因應移動智能裝置及即時訊息通信手機應用程式的普遍使用，各公共部門亦相繼推出不同的流動應用程式，當中包括交通、天氣、急診候診等不同領域的資訊服務，以便讓居民及早得悉情況並作出準備。在新媒體的拓展應用方面，近來已有公共部門率先於“微信”平台開立了官方帳號，讓市民關注及獲取訊息。此外，依上述電子政府的五年規劃，特區政府亦會就“引入社交媒體作為政府發放資訊的政策及技術方案”開展相關研究，務求讓市民能更方便地，透過不同的社交媒體，取得所需資訊及服務。

教育暨青年局為了確保危機事件發生時家長、學生及學校可獲得準確的官方訊息，將積極增加訊息發佈渠道，以避免單一渠道可能帶來的風險。一方面，教育暨青年局正緊鑼密鼓申請和開發官方的微信帳號，將爭取於兩個月內開通，為公眾提供服務。另外，將優化教育



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
教育暨青年局
Direcção dos Serviços de Educação e Juventude

暨青年局的網站，市民也可透過教育暨青年局手機 Apps 的推送訊息獲取官方資訊。

另一方面，我們將繼續與相關媒體加強合作，教育暨青年局已於3月22日與澳門廣播電視股份有限公司（包括電台及電視台）、蓮花衛視、澳亞衛視以及澳門有線電視舉行工作會議，各機構達成共識，將加強培訓，保證所有參與人員都熟悉具體操作流程，不致因人員的變動而出現失誤。跨境就學的學生也可透過澳亞衛視於內地與澳門同步收看停課訊息，並透過關開邊境電視屏幕的滾動告示獲取相關訊息。

另外，為檢討此次事件，教育暨青年局於4月5日再與全澳所有學校的校長或負責人，以及多個公共機構和媒體的相關人員召開專門會議，介紹“學校應變機制”和教育暨青年局的新舉措，同時聽取與會者的意見。教育暨青年局未來將進一步加強與上述機構和媒體的溝通，並充分發揮學校的作用。

教育暨青年局高度重視學生的安全和廣大市民的福祉，會以謙虛的態度認真聽取市民的意見和建議，積極優化工作機制，努力提升預防和應變危機事件的能力，以便為市民提供更好的服務。特區政府也會與時俱進，努力提升電子政務水平。

局長

梁勵

2016年4月26日