

# 管理电子讯息的指引

行政署

政府档案处

2024年4月

# 目录

章	段数
<b>1. 引言</b>	<b>1.1-1.7</b>
■ 释义	1.1
■ 本指引的目的和应用	1.2-1.7
<b>2. 电子讯息档案的识别</b>	<b>2.1-2.9</b>
■ 电子讯息作为档案	2.1-2.2
■ 识别的规则	2.3-2.5
■ 完整电子讯息档案的特点	2.6-2.8
■ 须要收纳的脉络和结构数据	2.9
<b>3. 电邮档案的归档</b>	<b>3.1-3.10</b>
■ 归档责任	3.2
■ 归档方式	3.3
■ 使用电子档案保管系统归档	3.4
■ 「打印后归档」	3.5-3.10
□ 负责人员的角色	3.6-3.8
□ 档案室人员的角色	3.9-3.10
<b>4. 电邮档案以外的电子讯息档案的归档</b>	<b>4.1-4.3</b>
<b>5. 适当使用政府通讯系统</b>	<b>5.1-5.15</b>
■ 分开公务和个人电子讯息	5.4

■ 个人电子讯息的私隐问题	5.5-5.6
■ 政府电子讯息档案的拥有权	5.7
■ 电子讯息档案的规管要求	5.8-5.9
■ 版权材料	5.10
■ 电邮档案的开立控制	5.11
■ 撰写电邮档案	5.12-5.15
<b>6. 政府通讯系统的信息保安</b>	<b>6.1-6.2</b>
■ 决策局 / 部门的责任	6.1
■ 相关规例和指引	6.2
<b>7. 第三方通讯服务的使用</b>	<b>7.1-7.3</b>
■ 私人拥有的装置和帐户的使用	7.2
■ 电子讯息档案的开立	7.3
<b>8. 电子讯息档案的存废</b>	<b>8.1-8.5</b>
■ 销毁电子讯息档案	8.1
■ 删除已归档的电子本	8.2
■ 销毁非档案电子讯息	8.3
■ 定期清理	8.4
■ 移交具历史价值的电子讯息档案予政府档案处	8.5
<b>9. 保密电邮档案的管理</b>	<b>9.1-9.8</b>
■ 保密电邮的传送	9.1-9.2
■ 打印和处理限阅和机密电邮档案	9.3-9.5

■ 销毁或清除限阅和机密电邮档案	9.6-9.7
■ 相关规例和指引	9.8
<b>10. 社交媒体档案的管理</b>	<b>10.1-10.15</b>
■ 背景	10.1-10.2
■ 制订开立 / 收存盘案的业务规则	10.3-10.14
□ 应收纳哪些档案	10.3-10.6
□ 应何时收纳档案	10.7-10.9
□ 由谁收纳档案	10.10-10.11
□ 如何收纳社交媒体内容	10.12-10.14
■ 档案存废	10.15

附录 A : 电邮档案和非档案的范例

附录 B : 电子讯息档案的特点

# 1. 引言

## 释义

1.1 在本指引内，除文意另有所指—

**「电子地址」**指用作指明电子讯息的来源或目的地的字符串（以任何语文表达的字母、字样、数目字或符号的任何次序或组合），并包括（但不限于）电邮地址、互联网规约地址、实时通讯帐户名称、电话号码及传真号码。

**「电子邮件（电邮）」**指透过电讯系统向电邮地址发送的电子讯息。

**「电子讯息」**指通过电讯服务发送至电子地址的任何形式的讯息，并包括（但不限于）文字、语音、声音、图像或视像讯息，以及揉合文字、语音、声音、图像或视像的讯息。

**「电子档案保管系统」**指具有管理档案所需功能的信息 / 计算机系统，能够透过电子方式收存、组织、分类以及控制档案的开立、贮存、检索、分发、维护、使用、存废及保存。

**「电邮地址」**指电子讯息能够发送往的由使用者名称或邮箱（通常称为「用户部分」）与对域名（通常称为「领域部分」）的提述（不论是否被展示）所组成的电子地址。

**「政府通讯系统」**指任何由政府拥有、安装及 / 或管理的信息系统，其主要作用为透过收发电子讯息进行公务通讯。

**「档案」**指机构在处理公事过程中所开立或接收，以任何形态或载体记录的信息，它们被保存下来作为政策、决定、程序、职能、活动和业务的凭证。

**「存档本」**是指留作法律、财务、运作、问责或历史用途的正式存档文本。只有存盘本才应存放在档案保管系统内，作为机构的信息资源。

**「档案保管系统」**是个人手操作或自动化的档案 / 信息系统。该系统可用作收存和组织档案，并将档案分类，以便利和控制档案的开立、贮存、检索、分发、维护、使用、存废和保存。

**「社交媒体」**是指用户透过创建在线社群来分享信息、想法、个人讯息和其他内容（例如影片）的电子通讯形式（例如社交网络和微网志网站）。社交媒体平台的例子包括 Facebook、Instagram、YouTube、微博等。详细资料请参阅本指引第 10 章。

**「第三方通讯服务」**指任何由第三方提供的用于收发电子讯息的服务，而提供该服务的信息系统并非由政府拥有、安装或管理。第三方通讯服务的例子包括 WhatsApp、微信和 Facebook 等。详细资料请参阅本指引第 7 章。

## 本指引的目的和应用

1.2 总务通告第 3/2024 号 — 《政府档案管理》载列了(a)就不同生命周期阶段的政府档案的全面管理指引；以及(b)经更新的档案管理强制性规定清单，供政府人员遵行。

1.3 按照上述总务通告，本指引旨在提供引导和指示，协助各决策局 / 部门（局 / 部门）识别、开立、归档和管理电子讯息档案（包括电邮档案），以保留足够和准确的公务及其有关活动的凭证，作运作、政策、法律、财务和历史档案有关的用途。

1.4 鉴于近年来愈来愈多局 / 部门及政府官员使用社交媒体，本指引新增了**第 10 章〈社交媒体档案的管理〉**，旨在为各局 / 部门提供进一步指导，在管理社交媒体档案时采取最佳做法。一如其他政府档案，局 / 部门有责任按照现行的档案管理原则和强制性规定妥善管理其社交媒体档案。

1.5 本指引拟供部门档案经理、档案管理人员（包括档案室人员）、所有电子讯息（包括电邮）服务用户、官方社交媒体帐户的用户（包括获指派监督社交媒体档案管理工作的人员）、信息科技管理组主管和信息科技人员（包括部门局部区域网络管理员）使用。由于电邮普遍在香港特别行政

区政府（政府）内用作公务通讯，本指引亦载列管理电邮档案（作为一种电子讯息档案）的实用指引和最佳作业方法。

1.6 部分局 / 部门已采用电子档案保管系统管理档案。根据总务通告第 3/2024 号，一经推行，各局 / 部门应把电子讯息档案直接收纳到电子档案保管系统。除非在符合特定情况后<sup>1</sup>获政府档案处（档案处）同意免除「打印后归档」的做法，否则局 / 部门亦应把所有电子讯息档案「打印后归档」。本指引提供多项引导，其中包括「打印后归档」方式的标准程序，以确保电子讯息档案的必要数据能充分和有效地收纳在纸本档案保管系统内。

1.7 如对本指引有任何查询，请致电 3468 6385 与档案处的高级行政主任（文件系统发展）<sup>1</sup> 联络。

---

<sup>1</sup> 已推行电子档案保管系统的局 / 部门应跟据《电子档案保管系统评估手册》进行合规评估并征得档案处同意以免除「打印后归档」的做法。

## 2. 电子讯息档案的识别

### 电子讯息作为档案

2.1 局 / 部门在处理公事过程中所开立或接收的档案，并被保存下来作为政策、决定、程序、职能、活动和业务的凭证，不论它们的形态或载体，都应收纳到部门的档案保管系统<sup>2</sup>内妥为管理。电子讯息档案包括电邮档案，以及其他于短讯服务、其他实时通讯服务（如 WhatsApp、微信和名为“中央管理通讯系统”的政府新电邮系统实时通讯功能等）及社交媒体平台（如 Facebook、Instagram 和 YouTube）所开立的电子讯息档案。总务通告第 3/2024 号所载的现行档案管理原则和强制性规定也适用于电子讯息档案的管理。

2.2 为确保电子讯息档案（包括但不限于电邮档案）得以及时、准确和充分地记录，并在需要时可供检索和使用，一如其他形式的档案，在一般情况下，应在开立 / 接收档案后 30 日内将电子讯息档案收纳在部门档案保管系统（例如纸本档案保管系统或电子档案保管系统）。如情况特殊，可在三个月内把档案收纳。

### 识别的规则

2.3 在决定电子讯息是否档案时，负责人员应参考其局 / 部门就开立及收存档案而制订的业务规则，或因应需要咨询其主管。电子讯息是否视作档案处理，并不取决于其形态或载体；只要电子讯息应该被保存下来作为政策、决定、程序、职能、活动或业务的凭证，不论其形态或载体，都应视作档案收纳和管理。

2.4 当负责人员仍未能确定有关电子讯息是否档案，他 / 她应将该等电子讯息一律视作档案处理，以适当方式将其归档。

---

<sup>2</sup>局 / 部门不应容许其人员将档案保存在个人系统内（例如负责人员的桌上计算机、共享网络硬盘设施和电邮系统中的邮箱等），而不是使用指定的部门档案保管系统。

2.5 附录 A 载列电邮档案和非档案的范例。

### 完整电子讯息档案的特点

2.6 电子讯息档案必须在内容、脉络和结构方面具有足够的信息，才可为公务提供可靠、真确和完整的凭证。

2.7 电子讯息档案的内容是指档案所载的信息或概念，在讯息正文或附件中显示。脉络数据包括有关档案的开立、传送、维护和使用的情况。结构是指档案的实体形态及 / 或逻辑格式，以及档案各部分之间的关系。

2.8 附录 B 的样本，说明了电邮档案及其他类型的电子讯息档案的内容、脉络和结构。

### 须收纳的脉络和结构数据

2.9 为确保电子讯息档案完整和可靠，除了内容外，局 / 部门应尽量收纳下列脉络和结构数据：

- a. 撰文人的数据（包括撰文人的全名、职衔、所属机构名称和电子地址（就电邮档案而言，即电邮地址））；
- b. 收件人的数据（包括收件人的全名、职衔、所属机构名称和电子地址（就电邮档案而言，即电邮地址））；
- c. 传送和接收的数据，包括收发电子讯息的日期和时间；
- d. 电子讯息的主旨或标题；
- e. 电子讯息的文件号（如电子讯息需要归档）；
- f. 保密等级（如适用）；以及
- g. 是否有附件的标示和其文件名。

### 3. 电邮档案的归档<sup>3</sup>

3.1 由于电邮是一种普遍在政府内用作公务通讯的电子讯息，下文各段载列管理电邮档案（其中一种电子讯息档案）的实用指引和最佳作业方法。

#### 归档责任

3.2 各局 / 部门应考虑在其就开立及收存档案而制订的业务规则中纳入以下规则，确保电邮档案的存盘本收纳在档案保管系统内：

- a. 如电邮档案的发件人及收件人使用同一案卷，发件人应将其文本作为存盘本，并安排在档案保管系统内归档；以及
- b. 如电邮档案的发件人及收件人使用不同的案卷（例如决策局与部门、外间机构或个别人士间的通讯），负责人员应安排将其文本归档。

#### 归档方式

3.3 电邮档案的归档可有以下两种方式：

- a. 以电子方式归档 — 把电邮档案收纳到电子档案保管系统，以划一及整合的方式管理；或
- b. 「打印后归档」 — 打印电邮档案，然后把打印本在纸本档案保管系统中归档。

#### 使用电子档案保管系统归档

3.4 电子档案保管系统可以在混合式的档案管理环境中为电子档案提供有效和长远的管理办法。政府在 2019 年 10 月发表的《施政报告附篇》中公

---

<sup>3</sup> 归档是指负责人员分析文件的内容，根据既定档案分类表进行分类，然后收纳到部门指定的纸本档案保管系统或电子档案保管系统的过程。妥善归档可使检索数据时更迅速、准确和完整。

布，将于 2025 年年底前在所有局 / 部门全面推行电子档案保管系统，以提升保存及管理政府档案的效率。一经推行，各局 / 部门应把电邮档案直接收纳到电子档案保管系统。

### 「打印后归档」

3.5 除非获档案处同意免除「打印后归档」的做法，否则各局 / 部门应采用「打印后归档」的方式管理电邮档案（即负责人员应安排打印电邮档案，并一如其他纸本档案，把打印本存入纸本案卷）。

### 负责人员的角色

3.6 负责人员应决定经其邮箱发出或接收的电邮是否档案，并安排把电邮档案及附件（如有）打印出来，交给档案室人员归档。

3.7 负责人员或其授权人应确保已把足够的电邮档案内容、脉络及结构详情打印出来，或已在打印本上以人手记录该等数据（见上文第 2.9 段）。

3.8 负责人员应作出以下安排：

- a. 在传送或接收电邮后按照部门档案管理政策及就开立及收存盘案而制订的业务规则，尽快把电邮档案打印出来归档。在一般情况下，应于传送或接收电邮档案后三十日内把电邮档案打印出来归档。在特殊情况下，可于三个月内把电邮档案打印出来归档；
- b. 直接在电邮客户端程序中打印电邮档案；为保存档案的真实性，不应把电邮档案导出或复制到其他程序中打印；
- c. 如传送或接收电邮档案的时间对于业务的处理极为重要，查核电邮服务器的时间是否正确；
- d. 如运作上有需要，确认收件人的全名和职衔，并将该些数据以人手记录在打印本上；

- e. 把不能打印出来的多媒体或非文字附件贮存在合适的媒体（例如内容不能变更的抽取式媒体，或服务器内设定为只供获授权用户只读的指定目录下）<sup>4</sup>。为便于相互参照，应编制索引，臚列在贮存媒体上的附件详情及相关电邮的案卷编号。

### *档案室人员的角色*

3.9 与处理其他纸本档案一样，档案室人员应尽快把电邮档案的打印本分类、编制索引和编码。

3.10 档案室人员在处理该等档案时，应确保所有必要的数字已打印或以人手记录在打印本上，而且所有附件（如有）都与讯息一并归档。如怀疑档案不完整，应征询负责人员的意见。

---

<sup>4</sup> 在选择贮存媒体时，局 / 部门应适当考虑取阅和保安管制的要求。局 / 部门亦应采取适当措施保存该等电子档案，以免受技术过时、媒体易损和硬件或媒体损坏而影响。有关保存电子档案的详情，请参阅《电子档案保存手册》（<http://grs.host.ccgo.hksarg/erm/s04/461.html>）。

## 4. 电邮档案以外的电子讯息档案的归档

4.1 本指引第 3 章所述的原则、指引和程序也适用于电邮档案以外的电子讯息档案。换句话说，电子讯息档案应在传送或接收后尽快直接收纳到电子档案保管系统，或以「打印后归档」的方式收纳在纸本档案保管系统内。负责人员应确保已按照上文第 2.9 段所述把足够的电子讯息档案的内容、脉络和结构详情打印出来，或在打印本上以人手记录该等数据。

4.2 在电子讯息档案未能直接收纳到部门的档案保管系统的情况下（例如第三方通讯服务（详情见第 7 章）并无连接局 / 部门的电子档案保管系统的界面，或该服务未有提供打印功能），局 / 部门应考虑采用其他方案，如将讨论及 / 或决策过程的细节透过部门电邮系统或其他可接受的方式记录下来<sup>5</sup>。不论采用任何可接受的方式收纳电子讯息档案，局 / 部门都应确保已记录足够的电子讯息档案内容、脉络和结构详情，而相关的作业方法和程序亦已详细记载并向相关人员公布，让他们在日常工作中使用。

4.3 举例来说，如果某局 / 部门的负责人员采用第三方通讯服务（例如 WhatsApp 和短讯服务等）与同事作内部通讯或与政府以外人士进行外部通讯，他 / 她应该根据其局 / 部门就开立和收存盘案而制订的业务规则，将该等界定为档案的 WhatsApp 讯息或短讯服务讯息收纳到局 / 部门的主题案卷（或电子档案保管系统的主题文件夹）内。由于这类电子讯息（尤其是经第三方通讯服务所开立的讯息）通常篇幅很短，内容中亦缺乏必要的脉络资料，负责人员应根据部门的业务规则，在主题案卷（或电子档案保管系统的主题文件夹）内以录事形式将讨论内容记录下来（另见上文第 4.2 段，有关无法打印电子讯息或讯息不能直接收纳到部门档案保管系统时，将讨论内容记录的其他可行方法）。

---

<sup>5</sup> 局 / 部门如认为利用技术方案将电子讯息档案直接或间接收纳到部门档案保管系统中并不可行或不具成本效益，负责人员可遵从部门就开立及收存档案而制订的业务规则，以录事形式将讨论内容记录在纸本案卷或电子档案保管系统内。

## 5. 适当使用政府通讯系统

5.1 设置政府通讯系统的目的，主要是作公务通讯之用。作为大部门局 / 部门所安装的政府通讯系统的一部分，Lotus Notes 只能够用作收发电邮，但不能收发其他类型的电子讯息。政府亦正向所有局 / 部门推出中央管理通讯系统以取代 Lotus Notes。中央管理通讯系统能够发送和接收电子邮件和即时消息。

5.2 虽然政府政策准许政府人员通过政府通讯系统，利用政府提供的帐户收发个人电子讯息，但各人员应避免过量使用该系统作私人通讯，影响正常公务活动。为避免在使用电邮时遭仿冒诈骗和恶意软件感染，各人员不应使用公务电邮帐户进行私人通讯或活动，尤其是与政府以外人士的通讯。此外，不应透过该系统发放非法、不当、令人反感或对人不敬的言论或材料。

5.3 政府人员如违反使用政府通讯系统的政策或指引，或有关主管机构发出的相关规定或指示，局 / 部门可视乎违规的严重程度和后果，考虑采取纪律处分。

### 分开公务和个人电子讯息

5.4 为妥善管理电子讯息档案，政府人员应避免把公务和个人讯息混合放在同一个帐户内（如适用）及应尽快移去和删除帐户内（如适用）的个人讯息。

### 个人电子讯息的私隐问题

5.5 政府并不保证经由政府通讯系统收发的个人电子讯息得到私隐保障，亦不会就这些讯息负上责任。政府保留权利，在有需要时或基于进行系统维修、防止非法活动和滥用行为等，查阅所有透过政府通讯系统收发的电子讯息。

5.6 政府人员如因讯息误发而无意中接触到其他人员的个人讯息，应在切实可行的范围内尽快通知该讯息的发件人，而且不应在未得资料当事人的同意，向第三者披露该个人讯息的数据。

## 政府电子讯息档案的拥有权

5.7 公务电子讯息档案是政府的财产，政府有权取阅、阅览、使用、管理和处置这些电邮档案。此外，政府也会挑选一些具历史价值的电子讯息档案，作永久保存。

## 电子讯息档案的规管要求

5.8 一如其他政府档案，电子讯息档案是受有关法例和规则所规管，例如《证据条例》、《版权条例》、《官方机密条例》、《个人资料（私隐）条例》、《电子交易条例》、《非应邀电子讯息条例》、《时效条例》、《公开资料守则》、《保安规例》及《1996 年政府数据文件（取阅）则例》等。

5.9 必须注意的是，来历不明、不完整、未经处理或处理不当的电子讯息档案，会导致档案日后不能使用、不能查阅、不能检索或将该等档案发给予未获授权人士。上述情况均可令政府在法律、业务和问责上蒙受风险。

## 版权材料

5.10 如未经有关版权拥有人的同意，政府人员不应将版权材料（包括从互联网下载的材料<sup>6</sup>）存放于政府通讯系统内或发给予他人。

## 电邮档案的开立控制

5.11 为确保档案管理具有效率并符合成本效益，政府人员应按运作、政策、法律和财务需要开立电邮。他们也应视乎情况，决定以电邮还是纸本

---

<sup>6</sup> 未经版权持有人及局长 / 部门首长许可，不应从互联网下载软件到政府的计算机使用。详细资料可参阅政府资讯科技总监办公室通告第 3/2008 号 — 〈保护知识产权与软件资产管理〉。

模式通讯较为合宜。一般来说，政府人员以一种通讯模式回复已经足够，并最好以发件人采用的模式回复。

## 撰写电邮档案

5.12 政府人员经政府通讯系统以电邮通讯，与采用纸本通讯方式一样，都是代表政府行事。他们应采用合适的语调和措辞，并在传送前小心检查电邮和附件的内容和语调是否得体。

5.13 政府人员以英文撰写电邮时不应全用大楷，因为它们较难阅读。此外，大楷文字很多时会令人以为有关内容特别重要。

5.14 一份电邮最好只以一事为题，「主旨」栏内应填上意义明确的短标题，以资识别。

5.15 为方便归档和检索数据，撰文应如上文第 2.9 段所述，在讯息正文内提供有关该份电邮的足够资料。

## 6. 政府通讯系统的信息保安

### 局 / 部门的责任

6.1 各局 / 部门有责任于日常工作中采取足够的保安措施，保护政府的信息和计算机资源，包括电子讯息档案和通讯系统，以防止内部及外部的欺诈行为和未经授权取阅。

### 相关规例和指引

6.2 在处理有关信息系统和电子保密数据的保安问题时，局 / 部门应遵从《保安规例》、《基准信息科技保安政策》(S17)、局 / 部门的信息科技保安政策、《信息科技保安指引》(G3)、政府资讯科技总监办公室通告第4/2017号 — 〈使用电子邮件实务指引〉的规定和政府就信息保安所发出的其他规定及指引。

## 7. 第三方通讯服务的使用

7.1 随着中央管理通讯系统在政府内广泛推行，局 / 部门应考虑使用中央管理通讯系统的实时通讯服务来处理公务。然而，局 / 部门亦可以因应其业务、运作和档案管理的需要，为进行公务而采用第三方通讯服务（例如：WhatsApp、微信和 Facebook 等）。局 / 部门应特别留意，由于经第三方通讯服务所开立或接收的电子讯息可能贮存在服务供货商的服务器内，而非政府服务器内，因此，局 / 部门必须严格遵从《保安规例》以及其他相关规例、指示和指引。此外，该等贮存在第三方服务器内的电子讯息，未必长期存在以作为收纳档案之用。局 / 部门如经过适当考虑后仍确定需要采用第三方通讯服务作内部及 / 或外部通讯，该等电子讯息档案应尽快按部门档案管理政策及就开立及收存盘案而制订的业务规则，收纳到部门的档案保管系统内。如上文第 2.1 段所述，只有因公务而开立或接收并且被保存下来作为凭证的电子讯息，才需收纳作为档案。

### 私人拥有的装置和帐户的使用

7.2 如局 / 部门采用第三方通讯服务，一般情况下应使用政府帐户和政府提供的装置开立电子讯息档案。政府人员宜避免使用其私人拥有的装置或帐户进行公务通讯。如因紧急情况<sup>7</sup>需透过私人拥有的装置或帐户使用第三方通讯服务，有关人员应按照部门档案管理政策及就开立及收存盘案而制订的业务规则，尽快将该等电子讯息档案收纳到部门的档案保管系统内。同时，该人员应遵从上文第 5.8 及 6.2 段有关贮存、处理和传送保密数据的规定。

---

<sup>7</sup> 根据政府资讯科技总监办公室通告第 4/2017 号 — 〈使用电子邮件实务指引〉，除非获相关局 / 部门的首长批准，政府人员不应使用私人电邮服务（包括网络邮件）进行公务通讯，尤其是以官方身分与公众通讯。

## 电子讯息档案的开立

7.3 考虑到各种社交媒体上实时通讯服务的本质，通过该等服务开立的电子讯息通常篇幅很短，内容中亦缺乏必要的脉络资料。因此，政府人员应视乎情况，决定使用实时通讯服务还是电邮较为合宜。

## 8. 电子讯息档案的存废<sup>8</sup>

### 销毁电子讯息档案

8.1 与处理纸本档案一样，各局 / 部门应根据其运作、政策、法律及财务要求，为电子讯息档案制订档案存废期限表，并且要取得档案处同意这些档案存废期限表。各局 / 部门须遵从总务通告第 3/2024 号内列明的强制性规定，包括在永久清除或销毁电子讯息档案前，取得局 / 部门内一名不低于高级行政主任或同等职级的高级人员的签批并且征得档案处处长的事先同意。

### 删除已归档的电子本

8.2 一般来说，电子讯息档案以「打印后归档」方式收纳在纸本档案保管系统或直接收纳到电子档案保管系统后，该电子讯息的电子本即不再是档案，可在相关局 / 部门认为适当的期限内，从负责人员的账户中（如适用）删除。局 / 部门制订相关的期限时应考虑下文第 8.4 段有关定期清理的要求。

### 销毁非档案电子讯息

8.3 删除上文第 8.2 段所述的已归档电子讯息的电子本、其他为便于查阅或供参考用的电子讯息档案复本及个人讯息等非档案电子讯息，均无须先征得档案处处长的同意。

### 定期清理

8.4 政府通讯系统不得作为贮存文件之用。部门局部区域网络管理员应作出安排，以确保旧的电子讯息得以定期自动删除。

---

<sup>8</sup> 档案存废是指根据鉴定档案在法律、财务、运作、问责和历史方面的价值后决定采取的行动。存废行动可包括销毁或永久清除已无保留价值的档案；把非经常用档案移交档案处存放一段指定时间再行销毁 / 清除；或把具历史价值的档案移交档案处永久保存。

## 移交具历史价值的电子讯息档案予政府档案处

8.5 各局 / 部门应把档案处评定为具历史价值的电子讯息档案移交档案处永久保存。就不能以「打印后归档」方式处理的电子讯息档案（例如包含多媒体或非文字附件的电邮，而该等附件已贮存在适当的媒体（如 CD-ROM）内），局 / 部门应联络档案处历史档案馆，查询有关移交的详情。

## 9. 保密电邮档案的管理

### 保密电邮的传送

9.1 政府人员应使用指定的官方电子邮件工具，即中央管理通讯系统、Lotus Notes 的「机密信息应用系统」或其已获批准的行动版本，以传送机密或以下等级的保密电子讯息。

9.2 政府人员须备有必要的装置，才可传送机密电邮。此外，各人员应确保收件人是机密电邮的注册使用者，而且在传送的电邮内，「主旨」和「档案编号」两栏并无保密资料。

### 打印和处理限阅和机密电邮档案

9.3 除了本指引上文第 3.5 至 3.10 段所载的程序外，负责人员或其授权人在打印限阅和机密的电邮和附件时，只可以使用直接连接工作站的打印机或可靠的网络上的远程打印机，并须遵守《保安规例》、《基准信息科技保安政策》及《信息科技保安指引》的其他规定。

9.4 档案室人员应将保密电邮档案分类，并把其打印本存入属同等或较高保密等级的纸本案卷内；处理不同保密等级的文件时，应恪守《保安规例》。

9.5 限阅和机密等级的多媒体或非文字附件，如不能打印出来，则应贮存在符合《保安规例》和《基准信息科技保安政策》相关规定的媒体内。例如，保密数据在贮存时必须加密。

### 销毁或清除限阅和机密电邮档案

9.6 各局 / 部门在销毁或清除限阅和机密电邮档案时，应遵从《保安规例》所载的规定。就相关的技术细节，局 / 部门应参考《信息科技保安指引》。

9.7 各局 / 部门须遵从总务通告第 3/2024 号内列明的强制性规定，包括在销毁或永久清除任何保密电邮档案前，取得局 / 部门内一名不低于高级行

政主任或同等职级的高级人员的签批并且征得档案处处长的事先同意。本指引第 8 章也适用于保密电邮档案的存废。

## 相关规例和指引

9.8 除了《保安规例》之外，各局 / 部门还应参考政府资讯科技总监办公室就系统运作、管理和保安等事宜发出的最新指引和指南<sup>9</sup>。

---

<sup>9</sup> 相关的政府资讯科技总监办公室指引可在政府资讯科技情报网 (<https://itginfo.ccg.hksarg>) 查阅。

## 10. 社交媒体档案的管理

### 背景

10.1 随着科技进步及社交媒体平台蓬勃发展，近年来愈来愈多政府官员及局 / 部门使用社交媒体来加强与市民的沟通及进行公务。

10.2 根据总务通告第 3/2024 号，“不论形态或载体为何，档案都是政府的宝贵资源，有助政府作出有据可依的决定，满足运作和规管需要，是开放和接受问责的政府所必备。”上文第 2.1 段亦详述：“局 / 部门在处理公事过程中所开立或接收的档案，并被保存下来作为政策、决定、程序、职能、活动和业务的凭证，不论它们的形态或载体，都应收纳到部门的档案保管系统内妥为管理。”就此，现行的档案管理原则和强制性规定也适用于社交媒体档案的管理。

### 制订开立 / 收存盘案的业务规则<sup>10</sup>

#### 应收纳哪些档案

10.3 在决定社交媒体内容是否应被视为档案时，各局 / 部门应考虑以下问题：

- a. 这些信息是否只在社交媒体网站上提供，并且与提供服务有关？
- b. 该内容是否包含该局 / 部门的政策、业务、或使命的凭证？
- c. 该内容是否与公众咨询有关？
- d. 该内容是否提供正式的建议或指引（例如回复查询）？

---

<sup>10</sup> 局 / 部门可参考《开立和收存档案指引》，以决定要收纳哪些社交媒体档案。（《开立和收存盘案指引》（只有英文版）可经数码政府合署的档案管理专页 [https://grs.host.ccgo.hksarg/cgp\\_guidelines.html](https://grs.host.ccgo.hksarg/cgp_guidelines.html) 或档案处网站 [https://www.grs.gov.hk/en/hksar\\_government\\_administrative\\_guidelines\\_on\\_record\\_management.html](https://www.grs.gov.hk/en/hksar_government_administrative_guidelines_on_record_management.html) 查阅。）

e. 该内容是否触发内部程序（例如索取信息、投诉）？

f. 这些信息是否需要以满足该局 / 部门特定的运作需要？

如上述任何一个问题的答案是确定的，该内容很可能应被视为档案。

10.4 各局 / 部门应尽可能应用上述问题，以确保完整和足够的档案已被收纳。就此，各局 / 部门应检讨以下官方社交媒体帐户的内容，并至少涵盖自第六届政府任期起的政府官员和局 / 部门所发布的讯息：

a. 以高级官员的职位或局 / 部门名义设立的社交媒体帐户；及

b. 由政府雇员或承办商管理及由政府资助相关开支的社交媒体帐户（包括主要官员的个人账户）。例如，当接受政府委任而出任公职后，高级官员可能选择不另设立官方账户，而是使用或允许其办公室使用其现有的个人账户，并主要用于发放与局 / 部门工作有关的信息或推广该局 / 部门的工作。

10.5 至于由高级官员自行管理的个人账户，公众一般亦会视这些账户为官方账户，其内容也被视为官方内容。因此，各局 / 部门应参照上文第 10.3 及 10.4 段，以决定这些账户中哪些内容应按照本指引第 10 章管理。

10.6 有关第三方在社交媒体帐户上发布的讯息，各局 / 部门应特别注意，这些讯息的拥有权和版权应归建立该讯息的人而非社交媒体帐户用户所有，收纳这些由第三方所发布的讯息可能会引起版权和私隐问题。为此，第三方发布的讯息一般不需被收纳。尽管如此，各局 / 部门应考虑并制定其业务规则，以决定第三方发布的指定类型的讯息（例如需要该局 / 部门公开响应或另外采取跟进行动的查询或投诉）是否也应被收纳；并遵循《个人资料（私隐）条例》的保障资料原则，保障有关个人资料。

### ***应何时收纳档案***

10.7 各局 / 部门应尽快开立 / 收存盘案，以确保档案可靠和完整，不会因随着时间过去而受不利影响。

10.8 各局 / 部门应在发布讯息后直接从社交媒体平台收纳最终版本。为确保能及时归档并参考其他形式的档案的处理方法，在一般情况下，各局 / 部门应在 30 日内将社交媒体档案收纳在部门档案保管系统。然而，各局 / 部门亦应注意，社交媒体供货商可能随时停止其服务或删除其用户发布的讯息，因此，各局 / 部门应在切实可行的范围内尽快收纳档案。请参阅下文的第 10.13 和 10.14 段有关两种收纳内容的方法。

10.9 各局 / 部门可考虑的另一个方案是在发布内容之前收纳档案。各局 / 部门应参照其处理其他形式的媒体的做法，例如，构成内容审批流程一部分的整封电子邮件讯息应被视为档案并收纳在部门档案保管系统中。

### **由谁收纳档案**

10.10 各局 / 部门应清楚指明其员工在收纳档案方面的角色和职责，并确保将档案的收纳工作作为日常事务。就此而言，各局 / 部门应委派适合职级的人员监察社交媒体档案的管理。收纳可靠、完整和足够的档案是被指派人员的职务和职责，他们亦应就档案管理事宜咨询其部门档案经理或档案处。

10.11 如局 / 部门已聘请外部服务供货商管理其社交媒体帐户，局 / 部门应决定服务供货商是否也提供档案收纳服务。如是，局 / 部门则应在服务协议条款中列入收纳社交媒体内容的要求，例如收纳什么内容、何时收纳以及收纳方法。

### **如何收纳社交媒体内容**

10.12 一旦社交媒体内容被局 / 部门识别为档案，局 / 部门就应将该档案收纳在其部门档案保管系统（例如纸本档案保管系统或电子档案保管系统）。在局 / 部门实施电子档案保管系统前，社交媒体档案应保存在 CD-ROM 或 DVD-ROM 中，以便存入纸本档案保管系统。以下提供了两种在社交媒体内容发布后直接从社交媒体平台收纳社交媒体内容的方法：

## (A) 社交媒体平台内置导出内容功能

10.13 一些主要且最常用的社交媒体平台（例如 Facebook、Instagram 和 YouTube）提供内置功能，以使用户从其帐户导出内容。导出功能简单易用，用户只需按照平台提供的程序指南即可导出内容<sup>11</sup>。用户可以选择所需的资料类别和日期范围来汇出内容。局 / 部门可以下载并接收包含所选文件格式（包括任何图像和影片）的压缩文件案。这种方法让局 / 部门可以灵活地根据其需要而选择导出不同时段的信息类别，然后将收纳的社交媒体内容保存到其电子档案保管系统<sup>12</sup>。一如其他形式的政府档案（见上文第 10.8 段），局 / 部门应定期每月汇出相关内容。

## (B) 以手动方法收纳内容

10.14 另外，局 / 部门可在传送或接收社交媒体内容后，按照部门档案管理政策及就开立及收存盘案而制订的业务规则，尽快以屏幕截图或 Portable Document Format (PDF) 方式把社交媒体内容（以文字和图片为主）储存，连同在社交媒体平台上发布的多媒体或其他非文本文件一并保存并收纳到电子档案保管系统<sup>13</sup>。

## 档案存废

10.15 一如其他形式的政府档案，局 / 部门应为社交媒体档案制订存废期限表，以确保档案经保存一段适当的时间后，能有系统地计划及有条不紊地安排档案存废。档案的保存期须切合有关档案开立的目的是，并符合有关的法律或法定要求。有关档案存废事宜，政府人员应咨询其部门档案经理。

---

11 导出的内容可以选择是计算机可读的 HTML (HyperText Markup Language) 或 JSON (JavaScript Object Notation) 格式。

12 在推行电子档案保管系统前，局 / 部门（或其科 / 组别）须将档案打印并归档至纸本档案保管系统，而多媒体档案则须保存于 CD-ROM 或 DVD-ROM 中并归档。

13 或如脚注 12 所述保存于 CD-ROM / DVD-ROM 中。

## 电邮档案和非档案的范例

### 电邮档案的典型例子：

- 有关制定和执行政策及运作程序的通讯
- 为采取行动而作出的承担、决定或批准
- 涉及开展、商议、授权或完成业务交易的文件
- 工作时间和任务
- 会议议程和记录
- 载述以传阅方式收集意见或呈批的主要政策或决定的草稿
- 最后报告或建议
- 牵涉法律或财政承担的文件
- 记述重要交易的电邮档案的认收记录

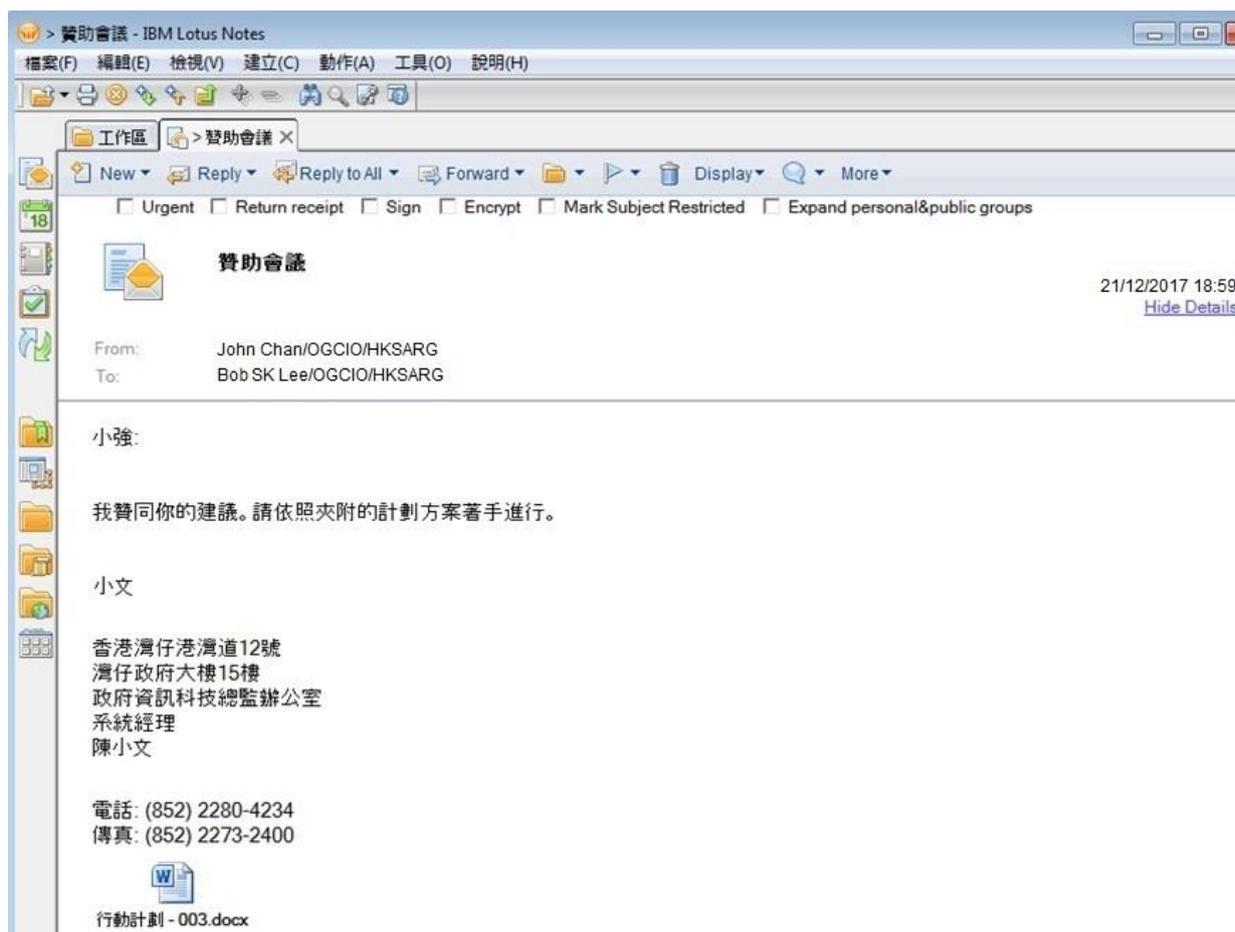
### 非档案的典型例子：

- 个人性质的讯息
- 为提供数据或供作参考而分发的已刊印或下载得来的文件副本或摘录
- 电话留言便条
- 存盘本已归档的电邮档案电子本

## 电子讯息档案的特点

### (1) 电邮档案

下例说明电邮档案的内容、脉络和结构：



#### *内容：*

内容指档案所载的信息或概念。内容可载于讯息正文或附件。

在上述例子，内容指内文：「我赞同你的建议。请依照夹附的计划方案着手进行」。此外，附件「行动计划－003.docx」所载的内容亦属内容的一部分。

#### *脉络：*

脉络包括开立、传送、维护和使用档案的情况的数据。

脉络可在不同层面上处理。在上述例子，脉络指在「收件人」一栏的电邮地址数据、主旨（即「赞助会议」）、以及正文显示这份电邮由「小文」发给「小强」的资料（其中包含若干识别身分的数据，如职位、地址等）。脉络也指正文下方载有附件「行动计划－003.docx」的资料。此外，亦有一些是不可能从屏幕中看到，或许要在电邮发出后才会显现的脉络数据（例如发出日期）。

#### *结构：*

结构指档案的实体形态和逻辑格式，以及档案各部分（如讯息标题与讯息正文；讯息正文与附件）之间的关系。

在上述例子，结构包括构成该电邮的文件形式的所有组成部分，包括标题栏目（并非输入栏目的数据，而是标题本身，如「收件人」、「发件人」、「主旨」等）、栏目的长度，以及这些栏目在邮件中的位置等。此外，结构也包括讯息正文的格式和附件的识别链接（但不包括附件本身的内容）。任何构成邮件的编排和格式的配置，都可视作结构的组成部分。

#### *电邮档案的归档*

负责人员应以「打印后归档」的方式保存电邮档案在部门的纸本档案保管系统内，如已推行电子档案保管系统，则应直接将电邮档案收纳到部门的电子档案保管系统内。

## (2) 电邮档案以外的电子讯息档案

由于电邮以外的电子讯息的编排，会因使用的第三方通讯服务和装置而有所不同，以下例子说明典型的电子讯息档案的内容、脉络和结构：



### *内容：*

内容指档案所载的信息或概念。内容可载于讯息正文或附件。

在上述例子，内容指整段对话包括第一段讯息：「你好！我想投诉旺角ABC街213号ABC大厦3楼有渗水问题。请与相关部门跟进。」和随后的回复：「谢谢你的讯息。我会与负责的部门跟进」。

### *脉络：*

脉络包括开立、传送、维护和使用档案的情况的数据。

脉络可在不同层面上处理。在上述例子，脉络指对话中联络人的姓名（即「陈大文」），以及正文显示于下午6时25分收到由「陈大文」发出的讯息，另于下午7时10分发给「陈大文」的回复的数据。脉络也指第一段讯息及其回复都是在2017年9月1日发出的资料。因应第三方通讯服

务的界面设计，对话中有关日期的脉络数据可能无法从屏幕中看到或无法具体显示（例如显示「今天」而非准确日期）。此外，亦有一些无法从屏幕中看到的脉络数据（例如第一段讯息的收件人姓名）。另有一些脉络数据可能并不存在（例如主旨、发件人的职位和机构名称、收件人的职位和机构名称、文件号和保密等级）。

#### *结构：*

结构指档案的实体形态和逻辑格式，以及档案各部分（如讯息标题与讯息正文；讯息正文与附件）之间的关系。

在上述例子，结构包括构成该电子讯息的文件形式的所有组成部分，包括标题栏目（并非输入栏目的数据，而是「发件人姓名」栏目）、电子讯息的日期栏目及其在对话中的位置，以及各电子讯息在对话中的位置等。此外，如对话中包含任何附件，结构也包括附件的识别链接（但不包括附件的内容）。

#### *电邮档案以外的电子讯息档案的归档*

负责人员应根据其局 / 部门就开立和收存盘案而制订的业务规则，将该等界定为档案的电子讯息收纳。如上所述，由于电子讯息（尤其是经第三方通讯服务所开立的讯息）通常篇幅很短，内容中亦缺乏必要的脉络数据，负责人员应确保已记录足够的电子讯息档案内容、脉络和结构详情，以作运作、政策、法律、财务和历史档案有关的用途。

负责人员应直接收纳电子讯息档案到电子档案保管系统，如部门尚未推行电子档案保管系统，则以「打印后归档」方式保存在纸本档案保管系统内，并在打印本上记录电子讯息档案的重要脉络数据。如电子讯息不能直接收纳到部门档案保管系统（例如第三方通讯服务未有提供「打印」功能或其他技术限制），负责人员应考虑采取以下的替代方案：

- a. 透过部门电邮系统将讨论及 / 或决策过程的细节记录下来，并将该电邮档案收纳到部门的档案保管系统；及 / 或
- b. 以录事形式将讨论及 / 或决策过程在主题案卷内（或电子档案保管系统内）记录下来。