

# 管理電子訊息的指引

行政署

政府檔案處

2024年4月

# 目錄

章	段數
<b>1. 引言</b>	<b>1.1-1.7</b>
■ 釋義	1.1
■ 本指引的目的和應用	1.2-1.7
<b>2. 電子訊息檔案的識別</b>	<b>2.1-2.9</b>
■ 電子訊息作為檔案	2.1-2.2
■ 識別的規則	2.3-2.5
■ 完整電子訊息檔案的特點	2.6-2.8
■ 須要收納的脈絡和結構資料	2.9
<b>3. 電郵檔案的歸檔</b>	<b>3.1-3.10</b>
■ 歸檔責任	3.2
■ 歸檔方式	3.3
■ 使用電子檔案保管系統歸檔	3.4
■ 「列印後歸檔」	3.5-3.10
□ 負責人員的角色	3.6-3.8
□ 檔案室人員的角色	3.9-3.10
<b>4. 電郵檔案以外的電子訊息檔案的歸檔</b>	<b>4.1-4.3</b>
<b>5. 適當使用政府通訊系統</b>	<b>5.1-5.15</b>
■ 分開公務和個人電子訊息	5.4

■ 個人電子訊息的私隱問題	5.5-5.6
■ 政府電子訊息檔案的擁有權	5.7
■ 電子訊息檔案的規管要求	5.8-5.9
■ 版權材料	5.10
■ 電郵檔案的開立控制	5.11
■ 撰寫電郵檔案	5.12-5.15
<b>6. 政府通訊系統的資訊保安</b>	<b>6.1-6.2</b>
■ 決策局／部門的責任	6.1
■ 相關規例和指引	6.2
<b>7. 第三方通訊服務的使用</b>	<b>7.1-7.3</b>
■ 私人擁有的裝置和帳戶的使用	7.2
■ 電子訊息檔案的開立	7.3
<b>8. 電子訊息檔案的存廢</b>	<b>8.1-8.5</b>
■ 銷毀電子訊息檔案	8.1
■ 刪除已歸檔的電子本	8.2
■ 銷毀非檔案電子訊息	8.3
■ 定期清理	8.4
■ 移交具歷史價值的電子訊息檔案予政府檔案處	8.5
<b>9. 保密電郵檔案的管理</b>	<b>9.1-9.8</b>
■ 保密電郵的傳送	9.1-9.2
■ 列印和處理限閱和機密電郵檔案	9.3-9.5

■ 銷毀或清除限閱和機密電郵檔案	9.6-9.7
■ 相關規例和指引	9.8
<b>10. 社交媒體檔案的管理</b>	<b>10.1-10.15</b>
■ 背景	10.1-10.2
■ 制訂開立／收存檔案的業務規則	10.3-10.14
□ 應收納哪些檔案	10.3-10.6
□ 應何時收納檔案	10.7-10.9
□ 由誰收納檔案	10.10-10.11
□ 如何收納社交媒體內容	10.12-10.14
■ 檔案存廢	10.15

附錄 A : 電郵檔案和非檔案的範例

附錄 B : 電子訊息檔案的特點

# 1. 引言

## 釋義

1.1 在本指引內，除文意另有所指－

「**電子地址**」指用作指明電子訊息的來源或目的地的字串（以任何語文表達的字母、字樣、數目字或符號的任何次序或組合），並包括（但不限於）電郵地址、互聯網規約地址、即時通訊帳戶名稱、電話號碼及傳真號碼。

「**電子郵件（電郵）**」指透過電訊系統向電郵地址發送的電子訊息。

「**電子訊息**」指通過電訊服務發送至電子地址的任何形式的訊息，並包括（但不限於）文字、語音、聲音、圖像或視像訊息，以及揉合文字、語音、聲音、圖像或視像的訊息。

「**電子檔案保管系統**」指具有管理檔案所需功能的資訊／電腦系統，能夠透過電子方式收存、組織、分類以及控制檔案的開立、貯存、檢索、分發、維護、使用、存廢及保存。

「**電郵地址**」指電子訊息能夠發送往的由使用者名稱或郵箱（通常稱為「用戶部分」）與對域名（通常稱為「領域部分」）的提述（不論是否被展示）所組成的電子地址。

「**政府通訊系統**」指任何由政府擁有、安裝及／或管理的資訊系統，其主要作用為透過收發電子訊息進行公務通訊。

「**檔案**」指機構在處理公事過程中所開立或接收，以任何形態或載體記錄的資訊，它們被保存下來作為政策、決定、程序、職能、活動和業務的憑證。

「**存檔本**」是指留作法律、財務、運作、問責或歷史用途的正式存檔文本。只有存檔本才應存放在檔案保管系統內，作為機構的資訊資源。

「**檔案保管系統**」是一個人手操作或自動化的檔案／資訊系統。該系統可用作收存和組織檔案，並將檔案分類，以便利和控制檔案的開立、貯存、檢索、分發、維護、使用、存廢和保存。

「**社交媒體**」是指使用者透過創建線上社群來分享資訊、想法、個人訊息和其他內容（例如影片）的電子通訊形式（例如社交網路和微網誌網站）。社交媒體平台的例子包括 Facebook、Instagram、YouTube、微博等。詳細資料請參閱本指引第 10 章。

「**第三方通訊服務**」指任何由第三方提供的用於收發電子訊息的服務，而提供該服務的資訊系統並非由政府擁有、安裝或管理。第三方通訊服務的例子包括 WhatsApp、微信和 Facebook 等。詳細資料請參閱本指引第 7 章。

## 本指引的目的和應用

1.2 總務通告第 3/2024 號—《政府檔案管理》載列了(a)就不同生命週期階段的政府檔案的全面管理指引；以及(b)經更新的檔案管理強制性規定清單，供政府人員遵行。

1.3 按照上述總務通告，本指引旨在提供引導和指示，協助各決策局／部門（局／部門）識別、開立、歸檔和管理電子訊息檔案（包括電郵檔案），以保留足夠和準確的公務及其有關活動的憑證，作運作、政策、法律、財務和歷史檔案有關的用途。

1.4 鑑於近年來愈來愈多局／部門及政府官員使用社交媒體，本指引新增了**第 10 章〈社交媒體檔案的管理〉**，旨在為各局／部門提供進一步指導，在管理社交媒體檔案時採取最佳做法。一如其他政府檔案，局／部門有責任按照現行的檔案管理原則和強制性規定妥善管理其社交媒體檔案。

1.5 本指引擬供部門檔案經理、檔案管理人員（包括檔案室人員）、所有電子訊息（包括電郵）服務使用者、官方社交媒體帳戶的使用者（包括獲指派監督社交媒體檔案管理工作的人員）、資訊科技管理組主管和資訊科技人員（包括部門局部區域網絡管理員）使用。由於電郵普遍在香港特別

行政區政府（政府）內用作公務通訊，本指引亦載列管理電郵檔案（作為其中一種電子訊息檔案）的實用指引和最佳作業方法。

1.6 部分局／部門已採用電子檔案保管系統管理檔案。根據總務通告第 3/2024 號，一經推行，各局／部門應把電子訊息檔案直接收納到電子檔案保管系統。除非在符合特定情況後<sup>1</sup>獲政府檔案處（檔案處）同意免除「列印後歸檔」的做法，否則局／部門亦應把所有電子訊息檔案「列印後歸檔」。本指引提供多項引導，其中包括「列印後歸檔」方式的標準程序，以確保電子訊息檔案的必要資料能充分和有效地收納在紙本檔案保管系統內。

1.7 如對本指引有任何查詢，請致電 3468 6385 與檔案處的高級行政主任（檔案系統發展）<sup>1</sup> 聯絡。

---

<sup>1</sup> 已推行電子檔案保管系統的局／部門應跟據《電子檔案保管系統評估手冊》進行合規評估並徵得檔案處同意以免除「列印後歸檔」的做法。

## 2. 電子訊息檔案的識別

### 電子訊息作為檔案

2.1 局／部門在處理公事過程中所開立或接收的檔案，並被保存下來作為政策、決定、程序、職能、活動和業務的憑證，不論它們的形態或載體，都應收納到部門的檔案保管系統<sup>2</sup>內妥為管理。電子訊息檔案包括電郵檔案，以及其他於短訊服務、其他即時通訊服務（如 WhatsApp、微信和名為“中央管理通訊系統”的政府新電郵系統即時通訊功能等）及社交媒體平台（如 Facebook、Instagram 和 YouTube）所開立的電子訊息檔案。總務通告第 3/2024 號所載的現行檔案管理原則和強制性規定也適用於電子訊息檔案的管理。

2.2 為確保電子訊息檔案（包括但不限於電郵檔案）得以及時、準確和充分地記錄，並在需要時可供檢索和使用，一如其他形式的檔案，在一般情況下，應在開立／接收檔案後 30 日內將電子訊息檔案收納在部門檔案保管系統（例如紙本檔案保管系統或電子檔案保管系統）。如情況特殊，可在三個月內把檔案收納。

### 識別的規則

2.3 在決定電子訊息是否檔案時，負責人員應參考其局／部門就開立及收存檔案而制訂的業務規則，或因應需要諮詢其主管。電子訊息是否視作檔案處理，並不取決於其形態或載體；只要電子訊息應該被保存下來作為政策、決定、程序、職能、活動或業務的憑證，不論其形態或載體，都應視作檔案收納和管理。

2.4 當負責人員仍未能確定有關電子訊息是否檔案，他／她應將該等電子訊息一律視作檔案處理，以適當方式將其歸檔。

---

<sup>2</sup> 局／部門不應容許其人員將檔案保存在個人系統內（例如負責人員的桌上電腦、共享網絡硬碟設施和電郵系統中的郵箱等），而不是使用指定的部門檔案保管系統。

2.5 附錄 A 載列電郵檔案和非檔案的範例。

### 完整電子訊息檔案的特點

2.6 電子訊息檔案必須在內容、脈絡和結構方面具有足夠的資料，才可為公務提供可靠、真確和完整的憑證。

2.7 電子訊息檔案的內容是指檔案所載的資訊或概念，在訊息正文或附件中顯示。脈絡資料包括有關檔案的開立、傳送、維護和使用的情況。結構是指檔案的實體形態及／或邏輯格式，以及檔案各部分之間的關係。

2.8 附錄 B 的樣本，說明了電郵檔案及其他類型的電子訊息檔案的內容、脈絡和結構。

### 須收納的脈絡和結構資料

2.9 為確保電子訊息檔案完整和可靠，除了內容外，局／部門應盡量收納下列脈絡和結構資料：

- a. 撰文人的資料（包括撰文人的全名、職銜、所屬機構名稱和電子地址（就電郵檔案而言，即電郵地址））；
- b. 收件人的資料（包括收件人的全名、職銜、所屬機構名稱和電子地址（就電郵檔案而言，即電郵地址））；
- c. 傳送和接收的資料，包括收發電子訊息的日期和時間；
- d. 電子訊息的主旨或標題；
- e. 電子訊息的檔號（如電子訊息需要歸檔）；
- f. 保密等級（如適用）；以及
- g. 是否有附件的標示和其檔名。

### 3. 電郵檔案的歸檔<sup>3</sup>

3.1 由於電郵是一種普遍在政府內用作公務通訊的電子訊息，下文各段載列管理電郵檔案（其中一種電子訊息檔案）的實用指引和最佳作業方法。

#### 歸檔責任

3.2 各局／部門應考慮在其就開立及收存檔案而制訂的業務規則中納入以下規則，確保電郵檔案的存檔本收納在檔案保管系統內：

- a. 如電郵檔案的發件人及收件人使用同一案卷，發件人應把其文本作為存檔本，並安排在檔案保管系統內歸檔；以及
- b. 如電郵檔案的發件人及收件人使用不同的案卷（例如決策局與部門、外間機構或個別人士間的通訊），負責人員應安排把其文本歸檔。

#### 歸檔方式

3.3 電郵檔案的歸檔可有以下兩種方式：

- a. 以電子方式歸檔 — 把電郵檔案收納到電子檔案保管系統，以劃一及整合的方式管理；或
- b. 「列印後歸檔」 — 列印電郵檔案，然後把列印本在紙本檔案保管系統中歸檔。

#### 使用電子檔案保管系統歸檔

3.4 電子檔案保管系統可以在混合式的檔案管理環境中為電子檔案提供有效和長遠的管理辦法。政府在 2019 年 10 月發表的《施政報告附篇》中公

---

<sup>3</sup> 歸檔是指負責人員分析文件的內容，根據既定檔案分類表進行分類，然後收納到部門指定的紙本檔案保管系統或電子檔案保管系統的過程。妥善歸檔可使檢索資料時更迅速、準確和完整。

布，將於 2025 年年底前在所有局／部門全面推行電子檔案保管系統，以提升保存及管理政府檔案的效率。一經推行，各局／部門應把電郵檔案直接收納到電子檔案保管系統。

### 「列印後歸檔」

3.5 除非獲檔案處同意免除「列印後歸檔」的做法，否則各局／部門應採用「列印後歸檔」的方式管理電郵檔案（即負責人員應安排列印電郵檔案，並一如其他紙本檔案，把列印本存入紙本案卷）。

### 負責人員的角色

3.6 負責人員應決定經其郵箱發出或接收的電郵是否檔案，並安排把電郵檔案及附件（如有）列印出來，交給檔案室人員歸檔。

3.7 負責人員或其授權人應確保已把足夠的電郵檔案內容、脈絡及結構詳情列印出來，或已在列印本上以人手記錄該等資料（見上文第 2.9 段）。

3.8 負責人員應作出以下安排：

- a. 在傳送或接收電郵後按照部門檔案管理政策及就開立及收存檔案而制訂的業務規則，盡快把電郵檔案列印出來歸檔。在一般情況下，應於傳送或接收電郵檔案後三十日內把電郵檔案列印出來歸檔。在特殊情況下，可於三個月內把電郵檔案列印出來歸檔；
- b. 直接在電郵用戶端程式中列印電郵檔案；為保存檔案的真確性，不應把電郵檔案匯出或複製到其他程式中列印；
- c. 如傳送或接收電郵檔案的時間對於業務的處理極為重要，查核電郵伺服器的時間是否正確；
- d. 如運作上有需要，確認收件人的全名和職銜，並將該些資料以人手記錄在列印本上；

- e. 把不能列印出來的多媒體或非文字附件貯存在合適的媒體（例如內容不能變更的抽取式媒體，或伺服器內設定為只供獲授權用戶唯讀的指定目錄下）<sup>4</sup>。為便於相互參照，應編製索引，臚列在貯存媒體上的附件詳情及相關電郵的案卷編號。

### 檔案室人員的角色

3.9 與處理其他紙本檔案一樣，檔案室人員應盡快把電郵檔案的列印本分類、編制索引和編碼。

3.10 檔案室人員在處理該等檔案時，應確保所有必要的資料已列印或以人手記錄在列印本上，而且所有附件（如有）都與訊息一併歸檔。如懷疑檔案不完整，應徵詢負責人員的意見。

---

<sup>4</sup> 在選擇貯存媒體時，局／部門應適當考慮取閱和保安管制的要求。局／部門亦應採取適當措施保存該等電子檔案，以免受技術過時、媒體易損和硬件或媒體損壞而影響。有關保存電子檔案的詳情，請參閱《電子檔案保存手冊》（<http://grs.host.ccgo.hksarg/erm/s04/461.html>）。

## 4. 電郵檔案以外的電子訊息檔案的歸檔

4.1 本指引第 3 章所述的原則、指引和程序也適用於電郵檔案以外的電子訊息檔案。換句話說，電子訊息檔案應在傳送或接收後盡快直接收納到電子檔案保管系統，或以「列印後歸檔」的方式收納在紙本檔案保管系統內。負責人員應確保已按照上文第 2.9 段所述把足夠的電子訊息檔案的內容、脈絡和結構詳情列印出來，或在列印本上以人手記錄該等資料。

4.2 在電子訊息檔案未能直接收納到部門的檔案保管系統的情況下（例如第三方通訊服務（詳情見第 7 章）並無連接局／部門的電子檔案保管系統的界面，或該服務未有提供列印功能），局／部門應考慮採用其他方案，如將討論及／或決策過程的細節透過部門電郵系統或其他可接受的方式記錄下來<sup>5</sup>。不論採用任何可接受的方式收納電子訊息檔案，局／部門都應確保已記錄足夠的電子訊息檔案內容、脈絡和結構詳情，而相關的作業方法和程序亦已詳細記載並向相關人員公布，讓他們在日常工作中使用。

4.3 舉例來說，如果某局／部門的負責人員採用第三方通訊服務（例如 WhatsApp 和短訊服務等）與同事作內部通訊或與政府以外人士進行外部通訊，他／她應該根據其局／部門就開立和收存檔案而制訂的業務規則，將該等界定為檔案的 WhatsApp 訊息或短訊服務訊息收納到局／部門的主題案卷（或電子檔案保管系統的主題資料夾）內。由於這類電子訊息（尤其是經第三方通訊服務所開立的訊息）通常篇幅很短，內容中亦缺乏必要的脈絡資料，負責人員應根據部門的業務規則，在主題案卷（或電子檔案保管系統的主題資料夾）內以錄事形式將討論內容記錄下來（另見上文第 4.2 段，有關無法列印電子訊息或訊息不能直接收納到部門檔案保管系統時，將討論內容記錄的其他可行方法）。

---

<sup>5</sup> 局／部門如認為利用技術方案將電子訊息檔案直接或間接收納到部門檔案保管系統中並不可行或不具成本效益，負責人員可遵從部門就開立及收存檔案而制訂的業務規則，以錄事形式將討論內容記錄在紙本案卷或電子檔案保管系統內。

## 5. 適當使用政府通訊系統

5.1 設置政府通訊系統的目的，主要是作公務通訊之用。作為大部分局／部門所安裝的政府通訊系統的一部分，Lotus Notes 只能夠用作收發電郵，但不能收發其他類型的電子訊息。政府亦正向所有局／部門推出中央管理通訊系統以取代 Lotus Notes。中央管理通訊系統能夠發送和接收電子郵件和即時訊息。

5.2 雖然政府政策准許政府人員通過政府通訊系統，利用政府提供的帳戶收發個人電子訊息，但各人員應避免過量使用該系統作私人通訊，影響正常公務活動。為避免在使用電郵時遭仿冒詐騙和惡意軟件感染，各人員不應使用公務電郵帳戶進行私人通訊或活動，尤其是與政府以外人士的通訊。此外，不應透過該系統發放非法、不當、令人反感或對人不敬的言論或材料。

5.3 政府人員如違反使用政府通訊系統的政策或指引，或有關主管機構發出的相關規定或指示，局／部門可視乎違規的嚴重程度和後果，考慮採取紀律處分。

### 分開公務和個人電子訊息

5.4 為妥善管理電子訊息檔案，政府人員應避免把公務和個人訊息混合放在同一個帳戶內（如適用）及應盡快移去和刪除帳戶內（如適用）的個人訊息。

### 個人電子訊息的私隱問題

5.5 政府並不保證經由政府通訊系統收發的個人電子訊息得到私隱保障，亦不會就這些訊息負上責任。政府保留權利，在有需要時或基於進行系統維修、防止非法活動和濫用行為等，查閱所有透過政府通訊系統收發的電子訊息。

5.6 政府人員如因訊息誤發而無意中接觸到其他人員的個人訊息，應在切實可行的範圍內盡快通知該訊息的發件人，而且不應在未得資料當事人的同意，向第三者披露該個人訊息的資料。

### 政府電子訊息檔案的擁有權

5.7 公務電子訊息檔案是政府的財產，政府有權取閱、閱覽、使用、管理和處置這些電郵檔案。此外，政府也會挑選一些具歷史價值的電子訊息檔案，作永久保存。

### 電子訊息檔案的規管要求

5.8 一如其他政府檔案，電子訊息檔案是受有關法例和規則所規管，例如《證據條例》、《版權條例》、《官方機密條例》、《個人資料（私隱）條例》、《電子交易條例》、《非應邀電子訊息條例》、《時效條例》、《公開資料守則》、《保安規例》及《1996年政府資料檔案（取閱）則例》等。

5.9 必須注意的是，來歷不明、不完整、未經處理或處理不當的電子訊息檔案，會導致檔案日後不能使用、不能查閱、不能檢索或將該等檔案發放予未獲授權人士。上述情況均可令政府在法律、業務和問責上蒙受風險。

### 版權材料

5.10 如未經有關版權擁有人的同意，政府人員不應將版權材料（包括從互聯網下載的材料<sup>6</sup>）存放於政府通訊系統內或發放予他人。

### 電郵檔案的開立控制

5.11 為確保檔案管理具有效率並符合成本效益，政府人員應按運作、政策、法律和財務需要開立電郵。他們也應視乎情況，決定以電郵還是紙本

---

<sup>6</sup> 未經版權持有人及局長／部門首長許可，不應從互聯網下載軟件到政府的電腦使用。詳細資料可參閱政府資訊科技總監辦公室通告第 3/2008 號 —〈保護知識產權與軟件資產管理〉。

模式通訊較為合宜。一般來說，政府人員以一種通訊模式回覆已經足夠，並最好以發件人採用的模式回覆。

## **撰寫電郵檔案**

5.12 政府人員經政府通訊系統以電郵通訊，與採用紙本通訊方式一樣，都是代表政府行事。他們應採用合適的語調和措辭，並在傳送前小心檢查電郵和附件的內容和語調是否得體。

5.13 政府人員以英文撰寫電郵時不應全用大楷，因為它們較難閱讀。此外，大楷文字很多時會令人以為有關內容特別重要。

5.14 一份電郵最好只以一事為題，「主旨」欄內應填上意義明確的短標題，以資識別。

5.15 為方便歸檔和檢索資料，撰文人應如上文第 2.9 段所述，在訊息正文內提供有關該份電郵的足夠資料。

## 6. 政府通訊系統的資訊保安

### 局／部門的責任

6.1 各局／部門有責任於日常工作中採取足夠的保安措施，保護政府的資訊和電腦資源，包括電子訊息檔案和通訊系統，以防止內部及外部的欺詐行為和未經授權取閱。

### 相關規例和指引

6.2 在處理有關資訊系統和電子保密資料的保安問題時，局／部門應遵從《保安規例》、《基準資訊科技保安政策》(S17)、局／部門的資訊科技保安政策、《資訊科技保安指引》(G3)、政府資訊科技總監辦公室通告第4/2017號—〈使用電子郵件實務指引〉的規定和政府就資訊保安所發出的其他規定及指引。

## 7. 第三方通訊服務的使用

7.1 隨著中央管理通訊系統在政府內廣泛推行，局／部門應考慮使用中央管理通訊系統的即時通訊服務來處理公務。然而，局／部門亦可以因應其業務、運作和檔案管理的需要，為進行公務而採用第三方通訊服務（例如：WhatsApp、微信和 Facebook 等）。局／部門應特別留意，由於經第三方通訊服務所開立或接收的電子訊息可能貯存在服務供應商的伺服器內，而非政府伺服器內，因此，局／部門必須嚴格遵從《保安規例》以及其他相關規例、指示和指引。此外，該等貯存在第三方伺服器內的電子訊息，未必長期存在以作為收納檔案之用。局／部門如經過適當考慮後仍確定需要採用第三方通訊服務作內部及／或外部通訊，該等電子訊息檔案應盡快按部門檔案管理政策及就開立及收存檔案而制訂的業務規則，收納到部門的檔案保管系統內。如上文第 2.1 段所述，只有因公務而開立或接收並且被保存下來作為憑證的電子訊息，才需收納作為檔案。

### 私人擁有的裝置和帳戶的使用

7.2 如局／部門採用第三方通訊服務，一般情況下應使用政府帳戶和政府提供的裝置開立電子訊息檔案。政府人員宜避免使用其私人擁有的裝置或帳戶進行公務通訊。如因緊急情況<sup>7</sup>需透過私人擁有的裝置或帳戶使用第三方通訊服務，有關人員應按照部門檔案管理政策及就開立及收存檔案而制訂的業務規則，盡快將該等電子訊息檔案收納到部門的檔案保管系統內。同時，該人員應遵從上文第 5.8 及 6.2 段有關貯存、處理和傳送保密資料的規定。

---

<sup>7</sup> 根據政府資訊科技總監辦公室通告第 4/2017 號 — 〈使用電子郵件實務指引〉，除非獲相關局／部門的首長批准，政府人員不應使用私人電郵服務（包括網路郵件）進行公務通訊，尤其是以官方身分與公眾通訊。

## 電子訊息檔案的開立

7.3 考慮到各種社交媒體上即時通訊服務的本質，通過該等服務開立的電子訊息通常篇幅很短，內容中亦缺乏必要的脈絡資料。因此，政府人員應視乎情況，決定使用即時通訊服務還是電郵較為合宜。

## 8. 電子訊息檔案的存廢<sup>8</sup>

### 銷毀電子訊息檔案

8.1 與處理紙本檔案一樣，各局／部門應根據其運作、政策、法律及財務要求，為電子訊息檔案制訂檔案存廢期限表，並且要取得檔案處同意這些檔案存廢期限表。各局／部門須遵從總務通告第 3/2024 號內列明的強制性規定，包括在永久清除或銷毀電子訊息檔案前，取得局／部門內一名不低於高級行政主任或同等職級的高級人員的簽批並且徵得檔案處處長的事先同意。

### 刪除已歸檔的電子本

8.2 一般來說，電子訊息檔案以「列印後歸檔」方式收納在紙本檔案保管系統或直接收納到電子檔案保管系統後，該電子訊息的電子本即不再是檔案，可在相關局／部門認為適當的期限內，從負責人員的帳戶中（如適用）刪除。局／部門制訂相關的期限時應考慮下文第 8.4 段有關定期清理的要求。

### 銷毀非檔案電子訊息

8.3 刪除上文第 8.2 段所述的已歸檔電子訊息的電子本、其他為便於查閱或供參考用的電子訊息檔案複本及個人訊息等非檔案電子訊息，均無須先徵得檔案處處長的同意。

### 定期清理

8.4 政府通訊系統不得作為貯存文件之用。部門局部區域網絡管理員應作出安排，以確保舊的電子訊息得以定期自動刪除。

---

<sup>8</sup> 檔案存廢是指根據鑑定檔案在法律、財務、運作、問責和歷史方面的價值後決定採取的行動。存廢行動可包括銷毀或永久清除已無保留價值的檔案；把非經常用檔案移交檔案處存放一段指定時間再行銷毀／清除；或把具歷史價值的檔案移交檔案處永久保存。

## 移交具歷史價值的電子訊息檔案予政府檔案處

8.5 各局／部門應把檔案處評定為具歷史價值的電子訊息檔案移交檔案處永久保存。就不能以「列印後歸檔」方式處理的電子訊息檔案（例如包含多媒體或非文字附件的電郵，而該等附件已貯存在適當的媒體（如 CD-ROM）內），局／部門應聯絡檔案處歷史檔案館，查詢有關移交的詳情。

## 9. 保密電郵檔案的管理

### 保密電郵的傳送

9.1 政府人員應使用指定的官方電子郵件工具，即中央管理通訊系統、Lotus Notes 的「機密信息應用系統」或其已獲批核的行動版本，以傳送機密或以下等級的保密電子訊息。

9.2 政府人員須備有必要的裝置，才可傳送機密電郵。此外，各人員應確保收件人是機密電郵的註冊使用者，而且在傳送的電郵內，「主旨」和「檔案編號」兩欄並無保密資料。

### 列印和處理限閱和機密電郵檔案

9.3 除了本指引上文第 3.5 至 3.10 段所載的程序外，負責人員或其授權人在列印限閱和機密的電郵和附件時，只可以使用直接連接工作站的打印機或可靠的網絡上的遠端打印機，並須遵守《保安規例》、《基準資訊科技保安政策》及《資訊科技保安指引》的其他規定。

9.4 檔案室人員應將保密電郵檔案分類，並把其列印本存入屬同等或較高保密等級的紙本案卷內；處理不同保密等級的文件時，應恪守《保安規例》。

9.5 限閱和機密等級的多媒體或非文字附件，如不能列印出來，則應貯存在符合《保安規例》和《基準資訊科技保安政策》相關規定的媒體內。例如，保密資料在貯存時必須加密。

### 銷毀或清除限閱和機密電郵檔案

9.6 各局／部門在銷毀或清除限閱和機密電郵檔案時，應遵從《保安規例》所載的規定。就相關的技術細節，局／部門應參考《資訊科技保安指引》。

9.7 各局／部門須遵從總務通告第 3/2024 號內列明的強制性規定，包括在銷毀或永久清除任何保密電郵檔案前，取得局／部門內一名不低於高級行

政主任或同等職級的高級人員的簽批並且徵得檔案處處長的事先同意。本指引第 8 章也適用於保密電郵檔案的存廢。

## 相關規例和指引

9.8 除了《保安規例》之外，各局／部門還應參考政府資訊科技總監辦公室就系統運作、管理和保安等事宜發出的最新指引和指南<sup>9</sup>。

---

<sup>9</sup> 相關的政府資訊科技總監辦公室指引可在政府資訊科技情報網 (<https://itginfo.ccgo.hksarg>) 查閱。

## 10. 社交媒體檔案的管理

### 背景

10.1 隨著科技進步及社交媒體平台蓬勃發展，近年來愈來愈多政府官員及局／部門使用社交媒體來加強與市民的溝通及進行公務。

10.2 根據總務通告第 3/2024 號，“不論形態或載體為何，檔案都是政府的寶貴資源，有助政府作出有據可依的決定，滿足運作和規管需要，是開放和接受問責的政府所必備。”上文第 2.1 段亦詳述：“局／部門在處理公事過程中所開立或接收的檔案，並被保存下來作為政策、決定、程序、職能、活動和業務的憑證，不論它們的形態或載體，都應收納到部門的檔案保管系統內妥為管理。”就此，現行的檔案管理原則和強制性規定也適用於社交媒體檔案的管理。

### 制訂開立／收存檔案的業務規則<sup>10</sup>

#### 應收納哪些檔案

10.3 在決定社交媒體內容是否應被視為檔案時，各局／部門應考慮以下問題：

- a. 這些資訊是否只在社交媒體網站上提供，並且與提供服務有關？
- b. 該內容是否包含該局／部門的政策、業務、或使命的憑證？
- c. 該內容是否與公眾諮詢有關？
- d. 該內容是否提供正式的建議或指引（例如回覆查詢）？

---

<sup>10</sup> 局／部門可參考《開立和收存檔案指引》，以決定要收納哪些社交媒體檔案。（《開立和收存檔案指引》（只有英文版）可經數碼政府合署的檔案管理專頁 [https://grs.host.ccgo.hksarg/cgp\\_guidelines.html](https://grs.host.ccgo.hksarg/cgp_guidelines.html) 或檔案處網站 [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) 查閱。）

e. 該內容是否觸發內部程序（例如索取資訊、投訴）？

f. 這些資訊是否需要以滿足該局／部門特定的運作需要？

如上述任何一個問題的答案是確定的，該內容很可能應被視為檔案。

10.4 各局／部門應盡可能應用上述問題，以確保完整和足夠的檔案已被收納。就此，各局／部門應檢討以下官方社交媒體帳戶的內容，並至少涵蓋自第六屆政府任期起的政府官員和局／部門所發布的訊息：

a. 以高級官員的職位或局／部門名義設立的社交媒體帳戶；及

b. 由政府僱員或承辦商管理及由政府資助相關開支的社交媒體帳戶（包括主要官員的個人帳戶）。例如，當接受政府委任而出任公職後，高級官員可能選擇不另設立官方帳戶，而是使用或允許其辦公室使用其現有的個人帳戶，並主要用於發放與局／部門工作有關的資訊或推廣該局／部門的工作。

10.5 至於由高級官員自行管理的個人帳戶，公眾一般亦會視這些帳戶為官方帳戶，其內容也被視為官方內容。因此，各局／部門應參照上文第 10.3 及 10.4 段，以決定這些帳戶中哪些內容應按照本指引第 10 章管理。

10.6 有關第三方在社交媒體帳戶上發布的訊息，各局／部門應特別留意，這些訊息的擁有權和版權應歸建立該訊息的人而非社交媒體帳戶用戶所有，收納這些由第三方所發布的訊息可能會引起版權和私隱問題。為此，第三方發布的訊息一般不需被收納。儘管如此，各局／部門應考慮並制定其業務規則，以決定第三方發布的指定類型的訊息（例如需要該局／部門公開回應或另外採取跟進行動的查詢或投訴）是否也應被收納；並遵循《個人資料（私隱）條例》的保障資料原則，保障有關個人資料。

### **應何時收納檔案**

10.7 各局／部門應盡快開立／收存檔案，以確保檔案可靠和完整，不會因隨著時間過去而受不利影響。

10.8 各局／部門應在發布訊息後直接從社交媒體平台收納最終版本。為確保能及時歸檔並參考其他形式的檔案的處理方法，在一般情況下，各局／部門應在 30 日內將社交媒體檔案收納在部門檔案保管系統。然而，各局／部門亦應注意，社交媒體供應商可能隨時停止其服務或刪除其用戶發布的訊息，因此，各局／部門應在切實可行的範圍內盡快收納檔案。請參閱下文的第 10.13 和 10.14 段有關兩種收納內容的方法。

10.9 各局／部門可考慮的另一個方案是在發布內容之前收納檔案。各局／部門應參照其處理其他形式的媒體的做法，例如，構成內容審批流程一部分的整封電子郵件訊息應被視為檔案並收納在部門檔案保管系統中。

### **由誰收納檔案**

10.10 各局／部門應清楚指明其員工在收納檔案方面的角色和職責，並確保將檔案的收納工作作為日常事務。就此而言，各局／部門應委派適合職級的人員監察社交媒體檔案的管理。收納可靠、完整和足夠的檔案是被指派人員的職務和職責，他們亦應就檔案管理事宜諮詢其部門檔案經理或檔案處。

10.11 如局／部門已聘請外部服務供應商管理其社交媒體帳戶，局／部門應決定服務供應商是否也提供檔案收納服務。如是，局／部門則應在服務協議條款中列入收納社交媒體內容的要求，例如收納什麼內容、何時收納以及收納方法。

### **如何收納社交媒體內容**

10.12 一旦社交媒體內容被局／部門識別為檔案，局／部門就應將該檔案收納在其部門檔案保管系統（例如紙本檔案保管系統或電子檔案保管系統）。在局／部門實施電子檔案保管系統前，社交媒體檔案應保存在 CD-ROM 或 DVD-ROM 中，以便存入紙本檔案保管系統。以下提供了兩種在社交媒體內容發布後直接從社交媒體平台收納社交媒體內容的方法：

## (A) 社交媒體平台內置匯出內容功能

10.13 一些主要且最常用的社交媒體平台（例如 Facebook、Instagram 和 YouTube）提供內置功能，以使用戶從其帳戶匯出內容。匯出功能簡單易用，用戶只需按照平台提供的程序指南已可匯出內容<sup>11</sup>。用戶可以選擇所需的資料類別和日期範圍來匯出內容。局／部門可以下載並接收包含所選文件格式（包括任何圖像和影片）的壓縮檔案。這種方法讓局／部門可以靈活地根據其需要而選擇匯出不同時段的資訊類別，然後將收納的社交媒體內容保存到其電子檔案保管系統<sup>12</sup>。一如其他形式的政府檔案（見上文第 10.8 段），局／部門應定期每月匯出相關內容。

## (B) 以手動方法收納內容

10.14 另外，局／部門可在傳送或接收社交媒體內容後，按照部門檔案管理政策及就開立及收存檔案而制訂的業務規則，盡快以螢幕截圖或 Portable Document Format (PDF) 方式把社交媒體內容（以文字和圖片為主）儲存，連同在社交媒體平台上發布的多媒體或其他非文字檔案一併保存並收納到電子檔案保管系統<sup>13</sup>。

## 檔案存廢

10.15 一如其他形式的政府檔案，局／部門應為社交媒體檔案制訂存廢期限表，以確保檔案經保存一段適當的時間後，能有系統地計劃及有條不紊地安排檔案存廢。檔案的保存期須切合有關檔案開立的目的，並符合有關的法律或法定要求。有關檔案存廢事宜，政府人員應諮詢其部門檔案經理。

---

11 匯出的內容可以選擇是電腦可讀的 HTML (HyperText Markup Language) 或 JSON (JavaScript Object Notation) 格式。

12 在推行電子檔案保管系統前，局／部門（或其科／組別）須將檔案列印並歸檔至紙本檔案保管系統，而多媒體檔案則須保存於 CD-ROM 或 DVD-ROM 中並歸檔。

13 或如註腳 12 所述保存於 CD-ROM / DVD-ROM 中。

## 電郵檔案和非檔案的範例

### 電郵檔案的典型例子：

- 有關制定和執行政策及運作程序的通訊
- 為採取行動而作出的承擔、決定或批准
- 涉及開展、商議、授權或完成業務交易的文件
- 工作時間表和任務
- 會議議程和記錄
- 載述以傳閱方式收集意見或呈批的主要政策或決定的草稿
- 最後報告或建議
- 牽涉法律或財政承擔的文件
- 記述重要交易的電郵檔案的認收記錄

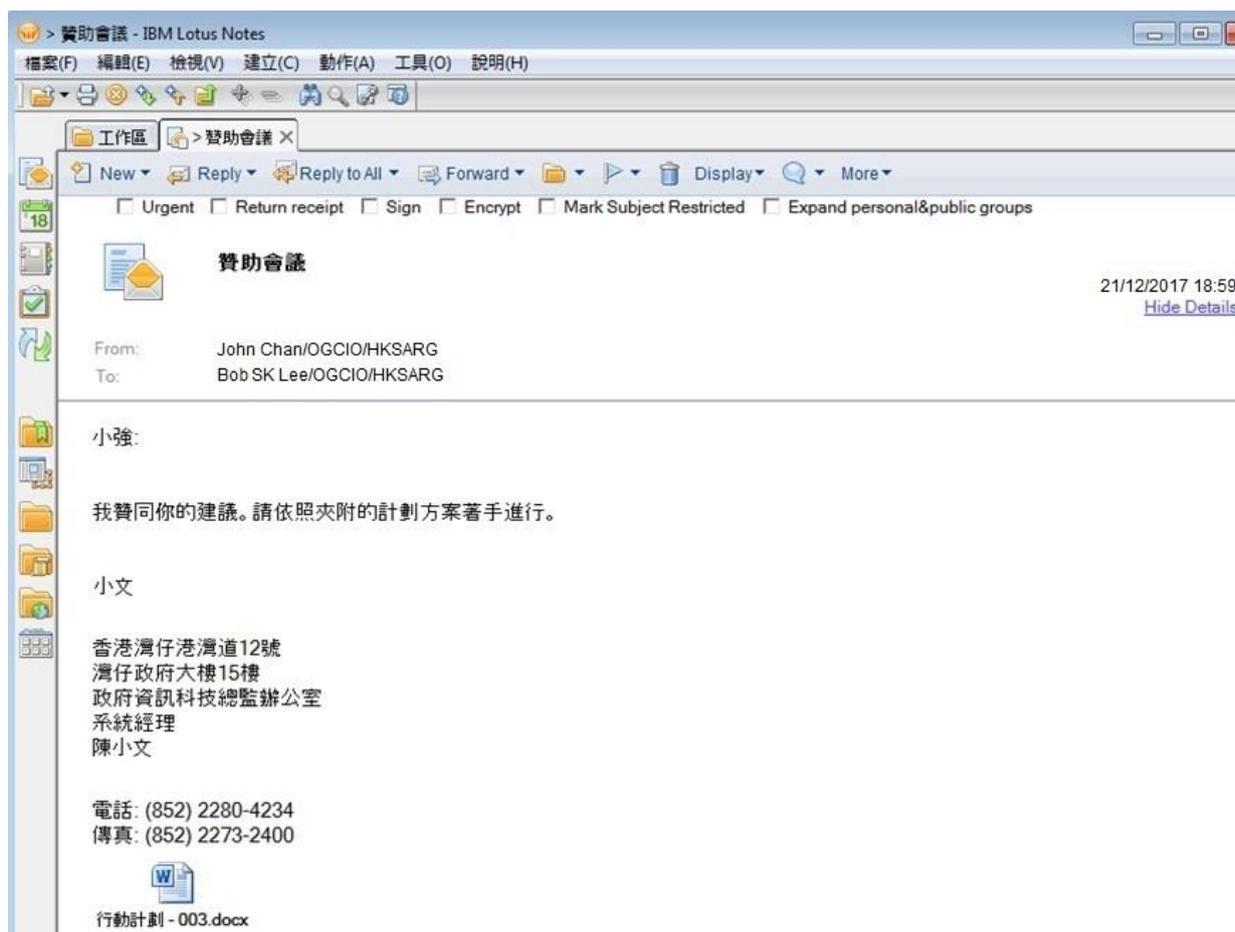
### 非檔案的典型例子：

- 個人性質的訊息
- 為提供資料或供作參考而分發的已刊印或下載得來的文件副本或摘錄
- 電話留言便條
- 存檔本已歸檔的電郵檔案電子本

## 電子訊息檔案的特點

### (1) 電郵檔案

下例說明電郵檔案的內容、脈絡和結構：



內容：

內容指檔案所載的資訊或概念。內容可載於訊息正文或附件。

在上述例子，內容指內文：「我贊同你的建議。請依照夾附的計劃方案著手進行」。此外，附件「行動計劃－003.docx」所載的內容亦屬內容的一部分。

脈絡：

脈絡包括開立、傳送、維護和使用檔案的情況的資料。

脈絡可在不同層面上處理。在上述例子，脈絡指在「收件人」一欄的電郵地址資料、主旨（即「贊助會議」）、以及正文顯示這份電郵由「小文」發給「小強」的資料（其中包含若干識別身分的資料，如職位、地址等）。脈絡也指正文下方載有附件「行動計劃－003.docx」的資料。此外，亦有一些是可能無法從屏幕中看到，或許要在電郵發出後才會顯現的脈絡資料（例如發出日期）。

#### *結構：*

結構指檔案的實體形態和邏輯格式，以及檔案各部分（如訊息標題與訊息正文；訊息正文與附件）之間的關係。

在上述例子，結構包括構成該電郵的文件形式的所有組成部分，包括標題欄目（並非輸入欄目的資料，而是標題本身，如「收件人」、「發件人」、「主旨」等）、欄目的長度，以及這些欄目在郵件中的位置等。此外，結構也包括訊息正文的格式和附件的識別連結（但不包括附件本身的內容）。任何構成郵件的編排和格式的配置，都可視作結構的組成部分。

#### *電郵檔案的歸檔*

負責人員應以「列印後歸檔」的方式保存電郵檔案在部門的紙本檔案保管系統內，如已推行電子檔案保管系統，則應直接將電郵檔案收納到部門的電子檔案保管系統內。

## (2) 電郵檔案以外的電子訊息檔案

由於電郵以外的電子訊息的編排，會因使用的第三方通訊服務和裝置而有所不同，以下例子說明典型的電子訊息檔案的內容、脈絡和結構：



### 內容：

內容指檔案所載的資訊或概念。內容可載於訊息正文或附件。

在上述例子，內容指整段對話包括第一段訊息：「你好！我想投訴旺角ABC街213號ABC大廈3樓有滲水問題。請與相關部門跟進。」和隨後的回覆：「謝謝你的訊息。我會與負責的部門跟進」。

### 脈絡：

脈絡包括開立、傳送、維護和使用檔案的情況的資料。

脈絡可在不同層面上處理。在上述例子，脈絡指對話中聯絡人的姓名（即「陳大文」），以及正文顯示於下午6時25分收到由「陳大文」發出的訊息，另於下午7時10分發給「陳大文」的回覆的資料。脈絡也指第一段訊息及其回覆都是在2017年9月1日發出的資料。因應第三方通訊服

務的界面設計，對話中有關日期的脈絡資料可能無法從屏幕中看到或無法具體顯示（例如顯示「今天」而非準確日期）。此外，亦有一些無法從屏幕中看到的脈絡資料（例如第一段訊息的收件人姓名）。另有一些脈絡資料可能並不存在（例如主旨、發件人的職位和機構名稱、收件人的職位和機構名稱、檔號和保密等級）。

#### *結構：*

結構指檔案的實體形態和邏輯格式，以及檔案各部分（如訊息標題與訊息正文；訊息正文與附件）之間的關係。

在上述例子，結構包括構成該電子訊息的文件形式的所有組成部分，包括標題欄目（並非輸入欄目的資料，而是「發件人姓名」欄目）、電子訊息的日期欄目及其在對話中的位置，以及各電子訊息在對話中的位置等。此外，如對話中包含任何附件，結構也包括附件的識別連結（但不包括附件的內容）。

#### *電郵檔案以外的電子訊息檔案的歸檔*

負責人員應根據其局／部門就開立和收存檔案而制訂的業務規則，將該等界定為檔案的電子訊息收納。如上所述，由於電子訊息（尤其是經第三方通訊服務所開立的訊息）通常篇幅很短，內容中亦缺乏必要的脈絡資料，負責人員應確保已記錄足夠的電子訊息檔案內容、脈絡和結構詳情，以作運作、政策、法律、財務和歷史檔案有關的用途。

負責人員應直接收納電子訊息檔案到電子檔案保管系統，如部門尚未推行電子檔案保管系統，則以「列印後歸檔」方式保存在紙本檔案保管系統內，並在列印本上記錄電子訊息檔案的重要脈絡資料。如電子訊息不能直接收納到部門檔案保管系統（例如第三方通訊服務未有提供「列印」功能或其他技術限制），負責人員應考慮採取以下的替代方案：

- a. 透過部門電郵系統將討論及／或決策過程的細節記錄下來，並將該電郵檔案收納到部門的檔案保管系統；及／或
- b. 以錄事形式將討論及／或決策過程在主題案卷內（或電子檔案保管系統內）記錄下來。