

1823增AI分析 投訴分流快夾妥

數字辦年內增4項目提效
第四季推網頁版App

1823政府一線通熱線去年處理超過750萬次查詢及投訴。為提升熱線的服務質素，數字政策辦公室在「AI效能提升組」領導下，將於今年內推出4項AI效能提升項目，包括新增來電對話自動轉成文字、自動分析及識別優先個案等功能，大幅縮減個案處理、人手輸入資料及識別個案等時間。其中「投訴分流快」利用AI分析電郵，自動識別優先處理個案，令目前兩天識別時間大幅縮短至數小時。數字辦並計劃第四季在「智方便」推出1823網頁版應用程式，進一步優化服務。

特區政府上周公布，「AI效能提升組」至今促成及落實首批共30個AI效能提升項目，當中包括4項1823熱線相關項目，分別為「來電語音達」、「電郵擷取易」、「投訴分流快」和「訴求一覽通」，均會在今年內推出。

數字辦助理數字政策專員（聯絡中心及變革管理）林國偉昨日分享指，「訴求一覽通」可將整合的議題轉介給相關的主管地區治理部門跟進，舉例如蚊患、道路維修等與民生相關的個案資料，整合在一個清晰的數據儀錶板上，按各區、各屋苑的求助個案數量製成熱力地圖，由AI辨識趨勢、風險及異常狀況，有助改善地區治理。

「來電語音達」則將特定主題來電對話實時轉換成文字，並可分開識別來電者及工作人員的聲音，同時自動生成個案摘要，涵蓋人物、時間、地點等資料，將通話後處理個案的時間縮減15%。「電郵擷取易」運用大型語言模型分析市民電郵內容，自動擷取特定主題個案資料至客戶服務管理系統，工作人員僅需根據電郵內容覆核AI填寫的資料並按需修改，可減少30%人手輸入資料時間。至於「投訴分流快」則利用AI分析電郵，自動識別優先處理個案，並轉介至1823特別小組跟進，識別時間大減至數小時。

99%查詢可即時答覆

署理數字政策專員張宜偉表示，過去一年數百萬次查詢中，99%可透過資料庫即時答覆，僅約1%需轉介相關部門跟進，當中需要1823協調分清權責的個案僅數百宗。他指AI效能提升項目並非為節省人手，而是提升效率，讓人員可花更多時間處理複雜個案。



■數字辦介紹全新AI項目提升1823效能。

政府新聞處

「智方便」可語音提問 跳至相關網頁

特區政府正全方位推進「AI+」政務轉型，計劃今年內推出AI智能體及「智方便」AI助手兩項新服務，副數字政策專員（數據治理）吳秉宗昨指，市民日後使用「智方便」能以自然語言提問，並即時取得所需信息及相關服務連結，一站式完成查詢及辦理程序。他以「港車北上」為例，當市民查詢「申請要符合咩條件？成個申請流程係點？」助手可讀取並分析政府網站內容，擷取所需條件及申請步驟加以整理，並提供連結即時跳轉至相關申請頁面。

另外，他提到新一代AI智能體可處理完整工作流程，理解工作目標並主動規劃完成方式，因應結果作出優化調校，應付更複雜任務。數字辦正漸進式在政府內部

部署AI智能體，協助政府人員在安全、穩定及合規環境下，以AI處理標準化及繁瑣重複的政務工作。AI智能體將由數字辦率先測試，待累積經驗後再逐步推展其他部門。



■「智方便」可協助了解「港車北上」。

資料圖片



■地盤工在酷熱下工作大汗淋漓。

多區若達35℃ 暑熱警告自動升級

為應對氣候變化引致的極端酷熱天氣，勞工處昨日宣布，工作暑熱警告系統今起加入兩個觸發不同級別的新條件，當天文台發出「極端酷熱天氣」特別提示，觸發更高級別警告的監測門檻將會降低；如果全港多區氣溫達攝氏35度或以上，除觸發警告的監測門檻降低外，警告級別亦會自動上調一級。勞工處表示，香港早前錄得史上最酷熱高溫，如果當日已套用新機制，警告級別會升為紅色；並相信日後每年有4至7天發出紅色警告，1至2天更會發出黑色警告。

原來的機制主要參考香港暑熱指數，只要京士柏監測站或另外其中4個站達標，就發出相應級別警告。當天文台發出極端酷熱天氣特別提示，會自動觸發黃色工作暑熱警告。新機制由三大支柱共同運作：第一支柱為原有機制，第二支柱與天文台「極端酷熱天氣」特別提示掛鈎，第三支柱則以實測氣溫作為基礎。

暑熱指數與WBGT各有長短

在新機制下，加入兩個觸發條件，發出紅色及黑色警告所需的監測站達標數目由4個減至2個。另外，當全港約四成氣象站錄得氣溫35度或以上，門檻會進一步降低，暑熱指數只要達到30或32，便

會升級至紅色或黑色警告。

對於新機制未有採用國際常用的濕球黑球溫度（WBGT）作為準則，勞工處高級職業環境衛生師（發展）黃志清解釋，香港暑熱指數的計算所考慮的因素和濕球黑球溫度大致相同，包括溫度、濕度、空氣流動與太陽輻射。暑熱指數與WBGT各有長短，暑熱指數在濕熱環境之下對熱壓力的反應更明顯，勞工處並不排斥使用WBGT，僱主可自行進行實地熱壓力風險評估。

處長許澤森表示，新措施主要是利用原有機制增兩個升級條件，以提高系統對異常高溫的敏感度，希望改良系統及早保障工人，並及早收集數據，留意持份者意見，持續檢討系統。



■地盤工使用小風扇散熱降溫。

衛署「開學三寶」 籲家長支援子女

新學年開學在即，衛生署提醒家長不要錯過署方為學童準備的「開學三寶」，包括「學生健康服務」、「學童牙科保健服務」和「季節性流感疫苗學校外展計劃」，亦呼籲家長多關注子女，主動傾聽和給予適切的支援，以積極和正面的心態迎接校園生活。

學生健康服務方面，衛生署指24/25學年有近1.9萬名學生，即佔總人數4.3%，在接受周年健康檢查服務後，獲轉介到醫管局作進一步評估，主要涉及體重、視力、聽力及脊柱側彎等問題。學童牙科保健方面，同一學年參加服務的學生人數約31萬，超過90%獲評達至口腔健康。

衛生署已向全港中小學派發每間學校專屬的二維碼，家長或學生開學後只需掃描有關二維碼，並於9月14日或之前於網上填妥和提交所需資料，便可同時參加上

述兩項服務。

醫健通可簽疫苗同意書

此外，當局為方便學生和家長於即將展開的26/27年度「季節性流感疫苗學校外展計劃」中，透過「醫健通」流動應用程式推出全新的「電子同意書」優化措施，家長由本17日起已可使用該功能，為子女於計劃下遞交接種季節性流感疫苗同意書。



■新學年即將開學。

資料圖片