

1823 熱線年內推四個 AI 項目 提升效能

分析市民查詢 縮短處理個案時間



特區政府 AI 賦能

人工智能改變公共服務模式，政府近年推動部門引入科技提升效率。數字政策辦公室昨日（27日）公布1823熱線服務的AI應用進展，以及支援各部門轉型的工作。

其中，1823將於年內推出「來電語音達」、「電郵擷取易」、「投訴分流快」和「訴求一覽通」四個AI效能提升項目，功效如整合分派資訊，縮短處理個案時間。署理數字政策專員張宜偉表示，AI應用目標是提升服務質素，不會以取代人手為目標。

大公報記者 林天



▲數字政策辦公室昨日公布，1823熱線將推出四項AI效能提升項目，並全方位支援政府部門應用AI。
大公報記者麥潤田攝

1823

四項 AI 效能提升項目



來電語音達

將來電對話實時轉換成文字並自動生成個案摘要

通話後處理時間 **15%↓**



電郵擷取易

自動擷取主題、時間、地點等個案資料至客戶服務管理系統

人手輸入時間 **30%↓**



投訴分流快

自動識別需優先處理個案

2天 → 數小時內



訴求一覽通

整合與民生相關個案資料，以熱力圖形式呈現於數據儀表板



資料來源：數字政策辦公室

數字辦表示，1823目前已採取多種智能技術，去年處理逾750萬次查詢及投訴，其中410萬宗經自助服務完成，亦即超過半數，包括網上常見問答和文字版、語音版聊天機械人。數字辦介紹，1823已採用智能化互動電話系統，自動識別來電查詢並即時以語音或短訊提供資訊，同時加強AI聊天機械人功能，能夠解答電子表格相關問題。另外，今年4月數字辦推出了網上個案進度查詢服務，預計將於第四季推出網頁版應用程式，屆時市民毋須下載流動應用程式即可使用。

數字辦指出，在AI效能提升組帶領下，1823正開發四個效能提升項目，預計今年完成。其中，「來電語音達」可利用語音識別及大語言模型，將市民與客戶服務主任的對話即時轉為文字，通話後自動生成個案摘要，預計通話後處理時間縮短約15%，客服接聽電話時亦無需分心記錄，可專注處理來電。「電郵擷取易」則以AI分析電郵內容，自動識別主題、地點和時間，並填寫相關資料至系統，節省人手輸入時間約30%。

處理優先個案 兩日縮至數小時

而「投訴分流快」能夠透過AI分析來電，協助前

線從大量個案中識別需優先處理，或可直接通過資料庫解答的個案，預期優先個案處理時間由兩日縮短至數小時內。數字辦指出，99%電話查詢可即時解答，剩下的一天即可分派到相應部門；去年數百萬個案中，轉介一個部門後無法解決的個案僅數百個，而轉介兩個部門仍無法解決的則僅兩個，顯示目前機制穩妥。「訴求一覽通」則通過儀表板，以地圖熱力圖顯示不同地區的投訴分布，AI可分析異常增幅及趨勢，協助部門掌握需關注的民生議題。

另外，數字辦亦為各政府部門AI政務轉型提供幫助。其中，政府私有雲已為逾600個數碼項目提供AI基建，包括算力、大語言模型及開發工具。數字辦同時推出AI工具箱，涵蓋客服、數據分析、文書寫作、圖像生成等功能，數字辦亦將其用於準備記者會資料和記者提問模擬。此外，「港話通」、「港文通」及「港會通」亦已部署於政府私有雲，可用於處理保密資料，如將錄音快速處理為繁體、簡體及英文文本等。

數字辦還將引入業界專家為部門提供AI諮詢和技術支援，協助AI項目落地，並建立成功經驗共享平台。數字辦指出，目前政府推出的AI效能提升項目有代表性，

許多項目並非單一部門的需求，期望一個部門的研發經驗可令其他部門「不必從頭出發」。此外，數字辦將為公務員提供AI培訓，分為普及、專才及領導三等。

提升服務質素 非為節省人手

至於未來發展方向，數字辦透露，將會開發兩項創新AI服務：「智方便」AI助手和AI智能體。其中AI智能體工作台試行計劃將於2026年第四季推出，其與傳統問答模式不同，可處理多步驟工作流程，甚至理解目標、主動思考執行方式，減輕行政工作。智能體將先由數字辦內部試用，再逐步擴展至其他部門，不會直接服務市民。「智方便」AI助手則讓市民以自然語言提問，即時從「智方便」流程程式中獲得資訊及相關服務連結，一站式完成程序。

對於AI會否影響人員調整方面，當局強調引入AI不是為節省人手，而是為了提升服務質素；以1823為例，查詢及投訴數字正逐年上升，AI提升效率後，前線可有更多時間處理複雜個案。數據安全方面，數字辦強調，1823所有系統及資料存放於政府雲端，AI工具在政府私有雲本地部署，不會外傳。

全民 AI 普惠計劃啟動 推出「速學堂」

【大公報訊】記者郭如佳報道：「全民AI」普惠計劃由香港特區政府統籌，並委任多個機構共同推動，該計劃啟動禮昨日由香港生產力促進局主辦。活以「AI with HKPC企業賦能」為核心主題，聚焦企業實務應用、人才培育及科技普惠，重點支援中小企、在職人士、勞工團體及弱勢社群，藉多元化培訓、實戰應用課程（如「AI速學堂」）及產學研合作，推動AI知識普及與技術落地。創新科技及工業局局長孫東表示，期望通過計劃，讓AI不單只成為提升企業價值與競爭力的賦能工具，更能轉化為普惠中小企及普羅市民的超級紅利，讓「AI for All」成為香港的「升級for All、機會for All」。

助中小企及在職者掌握技術

孫東指出，香港有超過九成的企業都是中小企，它們是香港經濟發展最重要的組成部分，如何幫助中小企通過AI實現數碼轉型，是「全民AI」普惠計劃其中一個重點的方向。孫東表示，生產力局是將在此計劃下重點支援中小企和在職人士，並且針對其工作場景，進行實務培訓。例如，近來「一人公司」（OPC）因應AI技術發展而興起，創業者要在公司一人分飾多角。生產力局會特別針對OPC的營運痛點，提供相應支援，以實現低成本、高生產力的營運模式。

生產力局副主席于健安表示，作為「全民AI」普惠計劃的承辦機構之一，生產力局將以「AI with HKPC企業賦能」為核心，聯

繫政府、產業、教育界、科技夥伴及社福機構，協助企業、中小企、在職人士以及弱勢社群掌握AI技術，將AI轉化為實際生產力及商業價值，推動香港高質量發展及數字共融。

于健安指出，「全民AI」普惠計劃涵蓋三大重點範疇，首先是企業與行業升級。計劃提供「AI+行業升級特訓」及「中小企AI方案全接觸」等AI主題培訓課程，協助企業快速導入AI技術，提升生產力及競爭力。第二是人才發展與領導力提升。計劃將持續進行「香港企業AI應用趨勢調查」，並分享「AI人才致勝錦囊」，協助企業掌握AI人才管理

與應用趨勢，為未來發展做好準備。至於第三點，于健安表示是全民AI教育，並指出透過「AI速學堂」免費網上學習平台，向中小企、在職人士、長者及弱勢社群提供便利的AI學習資源，讓不同背景人士均可隨時隨地接觸AI基礎知識及最新應用趨勢，推動數碼共融及全民AI普及。

在昨天啟動禮上，大會率先舉辦「AI速學堂」現場版，匯聚生產力局以及來自Amazon Web Services（AWS）、Google Cloud、華為雲、聯想、三星、騰訊雲、微軟等全球領先科技企業代表，為中小企分享實用的AI技巧與真實應用案例。



▲「全民AI」普惠計劃吸引來自工商界及創科界代表參與，共同探討AI技術的最新發展及應用生產力局供圖

嶺大研究生迎新 六人獲港博土獎學金

【大公報訊】記者郭如佳報道：嶺南大學（嶺大）昨日舉行「賦能未來：嶺大研究生迎新2026」活動，以歡迎2026/27學年約3200名修課式碩士、博士，以及哲學碩士／博士課程的新生。同場校方亦宣布，為配合數字時代對專業人才的需求，嶺大本學年新增三個全新的修課式研究生課程：社會學與數據分析社會科學碩士課程、創新設計與人工智能理學碩士和智能製造博士。

嶺大今個學年的研究生來自全球逾20個國家和地區，包括來自香港特區、中國內地、美國、英國、法國、加拿大、韓國、新加坡、波蘭、俄羅斯、泰國、越南、孟加拉、埃塞俄比亞、加納、馬來西亞、尼日利亞、巴基斯坦、菲律賓、土耳其等，多位嶺大管理層為迎新活動主禮。

嶺大發言人表示，有6名哲學碩士生獲頒「香港博士研究生獎學金計劃」，創下歷年新高。他們來自中國內地、法國、俄羅斯、美國，以及孟加拉。嶺大今年更首次推出專為研究生而設、由副校長（研究及創新）及唐天樂機器學習講座教授姚新主持的迎新茶敘。此環節旨在讓新生更快融入科研社群，促進與教授及研究人員更緊密的學術聯繫。

嶺大昨日公布，於2026/27學年推出三個全新修課式研究生課程，涵蓋社會科學、商學、數據科學及跨學科等範疇，分別是社會學與數據分析社會科學碩士課程（The Master of Social Sciences in Sociology and Data Analytics），當中結合傳統社會學理論與大數據分析技術，培養運用數據解決社會議題的人才；創新設計與人工智能理學碩士課程（Master of Science in Innovative Design and Artificial Intelligence），課程聚焦生成式人工智能與創新產品設計應用，推動創意產業發展；智能製造博士課程（Doctor of Smart Manufacturing），其中融合多領域前沿科技，廣納具有相關教育背景或工作經驗的申請人，培養引領產業創新與轉型的智能製造領軍人才。

醫健事

浸大8中醫診所設「專科專病工作室」

【大公報訊】記者莫思年報道：香港浸會大學中醫藥學院昨日（27日）宣布在旗下8間中醫診所成立「專科專病工作室」，涵蓋腦神經退化病、風濕骨關節病、婦科病、腫瘤病、心血管病及中風等共18種專科及專病。

浸大表示，工作室由資深教授帶領團隊組成，工作室的中醫師會按中醫「辨證論治」模式為求診者評估，再結合臨床知識經驗，採取以實證為本的個人化、有效治療方案。

浸大中醫藥學院院長、講座教授兼馬百良創新神經藥物教授李敏表示，浸大中醫藥學院積極探索中醫藥發展新模式，希望為患者提供更切合需要的專科專病治療。工作室以醫教研互相結合的模式，推動臨

床診治經驗的交流與傳承。中醫藥學院早前亦成立「名醫傳承工作室」，邀請獲授予「全國名中醫」或「岐黃學者」榮譽，以及在中國內地擔任主任醫師或教授的中醫藥專家到訪，傳承學術理論和臨床經驗。

浸大中醫藥學院臨床部主任及中醫臨床教授孫鋒表示，期望專科專病工作室為香港培養具備特定專長和經驗的中醫師梯隊，讓市民獲得更聚焦的優質中醫藥臨床服務。

孫鋒表示，學院將逐步擴大工作室規模，推動更多專病納入專科系統。

浸大中醫藥學院「專科專病工作室」的團隊即日起為位於九龍塘、尖沙咀、旺角、太子、上環、黃竹坑、北角和沙田的旗下診所提供服務。

衛生署提醒家長留意「開學三寶」

【大公報訊】記者卓彤報道：新學年將於下周二（9月1日）開學，衛生署昨日（27日）提醒家長署方將為學童提供「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」，首兩項服務須於9月14日或之前提交資料。署方呼籲家長多關注子女，做足準備，應對新學年的挑戰。

衛生署表示，已向全港中小學派發每間學校專屬的二維碼，二維碼將於9月1日生效，家長或學生屆時只需要掃描學校提供的二維碼，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「學生健康服務」及

「學童牙科保健服務」。在2025/26學年，共有29.3萬名小學生同時參與上述兩項服務，佔全港小學生總數的91%。中學生方面，有23萬人參加「學生健康服務」，參與率約為66%。

至於「季節性流感疫苗學校外展計劃」，家長由8月17日起可透過「醫健通」流動應用程式的「電子同意書」，為子女於計劃下遞交接種季節性流感疫苗同意書。

新措施可便利家長於開學前輕鬆為子女遞交同意書，同時簡化學校及醫護團隊的行政程序，讓學童更早接種季節性流感疫苗，保障健康。