

借鑒「接訴即辦」機制落實「民有所呼我有所應」

近日，立法會全體議員首次組團赴北京，展開為期一周的研修考察，範圍涵蓋基層治理、公共服務等多個領域。議員們昨日下午到訪北京市12345市民熱線服務中心，視察了服務流程，得悉中心使用大數據識別問題，推動「主動治理」、「未訴先辦」，同時運用人工智能，令訴求解決率達97%，認為中心「接訴即辦」的成功經驗值得借鑒。七月初，香港城市大學全球治理與創新研究院組織團隊亦北上，走訪北京市政務服務和數據管理局，並深入代表性區、街道兩級的「接訴即辦」值班一線，與基層工作人員進行了兩天的實地交流。對於香港而言，借鑒內地基層治理實踐經驗，全面審視香港的民意反映機制與跨部門協作流程，探索、構建更具系統性、執行力的處理市民訴求模式，對提升議員履職能力、加速香港由治及興具有重要意義。

何達基 香港城市大學全球治理與創新研究院院長、人文社會科學院院長
王治國 香港城市大學全球治理與創新研究院研究員、院長助理

北京市「接訴即辦」最見匠心之處，在於把市民一通來電，轉化為一套完整閉環的運行機制。從接單、派單、辦理，到評價、問責，每一個環節都有明確的規範與時限，要求不止步於登記造冊，而是被切實推入處理程序，直至評價與問責環節，力求把問題跟進到底，避免不了了之。這種全鏈條閉環設計，看似只是行政流程的優化，實則體現了一種對治理責任高度自覺的制度理性。

快速受理高效解決 做到「取信於民」

有研究指出，「接訴即辦」通過組織的扁平化與快速迭代，實現了對公共問題的敏捷響應，這種以用戶為中心、快速行動的組織形態，正是「接訴即辦」區別於一般政務熱線的關鍵所在。對於同樣長期依賴熱線服務處理市民訴求的香港而言，「接訴即辦」的制度設計，值得行政立法機關認真思考，吸收其可取之處並引入香港。例如把現有的各類地區服務熱線，建成責任到底、有呼必應的閉環機制，而非停留在受理登記層面。事實上，為民服務制度能否真正取信於民，受理速度的快慢固然是重要指標，市民訴求能否得到妥善解決，則是更根本的標準，這正是「接訴即辦」給予我們的第一個啟示。

城市治理最難解決的問題之一，是往往不能以單一部門之力解決，而是需跨部門協同完成。一條堵塞的道路，背後牽涉市政維修、商業業態、居民訴求與天氣狀況的複雜因素；一宗垃圾清理糾紛，牽涉環境衛生、私人物業與公共地方管理等各持份者。有學界曾以「街頭治理」困境作課題研究，揭示前線治理者在資源有限、訴求龐雜的情境下所面臨的難題。

北京「接訴即辦」的價值，恰恰在於把需要跨部門協調的老大難問題，轉化為一套可拆解、可派單、可追責的科學機制。有研究基於北京市的大數據分析發現，區級政府在制度激勵與治理資源的雙重作用下，往往比街鄉鎮更傾向於積極行動回應市民訴求，由此構成政府、社區、市民之間的三元良性互動關係。這一發現印證了同一判斷，即「接訴即辦」不是簡單的行政工具，而是一套將跨部門協同與問責制有機結合的治理制度創新改革。

部門聯動 破解協調之困

2025年7月，中央城市工作會議明確提出，轉變城市工作方法，更加注重統籌協調。系統謀劃生產、生活、生態、文化、安全等各方面工作，加強跨部門跨層級跨區域協調聯動，使政府、市場、社會、市民更好形成合力。北京「接訴即辦」在基層社區的探索，恰是對中央城市工作會議部署的提前呼應與具體實踐。破解跨部門協調難題，關鍵不在於增設多少新機構，而在於能否用一套清晰的派單、跟進、問責流

程，把原本分散的職能重新串聯起來。

特區政府近年致力推動地區治理改革，正是希望打通跨部門協調的堵點，「接訴即辦」機制尤其值得研究、參考。

支撐「接訴即辦」有效運轉，是一個規模龐大的電子系統。系統將電話、網站、移動端等多渠道的要求匯聚於同一平台，並借助大數據實現問題的精準識別與前瞻分析。值得深思的是，這套系統的核心競爭力，並不止於技術層面的高效，而在於技術理性與人情關懷的有機結合。

面對獨居老人有理說不清的訴求，面對市民言語背後未曾言明的焦慮，「接訴即辦」的一線工作人員需要既懂系統操作，更要懂如何傾聽，使冰冷的電子政務系統，具備安撫人心的人性化功能。

對香港正在推進的智慧政府建設而言，「接訴即辦」更具有啟示意義。智慧政府要引用新技術，同時要提升基層工作者的人際溝通能力，才能真正贏得市民的信任與配合。無論拓展一站式政府服務平台，抑或運用大數據分析，提升治理成效的檢驗標準，必須以市民對治理過程的主觀感受與信任評價作為最基本指標。

技術機制人文三者合一

進一步分析可見，「接訴即辦」的有效運作，離不開一線工作人員的持續付出。

據城大團隊在北京市相關街道值班室的現場了解，「接訴即辦」的事項目錄從最初的两千餘項擴展至九千餘項，這意味着一線工作人員必須持續更新知識，才能更好地回應市民訴求。協調社區組織、企業與非營利機構的多方資源，同時要虛心接受市民的監督和評價，這對一線工作者的專業性與耐心都提出了極高要求。

城大團隊在調研中留意到，北京市對一線人員的培訓相當系統，既涵蓋電子系統操作、法規政策更新等硬性知識，也包括溝通技巧、情緒疏導等軟性能力。這種軟硬並重的培訓思路和模式，對包括立法會議員、區議員在內的公職人員提升服務市民的能力，具有重要的借鑒意義。

綜合前述四點，「接訴即辦」的運作邏輯，可以歸結為三重線索的貫通，即以問題為起點，以人民為中心，以結果為導向。回應訴求只是起點而非終點，治理的落腳點始終是問題是否真正得到解決；評價與問責機制的存在，確保為民服務的承諾不會止步於口頭。

特區政府正就香港首個五年規劃展開公眾諮詢，這恰恰是系統梳理地區治理經驗、將長遠規劃轉化為可執行目標的重要契機。北京「接訴即辦」的經驗提醒，制度設計固然重要，但唯有把技術系統、問責機制與人文關懷統一起來，基層治理才能真正做到「民有所呼、我有所應」。

支持宏福苑收購業權安排 早日重置安心居所

梁文廣 立法會議員



大埔宏福苑火災過後，受影響居民家園盡毀，特區政府推出的宏福苑長遠居住安排方案現已推展至涵蓋宏志閣在內的全部8座樓宇，並設統一收購業權的安排，為受災業主提供一條切實可行的出路。此舉情理法兼備，既體現特區政府對災民的關懷，亦展現現實高效的施政智慧，值得社會各界充分肯定與支持。

收購安排情理法兼顧

從「情」的角度而言，宏福苑居民的處境實在令人痛心。一場無情大火，令無數家庭畢生積蓄化為烏有，物業因此大幅貶值，部分單位更被評定為「全損」，居民同時承受沉重的經濟壓力與精神打擊。在此艱難時刻，特區政府以恩恤原則推行統一收購，收購價格不受物業實際損毀狀況影響，充分展現以民為本的施政理念，切實減輕了受影響居民重建家園的經濟負擔，彰顯負責任政府的應有擔當。

從「理」的層面分析，統一收購價能夠避免日後無休止的爭議。宏福苑情況極為特殊，未來發展存在諸多不確定性，無論是重建規劃、土地用途，以至業權歸屬等問題，都是十分繁瑣複雜。在這種複雜的背景下，假如特區政府採用逐一談判、個別議價的方式，不但費時失事，更可能因收購價差異而引發公平性質疑。統一收購價正可更好地解決潛在矛盾，確保所有業主在同一標準下獲得賠償，減少日後糾紛，令收購程序順利推展，是面對特殊情況下的務實之選。

在法律保障方面，特區政府已建立清晰完備的制度架構，成立「收購宏福苑業權有限公司」，以專款專責方式統籌處理所有物業收購事宜。這家公司的設立，並非單純的行政安排，而是經過審慎法律考量後的制度設計。在這個安排下，業主只需與該公司進行交易，完成收購後，業主便無須負擔後續的法律責任。這對業主而言，無疑是最大的保障，有效避免因業權問題陷入漫長訴

發掘郵輪經濟潛力 打造新質旅遊產業鏈

劉建誠 深水埗中南分區委員會委員

香港旅遊業在2026年迎來了強勁的復甦勢頭。根據最新公布的數據，今年首兩個月訪港旅客達995萬人次，按年增長18%。更令人振奮的是，作為高端旅遊重要指標的郵輪經濟正展現出蓬勃生命力。今年首兩個月，維港已接待52個郵輪航次，帶來逾18萬人次旅客。回顧2025年全年，訪港郵輪達189航次，郵輪乘客人次突破63萬，按年增加22%。這一連串亮麗數據，不僅印證了香港作為「亞洲國際郵輪樞紐」的吸引力，更為旅遊業的高質量轉型指明了新路徑。

長期以來，香港旅遊業較依賴單一的購物消費模式。然而，隨著周邊地區免稅政策放寬及旅客消費模式轉變，傳統的「買買買」已難以滿足新一代旅客對深度體驗的渴求。在此背景下，郵輪旅遊憑藉其高客單價、長停留時間以及對周邊產業的強大輻射力，正成為破局的關鍵抓手。郵輪旅客抵港後，不僅直接帶動餐飲、零售、交通等傳統服務業，更衍生出郵輪補給、碼頭運營等龐大的產業鏈效益。

要將這股熱潮轉化為持續的經濟動力，特區政府與業界必須在政策加持、區域聯動與通航服務三個層面持續發力。在政策層面，特區政府應進一步優化啟德郵輪碼頭的配套設施與招商策略。目前碼頭正進行新一輪運營商招標。考慮到郵輪公司通常提前兩年規劃航線，香港應盡早找到長期穩定的運營合作方，吸引更多頂級郵輪以香港為母港。同時，針對業界關注的岸電設施建設，特區政府應在兼顧成本效益與綠色航運趨勢的前提下，加快可行性研究，以提升香港港口綠色營運水平。

區域聯動是香港郵輪經濟做大做強的必由之路。香港擁有國際航空樞紐優勢，而大灣區則擁有逾8,000萬人口的龐大客源。近期已有郵輪公司開通香港

訟。與此同時，專款專用的資金管理模式，能夠確保公帑用得其所，不會因為收購過程中的各種不確定因素而出現浪費或濫用情況。此舉既體現特事特辦的靈活性，亦透過嚴謹的財務監管機制，確保特區政府在處理特殊事件的同時，仍然堅守公共財政紀律，可謂靈活與穩健兼顧。

全方位持續支援

根據特區政府公布，目前已有超過九成業主簽署樓宇收購意向書，數字充分反映方案切合絕大部分業主的期望。業主踴躍簽署意向書，正表明他們相信這個方案能夠幫助他們開展新生活。除了收購業權的安排，特區政府亦顧及居民在過渡期間的實際需要，包括在未來數年的過渡期內，特區政府設立解說專隊，持續為居民提供資訊和協助；政務司副司長聯同相關部門正總結早前兩輪上樓安排的經驗，盡量配合住戶新居入伙的時間，提供機會讓居民返回單位，取回所需物品；以及劃一向受影響業主發放為期兩年合共30萬元租金補助至2027年12月21日。

更重要的是，特區政府已為宏福苑業主設立「特設銷售計劃」，提供約3,900個資助出售單位以供選購，讓業主在獲得收購款項後，能夠即時對接置業選項。以未補地價單位每平方呎8,000元的收購價計算，一個實用面積約400平方呎的單位，收購價約為320萬元，完全足以購買計劃內相應面積的屋屋單位，業主基本上無須額外補貼便可「一換一」重置物業。至於未來推出的大埔頌雅路西資助出售房屋項目，收購價同樣足以應付。即使部分居民選擇購買二手居屋，雖然可能需要補回少許地價，但整體而言仍在可負擔範圍之內。

筆者在此誠摯呼籲所有尚未簽署意向書的業主，把握機會早日邁出新生活的第一步。同時，特區政府亦應持續加強解說工作，主動接觸仍有疑慮的業主，消除不必要的誤解與擔憂，確保收購過程圓滿完成，真正實踐情理法兼顧、以民為本的施政承諾，讓宏福苑居民早日重獲安穩的生活。

推廣AI應用 促進香港數智化轉型

吳傑莊 全國政協委員 立法會議員



世界人工智能大會暨人工智能全球治理高級別會議日前在上海閉幕。今屆大會有逾40萬人次入場，全球線上流量更突破30億，展出新產品4,486項，包括351款全球首發產品，共有177個全球重要採購團組到場，預計達成意向採購金額逾203億元人民幣。大會已成為洞察人類智能革命浪潮的時代窗口，成為踐行人工智能國際公共產品理念、推動全球共商共建共享的重要橋樑。

中共中央總書記、國家主席習近平在高級別會議閉幕式上發表主旨演說時指出，「各國應當秉持以人為本、向上向善理念，讓人工智能成為促進共同繁榮、維護共同安全的一個重要動力源，攜手構建公正合理的全球人工智能治理體系」。人工智能是世界經濟增長的新引擎，要抓住難得的歷史性機遇，鼓勵開源開放、合作共享，同時要強化風險意識，確保安全可控，令人工智能成為可信工具。要推動構建法律法規、技術監察、應急響應體系等，讓人工智能技術更好造福人類社會。

讓AI賦能千行百業

國家發改委高技術司日前亦發布《人工智能合作發展行動計劃》，從數據、算力、開源、應用、人才、標準、安全及倫理八個維度，系統推動全球人工智能協同發展，包括推進數據跨境流動，建設跨境可信數據空間；鼓勵共建國際人工智能開源社區，推動通用大模型、基礎算法及工具組件共享；深化「人工智能+」合作，搭建跨國產業平台，促進智能體規範應用，推動AI在科學、製造、醫療、教育、農業等領域賦能；保障公平與非歧視性，推動構建更有溫度的智能社會。

人工智能（AI）是全球現時以至未來一段長時間經濟發展的重要動力來源。特區政府正積極編制香港首份五年規

劃，而人工智能的發展與應用，被列為推動本港高質量發展與產業升級的核心戰略。特區政府正全面落實國家「人工智能+」行動，透過基建、普及教育及立法，務求讓AI賦能千行百業。

立法會內務委員會今年2月亦通過成立「人工智能及機械人技術發展事宜小組委員會」，全面檢視與深入探討人工智能及機械人技術在香港各行各業的實際應用、經濟效益及相關法律法規配套。核心工作目標是因應AI及機械人技術（包括具身智能）的急速發展與廣泛應用，全面檢視現行法律配套，查找漏洞，并按香港實際環境研究出具針對性及可操作的解決方案，以平衡技術創新與安全風險，推動各政策局及部門引入AI重組工作流程，促進特區政府及整體社會的數智化轉型。

促進環創科合作

創新科技及工業局局長孫東出席人工智能全球治理高級別會議時亦指出，香港目前正以「三大創科園區，五大研發機構」作為骨幹，構建具國際競爭力的創科體系，發展香港的AI產業，並已匯聚逾千家與AI相關的企業，形成蓬勃的AI集群；香港人工智能研發院即將投入運作，統籌推進前沿技術攻关、成果轉化；香港的InnoHK研發平台現時也有16所聚焦人工智能及機械人的實驗室，匯聚近1,200名國際頂尖科研人才，推動科研突破及環創科合作。

特區政府已從政策治理、資金投入等方面全方位推動人工智能發展，並已成立「AI+產業發展策略委員會」，專責制訂AI帶動產業轉型策略。香港在「一國兩制」下，一直積極發揮「超級聯繫人」和「超級增值人」的角色，不單是連接國家與世界的橋樑，更是國家深化高水平對外開放的重要平台。香港宜持續深化「政、產、學、研、投」協作，強化與內地不同省市的聯動，讓人工智能賦能香港發展，為國家以至全球驅動人工智能創新作出貢獻。



●開發「一程多站」郵輪旅遊產品，有助香港打造自身成為連接內地與國際市場的「超級聯繫人」。圖為駛入香港的大型郵輪。 資料圖片