

議員倡「1823」管理運作向「12345」睇齊

可升統籌層級 增跨部門協調 盼邁「未訴先辦」主動治理目標

特首與立法會議員
對談交流會

多名立法會議員昨日在與行政長官的對談交流會上分享北京研修考察時，對北京市的「12345」熱線印象深刻，建議香港「1823」市民服務熱線效法，並獲行政長官李家超支持。多名立法會議員在接受香港文匯報訪問時分析，「12345」熱線的成功關鍵在於其「單一窗口、首接負責、一站到底、數據治理」的完整管理體系，而非單純的技術系統；反觀香港「1823」熱線側重於查詢及轉介，跨部門個案常因權責分散而難以高效處理。為此，他們建議把「1823」提升統籌層級至副司長級別以加強跨部門協調，同時將之與各區關愛隊連結，建立統一跟進流程，以及進一步整合政府服務查詢，引入人工智能分流需求及分析民情數據，逐步邁向「未訴先辦」的主動治理目標。

●香港文匯報記者 文禮願、康敬

——眾立法會議員早前到北京考察「12345」市民熱線服務中心，實地考察其接線、分流、協調、督辦及回覆市民等服務流程，由此引起香港如何優化「1823」熱線的深入討論。立法會議員吳傑莊表示，兩地熱線看似同樣接收市民求助，但最大分別「從來不是硬件技術，而是內部管理運作模式」。

他指出，北京「12345」熱線實行「首接部門個案負責制」，即無論個案涉及多少個政府部門，首個承接單位都要成為個案負責人，主動聯絡相關部門協同處理，直至問題有明確結果。

他認為，香港「1823」熱線現時較多扮演「傳遞人」角色，即接獲市民查詢或投訴後按範疇轉交相關部門處理。然而，不少民生問題本身牽涉跨部門性質，例如樓宇滲水、街道環境及交通設施等，若欠缺統一督導和個案負責人，或較容易出現卸責的情況。

冀借鑑AI大數據全域治理能力

吳傑莊特別指出，「12345」熱線另一值得借鑑之處，是其AI大數據全域治理能力。據他觀察，熱線中心設有即時數據大屏幕，可按事項類別及訴求熱點作動態分析，並每日整理民情數據上報領導層，變相把大



▲▼立法會議員早前於北京市12345市民熱線服務中心考察服務流程。資料圖片



量市民求助轉化為政府治理信息，有助及早發現如詐騙案、水浸黑點、公共設施損壞等趨勢，從而提前部署。他建議若要優化「1823」熱線，首要是提升其統籌層級以加強跨政策局、跨部門的協調能力。

建議將「1823」與關愛隊連結

立法會議員黃永威亦表示，「12345」熱線的優勝之處在於它是「單一窗口」及「一站到底」的公共服務入口，涵蓋政府民生服務、水電煤、消費投訴等多個範疇，甚至市民遇上網購糾紛亦可求助。他舉例指出，若北京一幢舊樓計劃加裝電梯，但因個別住戶反對而出現爭議，即使只有一名居民致電「12345」，熱線專員仍會持續跟進，協調相關單位及持份者直至爭議獲得解決。

不過他認為，香港不宜簡單照搬北京大規

模專人駐場模式，建議考慮將「1823」與全港各區關愛隊連線，建立統一個案跟進流程，「當熱線收到涉及地區、長者、基層或弱勢社群的求助時，可透過AI前置分流，將個案快速分類，並聯動區內義工或地區網絡協助實地了解情況，令個案跟進更深入。」

立法會議員陳恒鑌表示，目前「1823」熱線主要處理服務查詢或投訴個案，但部分信息查詢仍需靠市民分散查找，因此建議統一透過「1823」一站式處理，善用人工智能分流市民訴求，為市民提供更大便利。

他並強調，透過數據分析熱線所接獲個案，可讓政府更了解市民最新關注和所需服務，因此建議優化「1823」熱線的數據分析功能，將分析報告定期提交予特區政府和立法會，掌握民情。



●行政長官出席與立法會議員對談交流會後會見傳媒。

香港文匯報訊（實習記者 吉詠霖）香港大學校務委員會昨日舉行會議，委員備悉校長張翔已決定於2028年7月14日約滿後離任。校委會將按《香港大學條例》（第1053章）賦予的權力處理聘任校長事宜，並將啟動全球招聘遴選校長的工作。香港特區行政長官李家超昨日在回答傳媒提問時表示，校長聘任工作交由港大校委會負責，強調各大學在聘任校長方面都有一套運作良好的機制。他有信心港大校委會會做好聘任的工作，確保新任校長能夠帶領港大持續發展，不斷進步，精益求精。

李家超引述張翔曾談及，作為一位熱愛科學的科學家，他渴望重返實驗室，解決一些科學問題，貢獻社會。李家超亦留意到張翔提及，希望在人工智能的浪潮下思考如何重新定義教育、大學的新模式應該如何、如何改革以面對這些挑戰。李家超感謝張翔預早通知校委會有關他希望在任期屆滿時卸任，讓港大有足夠時間招聘新任校長；同時亦感謝他在過去及未來兩年擔任港大校長一直努力工作和對港大的貢獻。

教育局：港大將全球招聘遴選校長

香港特區政府教育局發言人回應表示，特區政府已知悉港大校委會宣布張翔已決定約滿後離任，而港大將啟動全球招聘遴選校長的工作。發言人指出，聘任校長屬於大學自主範圍內的事宜，特區政府深信校委會將以大學的長遠利益及發展需要為依歸，揀選最適合的人士出任校長一職。

港大校委會主席王冬勝表示，尊重張翔的決定，並感謝他多年來對港大的貢獻。他續說，面對社會不斷變化的需求，大學需要積極求變，張翔與他都明白，港大需要迎接新理念，以及由新的領袖來帶領變革。他感謝張翔多年來致力提升香港大學的學術地位，期望港大能持續發展，繼續為香港建設成為國際教育樞紐、國際創科中心以及國際高端人才集聚高地作出貢獻。

大學教育資助委員會主席雷添良表示，尊重張翔的決定，並衷心感謝他多年來為香港高等教育作出的貢獻。他指出，港大持續穩居世界頂尖學府之列，一直廣納世界頂尖學術人才，他期望大學團隊能秉承這份創新精神，繼續為香港和國家的發展貢獻力量。

逾九成宏福業主已簽接受收購建議信

香港文匯報訊（記者 黃子龍、實習記者 吉詠霖）香港特區行政長官李家超昨日在立法會出席與立法會議員對談交流會後見傳媒時表示，特區政府一直以「情、理、法」處理宏福苑事宜，特別是長遠住宿安排，現時以每平方呎8,000元至10,500元收購單位的業權，亦承擔各種風險，包括保險、賠償不確定性，可能涉及不同法律訴訟帶來的長時間風險，以及最終法律判決結果的不確定性風險。

截至本月27日，已有90.8%住戶簽署接受收購建議信件、53%完成簽署買賣協議，已陸續有業主正式完成契約轉讓，整個過程順暢。他希望業主把握時間，衡量實際情況後作出決定，早日回復正常生活。

李家超強調，如接受某些選項的住戶，部分單位將很快推出以供考慮，「大家及早爭取，便有機會申請到自己心儀的長遠居住單位。」他續說，特區政府最近亦已優化租金補助方案，無論業主選擇哪個選項，均獲發放兩年合共30萬元的租金補助。同時，立法會早前已通過10億元撥款申請，令整個收購宏福苑的準備資金增至50億元。

另外，《皇崗口岸港方口岸區條例》早前已完成審議並三讀通過，同時亦已刊憲，本月31日生效。李家超在回答香港文匯報記者問及能否在10月1日前通關時表示，明白大眾非常關心新皇崗口岸，因它將採用非常方便的「一地兩檢」形式，而在不同配套上都會更快捷、更便民、更簡約。

他重申，港方口岸區成立後，港深政府會就口岸運作在各個範疇進行營運測試、系統裝置，以及在交通、壓力測試等方面進行大量工作。他說：「我們的目的是要確保所有設施有效營運，過關經驗和安排方面要有序、安全、順暢，希望給所有旅客一個很好的體驗。」

他表示，港深兩地政府現正全速推進口岸裝置設施、測試運作，以及進行大量演練。彼此目的一致，就是盡早完成所有設施的裝置、運作測試與演練，讓口岸能早日公開讓市民使用。

「1823」全年無休 24小時跨部門服務

話你知

由香港特區政府數字政策辦公室管理的「1823」熱線服務，提供24小時跨部門客戶服務。它早已不再只是一條電話線，更像一個全年無休的「政府服務總機」，串聯起市民與23個參與的政府部門的服務。

「1823」的核心運作機制在於其「統一窗口、分流處理」的智慧設計。當市民來電或通過網上渠道提出查詢時，職員會即時解答；若涉及專業或具體部門的服務要求與投訴，「1823」便會詳細記錄個案詳情，並精準轉介至相關決策局或部門跟進。這套系統確保了每宗投訴或服務要求都有一個單一的聯絡點，市民無須再「逐個部門打電話」

四處碰壁。「1823」亦肩負起「監督員」的職責，會持續跟進各部門的處理進度，確保查詢或求助不會「石沉大海」。

3小時內轉介比率高達97%

數字政策辦公室公布的數據顯示，「1823」熱線於今年上半年共處理約141.8萬宗網上常見問題查詢、約118.7萬個來電及約51.2萬封來函。來電平均處理時間為458秒，12秒內接聽率為81%，超越80%的目標；個案於3小時內轉介比率高達97%（目標為≥70%）。客戶滿意度為4.61分（5分最高），整體表現良好。

另外，日前颱風「紅霞」襲港期間，天文

台懸掛八號及九號熱帶氣旋警告信號共逾14小時，強風導致大量樹木倒塌。至本月26日下午1時，「1823」電話中心及消防處分別接獲88宗及243宗塌樹報告。

特區政府近年積極引入創新科技以提升服務體驗及營運效率，其中包括「1823」使用人工智能語音識別技術及演算法，分析來電及其他以文字提交的內容，自動分流個案至熟悉所涉範疇的職員處理，提高工作效率；以及採用人工智能語音轉文字技術，將語音留言轉為文字，加快工作流程等措施。

「1823」曾於去年的申訴專員嘉許獎頒獎典禮上獲頒客戶服務獎，以表揚它為市民處理查詢與服務要求及投訴的優異表現；「1823」的人員亦獲得申訴專員嘉許獎（公職人員獎）。 ●香港文匯報記者 吳健怡

促限時辦結。

「民有所呼，我有所應」

熱線整合了各類政務服務資源，讓群眾和企業無需再為不同事項奔波於各部門之間。以北京市12345市民熱線服務中心為例，它作為「一號響應，接訴即辦」的一站式平台，推動「主動治理」、「未訴先辦」。中心更運用人工智能，令訴求解決率達97%，充分體現「以人民為中心」的發展思想和執政理念，是「民有所呼，我有所應」的具體實踐。

●香港文匯報記者 張茗

「12345」熱線訴求解決率達97%

話你知

一串簡單的電話號碼「12345」是連接政府與內地群眾、企業的重要橋樑。「12345政務服務便民熱線」（簡稱：「12345」熱線）是內地設立的非緊急政務服務平台，旨在處理群眾和企業的諮詢、求助、投訴、舉報及意見建議等事項。它被定位為「傾聽群眾和企業訴求、推動解決實際問題的重要渠道」，以及「優化政務服務、提升行政效能的重要抓手」。

為有效解決地方政務服務便民熱線號碼

過多、熱線服務資源分散、電話難接通等痛點，「12345」熱線成為便捷、高效、規範、智慧的服務平台，有需要的群眾或企業可以全天候撥打熱線。對於訴求的處理方式，如遇火警、急救等緊急情況，服務會即時轉至110、119、120、122等相應緊急熱線處理；涉及訴訟、仲裁、紀檢監察等程序解決和已進入信訪渠道的事項，則會告知市民相應的法定途徑。熱線實行「接訴即辦」機制，並對案件的辦理進行跟蹤回訪、閉環管理，督