

港推30個AI增效項目 牌照申請審批快九成

今明兩年分階段落實 卓永興：10旗艦項目影響力較大

香港特區政府積極以AI（人工智能）賦能打造「數字政府」，為市民和企業提供更快捷、更便利、更優質的公共服務。政府昨日公布，人工智能（AI）效能提升組至今促成及落實首批共30個效能提升項目，今明兩年分階段落實。政務司副司長卓永興昨日介紹指，項目涵蓋運輸牌照、康體設施、食物業牌照、環境衛生、投訴處理，以及環境保護等。其中10個影響力較大的旗艦項目，例如打擊炒場的「打擊網上排隊機械人」目標讓市民進入康文署預約系統的輪候時間加快一倍；「牌照申請審批易」可將部分個案的審批或輪候時間縮減九成；「1823投訴分派快」通過AI自動識別需優先處理的個案，使識別時間從兩天縮至數小時內，讓市民切實感受到數智化轉型帶來的便利和效益。

●香港文匯報記者 文森

「AI」對政務的價值，在於協助同事從重複、繁瑣和需時的工序中釋放人力資源，讓公務員可以將更多精力及時間投放在服務市民、解決問題及以數據為本的工作上，從而把公務做得更快、更廣、更深。」卓永興昨日出席「『AI+』政務：業界如何助力政府重塑公共服務思維」交流活動時分享指，AI效能提升組自去年10月成立以來，循「服務範疇與市民接觸面較大」、「服務特別受市民關注」、「應用科技能顯著提升工作效率」、「能令市民看到明顯改變」四個方向，物色可藉AI提升效能的部門及旗艦項目。尤其聚焦於優化市民申請和輪候公共服務的流程；加快部門審批和處理投訴的效率；加強數據分析；以及精簡文書工作，用AI推動政府工作提速、提量、提效、提質。

卓永興續表示，提升組至今促成及落實首批涉及13個部門共30個效能提升項目，「有的是優化各類申請的審批或輪候公共服務的流程，令其更容易、更快捷，令用戶的體驗升級，例如透過採用AI，將部分個案的審批或輪候時間大幅縮減九成；也有的是精簡政府內部的工序，提升工作效率，例如通過應用AI技術或重組工作流程，將部分工序所需的時間，由原本的數天壓縮至數小時，個案分流或分析的時間亦可縮短一半或以上。」

展現跨部門推展AI潛力

此外，這些項目還展現了在跨部門推展AI的潛力。卓永興解釋，雖然不同部門職能各異，但不少日常工作場景有其相類之處，「如一個方案在首試的部門成功落地，相關的經驗、技術和推行模式便可經適當調校，推展至其他部門和相近的業務場景。」

除上述項目外，卓永興指提升組亦推廣各部門在日常政務環節中應用AI工具，目標是在今年內支援100個政務環節應用AI，並在明年年底前增加至不少於200個這些政務環節。數字辦亦已推出網上AI培訓課程，提升公務員隊伍運用AI的能力，讓公務員隊伍成為政府持續提升治理效能和公共服務質素的重要動力。

30個效能提升項目分階段於今年上半年、下半年及明年上半年推出（見表）。今年上半年的旗艦項目包括

公務員工會：AI助提效 無懼被搶飯碗

香港文匯報訊（記者 鍾靜雯）公務員工會聯合會總幹事梁壽庭昨日接受香港文匯報訪問時指出，目前AI可取代部分簡單文書工作，但不可能大部分工作用AI取代人手，相信對於公務員「飯碗」影響不大。「例如『助理文書主任』，很多人以為他們就會被AI取代，但其實除了日常小部分文書工作外，更重要是辦公室管理，例如大廈維修、人事、財務到雜項管理，以至在前線櫃檯應付市民需求等。」

他強調，不少政府中下階層公務員均提供服務類工作，單靠AI難以完全取代人手。

議員樂見政府撥億元加速數碼化轉型

立法會議員葛珮帆樂見政府撥款一億元加速數碼化轉型，並加強公務員的AI培訓。她的團隊日常亦使用AI幫助資料搜集，整理政策研究、處理一般文書工作、製作社交媒體等工作，大大提升工作效率。政府目標今年內支援100個政務環節應用AI，明年底前增至不少於200個，「這不是要取代人，而是要提升人力。」

她亦倡議政府成立跨部門專責小組全力推動香港發展



●卓永興昨日出席「『AI+』政務：業界如何助力政府重塑公共服務思維」交流活動，並參與全場大合照。

「AI+無人機高位燈具檢測系統」，可將原來須8小時的檢查工作大幅縮減至一兩小時；「AI環評」可將搜集環境資料及環評程序時間由36個月至48個月，縮短約一半至15個月至24個月。

下半年推出的「食物業牌照申請易」，可讓申請人取得原則性准許的時間，由約30個工作天加快至約20個工作天；「智慧偵測犬『智獒』」，可縮短鎖定氣體污染源頭至一日或數小時內；「打擊預訂康體設施的炒場行為」能加快辨識機械人程式的異常活動，提升公眾預訂康體設施的公平性。

分析垃圾黑點1天搞掂

至於明年上半年推出的「垃圾黑點執法快」，可把分析每個黑點的時間由5個工作天縮短至1個工作天內、簡單個案的處理時間由一個月減至最快一星期；「AI遇溺偵測系統」首階段預期於摩士公園游泳池及馬鞍山游泳池主池進行概念驗證測試，視乎成果，爭取於未來數年逐步拓展至更多公眾游泳池。

智算產業、擴展北都沙嶺數據園區提供更多土地、引入內地綠電及足夠水資源專供智算產業發展，以及和內地汕頭合作推動Token出海。

立法會議員邱達根透露，其議員辦公室及私人團隊均鼓勵同事學習及使用AI，過去亦曾邀請第三方科技企業，為團隊提供AI技術培訓。

他認為，現時市面多數大模型產品主要面向個人用戶，若要應用於政府與機構層面，便要面對系統保安、數據處理、資料儲存位置等多項考量。科技發展往往先經歷百花齊放的階段，其後才逐步衍生適合企業及安全化產品。

他以業界熱議的「智能體（Agent）」為例，指相關技術初面世時備受讚譽，其後社會開始關注安全風險，現時已有可在安全框架下供機構使用的方案，內地亦有政府部門已展開相關應用。

今年
上半年推出

**AI+無人機
高位燈具檢測系統**
部門：機電署
簡介：無人機拍攝高位燈具高清影像，以AI即時偵測缺陷，以生成及分析三維模型，作自動化燈具檢查及生成檢查報告

今年
下半年推出

AI環境影響評估
部門：環保署
簡介：通過整合AI、激光雷達、物聯網及數據分析等技術，系統性地提升環評各環節的效率與精準度，涵蓋環評基線調查、合規審核、公眾意見分析及實時監測

今年
下半年推出

**打擊網上排隊
機械人**
部門：運輸署
簡介：對網上預約免試簽發香港駕駛執照，AI自動分析用戶行為，目標攔截約99%的機械人程序

**牌照申請
審批易**
部門：運輸署
簡介：利用AI自動辨識、比對及核實不同申請文件，包括身份證明文件、保險單、地址證明等

**打擊預訂
康體設施的
炒場行為**
部門：康文署
簡介：透過AI加快分析異常訂場行為，輔助恒常識別使用電腦程式或其他自動化工具預訂場地或干擾系統正常運作的訂場戶口

**食物業牌照
申請易**
部門：食環署
簡介：AI將自動數碼化紙本資料、檢查完整性並轉介至相關部門，免卻業界遞交大量紙本文件

**智慧偵測犬
「智獒」**
部門：環保署
簡介：結合多項創新科技，包括實時動態定位技術、空氣污染傳感器及熱成像相機等，更精準及快速追蹤及識別氣味污染源頭

**1823
投訴分派快**
部門：數字政策辦公室
簡介：AI可自動從大量電郵中識別需優先處理的個案，優先個案時間由2天縮短至數小時內。

明年
上半年推出

垃圾黑點執法快
部門：食環署
簡介：AI系統可自動分析投訴內容，提出執法建議

AI遇溺偵測系統
部門：康文署
簡介：系統能全面及實時監測整個泳池，協助救生員快速鎖定懷疑遇溺個案，加強保障泳客安全

資料來源：AI效能提升組

整理：香港文匯報記者 文森

郵務員和郵差下月試用期後不獲長約 改以公務員合約續聘兩年

●香港郵政一直積極開源節流。

資料圖片

香港文匯報訊（記者 盧慧穎）面對市場轉變，香港郵政一直積極開源節流，以提升效率和減低運作成本，而人力成本一直是香港郵政的主要開支組成部分。昨日有消息指，香港郵政現時沒有條件向剛完成試用期的郵務員和郵差發出長期聘用條款，第一批受影響的員工將於9月完成試用期。為免員工「突然有咗份工」，香港郵政決定向相關人員改以公務員合約條款續聘兩年，合約期內仍維持公務員的身份和聘用條件，並享有公務員福利。消息人士向香港文匯報指出，第一批受影響的員工約30人，9月以後完成試用期的郵務員和郵差，亦將考慮以公務員合約條款續聘，預計新安排下涉及的試用總人數約200多人，佔香港郵政總人數約5%。

消息人士指出，香港郵政在檢視營運模式時，必須面對整體郵件量持續下跌，且預計未來跌幅會持續甚至擴大的事實，因此必須審慎規劃人力資源，作出適時調整和配合，確保善用資源。在此考慮下，香港郵政現時沒有條件向剛完成試用期的郵務員和郵差發出長期聘用條款。

不過，考慮到立刻終止相關人士的聘用將會對他們以及其家屬帶來很大的影響，香港郵政希望將相關的衝擊減到最低。在平衡營運需要、人手規劃及對員工的影響後，香港郵政決定向9月首批完成試用期的約30名員工，以公務員合約條款續聘兩年，而不會向他們發出長期聘用條款。

至於9月以後完成試用期的郵務員及郵差，亦將按屆時的實際服務需求及部門運作情況，考慮以公務員合約條款續聘。待香港郵政的未來發展路向訂立後，會重新檢視員工的聘用情況。

消息人士透露，香港郵政已於昨日向受影響員工解釋有關安排的背景及原因，並聽取他們的意見及關注，同時繼續就相關安排與員工保持溝通。

另外，香港郵政會因應不斷變化的服務需求，檢視郵件派遞模式和優化郵政局網絡，務求以更具有成本效益的方式為市民提供適切服務，及會引入科技以提升效率，包括增設自助郵務設施。

歡迎反饋。港聞部電郵：hknews@wenweipo.com