

《習近平文化文選》第一卷、第二卷出版發行

A8

文匯報

WEN WEI PO
www.wenweipo.com

政府指定刊登有關法律廣告之刊物
獲特許可在全國各地發行

2026年8月

28 星期五

丙午年七月十六 廿六白露
今日出紙2疊8大張
港幣第27901 港幣12元



香港文匯網App

全球獨角獸大會

國際企業冀藉港平台
拓創新合作通道

A3

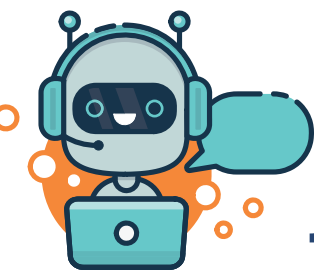
追擊中尼泥石流

救援力量趕抵吉隆
搶通通信「生命線」

A4 - A5

優化版暑熱警告今起生效
遇「極端酷熱天氣」易「見紅」

A6



AI 賦能 1823 熱線 投訴分流縮至數小時

數字辦引入語音轉文字等4項新功能 年內推網頁版App

1823 政府一線通熱線是香港特區政府與市民溝通的重要橋樑，去年處理超過750萬次查詢及投訴，涵蓋環境衛生、道路、噪音、樓宇管理等眾多與市民生活息息相關的服務要求和投訴。為持續提升熱線的服務質素，特區政府數字政策辦公室在「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，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，並轉介至經驗較豐富的1823特別小隊跟進，使識別時間由目前兩天大幅縮短至數小時。數字辦並計劃今年第四季在「智方便」推出1823網頁版應用程式，進一步優化市民服務體驗。

●香港文匯報記者 李千尋、張弦



●數字政策辦公室將推出4項AI效能提升項目，優化1823服務。 香港文匯報記者涂穴 攝

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。

數據經AI可視化 助改善地區治理

數字辦助理數字政策專員（聯絡中心及變革管理）林國偉昨日進一步分享，「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。

此外，「來電語音達」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，減少30%的人手輸入資料時間。「投訴分流快」利用AI分析電郵，自動識別優先處理個案，並轉介至1823特別小隊跟進，識別時間由兩天大幅縮短至數小時。

提升效率 騰出時間處理複雜個案

對於部門的權責問題，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，經多部門處理仍未能協調，需轉交當區民政事務專員跟進的個案只有兩宗，其餘個案一般可於一天內分派至相關部門處理。

至於AI工具用於分流服務的準確率，他指出，1823現已使用AI業務分派引擎為投訴個案



香港文匯報AI製圖



●圖為1823熱線中心於「全政府動員」級別演練中，模擬提供熱線查詢支援。 資料圖片

1823 AI效能提升項目總覽



- 1 大數據智能整合：**運用AI深度分析1823每日接收的涉環境衛生、道路維修、噪音、滲水、樓宇管理及蚊患等海量個案。
- 2 主動識別潛在風險：**協助管理層及早捕捉地區民生議題的異常波動或潛在隱患，邁向「未訴先辦」的治理目標。
- 3 視覺化儀錶板呈現：**利用熱力圖及統計圖表等視覺化技術，從跨地區、跨問題類別及時間趨勢等多維度呈現地區痛點。

「訴求一覽通」核心功能

香港文匯報記者李千尋攝

香港文匯報訊（記者 李千尋）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）吳秉宗表示，傳統AI或大語言模型多停留在聊天機器人層面，而新一代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，可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至其他部門。

「智方便」助手年內面世 速查權威信息

至於「智方便」AI助手，吳秉宗介紹，市民日後可用自然語言提問，並在「智方便」流動應用程式內即時取得所需信息與相關服務連結，一站式完成查詢及辦理程序，涵蓋政府信息、公共資源及各類權威信息的查詢等。以「港車北上」為例，當市民查詢「申請要符合什麼條件？成個申請流程是怎樣的？」時，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，並提供連結以便即時跳轉至相關申請頁面。

數字辦進一步透露，至今已透過政府私有雲推動逾600個數字政府應用，開發「AI+」政務工具，用於支援客戶服務、數據分析、文件撰寫、影像生成、會議記錄及研究搜尋等工作。另由上月起，政府私有雲亦支援由香港生成式人工智能研發中心研發的文書輔助工具「港話通」、「港文通」以及「港會通」，以兩文三語形式支援文件撰寫、翻譯及起草會議紀錄等。

吳秉宗指出，要推動AI真正落地，人才培育不可或缺。數字辦將引入業界AI專家提供諮詢服務，以及項目策略和實戰支援，同時為各級公務員提供AI培訓，內容涵蓋基礎認知、專業技能及領導決策範疇。

推「AI+」政務轉型 提速處理標準化工作