

1823 熱線引入 AI 應答逾半查詢

即時解答達 99.9% 滿意程度 4.6 分

【香港商報訊】記者李銘欣報道：由數字政策辦公室（數字辦）管理的1823政府熱線現時有逾400人提供24小時服務，處理市民對多個政府部門的查詢，涵蓋日常生活各種問題，主要涉公共房屋、勞工事務、交通運輸等。近年1823引入流動應用程式，聊天機械人，智能語音識別等AI系統，積極數碼轉型，由今年1月至11月累計有384萬使用量，佔整體服務55%。助理數字政策專員（聯絡中心及變革管理）林國偉及其團隊近日與傳媒會面，講述他們智能化的進程和當中的挑戰。



1823有兩個中心，分別在油麻地和長沙灣。圖為營運主管彭銘州（左一）介紹長沙灣中心運作詳情。記者 李銘欣攝

以智能自助方式查詢佔55%

1823現有兩個中心共逾400人提供24小時服務，即使惡劣天氣仍會維持服務。他們處理多個政府部門的查詢、讚賞及建議，涵蓋生活各種問題，主要有公共房屋、勞工事務、社會福利資助、交通運輸等，投訴個案則集中於清潔衛生問題。今年1至11月，12秒內獲接聽來電達80%，首次來電即獲解答查詢比率99%，客戶滿意程度4.6分（滿分為5分），處理查詢個案數目159萬個，問題報告數目63萬個。林國偉表示，1823近年致力引入AI智能系統，包括流動應用程式（引入人工智能聊天機械人、遷移個案數據、從相片地理標記提取拍攝位置等功能），智能化互動電話（引入語音版智能助理、互動語音識別、自動短訊發放等功能），網上遞交個案，網上搜尋及解答常問問題（引入網頁版智能助理、網絡搜尋引擎優化等技術），由今年1月至11月，透過智能自助方式的查詢共有384萬使用量，佔整體服務55%，連同人工服務服務使用量總數高達704萬。

可準確分流至相關同事處理

他續指，透過自動化工作流程提升效率，確保市民得到更優質的服務體驗，他們利用先進技術識別

市民的來電及來函，準確分流至熟悉相關範疇的同事處理；使用先進的知識庫，直接解答市民超過700個主題的複雜查詢，即時解答率達99.9%；採用個案管理系統及地理資訊系統，方便市民報告問題及投訴，並利用業務規則引擎即時識別出相關部門的負責同事以進行轉介；採用自動監察系統跟進個案進度，確保市民獲得適時服務和回覆。

數字辦總管理參議主任（聯絡中心及變革管理）劉卓豪表示，現時市民每月透過應用程式遞交約2.5萬宗個案，較2023年上升11%；自今年9月全面擴展人工智能聊天機械人「一一」以生動和淺白易明的方式解答市民查詢後，現時「一一」每月解答市民超過1萬個查詢，較2023年上升2倍。

試用AI擬稿回覆市民

創新方面，現正試用利用人工智能就特定主題草擬回覆市民的擬稿，以提高書面查詢處理的效率。另外，人工智能把語音留言轉為文字，亦加入須優先處理的字眼功能，協助同事篩選出需要優先處理

的留言，例如見到塌樹、道路及街燈維修、發現雀鳥屍體等字眼。

未來發展方面，數字辦二級管理參議主任（聯絡中心及變革管理）許祚浩表示，1823的流動應用程式將採用「智方便」的「填表通」功能，方便市民更快填表；以機器可讀格式於「開放數據平台」發放1823常見問題解答的數據集，供商業或非商業目的免費使用，進一步發揮資料的潛在價值；提供自助查詢個案進度服務；研究透過人工智能技術分析市民的電郵，擷取當中的個案資料（如時、地、人等）並自動輸入1823個案管理系統，加快個案處理效率。

「藝文香港」博覽會閉幕



前行政長官林鄭月娥與紫荊文化集團董事長許正中等多名香港文化藝術界知名人士出席昨日閉幕式暨頒獎典禮。記者 蔡啓文攝

【香港商報訊】記者李銘欣報道：第二屆「藝文香港」國際藝文博覽會閉幕式暨第三屆「西冷盃」全港青少年書畫家創作大賽頒獎典禮昨日假灣仔會展舉行。前行政長官林鄭月娥，紫荊文化集團董事長許正中，香港中文大學原校長金耀基，香港美協主席、香港文聯常務副會長林長天行，聯合出版集團董事長傅偉中及多名香港文化藝術界知名人士出席了昨日的閉幕式暨頒獎典禮。

由紫荊文化集團主辦，聯合出版集團、中國對外文化集團協辦，集古齋、K11 ART FOUNDATION承辦，貴州茅台作為全球首席合作夥伴的第二屆「藝文香港」國際藝文博覽會，於本月19日至22日一連4日在灣仔會展舉行。第三屆「西冷盃」全港青少年書畫家創作大賽作為本屆「藝文香港」國際藝文博覽會的組成部分，旨在通過藝術比賽的形式推動香港青少年及社會各界弘揚中國藝術文化，推廣中華優秀傳統文化在香港的普及、傳承和發展。

許正中表示，第三屆「西冷盃」全港青少年書畫展及創作大賽，今年吸引全港超過100間中小學，近300位學生參與，最終評選出53件佳作，作品內容豐富，情感豐沛，創意十足，既體現同學們愛國愛港的真摯情感，也展現出香港青少年極高的美學素養和昂揚向上的精神風貌。他表示，紫荊文化集團及下屬成員機構，今年舉辦了眾多的教育文化公益活動，包括中華文化與歷史融合出版項目，行走的圖書館，公益閱讀項目，香港全民國情知識大賽，全港中小學中國文化普通話比賽等。集團未來會繼續與特區政府社會各界通力合作，推動香港青少年愛國主義和中華傳統文化教育。

發展局轄下9部門義工隊傳承無私精神

【香港商報訊】發展局局長霍漢豪昨日發表網誌，指出該局轄下九個部門的義工隊，一直積極參與社會服務，感謝他們的付出。她期望各部門有更多合作機會，傳承義工的無私精神。霍漢豪表示，聖誕節是傳揚愛與關懷的日子。她回首在中學時期參加了學校的「聖母軍」，每星期須實踐一項善行，當時自己多數探訪在醫院留醫、不良於行的長者。她特別記得，當她幫長者把橙子移到床邊的袋子中，好讓她們可以伸手能及，長者們高興的樣子令我印象非常深刻：「原來簡單的小善行，對於有需要的人來說也是意義重大。」她說，發展局轄下九個部門的義工隊，包括地政總署、規劃署、建築署、屋宇署、渠務署、機電工程署、土木工程拓展署、土地註

冊處、水務署，一直積極參與社會服務，幫助各界有需要人士。今年聖誕，她特別舉行義工分享會，與各部門義工代表見面，藉此機會感謝他們的付出，並邀請他們為分享義工活動的點滴。

感謝在公餘致力服務社群

各部門舉行及參與的義工活動十分多元化，受助對象非常廣泛，包括長者、青少年、兒童、少數族裔及殘疾人士等。她衷心感謝各部門同事在公餘時間仍致力服務社群，亦非常高興部門之間除工作上的合作，也攜手參與及舉辦義工活動，大家於分享會後仍繼續保持聯繫、緊密交流。她期待各部門日後有更多合作機會，繼續傳承義工的無私精神。

市民斥美抹黑香港



美國國會及行政當局中國委員會剛發表的所謂「2024年度報告」，當中針對香港特區多個範疇惡意抹黑，引起各界劣評。昨日再有兩批市民分別自發到美國駐港領事館請願。他們舉起橫額，和平表達對美方的強烈不滿。他們批評，美方的所謂報告惡意抹黑國家、香港，而且粗暴干涉國家、香港的事務。他們批評美方說三道四，促請美方停止干預中國內政。

冬至烤全羊震撼工展會 內蒙味道難忘懷

【香港商報訊】記者呂明霞報道：冬至大過年，從漢代以來，每年冬至都要舉行慶賀儀式。古人云：「陰極之至，陽氣始生。」冬至日除了吃餃子、湯圓之外，也是吃羊肉補虛抗寒的最佳時機。在第58屆工展會上，一場別開生面的內蒙古文化特色表演及蒙古渾爾羊推介會正在上

演，蒙古服裝秀、蒙古舞、馬頭琴齊奏等將大草原的文化特色帶到香港市民身邊的同時，烤全羊盛宴也帶來了最正宗的內蒙味道。大家欣賞表演、品嚐羊肉，度過了溫暖特別的冬至。據了解，在6C37點點綠攤位售賣的內蒙古羊肉對接的內蒙古綠葉集團天賦河套農牧業有限公司，通過草原絲路香港有限公司到港，為香港市民精選純天然的巴彥渾爾羊。

兩天賦河套農牧業開發有限公司閔曉琴、唐嘉偉近幾日分外繁忙：「內蒙古渾爾羊在香港十分受歡迎，這幾日工展會的攤位大排長龍，新做好的羊肉不到晚上就賣完了。點點綠作為巴彥渾爾羊唯一在港代理，也貼合港人口味做了精細劃分，包括法式24肋排、羊肉串、羊腩、羊整前腿、羊排，沒有羊膻味、製作更加便捷。」

巴彥渾爾被譽為「中國羊都」

巴彥渾爾擁有多個國家一級草場和礦泉水基地，得天獨厚的資源優勢讓巴彥渾爾的肉羊產量達內蒙古最高，同時位居全國第一，被譽為「中國羊都」。與其他產地不同的是，巴彥渾爾羊吃的是百種牧草及中草藥，喝的是陰山泉水，放養模式培育出健康強壯、肉質鮮嫩的極品羊肉，真正做到了從源頭到餐桌可追溯到品質保證。在質量檢測和運輸方面，對所有生產原料、加工半成品、成品實行嚴格的質量檢測，通過-40度急速鎖鮮和全程冷鏈運輸，用最快速最保鮮的方式將羊肉運送到港。草原絲路香港有限公司董事長烏日罕，巴彥渾

以文化和美食拉近兩地距離

在現場忙碌不停的許師傅（內蒙古巴彥渾爾市天賦河套研發許波）冬至日一大早就忙著烤羊，整整一上午的時間將外焦裏嫩、肥瘦相間的烤全羊呈上。不止烤全羊，現場攤位的古法羊腩煲（40HKD/碗）和法式羊架（50HKD/2件）也賣得很好，大家忙著烤羊滿身都是羊肉味兒，但都是值得的。香港內蒙古社團總會副會長兼秘書長高燕為此次推介準備了豐富的節目表演，參演人員很多都是在港的內蒙古人。她說：「內蒙古離香港很遠，但我們作為溝通和聯絡的橋樑，也可以讓兩個地方變得更近。希望通過文化和美食，讓香港市民發現內蒙、了解內蒙、愛上內蒙。」



草原絲路香港有限公司大灣區總裁烏日罕。



蒙古服裝秀、蒙古舞、馬頭琴齊奏等將大草原的文化特色帶到香港市民身邊的同時，烤全羊盛宴也帶來了最正宗的內蒙味道。

南通經濟技術開發區：構建外資「強磁場」



南通经济技术开发区 NETDA 1984-2024

南通開發區，這片曾經不起眼的長江邊小漁村，經過40年的努力，已成為全國外資企業聚集的重要高地。作為首批國家級經濟技術開發區之一，南通開發區以創新招商模式、優化營商環境為抓手，從0.8平方公里的江邊「試驗田」崛起為全球資本青睞的外資聚集地，書寫外資「強磁場」的傳奇。

精準招商 對接國際一流產業

招商引資是南通開發區發展的核心動力。40年

來，開發區累計吸引外資企業超1000家，總投資額超過300億美元，其中世界500強企業達90餘家。以外資為支點，開發區構建起以新一代信息技術、高端裝備、新能源為主導的「3+1」現代產業體系。

在高端裝備製造領域，開發區通過「鏈式招商」模式吸引多個「鏈主型」企業。如，瑞士先正達不僅投資建設植保製劑生產基地，還推動相關配套企業落地南通，為區域打造完整的產業生態鏈。開發區積極參與全球資源配置，與國際一流產業對接。與德國、日本等國家開展深度合作，在智慧製造、新材料等領域引入高技術含量項目，推動開發區產業結構的持續升級。通過國際化招商網絡，開發區不斷提升全球影響力。在「一帶一路」沿線國家舉辦推介會，與跨國企業建立直接聯繫，使開

發區成為全球資本重要的投資目的地。

優化效率 打造一流營商環境

開發區在招商策略上注重創新。一方面，實施「以商引商」模式，通過已落戶企業的成功案例吸引更多優質企業。日本東麗從最初的一家企業裂變至五個項目，帶動上下游企業集群式發展；另一方面，積極開展「基金招商」，藉助資本力量引入具有行業帶動力的項目。此外，南通開發區搭建了多維度招商平台，通過線上推介會、跨國招商團等形式，克服了傳統招商地域和時間的限制，成功吸引了更多國際投資者。高質量的營商環境是招商引資的重要保障。開發區通過「信用承諾制」「容缺受理」等改革措施，顯著提高項目落地效率。全球領先的光伏企

業威太太陽能在南通開發區投資建設高效晶硅電池生產基地，項目從簽約到開工僅用半年時間，刷新了招商引資的「南通速度」；同時，開發區實行「全周期服務」模式，從選址、審批到生產運營全程提供對接服務。企業負責人紛紛表示，開發區的服務不僅高效，更令人感受到真正的「親商」氛圍。

開發建設40周年之際，南通開發區明確提出了「兩年超千億、十年兩千億」的發展目標。未來，開發區將繼續完善產業鏈條，提升產業集聚度，通過深化營商環境改革和服務質量，實現全球資本聚集效應的最大化。站在40周年的新起點，南通開發區正以更高的標準和決心，邁向全國一流開發區行列。

趙振華 宋環 通聞堂