

由數字政策辦公室管理的1823，應用創新科技提升服務質素，為市民提供簡單資訊和處理問題報告。近日，數字政策辦公室召開傳媒訪問，介紹1823在應用科技方面提升服務的最新發展，在不同服務管道引入人工智能聊天機械人、語音版智能助理及網頁版智能助理等。

總管理參議主任（聯絡中心及變革管理）劉卓豪表示，希望通過提供不同的智能化服務管道，方便市民以自助方式查詢和報告問題，未來也會加大對人工智能技術的使用。

大公報記者 陳煒琛

1823提供24小時一站式服務，處理市民對參與部門的查詢、讚賞及建議，接收所有涉及政府服務範疇的投訴及個案跟進，並持續應用創新科技提升服務。

劉卓豪表示，1823採取自動化的工作流程，利用先進技術識別市民來電進行準確分流，2024年1823頭11個月的自助服務使用量達到384萬，佔整體服務的55%，即時解答率高達99.9%。為方便市民報告問題及投訴，1823採用個案管理系統及地理資訊系統，並利用業務規則引擎即時識別並轉介至相關同事。1823還部署了自主監察系統，確保市民獲得適時回覆。

新增語音轉文字 提升用戶體驗

1823流動應用程序新增了人工智能聊天機械人、遷移個案數據等不同功能，劉卓豪表示，「市民每月透過應用程序遞交約2萬5千宗個案，較2023年上升11%。」劉卓豪稱，為進一步處理優先事項，提升用戶體驗，1823目前正試行人工智能草擬回覆，以及引用了前沿的人工智能語音轉文字技術。

劉卓豪透露，1823當前設置的常見問題解答網頁，每月瀏覽量超34萬次，較2023年上升了26%。在今年前11個月的客戶滿意程度中，1823服務在滿分為5分的評分體系下，拿到4.6的高分。他強調，數字辦未來會圍繞公共服務數碼數字轉型、更有效運用資源以及滿足市民對政府服務要求這三大核心驅動因素，不斷提升服務質素。

據悉，今年9月份1823已全面擴展人工智能聊天機械人「一一」，劉卓豪介紹，「一一」涵蓋網頁版及語音版



▲1823於今年9月份已全面擴展人工智能聊天機械人「一一」。

1823熱線引入AI助理 自動解答市民查詢

數字辦：未來加大使用人工智能技術

兩大版本。網頁版「一一」運用「人工智能自然語言處理」技術與市民文字互動，每月解答超一萬個查詢，較去年上升兩倍。

語音版「一一」是在電話系統中引入智能化互動語音功能，市民無需按鍵，可直接通過語音輸入所需選項，此外還提供SMS接收資訊服務，方便查詢者掛線後參考。劉卓豪表示，「智能助理解答市民簡單查詢，客戶服務主任則可集中處理複雜的個案。」他進一步補充，1823在自動記錄壞街燈個案功能上，採新一代「人工智能語音識別」技術，新增普通話及英語支援，可更準確理解對話並用文字記錄。

根據香港社會情況 調整AI機械人

當前人工智能機械人「一一」的應用面臨不少挑戰。二級管理參議主任（聯絡中心及變革管理）許祚浩表示，網頁版「一一」因香港市民打字習慣多樣化，至今未能100%涵蓋市民的提問模式。而在語音版方面，許祚浩直言，「使用者的某些細微聲調變化會導致「一一」錯誤理解用戶的真實意圖」，因此如何根據不同語言的特性去調整文字轉語音，以及語音轉文字的技術還需不斷探索與優化。許祚浩強調，「數字辦會根據香港社會實情，對人工智能機械人做出細微的、本地化的調整，為市民帶來更出色、更貼心的服務。」

「未來，1823將會推出更多進一步的科技創新項目。」劉卓豪透露，1823流動應用程序會採用「智方便」的「填表通」功能，加快市民提交個案速度。同時也會研究透過人工智能技術分析市民的電郵，擷取個案資料並自動輸入1823個案管理系統，提高個案處理效率。



▲數字辦介紹1823最新提升的服務。大公報記者陳煒琛攝

使用封閉式系統保市民私隱

監管嚴格

1823有兩個電話中心，分別坐落於長沙灣與油麻地，其中長沙灣有189個接聽來電坐席，而油麻地則配備了228個。助理數字政策專員（聯絡中心及變革管理）林國偉表示，「1823前線工作團隊規模並非一成不變，會根據全年需求及淡旺季的變化彈性調整人手。」他補充道，當某些部門有新政策或活動推出時，1823亦會臨時增聘人手，以保障服務質素不受影響。

林國偉還透露，為維護市民的隱私權益，前線工作人員是全年無休，極端天氣條件下也需堅守崗位。另外，當前1823使用的是封閉式系統，由數字辦嚴格掌控，用於訓練人工智能機械人的數據均源自其內部所收錄的資料數據，因此市民不用擔心私隱洩露問題。

大公報記者 陳煒琛

工展會遊客大手掃貨：港貨質量佳

【大公報訊】記者易曉彤、陳嘉睿報道：聖誕將至，不少旅客來港感受聖誕氣氛兼購物。工展會踏入第二個周末，昨日現場人頭湧湧。有旅客跟團到工展會「掃貨」，計劃花近萬元購買乾貨等年貨，「最重要買得開心」；有自由行旅客豪花近萬元購買補品和眼鏡，認為工展會氣氛熱鬧，貨物款式多、品質有保證。有參展商表示，今年市民和旅客出手更闊綽，受惠「一簽多行」恢復，旅客有約三成增長，生意有近一成增長。

順便來港感受聖誕氣氛

工展會昨日人頭湧湧。不少小食攤位都大排長龍，有市民和遊客帶同行李箱或購物手拉車來掃貨。廠商會加強向內地旅客推廣，包括與旅行社合作安排旅客入場購物，並向跨境巴士乘客派免費門票。昨日環島中港通一團來自江門共50人的旅客下午到工展會「掃貨」。第一次來港參加工展會的團客陳女士說，聽講香港的產品很正宗，質量



▲工展會踏入第二個周末，昨日現場人流如鯽。大公報記者陳嘉睿攝

好，品牌多，剛好有旅行社推出參觀工展會的一日團，特意報團來購買藥油和乾貨，還想品嚐正宗的港式奶茶，預計花費三至四千元。

自由行旅客葉小姐專門從東莞來港參加工展會，她形容工展會的產品是「又平又靚又正」，會場氣氛熱鬧。她說，這次共花費了一萬元購買藥物、補品和眼鏡，順便來港感受聖誕氣氛。

安記董事總經理潘權輝昨日向《大公報》表示，展會期間天公造美，人流很多，內地遊客較去年增加三成，主要是大灣區旅

客，「很多遊客想來工展會掃貨，但一次買太多不方便帶走，現在來港的交通方便，加上一簽多行，他們來港更加頻繁」。他說，今年顧客出手闊綽，更有遊客花近一萬元購買產品，生意較往年有8至10%增長。

友泰海產有限公司負責人盧振國向《大公報》表示，今年旅客有明顯增長，佔近一成，估計是受惠於「一簽多行」措施。他們人均消費一千元，主要購買花膠、海參和鮑魚等，帶動生意有5至10%增長。

旅客有Say

江門旅客關小姐：

合適都會買

我從新聞上得知香港正舉辦工展會，香港的產品款式多，品質有保證，所以專門報旅行團來港掃貨，預計會花約5000元購買酒和乾貨，總之看到合適的都會買。

廣州旅客伍生伍太：

氣氛比廣州旺

買了一些恆香餅、鮑魚等乾貨，準備用來送給親戚過年，還品嚐了碗仔翅等小食，花費近一千元。我覺得工展會氣氛非常熱鬧，比廣州還要旺。

大公報記者 陳嘉睿、易曉彤



掃一掃有片睇
視頻：陳嘉睿
楊州

餐飲業：冬至生意勝預期 看好聖誕市道

【大公報訊】記者陳嘉睿報道：聖誕氣氛瀰漫全城。有留港消費的市民表示，今年會更鬆手，計劃花費數千元。有商場負責人表示，「一簽多行」帶旺人流，料市道會有約一成增長。餐飲業界表示，冬至飲食業生意額料達四億元，較預期好，對聖誕元旦市道感樂觀。

聖誕前夕的周日，各區的商場人頭湧湧。銅鑼灣時代廣場變身粉紅飄雪小鎮，吸引了眾多遊客前來打卡拍照。市民王先生表示，他今年計劃留在香港消費，預算大約在1000至2000元之間。他會帶小朋友到聖誕樹前拍照留念，感受香港的聖誕氛圍，並支持一下本地經濟。

在觀塘apm，不少市民把握聖誕優惠購物，午

市的食肆座無虛席。新地租務部助理總經理馮穎欣表示，隨著「一簽多行」的政策恢復後，商場的訪港旅客明顯增加，許多旅客都攜帶行李箱購物。由於人流增加，臨近商場附近的跨境巴士班次也有所增加。她指出，在冬至期間，商場餐廳的入座率達到滿座，人流量較去年同期增加約10%。對於即將到來的節日，她預測人流和銷情將更為理想。

香港餐飲聯業協會會長黃家和表示，在冬至期間，飲食業界的整體生意額預計可達到4億元，已接近疫情前水平。他說，隨著深圳「一簽多行」措施的恢復和擴展，對於今年聖誕和元旦市道持樂觀態度。相比去年，平安夜的消費情況更加活躍，其中不乏內地旅客前來香港感受聖誕的氛圍。



▲聖誕將至，濃烈的節日氣氛瀰漫全城。大公報記者陳嘉睿攝

來港開年會遊玩 逾萬內地飲食業菁英點讚

【大公報訊】記者莫思年報道：香港旅遊發展局（旅發局）成功促成財富500強企業「百勝中國」首次選址香港於12月15至18日舉辦「百勝中國餐廳經理年會」（圖），吸引了超過1.1萬名來自全國各地的餐廳管理菁英訪港，進一步鞏固香港作為首選企業會議及獎勵旅遊（會獎旅遊）目的地的地位。

百勝中國是中國最大的餐飲公司，在約2200個城鎮經營多個品牌、超過1.5萬家餐廳，此次年會集團超過1.1萬名內地餐廳管理菁英訪港，除了參與年會，亦遊覽了香港多個著名景點，例如到訪山頂俯瞰日夜景致；在香港迪士尼樂園遊玩；前往海洋公園親親動物；漫步尖沙咀星光大道；亦不忘品嚐地

道美食、穿梭大街小巷打卡留念。

首次來港的餐廳經理杜晶表示要感受一下夜晚的中環街頭，而且香港有很多港劇的場景，想親臨去看看。第二度訪港的餐廳經理付維東指出會去旺角油麻地看看警匪片中的取景地。另一名餐廳經理王雯雯想乘觀光巴士夜遊香港、搭昂坪360纜車等未試過的體驗。

百勝中國首席執行官屈翠容形容香港是效率超卓、充滿活力與人情味的城市，薈萃中西文化及國際化的美食天堂，員工們能藉此機會深入探索香港，體驗這裏豐富的旅遊樂趣，她感謝旅發局的鼎力支持。旅發局總幹事程鼎一表示，百勝中國選擇



香港舉辦集團年度員工盛會，充分彰顯香港作為會獎旅遊理想目的地的地位。他希望大家未來能夠一訪再訪，相聚於香港。旅發局亦會繼續致力推動香港會獎旅遊，為不同訪港會獎團隊推介及制定豐富行程。

港鐵完成「氫鐵」研究 將整合數據作評估

【大公報訊】特區政府今年六月公布《香港氫能發展策略》，以作好準備迎接氫能發展未來可締造的機遇。港鐵公司表示，早前獲環境及生態局同意，租用一輛以氫氣為燃料的低地台列車，以非載客形式用作研究用途，以評估氫能於港鐵網絡的應用可行性和潛力。

是次租用的列車，最初以電池驅動模式，先後於車廠範圍行駛，及在凌晨非行車時間在路面行駛，獲得政府相關部門關於氫能運作的審批後，公司過去兩個多月多次安排列車，在非行車時段以氫能模式行駛，往來輕鐵車廠以及建安站，並在附近路面行駛。

港鐵表示，相關測試過程包括：隔離架空電網、注氫，及出發前檢查等安全程序，有關測試成功收集列車在不同情況下的營運表現數據，包括其續航力、行駛速度及能耗等。

是次項目已經完成，租用作研究用途的低地台列車，已於12月20日送回內地相關製造商，港鐵公司會整合是次研究項目的相關數據向當局匯報，以作日後評估及參考之用。



▲「18區日夜都繽紛—沙田北區大埔冬日消費大抽獎」活動昨日舉行啟動禮。

沙田北區大埔辦消費抽獎

【大公報訊】為推動地區經濟，鼓勵本地消費，沙田民政事務處、北區民政事務處、大埔民政事務處，以及多個地區議會和機構，合辦「18區日夜都繽紛—沙田北區大埔冬日消費大抽獎」活動，昨日舉行啟動禮。

任何人於2024年12月22日至2025年1月31日期間在沙田區、北區及大埔區商戶消費滿港幣500元或以上（最多可合計2張收據），憑商戶有效電子機印收據，就可以參加抽獎。

參加者於活動期間，只要將消費單據上載至專為活動而設的電子登記平台，即可參加抽獎。

大抽獎的獎品非常豐富，頭獎為電動車一部，其他獎品包括酒店套票、電子產品、家庭電器及商場商戶購物禮券等超過280份，總值超過50萬元。