

書面質詢

黃潔貞議員

冀加快推動人工智能在公共服務中的應用

隨著近年人工智能發展迎來了重大的技術躍進，公共服務也從以往數字化、電子化進一步走向智能化發展。尤其我國多個自主研發的大型語言模型發布，人工智能已迅速在內地不同省市地區政府中得到應用，例如較為突出的有深圳基於“DeepSeek”打造全新政務服務“深小i”智能客服，打造便利居民的公共服務；鄰近香港政府研發的大語言模型“港文通”及“HKGAIV1”，並已經開始應用，協助公務員處理包括文件撰寫、翻譯、摘要等文書工作，值得本澳參考借鑒。

值得肯定的是，特區政府在新一份施政報告中也提到會在未來一戶通3.0及市民意見處理機制中引入人工智能的應用；以及整合現有分散於不同部門的意見反映平台，歸併後統一平台，相關平台亦將應用大模型、語音與文字轉換等人工智能技術，輔助進行個案接待和處理；早前也在回覆議員質詢時表達正逐步探索利用人工智能工具輔助公務人員處理公文，這些都將有助未來智慧型城市與智慧型政府的打造。但具體上，人工智能在公共服務中的應用，除了需要考量到技術更新迭代迅速的問題，政府也有必要規劃好完整的應用服務場景、人員培訓等工作，才能更好貫徹落實便民便商與智慧政府的理念。

對此，本人提出以下質詢：

1. 政府相關部門早前表示“目前已聯同十一個公共部門，包括法務局、身份證明局、交通事務局、市政署及社保基金等，開展人工智慧大模型訓練的內部測試”。然而，公共服務屬於整個政府的一部分，以“一戶通”為例，就涉及覆蓋三十六個部門的公共服務，僅有十一個公共部門開展測試，將令公共服務使用者在體驗上存在差異。請問何時能拓展至其他部門中進行測試使用？具體有否完成測試正式使用的時間表？

2. 具體而言，政府現有“一戶通”、“商社通”及“公務通”三個大型電子政務平台，除了前述提到在居民意見查詢、反映及處理公文中引入人工智能的應用，未來還會為三個電子政務平台打造哪些智能化服務？
3. 在政府正積極引入人工智能應用的同時，參照內地各省市政府在公共服務中應用人工智能的經驗，未來大部分公務員都將接觸到人工智能的應用。請問政府有否系統性規劃，開展相關培訓工作，加強整體公務員人工智能應用素養？