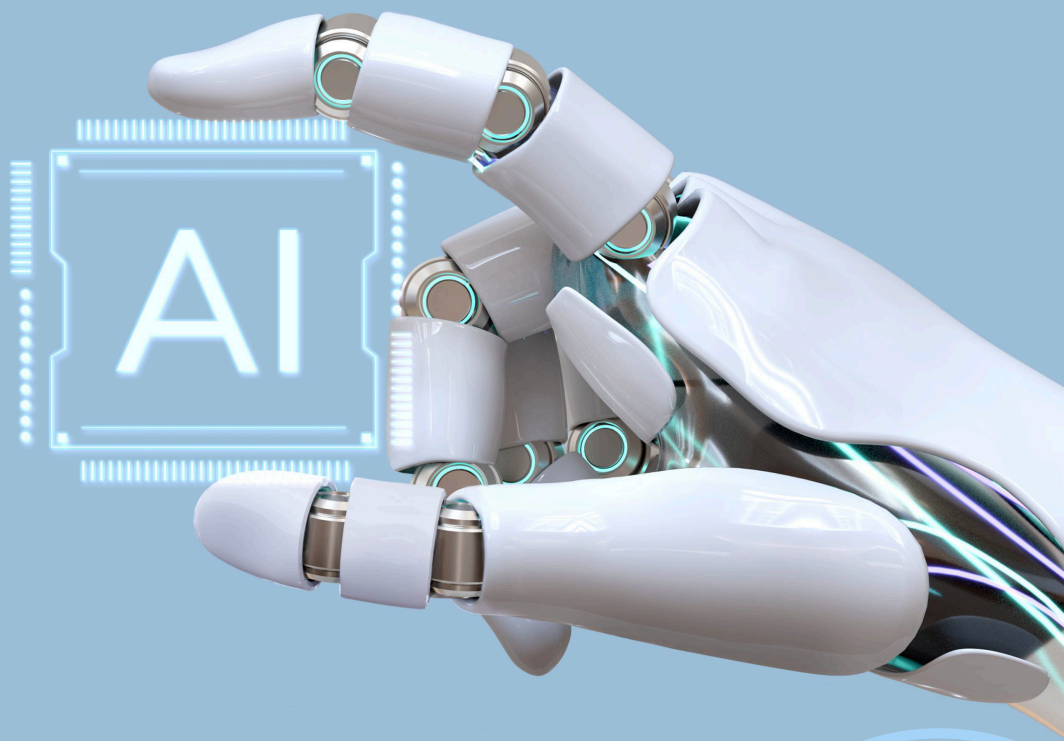


政府部門 人工智能應用指南

人工智能推動政務服務轉型



數字政策辦公室

二零二五年六月

行動呼籲

人工智能技術的迅速發展為政務服務帶來前所未有的機遇，可以優化傳統流程、提升效率、改善決策，並提供更優質的公共服務。採用人工智能技術可以幫助機構在瞬息萬變的環境中保持競爭力、迅速反應和創新能力。各決策局／部門（局／部門）應將人工智能視為推動業務轉型、提升業務效率和改善服務質素的策略性技術。通過從上而下的領導層推動及以業務主導的「人工智能 +」策略，積極擁抱人工智能及改革部門各方面的運作和服務方式，局／部門可以提升效率、精簡工作流程、優化資源配置，並促進政府使用更靈活、更具前瞻性的治理方法，最終令市民和整個社會受益。

我們呼籲各局／部門善用人工智能，共同建設智慧政府。

關鍵原則

在展開這個變革旅程時，我們建議各局／部門遵循以下關鍵原則：

採用更多**合適**的人工智能解決方案，以提升公共服務的**成本效益**



推動更多**人工智能 + 業務流程改革**以優化工作



以**業務主導和結果為導向**，實現明確的業務目標



確保**安全及合乎道德**地採用人工智能，以管理和降低風險



採用策略

1

採用現成的人工智能解決方案

我們現鼓勵各局／部門善用市場上現成的人工智能解決方案，加快人工智能應用進程以提升運作及公共服務效率，同時無需投入大量開發資源。此外，市場上的解決方案通常提供完善的支援和更新服務，確保長期可持續性。

例如：

- 「香港生成式人工智能研發中心」(HKGAI) 的「港文通」及「港話通」
- 數字人、會議工具、人工智能文件處理、光學字符識別(OCR)、簡報生成器等

2

開發專屬的人工智能應用以滿足特定需求

對於具有特定業務需求和安全要求的局／部門，可能需要使用結合特定領域知識的定制人工智能方案。局／部門可以採用以專門領域知識和內部數據訓練的垂直人工智能模型，並開發專屬的人工智能應用程式，以滿足其特定的業務需求。專屬的人工智能應用程式讓各局／部門能夠根據其獨特需求定製人工智能解決方案，推動創新和卓越營運。

例如：

- 局／部門的知識管理系統和內部聊天機械人
- 用於進行異常檢測的影像分析應用
- 用於進行檢查和危險行動的人工智能機械人

基礎設施配套：

- 政務雲平台

安全且負責任地採用人工智能

為了實現效益並避免不良後果，建議各局／部門遵循相關指引中規定的建議和推薦做法，在促進人工智能創新應用的同時，採取平衡方針以保障公眾利益和降低潛在風險：

《人工智能道德框架》

《香港生成式人工智能技術
及應用指引》



採用人工智能的週期

- 1 **以業務主導識別採用人工智能的機遇：**從合適業務範疇領導分析現有工作流程和服務，識別人工智能可以創造價值並配合策略目標的範疇。
- 2 **搜尋合適的人工智能解決方案：**研究並評估具成本效益、可信賴且有利的人工智能技術，以滿足特定的業務需求。
- 3 **選擇解決方案供應商：**選擇具有豐富專業知識、致力於推行負責任的人工智能實踐，並能提供完善支援服務的供應商，以確保方案成功實施。
- 4 **測試、評估和驗證：**進行全面測試和試行計劃，以評估表現、收集意見，並根據預設的成功準則以驗證結果。
- 5 **部署、營運和持續改善：**分階段部署人工智能解決方案以管理風險，培訓員工，並制定維護計劃以進行持續監察和改進。

局／部門使用人工智能的指引



確保人工智能系統的服務符合相關法例、法規、組織政策及倫理安全規範，同時遵循私隱保障和資訊保安政策、安全標準和操作程序等要求。

監督、維護及審計人工智能系統，包括更新、優化、安全性修補等，確保其持續符合服務要求和組織目標。

制定清晰的緊急應變程序，以便及時處理異常、安全漏洞或道德問題。

指派受訓的員工作為負責人，監督人工智能系統的生命週期。



建議員工審查及核實生成式人工智能工具所生成的資訊（例如新聞稿、報告），以確保其準確性。

提醒員工生成式人工智能工具所生成的結果可能存在人工智能幻覺及包含偏見、不準確或歧視性的資訊，因此他們必須審查並在必要時進行修正。



向員工提供安全及適當地使用人工智能的實用建議、例子及培訓。

確保員工了解人工智能工具的能力、限制及相關風險。雖然人工智能可以提升工作效率和質量，但它仍然是一種輔助工具，不能取代員工的責任。

用戶使用生成式人工智能的「應做」和「不應做」事項

應做



- ☐ **積極在工作中應用人工智能**
鼓勵各層級人員正面認識不同人工智能工具的功能與局限（包括學習高效的人工智能提示語撰寫技巧），在日常工作中積極探索利用合適人工智能工具提升工作效能和革新工作流程。
- ☐ **驗證人工智能生成內容的準確性**
在採用人工智能生成的內容前，必須與官方及可信來源進行核實，以確保資料準確無誤。
- ☐ **保護敏感及機密資料**
切勿將機密或個人資料輸入外部或公共人工智能平台。在處理敏感數據時，應先移除或遮蓋可識別的細節，才可使用相關人工智能工具。
- ☐ **了解使用條款及私隱政策**
閱讀並理解人工智能工具的使用條款及私隱政策，以更好地了解人工智能工具服務提供者的數據處理方式及相應的用戶責任。
- ☐ **主動管理數據私隱**
定期檢視並刪除人工智能工具中的對話記錄或儲存的數據，以減低私隱風險及數據洩露的可能性。
- ☐ **遵守政府政策及規例**
嚴格遵守個人資料（私隱）條例、資訊保安和人工智能道德相關的規定及指引，以確保合法及合乎道德地使用人工智能工具。



不應做



- ☐ **不應指示人工智能生成侵犯版權的內容**
避免使用人工智能複製或創作可能侵犯版權材料或知識產權的內容。
- ☐ **切勿將人工智能用於不道德或非法的用途**
不要使用人工智能生成具歧視性、冒犯性或違反政府行為守則及法律的內容。
- ☐ **切勿完全依賴人工智能作出重要決策**
在作出重要決定時，尤其是政策制定、法律事務或關鍵操作，切勿完全依賴人工智能的輸出而不經人工審查。

人工智能提示語撰寫技巧



為何優質提示語很重要？

清晰且有效的提示語能協助生成式人工智能工具提供準確、相關和有用的回應。這就像向同事提供清晰的指示一樣！請參考以下撰寫有效提示的技巧。

1. 具體明確	清楚說明你的需求。 ✗ 「告訴我關於網絡安全。」 ✓ 「列出首 5 個公務員遠程工作的網絡安全最佳實務指引。」
2. 提供上文下理	包含相關細節（例如：受眾、範圍、背景、任務）。 ✗ 「草擬一份私隱政策。」 ✓ 「為一個收集市民健康數據的手機應用程式草擬一份一頁的私隱政策。」
3. 指定角色	指示人工智能以專家身份回應。 例子：「以法律顧問的身份，總結政府部門與非政府組織共享數據時的數據私隱影響。」 注意：角色指定不適用於推理模型，因為這可能會影響其推理邏輯。
4. 分步驟進行	將複雜要求分拆成步驟。 例子：「首先，找出政府採用公共雲端服務的風險。然後，建議緩解策略。」
5. 定義格式	指明字數和格式要求。 例子：「以四欄表格（國家／經濟體系、方法、優點、缺點）比較三個國際人工智能道德框架，包括內地、美國和英國。」
6. 持續嘗試	若輸出的內容未如理想，請嘗試調校提示語，或提供更多上文下理，要求人工智能重新生成有關內容，並明確指出需要改進的地方。 例子：「添加簡短結論並採用正式語氣。限於 500 字。」

人工智能提示語撰寫技巧

使用示例

角色

格式

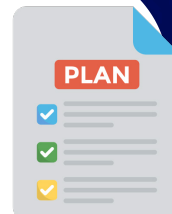
上文下理

步驟

1

草擬全城回收計劃的行動方案

以高級環境保護主任的身份，撰寫一頁篇幅的分步行動方案（以要點形式列出）供政府人員實施全市回收計劃。內容應包括社區參與、資源分配和進度監察等階段。方案應簡明扼要及切實可行。



2

草擬處理懷疑釣魚電郵的程序

以政府資訊科技保安主任的身份，制定一頁篇幅的分步程序（以編號列表方式）供部門員工安全處理及舉報懷疑釣魚電郵。內容應包括識別方法、即時行動、舉報渠道和跟進措施。程序應簡明扼要，適合具基本資訊科技知識的員工遵循。



便利措施

人工智能的應用和解決方案



智慧政府創新實驗室
Smart Government Innovation LAB

- [人工智能 + 工具方案目錄](#)
- 「AI+ 政務」計劃



「香港生成式人工智能
研發中心」(HKGAI)

- 以 DeepSeek 技術為基礎的本地開發 “HKGAI V1” 模型
- 一系列的工具有，例如「港文通」、「港話通」等

構建服務



優質資訊科技專業
服務常備承辦協議

- 用於採購內部人工智能應用開發的資訊科技服務合約

基礎設施



政務雲平台

- 應用部署
- 政務雲平台



授權數據交換閘

- 數據交換
- 授權數據交換閘 (CDEG)

數據



開放數據平台
DATA.GOV.HK

- [開放數據平台](#)
- [部門數據目錄](#)

安全且負責任地採用人工智能



指引

- [《人工智能道德框架》](#)
- [《香港生成式人工智能技術及應用指引》](#)