

落實「智慧政府」發展新質生產力
推動油尖旺區服務智能化

感謝油尖旺區議會秘書處轉交楊鎮華議員、楊子熙議員、鍾港武議員、葉傲冬議員、李家軒議員、蔡少峰議員、劉柏祺議員及潘景和議員的聯署文件，就落實「智慧政府」發展新質生產力推動油尖旺區服務智能化提出多項建議。

2. 推動香港智慧城市和數字政府建設，以加快數字經濟及公共服務數碼轉型，是創新科技及工業局（創科及工業局）和政府資訊科技總監辦公室（資科辦）的主要工作之一。我們會為相關政府政策局/部門（局/部門）就使用數碼科技方面提供適當的技術建議和支援，以期透過數碼科技及智慧措施，為市民的生活帶來各種便利。我們亦會支援相關局/部門在地區推動科普，以增加市民的幸福感和獲得感。

3. 就文件中的建議，本局經諮詢資科辦、醫院管理局（醫管局）、食物環境衛生署（食環署）及運輸署後，現綜合回覆如下：

便利市民日常所需

4. 資科辦在 2020 年推出「智方便」一站式個人化數碼服務平台，讓市民透過可靠的身份認證功能，簡單安全地登入並使用各項政府和商業機構的網上服務。「智方便」至今已可接達約 380 項公私營機構服務，並有超過 270 萬名登記用戶。為進一步優化用戶體驗，資科辦已於上年更新「智方便」的首頁設計，讓市民在毋需登記的情況下可透過「智方便」查閱一系列與生活息息相關的資訊，例如各區急症室（包括油尖旺區內的廣華醫院和伊利沙伯醫院）的輪候時間。我們會定期檢視「智方便」提供的公共資訊，以切合市民的需要。

5. 此外，醫管局於 2019 年推出「HA Go」流動應用程式，以便病人更有效地管理自己的就醫安排及護理健康，使病人整體醫療保健旅程更完善，醫院及病人的聯繫更緊密。截至 2024 年 5 月，「HA Go」流動應用程式的下載量已達 329 萬次，並已有 250 萬名用戶登記成為「HA Go」正式會員。透過「HA Go」，病人可以隨時查閱個人預約紀錄、預約普通科門診及專科新症、支付賬單及藥物費用、查閱藥物資料或按照處方進行復康練習；病人更可透過「HA Go」邀請家人成為其照顧者，協助管理及查閱自己的健康紀錄。

6. 「HA Go」早前推出新功能「排隊易」，病人可以實時查閱最新排隊輪候狀況，不必原地排隊。以急症室服務為例，病人於登記、付款及經分流後，隨之可以在應用程式查閱最新的排隊情況。「排隊易」服務已涵蓋急症室、專科門診、普通科門診、專職醫療及藥劑部，服務範圍廣泛。另外，醫管局網站上亦設有「急症室等候時間」頁面，並附設全港 18 間公立醫院急症室的分佈地圖，供市民參考各急症室最新的等候時間。

7. 「HA Go」流動應用程式亦採用了「智方便」及「醫健通」的身份認證功能，讓用戶無需親身到醫院或診所，便可隨時隨地啟動「HA Go」帳戶，管理自己的健康。

8. 另一方面，「智方便」流動應用程式亦提供各種交通運輸資訊，包括過海隧道實時情況及收費、部分主要幹道的行車狀況和時間等。運輸署一直鼓勵部門及私人發展商向公眾發放空置泊車位的實時資訊。市民可於「資料一線通」或經「智方便」接達運輸署的「香港出行易」，查閱更多交通及出行實時資訊（包括空置車位的資訊）。

運用科技解決區內問題

9. 食環署自 2020 年 11 月起已在全港各區的目標小區滅鼠行動以及鼠患參考指數持續偏高的監察地區應用配合人工智能技術的熱能探測攝錄機，協助部署防鼠及滅鼠工作。由 2024 年起全面使用熱能探測攝錄機配以人工智能技術進行鼠隻活動調查，取代計算老鼠咬嚙誘餌比率數據的鼠患參考指數調查。並正研究將調查範圍擴展至由其他部門管轄的地點，例如公共屋邨、公園及休憩用地等。食環署會將調查結果發放至各相關政府部門，以便進行跟進滅鼠工作。

10. 在改善防治蚊患措施方面，食環署自 2020 年 4 月起以新設計的誘蚊器作為監察登革熱病媒的工具，在全港不同地點放置誘蚊器，以監察白紋伊蚊的滋生情況。誘蚊器直接計算成蚊數量，從而釐定誘蚊器指數和密度指數，同時在食環署網站發放，以便市民盡早採取相應的防治蚊患措施，防止登革熱傳播。食環署亦已利用地政總署的地理空間資訊樞紐平台，向相關部門發布監察結果，以配合迅速採取針對性的滅蚊行動。

11. 與此同時，食環署現時正探討利用 5G 技術在冷氣機滴水較嚴重的大廈外適合位置設置網絡攝像機及熱能感應錄像鏡頭，實時錄影水滴與外間溫度溫差以確定滴水源頭。

12. 資科辦於 2020 年推出大數據分析平台，讓各局／部門以更具效率及成本效益的方式採用人工智能及大數據分析等技術。政府會繼續推動部門應用人工智能及其他創新科技，改善其提供給公眾的服務。

宣傳推廣現有服務

13. 資科辦一直積極透過不同渠道宣傳及推廣「智方便」，例如通過專題網站、電視、電子傳媒、社交媒體等，介紹常用或新推出的服務和功能，讓市民體會政府服務為日常生活帶來的便利。資科辦亦在全港各區設立了「智方便」登記服務櫃位或自助登記站，以便市民登記「智方便」帳戶或升級為「智方便+」用戶。設置於油尖旺區內的「智方便」常設登記地點載於**附錄一**，以供參閱。

14. 為進一步加強向公眾宣傳及擴大用戶群，資科辦持續與不同部門、地區組織和業界團體合作，在政府場地、學校及屋邨等安排流動登記隊，以針對社群的不同需要，加強推廣及協助市民登記「智方便」。此外，資科辦亦透過在專業團體、地區組織和長者服務中心等不同團體舉辦的活動及展覽內，設立「智方便」攤位或流動登記站，等，以協助市民登記「智方便」及解答有關疑問。過往資科辦在油尖旺區內的宣傳活動及曾設置的流動登記站載於**附錄二**。

15. 醫管局亦一直積極透過不同的渠道推廣「HA Go」。以九龍中醫院聯網為例，醫院於專科門診及普通科門診診所設立專門登記櫃枱，向市民介紹「HA Go」的功能、協助下載及安裝程式。另外，九龍中醫院聯網亦透過社區持份者和病人組織合作，在不同公眾參與活動，包括醫院參觀、社區講座等，推廣「HA Go」的功能和服務。醫管局亦透過不同的社交媒體平台及通訊刊物，向市民介紹服務及進行公眾教育。

16. 政府歡迎與油尖旺區議會和油尖旺地區組織合作，在地區活動安排合適的推廣活動，例如登記「智方便」及「HA Go」服務，以進一步推動市民使用政府電子服務。本局及資科辦亦樂意向相關局／

部門提供有關數碼科技方面的建議及技術支援，以協助他們在油尖旺區推行其範疇下的智慧措施及數字服務的計劃。

創新科技及工業局

2024年6月

油尖旺區內的「智方便」常設登記地點

登記服務櫃位

九龍中央郵政局	油麻地彌敦道 405 號九龍政府合署地下
廣華街郵政局	旺角廣華街 3 至 13 號廣輝大廈地下 11 至 14 號
旺角郵政局	旺角弼街 37 號旺角機樓 1 樓
大角咀郵政局	大角咀晏架街 67 號地下
尖沙咀郵政局	尖沙咀中間道 10 號國際電信大廈地下及 1 樓

自助登記站

民眾安全服務隊總部	九龍油麻地渡華路 8 號民眾安全服務隊總部地下大堂
九龍公園體育館	九龍尖沙咀柯士甸道 22 號九龍公園體育館地下
港鐵尖東站	九龍尖沙咀港鐵尖東站大堂近 K 出口
積金易服務中心	九龍尖東麼地道 77 號華懋廣場 12 樓 1205-1206 室

油尖旺區內過往的「智方便」宣傳活動及流動登記站

時間	地點	詳情
2022 年 6 月	九龍公園體育館	聯同康文署的「康體通」進行宣傳
2022 年 7 月	奧海城 2 期	聯同運輸署進行宣傳
2022 年 12 月	奧海城 1 期	聯同「智慧城市巡迴展覽」進行宣傳
2023 年 2 月	官涌體育館	聯同康文署的「公共圖書館入門網站」進行宣傳
2023 年 4 月	油麻地公共圖書館	聯同康文署的「康體通」進行宣傳
2023 年 6 月至 9 月及 2024 年 2 月	西九龍政府合署	設置「智方便」流動登記站
2024 年 1 月	旺角社區會堂	設置「智方便」流動登記站