



安寶創科有限公司

SP INFINITE TECHNOLOGY LIMITED

流程革新：以人工智能驅動 智慧化政務工作流程

WORKFLOW MANAGEMENT AND AUTOMATION

總經理 John Wong

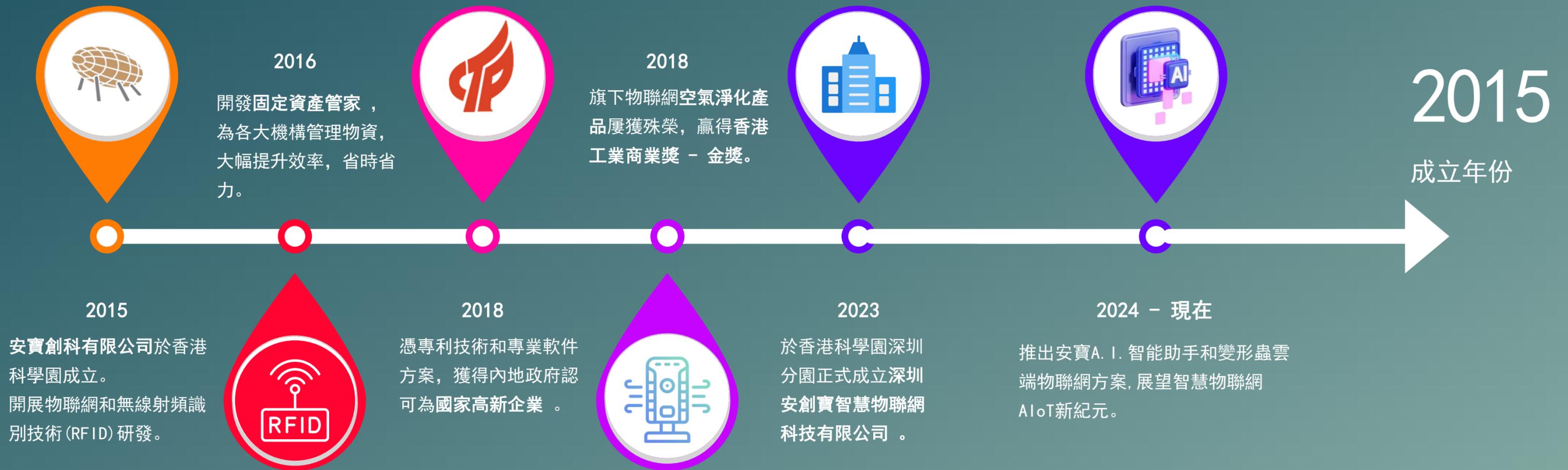
2026年2月4日

發展時序

Company Timeline



安寶創科有限公司
SP INFINITE TECHNOLOGY LIMITED



政務流程面臨的整體挑戰

服務需求激增

市民服務需求持續上升，傳統流程難以應付

跨部門協作複雜

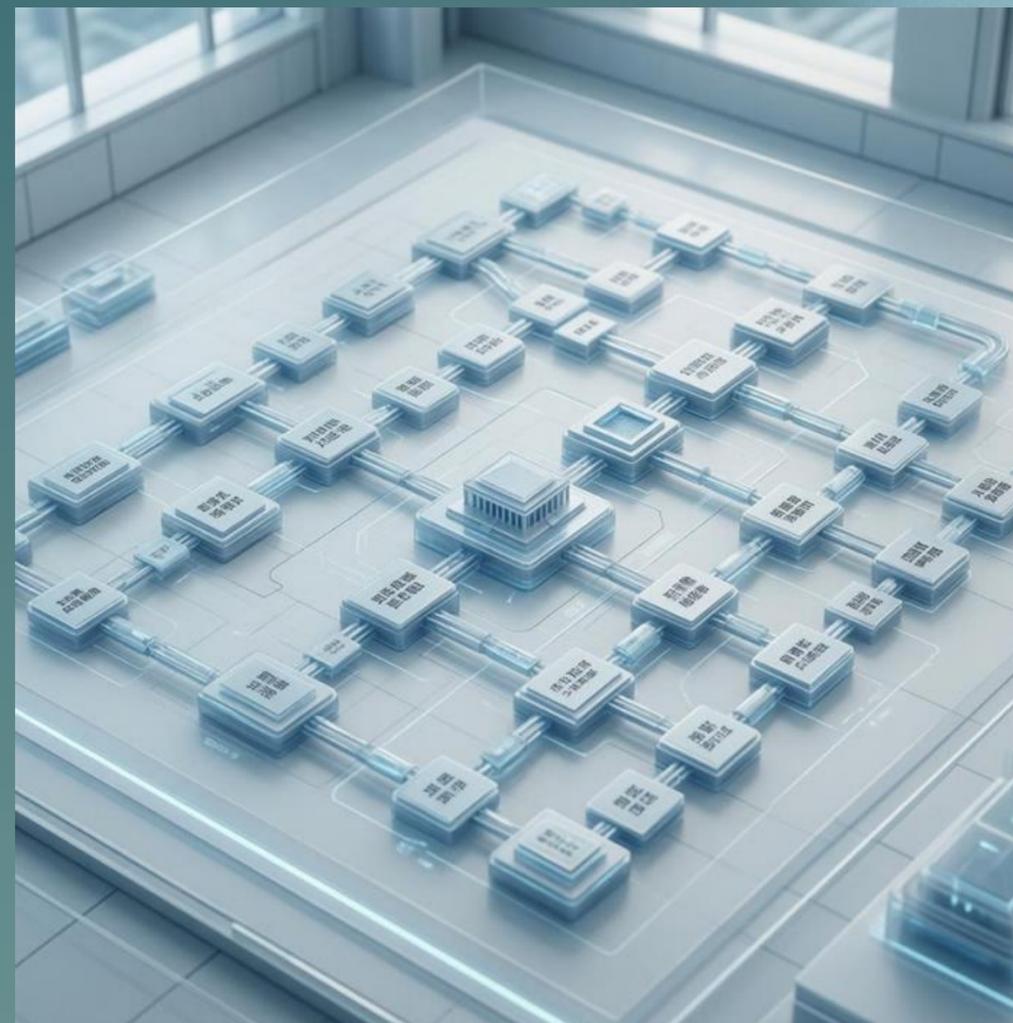
政務流程涉及多部門、多系統，協調困難

非結構化資料

大量電郵、文件、查詢難以自動化處理

人手處理瓶頸

重複性工作耗費大量人力，效率受限



流程複雜化，已成為效率提升的主要瓶頸



流程層面

為何需要工作流程管理與自動化?

傳統流程的局限

- **高度依賴人手**
分類、分派、回應全靠人力
- **缺乏即時追蹤**
難以掌握流程進度與狀態
- **標準化不足**
處理方式因人而異
- **高峰應對困難**
無法彈性擴充處理能量

自動化的目標



提升處理速度

大幅縮短回應時間



確保一致性

標準化流程與可追溯性



釋放人力

專注更高價值工作

AI在政務工作流程中的角色

AI 作為「流程中樞」，全面支援流程運作

內容理解
Understand
深度解析文字、語義與意圖

即時互動
Interact
24/7 智能回應服務



智能分類
Classify
自動歸類與精準分派

協助決策
Assist
提供建議與知識支援

 AI 並非取代人員，而是輔助流程運作

解決方案

SP Intelligence 智能流程解決方案

覆蓋「接收 → 處理 → 回應 → 互動」全流程



本地部署

內部知識查詢



智能電郵分類

自動分類與分派



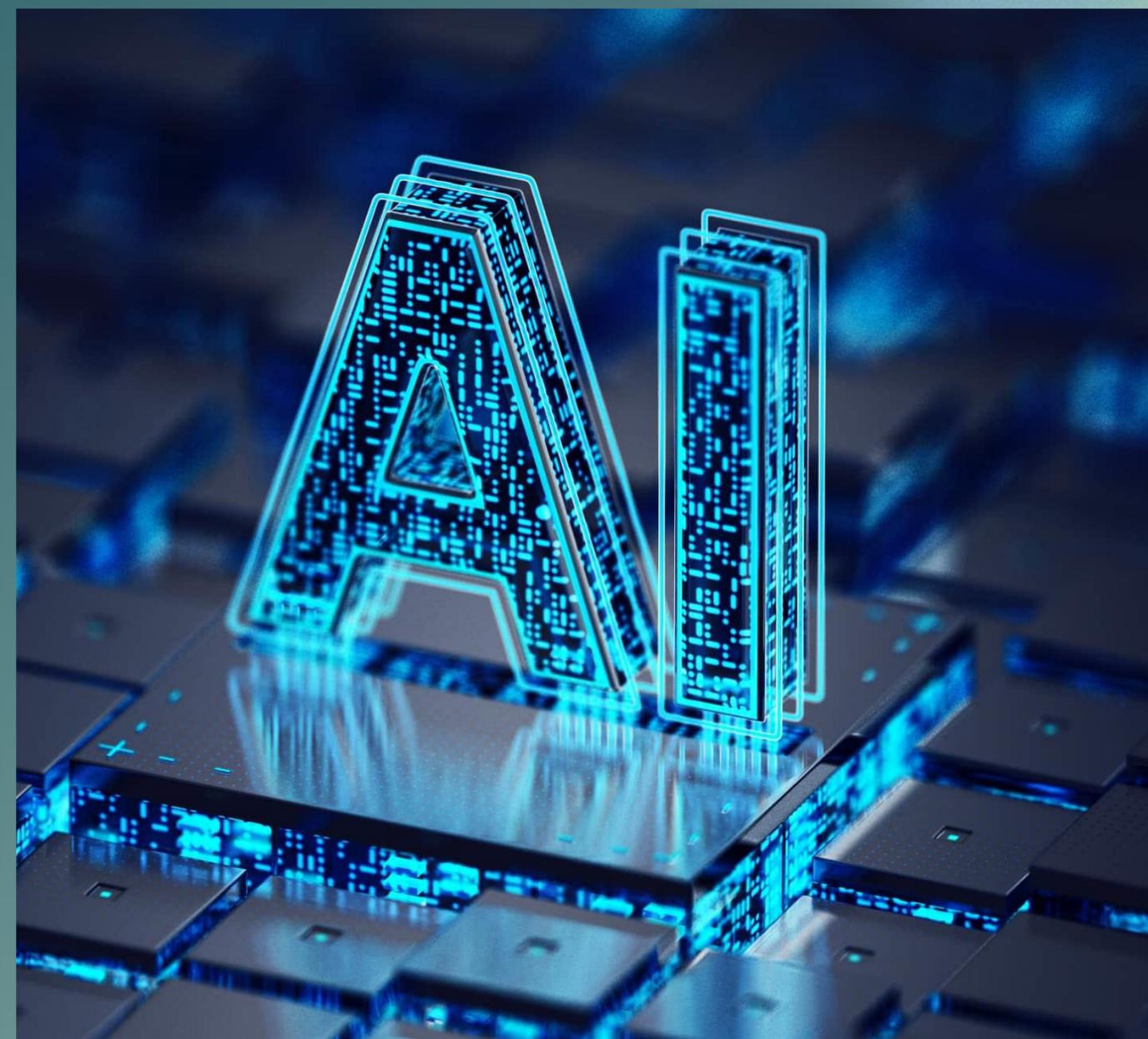
網站智能聊天機械人

市民即時服務



AI 智能接待

數碼人互動體驗



資料安全

政府內部資料的敏感性

政府機構處理大量敏感資訊，包括**市民個人資料**、**內部政策文件**及**跨部門決策檔案**。這些資料一旦外流，將對公眾信任及國家安全造成損害。因此，在引入AI技術時，必須將資料安全與法規合規置於首位，確保所有應用都在嚴格的安全框架內運作。

市民私隱保護

涉及市民個人資料及敏感私隱資訊，需符合個人資料保護法規

內部文件機密

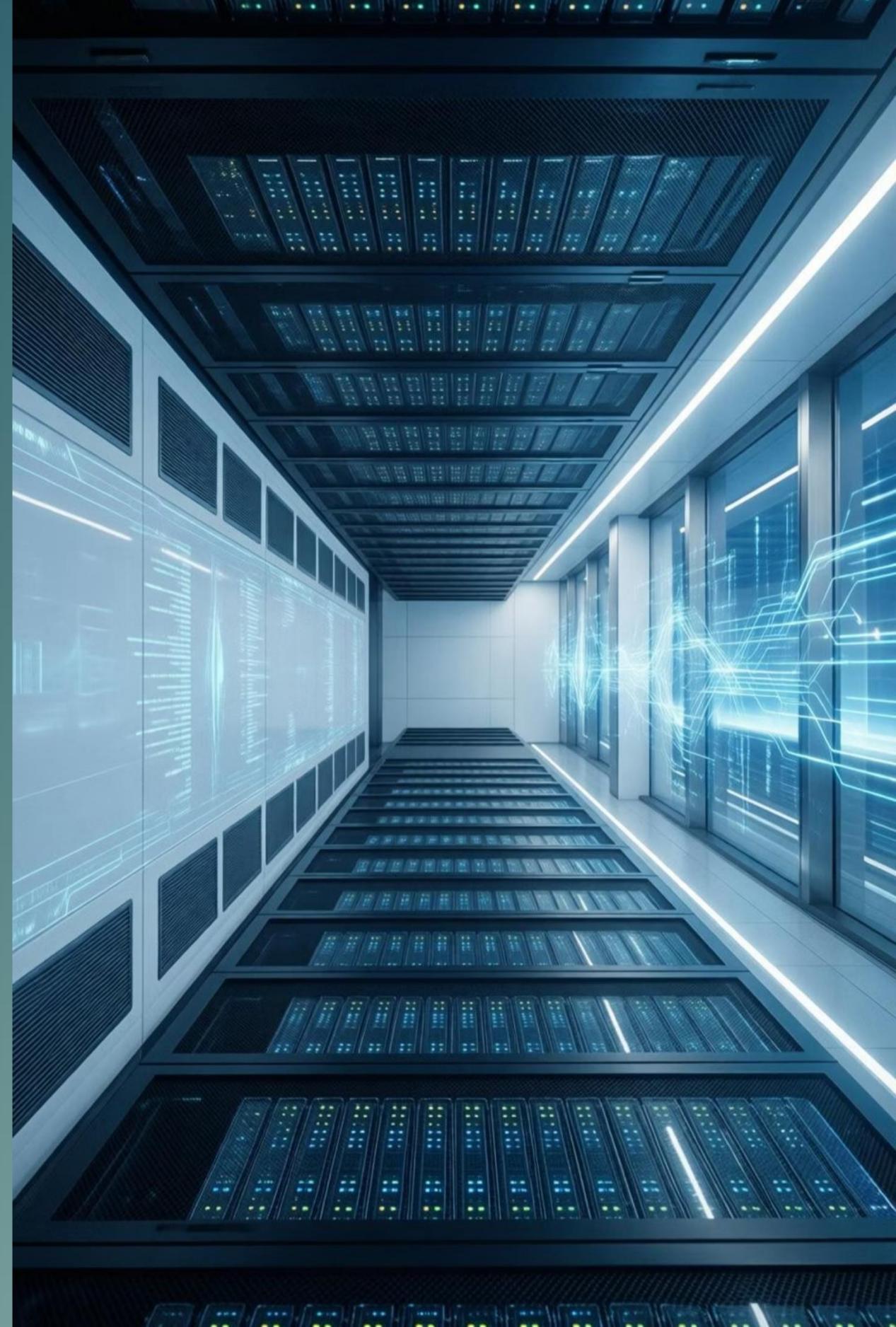
政策決策、跨部門協作文件及機密檔案需嚴格控管

杜絕外流

杜絕資料外流風險，必須建立全面防護機制

合規為先

AI應用必須以安全與合規為前提



本地部署的策略優勢

本地部署模式將所有系統、資料及運算保留於政府內部基礎設施，從根本上消除資料外流風險。這種架構不僅符合數據主權及法規要求，更讓政府完全掌控AI系統的運作流程，確保每個環節都符合最高安全標準。

01

資料主權保障

所有資料保留於政府內部系統，絕不傳輸至外部平台

02

完全控制權

系統、模型及流程完全可控，可隨時調整及優化

03

法規合規性

符合數據主權及各項法規要求，通過審計無障礙

04

審批便利性

更容易通過內部審批及定期審計，降低合規成本



關鍵優勢

本地部署確保政府對資料及系統擁有 100% 控制權，是實現安全AI應用的最佳路徑

建立本地知識庫 (Knowledge Hub)

政府機構累積大量政策文件、標準作業程序及歷史個案經驗，這些寶貴知識往往分散於各部門或依賴個別人員記憶。建立集中式本地知識庫，不僅能有效管理機構智慧資產，更是推動 AI 自動化應用的核心基礎，確保知識永續傳承。



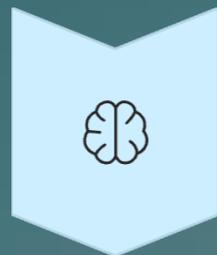
集中管理

政策、指引及程序文件統一存放，方便搜尋及更新



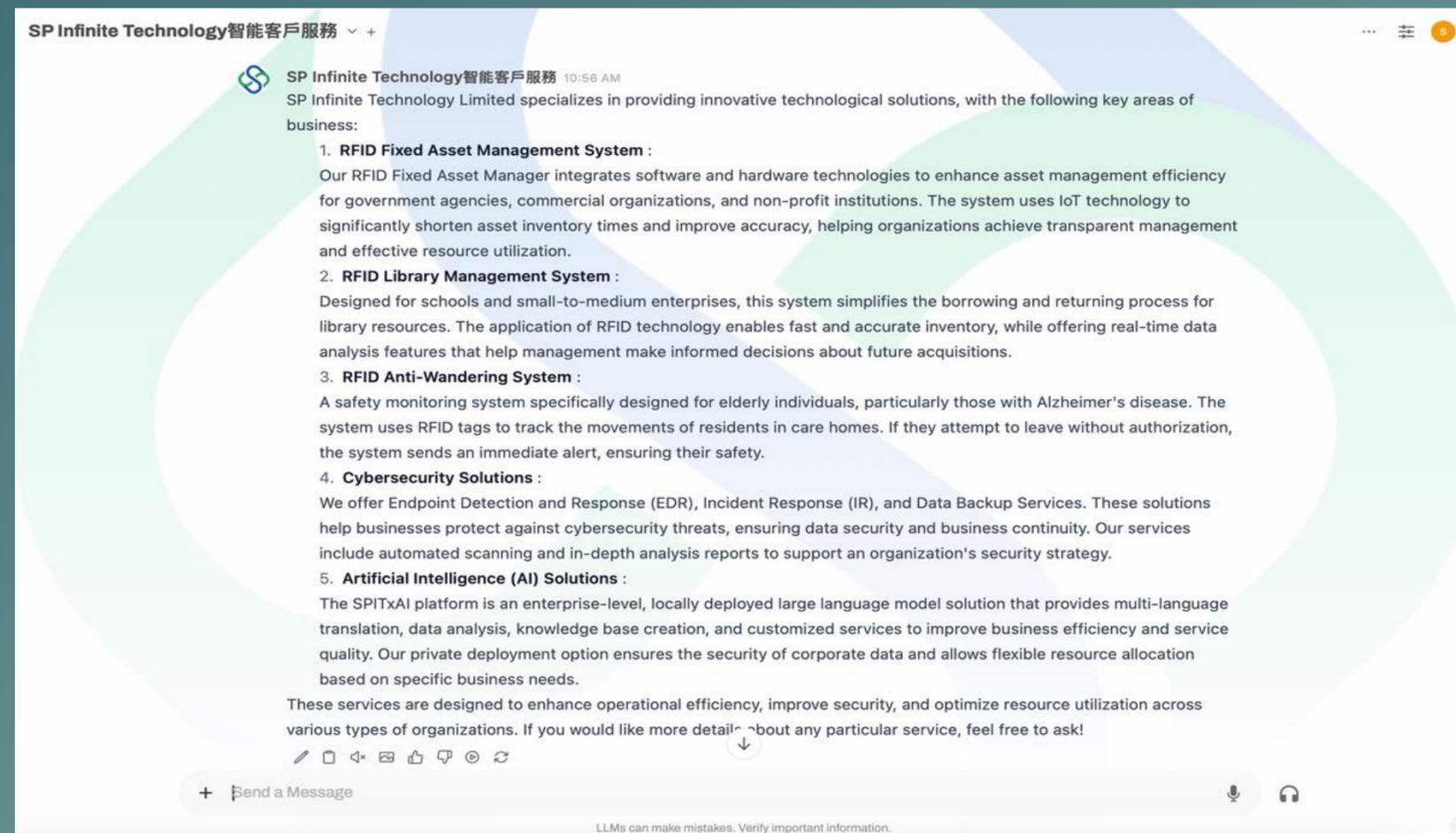
知識留存

知識留在機構內部，不依賴個人，確保業務連續性



AI 基礎

作為 AI 自動化及智能回覆的核心基礎，提升服務效率



本地/線上AI助理

Local AI Assistant

自定義AI助手

Workspace for Tailored made

1. 選擇大型語言模型（LLM）

2. 輸入提示詞（告訴 AI「它是誰」）

3. 上傳檔案

Workspace

Models Prompts Documents Tools Functions

Name* Model ID*

Carson 工作助手 Work Assistant

Base Model (From)

o3-mini

Description Default

Model Params

System Prompt

You are my cybersecurity assistant. Your task is to help me understand the latest cybersecurity knowledge and products. You will fulfill the following roles:

1. *Educator*: Explain complex cybersecurity concepts in a simple and easy-to-understand

Advanced Params Show

Prompt suggestions Default

Knowledge

To add documents here, upload them to the "Documents" workspace first.

Select Documents

Tools

To select toolkits here, add them to the "Tools" workspace first.

Filters

To select filters here, add them to the "Functions" workspace first.

Actions

To select actions here, add them to the "Functions" workspace first.

Capabilities

Vision

Usage

Tags

+ Add Tags

現時電子郵件處理的挑戰



政府部門每日接收大量來自市民及內部的電子郵件，現行處理模式依賴人手逐一閱讀、分類及分派，不僅耗時費力，更容易產生延誤或錯誤轉介，影響服務質素。

處理量龐大

每日需處理大量市民查詢及內部協作電郵

人手依賴高

需要人員逐一閱讀、理解及分類處理

錯誤風險

容易出現延誤回覆或錯誤轉介至不相關部門

品質不穩

回覆質素及內容標準因人而異，缺乏一致性

電子郵件自動分類系統

運用本地部署的 AI 技術，系統能**自動理解電郵內容及市民意圖**，**智能分類**至相關部門或**處理流程**，並即時追蹤處理狀態。這不僅大幅減少人手初步處理工作，更確保每封電郵都能快速準確地送達正確處理人員。

1

智能理解

AI 自動分析電郵內容、語境及市民真實意圖

2

精準分類

根據內容特徵智能分類至相關部門或標準流程

3

即時分派

自動分派至負責人員並即時追蹤處理進度

4

效率提升

減少70% 人手初步處理時間，加快整體回應速度

處理前

人手閱讀：2-3 分鐘/封

處理後

AI 分類：5-10 秒/封



效率提升節省 80% 分類時間





進階應用

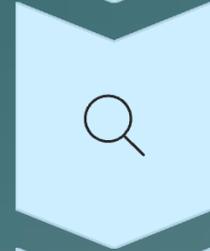
基於知識庫的智能草擬回覆

AI分析依據



知識庫內容

政策文件、標準程序



相似案例

過往處理經驗



最佳回覆

歷史優質範本

自動草擬

1

電郵回覆

自動生成專業回信草稿

2

文件答覆

產出政策回應初稿



人員只需審核及微調

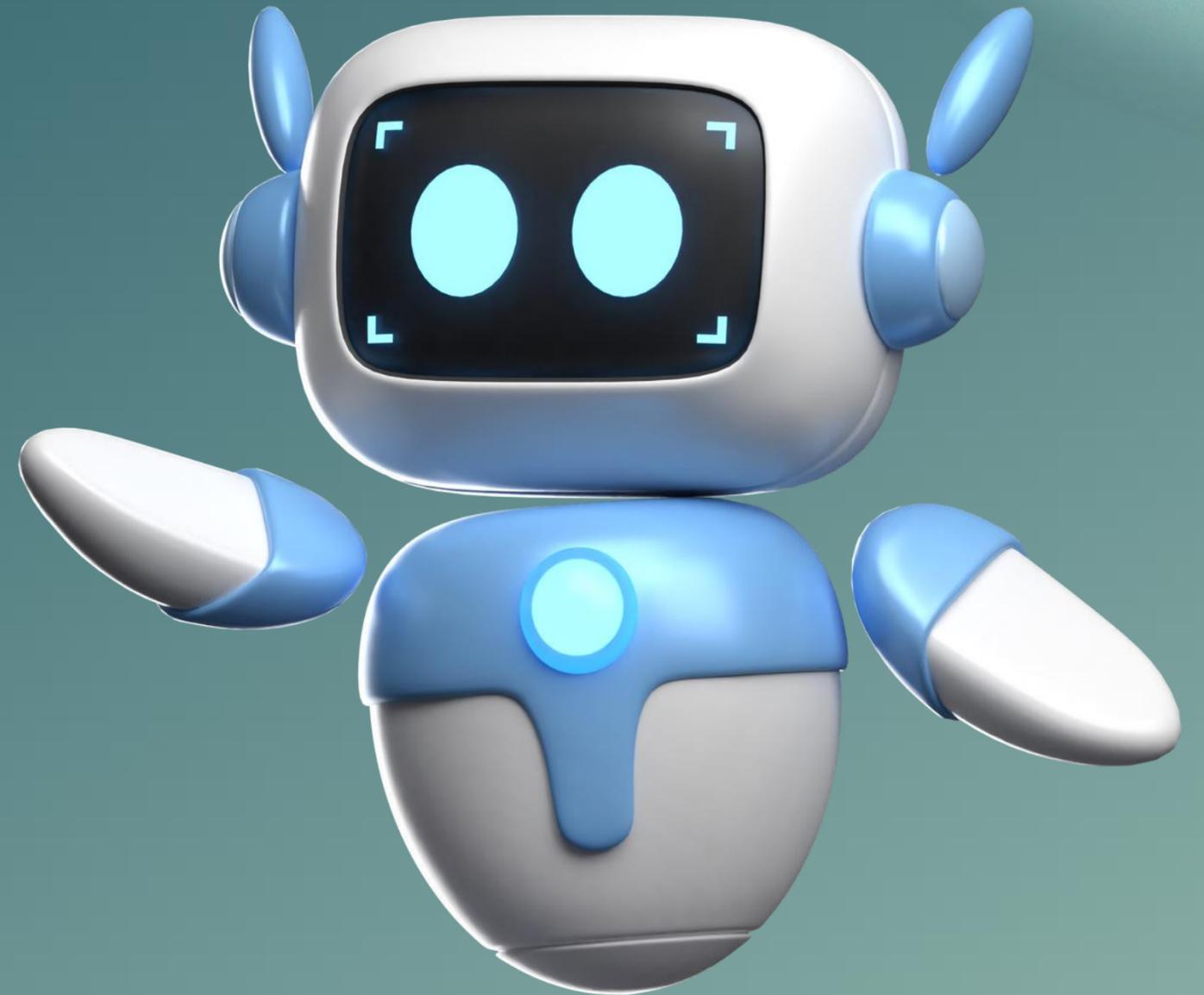
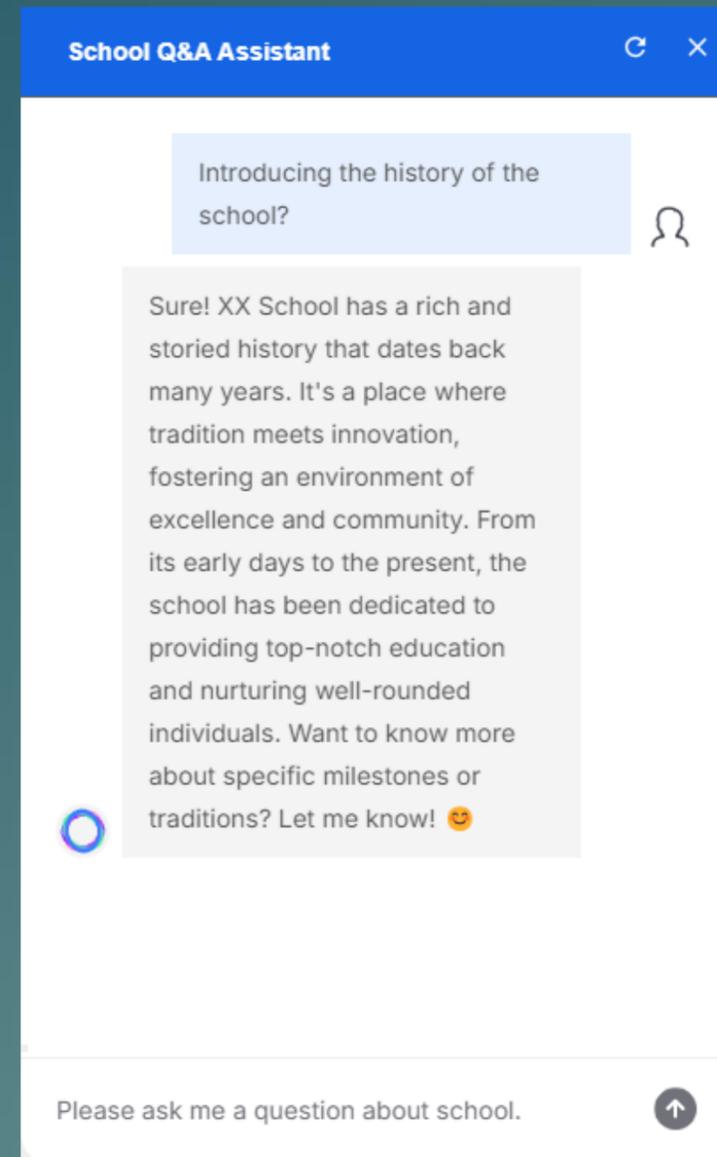
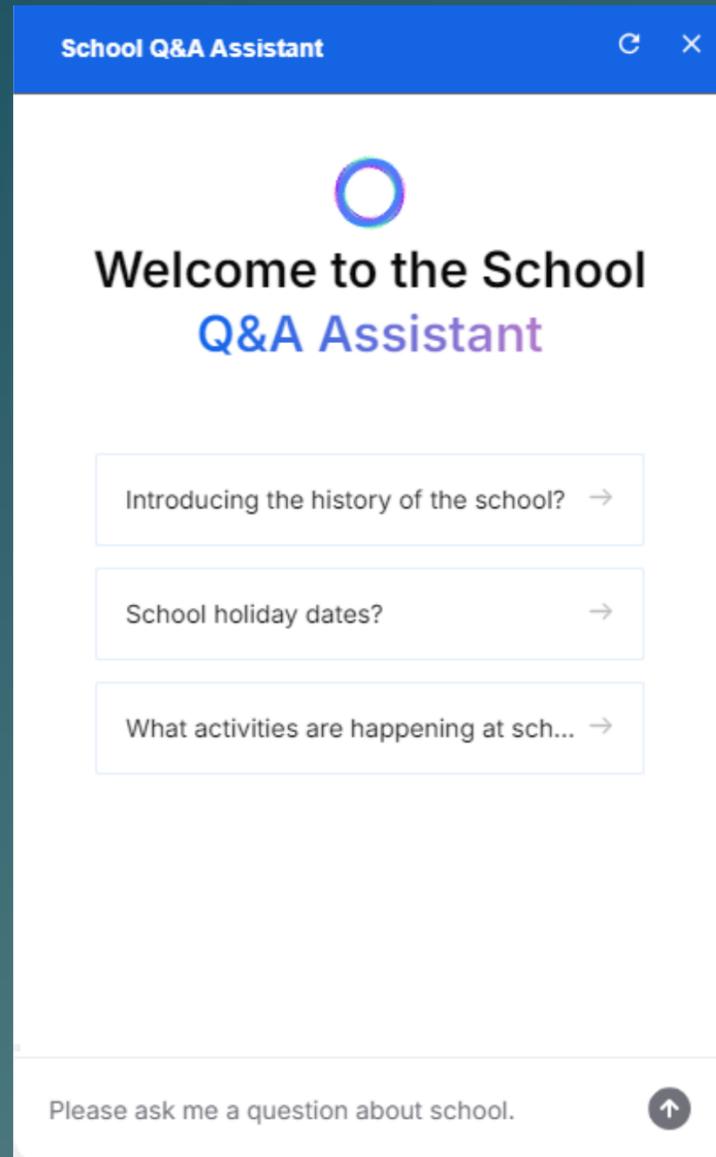
大幅縮短回覆時間，提升工作效率與品質

界面



網站智能聊天機械人

Website Chatbot



網站智能聊天機械人

Website Chatbot



01

24/7 即時回應

全天候服務市民查詢，不受時間限制

02

多平台部署

適用於政府網站及服務平台

03

系統整合

可與後端流程及系統無縫整合

04

持續學習

不斷優化回應質素與準確度

帶來的價值



分流前線查詢

減輕熱線及櫃檯壓力



提升市民體驗

即時獲得所需資訊



降低人手壓力

專注處理複雜個案

AI 智能接待

AI 智能接待

AI Reception

應用場景

政府大樓

主要入口與服務中心

服務中心

市民諮詢與導引

展覽活動

智慧政府形象展示

核心特點

- 即時互動數碼人，自然對話體驗
- 提供標準化、一致的資訊服務
- 多語言支援，照顧不同市民需要
- 與內部系統整合，查詢即時資訊

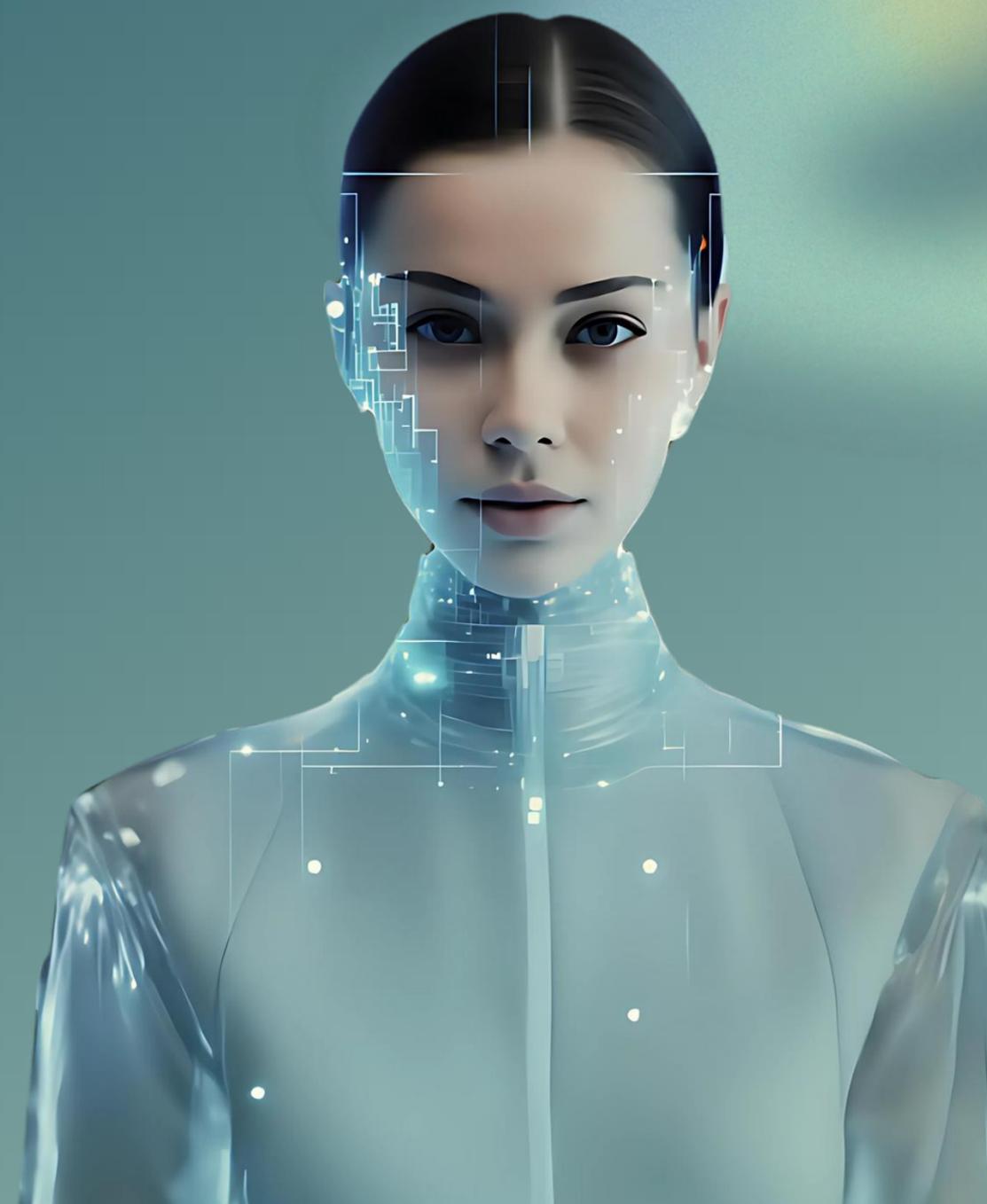
24/7

全天候服務

50%

減輕接待負擔

提升服務形象 • 強化智慧政府體驗 • 減輕前線接待負擔



SP AI Reception



與AI助理對話



系統管理



選擇虛擬人



組件管理



設置選項



01 複製聲線

02 擬人語氣/嘴形

03 多款形象選擇

04 可預先生成自選形象短片

成功案例

實際功能

01 多語言答問能力

02 適時播放相關資訊

03 查詢關鍵資訊

04 向訪客問候



至2025年4月到現在

- 已經招待幾十組組織訪客
- 3到4秒回答速度
- 像真度高達八九成
- 比市面上的競爭對手表現快得多，更逼真







安寶創科有限公司

SP INFINITE TECHNOLOGY LIMITED

聯絡我們

📍 沙田香港科學園科技大道西 16號 16W 2樓 205室

☎ 2755 8899

✉ info@spit.hk

