

社情

SCENARIO

精彩一刻 / F.I.D. - BAT「運·力」魔法小練筆
焦點活動 / 樂齡科技博覽暨高峰會 2026

數碼轉型

社福



社聯為法定團體，於1947年成立，與機構會員共同信守社會的公義、公平，以社會福祉為依歸。社聯致力帶動一個具影響力、彼此合作，靈活創新的社會服務界，並透過跨界別協作，與各持份者同行共創。社聯現時有超過510個機構會員，其服務單位遍布全港，為市民提供優質社會服務。

督印人・香港社會服務聯會

編輯・區可如，曾志康

封面及內文設計・Zaku Choi

地址・香港灣仔軒尼詩道15號
溫莎公爵社會服務大廈13樓

電話・2864 2929

傳真・2864 2991

網址・www.hkcss.org.hk

電郵・council@hkcss.org.hk



© 版權屬香港社會服務聯會所有
歡迎轉載 請與本會聯絡

出版



贊助
出版



支持
媒體



當全球與香港正加速邁向 AI 與「人機協作」的新時代，如何落實「人才培育」與「數據治理」，成為各界共同關注的課題。對於長年面對資源運用效益、行政流程優化，且高度重視人際互動與溫度的社福界而言，這場數碼轉型究竟能帶來怎樣的效能提升？同工又該如何迎接這份轉變？

業界普遍面臨著思考與平衡：一方面期望善用科技來提升營運與服務效率，另一方面亦需要確保數據安全，並維持社會服務中獨特且不可替代的「人情味」。然而，數碼轉型的核心並不單是引進新工具，更是關乎「以人為本」的組織文化與工作模式創新。

面對 AI 帶來的機遇與轉變，社福機構應如何循序漸進地推動轉型，讓科技真正成為提升營運效益與服務質素的得力助手？

世界經濟論壇 料2030年 出現近 2 億人機協作崗位

唯人才缺口與數據治理成巨大落差

從 2023 年到 2025 年，隨著生成式 AI 的成長，全球對於「未來就業」的態度已經從職位流失的擔憂，轉變為更積極的「AI 協作與大規模技能重塑」。世界經濟論壇《未來就業報告》(2025) 預計 85% 的僱主將「員工技能提升 (Upskilling)」列為 2030 年首要策略，其次是加速自動化 (73%) 和招聘新興職位 (70%)。約 39% 的現有技能將面臨淘汰或需要轉型。

據生產力促進局 2025 年對香港企業《AI 應用趨勢》調查，近九成受訪本地企業員工已在日常工作中使用 AI。然而，「缺乏 AI 專才及培訓」被列為本地企業推動 AI 應用的首要挑戰。在設有正式認可 AI 平台的企業當中，過半數 (54%) 更表示暫時沒有完善的 AI 治理政策。

社福界正處於科技及 AI 應用的「過渡階段」，現階段的 AI 應用主要集中在行政、支援或非核心的工作流程（如會議紀錄、活動草擬、內容創作、資訊管理等）。

社福界面對數碼轉型 三大困難

缺乏專才與培訓

社福界相較其他行業缺乏資訊科技、數據及 AI 的人才，導致資訊科技支援失衡，同時難以選擇合適方案及供應商。同時，前線同工普遍缺乏系統、配合技術發展的培訓機會、資源或時間來學習相關技能，導致團隊對新科技感到陌生、產生焦慮，或容易產生抗拒。

數據安全治理

社福機構在處理個案資料時，需要以內部治理框架、指引或法規為準，培養良好，而避免把敏感資料輸入自動化工具或上傳雲端時，出現私隱、倫理和法律風險。

資源與資金限制

社福界資源變得非常有限，機構往往需要依賴個別服務資助、短期計劃或外部顧問重整機構文化，以推行全面、持續的 AI 應用。

早前社聯「S+ 高峰會」專題研討會探討 AI 下的未來職場面貌，引領行業代表重新想像如何打造未來「人機協作」的職場，在數碼時代下推動機構及社會的持續發展。

參加者意見 節錄

機構需從底層開始重整現行制度

「受專題研討會的案例啟發，機構考慮數碼轉型必須針對實際痛點；AI 能在堅持『以人為本』的前提下重新設計工作流程，配合合適的工具；把同工和使用者視為『共同設計者』，讓同工切實感受到工作流程簡化帶來的便利，從而提升前線主動參與改變的意願，讓員工專注於關係建立和創造等高價值部分。」

香港基督教服務處
質素及人才培育部副主任 李展熙先生

培育兼具社福與科技素養的綜合人才

「數碼轉型需由管理層帶動，且須以人才發展（如科技素養、數據能力、批判思考）為核心，透過跨機構及跨界合作來加速發展。機構會按服務對象需要制定初步數碼發展方向、推動小規模試驗項目，以及強化內部對話，減少同工對被科技取代的焦慮。」

香港仔坊會社會服務
服務總監 彭子雋先生

釋放行政時間 讓同工回歸專業

數碼轉型透過重新設計工作流程，幫助減輕前線同工壓力，令機構重新專注於社福服務核心的部份（如服務探訪、專業判斷）。當中建構跨界別、跨專業知識共享平台，對社福界十分重要。

女青管理層牽頭 公司全員持續學習 設「中間人」革新 AI 文化

香港基督教女青年會（女青）推動數字化轉型，是機構的持續工作。為提升全港數十個服務單位的協作效率，女青於十多年前進行多項改革，透過收集服務數據，分析不同地區的社會需求，優化資源分配。

「當我們服務增長時，附帶的行政跟進，未必能夠跟服務匹配同等資源。藉由數碼轉型，讓主導服務背後的行政工作變得更有效率，以及應付不斷增長的服務需求」助理總幹事（行政及機構事務）鄭文達（Matthew）道。

機構具備一定的規模，愈 100 個服務單位及社企、總員工約 1600 人，鄭續指管理層需要就數碼轉型向同事進行大量溝通，清楚解釋轉型目的與悉除同事疑慮。資訊科技經理鄧永賢先生（Anthony）觀察到社福界「前線」與資訊科技人員溝通障礙，就此安排資訊科技同事擔任「中間人」的角色。透過觀察及詳細了解服務流程，認識服務痛點及與學會前線溝通的語言，協助將其服務需求轉化為系統需求規格，以便「落地」。



「AI 領導者」

由高階管理層參與，透過外部顧問協助機構釐清 AI 發展策略及其推行之盲點。

「AI 創新者」

選出 20 多位 AI 核心成員作培訓。他們屬於較早期願意嘗試 AI，或已經有使用 AI 的經驗，願意將 AI 文化及經驗推廣至全機構。

「AI 社群」

涵蓋機構最大層面，培訓機構大部份同事，達致全面普及應用。

“YWCA AI Pathway” 助職場技能升級

Matthew 憶述機構推行 AI，制定了一套更過往推行其他科技產品不同的策略。由於大家都在摸索 AI 的功能與可能性，有別於以往單由資訊科技部門、供應商與前線同事對接的傳統做法，機構希望由行政層面（結合人力資源、資訊科技部門）先共同建立內部應用 AI 文化，再推而廣之。

公司內部將設有 AI 聊天機械人，協助職員查詢財務、人力資源、採購等行政流程。上月，機構開展“YWCA AI Pathway”計劃，採用三層培訓方式，進一步裝備職員日常 AI 應用。

Anthony 笑言，計劃前，很多同事致電資訊科技部門查詢使用 AI；但在上課後，同類諮詢相對減少。培訓課程教授同事精準提問技巧，讓 AI 產出的回覆更符合實際需求，更對前線同工整合數據與建立互動網頁或工作程式有很大幫助。「以往聘請資訊科技供應商協助開發、來回商討、修改、測試工作程式，很少的修改都需時一至兩個月；但現在整個過程可能在 Agentic AI（代理式人工智能）協助下，隨時修改可於幾日內完成。」

「AI 創新者」將於 9 月份匯報數碼轉型方案，並有機會付諸實踐。而早於半年前，公司已就使用 Agentic AI 成立小組，並與專家及供應商多次溝通，現正測試市場相關產品。

「數據孤島」令機構審視現有資源

Anthony 坦言，機構旗下的服務隸屬於不同政府部門或資助機構，個別部門對數據的要求大不相同。這也是業界普遍遇到的問題：面對不同服務單位必須使用不同系統來處理相應的行政工作。至於如何在業界中安全地應用 AI，仍需要時間去摸索和累積經驗，這也是機構目前把 AI 定位為「試用性質」的原因。

Matthew 強調，相較全盤的數據整合，機構會先針對有實際需求、性質相近的業務進行統整，務求最大化地利用現有數據，改善跨範疇數據分析讓 AI 應用在起步階段更為精準。面對 AI 轉型的龐大成本，管理層會於風險管理、資訊安全以及實際應用上進行審慎考量。例如使用 Agentic AI 所建立的不同應用案例需要消耗不同數量 Token（詞元），這涉及實際的營運成本。

「我相信再經過幾年，為每位員工開通 AI 帳戶以使用生成式 AI，有機會成為機構的標準配備與基本需求。未來，AI 將會透過持續學習我們前線服務、行政手續及固定流程，實現『聽懂指令便自動代勞』的境界。」



女青助理總幹事（行政及機構事務）鄭文達先生（右）、資訊科技經理鄧永賢先生（左）

公益數碼化， 源於以人為本

公益數碼化並不能單靠一個工具解決，當中更需要人員使用工具的能力及機構文化制度配合。靈析創新科技（靈析）聯合創辦人侯正春（Raymond）憶述當年與慈善組織合作的經驗，令其發現慈善組織數碼化程度較低，亦成為其後創立靈析的契機。他發現，機構常因使用零散管理工具形成「數據孤島」現象，因此透過建立一體化的關係管理平台，整合網上問卷、活動管理及網上捐贈等功能，可以有效打通機構數據，提升營運效率。

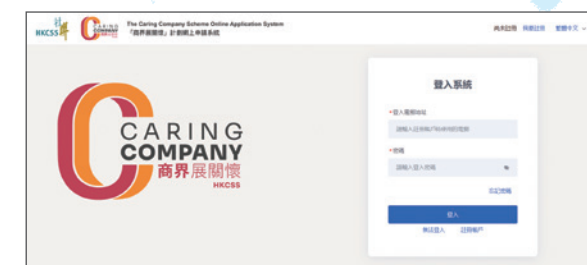
服務超過 11 萬間機構的靈析認為，公益數碼化真正意義，在於運用「數字」將「項目」、「資金」與「人」緊密地聯繫起來；並且要令機構數碼化真正落地產生價值，需先解決機構燃眉之急，再透過數據解決長期發展痛點。

靈析創新科技（靈析）聯合創辦人侯正春



擔任「商界展關懷」計劃技術顧問及 支援合作伙伴

為緊貼市場趨勢及配合社會的可持續發展，成立超過 20 年的「商界展關懷」計劃於 2024 年進行革新。靈析與社聯團隊持續溝通，了解團隊需要並按計劃的申請機制及流程，打造全新的報名及管理系統，涵蓋介面優化、數據遷移、帳戶管理、數據整合及分析等；同時更加入通訊功能，協助企業及機構無縫適應全新機制，顯著提升整體營運與溝通效率。當中經系統自動整合的關鍵數據，更獲採納並載於社聯今年發表的《善行企業實踐報告》，充分展現系統將營運數據轉化為行業前瞻洞見的卓越效能。



靈析團隊於「商界展關懷」計劃網上申請系統中引入應用程式介面（API），從而提升申請處理效率。

迅速建立籌款平台 體現公益數碼化

去年大埔宏福苑火災發生後，社會各界動員進行救援工作，靈析團隊亦於 12 小時內迅速設立緊急籌款平台，供「社聯 × 商界展關懷 — 大埔宏福苑災後支援基金」免費使用，並義務提供所有相關的技術支援服務，為災後援助與中長期重建方案籌募善款。籌款系統數據經過加密處理，屬機構擁有，確保系統安全合規。

過去六個月獲撥款資助的 12 個項目，累計提供超過 10,000 小時的專業服務，受惠家庭達 1,100 戶，受惠人數達 1,600 人，涵蓋長者、青少年及外籍僱工。第四期項目亦於 9 月正式展開。

AI 時代更突顯個人品味的重要性

從公益機構數碼化延伸至 AI 應用，Raymond 認為，科技愈進步，人的判斷和品味反而愈見重要。Raymond 記得數月前仍跟同事們研究提示工程 (Prompt engineering)，現在已發展至 AI 駕馭工程 (Harness Engineering) — 讓 AI 穩定、自動化完成複雜任務。

面對 AI 迭代創新，他寄語一般人可於工作崗位以外關注 AI 發展趨勢，再透過使用 AI 擴展個人能力，多去嘗試。他認為 AI 的確能夠協處理大量數據，並產生迎合演算法的「標準答案」，卻不能取代個人審美、判斷、情感、甚至文化脈絡。學會用個人品味引導、建立專屬 AI 的風格，繼而提升生產力。新興職位如前沿部署工程師、AI 倫理審查員、數據專家，是現階段企業著重的「混合型人才」。

面對不斷增加的社會需求及資助服務，單靠增加人手非長遠之計。對推動社會改變的機構來說，如何更有「效率」執行工作與更有「效果」地推進服務？



社企以數碼轉型連結公益慈善 借鑒商業世界思維

向投資夥伴展示社會影響力

在商業世界，借助科技提升效能，以獲取回報是基本方法。Empact 創始人及執行總裁楊禎彥先生 (Peter) 指，商業思維同樣可以應用於資助公共事業科技方案。Peter 舉例過去跟新加坡政府啟動的「微型解決方案」一團隊從小處著手，逐步量化效能。當時方案目標為節省項目成本，團隊起初把最低目標設為 10% 的生產力提升，慢慢把數字提升至 20%，方便投資方理解當中的「社會投資回報率」——在降低成本同時、花費相同資金下，可以服務更多的人。

冀資助方能夠支持非牟利機構引入 AI 建立企業可持續生態

Peter 指，不少企業基金會母公司都會進行數位轉型，但「社福界轉型」不被重視。「我在新加坡和香港時，發現願意就數位轉型進行投資的人並不多。慈善資本是『風險資本』的一種，用來承擔風險、推動創新。事實上，『資助』不單單指引入 AI，知識共享或考察團亦是幫助機構進行科技轉型的方式之一。」他認為中小型非牟利機構更需要企業資助脫離資源困境。投資方應該利用自身投資觸覺，思考如何打造一個更強大、具可持續、影響力的機構。同時，社福界亦需要學習運用企業思維與其他持份者溝通。

Peter (左四) 於今屆「S+ 高峰會」分享以「科技需要評估」推動機構數碼發展及資源投放。



曾面對能力建設培訓難題 促使開發工具應對社會需求

過去兩年，Empact 為 200 間非牟利機構進行「社會影響評估」培訓及一對一諮詢。從理論到項目評估和提案撰寫，結合真實案例與工具，培養機構實踐技能和信心。然而，部分參加者仍覺得難以轉化「變革管理」等概念於機構管治上。而且，社會對能力建設的巨大需求令團隊難以負荷。團隊曾經培訓業界義工成為計劃顧問，但曾經思考自身作為能力建設機構，應如何發展至更有規模及令業界受惠。

後來，團隊開發一款用於社會影響評估的 AI 工具（現處於內部試驗階段），期望以極低成本分享給慈善機構使用，讓 AI 根據機構性質引導機構進行影響評估，包括：理論、資料搜集、報告生成及文件分析，依情境應用。

國際影響評價協會定義「社會影響評估」涵蓋分析、監測和管理由預計干預措施（政策、項目、規劃、工程）及其引發的任何社會變化過程所產生的社會後果，包括有意及無意，正負面的社會影響。其基本目標為促進一個可持續的和公平的自然和人類環境。

扶植新一代 推動社會共融

相較十年前，Peter 發現越來越多的年輕人有興趣了解環境、社會管治和企業責任等概念，並渴望透過社會企業、特定項目或是慈善機構，從事有意義 (Purpose-driven) 的工作。家長的態度亦變得開放，支持年輕人倡議改變。

機構為創造同儕網絡，邀請企業員工擔任青年的導師及舉行黑客馬拉松，召集對身心障礙議題有興趣的青年，為社區改變提供新想法。機構亦過往擔任新加坡全國青年委員會「Youth Tech」計劃合作夥伴，負責提供計劃培訓和技術支援。計劃旨在提升社會服務機構數碼技能並設有相關青年實習機會，增加青年職場競爭力。

我想糾正的誤解就是——科技只是數位轉型其中一部分。數位轉型不僅關乎科技，它還關乎「人」、「政策」、「資源」和「工作方式」。以往工作是跟團隊一起集思廣益，現在可能變成先跟 AI 腦力激盪，再去跟人討論，人際關係和協作模式都改變了。

— Empact 創始人及執行總裁楊禎彥先生



科技

數位轉型不僅關乎科技、工具，也關乎員工、公司文化及思維模式。為政府部門、非牟利機構及基金會提供社會顧問服務的 Empact，提倡「科技需求評估框架」（上圖），令慈善機構了解公司處於數位轉型的哪個階段。

管理模式與實踐

數碼轉型與設計思維

密不可分

以第一身經驗建立同理心

在商業社會中，同理心意味著如何真正了解客戶。數據及人工智能素養協會（DALA）創會主席湛家揚博士（Dr. Charm）認為比起詢問客戶「需要什麼」或「什麼時候感到不便」，把自己真正變成客戶，用第一身視角體驗痛點更為重要。其中，非牟利機構以人本服務為主，在應用設計思維及同理心於工作方面更為適切。

以非牟利機構為例，除了面對內部流程繁瑣、資源不足的問題，亦需要按服務使用者面對的問題——心理困擾、身體限制、或者基本生活困難等，結合綜合、人本導向的服務回應。先設計思維精準找出客戶痛點，然後再思考如何以創新方法解決問題。

AI 素養、數據素養已成各行各業核心能力

Dr. Charm 指企業、非政府組織對科技的接受差異往往取決於企業歷史文化、員工使用科技心態，以及客戶或受眾特質。科技是一種媒介，而 AI 和數據素養，是將這些科技轉化為日常生活的共通語言——負責任使用 AI 與作出價值判斷，促進非技術人員與技術人員溝通。當大部分員工的 AI 和數據素養得到提升，他們在面對問題時，就能自動聯想使用 AI 來解決問題。



DALA 舉辦年度大型頒獎禮，表彰在數據及 AI 創新應用上表現傑出的個人、中小企、大型企業與服務商，以及促進業界交流、擴展數智人脈。

他認為 AI 會取代一定數量的工作。但應對 AI 關鍵在於員工是否具備成長型思維。企業可以一方面鼓勵、培養、培訓員工運用 AI 解決痛點，另一方面建立 AI 管治政策。令高層更有信心推動轉型；中層亦能真正感受到政策能夠真正解決工作上面對的痛點，並非由上而下的行政壓力。過程中，必須避免員工產生「被科技淘汰」或「職位不再被需要」的焦慮與恐懼，並且為企業重組的員工，提供相應的技能重塑（Reskilling）培訓，讓他們有能力勝任新崗位。



數據及人工智能素養協會（DALA）創會主席湛家揚博士

為女青管理團隊舉行培訓工作坊，深入探討如何利用 AI 優化機構營運、精準服務社群。



與長者安居協會分享有關 AI 技術，優化長者緊急求助與社區支援的日常營運等資訊。

創新與合規並行 以 AI 管治 AI

Dr. Charm 指機構推動數碼轉型時，可先看有哪些問題可以解決及進行可行性評估。與此同時，協會會協助機構建立一套 AI 監管系統。他強調 AI 監管體系必須與 AI 同步建立。當系統偵測到特定敏感話題或潛在出錯的風險（即 AI 幻覺）時，把相關的錄音或紀錄抽查進行人工覆核——「以 AI 管治 AI」，乃確保 AI 可持續發展。

他建議企業成立跨部門 AI 管治委員會制定相關控制措施。由委員會負責評估項目開展的優先次序。大型企業和大型非政府組織必須要建立這套系統；中小型機構則可尋求外部協助幫忙把關和規劃。

如何利用科技協助非牟利機構，讓他們回歸初心並幫助更多的人？

在 AI 與大數據鋪天蓋地的時代，他認為技術的終極價值從來不是為了取代人類，而是為了釋放雙手。以智能工具打破繁複的行政桎梏，前線社工與醫護人員便能夠騰出寶貴的時間，回歸到最需要「人情味」的社福服務之中，陪伴與守護每一個需要被關懷的生命。近年 DALA 致力走入不同非牟利機構，以及深入了解各種數碼健康管理平台。目標透過數據與 AI 實用技能精準賦能，協助社福機構重塑營運效率。

約定你 Save the Date!

樂齡科技博覽暨高峰會 GIES 2026

17-20. 12. 2026

灣仔會展 HKCEC



高峰會將於2026年10月網上舉行
The Summit will be held online in October 2026

重溫上屆精彩內容
2025 Event Highlights



歡迎瀏覽gies.hk 了解以上豐富資訊
Please visit gies.hk to browse the above informative resources

gies.hk

f GIESHK



治療師指示學童
進行篩查評估的
過程



F.I.D.

BAT「運·力」魔法小練筆



篩查評估進行時的硬件工具及環境設置

香港基督教服務處獲香港公益金社會創新基金資助約港幣二百四十萬，於2024年6月起推行「F.I.D. — BAT「運·力」魔法小練筆」計劃，在三年期間開發一項透過結合 AI 與人體生物力學科技去分析幼童坐姿及執筆姿勢的技術與工具，協助前線及治療團隊更早識別特殊需要的兒童。

計劃研發兩項核心功能：一是以 AI 分析兒童坐姿表現，並按問題及可能成因建議相關介入遊戲；二是就學前重要書寫基礎能力之一的執筆姿勢進行篩查及進度檢視，並配合數據系統追蹤兒童的轉變與成長。計劃透過培訓、實務應用、經驗整理、電子教材，進一步惠及更多學前復康服務工作者及特殊需要的兒童，同時為香港學前復康服務建立更精準、更高效及更具延續性的發展模式。

< 返回

選擇訓練遊戲



系統中的五類訓練遊戲界面

聯合主辦 Co-hosts



協辦 Co-organiser



主要贊助 Major Sponsors



社聯頻道



H K C S S C H A N N E L



社聯
頻道
HKCSS CHANNEL

瀏覽社聯頻道



社聯
HKCSS



本計劃由香港公益金資助
This project is supported by
The Community Chest