

主席寄語 / Chairman's Message



Artificial intelligence AI subverts the world and makes the world function differently. We need to suppress the negative effects of AI on our life by imposing standards and some underline rules to control this artificial intelligent machine. The AI Act lists out 10 critical concerns relating to humankind. Participants of this EU AI Act involved are from IT practitioners and scholars, stakeholders, and politicians around the world. In this newsletter, topics co-relate one another on AI application, innovation, and quality. We emphasize human to learn not only the AI machine to learn.

I anticipate that Hong Kong Quality Management Association HKQMA will be organizing more AI events and participating more AI activities in the-near-future. We hope to use more different platforms to launch a series of AI-themed lectures on AI solutions, open-source models and its ubiquitous application.

Starting last year, HKQMA has signed MOU on different programmes with local and foreign universities. Different programmes will be launched in mid of this year. We also visited Shenzhen and Zhuhai to interflow co-operation opportunities on events i.e. mutual recognition programmes, training programmes, talent and student exchange and company visit etc.

In this issue, we invited our fellow member Tim Chan, an expert in AI & data strategy and analytics to do an interview. Detailed content is extracted from the interview dialogue. I thank you all the participants involved in the issue of newsletter especially Chief Editor Wood Cheung for his efforts.

Hope that readers can be able to deeper seek and open chat more on AI and to follow HKQMA's coming events and activities. Goodreads.

Dr. Frankie Lam

Chairman

Hong Kong Quality Management Association

編者的話 / Editor's Note — Mr. Wood Cheung



Welcome to our latest issue, where we explore the transformative power of quality and innovation in shaping the future. This edition offers a rich blend of perspectives, insights, and milestones that highlight the ever-evolving interplay of technology, data literacy, and quality standards.

We begin with an exclusive interview with Mr. Tim Chan, a seasoned data analyst in Hong Kong's finance industry. Mr. Chan shares his expertise in leveraging data for impactful decision-making, providing valuable guidance for professionals navigating the data-driven era.

This issue also covers our team's visit to the Shenzhen Quality Association, showcasing how cross-border collaboration fosters advancements in quality and innovation. Additionally, we celebrate the grand opening of the Centre for Quality and Standards Management (CQSM) at The Hong Kong University of Science and Technology, a landmark event dedicated to elevating quality education and management practices.

Our Featured Articles delve deeper into critical topics. 掌握數據素養 擁抱數碼 AI 新時代 emphasizes the importance of mastering data literacy to excel in the AI-driven age, while 2025 年人工智能新規則 examines the EU's groundbreaking AI Act, setting a global standard for trustworthy AI development.

Thank you for joining us as we embark on a journey of discovery and excellence. Enjoy the read!

HKQMA Past Newsletters



資深會員訪問 / Interview With Fellow Member —

Mr. Tim Chan (陳龍威)

- Fellow & Co-opt Member, Hong Kong Quality Management Association (HKQMA)
- Executive Committee & Founding Fellow, Data & AI Literacy Association (DALA)
- Over 20 years of experience in AI & Data Strategy and Analytics, specializing in the financial services sector, particularly Banking and Insurance
- Consulting Director of OpenCertHub Academy, dedicated to transform data into actionable insights and AI solutions that drive strategic decision-making and promote organizational growth.
- Former Head of Data, Analytics and Business Intelligence of Tricor Group, FWD Insurance & UA Finance and key analytics roles at HSBC & MetLife Insurance.



問: 你好! 作為一名資深數據分析師, 能否介紹日常的數據分析工作中的主要環節?

答: 數據分析師的日常工作包括多個環節, 從數據的收集到最終的分析報告, 每一步都至為重要:

- 確定數據來源 - 數據分析的第一步是找出數據來源, 這通常涉及整合內部系統、收集客戶反饋、監控社交媒體及市場調查等。分析師需要與 IT 部門、營銷部門和客戶服務密切合作, 以便獲取最全面的數據。例如, 從客戶服務系統中提取的數據可以揭示客戶的常見問題和需求, 這對後續的業務策略制定非常重要。
- 數據清理與處理 - 數據清理是確保數據質量的關鍵步驟。在此過程中, 分析師需要檢查數據的完整性, 識別並修正錯誤或異常值。這要求分析師具備敏銳的洞察力和扎實的技術能力。例如, 利用 Python 和 R 等工具, 分析師可以開發客戶流失預測模型, 這些模型幫助企業理解何時和為何客戶可能會離開, 以制定相應的留存措施。
- 數據分析與報告 - 完成數據清理後, 分析師會進行深入分析, 利用數據可視化工具 (如 Tableau、Power BI) 來展示分析結果。這並不僅僅是數據的呈現, 更是將數據轉化為可操作的工具, 幫助管理層做出明智的決定。定期的跨部門會議也是不可或缺的, 這樣可以確保所有部門都在同一頁面上, 並能共同解決數據質量問題。

資深會員訪問 / Interview With Fellow Member —

Mr. Tim Chan (陳龍威)

問: 如何確保數據的質量和準確性，特別是面對複雜和龐大的數據來源時？

答: 數據質量是數據分析的基石。準確的數據對企業的運營安全性和服務可靠性同樣重要。評估數據來源的可靠性是降低風險的首要步驟。企業應建立嚴格的數據治理框架，定期檢查數據來源的準確性和完整性，特別針對第三方的數據。這樣的檢查不僅能放心降低風險，還能提高客戶信任度，讓客戶更願意與企業合作。其次，數據清理是一個持續的過程，使用自動化工具來識別和修正異常值、填補缺失數據，可以顯著提高數據處理的效率和準確度。在大型企業的數據湖建設項目中，實現了數據自動化，讓整個數據處理過程變得更加高效，這不僅節省了時間，還降低了人為錯誤的發生率。最後，數據質量的持續改進是一個重要的企業戰略。定期進行數據質量審計，根據審計結果調整數據治理策略，能確保數據分析結果的可靠性。推動數據文化變革，讓所有員工都能認識到數據質量的重要性，這樣的變革不僅提升了數據的使用率，還促進了業務的整體增長。

問: 在數據隱私和安全方面，團隊採取了哪些措施以保障客戶的數據不被濫用？

答: 數據隱私和安全是企業在進行客戶分析時必須考慮的關鍵因素。隨著數據法規的增多，企業必須確保所有數據處理過程符合相關法律法規。企業應在數據處理過程中實施多層次的安全措施，包括數據加密和訪問控制。強調數據安全，並確保團隊遵循最佳實踐，以保障客戶數據的安全性，這不僅是法律的要求，更是贏得客戶信任的基礎。此外，數據安全的另一個重要方面是員工的培訓。定期舉辦數據私隱和安全的培訓，讓每位員工理解數據私隱的重要性，這對提高整體數據安全性至關重要。當員工具備相關數據知識時，企業的數據防護能力自然也會提升。最後，企業應定期進行風險評估，以識別潛在的數據安全威脅。多與外部專家合作，確保數據治理策略符合行業最佳實踐，並能有效應對潛在的數據安全挑戰，這對於提升整體數據安全性非常有幫助。

資深會員訪問 / Interview With Fellow Member —

Mr. Tim Chan (陳龍威)

問: 數據分析能從哪些方面促進企業業務效率和客戶滿意度的提升？你是否能分享一些成功案例？

答: 數據分析的成功應用能突顯企業的業務效率和客戶滿意度。透過分析，企業能夠深入了解消費者需求，預測市場趨勢，並制定相應的業務策略。成功的數據分析項目能夠幫助企業做出更明智的決策。例如，在某大型企業中，首次實現了單一客戶視圖（Single Customer View），這讓企業能夠全面了解客戶的背景及其增長機會，進而制定針對性的業務策略。成功的數據分析項目能夠幫助企業做出更明智的決策。這種數據驅動的決策不僅提升了業務效率，還增強了客戶滿意度。數據分析還能促進業務創新。在許多企業中，開發 AI 驅動的預測模型幫助他們識別新的商機並提升客戶黏著度。這些模型不僅提高了業務的靈活性，還幫助企業在競爭中保持優勢。許多企業已經通過數據分析取得了顯著成果。例如，某大型企業利用數據和機器學習技術，成功實現了客戶數據平台的自動化，這一舉措大幅提升了業務效率和市場響應能力。這證明了數據分析在推動業務增長中的重要性。

問: 在客戶反饋整合的過程中，如何確保這些意見和建議能被有效地轉化為實際的業務改進措施？

答: 客戶反饋在數據分析過程中具有重要意義。企業應定期進行客戶調查和訪談，以收集他們的意見和建議，這些反饋不僅能幫助企業理解客戶需求的變化，還能為未來的數據分析提供寶貴的參考。為了有效地整合客戶反饋，企業可以建立系統化的收集和分析流程。設計多種調查問卷，並通過焦點小組討論來收集客戶的需求與期望，為後續的數據分析提供重要的依據。這樣的方法不僅能提高反饋的質量，還能幫助企業更快地作出回應。企業應致力於建立持續改進的營商文化，鼓勵所有團隊成員主動尋求客戶反饋並進行改進。這樣的企業文化不僅促進了員工的參與度，還能使企業更具競爭力。為了不斷改進客戶分析報告的質量和相關性，企業應定期徵求利益相關者的反饋。利用數據視覺化技術，確保報告的可讀性，幫助各部門快速捕捉到關鍵見解，這樣的企業做法將提升報告的有效性並促進各部門之間的合作。

資深會員訪問 / Interview With Fellow Member —

Mr. Tim Chan (陳龍威)

問: 面對數據分析領域的快速發展，你認為未來最值得關注的趨勢和機會是什麼？

答: 隨著技術的進步和數據量的激增，數據分析的未來將出現許多新機遇。企業需要保持靈活性，以適應這些變化並充分利用新技術:

- 人工智能與機器學習的整合 - 人工智能（AI）和機器學習（ML）技術的快速發展將為數據分析帶來革命性的變化。企業可以利用這些技術來進行預測分析，從而更有效率地理解消費者行為和市場趨勢。這些技術將成為企業在數據分析中不可或缺的部分。
- 數據即服務（DaaS） - 隨著數據量的增加，數據即服務（DaaS）將成為一種重要的商業模式。企業可以通過雲端平台獲取所需數據，而無需自行管理數據基礎設施。這種模式不僅能降低成本，還能提高數據的可獲取性和靈活性。
- 數據治理的強化 - 隨著數據隱私法規的增多和數據安全問題的日益突出，企業將需要加強數據治理。這不僅僅是遵循法律法規的要求，更是企業贏得客戶信任的基礎。有效的數據治理能夠保護企業免受風險，並增強客戶的信任度。
- 數據分析文化的推廣 - 隨著數據分析的重要性愈見突出，推廣數據分析文化將成為企業的一項重要任務。許多企業已經開始重視數據化，並在提升員工的數據與人工智能素養 (Data & AI Literacy) 方面投入了大量精力。這樣不僅能夠讓員工理解數據的價值，還能幫助他們在日常工作中靈活運用數據。

活動亮點 / Events Highlights—參訪深圳質量協會

2月10日下午，香港品質管理協會主席林建新博士，名譽會長暨董事周家賢博士，秘書長馮順才等一行到訪深圳質量協會。雙方代表圍繞多個質量相關議題展開深入討論，旨在促進深港質量領域的合作與交流，共同推動區域質量提升。商討內容包括建築業品質工程師內地專業註冊安排，以及共同協辦品質圈(QCC)活動的安排。



活動亮點 / Events Highlights — Dinner Meeting

為深入與企業及資深會員交流，以優化會員服務，本會自去年起開始舉辦資深會員晚宴，並邀請特定企業及資深會員參加。2025 年第 1 次的資深會員晚宴已於 2025 年 3 月 27 日假尖沙咀稻香酒樓舉行。本會主席林建新博士及執行委員會成員均有出席。



活動亮點 / Events Highlights — 獲邀出席香港恆生大學 質量標準與管理中心(CQSM)開幕禮

本會主席林建新博士獲邀出席 3 月 22 日舉行的香港恆生大學質量標準與管理中心(CQSM)開幕禮。本會名譽會長暨董事周家賢博士更獲邀出任中心聯席總監。周家賢博士在致辭中表示中心會以應用研究和培訓來推動質量與創新文化，協助企業落實質量管理上的工作。超過 40 位業界領袖、機構代表和教授出席是次開幕暨捐贈儀式。



專題文章 / Featured Article — 掌握數據素養 擁抱數碼 AI 新時代

近日我有幸獲邀出席由數據及人工智能素養協會與 OpenCertHub Academy 於香港恒生大學合辦的數據訓練營，訓練營的目的是為了培養學生們的數據素養能力，以迎合在人工智慧與數位經濟時代的職場需求。透過為期兩天的訓練營，我們集中訓練同學們的數據思維模式和數據故事溝通。

第一天，有 4 個團隊 (共 20 位同學) 參加了由吳瀚博士(Dr. Victor Ng) 主持的研討會，學習到必要的數據思維和技能並培養了有影響力的數據講故事能力，然後就開始進行專案演示。每個團隊需選擇 17 個聯合國永續發展目標(SDG)之一作為重點，並在數據分析的支持下確定該 SDG 中的特定商業機會。在這期間，各位專家導師包括吳瀚博士(Dr. Victor Ng)、郭德偉(Andy Kwok)、王依寧(Elaine Wang) 和本人，一同指導同學團隊去選擇主題。討論期間，首先要學生們了解各項 SDG 的關注重點和各界持份者的痛點，並以最合適的數據分析方式去描述，然後再探索各種潛在的商業機會，可行營運模式和相關利弊及風險。



第二天，我們主要集中在指導同學們起草演示文稿，利用第一天學習到的數據故事技巧，強而有力地去說服投資者、商業夥伴及客戶，共同參與商業項目。活動期間，各團隊都很熱情地展示了自己的項目，評審團幾經辛苦才能夠在各有特色的團隊和項目中，挑選出「最佳數據故事團隊」、「最佳數據協作團隊」和「最佳數據人才」獎。恒大同學們對此數據訓練營高度評價，並

一致認為他們獲得的資料技能對於他們的學習和未來的職業生涯來說是無價的。有些學生團隊甚至在第一天一起通宵工作，深入分析各種數據並製作出高品質的簡報。

在現今的人工智慧與數字經濟時代，數據是每個商業領袖都均能使用的第三語言（以香港和中國大陸而言，僅次於英語和中文），所以我們一直致力於培養學生的數據素養能力（例如數據思維模式和數據講故事），並相信無論同學們選擇什麼工作，這兩天裡學習到的數據素養能力和商業技能（包括創新商業項目，隊友/商業夥伴良好合作，制定令人信服的商業計劃以及有效地展示商業計劃）都會極大地幫助他們未來職業生涯。這兩天只涵蓋了整個訓練營計畫的 Level 1，重點是數據溝通。我們期待未來舉辦 Level 2，這將使學生能夠利用數據進行創新。

專題文章 / Featured Article — 掌握數據素養 擁抱數碼 AI 新時代

值得注意的是，國家數據局近期出台了中央政策，指明數據發展方向去構建數位經濟發展機制，並建立高效便利安全的數據跨境流動機制。本地方面，香港政府也在今年7月正式成立數字政策辦公室，由數字政策專員黃志光先生, JP 帶領制定以數據驅動、以用戶為本和以結果為導向的政策和支援措施，帶領決策局／部門和牽頭不同界別加速數字政府發展和智慧城市建設，從而提升政府效率和服務質素，便民利商。創科及工業局局長孫東教授表示：「數字化可以助力社會經濟發展，提升政府運作效能和革新公共服務。數字科技和數據亦是驅動高質量發展及新質生產力的重要元素。數字辦會倡導以創新科技和數據為本的數字政策，全力引領政府各局／部門利用創新科技優化公共服務，落實更多便民利商的數字政府措施，以切合數字時代下不斷轉變的需要和公眾期望。」這些資訊足以表明無論對於政府公營部門、商業機構、職場人士、學生等，數據素養已經是這個數碼化年代的必備技能。我們需要思考的是怎樣去裝備好自己去擁抱未來，作為數據及人工智能素養協會（Data & AI Literacy Association or DALA）的創會團隊成員，我熱情邀請你加入我們 DALA 社群，與我們一起成長，共同發掘數據的強大力量。

觸目登場：DALA 首個數據頒獎盛事

數據及人工智能素養協會推出全港首個關於數據的獎項活動 – DALA Awards 2024。此獎項旨在表揚個人及企業成功以數據實踐方案並得到顯著的回饋及價值，肯定他們在推動數據素養、數據文化和數據應用等方面所作出的貢獻和成就，從而提升業務效率和增長。歡迎個人及企業踴躍參加競逐，分享你成功的數據決策過程，讓更多人了解數據的價值，共同建構更具數據意識的社區。

(本文作者 Tim Chan (陳龍威)，為數據及人工智能素養協會資深創會會員，為《EJTech》撰寫專欄)

文章曾於信報財經新聞(創科版)刊登

文章來源：EJ Tech on August 15, 2024

<https://www.ejtech.ai/%e5%b0%88%e5%ae%b6%e5%88%86%e6%9e%90/%e6%8e%8c%e6%8f%a1%e6%95%b8%e6%93%9a%e7%b4%a0%e9%a4%8a-%e6%93%81%e6%8a%b1%e6%95%b8%e7%a2%bcai%e6%96%b0%e6%99%82%e4%bb%a3%ef%bc%88%e9%99%b3%e9%bc%8d%e5%a8%81%ef%bc%89/>

2025 年，歐盟推出了全球首部綜合性人工智能法律框架《人工智能法案》（AI Act），以促進可信賴的 AI 技術發展，同時應對相關風險。以下列出 10 個關鍵重點，解析該新規則的核心內容：

1. 風險分級管理：AI 系統被劃分為不可接受、高風險、有限風險及最低風險四個等級，以更清晰的方式管理不同 AI 應用。
2. 禁止高風險技術：全面禁止八類有害 AI 技術，例如基於 AI 的操控與欺騙，以及公共場合的即時生物識別。
3. 高風險應用規範：高風險 AI（如招聘工具和機器輔助手術）需滿足嚴格的風險評估、數據質量及人類監管等合規要求。
4. 透明性要求：提供生成式 AI 的內容必須清晰標記，例如深度假影或影響公眾信息的文本。
5. 可信 AI 推動：推出 AI 創新計劃與 AI 工廠，支持基於安全性和人權的技術研究和開發。
6. 一般用途 AI 規範：一般用途 AI（如大型語言模型）需進行風險評估及制定緩解措施，以避免系統性風險。
7. 市場監管和持續性：引入市場監測系統，要求供應商和使用者報告重大故障並確保人類監控。
8. AI 識字普及：強調 AI 知識教育的重要性，幫助公眾理解 AI 應用及相關風險。
9. 自願 AI 協議：啟動 AI Pact，邀請開發者提前遵守法案要求，為全面實施鋪路。
10. 漸進式生效：禁止條款和 AI 識字義務自 2025 年 2 月起生效，而大部分條例在 2026 年全面適用。

這部法案不僅確保了歐洲在 AI 技術治理上的領先地位，還為全球 AI 行業建立了一個透明、安全且以人為本的未來框架。隨著實施的推進，AI 將進一步與社會需求接軌，帶來更多可能性。

文: Wood Cheung

參考資料來源：

1. AI Act _ Shaping Europe's digital future
<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/regulatory-framework-ai>
2. First rules of the Artificial Intelligence Act are now applicable _ Shaping Europe's digital future
<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/first-rules-artificial-intelligence-act-are-now-applicable>
3. First rules of the Artificial Intelligence Act are now applicable _ Shaping Europe's digital future
<https://www.dentons.com/en/insights/articles/2025/january/10/ai-trends-for-2025-ai-regulation-governance-and-ethics>

重點課程 / Key Course —

Registered Professional Quality Engineer (Construction)



REGISTERED PROFESSIONAL QUALITY ENGINEER (CONSTRUCTION)

OPEN FOR APPLICATIONS

COURSE DESCRIPTION

RPQE Program is one of the professional courses to provide a comprehensive and clear understanding of quality management in construction industry. Graduates learned practical quality key trends and knowledge for their day-to-day working after this training. This program is now delivered by face-to-face, i.e. trainer can directly share their quality management experience and case studies to participants.

Program Structure

This program consists 12 modules. Each module requires participant spending approx. 3 hours in attending the class and preparing for the written examination.

After successfully completed the course, participant (for HKQMA members only) may consider to apply professional assessment as Designatory lettering **RPQE** after professional registration.

RPQE REGISTRATION FEE

HK \$12,000 (including Exam fee)
HK \$10,800 (for early bird)

VENUE & DATE

Venue: TBC
Date: Start in early Jun 2025

APPLICATION

Please submit the completed application form and all necessary supporting documents by email to enquiry@hkqma.org

For enquiries, please contact
Ir. Victor Ho or Ms. Can Fung
at 2581 2210

<http://www.hkqma.org>

Executive Committee 2025

1. Dr. Lam Kin Sun, Frankie (FL) – Chairman
2. Mr. Cheung King Wu, Wood (WC) – Vice-chairman and Director of Publication
3. Mr. Fung Shun Choi, George (GF) – Hon. Secretary
4. Mr. Cheng Man Chi, Frankie (FC) – Hon. Treasurer
5. Mr. Wong Kei Yung, Timothy (TW) – Director of Membership
6. Dr. Leung Wai Keung, Victor (VL) – Director of Academic
7. Mr. Lee Yiu Chung Kelvin (KL) – Director of Training
8. Dr. Chau Ka Yin, Gavin (GC) – Director of Function & Coordination
9. Mr. Ho Kam Hong, Victor (VH) – Director of Consultancy
10. Mr. Stephen Chiu (SC) – Director of Event
11. Mr. Lee Kwong Chi, Alex (AL) – Director of IT
12. Ms. Chow Pui Kei, Perky (PC) – Director of Promotion & Marketing



About HKQMA

Established in 1983, the Hong Kong Quality Management Association (HKQMA) has been actively promoting a better understanding of quality management methods in Hong Kong. Over 40 years of development, HKQMA has extended its service to offer a wide range of professional services including quality

management training, focus group seminar, consultancy service, company visit and organizational experience sharing activities to its members. HKQMA also maintains good relationship with various sectors such as government departments and semi-official organizations, universities and education institutions, renowned companies across manufacturing, service, engineering, construction and public services etc.



www.hkqma.org



enquiry@hkqma.org



5933 1375



+852 2581 2210



香港品質管理協會HKQMA



[@hkqma.org](https://twitter.com/hkqma.org)



ROOM 130, 1 FLOOR, LIVEN HOUSE, 61-63 KING YIP STREET, KWUN TONG, KOWLOON, HONG KONG
香港九龍觀塘敬業街61-63號利維大廈1樓130室