主席寄語 / Chairman's Message

AI has already influenced employment pattern especially on positions of administrative and technical roles lately. In fact, job cuts has happened since few years ago in labour intensive job positions in the manufacturing and customer services.

According to the World Economic Forum's Future of Jobs Report 2025, there will be 92 million jobs displaced by AI by 2030. As AI tends to automate repetitive or routine tasks, our employment focus will be on higher-value activities like problem-solving, creativity, and decision-making. We have to improve our skill in AI adoption by learning and education for the economy of tomorrow. In fact, AI is creating new jobs in areas such as data center, electricity supply facilities and infrastructure development, and design and manufacturing soft and hardware. More job opportunities will be with our specialized and technical roles cooperated with AI. We must also adapt our education system with collaboration between universities, business, and government. Acquisition of AI competencies can offset the negative impact of AI's surge but can command better job quality, and improve employability.

We have good topics in this issue of newsletter. we have a section of interview with Prof. Dr. Gavin Chau, our Former President, sharing his view on comparing service quality and customer focus, and enhancing communication, standardization, talent development and mutual recognition among cities in GBA. Three articles' topics from our Execo members Alex, Kelvin and Wood are on human-first approach to the AI Era and education in AI.

In the year 2026, we will focus on training and quality management and its application associated with AI. We will also participate quality seminars/conferences and cooperate with local and GBA quality associations. I thank you all the participants who contribute to this issue of newsletter especially Editor, Interviewee, and all Articles providers.

I hope all members and readers enjoy this issue.

Dr. Frankie Lam

Chairman,

Hong Kong Quality Management Association

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

Dear Readers,

In this issue, we explore the shifting landscape of Quality Management, where the rise of Artificial Intelligence is redefining how we work, learn, and lead. Across various perspectives, a singular theme emerges: technology is a powerful engine, but human-led Process Literacy remains the essential chassis.

Prof. Gavin Chau reminds us that despite digital advancements, the ability to deliver on promises accurately remains the ultimate driver of customer loyalty. In the Greater Bay Area's evolving market, he advocates for "Modular Service Design". This approach allows firms to maintain unified core standards while dynamically adjusting "optional modules" to meet local cultural preferences, such as the high value placed on efficiency in Shenzhen versus detail-oriented privacy in Hong Kong.

Learn from Dr Alex Lee, moving from strategy to implementation, organizations must strategically match tools to specific needs: Automation for repetitive tasks, Generative AI for content, and Agentic AI for complex reasoning. By leveraging a tech stack of Odoo (unified data), n8n (intelligent orchestration), and Grafana (real-time observability), firms can create "self-healing" ecosystems. Ultimately, technology should follow the process, moving quality management from manual monitoring toward built-in, autonomous excellence.

"Kelvin Sir" brings a poignant reflection from the front lines of education. He argues that while AI excels at Quality Control (QC)—checking if an answer is correct—humans are indispensable for Quality Assurance (QA): ensuring the process of growth is meaningful. In an era where "answers" are instant, the teacher's role evolves into a "lighthouse," guiding the logical thinking and resilience that algorithms cannot replicate.

Enjoy the read!

HKQMA Past Newsletters

協會主席訪問 / Interview With President of HKQMA — 周家賢教授 (Prof. Gavin Chau)

- President, Hong Kong Quality Management Association (HKQMA)
- Associate Dean, City University of Macau (Faculty of Business)
- 2008: 2007 具有影響力-中國管理咨詢專家 500 名, 中國企業聯合會
- Subject Specialist of HK Council for Accreditation of an Academic and Vocational Qualifications
- Thinking-Tank Research Fellow of ZHUHAI-HONG KONG -MACAO Economic Research Institute of Beijing Normal University
- 中國質量協會學術教育工作委員會委員

問：在服務業中，您認為影響顧客感知服務質量的關鍵因素是什麼？

答： 本人認為，顧客對服務質量的感知，最關鍵的因素是「可靠性」，即服務提供者能否準確、一致地履行其承諾。當企業承諾「明天三點前送達」並確實做到，顧客便會建立信任。反之，一旦失誤，後續任何補救均難以完全修復。其他因素如服務態度、環境設施等，均須建立在可靠性的基礎之上。簡言之，「說到做到」遠比華麗包裝更能贏得長期忠誠。

問：在推動服務質量改善時，您會建議質量從業人員優先採用哪些關鍵績效指標（KPI）？

答： 建議優先採用以下三項指標，它們易於理解且具行動指導意義：

首次解決率

顧客首次接觸企業時問題即獲解決，無需重複聯絡 一次來電即完成寬頻維修安排，顧客無需再次跟進。

顧客努力度

顧客為解決問題所需付出的力氣程度 取消訂閱僅需點擊一個按鈕（低努力），而非填寫多份表格（高努力）。

淨推薦值

顧客向他人推薦企業的意願 100 人中 70 人願推薦、10 人不願，NPS 為 60 。

協會主席訪問 / Interview With President of HKQMA — 周家賢教授 (Prof. Gavin Chau)

問：在數碼化與自動化浪潮下，傳統服務質量管理應如何轉型以保持競爭力？有沒有成功案例可以分享？

答：傳統質量管理以「事後檢查」為主，未來須轉向「實時感知與預測干預」。具體轉型路徑包括：

1. 建立多管道顧客聲音系統：整合聊天記錄、社交媒體、通話錄音等數據，運用自然語言處理技術自動識別痛點。
2. 將質量控制嵌入自動化流程：例如在客服機器人中設計校驗節點，確保自動回覆的準確性。
3. 利用預測模型主動干預：根據歷史數據預測高風險環節（如節假日物流延誤），提前調配資源。

成功案例：某國際連鎖酒店集團利用即時顧客評分及客房物聯網感測器數據，在顧客退房前自動觸發維修或清潔流程，投訴率下降約 35%。此案例說明數碼化並非取代人力，而是賦能前線員工更快速、精準地解決問題。

問：對於中小微型服務企業，如何在資源有限下導入創新以提升服務質量？有哪些入門策略？

答：建議採取「低成本、小步快跑」的實驗式改善策略：

· 聚焦單一痛點：通過免費問卷或訪談，找出最常被投訴的一項環節（如等候時間過長），集中改善。
· 應用精益思維：繪製服務價值流圖，刪除明顯非增值活動（如重複填表、多餘審批）。
· 採用零成本數碼工具：例如 WhatsApp Business 處理預約、Google 表單收集回饋。
· 授權前線員工：給予有限度的即時補償權限（如一份免費甜品、一次免運費），快速修復顧客不滿。

協會主席訪問 / Interview With President of HKQMA — 周家賢教授 (Prof. Gavin Chau)

問：大灣區一體化對香港服務業（包括旅遊、物流、專業服務）帶來哪些最直接的品質管理機會與挑戰？

答：機會：

· 香港的服務標準（金融、物流、專業服務等）可輸出至大灣區其他城市，形成品牌差異化優勢。

· 跨境數據流通政策逐步放寬，有助建立統一的品質追溯系統。

· 香港質量從業人員可參與行業標準制定，提升專業影響力。

挑戰：

· 標準不一致：香港常用 ISO 體系，內地多用 GB/T 標準，認證及審核要求存在差異。

· 文化差異：內地顧客普遍更重視效率與實惠，香港顧客則注重細節與私隱保護。

· 監管銜接不足：跨境服務（如遠程醫療、保險理賠）的質量責任歸屬及投訴處理機制尚未成熟。

問：您認為香港的質量從業人員應如何定位自己以在大灣區競爭中佔據優勢？需要哪些技能或資源？

答：定位：

- 作為「跨體系橋樑」與「高可靠性服務設計者」，協助香港企業適應內地市場規則，同時維持國際標準。

所需技能：

- 硬技能：熟悉內地服務質量法規（如《消費者權益保護法》）；掌握數據分析工具（Power BI、Python）；了解大灣區物流、通關、支付等關鍵環節的品質節點。

- 軟技能：跨文化溝通能力（包括商務禮儀、談判風格）。

- 建議考取註冊質量工程師（CQE）或六標準差黑帶，並積極參與內地質量協會的交流活動。

協會主席訪問 / Interview With President of HKQMA — 周家賢教授 (Prof. Gavin Chau)

問：針對大灣區中不同城市的顧客需求差異，企業在服務設計與品質控制上應如何調整？

答： 建議採用 「模塊化服務設計」 及 「動態質量閾值」 兩項策略。

（一）模塊化服務設計

將服務拆解為 核心模塊（所有城市統一標準）與 可選模塊（按城市偏好調整）。

實例：跨境物流公司

· 核心模塊（統一標準）：準時取件、包裝完整、貨物追蹤準確性。

· 可選模塊（按城市調整）：

· 深圳、廣州：提供微信小程序實時追蹤、AI 客服聊天機器人。

· 珠海、佛山：增加電話客服真人接聽、彈性更改派送時間。

· 香港：加強數據加密、運單部分隱藏個人資料、提供清晰投訴渠道。

（二）動態質量閾值

不設定單一僵化的服務標準，而是按顧客類型自動調整觸發補償或預警的門檻。

實例：

· 香港商務客戶（寄送重要文件）：延誤超過 30 分鐘即自動發送優惠券補償。

· 佛山家庭客戶（寄送一般日用品）：延誤超過 2 小時才發送通知，補償以積分形式發放。

（三）品質控制具體做法

· 分城市、分模塊進行抽樣檢查。

· 聘請神秘顧客跨城市體驗服務，進行對標審核。

協會主席訪問 / Interview With President of HKQMA — 周家賢教授 (Prof. Gavin Chau)

問：面對大灣區擴展，企業在培訓與人才佈局上應優先投資哪些方面？

答： 建議優先投資以下三個領域：

1. 數據分析與質量預測能力：培訓員工使用商業智能工具建立服務失誤預警模型。
2. 跨文化溝通與衝突管理：設計情境模擬工作坊，涵蓋常見文化誤區（如對投訴態度、對等待時間容忍度的差異）。
3. 流程改良與自動化思維：培養員工識別重複性、低價值任務的能力，引入機器人流程自動化或低代碼工具。

同時，建議企業建立內部「質量學院」，鼓勵員工考取大灣區認可的質量資格，並與香港及內地高校合作開設短期研修課程。

問：在政策層面，您認為政府或行業協會應推行哪些措施以促進大灣區內服務質量的一體化提升？

答：建議政府及行業協會推行以下措施：

· 設立「大灣區服務質量標誌」：對達到跨城市統一標準的企業授予自願性認證，並提供通關便利或宣傳支持。
· 建立跨境投訴處理聯席機制：整合香港消委會與內地 12315 平台，實現投訴轉介、證據互認、調解結果互通。
· 制定質量數據共享指引：在保障個人私隱前提下，明確企業可交換的匿名化質量指標（如平均等候時間、糾正率）。
· 資助中小企質量升級：提供配對資金，用於聘請質量顧問或購置數碼監控工具。
· 定期舉辦大灣區服務質量論壇：邀請企業、學者、監管機構共同檢討標準差異，並發布年度質量白皮書。

協會主席訪問 / Interview With President of HKQMA — 周家賢教授 (Prof. Gavin Chau)

問：有鑑於可持續性與 ESG（環境、社會及管治）成為企業核心議題，品質管理如何納入 ESG 評估框架並在服務業落地？

答： 品質管理與 ESG（環境、社會、管治）的結合可從以下三方面落地：

維度	具體做法
環境（E）	將減少資源浪費納入質量 KPI 酒店統計「客人選擇不更換床單的比率」；物流公司統計「每百萬件包裹的包裝垃圾重量」。
社會（S）	將員工福祉及弱勢群體可及性納入審核 ；追蹤「員工情緒耗竭指數」；檢查無障礙服務覆蓋率 。
管治（G）	在質量體系中增加供應鏈社會責任審核 ；求合作夥伴提供勞工記錄及服務質量數據。

實務案例：某快遞公司將「包裝垃圾重量」列為質量改進項目，同時降低了破損率與環境成本。

協會主席訪問 / Interview With President of HKQMA — 周家賢教授 (Prof. Gavin Chau)

問：未來 5–10 年，您預見服務質量管理領域會出現哪些革命性變化？質量從業人員應如何提前準備？

答：（一）三大革命性變化

1. 預測性質量管理：人工智慧與物聯網將在服務失誤發生前自動預警（如從客服對話語調判斷顧客不滿），並建議干預措施。
2. 去中心化質量信任機制：區塊鏈技術用於記錄服務承諾，違約時智能合約自動補償顧客，減少對第三方稽核的依賴。
3. 情緒與體驗量化：情感計算技術即時測量顧客的微表情、語調變化，使「情緒價值」成為可量度的 KPI。

（二）從業人員的準備方向

· 提升數據素養：掌握基礎統計、機器學習原理及數據倫理，能與數據科學家協作。

· 強化系統思維與同理心：這些是機器難以取代的能力，尤其適用於複雜情境判斷與人際修復。

· 參與標準迭代：積極投入行業協會或標準組織，共同制定新技術環境下的質量評估框架。

· 保持持續學習心態：定期進行技能盤點與再培訓，適應快速變革。

活動亮點 / Events Highlights —

出席「商贏好僱主嘉許暨商業個案大賽啟動禮 2026」

香港品質管理協會獲香港城市大學邀請，成為「商贏好僱主嘉許暨商業個案大賽啟動禮 2026」的支持機構。活動於 2026 年 3 月 21 日假九龍生產力大樓舉行，協會副主席 Dr Alex Lee 及執委成員 Ir Victor Ho 代表協會出席。

活動亮點 / Events Highlights —

出席香港中小型企業總商會 30 周年呈獻：「2026 全國兩會精神分享會：國家《十五五》規劃與中小企業·智創新機遇」暨交流晚宴

香港品質管理協會獲邀請參與香港中小型企業總商會 30 周年呈獻：「2026 全國兩會精神分享會：國家《十五五》規劃與中小企業·智創新機遇」暨交流晚宴。活動於 2026 年 3 月 30 日假尖沙咀囍雲軒舉行。席間香港立法會議員陳曼琪律師及黃錦輝教授分享國家「十五五」規劃中的戰略定位與發展機遇對香港經濟的影響，為中小企業界帶來啓示。副主席 Dr Alex Lee 代表協會出席。

Hong Kong Quality Management Association
(Incorporated with limited liability)
香 港 品 質 管 理 協 會

Company Visit: Yakult Factory

Photo from: www.yakult.com.hk

HKQMA has the honour to invite members to a free company visit to Yakult Factory:

Date: 8 May 2026 (Friday)

Time: 15:00 – 16:00

Assembly Point: Yakult Factory (Tai Po)

Each member could invite maximum 2 friends to join the visit

Enrolment: Please complete the Google form

Enrolment Deadline: 5 May 2025

* Remarks: Insurance coverage is not included and individual could arrange their own coverage if necessary

Programme Highlights:

- Manufacturing process of Yakult
- Benefits of lactic acid bacteria
- The story of Yakult
- The true value of the product

SCAN ME

辦公室: 香港觀塘敬業街 61-63 號利維大廈一樓 130 室 Office: Room 130, 1/F., Liven House, 61-63 King Yip Street, Kwun Tong, Kowloon
電話 Tel: (852) 2581 2210 傳真 Fax: (852) 2581 2212 網站 Website: www.hkqma.org

報名表格:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdpg2YMdUUp9g5hzXP6J_2d8RknKUiuOSraX-8v4p1NCQEfyA/viewform?usp=header

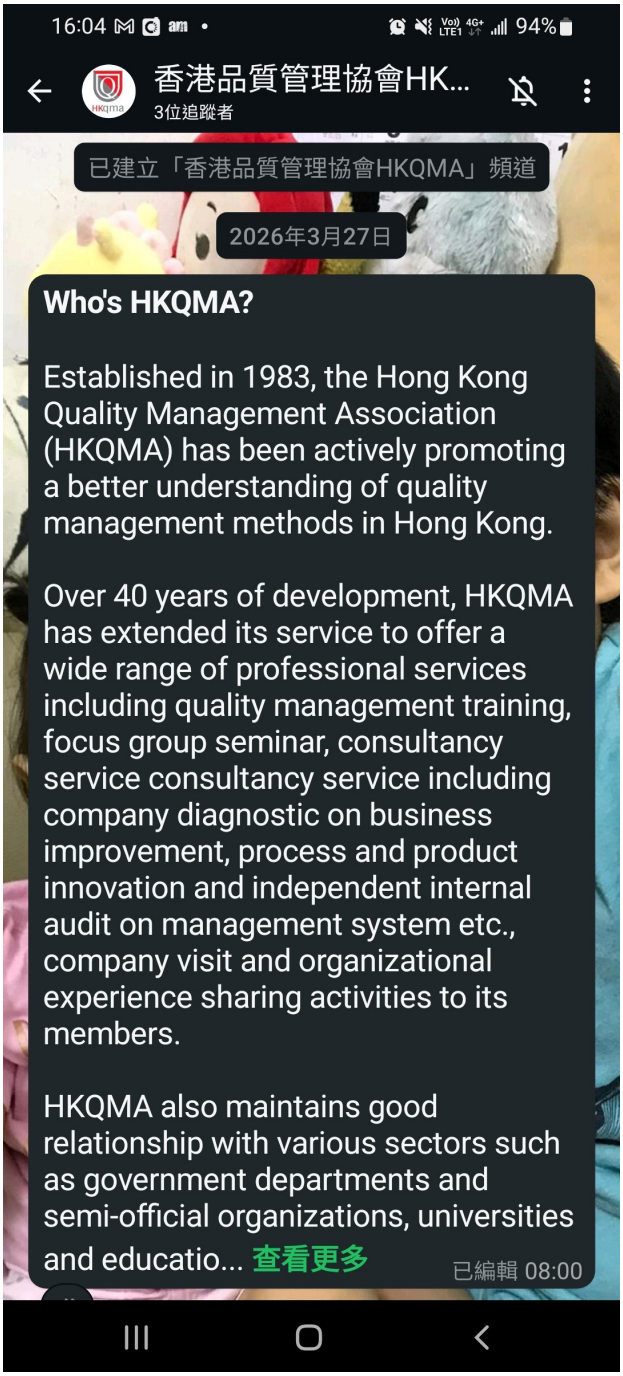
最新活動及協會資訊 / Events & News Updates

- 香港品質管理協會前行政主任 Can Fung 因個人原因已於已於 31/3/2026 離職，協會執委成員感員感謝 Can 多年來的盡心服務。新任協會行政主任 Victor Yuen 已於 1/4/2026 履新。

- 協會已於 2026 年 3 月底開通 WhatsApp 頻道，連結如下：

  https://whatsapp.com/channel/0029Vb7HWHp6mYPEC2ZlyB2S

  部份活動及會員資訊會於以上 WhatsApp 頻道發放。會員追蹤協會 WhatsApp 頻道可獲得最新資訊。



專題文章 / Featured Article —

The Human-First Approach to the AI Era

Dr Alex Lee, Vice Chairman (External Affairs & IT), HKQMA

Dr Alex Lee holds a Master of Science (MSc) and a Bachelor of Engineering with Honours (BEng (Hons)), and maintains key professional certifications including Six Sigma Black Belt, Scrum Master Certified (SMC), and PRINCE 2 Practitioner, who is a Senior Consultant and technical leader with over 15 years of experience specializing in the design, development, testing, and management of complex business solutions across IT, engineering, and operations sectors. His career, spanning SMEs and multinational corporations in the UK, US, he employs a results-oriented approach, leveraging deep technical expertise complemented by Lean Six Sigma methodologies and Robotic Process Automation (RPA) to diagnose client needs and archi-

In today's hype-driven market, it is easy to believe that "AI is everything." However, AI is not a magic wand that fixes a broken business; it is a high-powered engine that requires a solid chassis to run. To successfully integrate AI, a company must first achieve Process Literacy.

Having the right tools is only half the battle. True transformation happens when an organization deeply understands its own workflows and then strategically selects the right tool for the right job—whether that is simple Automation for repetitive tasks, GenAI for content, or Agentic AI for complex reasoning. Technology should follow the process, not the other way around.

Beyond the Bot: Orchestrating the Future with Agentic AI and Process Excellence

In the world of digital transformation, the distinctions between our tools define our competitive edge. Here is how we categorize the intelligence hierarchy:

Automation (The Doer): Follows rigid "if-then" logic. Great for moving data, but cannot handle exceptions. Generative AI (The Creator): Synthesizes information and creates content. It's a brilliant assistant that requires constant human prompting. Agentic AI (The Manager): The next frontier. It doesn't just answer; it reasons. Give it a goal, and it will choose the tools and steps necessary to complete it independently. Process Excellence: The foundation. This ensures your workflows are lean and logical before you apply technology.

Driving Quality: The Odoo + n8n + Grafana Stack

I recently presented a solution that moves quality from a "final check" to a "built-in" feature. By integrating these tools, we create a self-healing ecosystem:

Odoo ERP (The Source of Truth): Centralizes all business data. By using a single source of truth, we eliminate the "data silos" that usually cause errors.

n8n (The Intelligent Orchestrator): This acts as a smart filter. It uses Agentic AI to validate data before it enters Odoo and can autonomously trigger "Quality Gates" if it detects a process anomaly.

Grafana (The Lens of Observability): You cannot improve what you cannot see. Grafana provides real-time dashboards that track the Rate, Error, and Duration of your processes, allowing for instant root-cause analysis rather than waiting for end-of-month reports.

The Bottom Line

By combining Agentic AI with robust ERP data and transparent analytics, we aren't just making things faster—we are making them smarter. We move away from manual monitoring and toward a future where our systems help us think, decide, and excel.

專題文章 / Featured Article —

AI 時代的教育革命

Mr Kelvin Lee, Director of Training, HKQMA / 資深教育工作者

Mr Kelvin Lee 個人網頁：https://yckelvin.work/me

AI 時代的教育革命：

我們不教「答案」，我們教「成為一個有質素的人」。

近月在校園裡，最常聽到的私語不是學生的頑皮事，而是：「AI 這麼厲害，以後還需要我們教書嗎？」

這份焦慮我完全理解。我在教育界三十多年，從成人教育教到特殊學童，從黑板粉筆教到 VR 編程。另一邊廂，我也是系統開發者，正參與這波政府資助的 AI 教育平台建構。我親手寫過代碼，也親眼見證 AI 在零點幾秒內寫出我當年要琢磨整晚的程式。

面對這股洪流，我想以一位同工的身份，與大家談談這場「AI 時代的教育革命」。革命的目的從來不是推翻老師，而是將老師推向一個更無可取代的崇高位置。

一、 知其名，不知其解：為何老師的「經驗」比 AI 的「知識」更貴重？

我常觀察學生用 AI。他們問一句，AI 答十句，名詞堆砌，對答如流。學生看似學會了，考試分數可能也不差，但當我追問一句「為什麼？」或是將題目情境稍作轉換，他們便茫然失措。這是香港教育的集體困境 時間的奢侈匱乏導致了學習的根基掏空。學生太忙，忙到只能用記憶取代理解，用 AI 的速成答案掩蓋自己尚未建立的思維脈絡。

於是，有老師害怕了：學生拿 AI 的答案來挑戰我，怎麼辦？

我的回答是：那正是我們上場的時機。 AI 能給出「牛頓第三定律」的完美定義，但它看不見學生聽完定義後，眼睛裡是閃爍著頓悟的光芒，還是充滿了困惑的迷霧。AI 能編出流暢的程式，但它無法察覺那個平時活潑的孩子，今天打字時手指的顫抖與遲疑。**AI 取代不了人，因為教育發生的瞬間，往往不在「文字輸入框」裡，而在眼神交會、肢體語言的無聲交流中。**老師的寶藏不是那本寫滿註解的教科書，而是多年來積累的「教學敏感度」，那種看見學生皺眉就知道該換個例子、聽見學生語調高昂就知道該給予挑戰的經驗。這份基於人類情感的「引導技藝」，是冰冷算力永遠無法跨越的鴻溝。

二、 從「解決問題」到「保證品質」：一位品質管理協會資深會員的反思

在這裡，我必須戴上另一頂帽子，品質管理協會資深會員的帽子，來談一個關鍵詞：質素（Quality）。

AI 很擅長 QC（品質檢驗）：答案對不對？程式能不能跑？它一秒能給出結果。但教育的本質是 QA（品質保證）：這個學習的過程是否有長遠價值？這個學生的思路是否穩健？

容我舉一個編程教學的例子：

AI 式學習：學生說一句「幫我寫一個循線小車程式」，AI 完美生成。小車動了，學生歡呼，任務完成。這叫「解決了問題」。

人類引導式學習：學生自己寫，出錯了，感測器亂轉。他必須觀察、分辨問題是出在馬達轉速還是光感閥值、定立修正方案、然後反覆測試。過程中他會沮喪，會想放棄，但只要堅持，必有成就。

前者效率滿分，但後者才訓練出「堅毅的信心」與「Troubleshooting（排錯）的邏輯思維」。

我們常說：「AI 不能取代人，但懂 AI 的人會取代不懂 AI 的人。」

那個「懂」字，不是指懂得輸入 Prompt，而是指懂得用 QA 的格局去駕馭 AI 的 QC 能力。老師正是那位站在高處，確保學生不是只拿到一塊能動的電路板，而是長出一顆能解決未知困難的頭腦的人。

三、 如何甄選 AI 系統？不僅看功能，更要看「品質流程」

政府為每校提供 AI 資助，市場百花齊放。作為老師，我們不應只是被動的「用家」，更應是嚴格的 「品質審查員」。在此我不推銷任何平台，但作為開發者，我懇請大家關注以下甄選準則：

1. 它有沒有「防幻覺」的 QA 機制？

   我們都知道 AI 會胡說八道（幻覺）。如果一個出題系統只依賴一個大模型，它出的題目很可能脫離香港課程綱要，或難度錯配。高質素的系統必須內建「制衡機制」（例如：出題 AI + 審核 AI 的雙重把關），如同藥廠生產必須經過層層檢驗，才能減輕老師後續的審核負擔。

2. 它記錄的是「結果」還是「過程」？

   很多平台只記錄學生答對了幾題。但一個有質素的 AI 輔助系統，應當能讓老師追溯學生**問 AI 的過程**：他問了幾次？他修改過提問方式嗎？這才是評估學生思維成長的關鍵證據，也是老師進行「引導」的切入點。

3. 它是否尊重老師的「不可取代性」？

   警惕那些宣稱「AI 全自動教學」的系統。好的 AI 是老師的槓桿，它能快速生成評語草稿，但最終那道充滿人性溫度的修訂、那道基於對孩子長期觀察的微調，必須保留在老師的鍵盤之下。沒有老師專業判斷把關的行政文件，只是一堆失去靈魂的字元。

結語：成為 AI 時代的燈塔

同工們，我們經歷了無數次教改，從投影機走到元宇宙。每一次新技術出現，都有人預言老會失業。但事實是，技術越是氾濫，人類的「質素」越是稀缺。

AI 能給出最快的船，但老師是那個告訴學生哪裡有暗礁、為何要出發、以及如何在風浪中保正直航向的燈塔。

在這場教育革命中，願我們不再害怕被機器取代，而是驕傲地拿起 AI 這把新槌，與學生起，一鑿一斧地雕琢出屬於「人」的思考品質與生命厚度。

專題文章 / Featured Article —

人工智能在教育及社福界的有效應用

Mr Wood Cheung, Vice Chairman (Internal Affairs & Publication), HKQMA

香港特別行政區數字政策辦公室於 2025 年 12 月發表的《人工智能道德框架》（第 2.0 版）為 AI 應用提供風險分級評估、道德原則及「人在環中」監督機制，確保創新與安全並重。在教育及社福界，AI 可透過遵守這些原則，有效提升服務質素，同時保障公平、隱私及責任。

教育界的有效應用在教育領域，AI 可作為個性化教學助理，為學生提供量身定制的學習指導，實現「拔尖補底」，減輕教師負擔並提升教學效能。例如，利用 AI 分析學生數據，生成適配內容，但須進行影響評估，避免算法偏見影響公平。框架要求高風險應用設「人在環中」機制，教師監督 AI 決策，確保人類自主性及道德取向。此外，融入 AI 倫理教育，讓學生透過道德困境模擬，探討 AI 決策的價值偏好、跨文化適應及責任歸屬。此舉培養批判思維，平衡技術創新與社會福祉，符合框架的透明及包容原則。聯合國教科文組織強調「以人為本」素養，教師需從使用到創造 AI 教育方法，定期審查政策，確保 AI 不損害學生權利。

社福界的有效應用社福機構可建 AI 應用框架，涵蓋使命一致、員工培訓、持份者互動及持續評估六大要素。例如，AI 輔助個案管理、ChatGPT 設計小組程序，或數據視覺化工具，提升服務效率。非牟利機構須驗證 AI 避免性別偏見，收集持份者意見，每季檢討指標如行政節省，維護公信力。框架強調數據私隱及風險管理，高風險 AI 需人為監督，社工運用 AI 時融入專業操守討論，確保公平及責任明確。如職業訓練局工作坊示範，AI 工具應用於學生支援，須遵守道德規範，避免倫理挑戰如隱私洩露。

總體而言，教育及社福界透過框架指引，AI 不僅優化資源分配，還培養負責任使用者。政府撥款推廣 AI 素養，建良性生態，預期 2026-27 年廣泛應用，帶來可持續效益。

參考資料:

香港特別行政區數字政策辦公室 - 人工智能道德框架 (第 2.0 版，2025 年 12 月):

https://www.digitalpolicy.gov.hk/tc/our_work/data_governance/policies_standards/ethical_ai_framework/doc/Ethical_AI_Framework_tc.pdf

重點課程 / Key Course —

Registered Quality Management (RQM) Program

HKqma
Hong Kong Quality Management Association
香港品質管理協會

HKQMA – Registered Quality Management (RQM) Program and

Six Sigma Institute (SSI) co-organize the Registered Quality Manager (2026)

Empowering Tomorrow's Quality Leaders with AI-Driven Excellence

Teaching Period: End June – July 2026

Either Thursday Evenings (from 25 June 26) or Saturday (2 meetings, from 27 June 26)

Venue: SSI office Classroom

Quality Improvement with AI

Learning Objectives

By the end of this certificate program, participants will be able to:

- Lead organizational transformation through **AI-enabled Quality Management**
- Understand and apply **core principles of Total Quality Management (TQM)**
- Interpret and implement **ISO 9001 Quality Management Systems**
- Apply **Six Sigma and Quality Strategy** to real-world improvement projects
- Use **Quality Management tools** effectively in both manufacturing and service sectors
- Conduct **Quality Control and Statistical Analysis** for decision-making
- Integrate **AI technologies** into quality processes for automation, prediction, and optimization
- Build **AI Agents from scratch** to support quality auditing, defect detection, and service quality monitoring

重點課程 / Key Course —

Registered Quality Management (RQM) Program

📘 **Program Topics (10 Sessions, 3 Hours Each)**

🤖 **How AI Helps Quality Professionals Achieve Results**

1. Automating Compliance & Auditing

AI agents can scan documents, detect inconsistencies, and generate audit reports—reducing manual workload and improving accuracy.

2. Enhancing Defect Detection

Computer vision models identify defects faster and more accurately than human inspectors, improving product quality and reducing rework.

3. Predictive Quality Control

Machine learning forecasts potential failures and process deviations before they occur, enabling proactive intervention.

4. Real-Time Quality Monitoring

AI agents track KPIs, analyze sensor data, and alert teams instantly when quality thresholds are breached.

5. Improving Customer Experience

AI-powered sentiment analysis and chatbots help organizations understand customer needs and improve service quality.

6. Building AI Agents for Quality Tasks

Participants will learn to build AI agents that:

- Analyze defects
- Monitor compliance
- Process customer feedback
- Support decision-making

🙋 **Who Should Attend**

- Quality Managers & Engineers
- Operations and Production Supervisors
- ISO Auditors and Consultants
- Professionals seeking AI integration skills
- Anyone pursuing a career in Quality Management

重點課程 / Key Course —

Registered Professional Quality Engineer (Construction)

Executive Committee 2026

Dr. Lam Kin Sun Frankie (FL) – Chairman

Mr. Cheung King Wu, Wood (WC) – Vice Chairman （Internal Affairs & Publication)

Dr. Lee Kwong Chi, Alex (AL) – Vice Chairman (External Affairs & IT)

Mr. Cheng Man Chi, Frankie (FC) – Hon. Treasurer

Mr. Fung Shun Choi, George (GF) – Hon. Secretary

Dr. Leung Wai Keung, Victor (VL) – Director of Academic

Dr. Chau Ka Yin, Gavin, (GC) – Director of Functions & Coordination

Mr. Ho Kam Hong, Victor (VH) – Director of Consultancy

Ms. Chow Pui Kei, Perky (PC) – Director of Promotion

Mr. Wong Kei Yung, Timothy (TW) – Director of Membership

Mr. Lee Yiu Chung, Kelvin (KL) – Director of Training

About HKQMA

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@ hkqma_hk

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