

# 應用地理資訊系統及智能科技 於處理投訴及執法支援

環境保護署 環境保護主任 陳偉傑先生  
環境保護署 環境保護主任 吳慧妍博士

# 環保署一般顧客服務熱線 (公共服務)

於2002年正式投入服務

電話服務時間：  
星期一至五上午8時30分至下午6時30分（公眾假期除外）  
非辦公時間則由電話錄音處理。

熱線號碼 Our Hotline  
2838 3111

選擇語言 Language Selection

- 1 廣東話 Cantonese
- 2 英文 English
- 3 普通話 Putonghua



選擇所需服務 Selection of Service

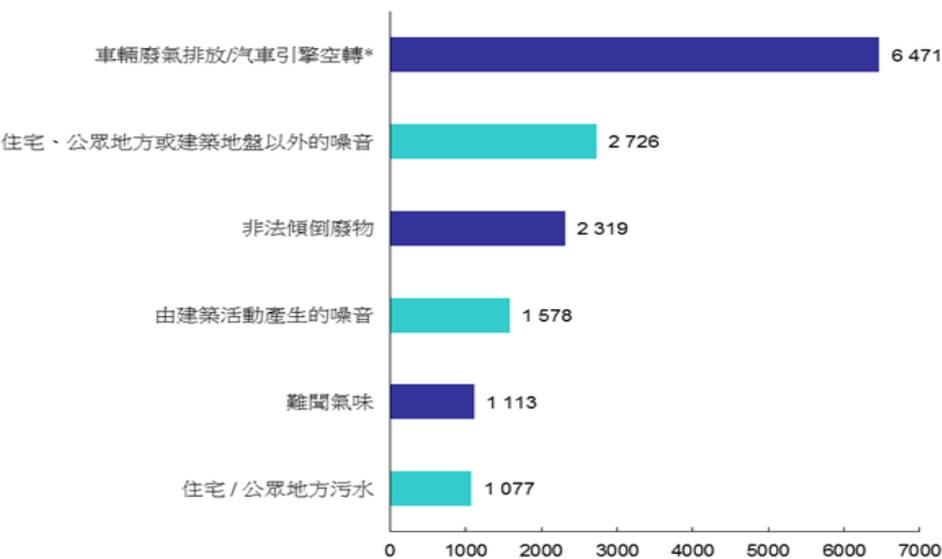
- 1 投訴環境污染 Pollution Complaint
- 2 廢物回收 Waste Recycling
- 3 牌照，許可證及登記資料 Licensing, Permit & Registration
- 4 空氣質素健康指數，泳灘水質等級，環保署辦事處資料 Air Quality Health Index, Beach Water Grading & EPD Office Location
- 5 與行業夥伴計劃 Partnership Programme with Trades
- 6 其他查詢 Other Enquiries

# ■ 投訴污染

於2019年，顧客服務中心及各區投訴熱線共接獲22 751宗投訴。44.4%為市民的電話投訴，透過1823轉介的個案佔29.6%，以互聯網或電郵方式所提出的個案佔14.4%

我們會在**3個**工作日內作出回應。

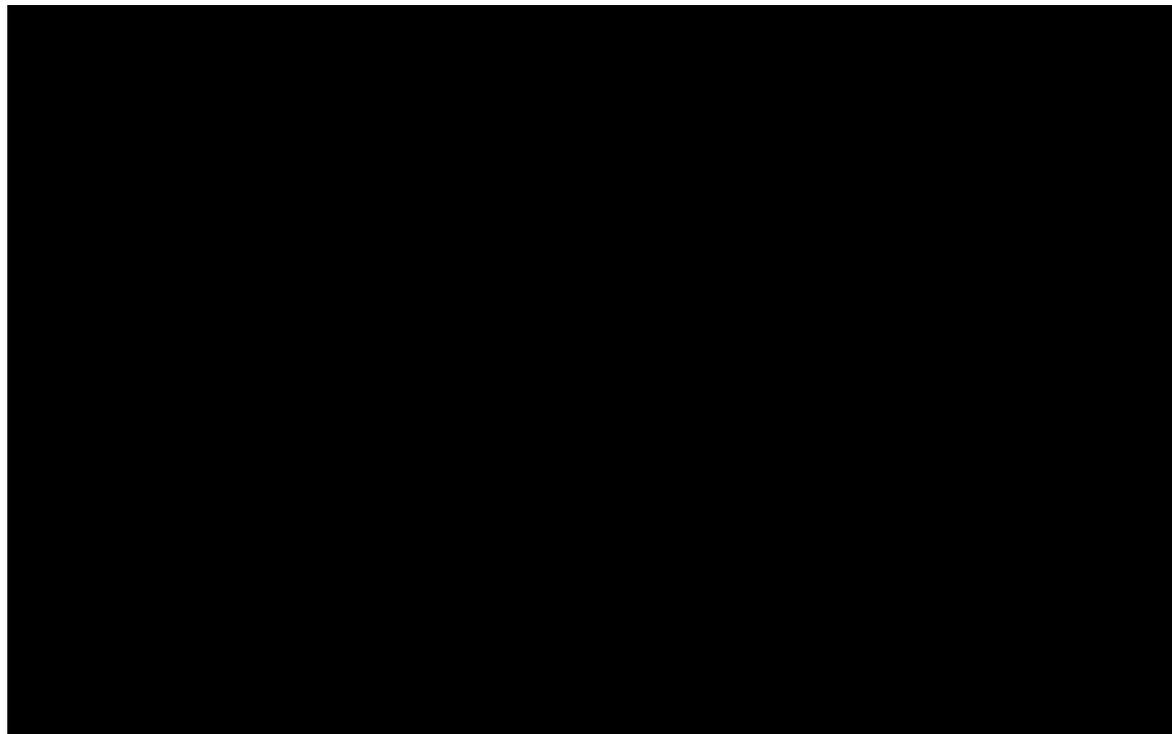
## 2019年六大類污染投訴



### 一般的污染投訴包括如下：

1. 不適當處理建築廢物
2. 異味惡臭，煙霧及其他空氣污染物滋擾
3. 工業商業的噪音滋擾及在限制時間內的建築噪音
4. 非法排放污水
5. 不適當處理化學或禽畜廢物
6. 不適當處理電子廢物
7. 光滋擾
8. 其他污染問題

# 顧客服務中心介紹短片



# 顧客關係管理系統

- 配置有地理信息系統(GIS)，可分析市民及屏幕資訊庫系統提供的投訴資料。
- 接獲的投訴個案會盡速交予有關職員跟。

## 2019年按區域劃分的投訴統計數字

區域	總數	百分比(%)
元朗	2 305	10.1
油尖旺	1 588	7.0
九龍城	1 221	5.4

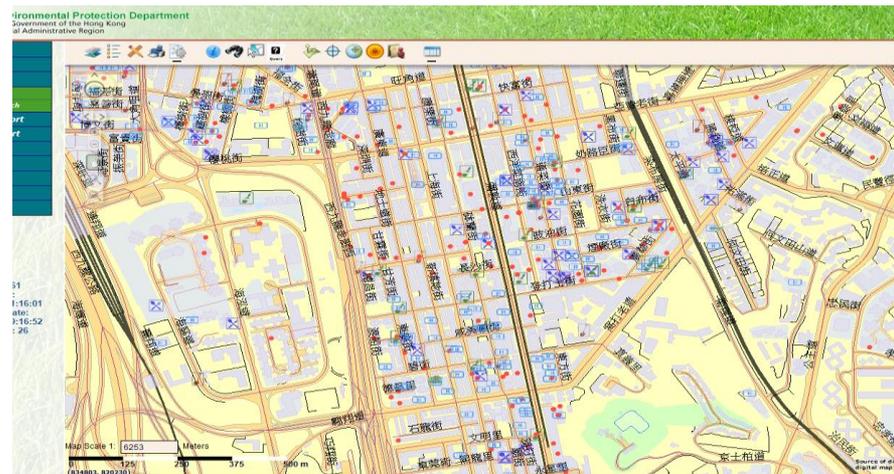
← 有什麼共通點???



# 透過利用顧客關係管理系統的GIS spatial search

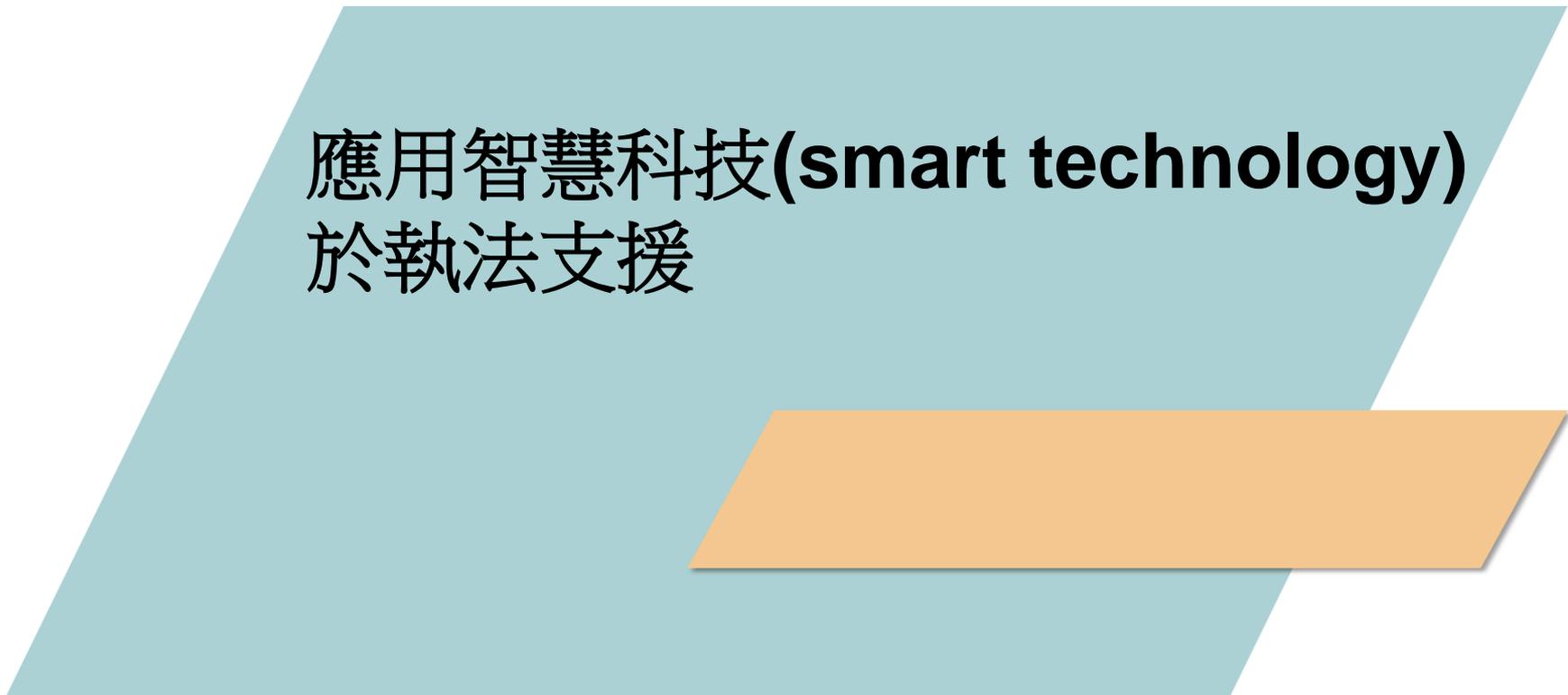
- 收藏了全香港的街道及樓宇資料。透過對照相關的數碼地圖，職員可即時找出投訴地點的確實位置。
- 系統亦可幫助快速檢索該地點的相關資料，例如過往的投訴記錄以及附近是否有特別設施（例如進水口、氣體廠房、醫院、學校及其他環境易受破壞的地區）須在作出回應時多加注意。

透過此系統，顧客服務中心職員可以更快更準確地回應市民，即時知道投訴地點是否有重覆投訴。





# 應用智慧科技(**smart technology**) 於執法支援

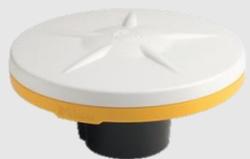


# 環保法規管理科

Advisor(顧問), Promoter(推動), Regulator (管制) and Facilitator (協作)



# 智慧執法工具



高準確定位儀



熱像儀



360度全景相機



聲學顯像儀



流動地理信息系統



熱成像無人機

# 定位方法 (傳統篇)



- 用“拉尺”現場量度
- 搵現場固定的燈柱或電柱
- 紀錄周邊環境同建築物

不準確

無燈柱



有斜坡

現場地方太  
大

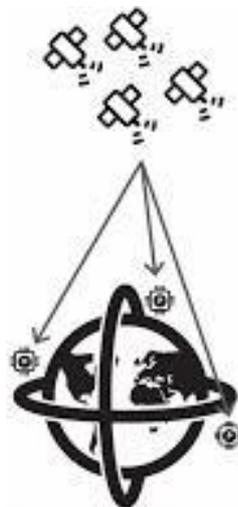
電柱距  
離遠

# 定位方法 (高科技篇)



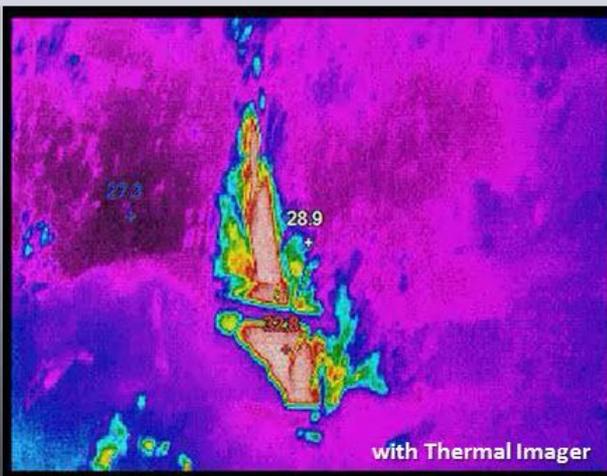
全球衛星導航系統

- 定位儀器
- 專屬手機
- GIS 圖層
- 環境證據



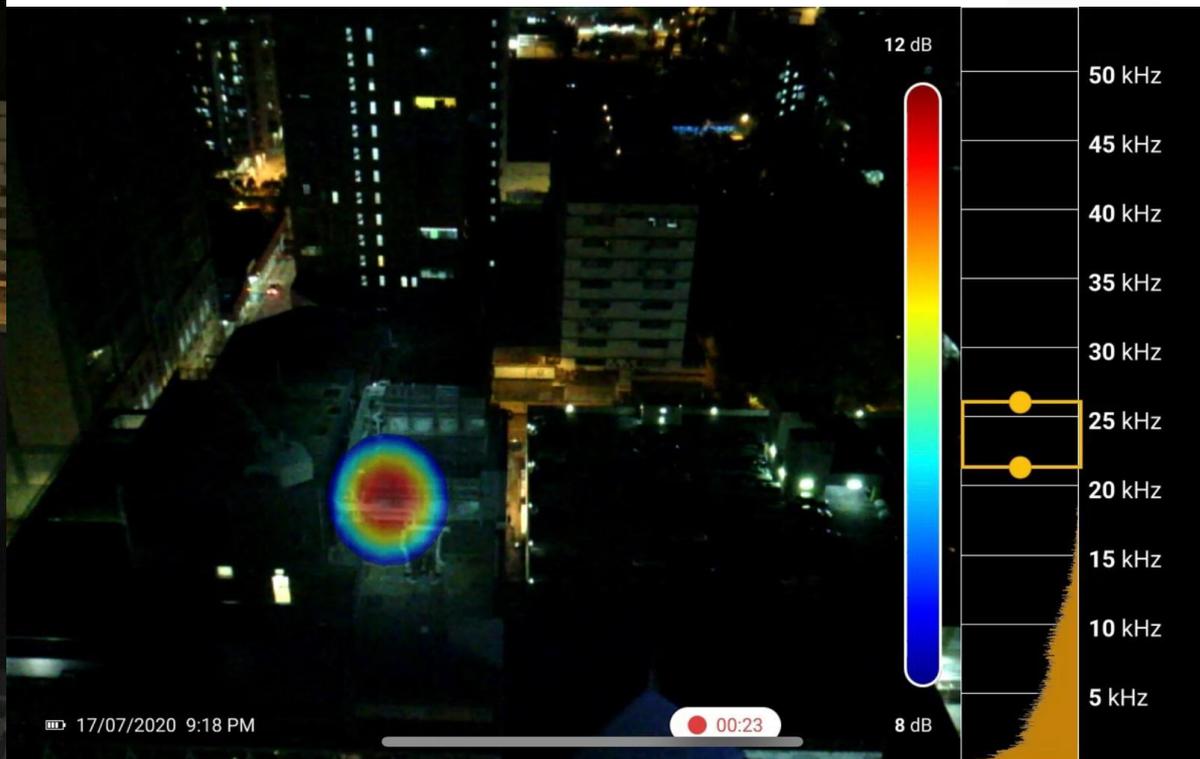
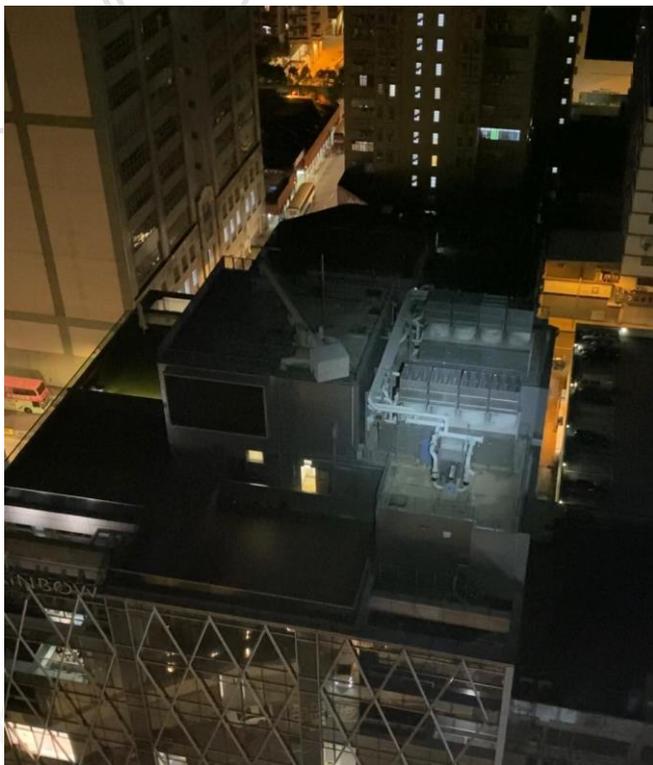


# 黑暗中的光明



熱像儀

# 看的見的聲音



聲學顯像儀



# 利用無人機進行大範圍巡查 (須有環境許可證的指定工程項目)



1

即時上傳到GIS 平台

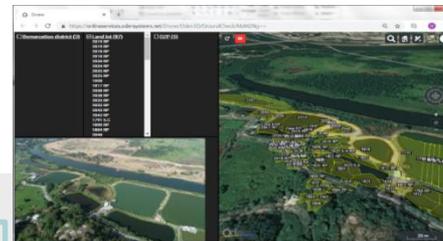
2

配合地理訊息數據庫



3

比較不同時間情況



4

與環境資料比對



# 利用無人機進行大範圍巡查 (須有環境許可證的指定工程項目)



13 Nov 2018



06 Nov 2018



02 Nov 2018



23 Oct 2018

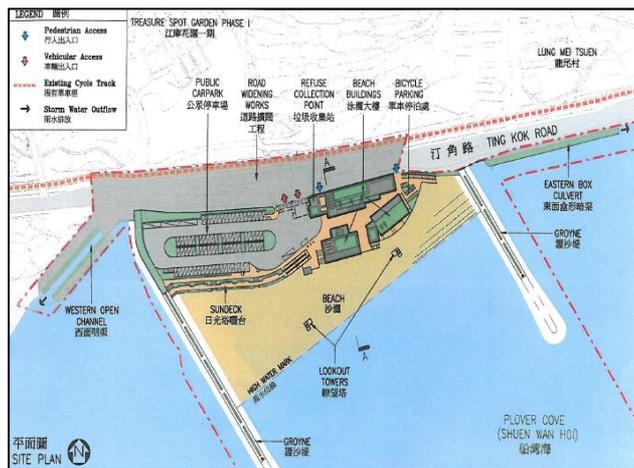
Monitor the environmental performance of a Designated Project under EIAO

落馬洲河套地區的監察

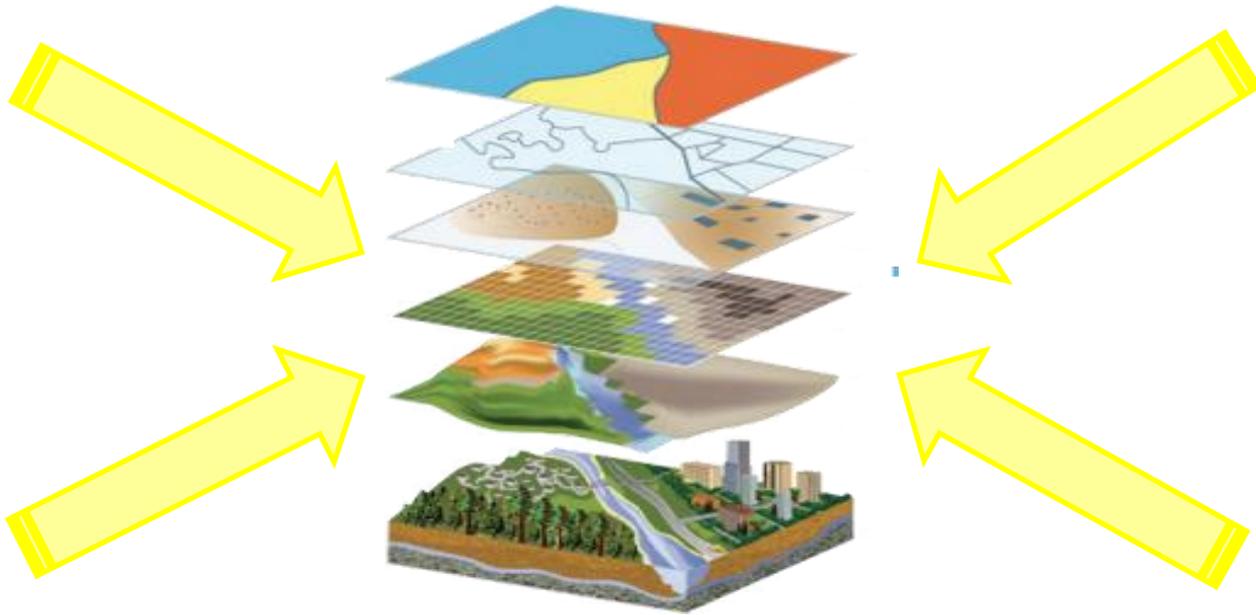
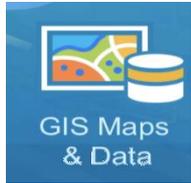


# 利用無人機進行離岸巡查 (大埔龍尾泳灘工程)

- 大埔龍尾發展泳灘工程主要包括興建一個200米長的泳灘，並在兩端各設一道護沙堤；一個防鯊網；一個公眾停車場及泳灘大樓；和相關道路、排水渠和污水收集系統工程。
- 為保育生態及確保泳灘水質合乎游泳的標準，政府採取一系列措施，包括：
  - 海洋生物及海馬搬遷工程
  - 定期環境監察
  - 在龍尾及附近地區建造污水收集網絡，  
將龍尾一帶的污水收集及運送至大埔污水處理廠處理



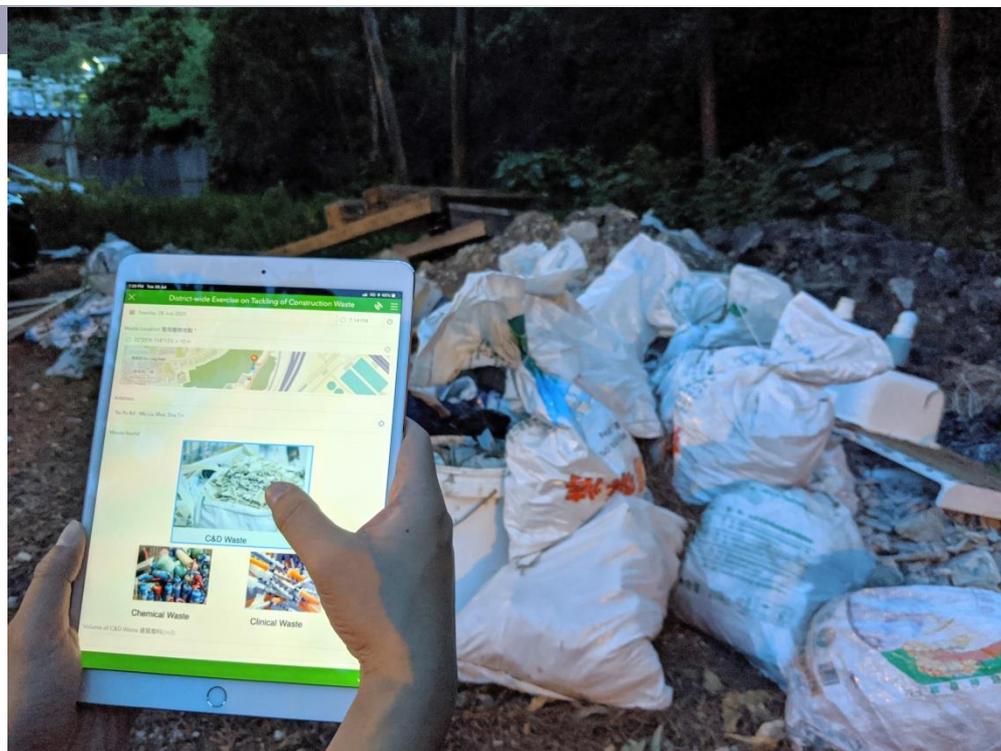
# 真實世界數位化 – 地理信息系統 (GIS)





## 「追蹤污染源定位系統」

- 可透過應用程式經手機定位
- 即時分析並擷取環境管理資料
- 快速追蹤污染源頭
- 進行調查並阻截污染惡化



## 「非法棄置廢物定位及傳送系統」

- 前線員工在巡查時透過手機拍攝非法棄置的建築廢料
- 照片及位置即時傳送到GIS平台上
- 加快同事轉介至有關部門跟進清理
- 90%個案處理時間加快了約40%

## 「行動指派及指揮平台」



- 加強執法行動中團隊的實時溝通，進一步提高行動部署的能力，有助偵測和打擊污染環境的行為。

EMERGENCY POLLUTION INCIDENT

# 環保署榮獲二〇二〇年度地理信息系統應用特別成就獎



*Congratulations!*



Thank you

