



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
行政公職局  
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

## 關於立法會何潤生議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2025 年 3 月 21 日第 264/E224/VII/GPAL/2025 號公函轉來何潤生議員於 2025 年 3 月 7 日提出，行政長官辦公室於 2025 年 3 月 24 日收到之書面質詢，答覆如下：

### 一、有關質詢第一點內容

特區政府貫徹高效便民理念，推出“一戶通”、“商社通”和“公務通”三個電子政務服務平台。以出生一件事、結婚一件事、飲食及飲料場所一站式發牌等服務為例，透過制度改革、電子化手段及跨部門資料數據互聯，減少服務流程節點，避免重覆提交資料文件，方便市民於網上完成申請。

隨着“一戶通”、“商社通”等的普及使用，結合設置於本澳各區的綜合服務中心、自助服務機及智能文件櫃等，已逐漸形成線上線下融合發展的服務模式。未來，將繼續遵循此發展方向，擴展線上電子化服務及智能文件櫃等的應用，讓市民進一步感受電子政務帶來的便利。

按現行公共服務及組織績效評審制度，落實公共服務電子化是其中一項評審指標，部門需因應服務的特性，盡可能實現最大程度的電子化，並訂定相對應的服務質量指標。該制度亦規定部門每年需向服務對象就提供服務的各環節進行滿意度調查，當中包括使用者對電子服務的評價和意見。透過有關評審機制，促進部門在服務質素、運作效率，以致電子政務工作方面持續提升。



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
行政公職局  
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

## 二、有關質詢第二點內容

特區政府構建了政府數據開放平台，以統一平台及規範格式向社會開放政府各部門所管有的數據。為提升平台效能，行政公職局於2024年發出指引，明確各公共部門須對公共數據作有效管理，並制訂計劃逐步上載至政府數據開放平台，以及提高數據更新頻率，以擴大平台數據開放的總量和實用性。

上述措施實施後，政府數據開放平台開放的數據由2024年8月底的673個數據集，增加至2025年2月底的910個數據集，覆蓋旅遊博彩、公共交通、醫療衛生、城市環境、社會保障、教育、就業、創業營商、行政法務、公共安全等15個主題領域，計劃今年內還將再增加超過100個數據集。

特區政府會秉持安全開放、數據賦能的原則，積極聽取社會意見和訴求，持續加大政府數據開放力度，供不同領域使用者獲取，以及促進社會創新利用。

## 三、有關質詢第三點內容

隨着資訊科技的急速發展，特區政府留意到世界各地使用人工智能對提升工作效率有正面作用，過去亦曾多次赴內地不同城市考察，與當地政府及團隊交流，參考當地發展電子政務模式，當中包括人工智能的應用經驗。

有鑒於近年人工智能技術逐步取得階段性發展，特區政府已積極開展相關研究工作，包括於電話客服方面引入人工智能的應用，提升服務資訊



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
行政公職局  
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

查詢質量，亦正逐步探索利用人工智能工具輔助公務人員處理公文，提升行政工作效率。

局長 吳惠嫻