



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

關於立法會林倫偉議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢市政署的意見，本人對立法會 2025 年 6 月 16 日第 551/E455/VII/GPAL/2025 號公函轉來林倫偉議員於 2025 年 6 月 6 日提出，行政長官辦公室於 2025 年 6 月 17 日收到之書面質詢，答覆如下：

一、有關質詢第一點內容

市政署於 2025 年 4 月試行“跨部門市容巡查通報平台”，供公共部門之間記錄及通報有關市容的問題，以便能及時作出跟進。該平台涵蓋人行道、行車道、城市綠化、標誌設置、街區環境衛生、公共設施等多個範疇，讓各公共部門通過平台直接獲取個案資訊、照片、定位和地圖功能，明確各自職責，減少個案轉介和溝通的協調時間，提高處理涉及市容市貌相關問題的效率，以提升城市整體形象，改善居民生活環境。

關於改革市民意見處理機制方面，主要是針對現有機制存在的問題，從法制層面訂定統一服務流程標準、回覆及管理機制，結合構建統一平台，以及引入人工智能技術輔助個案接待和處理，確保居民意見能夠得到及時且有效的回應，有關工作正有序推進。

二、有關質詢第二點內容

特區政府十分關注人工智能的發展趨勢，積極探索其在智慧政務的發展空間，並會以審慎態度推進相關研究和部署工作。

目前人工智能應用的定位主要為輔助性質，於不同公共服務及政府內部運作場景中試用，例如：行政公職局政府資訊中心已在電話客



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

服方面引入人工智能的應用，輔助前線人員工作，提升接待及處理個案的效率。“一戶通”系統升級工作規劃中，將引入智能化元素，把服務模式由以往的靜態型調整為主動型，例如可根據用戶年齡資料自動推送可能需要辦理的服務，透過語音或文字與智能服務助手進行互動。此外，還會探索利用人工智能工具輔助公務人員處理公文，包括公文撰寫、校對、翻譯等。

在推進智慧政務發展的同時，特區政府一直重視社會意見，照顧不同群體包括長者及特殊群體的需要。例如：“一戶通”配備簡易版，提供更大圖示字體和簡潔清晰的分類頁面，方便長者和不同群體更易操作；完善“一戶通”面容識別技術，免除眨眼操作，進一步簡便視力障礙人士和 65 歲以上長者於辦理在生證明及其他電子服務時的識別程序。

此外，還持續與本澳社團及社服機構聯繫，聽取有關電子政務的意見，並與其合作定期舉辦智能手機應用培訓活動、教學工作坊及教學街站，讓不同群體尤其長者和殘障人士都能享受電子服務帶來的便利。

局長 梁穎妍