



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

## 關於立法會呂綺穎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 12 月 5 日第 136/E101/VIII/GPAL/2025 號公函轉來呂綺穎議員於 2025 年 11 月 28 日提出，行政長官辦公室於 2025 年 12 月 5 日收到之書面質詢，答覆如下：

為提升處理市民意見的成效，特區政府從法律制度、技術平台及績效管理三方面革新相關機制。其中，從制度層面對各部門處理意見的流程環節，訂立統一的服務與處理標準，優化回覆時限，以及明確部門責任和強化跨部門協作。另一方面，透過建立標準化的管理機制，結合統一處理平台和引入人工智能技術，輔助人員接待與處理個案，以及實現市民意見於不同部門間無縫流轉與追蹤，促進跨部門協同處理，確保市民意見能夠得到及時回應。

此外，各部門處理意見的時限及市民滿意度等將納入績效評審要素，藉此推動部門重視市民意見，切實以市民需求為導向，持續完善服務質素，建設更高效的服務型政府。

關於職能轉移後“市政在線”服務在處理路面維修效率的事宜，市政署將與運輸工務範疇部門進行緊密溝通和協調，確保居民反映的意見得到適切處理。

局長 梁穎妍