



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

## 關於立法會顏奕恆議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2026 年 2 月 2 日第 0136/GSG/SAAL/2026 號公函轉來顏奕恆議員於 2026 年 1 月 23 日提出，行政長官辦公室於 2026 年 2 月 3 日收到之書面質詢，答覆如下：

行政公職局正推進市民意見處理機制的改革工作，有關機制將設立統一處理標準，規範意見接收、分派、跟進與回覆等流程，明確部門職責，建立追蹤與監管機制，確保個案全程可查可控，而處理時效、完成情況及市民滿意度等指標將納入部門績效評估，推動各部門更主動認真回應市民提出的意見。目前，正按計劃推進相關制度的訂定，以及統一處理平台的構建工作，預計於 2026 年第三季完成。

關於優化“一戶通”意見反映功能方面，具體計劃引入人工智能作為首道處理環節，即時回應高頻常見的查詢，於辦公時間內外均可為市民提供有關申請流程、所需文件及處理時限等資訊；對於較為複雜或需進一步說明的查詢，則轉由人工接待後續跟進，逐步構建人機協同的服務模式，提升整體服務效率和體驗。現時，正進行功能開發，同時與有關部門協作訓練人工智能回應的準確性，預計於 2026 年第三季完成。

局長 梁穎妍