

關於立法會李煥江議員口頭質詢的答覆

尊敬的立法會主席、各位議員：

就李煥江議員提出的口頭質詢，本人現回覆如下：

為配合特區政府建設智慧城市，支撐各領域智慧化應用的發展，行政法務範疇已針對人工智能基建系統及智慧政務方面的發展與應用作出部署，並有序推進相關工作。

基建系統方面，行政公職局已於政府雲計算中心內，部署多個本地人工智能大模型，包括思考類模型、多模態模型和文字類模型等，並向各部門提供政府專用的內部辦公平台試用版，功能包括資料分析、文件編製、影像識別、PPT 製作、語音轉寫等，利用人工智能技術，輔助人員日常辦公和應用開發。同時，已展開政府雲計算中心的擴建工作，預留足夠空間和電力資源，以滿足未來部署更多人工智能伺服器及大模型的需要，支持發展更多內部辦公輔助工具，以及促進各部門開發智慧應用。

截至 2026 年 2 月底，政府專用內部辦公平台已有 28 個部門，近 5,000 名用戶登記使用，總用量已達 46 萬次，行政公職局會持續深化有關平台，提高其穩定性並推出更多應用功能。

在智慧政務應用方面，行政公職局政府資訊中心的電話熱線已引入人工智能應用，輔助人員回答市民查詢，並與 11 個部門協作梳理服務資訊，建立人工智能服務資訊知識庫，協助接待人員快速查找相關資料，提升查詢回應的效率與準確性，而相關知識庫亦會作為未來“一戶通”線上客服人工智能回答功能的基礎。

另外，行政公職局正推進“一戶通”3.0 升級工作，當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，讓用戶有嶄新的服務使用體驗。

關於數據治理方面，特區政府貫徹數據賦能的發展方向，積極推進政府部門間的數據共享聯通，並利用服務過程所產生的數據，讓服務更優質便捷及精準高效。現時，政府雲計算中心提供基建條件，供部門共享數據，各範疇部門須有效管理其所管有的數據，並確保數據準確和更新。以智慧政務為例，通過“一戶通”、“商社通”平台以服務應用為牽引，促進跨部門數據互聯及推動服務流程再造，為使用者提供優質簡便的服務。

上述電子平台推出的“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，正是透過跨部門協作及數據互聯，從用家角度歸納原本由多個部門分散提供的服務，按“主題”把相關連的不同部門服務集合，以一站式服務形式向市民提供，避免重覆提交資料文件，方便市民可於網上完成申請，改變過往逐一前往相關部門作出申請的情況。

除此之外，為推動政府數據開放，挖掘數據價值，鼓勵各部門透過政府數據開放平台（data.gov.mo），將部門管有的數據向社會開放，供不同領域作創新應用和價值開發。

截至 2026 年 2 月底，政府數據開放平台開放的數據已累計近 1,400 個數據集，涉及 47 個公共部門、機構及委員會，覆蓋公共行政、法律事務、創業營商、旅遊博彩、就業、公共安全、教育、醫療衛生、社會保障、城市環境、公共交通等 15 個主題領域。平台數據累計瀏覽量逾 12 萬次、下載量逾 6 萬次、透過應用程式接口（API）調用量近 9,000 萬次。

特區政府各範疇按照職能分工，並結合施政方向開展了一系列工作，穩步推進人工智能在公共治理中的實際應用，為提升行政效能與

優化公共服務注入科技動能。相關工作具體落實情況，接下來交由經濟財政、保安、社會文化，以及運輸工務範疇的代表分別向各位議員作出介紹。

行政法務司司長

黃少澤

2026年4月1日