



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

公共行政事務跟進委員會

第 1/VIII/2026 號報告書

事由：跟進“電子政務 APP 和服務的整合”

一、引言

1. 根據經第 1/1999 號決議通過，並經第 1/2004 號、第 2/2009 號、第 1/2013 號、第 1/2015 號、第 2/2017 號及第 2/2025 號決議修改的《立法會議事規則》第二十九條的規定，立法會於 2025 年 10 月 28 日通過全體會議第 6/2025 號議決，設立公共行政事務跟進委員會（以下簡稱“委員會”）。
2. 委員會依據《立法會議事規則》第七十七條第一款及第八十八條的規定，於 2026 年 1 月 5 日議決通過其內部運作規範，即第 1/2026 號議決及其附件《公共行政事務跟進委員會的運作規則》，以明確委員會的職權、組織架構及工作程序。



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

3. 為深入推動澳門特別行政區電子政務發展，提升公共服務的整合性、便利性與智能化水平，委員會於 2026 年 1 月正式啟動對“電子政務 APP 和服務的整合”議題的專項跟進工作，並成立專責小組負責具體執行。
4. 經結束一系列會議、徵集意見、實地考察交流及資料收集工作後，委員會現已完成本項跟進任務，並編製本報告書，旨在全面反映相關工作情況，供立法會及特區政府參考。

二、跟進項目的背景

5. 澳門特區政府一直在持續推動公共行政現代化，提升治理效能與公共服務品質，發展電子政務成為實現公共治理現代化的重要路徑之一。
6. 電子政務的制度化與法制化，是其建立和發展的根基和依據。其推進的進程同時也體現了特區電子政務的演化脈絡。澳門特區在 2000 年代用了十多年的時間逐步建立起相關法律與法規框架。初始於 2005 年制定第 5/2005 號法律《電子文件及電子簽名》，確定了電子文件與紙制文件等同的一般原則，確認了具合格電子簽名的電子文件的完全證明力。該法律配套以第 14/2005 號行政法規《電子簽名認證業務行政違法行為處罰制度》。第 7/2007 號行政法務司司長批示制定了公共行政部門或實體收發電子公函



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

的措施。隨後是在個別的具體行政事務上面，於 2008 年制定第 11/2008 號行政法規《財政局電子申報服務》，2009 年第 261/2009 號行政長官批示設立電子認證郵戳公共服務並核准《電子認證郵戳公共服務規章》，2016 年制定第 23/2016 號行政法規《社會保障基金電子申報服務》。

7. 至 2020 年，第 2/2020 號法律《電子政務》¹首次以法律的形式訂定了公共部門以電子方式作出的行為和手續的規定，確立了電子文件、數碼化接待、以電子方式遞交文件、發出電子證明或數碼證照等基本適用規範，為公共行政部門逐步推進、最終實現從紙本服務邁向電子服務提供了核心法律依據，並賦予市民以電子方式與政府互動的權利。
8. 為執行上述法律，制定了第 24/2020 號行政法規《電子政務施行細則》²，對部分原有分散的法規進行了整合，賦予行政公職局協調公共部門並負責規劃、發展和推行電子政務活動的職權，同時亦對《電子政務》法律中的基本概念制定了具體規定，為電子政務的落地實施提供技術與行政支持。

¹ 該法律經第 13/2024 號法律《修改第 2/2020 號法律〈電子政務〉及第 5/2022 號法律〈以電子方式送交訴訟文書及支付訴訟費用〉》修改，並經第 166/2024 號行政長官批示重新公佈。

² 該法規後經第 23/2024 號行政法規《修改第 24/2020 號行政法規〈電子政務施行細則〉》作部分修改。



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

9. 在操作規範層面，於 2018 年透過第 301/2018 號行政長官批示，核准《統一電子平台使用者帳戶系統登入方式及條件規章》，自 2019 年 1 月 1 日起生效。同日，特區政府推出“澳門公共服務一戶通”，於統一網站平台或流動應用程式向公眾提供各項電子化服務。2024 年 1 月 9 日，特區政府推出“商社通”服務平台，向企業和社團提供電子化公共服務。2024 年 1 月 19 日，政府再推出“公務通”，供各公共部門的公務人員處理人事、公文及內部管理事務。

10. 至此，形成電子政務三大平台，彼此互相協同，推動無紙化政務和跨部門數據聯通，以提升政府治理能力。其中，行政公職局主導開發的“一戶通”（Conta Única de Macau）自 2019 年推出以來，已成為特區政府最主要的電子政務綜合平台。截至 2026 年初，累計註冊用戶近 70 萬，涵蓋個人用戶及實體用戶，提供包括出生登記、醫療預約、稅務申報、社保申請、交通違例查詢等多個領域的服務，並支持生物特徵認證、電子簽章及消息推送功能。

“商社通”（Plataforma para Empresas e Associações）則專為企業及社團設計，提供一站式商業登記、許可申請、年報提交、稅務申報等服務，致力簡化營商流程，優化營商環境。截至 2026 年 4 月，已有逾 2 萬家企業及社團完成註冊，使用率持續上升。



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

11. 作為具體推進電子政務的其中一個重要環節，可以見到特區政府在持續努力擴展“一戶通”服務範圍，革新服務模式，由單一電子化服務逐漸發展到一件事集成化和一站式服務，並以此為切入點，提升部門運作效率³。
12. 儘管“一戶通”與“商社通”已取得顯著成效，但現階段仍存在部分公共服務分散於不同部門獨立開發的應用程式或網站的情況，導致市民及企業需於多個平台重複登記、重複提交資料，影響使用便利性與整體服務體驗。
13. 此外，跨部門資料互通機制雖已建立，但實際應用中仍存在資料更新延遲、接口標準不統一、權限管理複雜等技術與協調問題，影響服務整合效率。市民亦反映部分服務流程設計不夠直觀，缺乏統一導覽與個人化提示功能。
14. 還有市民反映，有一些公共服務仍未能脫離須親身現場辦理的模式，為辦理某一事務甚至要多次往返公共部門，頗為不便。
15. 鑒於上述情況，為配合 2026 年施政方針所訂定的深化電子化及線上線下融合的公共服務模式⁴的目標，提升公共

³ 參見《2026 年施政方針》第 16-17 頁。

⁴ 參見《2026 年施政方針》第 55 頁。



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

服務的整體協同性與用戶滿意度，立法會公共行政事務跟進委員會將“電子政務 APP 和服務的整合”設定為本會期的跟進項目，試圖透過聽取社會意見及與相關部門溝通，了解情況、梳理問題，並提出具建設性的意見供政府參考。

三、委員會的工作情況

16. 委員會首先於 2026 年 1 月 5 日、1 月 15 日、2 月 5 日舉行內部會議，初步討論及確定具體的跟進方向與工作安排，並成立專責小組統籌和具體執行本次跟進工作。
17. 專責小組由高錦輝議員擔任協調員，成員包括高天賜、邱庭彪、梁普宇、呂綺穎及陳禮祺議員。
18. 按照委員會的工作安排，專責小組陸續展開各項工作。首先是於 2026 年 2 月 10 日舉行會議，邀請各社團代表出席，聽取社會各界對“電子政務 APP 和服務的整合”的意見；隨後於 4 月 20 日與行政公職局代表舉行專題會議，了解電子政務 APP 和服務的總體情況；於 5 月 6 日參觀考察政府綜合服務中心，了解“一站式”政務服務模式的運作與服務情況；於同日到訪粵澳工商服務中心，了解該中心為澳門與內地企業提供的免費一站式跨境商事服務的情況；於 5 月 18 日先後與交通事務局、土地工



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

務局及財政局代表舉行會議，並向上述各局索取書面資料，以了解各局推行電子政務 APP 和服務的具體情況。除此之外，委員會還一般性地了解了若干其他公共部門的情況。

19. 委員會主席馬志成以及其他委員會成員亦出席及參與了上述會議及活動。
20. 委員會成員還在立法會主席率領下以立法會代表團的名義於 3 月 23 日至 25 日赴浙江省開展實地考察，了解當地公共數據和電子政務的統籌建設和資源整合情況以茲借鑑。
21. 在專責小組完成上述會議及活動後，委員會於 2026 年 6 月 22 日召開會議，聽取專責小組報告各項工作進展情況。委員會認為各項工作均已達成預期目標，委員會透過選擇具有普遍的代表性的公共實體進行接觸和溝通，已較為全面地掌握特區政府電子政務 APP 和服務的當前情況，有基本的運行數據和社會反饋作為分析支撐，可以進行總結並製作委員會報告書。

四、聽取社團代表的意見

22. 為聽取社會各界對“電子政務 APP 和服務的整合”的意



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

見與建議，專責小組於 2026 年 2 月 10 日舉行會議，來自 16 個社團或機構⁵的 19 位代表應邀出席，涵蓋工會、坊會、社服、婦女、青年、長者、法律、教育、體育、文化及公職人員等各界別，代表了社會對澳門電子政務發展的普遍性關切與期待。

23. 與會代表積極發言，所提意見主要集中於現時各電子政務 APP 和服務的整合方向和具體細節、打破部門數據壁壘實現互聯互通、文件一次上載多次使用、實現行政申請全流程電子化、提升電子證明文件的認受性、引入人工智能技術優化服務體驗、照顧特定群體的需求、深化“一件事”一站式集成化服務模式、拓展跨境電子政務服務、建立定期評估和檢視機制等多個方面。

⁵ 與會社團及機構名單（按照立法會輔助部門接待紀錄）：

澳門工會聯合總會
聚賢同心協會
澳門婦女聯合總會
澳門中華教育會
澳門學生聯合總會
邱庭彪議員辦事處
澳門省級政協委員聯誼會
澳門直播協會
澳門體育總會聯合會
澳門文化界聯合總會
澳門街坊會聯合總會
思路智庫
澳門法律工作者聯會
澳門公職人員協會
民衆建澳聯盟
澳門青年聯合會



24. 意見顯示，社會普遍肯定電子政務近年來的發展成果，同時亦對服務整合度不足、操作不便利、技術更新滯後等問題提出具體改善建議，主要的意見如下：

1) 在平台功能與使用者體驗方面，多方意見指出，“一戶通”的搜尋功能設計不夠友善，僅支持精準關鍵字匹配，例如輸入“狗”無法搜出“犬隻准照”的相關服務，缺乏語義聯想與模糊搜尋能力，導致使用者難以快速找到所需服務。此外，公告中常出現僅以文字形式列出的網址，無法直接點擊跳轉，必須手動複製至瀏覽器。有代表特別提及預約服務以手機號碼綁定，導致家長在為多名子女申請服務（如橫琴居住證）時無法重複操作，造成實際困難。

2) 在跨部門整合與資料共享方面，代表普遍認同“結婚一件事”的成功經驗，認為該模式具備推廣價值，但現階段尚未擴展至其他高頻民生場景，如開公司、退休及跨境通勤等，缺乏明確的擴展路線圖與時間表。多方意見強調，部門間資料流通仍高度依賴專案式協調，缺乏長效機制，形成資料孤島，文件資料重複提交、格式標準不一等問題嚴重制約服務整合效率。有意見指出，雖然電子文件已具法律效力，但在實際應用中，私人公證員因缺乏驗證設備仍強制要



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

求提交紙本文件，而部分政府部門甚至法院在接收電子文件後仍需列印成紙本處理，不僅造成資源浪費，亦反映制度與實務脫節。另有意見建議整合現有分散的諮詢與投訴管道，如“市政在線”、“消保易”等，於“一戶通”設立統一入口，並賦予跨部門協調與督辦權，真正實現“一平台受理、多部門協同解決”的目標。

- 3) 在包容性與數位共融方面，代表關注到長者雖已普遍開設“一戶通”帳戶，但實際主動使用率仍然偏低，主因包括操作介面複雜、忘記密碼、缺乏即時支援等。有建議參考青年義工獎勵計劃，系統性培訓青年志願者，透過社團網絡設立實體服務點，為長者與殘障人士提供“手把手”的陪伴式輔導。此外，現有平台缺乏英文及東南亞語介面，對外籍家庭傭工與非華語家長構成使用障礙，建議盡快增設多語言支持。視障人士亦反映“一戶通”與讀屏軟體相容性不佳，影響其獨立操作能力。意見一致認為，在推動數位化轉型的同時，必須保留必要的線下辦理渠道，避免弱勢群體被排除在公共服務之外，造成“數位排斥”現象。

- 4) 在技術應用與智慧化發展方面，有意見提出，澳門應



把握 AI 技術變革機遇，推動電子政務實現“彎道超車”。建議將“一戶通”由現行的“功能列表”模式，升級為“AI 智慧助手”，支持語音指令完成多項服務，如報稅、申請津貼等，實現“無感辦理”。同時，應建立個性化主動推送機制，根據用戶年齡、職業、家庭狀況等資料，自動提示待辦事項與政策資訊，如稅務申報提醒、長者津貼續期等，提升服務主動性與貼心度。另有意見建議，在每項服務完成後增設意見回饋功能，系統自動記錄用戶操作路徑與常見問題，形成結構化數據供 IT 團隊分析，實現常態化、數據驅動的服務優化。

- 5) 在大灣區融合與跨境服務方面，意見普遍關注澳門居民在大灣區生活所面臨的政務不便問題。有意見指出，現有不少澳門居民於珠海參加社會保障，但每年仍需赴珠辦理資格認證，對長者尤其不便，建議透過“一戶通”實現遠程認證或生成具認證效力的電子證明。另有意見呼籲澳門特區政府與廣東省、香港特區相關部門協商，共同制定《大灣區電子證照互認清單》，優先推動居民身份證、駕駛執照等高頻證件互認，並明確技術標準與實施路徑。長期而言，可研究“一戶通”與“粵省事”、“智方便”等電子政務平台對接的可行性，進一步深化粵港澳大灣區的



公共服務融合。

五、與行政公職局的會議

25. 鑒於法律賦予行政公職局推進與協調電子政務的專屬職責，專責小組於4月20日與行政公職局代表舉行專題會議，就“電子政務APP和服務的整合”議題進行深入交流。會議中，行政公職局代表簡介澳門電子政務的整體發展現況，委員會成員與政府代表圍繞電子政務多項議題展開討論，主要包括：電子政務APP及服務整合、平台服務整合和功能優化、數據共享與流程優化、大灣區跨境數據對接、數據安全及災備系統建設、長者及弱勢群體數位包容，以及人工智能與創新改革等範疇。

（一）澳門特區電子政務的整體發展現況

26. 近年來，本澳緊跟資訊科技快速發展趨勢，持續推動公共行政數位化轉型。在立法會長期支持與各方協作下，電子政務已建立穩固發展基礎，並逐步形成涵蓋“法律制度、基礎建設、網絡安全、服務平台及服務應用”五大核心板塊，作為整體發展的系統性架構。電子政務的整體目標明確：一是提升公共服務質素；二是優化政府部門內部管理與運作效率，從而提升整體治理效能。經過多年持續推進，電子政務建設已取得重要階段性成果，



形成可見、可感的整體格局。

27. 在法律制度方面，於 2020 年實施的《電子政務》法律，確立身份識別機制與“免遞交原則”，避免市民重複提交政府已持有的資料。2024 年完成修法，協調與其他法規的衝突，為深化公共行政改革與推進電子政務奠定堅實基礎。
28. 行政公職局已建立三大電子政務平台（下稱“三通”），分別服務不同對象群體。面向市民的“一戶通”，至 2026 年 4 月已累計提供近 500 項服務，登記用戶逾 68 萬人，涵蓋出生登記、醫療預約、稅務查詢等民生重點領域。針對企業與社團的“商社通”，亦有 205 項服務，實體開戶超過 2.3 萬個，協助商事登記、牌照申請等流程電子化。此外，專為公務人員設計的“公務通”，所有政府公函均透過此平台傳遞。僅 2025 年一年，電子公文傳遞量即達 180 萬次，內部電子流程（如請假、津貼申請等）亦累計逾 210 萬次，實現大量文件無紙化，顯著提升行政效率與資源運用效益。
29. 在線上線下融合方面，政府在持續拓展電子服務的同時，積極建設實體智慧服務網絡，確保市民透過線上或線下渠道，均可享受便捷、高效的政務體驗。政府已陸續設立



多個“政府 24 小時自助服務中心”，配備自助服務機及“智取易”智能文件櫃。市民辦理業務後，在非辦公時間可選擇就近於智能文件櫃 24 小時自助提取，提升彈性與便利性。與此同時，政府亦推出“遙距服務櫃檯”，透過視訊技術，讓市民無需親赴不同行政區域，即可完成跨區域事務辦理，實現線上與線下服務互補共進。

30. 在基礎建設方面，政府專有雲計算中心自 2019 年啟用以來，已成為支撐電子政務運作的核心樞紐。隨著服務擴展，原有資源漸趨飽和，使用率一度達七至八成。為確保未來發展所需，政府啟動擴建工程，目前新區域已完成驗收，僅餘少量設備安裝作業。擴建後總面積由約 2,000 平方米增至 8,200 平方米，大幅提升運算與儲存容量。該中心統一承載“三通”平台及各部門的核心系統與數據，避免重複投資與分散建設，促進資源整合與集約管理。中心設有專責團隊，提供全年無休的 24 小時監控，保障系統穩定與高可用性。同時，災備機房建設正有序推進，確保主系統異常時可即時切換接管，維持關鍵政務功能不中斷。

31. 在新興技術應用方面，政府已建成澳門首個政府專用人工智慧（AI）機房。目前內部 AI 平台已部署完成，支持文書處理、語音轉文字、資料分析等功能，供各政府部門



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

試用。截至近期，已有逾 6,000 名公務員登記使用，初步展現 AI 提升工作效率的潛力。未來將進一步推動政務數據融合，建立政府專用智能服務平台，支持各部門開發辦公輔助工具及智慧應用，提升施政效能。

32. 數據與網絡安全始終為重中之重。除《網絡安全法》提供法律基礎外，亦透過發佈多項技術指引，規範雲計算管理與電子政務安全實踐。雲計算中心及“三通”平台連續三年舉辦“攻防演練”，以模擬實戰方式檢驗防禦能力，並即時優化應對策略。同時，針對領導、主管及一般公務員開設網絡安全培訓課程，並提供專業認證途徑，全面提升公務人員資訊風險意識與防護技能。

33. 未來政府計劃持續推進多項重點工作：一是升級“一戶通”與“商社通”平台，廣泛收集社會意見，引入智慧化與主動式服務元素，實現由“人找服務”轉向“服務找人”；二是優化內部管理流程，配合財政局“智慧財政”系統，推動“公務通”與預算、採購等流程全面電子化，並導入 AI 技術提升流程自動化水平；三是完善基礎建設，如期完成雲計算中心擴建與災備機房建設；四是深化 AI 應用，促進跨部門數據共享，構建共用智能平台；五是加強人才培育，提升公務員數位素養，特別在網路安全、數據治理與新技術應用方面，強化整體數位治



理能力。

(二) 電子政務 APP 及服務整合

34. 根據行政公職局的說明，現時澳門特區政府共有 29 個部門營運 48 個手機應用程式 (APP)。這些 App 多為各部門因應自身業務需求而獨立開發，功能涵蓋交通、醫療、教育、社福、稅務等多個領域。其中由行政公職局主導的“一戶通”、“商社通”及“公務通”屬於政府統一和綜合電子政務平台的性質。

35. 多位議員指出，現時 48 個政府 APP 中，部分使用率長期偏低，不僅造成開發與維護資源的重複投入，亦增加市民辨識與選擇的困難，因此建議，應趁“一戶通 3.0”升級之際，全面檢視各 APP 功能，推動整合高頻服務納入“三通”平台；對於低使用率或功能重複的，應評估其必要性及適時予以整合或下架。未來對於新數據或新服務，建議建立標準化評估機制，避免重複建設。

36. 行政公職局代表回應表示，現有各個政府部門的 APP，源於早期電子政務發展階段缺乏統一規劃，各部門按職能自行推進。自“一戶通”推出以來，政府並未強制下架原有 APP，原因有二：



- 1) 市民適應度，部分市民已習慣使用特定 APP(如交通資訊)，介面更直觀；
 - 2) 資源考量，將所有功能遷移至“一戶通”需大量技術與人力投入。
37. 鑒於“三通”統一電子平台的發展日趨成熟，現已有不少面向澳門居民提供公共服務的 APP 確實具備整合至“三通”的條件。經梳理現時政府 APP，凡以提供資訊查詢及公共服務為主要功能者，原則上都具備整合至“一戶通”或“商社通”的條件。然而，部分 APP 因具有特殊性質和考慮特定群體的需要，例如安防警務、交通環境及高教群體類等，“三通”平台難以完全取替。
38. 行政公職局強調，APP 的整合並不存在政策性或法律制度的障礙，且符合特區政府統一發展和推行電子政務的整體方針。政府將採取“優先整合高頻服務”策略，逐步推進。公職局現正積極推動“一戶通”和“商社通”的升級改造工作，新版本會進一步強化資訊板塊功能，並導入智能化元素與互動服務模式，屆時可進一步提升搜尋效率及用戶體驗，有關工作相信可加快推動各部門整合其 APP 至“一戶通”和“商社通”，為公眾提供更好的服務體驗。



39. 根據行政公職局提供的資料，現時特區政府共提供對外服務超過 800 項（逾 2,300 個子事項），目前各公共部門在“一戶通”和“商社通”平台上發佈的服務或功能項目已超過 600 項。未在此二平台發佈而僅在部門網頁或流動應用程式實現了“一戶通”帳戶整合的服務項目約 250 項。
40. 關於委員會所關注的仍需線下辦理的服務，行政公職局提供的 2025 年“預約櫃枱服務”30 項最高頻次服務的預約數據表明，在各部門仍有相當比例的市民選擇線上取籌，再親身前往部門櫃枱辦理服務手續。

（三）平台服務整合和功能優化

41. 隨著服務範圍持續擴展，“一戶通”已成為市民主要使用平台。政府表示，作為統一電子平台，“一戶通”及“商社通”以打造“一個政府”為願景，致力推動跨部門流程整合、數據聯通與服務集成，展現了特區政府貫徹公共行政改革的決心。
42. 委員會普遍認同政府並非將所有服務均納入統一電子平台的做法，認為應以“一戶通”為核心整合平台，將高頻服務納入其中，並打造成服務統一入口，用戶登入後可無縫便捷跳轉至其他部門專屬系統或平台，實現“一



站式入口，多平台服務”。

43. 有委員會成員指出，市民只關心如何“辦好一件事”，未必清楚政府部門的職能架構，其欲辦理的事可能涉及多個不同部門，若流程設計以政府部門職能劃分，會令市民感到迷茫。亦有意見反映，現時“商社通”部分企業服務尚未完善。建議平台系統運用 AI 或流程引擎，主動引導市民完成整件事，而非被動提供零散服務。
44. 政府代表回應指出，在“一戶通”1.0 版本階段，特區政府推動公共服務電子化的主要思路是從政府部門視角出發，鼓勵各部門將既有服務逐步搬遷至電子平台。然而，此模式存在明顯局限：服務項目分散、功能較為基礎，未能實現流程再造與跨部門整合。市民在使用過程中仍需往返多個環節，重複提交資料，操作流程繁複，整體服務便利性提升有限，未能充分回應社會對高效便捷公共服務的期待。
45. 進入“一戶通”2.0 版本後，政府全面引入“從用家角度出發”的設計理念，重新構思公共服務的提供方式。推動服務由“政府可提供什麼”轉向“市民需要什麼”。在此思維引導下，多項創新服務陸續推出，成效顯著，主要包括：



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

- 1) 行車稅電子化：整合車牌、駕駛執照及保險資料，實現手機端一站式查詢與繳納；
- 2) 電子登記牌證：市民無需攜帶實體文件，僅憑“一戶通”手機應用程式即可展示車輛合法狀態；
- 3) 一件事集成服務：如“出生一件事”、“結婚一件事”，整合出生登記、身份證申請、衛生局醫療卡、回鄉證辦理等跨部門關聯事項，大幅減少重複提交與往返奔波。

46. 此階段的改革被視為本澳公共服務電子化的“跨越式發展”，服務體驗顯著優化，更貼近市民實際需求。

47. 未來，“一戶通 3.0”將在延續“使用者為本”基礎上，進一步引入內地“放管服”改革理念——即“簡政放權、放管結合、優化服務”，推動更深層次的流程重組與服務創新。

48. 關於“商社通”的優化方向，政府代表表示，針對社團與企業用戶普遍反映“商社通”操作不便、賬戶管理複雜等問題，未來將朝“三少”目標進行優化：

- 1) 少找：無需主動搜尋服務項目；



- 2) 少記：無需記住辦理時機與所需文件；
- 3) 少想：系統自動提示下一步應辦事項。
49. 擬透過人工智能與數據分析技術，實現個性化推送與智能流程引導，提升企業與社團用戶的使用意願與整體便利性。

(四) 數據共享與流程優化

50. 有議員提出，根據第 35/2018 號行政法規，行政公職局負責統一電子平台的組織和管理。若各部門各自開發系統，是否會導致“數據孤島”，部門間資料因系統不兼容而不能互通，或難以調用與整合，影響整體數據應用效能。
51. 另有議員表示，電子政務應由“量”轉為“質”的服務升級，認同政府現階段不再追求服務數量的增長，而是應思考如何提供高價值的整合服務。電子政府最大效益應是優化政府內部流程，減少紙本傳遞、人工審核，提升行政效率。因此，建議重新檢視舊有程序存在的必要性，簡化流程。
52. 有議員認為，雖然電子政務的發展已取得顯著進步，但在現實操作中，市民仍需往來多個政府部門辦理手續，導致市民需重複提交資料、多次親臨辦理。未來是否有



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

可能實現跨部門資料即時通報以提升效率，保障市民權益。

53. 政府代表表示，行政公職局角色為提供“通用型電子政務平台與基礎設施”（如“三通”系統、雲計算中心、AI 平台），各部門新開發或升級服務，原則上須遵循統一技術標準接入。對於具特殊需求的部門，允許其在自有系統中開發專有功能，但所有對外服務與數據交換必須透過統一接口與集成機制實現互通。現行“一件事服務”系統已強制要求跨部門業務流程整合，數據須按標準格式上傳與調用，避免形成孤島。此外，過去因用封閉式技術導致數據難以提取的情況，已透過系統升級逐步解決。未來將持續推動舊系統現代化，確保技術架構開放、標準統一。

54. 針對服務整合與流程優化，政府代表回應指出，為避免僅將線下流程“照搬上線”，導致電子化後仍步驟繁多、操作困難，政府在將各項服務接入“一戶通”前，將進行全流程檢視與再設計，重點包括：

- 1) 簡化環節：檢視是否存在重複或可合併的步驟，透過電子化手段予以精簡；
- 2) 數據共享：善用跨部門資料互通機制，消除重複提



交，並實現部分審核環節“自動完成”；

- 3) 服務創新：結合新技術與新思維，提升服務的智慧化、主動性與人性化水平。例如，正探討在“智能文件櫃”服務系統中，結合市民位置資訊（Location）與個人帳戶，在其接近時主動推送提醒，實現“無感觸發”的服務體驗。

（五）大灣區跨境數據互聯系統對接

55. 社會上普遍反映，現時澳門居民於粵港澳大灣區生活時，辦理政務仍需親臨澳門、重複提交證明文件，程序繁複。部分意見指出，即使已入住“橫琴澳門新街坊”，亦難以便捷取得澳門公共服務。委員會成員關注，政府有何具體計劃，推動“一戶通”與大灣區，尤其是與橫琴的政務系統對接，實現“跨境通辦”。
56. 政府代表回應指出，跨境數據流動涉及《個人資料保護法》、數據管轄權與技術標準等複雜議題，無法簡單打通系統，必須在合法的前提下穩步推進。現階段正與橫琴粵澳深度合作區管委會探討協作，推動出生證明、婚姻狀況等常用文件的電子互認，並考慮“一戶通”增加“跨境服務專區”，整合已開通的跨境事項。長遠而言，政府將參與粵港澳大灣區數字政府協作機制，共同制定



數據交換標準與身份互認框架，逐步擴展跨境服務範圍。

57. 政府代表表示，澳門與橫琴的電子政務協作，關鍵在“身份認證互通”。現行障礙是澳門居民在內地多以“回鄉證”作為身份識別，但其尚未被所有服務接受為有效身份憑證。現正與廣東省相關部門磋商，推動提升“回鄉證”在橫琴公共服務的認受性。只要打通身份認證，後續服務（如預約、繳費及查詢）將自動實現互通。為此，“一戶通 3.0”將預留接口，為未來與橫琴系統對接做好技術準備。

（六）長者及弱勢群體數位包容

58. 在推進電子政務深化應用的過程中，長者及弱勢群體的數位包容問題成為社會關注的焦點。有意見反映，現行電子服務模式對不熟悉智能設備的群體構成實際障礙，在無障礙設計方面嚴重不足，介面字體過小、缺乏語音提示、操作流程繁複，對視障、聽障及認知障礙人士極不友善。亦有意見指，數碼鴻溝已影響基本公共服務的可及性，建議設立社區支援，確保無人被排除於服務之外。
59. 有議員指出，澳門 65 歲以上人口已逾 12 萬，若公共服務全面電子化卻未提供替代途徑，將等同剝奪部分市民的基本權利，要求政府必須確保所有電子政務服務均設



有實體辦理渠道，特別是涉及福利、醫療、身份證明等與民生息息相關的事項。

60. 政府代表回應表示，完全認同數位包容的重要性，電子化不應成為“數碼門檻”。現行政策堅持“雙軌並行”，在推動“一戶通”等電子服務的同時，維持身份證明局、市政署、社工局等前線實體服務點，保障所有市民均有辦理途徑。現階段“一戶通”已設有“親屬代辦”功能、語音提示及大字版介面，並承諾未來新開發服務須通過無障礙設計評估。同時，將加強與社團合作，在長者中心、社區中心設立“數碼支援專角”，提供設備與指導，逐步提升弱勢群體的數位參與能力。

61. 政府代表表示，“一戶通 3.0”版本將加強無障礙設計，特別針對視障人士優化介面，引入語音朗讀、文字提示等功能，並與相關社團合作測試，確保服務真正可及。同時，考慮到長者學習成本，新版本將簡化操作流程，提升直覺性。

(七) 數據安全及災備系統建設

62. 根據政府介紹，災備機房建設正有序推進，預計今年內完成第一階段，確保主系統異常時可即時切換接管，維持關鍵政務功能不中斷。有議員關注，政務系統升級時，



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

災備系統能否及時無縫接管，避免服務中斷。例如早前因配合系統功能升級工作，交通事務局部分網上服務短暫停用，導致駕駛執照續期等申請服務中斷，對市民造成不便。

63. 針對災備系統建設與服務連續性問題，政府回應指出，目前政府已有定期資料備份機制，並吸取國際案例經驗，嚴格區分危險設備（如電池）與主機房，避免高風險疊加。現階段的“災備機房”主要針對關鍵政府服務，在主系統異常時可快速接管，確保基本服務不中斷。由於災備系統受限於空間與資源，未能全面覆蓋所有服務。因此，政府正規劃建設“雙活數據中心”，目標是實現主備機房同步運作。當主機房出現問題時，可無縫切換至另一機房，用戶幾乎無感，服務持續穩定。

64. 此外，政府積極推動資訊安全可控政策，鼓勵使用本澳雲計算中心所提供的平台與數據庫。即使因安全或保密需要自建系統者，亦須制定持續運作預案，確保基本行政服務在不同突發事件下都能正常運行。

65. 有議員關注政府面對突發重大災難導致所有數位系統癱瘓時的應變計劃，希望能確保政府服務在“無電、無網、無系統”情況下的基本運作能力。



66. 政府代表強調，電子政務不可以“一斷就停”。為提升政府應對突發情況的能力，現正推動各部門制定針對“系統故障”或“大規模網絡中斷”的應變機制。此舉重點是要清楚：第一，如果系統故障，哪些服務必須維持；第二，哪些服務可以暫緩；第三，如何透過紙本流程、離線作業或者人工核實，繼續提供服務。危機管理不僅是技術問題，更是治理韌性的體現。政府要確保即使極端情況出現，政府服務也不會全面停擺。現階段，已經要求所有部門提交應急預案框架，政府會定期收集進度，並組織跨部門演習，模擬真實中斷場景。目標希望在2027年底前，所有主要部門完成預案制定和實地演練，將來亦會將此類應急能力納入電子政務評估指標。

(八) 人工智能與創新改革

67. 有議員表示，關於未來電子政務發展，如何透過人工智能或其他技術手段，引導市民順利辦理事務，實為最重要的課題。社會普遍對政府運用人工智能提升公共服務質素寄予厚望，期望藉此推動深層次的公共行政改革，實現從“流程電子化”向“服務智能化”的轉變。
68. 議員提出，政府應善用人工智能與流程整合技術，將複雜的跨部門行政流程“隱形化”，讓市民無需了解部門



職權劃分，只需提出“我想做什麼”，系統即可自動識別需求並引導完成全流程。建議推動“場景式服務”設計，針對“新生入學”、“長者福利申請”等高頻民生事項，整合涉及多個部門的環節，實現一站式辦理。同時，應引入 AI 語音翻譯、智能客服等技術，提升服務的直觀性與可及性。

69. 政府代表回應表示，“一戶通 3.0”將納入人工智能(AI)互動模組，實現多語言即時翻譯功能，支持粵語、普通話、葡語及英語間的語音與文字轉換，並建置自然語言處理(NLP)系統，允許市民以口語化方式提問，如“我想要申請長者卡”，系統可自動解析意圖並推薦對應服務流程。
70. 為提升公務員對新技術的掌握能力，政府已啟動人工智能工具應用培訓計劃，首期課程聚焦於大語言模型的實際應用，廣受部門好評。未來將增加培訓班次，為各級公務人員提供人工智能的相關培訓，從管理以至實踐層面，加深公務人員對人工智能發展趨勢和應用的認識，培育“科技賦能”的管理思維。
71. 政府代表表示，政府透過“一戶通 3.0”升級工作，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。

六、與交通事務局會議

72. 為推動政府公共服務電子化，本委員會專責小組於 2026 年 5 月 18 日與交通事務局舉行專題會議，就該局電子政務服務的現況、電子服務整合進度、跨境協同辦理及智慧型交通建設等議題進行探討。會上，議員圍繞電子服務進一步提高、流程優化、數據應用及未來規劃提出多項具體問題，交通事務局代表亦作出回應。

(一) 交通事務局電子政務的整體概況

73. 根據政府提供的資料及說明，交通事務局現時對外提供的共計 165 項公共服務，截至 2026 年 5 月，已有 57 項實現線上辦理，其中 39 項已納入“一戶通”或“商社通”平台。
74. 按照 2025 年全年約 60 萬宗服務量計算，當中約百分之五十（即 30 萬宗）已透過電子方式辦理，餘下的 30 萬宗以線下方式辦理的服務當中，有 17 萬宗服務涉及實體驗車，必須親臨辦理；另有 8.7 萬宗服務雖已具備電子化



條件，但市民仍選擇線下辦理。由此可見，除須實體驗車的項目外，該局的實際總服務量中百分之九十已具備線上辦理條件。

75. 局方強調，正積極配合特區政府整體電子政務發展方針，透過“一戶通”及“商社通”平台，按服務使用頻率與行政可行性，分階段推動各類交通事務服務電子化。目前電子服務主要集中於車輛註冊、駕駛執照等高頻事項。
76. 按照政府的說明，交通事務局餘下 108 項尚未電子化的服務，多屬年處理量低於 600 宗的低頻事項。
77. 為進一步擴大電子服務覆蓋面，交通事務局已制定分階段推進計劃，預計於 2026 年內推出 5 項新的線上服務，並於 2026 至 2027 年間持續推動多項服務上線。同時，正研究“清關報關一件事”的整合方案，目標為實現車輛由入口至出口的全流程電子化管理。

(二) APP 及電子服務的整合

78. 議員關注現有交通類電子服務分散於不同應用程式及網上平台，不利於市民搜尋與使用。特別是“澳門出行”、“巴士報站”及“視障助乘巴士報站”等應用程式尚未整合至“一戶通”，形成多平台並行的局面。有議員質



疑，為何新咪錶電子繳費服務未考慮整合至現有“澳門出行”或“一戶通”，反而另推獨立應用程式。

79. 政府代表解釋，“澳門出行”累計下載量達約 60 萬人次，“巴士報站”則達約 298 萬人次，顯示兩者均具廣泛用戶基礎。其中，“巴士報站”將進行系統重構，並吸納“視障助乘巴士報站”的功能，提升資源運用效率。

80. 至於“澳門出行”未整合至“一戶通”的原因，政府代表指出，此類交通出行 APP 涉及大量即時交通資訊與動態數據，其技術架構與一般行政服務有所不同。參考內地主要城市做法，此類應用程式多維持獨立運作，故局方暫時維持兩者分離。目前各 APP 均已預留數據接口，未來將視整體電子政務推行情況，評估與“一戶通”功能整合的可行性。

81. 政府代表表示從技術層面而言，新咪錶的電子繳費服務有條件整合至“澳門出行”APP 內，惟相關規劃尚待進一步研究。

(三) 優化流程與深化電子服務

82. 議員關注“澳門出行”、“巴士報站”及“視障助乘巴士報站”等應用程式的開發與維護成本，以及局方對電



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

子服務整合的整體規劃，特別是針對餘下 108 項線下服務的電子化具體安排。亦有議員建議應善用電子化契機，優化行政流程，並改善“一戶通”介面，整合交通相關服務，方便市民搜尋。

83. 政府代表表示，自推行電子政務以來，局方一直採取“先後緩急”策略，優先處理服務量大、使用頻繁的項目。現階段已著手將已電子化的 18 項服務逐步接入“一戶通”或“商社通”，預計於 2026 年內完成其中 5 項的納入工作。惟部分服務因程序複雜，需與行政公職局持續協調。
84. 對於餘下 108 項低頻服務，局方將按規劃於後續階段逐步推進電子化。例如車輛出口、永久進出口等手續，將於 2026 至 2027 年間啟動電子化程序，並納入“清關報關一件事”整體規劃，目標為實現車輛由入口至出口的全流程電子化管理。
85. 針對“一戶通”內交通服務分類問題，政府代表指出，已於 2026 年初完成介面優化，按“預約”、“車輛”及“駕照”三大類別重新組織服務項目，並定期根據使用頻率動態調整排序，提升使用者體驗。



(四) 跨境服務協同與電子延伸

86. 隨著粵港澳三地交往日益頻繁，議員關注駕照互認、跨境車輛牌照申請與續期等跨境服務的流程優化與電子化進展。
87. 政府代表表示，橫琴單牌車的續期事宜不屬交通事務局職權範圍，由橫琴相關部門主導。至於“澳車北上”，現時已可全程線上辦理，僅驗車環節須親臨辦理，以目視檢查車輛外觀是否經改動或貼有廣告等。
88. 此外，局方正推動與內地構建違規查詢的線上平台，便利車主辦理牌照續期。針對橫琴設有的“智慧體檢拍照一體機”，有議員建議澳門可引入類似設備，以方便居民辦理駕照互認。政府代表回應指，此類自助機需內地醫生實時審核體檢資料，且涉及其他限制，目前尚難以於澳門設置。

(五) 智慧交通與數據應用

89. 議員關注救護車於交通高峰時段通行受阻問題，建議利用現有智慧交通燈系統，建立緊急車輛優先通行機制。
90. 政府代表指出，救護車或特別車輛的優先通行需要在後台做一些改動，要配合自主可控的方針，希望可以用 GPS



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

等方式，或者是透過預先編定路線，可以針對特別車輛做一些優先信號配置，交通事務局就此與治安警察局交通廳保持著溝通，陸續試行後逐步擴展使用。

91. 按照政府代表的解釋，與內地部分城市相比，澳門難以透過交通平台查看實時交通擠塞程度，主因在於相關數據仍不充足。目前澳門公共巴士、的士、休閒企業車隊及部分公共部門車輛均已安裝 GPS 裝置，可實時傳輸位置與行駛狀態資料。這些數據已整合至“澳門出行”APP，作為提供巴士到站預報、的士熱點分佈及點對點出行建議的基礎。同時，透過實時 CCTV，市民亦可查看部分路段路況。

92. 局方正持續優化數據處理模型，提升路況判斷的準確性與覆蓋範圍，並計劃於 2026 年內啟動系統升級，進一步擴展擁塞預警功能至更多路段。

93. 因應未來《的士法》修訂將引入網約的士制度，議員關注當局是否會加強電子監管與數據收集機制，並透過科技手段提升行業管理效能與服務質素。議員提出三項具體問題：

1) 是否可實時掌握各營運平台的在線司機數量？



- 2) 能否於高峰時段或舊城區等需求密集區域，主動調配車輛資源？
- 3) 當局具備何種技術能力，可透過電子平台實現對網約的士的監督與優化？
94. 政府代表回應，透過《的士法》修訂，將設立網約平台經營者的准入門檻及服務質素審查機制，為電子監管與數據收集建立法律基礎。局方正構思以現有車載機接入網約平台的可行性，以實時掌握平台營運數據及司機接單情況。
95. 現行的士管理系統已可掌握行車軌跡、車資、運營公里數等數據，並透過車廂內錄音錄影設備監察車內情況，對駕駛行為作出有效監管。未來冀透過市場化派單機制，更有效匹配供需，減少空轉率，提升應召率與運載率。

(六) 電子服務使用推廣與市民適應

96. 議員關注，儘管部分服務已實現電子化，惟仍有約 8.7 萬宗服務以線下方式辦理，顯示電子政務推廣成效尚有提升空間。此現象不僅增加市民往返時間與行政成本，亦影響整體公共服務效率。
97. 政府代表回應，現時親臨辦理的市民多以長者為主，進



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

行電子操作有一定困難，故傾向選擇線下服務。為此，交通事務局已在服務點設置諮詢櫃位，主動提供協助，並於服務專區安排一對一教學，引導大眾提升對線上服務的認受性。

98. 此外，局方持續透過新聞稿、微信帖文、圖文包、用戶指南及操作影片等方式，向市民推廣各項服務。根據服務對象、時效性及用戶習慣，靈活調整宣傳策略與渠道。局方承認，普及電子政務需時，將持續結合線上與線下宣傳，優化服務設計，進一步提升使用率。

(七) 應用程式的開發、維護及使用

99. 針對“澳門出行”、“巴士報站”及“視障助乘巴士報站”的開發與維護費用，政府代表提供以下資料：

應用程式	總開發成本（澳門元）
澳門出行	604 萬
巴士報站	748 萬
視障助乘巴士報站	94 萬

100. 2026 年上述三個 APP 的年維護費用約為 131 萬澳門元，



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

約佔總開發成本的 9.1%。

101. 截至 2026 年 5 月的使用數據如下：

應用程式	累計下載 (人次)	日均活躍用戶 (人)
澳門出行	約 60 萬	約 1.5 萬
巴士報站	約 298 萬	約 12 萬
視障助乘巴士報站	約 5 千	約 10

102. 三者合計日均活躍用戶約 13.5 萬人，佔澳門總人口（68.8 萬）約 20%，已具一定覆蓋率。

103. 政府代表強調，上述 APP 的開發考量包括市民便利、弱勢群體關懷等公共利益。“巴士報站”可提供到站資訊、車廂人數估算、點對點方案，並協助收集巴士路線需求與站點人流數據；“澳門出行”則可收集脫敏行車數據，支持智慧出行發展。“視障助乘巴士報站”則符合《2016 至 2025 年康復服務十年規劃》中“無障礙環境建設”目標，幫助視障人士獨立出行，落實《殘疾人權利公約》精神，體現“和諧包容社會”價值。



(八) 新電子服務開發規劃

104. 政府代表表示，預計於 2026 年推出的五項新電子服務，包括：通行限制車輛特別許可及隨後申請、殘疾人士留用車位及其識別證、殘疾留用車位續期、行人專用區特別通行許可證等，相關開發費用預估約為 200 萬澳門元。

(九) 跨境系統整合挑戰

105. 議員指出，現時橫琴單牌車申請與續期雖部分步驟可透過“一戶通”進行，但整體流程仍需切換系統，若能實現兩地系統互通，將可避免重複操作。此外，內地系統的通知訊息在澳門可能無法接收，尤其使用境外電郵註冊時，甚至無法登入系統，導致過期未續。

106. 政府代表回應，交通事務局將在職權範圍內配合相關職能部門的工作。

(十) 車輛相關服務電子化進展

107. 政府代表就多項車輛服務的電子化進展作出說明：

- 1) 車輛進口准照、車輛出口、工業機械及舊發動機進口聲明書等服務已納入“報關清關一件事”項目，



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

將配合行政公職局電子政務計劃於 2026 年內完成開發，具體上線時間依其安排。

- 2) 機動車輛商標及型號核准的線上申請服務預計於 2026 年內推出，將使用“商社通”平台。
- 3) 至於該項服務的“取消”申請，因本質上屬終止行政程序的請求，非獨立服務，須以書面提出並由有權機關決定，故將下架該服務。

108. 針對車輛註冊相關問題：

- 1) 對於“一戶通”綁定車主，而接收短訊通知則可以是車輛的代理人而非車主的情況，將持續評估整合優化的可能性。
- 2) 車輛註冊取消申請因實務上與 EX 牌取消同步處理，且屬終止程序請求，非獨立服務，故擬取消此項服務。
- 3) 車輛登記摺更換與補發因涉及實物交還與發放，尚無法全程電子化。現階段允許透過“一戶通”或“商社通”預約辦理，填寫資料與提交文件的電子化部分將適時審視。



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

- 4) 局方已為機動車輛建立電子檔案，未來將配合《道路交通法》修訂，研究取消實體車輛登記摺的可行性。
- 5) 車輛使用牌照稅豁免申請的線上化障礙在於商社身份認證方案，將配合“一戶通 3.0”及“商社通 2.0”的推出，適時檢視可行性。
- 6) 已註銷車輛涉及所有權處理，就其取消註冊後恢復註冊，局方將適時與行政公職局及法務局溝通檢視。
- 7) 車輛註冊號碼轉移因涉及多種場景（如繳付購置狀態、申請轉移紀錄、原註冊號的舊車註銷、舊車新號引起原註冊號處置問題等），且需調閱歷史紙本檔案，判斷複雜，故尚未全面電子化。

（十一）駕駛學校與教練員相關服務

109. 政府代表表示，駕駛學校及教練員的相關准照續期已實現電子化。惟駕駛學校執照申請過去三年申請量為零，故未列為優先電子化項目。
110. 駕駛教練員與駕駛學校校長的培訓課程由局方先組織並發佈招生通告，再由市民報名。報名與確認階段具條



件於未來推行電子化。

111. 更多相關服務將逐步整合至“駕駛考試網上申請平台”，並考慮透過“一戶通”與“商社通”作進一步整合。
112. 推動一項服務電子化需時約 12 個月：前期需求分析約 3 個月，經採購、開發、測試、培訓至推出約 9 個月。費用視業務複雜程度而定。

(十二) 駕駛執照、特別駕駛許可證與特別駕駛執照

113. 政府代表指出，補領澳門駕駛執照 2025 年申請量為 536 宗，特別駕駛執照續期達 593 宗，雖未達 600 宗指標，惟局方將按實際情況調整標準，適時評估電子化可行性。
114. 現行“一戶通”及“商社通”已提供預約服務。免試換領駕照中，“駕照互認”較具電子化條件，將適時推進；“公約國/地區換領”因需線下提交文件審查，暫維持現行模式。

(十三) 個人專有註冊與特別車牌

115. 政府代表表示，“個人專有註冊”依《個人專有註冊規



章》由車主自主申請，須繳付 200 萬澳門元及印花稅，申請數量視車主意願而定。每年一月於官網刊登《個人專有註冊一覽表》。

116. “ES 特別車牌”供車輛進口及試車使用，綁定申請人且有效期內可重複使用，數據暫未公開。

117. “EX 試驗車牌”已於 2025 年 7 月 16 日推出線上申請服務，新車註冊數據每月提交統計暨普查局並公開。

(十四) 車輛註冊號碼競投

118. 政府代表指出，現行車輛普通與特別註冊號碼的競投流程須依第 525/2016 號行政長官批示核准的《交通事務局費用及價金表》辦理，屬公開競投。目前本澳尚未有電子競投的法律規範，特別是電子標書的有效性、保密性及網絡安全性等問題尚待解決。

119. “一戶通 3.0”及“商社通 2.0”現階段亦未涵蓋相關功能，故電子化可行性將適時檢視。

(十五) 港珠澳大橋車輛通行服務

120. 針對澳門私家車往來港澳常規配額的更換車輛、註冊號碼或駕駛員，現可於交通事務局網站線上申請。局方計



劃於 2027 年前優化為“一戶通”或“商社通”版本，
預計於 2026 年 9 月啟動。

121. 接入統一平台需行政公職局提供協助與支持，工作流程
與前述一致，約需 9 至 12 個月。

(十六) 陸路跨境客運業務

122. 政府代表表示，陸路跨境客運業務准照須持有相關配額
的公司方可申請，因配額受粵澳或港澳協議限制，故申
請量有限。現行續期申請已開放線上辦理，新申請因需
提交開業擔保證明正本，暫維持線下辦理。

123. 局方已於“一戶通”及“商社通”提供預約服務。持有
准照的公司名單亦公開。

(十七) 驗車與頭盔核准服務

124. 針對“外判驗車”，政府代表表示目前正處於前期研究
階段，未來將繼續提供線上預約與線上查閱結果服務。
惟未推行線上繳費，主因在於避免繁複退費程序，且線
下繳付更適合需額外檢驗的車輛。

125. 至於“摩托車頭盔型號及技術核准”，現階段允許透過
“一戶通”或“商社通”預約辦理。“認可階段”（文



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

件審查)較具電子化條件,將適時推進。“檢驗階段”
因需核證實物,尚無法電子化。

七、與土地工務局的會議

126. 專責小組於2026年5月18日舉行會議,就土地工務局
電子政務進展情況進行專題跟進。會上,政府代表介紹
了部門現行電子服務整體情況、與“一戶通”、“商社
通”平台整合進展、未來電子化規劃,以及因應部門重
組所帶來的服務整合與挑戰。議員就服務電子化覆蓋
率、法律與技術限制、跨部門協作機制、業界適應情況
等提出問題,政府代表逐一回應。

(一) 土地工務局對外公共服務總體情況

127. 根據政府提供的資料,於2026年6月1日部門重組後,
土地工務局對外公共服務項目總數為120項,涵蓋工程
審批、業界註冊、機電設備監管等範疇。此數字包括原
土地工務局93項、地圖繪製暨地籍局24項,以及市政
署移交的門牌服務3項。
128. 其中,有9項服務將由新生效法律或制度取代,現正進
行過渡安排。

(二) 已實現線上辦理的服務現況



(1) 線上服務總數及統一平台整合情況

129. 截至 2026 年 6 月 1 日重組後，土地工務局共有 28 項服務已實現線上辦理。其中：

- 1) 14 項已納入政府統一電子政務平台“一戶通”或“商社通”；
- 2) 14 項雖已提供線上服務，但尚未納入統一平台，仍透過部門網站提供。

(2) 未納入統一平台的線上服務的處理

130. 政府代表指出，目前尚未納入“一戶通”或“商社通”的 14 項線上服務，均具條件納入，並正按步推進遷移工作。

131. 其中 9 項關於更改工程的服務計劃於 2026 年第三季完成系統升級，並納入商社通統一平台⁶；而另外 5 項則隨資訊系統安全規劃的落實預計於 2028 年或之前完成遷移。

132. 政府表示，將持續與行政公職局協作，有序推動所有線

⁶ 為配合新法生效，便民利商，工務局 7 月 1 日起擴展更改工程電子平台服務及優化非法工程拆卸手續。詳見 <https://www.gov.mo/zh-hant/news/1248859/>。



上服務納入統一平台。

(三) 僅以線下方式辦理的服務及未來電子化規劃

(1) 現有線下服務數量

133. 於重組後，共有 92 項服務現階段僅以線下方式辦理。

(2) 電子化具體規劃與目標

134. 政府代表介紹，92 項線下服務當中有 23 項已計劃推出線上版本，並將納入統一平台。此外，土地工務局已制定電子政務整體優化方向，具體規劃如下：

- 1) 2028 年或之前實現整體達至 43%對外服務納入“一戶通”或“商社通”；
- 2) 2027 年開展針對 21 項對外服務研究工作，倘具條件，預計電子政務整體達至 60%將納入政府統一平台；
- 3) 另有 31 項服務正進行上線可行性研究，未有計劃提供線上服務。

(四) 部門重組後的服務整合與電子化規劃



(1) 新增職能所涉服務

135. 根據政府提供的資料，因應地圖繪製暨地籍局及市政署部分職能併入，土地工務局新增對外服務共 27 項（地籍相關服務 24 項、門牌服務 3 項）。

(2) 整合與優化方向

136. 政府代表表示，新增的服務將納入上述分期目標統一進行審視與整合，但無論如何，土地工務局重組後合共 120 項對外服務當中，減去目前已提供線上服務的 28 項，將再有 21 項計劃於 2028 年或之前提供線上服務。

(五) 電子化受阻的服務及其法律與技術限制

(1) 現階段不具備全程電子化條件的服務

137. 政府指出，現有 7 項服務因服務性質、審批程序或業務風險等客觀原因，暫未具備條件實現全程電子化，具體如下：

- 1) 規劃條件圖申請及規劃條件圖認證文件申請：原因為申請人提交的土地權屬文件種類繁多，電子系統在文件內容核驗上存在不確定性，需人工審查確認。



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

- 2) 土地租賃批給首次申請、修改申請、換地申請，以及土地臨時佔用准照首次申請及續期申請：原因為直接涉及土地權益與重大公共利益，審批程序嚴謹，需確保程序合規、資料真實及審批安全，現階段維持線下辦理。

(2) 其他暫未計劃電子化的服務

138. 另有 31 項服務正進行可行性研究，暫未計劃提供線上服務，主因包括：

- 1) 建築類工程申請(如建築/擴建工程、在建樓宇申請、拆卸工程等)：現階段主力推動“更改工程”及“非家居簡單裝修工程”等能夠即時或短時間內准予實施工程的申請項目，其餘未推出線上服務的申請將繼續研究上線可行性，並適時推出。

- 2) 門牌相關服務：如前所述，因應新法及重組，且申請流程與過往有差異，暫維持線下辦理。

(六) 電子化過程中需修法的服務及立法規劃

139. 政府代表表示，部分服務的電子化需配合法律修訂：

- 1) 都市建築法律制度修訂：已於 2026 年 7 月 1 日生



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

效，允許對 120 平方米以下餐飲場所採用“登記制度”，以工程預先通知取代傳統工程准照審批，實現即日申請、翌日生效的電子化處理。

- 2) 一些可能存在的技術問題及法律問題尚需要跨部門協作或者與行政公職局協調。

(七) 與“一戶通”、“商社通”整合的進展

(1) 現有服務整合

140. 目前已有 14 項服務納入“一戶通”或“商社通”。

(2) 整合模式說明

141. 政府代表強調，部門在設計電子系統時，並非僅將紙本流程電子化，而是進行內部流程重構，實現真正電子政務。例如：

- 1) 申請人須以“電子合格簽署”方式遞交文件，確保身份真實性；
- 2) 系統自動提示文件缺失或簽署問題，減少退件；
- 3) 所有圖則以電子格式（如 AutoCAD）直接上傳，非掃描紙本；



- 4) 審批流程全程於系統內進行，跨部門諮詢電子化跟進。

(八) 殘危樓宇通報機制與市民參與

142. 針對議員提問市民是否可透過電子平台通報殘危樓宇風險，政府代表回應：

- 1) 現時接收市民投訴的渠道包括工務局電話及電郵，日常已有相當數量通報；
- 2) 已與市政署緊密溝通，並參與四個聯合小組，探討建立類似“市政在線”的通報機制；
- 3) 經試運行評估，因通報量大且部分個案重複或輕微，後台處理壓力較高；
- 4) 現行機制為：接獲通報後，工務局會聯同消防局即時赴現場評估，可即時處理者現場解決，需後續程序者則依法通知業主；
- 5) 現有渠道已能有效運作。

(九) 跨部門協作與技術瓶頸處理機制

143. 政府代表指出，現行電子政務面臨主要挑戰為後台系統



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

分散：

- 1) 多個發牌部門（如市政署、旅遊局、藥監局）雖均使用“商社通”前端，但後台各自開發系統，導致工務局需重複對接；
- 2) 例如市政署將工務局審批模組嵌入其系統，若工務局需要調整，需同步與部門協調，維護困難。

144. 為解決此問題，已透過行政公職局召開跨部門會議，提出構想：建議構建工務局自身的電子審批平台或系統，統一處理所有涉及工程審批的申請，其他部門僅負責發牌部分。

145. 市政署對此回應正面，未來將探討系統優化配置。

（十）業界適應與內部人員培訓

（1）業界推廣與支持

146. 政府代表承認，初期業界對電子系統接受度較低，為提升使用率，採取以下措施：

- 1) 針對傳統中小企業及代辦人士舉辦多場說明會、工作坊及交流會，現場示範操作；



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

- 2) 針對休閒企業等大型機構，收集意見並優化系統，如增加簽署時項目明細顯示功能；
- 3) 強調系統 24 小時運作，無需等待辦公時間。

147. 現階段業界使用意願已明顯提升。

(2) 內部人員培訓

148. 為配合新法實施（如第 14/2022 號法律《升降設備安全法律制度》），部門已加強內部培訓：

- 1) 聯同質量及檢測機構（IDQ）邀請內地專家，舉辦密集式培訓課程；
- 2) 內容涵蓋國家標準（國標）與澳門法規的差異；
- 3) 持續跟進標準更新，定期組織內部研習。

149. 未來將持續強化人員技術能力，以支持電子政務深化發展。

八、與財政局的會議

150. 專責小組於 2026 年 5 月 18 日舉行會議，邀請財政局代表就該局公共服務電子化進展、與統一電子平台“一戶



通”、“商社通”的整合情況，以及未來發展規劃進行專題介紹。會上議員就電子服務覆蓋範圍、技術整合難點、便民措施優化、公共採購平台建設等議題提出問題，財政局代表逐一回應。

(一) 財政局電子政務發展現況

151. 財政局作為本澳核心稅務管理部門，一直在推動電子政務，配合“智慧財政”與“智慧城市”發展方針，自2008年起分階段推行電子化服務，由職業稅電子申報起步，逐步擴展至所得補充稅、房屋稅、機動車輛稅、旅遊稅等多個稅種。
152. 按照政府代表的說明，截至2026年4月，財政局稅務相關對外公共服務項目共計89項，其中51項已實現線上辦理，涵蓋查詢、申報、繳納、證明申請及資料變更等主要功能，主要透過“Macau Tax”手機應用程式及“財政局網上平台”提供服務。
153. 尚未電子化的服務共38項，主要涉及需現場核實身份、提交實物證明、簽署正本文件或進行複雜個案分析的程序，現階段仍以線下方式辦理。

(二) 電子服務平台建設



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

154. “Macau Tax” 移動應用程式於 2016 年正式推出，現已整合超過 40 項稅務服務，支持“一戶通”及“商社通”帳號登入，並提供多種電子支付方式。截至 2026 年 4 月，自然人用戶達 29 萬人，法人用戶達 1.5 萬戶，每年透過該程式完成的稅務申報逾 8 萬份。
155. 該程式功能包括稅務申報、稅務證明申請、稅務狀況查詢、通訊資料更新等，已成為財政局主要的電子服務渠道之一。
156. “財政局網上平台”自 2011 年啟用，2016 年升級後涵蓋 13 項電子稅務服務，2021 年配合《電子政務》法律完成系統升級，全面採用“一戶通”帳號登入。截至 2026 年 4 月，累計用戶達 6.6 萬戶，累計遞交申請逾 70 萬份，網上繳款逾 6 萬筆。
157. “財政局網上平台”目前正進行系統開發工作，待升級完成後，將在現有查詢及申報服務的基礎上，進一步為納稅人提供繳稅、申請證明等服務。

(三) “一戶通”與“商社通”整合進展

(1) 整合原則與現況

158. 財政局代表表示，該局一直以來積極推動線上服務與特



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

區政府統一電子平台的對接，目前已有 31 項稅務服務納入“一戶通”或“商社通”，主要為高頻、便民的查詢與繳費項目，包括：

- 1) 稅務住所申報
- 2) 辦理僱員離職與入職“一件事”
- 3) 居民身份證明書及稅務證明
- 4) 職業稅、所得補充稅、房屋稅款項查詢與繳納
- 5) 退稅情況查詢
- 6) 車輛價格與營業稅檔案有效性查詢

159. 尚未納入統一平台的 20 項線上服務，主要為稅務申報類項目，目前仍集中於“Macau Tax”及“財政局網上平台”提供。

(2) 整合挑戰與協作機制

160. 財政局與行政公職局保持定期溝通，雙方共識為優先將“高頻有感”服務納入“一戶通”。然而，整合過程面臨以下挑戰：

將
新

／

陳

彭

古

何

區

梁

李

呂



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

- 1) 技術層面：統一平台涵蓋“一戶通”與“商社通”的網頁版及手機版，共需同步開發四個版本，開發與測試工作量較大，成本相對高於自主平台。
- 2) 法律限制：部分服務涉及身份認證、電子簽署或原件提交，現行法規尚未完全支持全流程線上辦理。
- 3) 資料保護：跨部門資料共享涉及個人資料保護，需審慎處理。

161. 財政局表示，原則上會配合公職局要求，盡量將服務納入統一電子平台，但須視乎技術可行性、資源分配及服務複雜度而定。

162. 現時統一電子平台主要面向個人、商企及社團，未能完全涵蓋財政局稅務服務的所有使用對象及專業服務需求，例如財政局還須支持政府部門、公證員、律師等對象和特定業務場景。

163. 因此，雖然部分常用服務可能會在財政局平台與統一電子平台之間存在功能重疊，但這屬於多渠道服務安排，目的在於便利不同對象按其使用習慣及業務需要選擇合適渠道辦理。

(3) 未來整合方向



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

164. 未來整合方向如下：

- 1) 持續評估高使用量服務的納入可行性，優先推動。
- 2) 已在“一戶通”設立“我的稅務”專區，整合稅務、繳費、證明等稅務服務功能，提升搜尋便利性。
- 3) 新推出的服務將以統一電子平台為重要考慮渠道，但亦保留自主平台以滿足專業用戶需求。

(四) “Macau Tax” 開發與營運成本

165. 根據財政局提供的資料：

- 1) “Macau Tax” 自 2016 年啟動至今，累計開發成本約澳門元 480 萬元，累計保養及維護費用約澳門元 120 萬元。
- 2) 每新增一項電子服務所需資源視乎業務複雜度、是否涉及跨部門對接、電子簽署、支付功能等因素而定，需個案評估。
- 3) 相較於自主開發，將服務整合至“一戶通”因需多端同步開發與測試，一般情況下開發成本更高。

(五) 特殊服務需親臨辦理的原因



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

166. 現階段仍需市民親臨財政局辦理的服務，主要涉及以下情況：

- 1) 身份核實：如租賃業務需核對證件原件，進行簽名筆跡認定。
- 2) 實物文件提交：如財產移轉印花稅，需提交買賣合約正本供蓋印與記錄。
- 3) 法律要求：部分程序依法須當面辦理，如自然人直接申請營業登記。
- 4) 複雜個案協商：需與稅務人員面談處理的特殊稅務安排。

167. 財政局強調，針對此類服務，現行採取全流程線下辦理模式，以確保程序完整性與合規性，避免線上線下交替導致重複提交或遺漏。未來將配合系統升級與法律修訂，逐步推動可線上化部分的分階段電子化。

(六) 電動車免稅及轉名電子化進展

168. 現行電動車免稅申請需線下辦理，原因如下：

- 1) 法律規定免稅須由財政局局長批准。



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

- 2) 需依賴交通事務局出具具約束力意見書，確認車輛符合電動車標準。

169. 為便民，財政局已於 2026 年 6 月 1 日起實施新措施：

- 1) 5 年內二手電動車轉名，免除財政局批准程序，直接由商業及動產登記局辦理，與燃油車一致。
- 2) 新車免稅審批時間壓縮至 5 日內，並計劃未來透過與交通事務局系統對接，推動線上申請。

(七) 公共採購電子化與人工智能應用

170. 配合《公共採購法》於 2026 年 9 月 1 日生效，財政局將推出“公共採購平台”，主要功能如下：

1) 供應商端

- (1) 線上登錄“供應商資料庫”，更新企業資料。
- (2) 利用人工智能技術輔助分類推薦，根據業務內容自動建議可提供的財貨與服務類別，提升入庫效率。
- (3) 查閱、訂閱與自身資格匹配的採購項目。



2) 採購部門端

- (1) 智能篩選符合條件的供應商群組。
- (2) 按規定隨機抽取供應商，發出詢價或投標邀請。
- (3) 聯動發佈採購資訊，提升透明度與一致性。

3) 公眾端

透過“單一介面”集中查閱所有公共採購資訊，無需跨平台搜尋。

171. 平台將引入“人工智能應用模組”，支持文件識別、資料分類推薦與智慧配對，提升智能化及自動化水平。

(八) 議員關注的其他事項

(1) 電子服務使用數據與櫃枱人手變化

172. 自推動電子化以來，財政局前線接待人員由約 50 人減至 40 人，減幅約 20%。
173. 櫃枱服務量明顯下降，但部分市民仍習慣紙本申報，尤其職業稅 B 組納稅人，因心理上認為紙本更可靠。



(2) QR Code 繳稅技術限制

174. 現行稅單 QR Code 可透過“Macau Tax”、“一戶通”、“商社通”掃描繳納，背後對接“政付通”平台，支持MPay、中銀、工銀等電子錢包。
175. 惟市民無法直接使用銀行 APP 掃描繳納，因涉及與銀行的服務協議，需進一步協商可行性。

(3) “Macau Tax” 使用優化建議

176. 登入體驗：現行使用“一戶通”帳號登入“Macau Tax”仍需重複輸入密碼，未能實現面容識別跳轉登入。財政局將與行政公職局探討技術優化方案。
177. 申報暫存功能：現行僱主 M3、M4、M5 申報已設 App 內暫存功能，個人 M5 申報暫存功能將進一步評估技術可行性。
178. 職業稅資料自動導入：現階段公共實體（如澳大、理大等自治部門）支付資料未能即時同步至申報系統，因處理時差，無法於申報期前提供。建議納稅人向各機構索取收益證明以供申報。

(九) 未來工作計劃



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

179. 財政局表示將持續推動以下工作：

- 1) 配合稅務系統升級，評估剩餘 38 項服務的電子化可行性，分階段推出。
- 2) 深化與“一戶通”、“商社通”整合，優化“我的稅務”專區功能。
- 3) 推動法律修訂，消除電子化程序的法規障礙。
- 4) 加強跨部門協作，提升資料共享與系統對接效率。
- 5) 引入人工智能技術，提升公共採購與稅務管理智能化水平。

九、政府各部門電子政務推進情況綜述

180. 從行政公職局向委員會的說明可以見到，澳門電子政務已建立法律、基建、安全、平台與應用五大支柱，以提升公共服務質效與治理能力。2020 年《電子政務》法律確立“免遞交原則”，奠定數據共享基礎。現有“一戶通”（逾 68 萬用戶）、“商社通”（逾 2.3 萬實體）及“公務通”三大統一平台，整合近 700 項服務，推動無紙化與跨部門協作。政府專有雲擴建至 8,200 平方米，強化運算與災備能力，並建成首個政府 AI 機房，供部



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

門試用智能辦公。針對 48 個分散 APP，政府採取“優先整合高頻服務”策略，推動具條件者納入“三通”，惟部分因市民習慣或特殊功能暫維持獨立。服務設計由“部門視角”轉向“使用者為本”，“一戶通”2.0 實現“出生一件事”等集成服務，3.0 將引入 AI 實現“服務找人”，優化企業“商社通”達“三少”目標。跨境方面，正與橫琴推進身份互認與電子文件互認，預留接口實現“跨境通辦”。堅持“雙軌並行”保障長者及弱勢群體權益，實體服務不取消，並加強無障礙設計。強化網絡安全與“雙活數據中心”規劃，確保極端情況下服務不中斷。未來將深化 AI 應用，推動場景式、主動式智慧服務，全面提升數位治理水平。

181. 交通事務局現有 165 項對外服務，其中 57 項已實現線上辦理，39 項納入“一戶通”或“商社通”，約五成服務量以電子方式處理。除須實體驗車項目外，九成服務已具備電子化條件。局方按使用頻率與行政可行性，分階段推進電子化，優先處理高頻事項，並計劃於 2026 年內推出五項新電子服務，逐步將餘下低頻服務納入線上系統。現有 APP 如“澳門出行”與“巴士報站”因技術架構涉及即時動態數據，暫維持獨立運作，但預留接口供未來整合評估。跨境服務方面，“澳車北上”可全程線上辦理，僅驗車需親臨；橫琴單牌車續期則由當地



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

部門主導。局方正推動違規查詢平台建設，並研究與內地系統互通。智慧交通方面，現有 GPS 與 CCTV 數據支持“澳門出行”提供實時資訊，並計劃升級系統擴展擁塞預警。未來將配合《的士法》修訂，透過車載機接入網約平台，實現數據監管與資源調配。針對長者適應困難，設有現場指導與多元宣傳。開發與維護成本可控，三個 APP 年維護費約 131 萬，日均活躍用戶達 13.5 萬。未來將持續優化流程、整合服務，推動全流程電子化管理。

182. 土地工務局於 2026 年 6 月重組後，對外服務共 120 項，現有 28 項可線上辦理，其中 14 項已納入“一戶通”或“商社通”，其餘 14 項因系統對接時程，正分階段整合。目標於 2028 年前實現 43% 服務電子化並納入統一平台。新增地籍及門牌等 27 項服務將納入分期目標統一評估。現有 7 項服務因涉及土地權益、現場勘查或人工核驗，暫不具備全程電子化條件；另有 31 項正研究可行性。配合 2026 年新修訂《都市建築法律制度》，餐飲場所“登記制”及更改工程“翌日發照”已實現電子化，未來將持續檢視法規障礙。系統設計注重流程重構，要求電子簽署、上傳原生電子圖則，提升審批效率。跨部門協作面臨後台系統分散問題，正推動“一次提交、後台分流”機制。業界初期接受度低，經推廣後使



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

用意願提升。內部加強培訓，確保人員掌握新法與技術。殘危樓宇通報現以電話與電郵為主，暫不設專屬電子平台。整體朝提升電子化、整合服務與優化流程方向穩步推進。

183. 財政局截至 2026 年 4 月共有 89 項稅務服務，其中 51 項已實現線上辦理，主要透過“Macau Tax”及“財政局網上平台”提供，涵蓋申報、繳稅、查詢與證明申請。現有 31 項服務納入“一戶通”或“商社通”，以高頻便民項目為主，如稅款查詢繳納、離職入職“一件事”及證明書申請；其餘 20 項因涉及複雜申報流程，暫維持自主平台運作。整合面臨技術成本高、多端同步開發难度大、法律認證與資料保護等挑戰，未來將優先推動高使用量服務納入統一平台。現階段 38 項未電子化服務多需親臨辦理，主因包括身份核實、提交合約正本、法律規定或個案面談，將配合法規修訂分階段推進電子化。為便民，電動車二手轉名已免除批准程序，新車免稅審批縮短至 5 日內，並規劃線上申請。配合 2026 年新《公共採購法》，將推出電子採購平台，引入 AI 技術實現供應商智能分類、項目推薦與隨機抽選，提升透明與效率。現有電子服務已見成效，前線人手減少 20%，櫃檯負荷下降。未來將持續推動系統升級、跨部門協作、法律配套及 AI 應用，深化智慧財政建設。



十、委員會的觀點

184. 委員會認為，特區政府在行政公職局統籌下，電子政務整體發展架構穩固，已建立起以《電子政務》法律為基礎、三大平台為核心、專有雲與 AI 設施為支撐的系統性體系，實現由“量”到“質”的階段性轉變。特別是“一戶通”推動“一件事”集成服務，落實跨部門流程整合與數據共享，顯現“使用者為本”的改革成效。雲計算中心擴建、災備系統推進及政府專用 AI 機房建成，亦體現基礎建設與技術前瞻的持續投入。
185. 然而現有 48 個政府 APP 分散運作，部分使用率偏低，資源重複問題仍存，整合進度有待加快。雖“三通”平台已納入逾 600 項服務，仍有約 250 項服務未接入，且部分跨部門流程仍不夠暢順，市民辦事仍感“找不著、記不住、想不通”。長者與弱勢群體的數位包容雖有措施，但無障礙設計與社區支持尚需深化。跨境數據對接亦處初步磋商階段，尚未實現與橫琴等大灣區重點區域的實質互通。
186. 委員會肯定政府提出“一戶通 3.0”引入 AI 互動、智能引導與主動服務的願景，並推動“雙軌並行”及應急預案機制，展現治理韌性思維。惟未來應加速整合高頻服



務至統一平台，強化流程再造與系統互通，落實“服務找人”目標；同時加快資訊安全可控與雙活數據中心建設，提升安全與穩定性。整體評價為：架構完備、方向正確、成效可見，惟整合深度、用戶體驗與普惠包容仍需持續優化，方能真正實現智慧治理與“一個政府”服務願景。

187. 委員會認為，交通事務局在推動電子政務方面穩步推進，已實現 57 項服務線上辦理，電子化服務使用量佔總服務量約五成，並有 39 項已納入“一戶通”或“商社通”，尤其在車輛註冊、駕照管理等高頻事項上成效顯著，展現配合整體電子政務發展方針的積極作為。局方制定分階段電子化計劃，預計於 2026 年內推出多項新服務，並規劃“清關報關一件事”以實現車輛進出口全流程電子管理，具前瞻性與系統性思維。

188. 然而現階段仍有 108 項服務未電子化，主因涉及實體驗車、文件核驗或低使用頻率，雖屬合理考量，惟部分服務如車輛登記摺補發、號碼轉移、駕照補領等，具備分階段電子化條件，應加快流程再造與跨部門協調，進一步擴大覆蓋範圍。現有交通類 APP 如“澳門出行”、“巴士報站”等雖具廣泛用戶基礎，惟尚未整合至統一平台，形成多點分散局面，不利“一站式”服務體驗。



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

雖技術架構有別，但數據接口已預留，建議在“一戶通 3.0”升級過程中，評估核心功能整合可行性，提升市民搜尋與使用便利性。

189. 委員會肯定局方在智慧交通數據應用上的努力，包括整合巴士與的士 GPS 數據、提供實時路況與出行建議，並計劃優化擁塞預警功能。惟與內地城市相比，整體交通數據分析深度與覆蓋仍有限，建議加強跨部門數據共享，提升模型精準度。針對《的士法》修訂後網約的士的監管需求，應儘早建立電子監管機制，實現對平台營運與司機行為的實時掌握，提升行業透明度與服務質素。

190. 在跨境協同方面，“澳車北上”已實現線上申請，惟橫琴單牌車續期等服務仍需跨系統操作，且通知機制存在接收障礙，影響使用體驗。局方應積極協同橫琴部門推動系統互通與資訊同步，並探索身份互認與電子通知機制優化方案。另針對救護車優先通行等公共安全議題，建議研議與智慧交通燈系統聯動機制，提升緊急救援效率。

191. 在數位包容方面，儘管長者及弱勢群體仍傾向線下辦理，局方已設諮詢與教學支持，並透過多元渠道加強宣



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

傳。惟“視障助乘巴士報站”日均活躍用戶僅約 10 人，反映推廣與使用便利性仍有提升空間，建議加強與社團合作，優化設計。

192. 總體而言，交通事務局電子政務基礎穩固、方向明確，惟整合深度、服務覆蓋與跨境協同尚有優化空間。委員會建議：加快低頻服務分階段電子化、推動交通 APP 與“一戶通”功能整合、深化數據應用與智慧監管、強化跨境系統對接，並持續提升數位包容與用戶體驗，以實現更高效、便捷、安全的智慧交通服務體系。

193. 委員會認為，土地工務局在部門重組後積極推進電子政務，已實現 28 項服務線上辦理，並有 14 項納入“一戶通”、“商社通”，展現整合誠意與階段成果。尤其在工程審批、機電監管等領域推動流程重構，引入電子簽署、原生電子圖則上傳及自動退件提示等設計，體現從“紙本電子化”邁向“真正電子政務”的轉變。配合新《都市建築法律制度》實施，推動餐飲場所“登記制”及更改工程“翌日發照”，提升審批效率，值得肯定。

194. 然而現階段電子化覆蓋率仍有限，120 項服務中僅約 23% 可線上辦理，92 項仍須線下處理，尤其是建築工程、土地批給等核心業務因涉及人工核驗、現場勘查或跨部



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

門協調，短期難以全面電子化。雖訂有 2028 年前達成 43%服務納入統一平台的目標，惟整體進度受制於系統分散、重複對接及法律配套滯後等結構性問題，跨部門“一次提交、後台分流”機制尚待落實。

195. 委員會理解部分服務因法律、安全與技術因素需保留線下模式，但建議加強法規檢討與系統整合節奏，優先推動具條件的新增職能（如地籍、門牌）服務電子化，並加快研究殘危樓宇電子通報可行性。同時應持續優化業界溝通與人員培訓，提升整體數位治理協同效能。總體評估為穩步推進，惟整合深度與跨域協作仍需加力突破。

196. 委員會認為，財政局在推動電子政務方面展現積極作為，長期以來穩步拓展稅務服務電子化範疇，現有 89 項服務中逾半數已實現線上辦理，並成功建立“Macau Tax”及“財政局網上平台”等多元電子渠道，大幅提升納稅便利性與行政效率。尤其值得肯定的是，多項高頻服務已納入“一戶通”、“商社通”統一平台，並配合“離職入職一件事”等跨部門集成服務，切實回應市民需求。新推出的公共採購平台引入人工智能技術，體現推動智慧治理的前瞻性。



197. 然而亦注意到，部分申報類服務尚未整合至統一平台，主因涉及技術對接成本高、法律限制及資料保護等挑戰，顯示跨部門協作與法規配套仍有優化空間。現行系統間尚未完全互通，如 QR Code 繳稅限制、重複登入等問題，影響用戶體驗。此外，雖電子化成效顯著，惟部分服務仍需親臨辦理，且專業用戶對自主平台依賴較高，反映統一與彈性之間需進一步平衡。
198. 總體而言，財政局電子政務基礎穩固、方向明確，惟整合深度與法規協同尚有提升空間。委員會建議加快法律修訂、強化跨部門技術協調，並持續優化使用者體驗，以實現“一個政府”服務整合目標，推動澳門智慧政務持續邁進。

十一、委員會的建議總結

199. 綜合上述觀點，委員會總結如下建議：
- 1) 加速整合分散的各部門 APP 及未納入統一平台服務，優先將高頻事項接入“一戶通”、“商社通”，推動“服務找人”。
 - 2) 深化跨部門流程再造與數據共享，落實“一次提交、後台分流”機制，簡化重複程序，提升行政效



率。

- 3) 加快低使用頻率但具電子化條件的服務（如土地工務、交通、財政領域）分階段上線，擴大電子覆蓋範圍。
- 4) 推動交通類應用程式核心功能整合至“一戶通 3.0”，優化用戶體驗，避免多平台分散。
- 5) 強化跨境電子服務協同，尤其與橫琴對接，推動身份互認、系統互通及電子通知機制優化。
- 6) 提升數位包容，加強長者及弱勢群體無障礙設計、社區支持與宣導，確保服務可及。
- 7) 加快資訊安全可控與“雙活數據中心”建設，完善災備與應急機制，保障系統安全穩定。
- 8) 深化 AI 與大數據應用，於稅務、交通、工務等領域建立智慧監管與主動服務模式，提升治理效能。

十二、結論

200. 委員會現已完成預設的跟進事項，現將報告書提交給立法會主席，並建議：



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

- 1) 委員會的報告書派發全體議員；
- 2) 報告書並送交政府以作為其參考。

二零二六年七月二十九日於澳門

委員會

馬志成
(主席)

高錦輝
(秘書)



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

施家倫

高天賜

梁安琪



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

邱庭彪
邱庭彪

梁孫旭
梁孫旭

梁孫旭

梁鴻細
梁鴻細

梁鴻細

楊

朱

陳

陳

李

李

李

李

李



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

梁普宇

梁普宇

呂綺穎

呂綺穎

陳禮祺

陳禮祺

楊

方

李

成

江

王

卓

梁