



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

中區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

李仲言

2023年12月6日

增加“平安澳門”互動性及國際化

“平安澳門”微信小程序推出，將能增加訊息發佈渠道，深化警民之間的了解、互動和溝通。體現警局與時俱進、推進智慧警務的應用建設，不僅便民，亦有助提高工作效率。

小程序亦可以成為搭警民溝通的橋樑。據悉，警察總局轄下包括治安警察局交通廳及司法警察局等部門，負責管理的範疇各有不同。但市民未必能清晰瞭解其中分工。舉例說明，當市民打電話求助時，接線警員通常會針對事情內容及發生地區，分派到各自區域的相關部門，例如1、2、3區治安警察局等。如果是關於違泊車輛、交通阻塞等事務，會轉發交通廳處理。但是，如果私人車位被他人佔用，不屬於違泊，可能又需轉給治安警察局處理。至於司法警察局，負責偵察案件，例如市民上當受騙的案件，需交由司法警察局處理和跟進。

但很多市民對此往往表現混亂。他們只知道遇事需求助。由此，建議：

1. 在小程序加強留言、互動的功能。當市民難以準確描述位置或現場環境實況時，可以透過手機定位+圖片輔助，確保警員及時作出精準判斷並及時跟進，省時省力又高效。
2. 對於旅客而言，有了“平安澳門”小程序平台，可以在遇事需要求助時，更加方便、及時地與警察進行良好的溝通，能大大提高整個城市安全感、滿意度。所以亦建議在小程序增加多國語言。