



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

北區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

龔偉鵬

2024年2月1日

冀“商社通”優化考量用家實際

為着便商利社，特區政府面向企業和社團推出全新電子公共服務平台“商社通”，此舉有助促進跨部門協作及推進本澳電子政務發展。當局曾表示，將持續擴展平台功能，為市民、商企和社團提供更多優質便捷的公共服務。為此，本人提出以下建議：

- 一、收錄並優化更多政務至商社通：考慮到現時遞交基金會總結報告時，因受到上傳多媒體內容容量限制，社團需要人手壓縮相關影片大小，間接增加其人資壓力，因而期望當局未來整合更多政務至“商社通”時，須從用家實際出發，檢視並優化相應功能。
- 二、引入人工智能便捷商社辦理相應政務：建議在“常見服務手續查詢”介面中，添加人工智能或語音輸入功能，並引領用家按指示逐步辦理政務手續，相信會較現時用家查詢問題後，仍須反覆於流程及辦理手續頁面來回切換來得便捷，讓用家更簡單且便捷地辦理政務。
- 三、探討對接跨境政務服務：隨着融入國家發展大局成為港澳主旋律，辦理跨境政務服務的澳門企業持續增多，期望當局參考粵港兩地推出的“跨境通辦”專題網站及相關便利措施等，讓澳人澳企也能藉着“一戶通”乃至“商社通”的帳戶，更便捷地享用廣東省的政務服務，提速推進大灣區“軟聯通”的建設。