



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

楊駿

2025 年 5 月 7 日

推動電子政務升級，實現智慧便民

澳門特區政府近年積極推動電子政務發展，以「一戶通」綜合服務平台為核心，整合不同公共服務，涵蓋稅務、社保、醫療預約等民生領域，以實現「一網通辦」目標。隨著科技的進步，市民對智慧化需求增加，政府需及時升級系統，以便更好地服務市民。以下有三點建議：

1. 擴大「跨部門互通」覆蓋範圍

目前跨部門服務多限於單一事項查詢（如社保紀錄），但涉及多部門的流程如開公司，需跨工商、稅務、社保，仍需逐一進行申請。建議促進更多部門去連通電子政務並整合市民高需求服務。

2. 構建「靈活授權代辦」生態系統

可考慮開放家庭關聯賬戶，讓市民綁定家庭成員，自定義代辦權限，如父母為子女代辦醫療券、行車稅、行車罰款等，而每次代辦操作需由授權人生成一次性驗證碼，並通過驗證確認。同時還可設立授權歷史記錄，讓市民可隨時查閱代辦人操作歷史。

3. 打造「無縫服務體驗」智慧介面

可在目前功能基礎上推出個性化政務備忘，根據用戶身份智能推薦高頻服務，並顯示待辦事項進度，如身份證、車輛駕照、稅單等到期事務提醒，另增設語言 AI 助手，支援粵語、葡語語音交互，直接跳轉至目標服務頁面，方便市民直接找到適合的介面。