



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

何偉新

2024 年 1 月 4 日

構建整合政府部門面向旅客需求的 APP

自 2019 年 1 月 1 日推出“澳門公共服務一戶通”（簡稱“一戶通”），澳門政府至今持續整合各部門的電子服務，2023 年 7 月“一戶通”開戶人數已逾 52.2 萬，預約櫃檯服務拓展至 28 個公共部門，涵蓋超過 600 項服務，其中 7 項屬橫琴政務服務，涉及澳門居民稅務、就業、社福、身份、市政、政務、公證、工務、交通、出入境等範疇。未來也陸續推出面向商業機構的“商社通”及公共部門的“公務通”，可見從開戶人數、服務內容等電子政務均切合澳門社會發展，回應了廣大市民的需求。

然而，政府各部門也有自身的 APP，當中有些功能可涉及旅客需求，例如文旅方面有文化局“文創地圖”、旅遊局“感受澳門”；購物方面有消費者委員會“澳門物價情報”；交通方面有交通事務局“澳門出行”、“巴士報站”，澳門海事及水務局“澳門海事”；安全方面有治安警察局“警務易”；天氣方面有地球物理氣象局“澳門天氣”等；部份 APP 功能存在重複。

為此，本人建議政府持續推行電子政務的同時，一方面以受眾群體為導向，整合各部門 APP，消除資料孤島，減少下載，並藉此相互提高使用頻次。另一方面，澳門作為世界旅遊休閒中心，旅遊業是澳門經濟命脈，旅客來澳涉及吃、住、行、游、購、娛，甚至因澳門臨海偏處亞熱帶地區，每年有不少颱風來襲，屆時旅客需提前了解天氣、通關、交通等各項安排資訊，調整出行。冀政府推出旅客受眾的 APP，並結合經濟局、旅遊局等線上宣傳，把流量導向 APP 承載，讓旅客從各“點”處引導至“面”，從電子政務優化旅客來澳體驗。