



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

陳曉婷

2025 年 5 月 7 日

優化電子政務為民便民，數字政府發展提質提速

穩步推進電子政務發展是今年施政報告的重點，行政法務司司長亦在早前施政方針辯論時表示，現時“一戶通”有 64 萬用戶，提供超過 440 項服務，“商社通”有 1.8 萬用戶，提供 110 項服務，以及開始試用人工智能輔助查詢，提升服務效率。但據市民反映，當查詢某項政府服務，甚至是“一戶通”、“商社通”相關功能，仍需透過電話查詢，且要經過多次轉線、轉部門，花費很長時間才能獲取訊息，效率較低。辦事難、辦事慢、辦事繁，仍是市民群眾反映強烈的痛點難點問題。

為此，本人提出以下三點建議：

第一，加快訓練 AI 技術及早用於政務查詢服務。參考深圳基於 DeepSeek 打造全新政務服務“深小 i”智能客服，全面賦能政務服務和民生訴求辦理。建議當局梳理本澳各法律和政策法規、信息數據和實際案例，依託人工智能大模型開展訓練，構建 AI 客服的交互邏輯體系和回覆框架，讓 AI 回覆更專業、實用和貼近市民需求。

第二，加快促成“高效辦成一件事”。了解企業和市民的需求和痛點，打破部門之間的數據壁壘和數據孤島，推動數據共享和互聯互通，提高政務服務的協同性和便利性，創造更多可感可及的政務服務場景。

第三，加強數字安全體系建設。根據本澳網絡安全相關規定，監管有關數字基礎設施、信息系統、數據資源等安全保障工作，加強信息基礎設施網絡安全防護，落實關鍵信息基礎設施防護責任，做到關口前移、防患於未然，築牢網絡安全屏障。