



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

澳門特別行政區
北區社區服務諮詢委員會
戴祖義召集人台啟

來函編號
Suareferência
021/CCSCZN/OFI/2024

來函日期
Suacomunicação de
2024-02-26

發函編號
Nossareferência
026/SAFP-CEAP/OFI/2024

澳門郵政信箱 463 號
C.Postal463-Macau

事由：
Assunto 有關轉介北區社區服務諮詢委員會反映個案的回覆

戴祖義召集人：

就 貴 委 員 會 於 2024 年 2 月 26 日 透 過 第 021/CCSCZN/OFI/2024 號公函，轉介北區社區服務諮詢委員會龔偉鵬委員提出“冀商社通優化考量用家實際”的意見（個案編號 04/T-ZN/2024），本局現就提出的上述意見，答覆如下：

特區政府於 2024 年月 1 月推出的“商社通”平台，將多項複雜的商社服務整合，為企業和社團提供從設立、營運到發展所需的公共服務。目前，平台已提供近 90 項服務，開立實體累計逾 1.2 萬個，當中超過 1,000 個社團實體已開立帳戶。

“商社通”推出前期，行政公職局已舉辦多場講解會和意見交流會，當中與多個商企和社團持續溝通，共商共建，在事前充分聽取各方意見，以用家角度考量，不斷完善功能後才推出，務求滿足用戶需求。設計上亦按商企和社團服務的實際應用場景，設有“社團專區”、“准照續期”、“一站式”和“一件事”四大專區，讓用戶可更集中地透過相應服務主題，快速找到所需辦理服務。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

頁編號
Pág. n.º 2
公函編號
Of. n.º 026/SAFP-
日期：CEAP/OFI/2024
請見電子簽名上所載的日期
Data Vide a data da assinatura
electrónica

隨著平台上線，行政公職局展開不同面向的宣導工作，透過專題網頁提供教學圖文包和影片，配合各種多媒體和廣告途徑宣傳，加強認識使用。用戶辦理時使用“常見服務手續查詢”功能後仍有疑問，亦可直接於網上提出意見，當中更可透過語音方式發表，配合短視頻、照片以及附件上載形式，進一步便利申請者查詢。

面對資訊迅速發展，人工智能生態系統不斷完善，特區政府亦留意到世界各地對於人工智能的使用，都能有效提升工作效率，有鑒於人工智能、大數據等先進技術，包括人工智能對查詢內容進行語音識別和語義理解的技術逐步取得突破，特區政府會研究引入相關智能回覆市民查詢的可行方案。

至於跨境政務方面，廣東省政務服務數據管理局和行政公職局按照已簽訂「粵澳政務服務“跨境通辦”合作備忘錄」，兩地共同正逐步推進相關合作研究和事項，促進民生和商社服務電子化發展，達到便民利企的目標。行政公職局會將委員會的寶貴意見記錄，以便日後與部門研究及制訂完善的實現方案，回應社會需求。

順頌
台祺

副局長陳子健