



關於立法會施家倫議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢衛生局、社會工作局及市政署的意見，本人對立法會 2021 年 8 月 20 日第 905/E656/VI/GPAL/2021 號函轉來施家倫議員於 2021 年 8 月 12 日提出，行政長官辦公室於 2021 年 8 月 23 日收到之書面質詢，答覆如下：

特區政府一向重視聆聽市民訴求，盡快回應市民對服務的查詢。以市政署為例，於 2005 年設立「市民服務熱線 28337676」，供市民查詢市政資訊及反映意見。熱線設有「服務承諾」，於辦公時間及週末和公眾假期均安排專人接聽，並設有 24 小時錄音留言。2020 年共接收來電 51,889 宗，2021 年 1 至 7 月共接收來電 28,509 宗；2020 年及 2021 年上半年，「電話及親臨投訴」服務承諾達標率分別為 96.54% 及 98.59%，而依據季度滿意度問卷調查結果，超過八成受訪者對服務熱線總體評價為一般至十分滿意。

疫情查詢方面，新型冠狀病毒應變協調中心自 2020 年 1 月底設立查詢熱線，來電經前台接線員分類後轉往諮詢事項所屬部門作答。而衛生局除常設線路外，因應疫情出現變化或新防控措施公佈，會增加額外專線和人手，加快接聽來電。截至 2021 年 8 月，屬衛生局範疇的查詢及求助電話約 14 萬宗，平均每日約 240 宗；在本年 8 月上旬新確診個案出現期間，最高單日接聽及處理數量更超過 1,000 宗。未來，衛生局將推出就新冠肺炎防疫事宜作出報告或求助的專頁，透過線上服務系統進一步優化相關查詢及支援工作。



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

為配合疫情防控工作，特區政府相關部門亦設有專項諮詢熱線，例如：為新冠病毒疫苗接種，設立醫生諮詢熱線；對常規病毒核酸檢測服務，各檢測單位設有相關查詢熱線；為支援居於院舍和社區的行動不便人士，社會工作局在全民核檢期間，設立了臨時性質的 24 小時熱線為有需要人士登記，以便到戶進行核酸檢測，至 8 月 17 日，熱線共收到 1,722 宗來電查詢核酸檢測，合共為超過 2,900 名居於院舍及社區的特困人士提供上門核酸檢測支援服務。

多年來，行政公職局轄下政府資訊中心作為政府與市民溝通的橋樑，統一向市民提供包括公共服務手續在內的各類資訊。中心設有服務熱線 8866 8866（包括聯絡接待員、電話錄音留言、政府部門聯絡資料自助語音查詢）、接待櫃檯、網上意見箱、電郵、傳真、郵遞及郵東等多種渠道，接收市民的諮詢和意見。同時，中心設有服務承諾，且持續達到承諾的標準，於辦公時間，30 秒內接聽 8866 8866 熱線來電。最近五年，中心年均服務人次超過 4 萬。

另外，市民亦可透過政府入口網站及“一戶通”手機應用程式，以統一格式查閱服務申請手續及所需文件。隨着電子政務工作的深化，特區政府會持續完善相關措施，例如參考周邊地區尤其中國內地近年利用人工智能應對部分線上查詢的經驗，研究引入成熟度高、服務使用者評價好，且符合澳門實際情況的方案，不斷提升政府資訊提供成效，為居民提供便捷的服務。

行政公職局局長

高炳坤

2021 年 9 月 7 日