



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

關於立法會黃潔貞議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2025 年 5 月 29 日第 497/E413/VII/GPAL/2025 號公函轉來黃潔貞議員於 2025 年 5 月 23 日提出，行政長官辦公室於 2025 年 5 月 30 日收到之書面質詢，答覆如下：

特區政府十分關注人工智能的發展趨勢，積極探索其在市民服務及公共部門內部運作方面的發展空間，並會以審慎態度推進相關研究和部署工作。

目前人工智能在政務領域的應用主要為輔助性質，行政公職局政府資訊中心已在電話客服方面引入人工智能的應用，輔助前線人員工作，提升接待及處理個案的效率。同時，從各範疇中選取 11 個與民生事務關聯性較高的部門，進行服務知識梳理和人工智能訓練，後續將根據訓練成果逐步拓展至其他部門。

特區政府期望通過場景訓練和試用，加強人工智能輔助工作的效果，並有助未來對人工智能的實際應用作整體和周詳規劃，包括機房空間、運算資源、知識訓練、開發平台等，以便構建一個可持續發展的人工智能平台，供各部門使用。

對於人工智能在現有電子政務平台的應用方面，特區政府正部署推進“一戶通”升級工作，當中將引入智能化元素，把服務模式由以往的靜態型調整為主動型，例如：可根據用戶年齡資料自動推送可能需要辦理的服務，透過語音或文字與智能服務助手進行互動，讓用戶有嶄新的使用體驗。同時，亦正探索利用人工智能工具輔助公務人員



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

處理公文，包括公文撰寫、校對、翻譯等，提升行政工作效率。

隨着人工智能技術的不斷發展，以及特區政府相關研究和試用工作的推進，行政公職局計劃向不同層級的公務人員提供相關培訓，從管理至基礎實踐層面，提升人員對人工智能發展趨勢與技術應用的認識。

代局長 馮若儀