



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

關於立法會梁鴻細議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢保安範疇及郵電局的意見，本人對立法會 2025 年 5 月 27 日第 475/E396/VII/GPAL/2025 號公函轉來梁鴻細議員於 2025 年 5 月 14 日提出，行政長官辦公室於 2025 年 5 月 28 日收到之書面質詢，答覆如下：

一、有關質詢第一點內容

關於智慧城市建設，特區政府按照《澳門特別行政區經濟和社會發展第二個五年規劃（2021-2025 年）》中所訂定的目標及部署，有序推進“智慧+”系列工作。

在城市基礎建設方面，郵電局表示，截至 2025 年 5 月，本澳 5G 網絡室外覆蓋率已達九成以上，並正對自建服務點的無線接入點設備有序進行升級，未來會持續推動澳門電信基礎設施的建設，鼓勵電信營運商投資以完善網絡覆蓋，以及推動更多公私營機構參與“FreeWiFi.MO”計劃，擴展免費 WiFi 服務覆蓋範圍，助力智慧城市建設。

對於城市管理方面，保安範疇指出，2016 年至 2023 年期間分五階段建設“全澳城市電子監察系統”，在本澳不同地點安裝了 1,701 台攝影機，並正有序推進第六階段及新城 A 區的相關工程。截至今年 4 月，該系統共輔助警方調查 33,312 宗案件或事件，有效提高偵辦效率，並對潛在的不法分子起到阻嚇作用。

而為提升本澳應對突發公共事件的處理能力，警察總局聯同保安部隊事務局與清華大學共同設計的“應急指揮應用平台”於 2018 年投



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

入使用，現已完成與民防架構多個部門的數據對接，有效提升保安範疇在民防架構全面啟動時的決策效率，並將預警信息同步推送至“澳門民防資訊”、“一戶通”等手機應用程式及微信公眾號，方便公眾知悉。

二、有關質詢第二點內容

特區政府在推進智慧政務發展時，一直重視市民的意見，照顧不同群體包括長者及特殊群體的需要。

例如：“一戶通”配備簡易版，提供更大圖示字體和簡潔清晰的分類頁面，方便長者和不同群體更易操作。同時，完善“一戶通”面容識別技術，免除眨眼操作，進一步簡便視力障礙人士和 65 歲以上長者於辦理在生證明及其他電子服務時的識別程序。

特區政府會持續與本澳社團及社服機構聯繫，聽取有關電子政務的意見，並與其合作定期舉辦智能手機應用培訓活動、教學工作坊及教學街站，向不同群體尤其長者和殘障人士，推廣“一戶通”重要功能的操作方法。此外，還與澳門生產力暨科技轉移中心持續合辦“一戶通與您”普及工作坊，透過互動、演示和影片分享，介紹平台基本應用，讓不同層面市民都能認識及享受電子服務的便利。

對於網絡及數據安全方面，司法警察局會持續加強對關鍵基礎設施營運者及其電腦數據資料的保護，2024 年初網絡安全事故預警及應急中心向關鍵基礎設施營運者推出了《漏洞管理技術指引》，今年內還計劃對該指引作出修訂完善，使之成為具約束力的技術規範，以監督



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

關鍵基礎設施營運者依法履行，完善管理漏洞，更好地防範黑客入侵。

而為提升電子政務平台的網安防護能力，行政公職局於2024年就“一戶通”、“商社通”等進行了網絡攻防演練，通過實戰演練加強人員網絡安全的應對能力，並提升平台運作穩健性。此外，還會持續為各級公務員安排對應的網絡安全教育，涵蓋政策、管理、技術、意識等，提升人員的網安專業技能。

三、有關質詢第三點內容

特區政府十分關注人工智能的發展，已積極開展相關研究和部署，目前以輔助性質為定位，於不同政務場景中試用。

例如：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。“一戶通”的升級工作中，已計劃引入智能化元素，把服務模式由以往的靜態型調整為主動型，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。此外，還會探索利用人工智能工具輔助公務人員處理公文，包括公文撰寫、校對、翻譯等。

特區政府期望透過相關試用，探索更多人工智能於政務服務的創新應用，提升政府內部管理和運作效率，並為居民帶來更佳服務體驗。

“商社通”方面，已按規劃推進升級工作，重點優化帳戶管理和用戶操作，同時會簡化跨部門服務流程，參考已推出的飲食及飲料場所一站式網上發牌服務，將推出中、西藥房牌照一站式網上申請服



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

務，透過資料互聯及聯合審批平台，進一步減少提交辦理服務所需的資料和文件，提升辦事效率，便利商企及社團使用。

代局長 馮若儀