

# 書面質詢

顏奕恆議員

## 關於加快優化居民意見收集及處理機制

居民意見收集是了解社情民意、改善民生的重要途徑。特區政府持續優化意見收集渠道，除各部門官網及社交平台外，近年亦推出了“市政在線”、“消保易”、“一戶通”、“商社通”、“公務通”等平台，進一步擴寬居民反映意見的途徑。

目前內地“12345政務服務便民熱線”成效突出，該平台整合電話、微信、小程序、網站等多種渠道，提供24小時公共服務，涵蓋政策法規諮詢和投訴、舉報、求助、建議等非諮詢類事項，涉及教育、醫療、環保、社保、交通、企業服務等多個範疇。通過跨部門協同機制、動態權責清單和分級督辦制度，構建了“一站式受理、分級轉辦、限時辦結、統一回復”的閉環工作體系，有效提升行政效率與民生訴求解決能力。

相比之下，澳門現有平台功能較為分散，“市政在線”主要處理市政範疇意見，“一戶通”則側重提供政府服務功能，難以應對涉及多部門的複雜訴求，同時缺乏即時互動的在線客服支持。特區政府曾在去年回覆議員質詢時[1]，提及借鑒內地12345政務服務便民熱線的做法和經驗，從法制層面對制度進行革新，亦會構建統一平台，並引入人工智能技術，輔助個案接待和處理。今年施政報告亦提出將革新市民意見處理和線上接待，這備受社會關注。

對此，本人提出以下質詢：

1、請問當局現時推進市民意見處理機制的改革整體進展如何，特別是相關法律法規的修訂完善、統一意見處理平台的規劃建設進度狀況？

2、內地“12345政務服務便民熱線”平台已設有案例公開詳情及知識庫搜索功能[2]，既便利居民查閱同類事項辦理標準與結果，亦有效節約行政資源。請問當局在構建統一意見處理平台或優化現有渠道過程中，會否

會參考此類經驗，增設類似功能，以提升服務便民度？

3、今年施政報告提及將優化“一戶通”現有意見反映功能，開發具備智能互動接待能力的線上客服。請問該項優化工作具體何時能推出，或者率先以試點形式，開展在線客服服務，以便利居民使用？

---

[1] 參考政府對施家倫議員在2025年04月25日就市民意見平台的建設提出書面質詢之回覆，批示編號為 617/VII/2025。

[2] 參考資料：

<https://www.gz.gov.cn/gz12345/>