



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

關於立法會顏奕恆議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢交通事務局的意見，本人對立法會2024年9月20日第985/E753/VII/GPAL/2024號公函轉來顏奕恆議員於2024年9月13日提出，行政長官辦公室於2024年9月23日收到之書面質詢，答覆如下：

一、有關質詢第一點內容

本屆政府貫徹高效、貼心、便民的理念，推出面向市民、商企社團、公共部門及公務人員的“一戶通”、“商社通”和“公務通”三個電子政務服務平台。

截至本年9月30日，“一戶通”用戶已超過61萬，提供超過430項服務，涵蓋與市民息息相關的不同領域電子服務；“商社通”提供超過90項服務，透過跨部門業務流程簡化及聯合審批平台全程電子化處理及審批，便利商企和社團，已開立實體帳戶累計超過1.5萬個，當中公司帳戶超過1.1萬個，收到88宗飲食及飲料場所一站式發牌線上申請，逾2萬人次使用僱員入職/離職申請，約3,800人次使用社團管理系統；“公務通”方面，已推展至各部門使用，提供涵蓋人事、公文及內部管理等功能，並整合各部門人力資源數據，為科學管理和決策提供支持，經“公務通”處理包括公文、年假、培訓、出勤、津貼等流程超過52萬次。

從上述三個平台的開戶人數和使用量來看，其成效受到社會肯定。需要指出的是，“一戶通”、“商社通”和“公務通”是為了方便不同對象群體能集中使用各項高頻有感電子服務，並非要整合及取代所有公共部門流動應用程式。而實務上，按服務及資訊性質，個別場景更適合設有專用的流動應用程式，會讓特定對象群體更直接快捷地獲取所需服務及資訊，功能過於



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

繁雜反而會影響使用體驗。

故此，目前會集中優化現有有三個電子政務服務平台。至於各部門推出的其他應用程式，則會由相關部門根據其目的和成效作出適當處理。

二、有關質詢第二點內容

特區政府在發展電子政務時已關注長者或弱勢人士的需要，例如：定位為服務廣大市民的“一戶通”，設有簡易版，提供放大圖示、放大字體、簡化分類、自定義服務位置，以及手機面容及指紋識別登入等功能，方便長者使用。在視障人士團體的指導和測試下，又在簡易版加入無障礙友善功能，包括深色版和讀屏功能，對屏幕光亮敏感或有視力障礙人士都可操作“一戶通”。

此外，行政公職局透過已制訂及向公共部門發出《一戶通服務應用流程設計準則》等相關標準規範文件，供部門開發服務應用時按規定內容包括訂定的無障礙界面設計要求，提供“一戶通”相關服務。

三、有關質詢第三點內容

特區政府十分重視網絡安全管理，各部門須根據《網絡安全法》及相關技術細則要求，不斷提升網絡安全預防及應變能力，儘量減少網安事故。另外，特區政府專有雲計算中心部署了雲平台及相應的網絡安全系統，持續提供安全、穩定的運行環境，支撐着“一戶通”、“商社通”、“公務通”等多個重要系統平台的運行，保障公共服務的穩定和安全。

至於“澳門出行”及“巴士報站”App穩定性的問題，交通事務局表示，隨著市民及旅客對交通資訊需求增加，有關App的日均訪問量越趨上升，該局已要求供應商加快進行系統架構優化及擴容進度，並持續完善相關



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

網絡安全工作。

局長 吳惠嫻