

書面質詢

謝誓宏議員

及早部署應對自動化發展下本地就業結構轉型壓力

隨著人工智慧客服、智能排班、無人零售及數字化管理系統加快普及，各地服務業正面臨深刻變化。對澳門而言，由於本地產業和就業結構長期以博彩旅遊、酒店餐飲、零售等行業為主，相關崗位中不少工作具有流程標準化、重複性較高、技術門檻相對較低等特點，未來更容易受到自動化及人工智慧應用影響。

目前，內地多個城市已推進自動駕駛車輛特定區域試運營，武漢、深圳等地均已有相關試點或制度安排；某內地外賣企業官方資料顯示，截至2025年9月，其無人機已完成超過67萬單配送、開通65條航線，並覆蓋辦公、社區、景區、校園等場景；今日，某大型物流公司亦提出無人倉、無人車、無人機等物流自動化設備具備規模部署條件，並計劃建設無人配送站。

無人經濟發展本身並非壞事，有助提升企業效率、改善服務體驗及推動產業升級。然而，若政府未能及早掌握不同職業的替代風險，未能為受影響僱員提供有針對性的轉型培訓和再就業支援，部分本地居民尤其是中低技術工種、基層服務人員、一般文職人員及青年初入職場者，可能面臨職位減少、薪酬增長受壓、晉升空間收窄，以至技能與市場需求脫節等問題。

基於此，本人向政府提出以下質詢，並要求適時給予清晰、準確、連貫和完整的回覆：

一、隨着智能排班、數字化管理系統及自助服務設備逐步應用於酒店、餐飲、零售、博彩旅遊及公共服務外判等行業，有關當局有何實質式「算法管理」及智能排班的勞動監察指引完善規劃，確保企業在使用相關系統時，不會變相加重僱員工作強度、壓縮休息時間、影響薪酬待遇，

或以系統評分取代合理的人事管理判斷？

二、對於企業在引入自動化設備或智能管理系統後，可能出現崗位內容改變、工時減少、全職轉兼職、收入下降或被調往非原有崗位等情況，有關當局如何建立更清晰的勞資協調及申訴跟進機制，保障本地僱員在技術升級過程中的知情權、協商權及合理過渡安排？

三、對於大型企業、公共服務外判承批公司及市政服務相關營運單位，未來如大規模引入自助設備、人工智慧客服、智能排班、無人化管理或其他自動化系統，有關當局如何要求其同步提交就業影響評估可能受影響的本地僱員人數、轉崗安排、內部培訓計劃或過渡期保障措施？