

書面質詢
顏奕恆議員
加強外賣配送員權益保障

近年來，隨著互聯網普及與線下配送網絡迅速發展，“點外賣”已成為不少居民生活中不可或缺的一部分。根據 2024年飲食業調查數據，外賣店佔全澳飲食業場所總數的48.3%，充分反映外賣行業蓬勃發展的勢頭[1]。今年9月，內地政府發佈《外賣平台服務管理基本要求（徵求意見稿）》，其中特別針對外賣配送員權益提出具體要求，涵蓋社會保障、勞動報酬、工作時間、職業發展和關懷等方面，旨在保障配送員享有合理收入與充分休息的權利[2]。

內地部分城市已積極與外賣平台及相關企業合作，推出一系列“騎手友好”措施，例如開設“騎手驛站”，站內配有空調、飲水機、休息座位、藥品、手機充電等設施，為配送員提供臨時休息場所。此外，部分城市亦劃定專用停車區、提供餐飲優惠、開展職業技能和安全教育培訓等，多方位提升配送員的福利保障。同時，部分外賣平台已取消“超時扣款”機制，試行以計分制為基礎的正向激勵方式，並設立“防止疲勞機制”，以減輕配送員工作壓力，保障其合理休息權益。

本澳外賣行業近年逐步興起，特區政府在今年制定《推動外賣餐飲行業健康發展的指引》[3]，已邁出重要一步。然而，在保障配送員權益方面，仍有進一步完善和提升的空間。為此，本人就加強外賣配送員權益保障、推出更多友好措施，提出以下質詢：

1、除了制定《推動外賣餐飲行業健康發展的指引》外，請問當局會否考慮未來與業界及相關持份者進行洽商，針對配送員的社會保障、工作時間、職業發展等方面，制定相關指引或規範，以進一步完善其權益保障？

2、請問當局會否參考其他城市的經驗，聯合企業及社團推動設置配送員休息站、提供餐飲優惠等友善措施，以進一步改善配送員的工作環境？

3、緊接上題，請問當局將如何引導及推動相關外賣平台企業，針對配送員建立正向激勵機制，並完善配送過程中特殊情況的支援機制，如極端天氣、突發事件等，從而確保配送員能夠安全、穩定地完成每一項配送任務？

[1] 參考自澳門統計暨普查局，鏈接：

https://www.dsec.gov.mo/getAttachment/5c1607df-1697-4c78-988f-853931caacb5/C_RES_FR_2024_Y.aspx

[2] 參考資料：

<https://dzswgf.mofcom.gov.cn/news/43/2025/9/1758693622060.html>、

https://www.macaodaily.com/html/2025-09/25/content_1859528.htm

[3] 參考資料：

<https://www.tdm.com.mo/zh-hant/news-detail/1079579?isvideo=false&lang=zh&shortvideo=0&category=all>