

書面質詢

規範數字化平台和勞動者權利

我們的市民接待處最近接獲越來越多外賣配送員的求助，當中許多是年輕的大學畢業生，他們要求對在澳門經營的數字平臺予以規管，以期獲得更有尊嚴的對待，保障工作者的基本權益，並確保數百家澳門中小餐廳得以生存。

近期事件，特別是平臺配送員呼籲罷工或發起「集體無聲抗議」，以及隨後面臨被列入跨平臺共享黑名單的威脅，顯示這些勞動者長期累積的不滿已達臨界點。這種情況並非新事，多年來持續存在，卻仍未找到公平且合理的解決方案。

一方面，外賣配送員投訴每單配送報酬減少，包括在惡劣天氣條件下送貨的津貼亦被削減。這些年輕人亦投訴罰款及因顧客投訴遭扣款的規則不公，相關規定仍維持過於嚴格的標準。澳門停車位嚴重不足，加劇了這一情況，因為送貨期間違例停車的罰款均由配送員自行承擔。此外，配送員人數增加，導致每人接獲的訂單減少，結果工作時長更長，實際收入卻不斷下降。其中許多配送員希望與企業建立僱傭關係，但此類請求多遭拒絕。

另一方面，我們的市民接待處近期持續收到中小型餐廳的投訴，指稱電子平臺單方面強加高昂佣金，比例高達銷售額的百分之四十至五十，導致業者幾乎無利潤可言。這種商業模式嚴重影響了餐飲業的可持續發展，而餐飲業正是澳門經濟與社會生活的重要支柱。

問題的核心在於，大多數外賣配送員是以自營方式從事工作，並不被視為平臺的僱員。這種法律上的分類雖然有利於企業運作

的靈活性，但其後果是使這些工作者被排除在現行勞動制度所保障的基本勞動權利之外，包括帶薪休假、疾病津貼、醫療及藥物援助、職業意外賠償、膳食津貼以及其他社會福利等權利。

這些平臺僅負責協調訂單的派送並收取佣金，卻沒有任何官方監管機構對其進行監督；同時平臺不提供交通工具，不支付基本薪金，亦不補貼燃油或維修費用。因此，所有營運風險完全由配送員自行承擔，一旦發生意外、疾病或其他突發狀況，他們將毫無保障。

1. 面對外賣配送員日益增加的社會壓力與抗議示威，並鑒於國際勞工組織最近通過了《平臺經濟體面勞動公約》，且考慮到自2022年至2025年10月期間，年輕配送員已參與13場有關職業安全的研討會，包括職業安全與健康方面的宣傳與推廣活動，有關當局是否將根據該公約，推動並鼓勵外賣企業提供足夠職位，以供配送員應聘？

2. 外賣配送員投訴平臺單方面降低配送費用及惡劣天氣津貼，並嚴厲執行罰則；與此同時，餐館亦抱怨平臺佣金高達銷售額的百分之四十至五十。澳門政府會否針對數字外送平臺實施監管機制，特別是在該項活動的發牌、監察與監督方面？

3. 當局是否願意設立獨立的專屬網頁，專門收集配送員和市民的意見、建議與投訴，以提升對此類重要且特殊經濟活動的管理？

澳門特別行政區立法會議員

高天賜

2026年8月31日