



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

北區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

高嘉莉

2023 年 9 月 7 日

循序漸進推動街市智慧化發展

街市的熟食區一直是受居民歡迎的市政設施，加上近期旅客熱衷於到民生區“探店”，人流顯著增加。當中，有居民反映個別店舖具有一定名氣，居民與遊客排隊引起動線上的不良；另外在午餐或假日高峰期，場內座位一位難求，但由於熟食區內店舖都需要排隊在門口等候落單或提取食物，不少顧客在買到心儀食品後，只能拿著食物不斷尋找空位，有時甚至需要拿著食物等位，顯得較為狼狽。隨著現時居民對市政設施的要求提高，以及旅客的旅遊模式改變，將來是否可以循序漸進推動街市引入更多智慧化元素，值得當局思考。

為此，本人提出以下的建議：

1. 引入自動點餐系統：為了提高街市熟食區的效率和便利性，建議未來可考慮引入能整合各攤位商品的自動點餐機或 QR Code 點餐系統，讓居民和遊客能在系統自助選擇店舖和食品，完成支付並等待通知取餐，一方面可減少排隊等候時間，提高顧客的體驗感，同時可提高店舖的經營效率。
2. 推動街市智慧化平台：利用科技手段收集和分析數據，實時監測街市人流數據、購物行為、流動模式與衛生狀況等，以便當局更好地管理街市；也能及時將分析結果回饋商戶，讓他們及時調整營運策略，提升顧客體驗和滿意度。
3. 逐步宣導智慧化好處：過往在政府協助與持續宣導下，街市熟食區商戶已引入了電子支付的應用，建議未來可持續向商戶推廣智慧化應用的好處，以及提供相關教學工作，逐步提高他們的接受程度。