



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

陳智榮

2022年5月5日

改善外賣配送算法 制訂監督溝通平台

近日外賣車手不幸發生的意外事件再次警醒社會對車手群體、外賣配送事件的關注，由於科技發展、電子支付配套設施的完善市場需求，外賣產業在本澳正蓬勃發展，而現時職位不足的情況下俗稱外賣車手的行業亦吸引本澳不同年齡層市民投身，然而這種產業獲利、消費者享受廉價與便利的服務背後，是由車手們、行人、道路交通，甚至是社會秩序的安全為代價，因此政府相關部門需要更多的監督、企業需要更好的運營、車手需要更專注，而社會亦需要更多諒解，在享受高質量的服務下更避免再一次發生不幸的意外事件，為此有三點建議：

1. 改善外賣配送算法，優化獎勵機制。現時外賣平台算法大同小異，主要是對出餐、到店、取餐、到達四個時間段以及綜合城市交通流量模型送行運算最後得出車手的配送時間及接單範圍，由於算法動態因此要求車手會越來越快，企業平台應檢視算法及獎勵機制，如設置到餐時間段而非精確時間點，讓車手可多等一個交通燈。
2. 設置外賣車手職安課程。儘管由於車手的入職門檻低、速度快因此令廣大求職者加入，然而政府相關部門必須審視入職數據的幅度，推出外賣車手職安課程，要求車手在入職前或在職必須修讀相關課程以保障每一個車手對自身職業的安全與風險有足夠的認識。
3. 建立監督服務平台。政府可參考市政在線的應用建立監督服務平台，一方面監管外賣行業的人員交通、食品配送等安全問題，另一方面對平台使用的交通數據進行分析研究，優化道路交通環境。