

# 文匯報

WEN WEI PO  
www.wenweipo.com

政府指定刊登有關法律廣告之刊物  
獲特許可在全國各地發行

2025年3月 4.89760135600131  
28 星期五  
乙巳年二月廿九 初七清明  
多雲驟雨 日間炎熱  
氣溫21-29℃ 濕度70-95%  
港字第27385 今日出紙2張8張半 港幣12元

爆料專線

(852)60635752  
www.photoline@tkww.com.hk



立即下載  
香港文匯網App

## 丁薛祥出席博鰲論壇開幕式並發表主旨演講 中國經濟向「新」而行是全世界機遇

A2、A3

數字知識中心啟動 吸全球家辦來港

A4

蔡若蓮專訪：港教育將迎黃金十年

A5

醫管局擬減醫護行政工作增效率

A6



# 人工智能新時代 有銀行近月調整人手 AI勢代文書類工種 僱員亟待增值自強

新聞追蹤

踏入AI（人工智能）新世代，部分從業員的「飯碗」受到衝擊，尤其是機械式、重複性的工種。繼新加坡最大銀行星展集團（DBS Group Holdings）早前宣布於未來3年陸續裁員4,000人，由AI逐漸取代後，香港文匯報接獲多名恒生銀行的僱員報料指，資方擬於今年中前完成裁員計劃，一些文書類工種首當其衝，包括部分高薪的高級員工，個別部門約一成的人手編制被削減。工會指，這股裁員潮自今年初出現，近月隨着AI軟件應用普及，部分職位被淘汰。人力資源顧問呼籲從業員要自強不息，透過提升技能抵抗AI浪潮，例如轉型從事需要靠創造力、應變力「吃飯」的崗位。恒生銀行回應查詢時表示，該行不時檢視業務組合和營運，作出適切的調整，以更好地為客戶提供優質的服務。

●香港文匯報記者 王僊

AI浪潮席捲全球，過去數月各地的銀行業也因應AI應用而裁員。此前，多家美國大型金融機構已宣布裁員，香港也無法獨善其身。香港文匯報接獲多名恒生銀行被裁員工報料指，該行的員工待遇頗為優厚，一眾同事的工作向來也十分穩定，但沒想到AI浪潮下，部分工種也被機器取代。其中一名僱員說：「公司內部風聲漸緊，多名過往表現良好的員工，數月前突然被評工作表現不及格，甚至有年資較長的員工，被通知要即時離職。」

### 員工稱不少部門有「交人名額」

根據受影響員工的解釋，恒生一直給予員工優於僱傭合約規定的年終花紅，但評級差會令相關同事的年終花紅大受影響。有關員工紛紛被主管約談，主管表示要向管理層「交人」，並表示部分員工已被辭退，亦陸續有人在月內被解約。

由於主管作出警告，員工不能互相打聽消息，因此不清楚這次裁員到底「實際要交多少人」，他們僅聽聞不少部門都有「交人名額」。據受影響員工了解，有關職位以文書崗位為主，主要從事後勤的文檔管理、核數、會計等，甚少前線櫃位工種，有報料人說，個別部門要削減十數人，佔部門編制一成人手。

香港文匯報向恒生銀行查詢，發言人未有正面回應裁員消息，僅回應表示：「為應對瞬息萬變的市場環境和客戶日益多元化的需求，本行不時檢視業務組合和營運，並會

作出適切的調整，包括優化或創建新職能、調整業務架構，以及提升員工的技能等，以更好地為客戶提供優質的服務。」

### 銀行業：暫未接獲大規模求助

香港銀行業僱員協會副主席鍾逸傑接受香港文匯報訪問時表示，暫未有接獲業內大規模裁員的求助。據他了解，銀行業今年初開始，的確有裁員情況，但他認為是屬於正常控制成本行為。他說：「畢竟現在經濟環境一般，加上外圍環境不穩定，企業對未來環境持謹慎態度。」

他坦言，現今科技進步，AI（人工智能）軟件的應用亦逐漸普遍，因此不少繁瑣工作也可以用電腦系統完成，不再需要那麼多職位，「畢竟現時本地人手短缺，銀行業從業員都是專業人士，即使失業，相信也會很快被其他銀行吸收，惟估計薪酬或者會不如從前。」

資深人力資源顧問周綺萍表示，在AI新世代下，一些重複性、機械式的工種（如核數、會計、文書等）首當其衝，但目前AI技術仍未能完全取替人類，例如涉及個性化決策的工作，「在下決策時，要權衡不同因素，人際關係、前因後果等，AI仍然是難以代替人類思考。」

同時，就是人情世故的考慮，如同理心、同情心等，所以銀行前線對人的工作，涉及個人化、人性化處理的工作崗位，至今仍是機器無法取代。她建議銀行從業員自強不息，透過提升個人技能，轉型做AI無法取代的工作。



●工會代表向港鐵管理層遞交請願信，對大量外判客服工作表示憂慮。

## 港鐵工程財政壓力重 大量工種外判

香港文匯報訊（記者 王僊）據報，港鐵公司未來10年新鐵路工程投資額或超過2,000億元，財政負擔沉重。近日，有部分港鐵前線員工向香港文匯報表示，資方近月陸續將客服中心的工作外判，以降低成本，令員工憂心未來會有愈來愈多職位被外判，但當外判公司出現人手不足時，仍會緊急抽調其他車站員工到場頂檔。

### 外判商多聘兼職慳成本

多名前線員工向香港文匯報表示，客服中心員工有責任在緊急情況時協助疏散乘客，但外判的客服中心員工只負責日常工作，「有事時這些外判員工只會比乘客還快速離開」，造成難以調配足夠人手處理混亂場面，發生突發意外的風險增加。

他們指，外判商多聘請兼職員工以節省成本，擔心影響服務素質，「已多次發生外判員工人手不足，港鐵要求已下班的內部員工加班，或索性暫時關閉客服中心，如已外判的將軍澳沿線各站，數月前就多次發生客服中心關閉情況。」

香港鐵路工會聯合會回應香港文匯報查詢時表示，港鐵公司未有與工會或員工代表有足夠溝通前，就大量外判客服工作。工會早前進行問卷調查，發現近半受訪員工對外判客服中心服務不知情，超過60%認為會影響晉升機會，逾75%憂慮外判員工無法

在緊急情況下協助疏散工作。

工會強調，車務日常運作中須有足夠人手應對突發事件，必要時處理緊急疏散程序，絕不能以外判為藉口削減人手編制，影響對乘客及員工安全的保障。工會代表早前約見董事局代表遞交請願信，要求管方重新審視有關決定，並與工會展開對話，尋求妥善解決方案。

有立法會議員上月在立法會會議上曾詢問外判客戶服務會否影響服務質素，港鐵常務總監（香港客運服務）楊美珍當時否認會影響服務，「外判客服中心是因為市場上有些公司提供客戶服務較有優勢，且港鐵人手仍緊張，因此需要解決人手問題。」她強調只是外判服務，非外判監管，有很多神秘顧客服務、詳細調查及很多其他意見調查，確保外判服務保持素質。

港鐵回覆香港文匯報查詢表示，公司不時檢視人手及服務模式，以配合營運及人力資源需要，現有部分港鐵站客務中心服務已由承辦商負責，主要是舒緩前線站務職員工作，讓他們更專注前線車站營運及管理工作。公司一直有機制監督承辦商服務質素，以達港鐵要求的嚴謹、優質水平。就部分其他車站客務中心服務安排，正進行相關標書審核工作，有關安排不影響現有員工職業保障，而公司亦一直與員工保持溝通及解說。

## 中小企聯會料撤對沖影響3年後浮現

香港文匯報訊（記者 王僊）香港今年5月1日起取消強積金對沖，香港中小型企業聯合會永遠榮譽主席劉達邦昨日向香港文匯報表示，部分僱主未清楚新安排，誤以為提前裁員可節省支出。他指出，僱主沒有誘因在今年5月前裁員，因為他們仍能對沖，與現在做法無異，但相信轉制的影響會在3年後才浮現，屆時僱主裁員可獲最多政府資助，或出現趕在期限前裁員的情況。

### 新員工需時訓練不划算

劉達邦表示，到目前為止並沒出現趕在取消強積金對沖前裁員的情況，但就有不少僱主查詢對沖的問題，「我們向他們解釋，取消對沖是由5月1日之後才開始計算，之前的遣散費或長期服務金部分，仍可由僱主供款部分中對沖。因此提前解僱員工並不會節省僱主支出，還會因為僱主供款部分的累積因素增加了支出。而且重新請人頂替職位空缺並不一定順利，且新員工需要訓練才能達到老員工的工作水平，對商企而言並不划算。」

不過，改制3年後，僱主裁員可獲最多政府資助，他相信屆時或有第一波裁員潮。

勞工處在取消強積金對沖網頁中以實例介紹，僱主5月1日前解僱員工，然後另聘新員工，對比不解僱員工，同樣情況下，僱主不僅不能節省支出，前者還會比後者多。

第一種情境，僱主5月1日解僱一名年資5年、月薪1.8萬元的員工，那僱主須支付6萬元長期服務金，其中僱主強積金供款部分共5.4萬元可以對沖。當天再請一名新員工，5年後以2.25萬元月薪離職，僱主需支付6.75萬元的長期服務金。也即僱主為這兩名僱員共支付了7.35萬元的長期服務金。

第二種情境是，僱主繼續用這名員工，5年後該員工以2.25萬元月薪離職，那麼5月1日前長期服務金同樣是6萬元，後5年長期服務金同樣是6.75萬元，但僱主累積僱主強積金供款部分已達到12.15萬元，就可以全數對沖今年5月1日前長期服務金的6萬元，僱主只需支付6.75萬元，比第一種情境少支付6,000元。

## 外交公署特區政府譴責英方抹黑香港

香港文匯報訊 針對英國政府再次發布所謂「香港問題半年報告」，對香港事務指手畫腳，抹黑香港人權法治，外交部駐港公署發言人表示強烈不滿和堅決反對，指出有關內容罔顧事實、顛倒黑白，是對包括「不干涉別國內政」在內的國際法和國際關係基本準則的公然踐踏，敦促英方立即停止炮製涉港報告的政治操弄。

發言人表示，《中英聯合聲明》的核心要義是中國恢復對香港行使主權，隨着1997年香港回歸中國，《中英聯合聲明》中所規定的與英方有關的條款已全部履行完畢。香港回歸後，中國政府治理香港特區的法律依據是中國憲法和香港基本法，英方對於回歸後的香港無主權、無治權、無監督權。

發言人指出，事實已經證明，香港回歸以來，中國政府全面準確、堅定不移貫徹「一國兩制」、「港人治港」、高度自治的方針。當前香港法治環境更加優良，社會更加安定團結，香港居民依法享

有的各項權利自由得到更好保障。而英國在殖民統治香港的150多年間，從未賦予港人民主權利，集會自由受到嚴苛限制。英方所謂「報告」本質上是殖民主義的遺毒、意識形態偏見的產物。

發言人指出，香港國安法和香港國安條例完全符合國際法和各國通行慣例，充分尊重和保護人權。反觀英方，自身國安法律達十餘部，2023年還出台了新《國家安全法》，動輒借國安之名任意逮捕羈押他國公民，卻對香港依法審理黎智英等案件說三道四，包庇美化反中亂港分子，捏造所謂「跨境鎮壓」等話術抹黑香港法治形象。如此「雙標」，是對特區司法的粗暴干預，是對法治精神的公然褻瀆。

發言人強調，今天的香港，告別了維護國家安全「不設防」的歷史，展現了「愛國者治港」的新氣象，迎來了良政善治新篇章。我們敦促英方摒棄殖民主義心態，正視香港已回歸祖國近28年

的現實，正視香港走向由治及興的事實，多做有利於中英關係發展的事，在涉港問題上謹言慎行，停止破壞香港的穩定和繁榮，停止干涉香港事務和中國內政。

香港特區政府昨日就英國發表所謂「香港半年報告：2024年7月至12月」中對香港特區各方面情況的失實言論和污蔑抹黑，表示強烈譴責，並必須嚴厲直斥其非。

特區政府發言人表示：「特區政府強烈反對英國所謂報告中針對香港特區維護國家安全相關法律的無稽和失實內容。英國政府將香港特區執法、檢控和司法機關依法履行職責抹黑為『對權利和自由的侵蝕』，並繼續肆無忌憚扭曲事實加以抨擊，此舉正好顯示出其一向霸凌的行徑，實在極其醜陋、令人不齒。」

發言人強調，根據《聯合國憲章》為基礎的國際法及國際關係，每個國家都會制定維護國家安

全法律，這既是主權國家的固有權利，也是國際慣例。在維護國家安全方面的法律，英國最少有14部。英國不但歪曲事實、顛倒是非，亦全然漠視香港特區立法的憲制責任和實際需要，以及維護國家安全相關法律訂立後，對經濟發展和人權保障所帶來的正面效果。

發言人強調，香港特區執法部門一直根據證據、嚴格依照法律，以及按有關人士或單位的行為而採取執法行動，與涉事人等或組織的政治立場、背景或職業無關。任何倡議某些人或組織不應就其違法行為承擔其法律後果，等同給予其非法特權，這完全違反法治精神。英國對正在香港特區法院進行的刑事審訊妄加評論，不但極其不恰當，亦無視法治精神。

發言人表示，那些潛藏英國等美西方國家的潛逃者被通緝和被法院發出拘捕令，並非因為他們「行使發表的自由」，而是因為他們在當地繼續公然從事危害國家安全的勾當。英國在特區政府對有關潛逃者採取措施後，詆毀盡責、忠誠和依法維護國家安全的香港特區，實乃典型的虛偽「雙標」。