

香港全國重點實驗室系列

防疫抗疫時刻如戰時 袁國勇倡增科研投入

A2

大文集團今辦抗戰展覽 珍貴圖文毋忘烽煙歲月

A10

西藏是中國不可分割一部分 王滄寧：分裂圖謀注定失敗



A6

聚焦九三閱兵之十年強軍路

新型戰鷹入列拓全域作戰



A11 A14

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8月
22 星期五
乙巳年六月廿九 初一 農曆
天晴驟雨 日間酷熱
氣溫28-34℃ 濕度65-90%

港字第27532 今日出紙2疊9大張 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

10 機械人代5 保安崗位 屋苑年慳開支26%達百萬

港鐵發問卷摸底 業界指「人機合一」方為理想發展方向

科技發展一日千里，人工智能及機械人的應用日趨普及，由港鐵公司管理的將軍澳大型屋苑日出康城領都管理處，近日向住戶發問卷，諮詢擬以10台禮賓機械人取代部分保安崗位的建議，預計屆時能削減約四成保安崗位，每年節省26%至逾100萬元開支。管理處表示此舉可提升服務水平及成本效益。事件引爆有關機械人衝擊職場的熱烈討論，有該屋苑居民擔心機械人能否維持現有服務水平及安全，亦有住戶認為要引入機械人亦不應削減太多人手，直言機械人無法取代保安人員。香港物業服務公司協會則表示，住戶的憂慮正是真人服務價值所在，從業員必須提升待客之道、熱心服務的優勢，與機械結合，將重複性工作交予機械人，才是行業理想的發展方向。

日出康城是將軍澳一個大型住宅區。
香港文匯報記者李千尋攝

領都保安崗位新舊成本比較

項目	現時運作	擬引入機械人方案
人機數量	12個保安崗位	7個保安崗位+10台禮賓機械人
每年成本	3,968,640元	2,315,040元
每年機械人保養	—	621,600元
每年總成本	3,968,640元	2,936,640元
每年差額		新方案可節省 1,032,000元

資料來源：領都物管的住戶通告

領都屋苑保安員與住客溝通。香港文匯報記者文禮攝

巡邏機械人「小保」6月中進駐石排灣。資料圖片

●香港文匯報記者 吳健怡、李千尋

日前有領都住戶在社交平台分享管理處通告，指屋苑現有12名保安員崗位，建議改為「7名保安崗位+10台禮賓機械人」，即削減5個崗位，就算計及機械人每年62萬元保養開支，每年總成本亦只有約293萬元，較現時396.9萬元開支（人工、福利等）節省103.2萬元或26%。業主可以在通告上剔選是否同意「保安通宵當值崗位分布優化建議，及引入禮賓機械人優化保安服務」，諮詢期到本月17日。

保安員擔心飯碗不保

香港文匯報昨日到領都向住戶了解，居民普遍對方案有憂慮，有住戶認為機械人無法完全取代保安員人手，且現時經濟不景、失業壓力持續，該計劃或加劇基層失業問題，就算引入機械人，也應調低與人手比例，期望物管公司公布計劃具體內容，包括引入機械人的優缺點和運作機制。

在屋苑任職保安員一年多的陳小姐坦言擔心飯碗不保，「一定擔心啦，唔使食飯咩？」她表示自己收入僅能應付基本生活，憂慮若引入機械人便可能失去工作機會，將難以維持生計。

同屬港鐵管理的日出康城第九期Marini居民康先生表示，暫未聽聞其屋苑亦計劃引入機械人取代部分保安，「若以機械人處理部分保安工作而不影響服務質素又可節省開支，亦是好事。」

不過，他認為不可能完全取代保安員，「例如爆水管等突發事情，機械人是否懂得去關水掣？又例如機械人是否能分辨進入大廈者是否住客呢？」他認為機械人可作為輔助工具，但任何時候都必須要有真人在屋苑內當值。

區議員籲交代細節

關注事件的西貢區區議員方國珊對香港文匯報指出，保安工作本質上屬高度互動的「對人服務」，包括巡邏、訪客登記、客戶服務及處理緊急事件等，需具備物業管理系統的認知與應變能力。她反映，領都居民普遍憂慮機械人能否維持現有服務水平，尤其有突發事件如火警、漏水、爆水管或電梯故障時，機械人能否有應變力及妥善應對。

她指出，目前居民對機械人方案細節一無所知，包括廠商背景、服務範圍及後續維修責任，管理處雖聲稱每年可節省百萬，但未承諾定可減免管理費，反而可能因機械人維護成本令業主負擔增加，物業公司有責任向業主清楚解釋方案細節，確保決策過程透明。

將軍澳屋苑英明苑曾一度試行「智慧屋苑管理」，最終立案法團接獲住戶意見後，上月24日決定擱置。方國珊認為領都應參考相關經驗，慎重評估機械人方案的實際可行性，並充分諮詢居民意見再作決定。

業界：適度引入補不足

香港物業服務公司協會主席潘建良則對香港文匯報指出，相信至少在10年內，機械人也不會完全取代保安工作。他解釋香港屋苑較密集，機械人難自由行動，且需額外人力進行監控，以防人為破壞。他認為，適度引入機械人技術，可緩解行業長期存在的人手短缺問題，現時物業管理行業面臨勞工青黃不接的困境，招聘保安人員尤其困難，在這種情況下，機械人可以作為人力不足的補充，配合輸入勞工政策解決人力短缺的問題，形容「人機共融」才是社會最理想模式，為住戶提供更優質的服務。

香港文匯報曾向港鐵公司查詢，但截稿前未有回覆。

人力顧問：低技術工種易被取代

香港文匯報訊（記者 吳健怡）將軍澳日出康城屋苑領都的一紙通告，令人關注機械人會取代人類擔任的職位。新科技發展勢不可擋，人力資源顧問接受香港文匯報訪問時則分析，一些重複性高、技術含量低的工種，例如清潔、洗碗、炒菜等崗位，較容易被機械人取代，但卻無法予人溫度及人情味，這正正是人手難以取代之處，所以從事有關行業的人員，必須提升「人際軟實力」，例如提供有溫度的服務、靈活而人性化的方案等，相信未來的職場是人機共存的新世代。

現時已有一些工作崗位也出現機械人提供服務，如商場引入自動清潔及消毒的機械人，也有食肆採用機械人炒菜或傳菜等。資深

人力資源顧問周綺萍亦表示，新冠疫情改變全球的服務業生態，尤其香港餐飲及酒店業為減少人際接觸，紛紛引入機械人替代部分工序，包括以自動化設備配送客房餐點，而時至今日，機械人在本地服務業的應用已持續多年，雖然技術尚未完全成熟，但逐漸被市民接受，成為日常服務場景的一部分。

增強軟實力作自保

人工智能（AI）的發展亦衝擊勞工市場，有人憂慮機械人搶飯碗。但周綺萍認為人機沒有誰完全取代誰，只有人被其他更出色的人取代和搶飯碗，反而機械人是工人的好幫手，能負責許多重複性工作，騰出人手提供有溫度、高技術、人性

化的服務。她說：「機械人融入現代社會已成不可逆轉的趨勢，尤其是重複性高、技術需求較低的崗位，最可能被自動化取代，而從事相關工種的員工，則必須積極提升機械人無法提供的技能，轉向強調人性互動的工作技能，例如談判、溝通、聆聽等軟實力，以強化在服務業中的競爭力。」

她強調機械人並不能完全取代人類，因為人類具有情感、共鳴與創意，這些特質是當前人工智能僅靠大數據分析所難以複製。現階段大多數機械人仍未能完全處理人類所能應對的複雜情境，加上許多消費者尚未適應與冷冰冰的機器互動，仍然偏好人與人之間有溫度的交流。因此，她認為最理想的模式，是機械人與人類協作共融，達至互補平衡。

熱點民議

住戶：機械人不懂捉賊 保安由人手負責較安全

周太太：不支持屋苑引入機械人保安員計劃，保安工作由人手負責較安全，機械人取代約四成保安員比例過高，夜間應保留更多人手，因機械人未必能分辨突發情況。現時每月約2,100元管理費已屬偏低水平，不理解為何仍要透過減少人手慳錢。

林先生與妻子：機械人唔識捉賊，又唔識對話，難以擔當保安員角色，還是人手較佳。我們住的單位管理費4,000元，但管理公司以機械人取代部分人手節省了開支，卻未必回饋給住戶以減低管理費。

王先生：每件事都有正反兩面，新計劃有好有壞，推行此方案或有兩大原因，一是提升住戶生活便利，二是出於成本考量，想慳皮。計劃是否合理，須視乎管理方的真正出發點。