

2025年3月24日會議
討論文件

立法會人力事務委員會

數碼平台工作者的保障

目的

本文件簡介勞工處保障本地數碼平台工作者的工作進展。

背景

2. 平台經濟在世界各地發展迅速，涉及的工作模式複雜多變，並與傳統的僱傭關係不盡相同。政府重視保障平台工作者的權益，除參考其他地區的經驗和趨勢，亦循以下途徑了解本地平台工作者的工作情況：

- (i) 委託政府統計處（統計處）進行主題性住戶統計調查，搜集本地平台工作者特徵及工作情況的資料；
- (ii) 進行意見調查及焦點小組，收集食物及貨物送遞數碼平台（外送平台）工作者的意見；以及
- (iii) 成立聯絡小組，與主要外送平台公司及勞工團體商議本地平台工作者的情況。

主題性住戶統計調查

3. 勞工處委託統計處就選定平台工作者的特徵和工作情況進行主題性住戶統計調查。該統計調查於2023年12月至2024年3月期間進行，目標受訪者為在統計前12個月內曾使用數碼平台的網頁／程式，按客戶訂單需求而獲委派或接受工作以賺取收入的15

歲或以上人士。統計處於2025年3月17日公布統計調查報告（主題性住戶統計調查第81號報告書）¹，與平台工作者調查相關的主要結果節錄於附件一，要點如下：

- (i) 約 12 900 人²在統計前 12 個月內有從事外送平台的工作。當中很大部分（逾 80%）為男性，約半數（52.5%）屬較年輕組別（15 至 39 歲），而 50 歲或以上人士則佔 24.2%，多數（逾 80%）具中學或以下教育程度。
- (ii) 部分平台工作者曾在多於一間平台公司工作。如果以工作者曾在統計前 12 個月內服務的平台公司數目計算，該 12 900 名平台工作者總共從事約 18 100 份外送平台工作。換言之，每名平台工作者在統計前 12 個月內平均於 1.4 間平台公司接單。在這些平台工作中，提供食物送遞及貨物送遞服務的平台工作分別佔 72.6% 及 21.6%，另有很小部分工作同時涉及食物及貨物送遞服務。按工作模式分析，平台工作者最常擔任的崗位依次為單車手（29.1%），其次為以步行方式進行送遞的工作員（即「步兵」）（26.5%），電單車手（22.7%），以及客貨車司機（21.6%）。
- (iii) 上述 12 900 名外送平台工作者中，絕大部分（98.2%）表示他們可以自由安排工作時間。他們每星期從事數碼平台工作的時數分布多樣：接近三成（28.3%）的工作者每星期工作少於 25 小時；四分之一（24.9%）每星期在相關平台工作多於 44 小時；逾五分之一（21.2%）則沒有固定的每星期工作時數。
- (iv) 約三分之二（64.7%）的外送平台工作者指平台工作是其主要收入來源。至於他們從事平台工作所賺取的平均每月

¹ 主題性住戶統計調查第 81 號報告書載於網頁：

<https://www.censtatd.gov.hk/tc/wbr.html?ecode=B11302012025XX01&icode=453>

² 統計數字不包括只登記／註冊而從未接過訂單的人士，或沒有在指定期間為平台進行送遞服務的人士。

收入，逾三分之一（37.1%）為 15,000 元或以上，而平均每月收入的第 90 個百分位數則在 25,000 至 29,999 元的收入組別。換言之，估計有一成外送平台工作者從事平台工作所賺取的平均每月收入至少為 25,000 至 29,999 元。

- (v) 很大部分（91.3%）外送平台工作者從事平台工作是因為工作性質，如容易入行／離職、彈性工作方式、對工作程序及方式有更大的控制權，以及更多的空閒時間以平衡工作與生活。
 - (vi) 外送平台工作者普遍認為工作自主權（46.2%）及目前的薪資水平（41.2%）是最重要的工作條件。有關改善工作條件方面，他們最希望平台能提供與僱員相若的工傷保障（69.8%）。
4. 是次主題性住戶統計調查的數據和分析有其局限。現時在香港勞工市場上，從事外送平台的工作者只佔整體就業人數的小部分，通過住戶統計調查取得的樣本數目亦因此較少，而有關工作者的統計估算的隨機變動亦相對較大，並不足以作全面和詳細的分析。因此，是次主題性住戶統計調查提供有關平台工作者的細分統計數字有限，僅作概括參考。由於相關統計數字有較大抽樣誤差，讀者須謹慎闡釋。另外，部分統計調查題目涉及一段時間以前發生的事情（例如要求受訪者回想他們以往從事外送平台工作的情況），對只曾數次接過訂單的受訪者或難以記起所有細節，所提供的答案或有相當大程度的記憶誤差。

意見調查及焦點小組

5. 除上述統計調查，勞工處亦委託承辦商向外送平台工作者進行意見調查。該調查於 2024 年 7 月進行，並成功收回 1 984 份有效問卷。承辦商同時邀請當中共 51 名外送平台工作者參與八場焦點小組會面。有關意見調查回覆者及焦點小組參加者的特徵概覽分別載於附件二及附件三。

6. 大部分參與意見調查的外送平台工作者認為應優先處理的事宜為防止非法勞工參與平台工作（62.7%）、增加收入穩定性（51.8%）及提升工作意外補償（37.9%）。此外，36.6%的回覆者支持以非立法方式加強平台工作者的保障，他們大多擔心立法會令工作失卻彈性，希望通過政府、平台公司及持份者之間的協商改善平台工作者的保障。支持立法的回覆者佔34.2%。假如立法強制外送平台向平台工作者提供一項現行勞工法例給予僱員的福利及保障，在所有受訪者中，最多人希望立法令外送平台工作者享有現時法例賦予僱員的工傷補償（39.0%）。

7. 焦點小組會面參與者的意見與意見調查的結果相若。參與焦點小組會面的受訪者同時亦關注平台工作者的退休保障，工作安全支援不足，以及平台在派單、設定送遞時間標準及獎罰制度等較為欠缺透明度等。

聯絡小組

8. 勞工處於2023年成立聯絡小組，加強與主要外送平台就保障平台工作者事宜進行溝通，並於2024年加入勞工團體代表，促進三方的交流及協商。除聯絡小組的會議外，勞工處於2024年11月舉辦集思會，邀請聯絡小組成員與學者及保險業界代表進行討論，共同探討保障平台工作者的議題。與會者主要圍繞意外補償、平台與工作者之間的溝通機制，以及確保平台工作者為合法工作人士等範疇討論，並探討制定標準合約及採用公平分配訂單的可行性。

9. 聯絡小組的成員大致認同循以下方向推進保障平台工作者的工作：

- (i) 改善平台與工作者之間的溝通；
- (ii) 提高工作意外補償的水平；
- (iii) 加強防止非法勞工從事平台送遞工作；以及

- (iv) 在互惠共贏的前題下商議有利行業發展，同時能提升保障平台工作者的可行方案。

綜合觀察

10. 綜合上述工作的主要觀察如下：

- (i) 平台工作者特別關注工作意外的保障，普遍希望平台能提供與僱員相若的工傷保障；而平台公司亦認同提高平台工作者工作意外保障的方向；
- (ii) 平台工作者重視從事平台工作的彈性及可獲的工作自主權；無論是否以立法方式保障平台工作者，他們希望維持平台工作的彈性；以及
- (iii) 平台行業持份者支持通過三方協商探討改善平台工作者保障的可行方案，並同時促進行業的持續發展，實現共贏的結果。

未來路向

11. 參考上述調查及工作搜集到的數據及意見，勞工處會繼續與聯絡小組成員及相關持份者保持緊密溝通，探討保障平台工作者的可行方案，以期在今年內擬定未來路向。

12. 請委員省覽本文件的內容。

勞工及福利局
勞工處
2025年3月

主題性住戶統計調查第81號報告書

(統計期：2023年12月至2024年3月)

2025年第1期

(有關「食物及貨物送遞數碼平台工作者的特徵和工作情況」部分的節錄)

3. 食物及貨物送遞數碼平台工作者的特徵和工作情況

資料的局限

- 現時在香港勞工市場上，從事食物及貨物送遞數碼平台的工作者只佔整體就業人數的一小部分，經住戶統計調查取得的樣本數目亦因此較少，而有關工作者的統計估算的隨機變動亦相對較大，並不足以作全面和詳細的分析。
- 因此，是次主題性住戶統計調查提供有關平台工作者的細分統計數字有限，僅作概括參考。由於本報告書第3節和第4節中提供的相關統計結果有較大抽樣誤差，讀者須謹慎闡釋。有關是項統計調查的資料局限的詳情，請參閱註釋的第一部分。

食物及貨物送遞數碼平台工作者的特徵

- 約12 900人在統計前12個月內有從事食物及貨物送遞數碼平台的工作。在這些平台工作者當中，逾半（52.5%）屬較年輕組別（15-39歲），而50歲或以上人士則佔24.2%。

圖3.1：按年齡組別劃分的食物及貨物送遞數碼平台工作者百分比

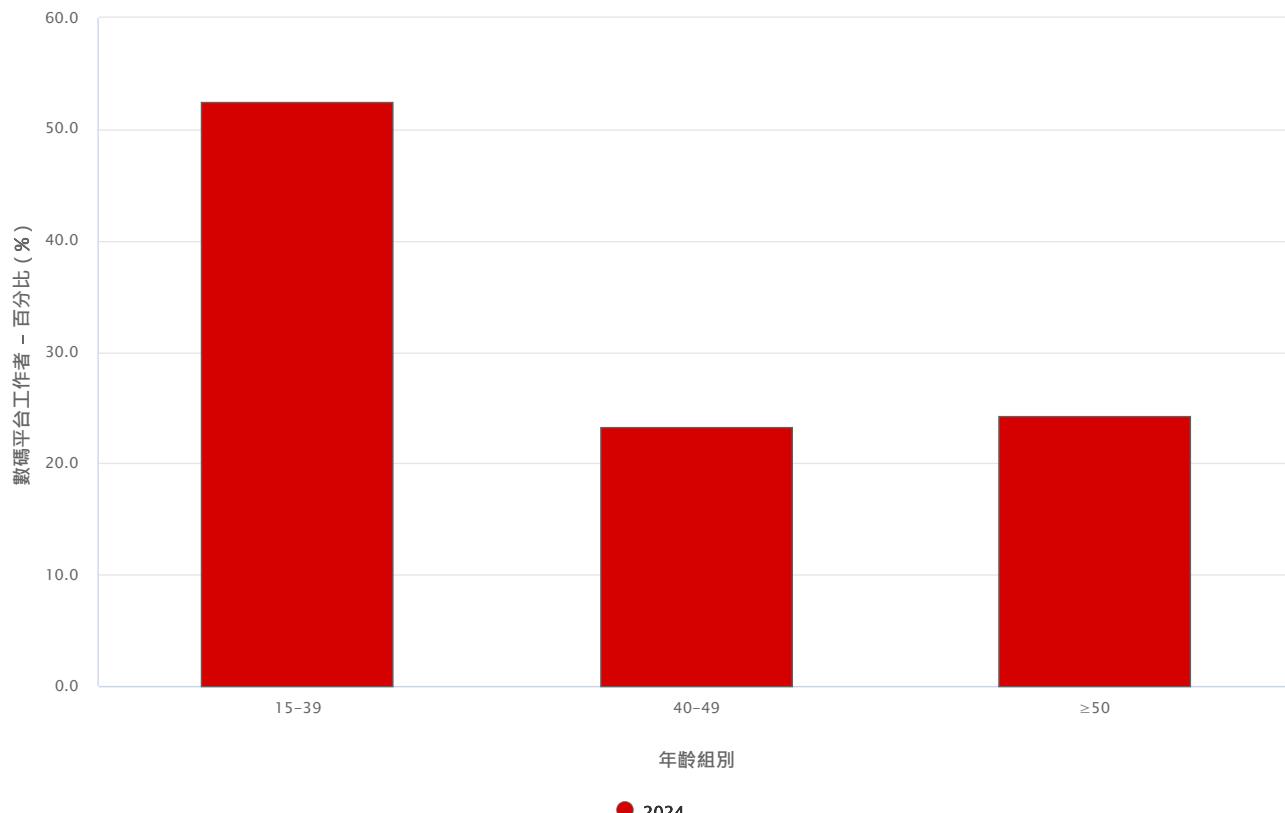


表3.1：按年齡組別劃分的食物及貨物送遞數碼平台工作者

統計年份		2024	
		數碼平台工作者	
數碼平台工作類別	年齡組別	千人	百分比(%)
食物及貨物送遞	15-39	6.8	52.5
	40-49	3.0	23.2
	≥50	3.1	24.2
	≥15	12.9	100.0

工作者在平台上線的習慣

- 部分食物及貨物送遞數碼平台工作者曾在多於一間平台公司工作，而大多數(68.6%)平台工作者表示在一天內通常只在一個食物及貨物送遞數碼平台上線。
- 至於平行作業的普遍度，接近三成(27.9%)的食物及貨物送遞數碼平台工作者通常會同時在兩個或以上的數碼平台上線。

表3.2：按同一天內通常上線的平台數目劃分的食物及貨物送遞數碼平台工作者

統計年份		2024	
		數碼平台工作者	
數碼平台工作類別	同一天內通常上線的數碼平台數目	千人	百分比(%)
食物及貨物送遞	1	8.9	68.6
	≥2	4.1	31.4
	總計	12.9	100.0

表3.3：按通常同時上線的平台數目劃分的食物及貨物送遞數碼平台工作者

統計年份		2024	
		數碼平台工作者	
數碼平台工作類別	通常同時上線的數碼平台數目	千人	百分比(%)
食物及貨物送遞	1	9.3	72.1
	≥2	3.6	27.9
	總計	12.9	100.0

工作的自主性及工作時數

- 絕大部分(98.2%)食物及貨物送遞數碼平台工作者表示他們可以自由安排工作時間。
- 該些平台工作者每星期從事數碼平台工作的時數分布多樣。接近三成(28.3%)的工作者每星期工作少於25小時，而四分之一(24.9%)每星期在相關平台工作多於44小時。逾五分之一(21.2%)則沒有固定的每星期工作時數。

表3.4：按可否自行安排工作時間劃分的食物及貨物送遞數碼平台工作者

統計年份		2024	
		數碼平台工作者	
數碼平台工作類別	可否自行安排工作時間	千人	百分比(%)
食物及貨物送遞	可以	12.7	98.2
	不可以	[*7]	[*7]
	總計	12.9	100.0

[*7] 由於抽樣誤差相對較大，數字不予公布。

表3.5：每星期工作時數劃分的食物及貨物送遞數碼平台工作者

統計年份		2024	
數碼平台工作類別	每星期工作時數	數碼平台工作者	
		千人	百分比 (%)
食物及貨物送遞	<25	3.7	28.3
	25-44	3.3	25.6
	>44	3.2	24.9
	沒有固定	2.7	21.2
	總計	12.9	100.0

數碼平台工作的收入

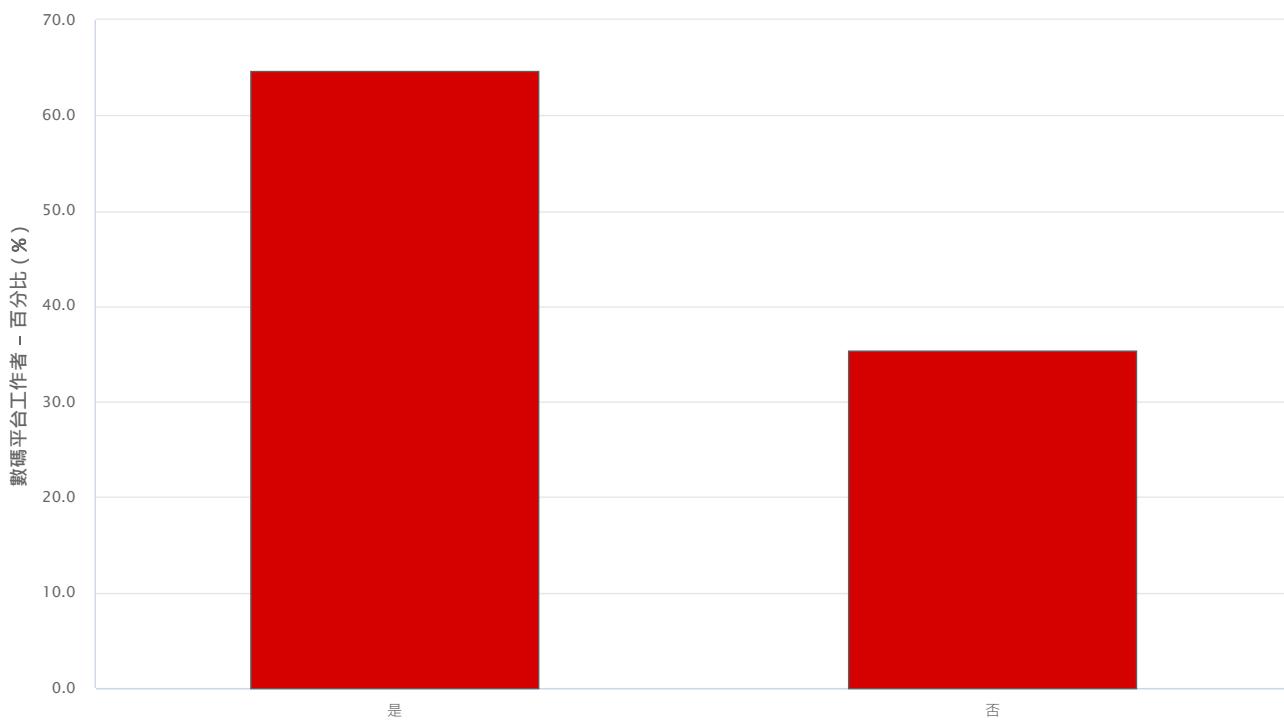
- 約三分之二 (64.7%) 的食物及貨物送遞數碼平台工作者指數碼平台工作是其主要收入來源。
- 食物及貨物送遞數碼平台工作者從事數碼平台工作所得的平均每月收入各不相同。逾三分之一 (37.1%) 工作者平均每月收入達15,000元或以上，另有三分之一 (34.9%) 平均每月賺取少於5,000元。

表3.6：按從事數碼平台工作的每月平均收入劃分的食物及貨物送遞數碼平台工作者

統計年份		2024	
數碼平台工作類別	從事數碼平台工作的每月平均收入	數碼平台工作者	
		千人	百分比 (%)
食物及貨物送遞	< \$5,000	4.5	34.9
	\$5,000 - \$14,999	3.4	26.1
	≥ \$15,000	4.8	37.1
	拒絕回答	[*7]	[*7]
	總計	12.9	100.0

[*7] 由於抽樣誤差相對較大，數字不予公布。

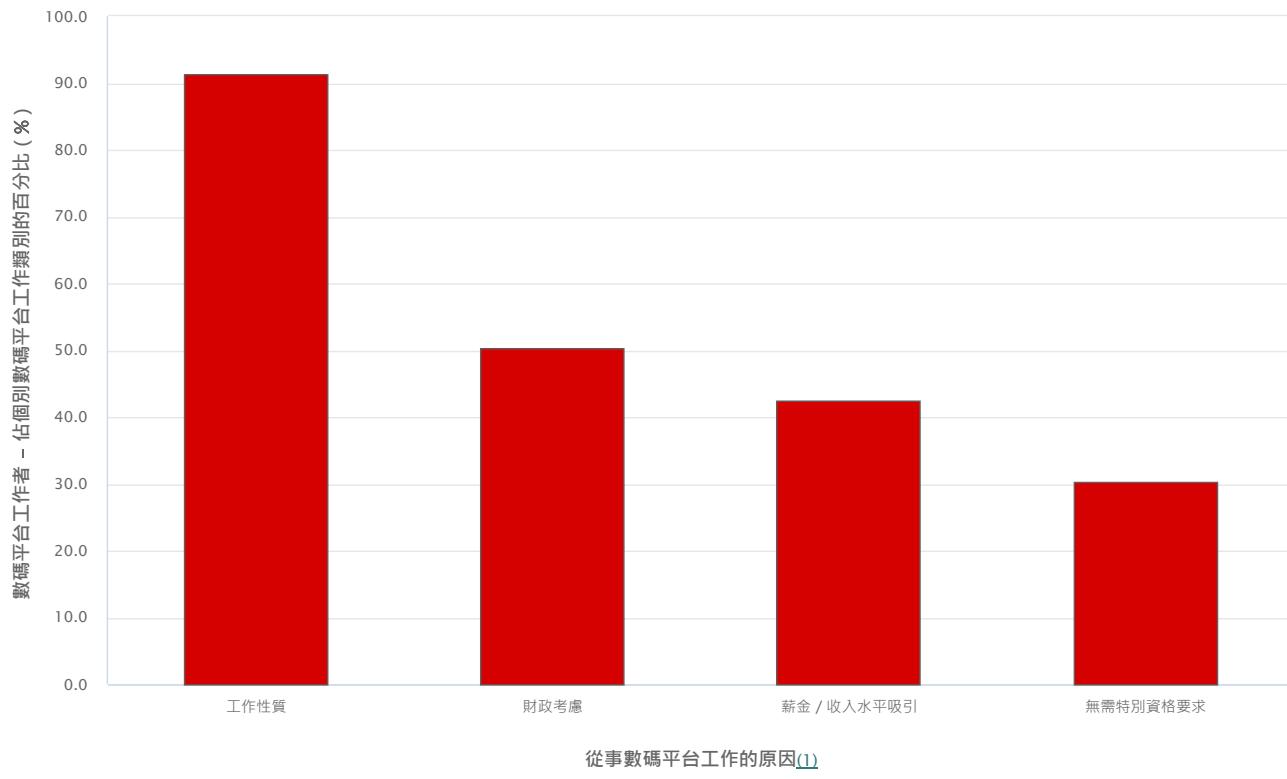
圖3.7：按數碼平台工作是否主要收入來源劃分的食物及貨物送遞數碼平台工作者百分比



從事數碼平台工作的原因

- 多數（91.3%）食物及貨物送遞數碼平台工作者從事數碼平台工作是因為工作性質，例如容易入行／離職、彈性工作方式、對工作程序及方式有更大的控制權，以及更多的空間時間以平衡工作與生活，其次是財政考慮（50.3%）。

圖3.8：按從事數碼平台工作的原因劃分的食物及貨物送遞數碼平台工作者百分比



1 可選擇多項答案。

4. 食物及貨物送遞數碼平台工作的特徵

數碼平台工作的工作狀況

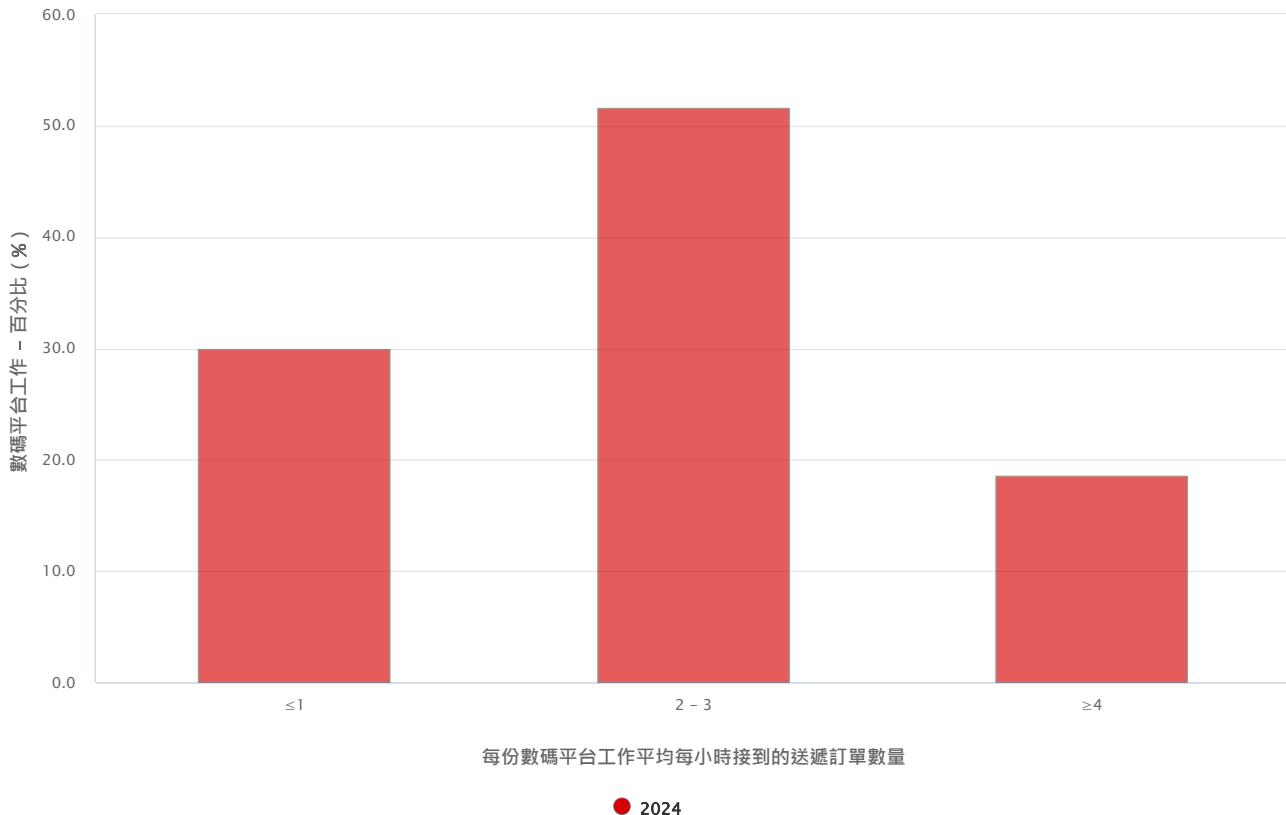
- 部分平台工作者曾在多於一間平台公司工作。具體來說，若平台工作者同時服務兩個平台，他／她便視作從事了兩份食物及貨物送遞數碼平台的工作。按這計算方法，在統計前12個月內，該12 900名平台工作者總共從事約18 100份食物及貨物送遞數碼平台工作。
- 按工作模式分析，平台工作者最常擔任的崗位為「單車手」（29.1%），其次為以步行方式進行送遞的工作員（即「步兵」）（26.5%）、「電單車手」（22.7%），以及「客貨車司機」（21.6%）。
- 平均而言，約半數（51.6%）的食物及貨物送遞數碼平台工作每小時會接到兩至三張訂單。

表4.1：按主要工作模式劃分的食物及貨物送遞數碼平台工作

統計年份		2024	
數碼平台工作類別	主要工作模式	數碼平台工作	
		數量 (千)	百分比 (%)
食物及貨物送遞	單車手	5.3	29.1
	步兵 (1)	4.8	26.5
	電單車手	4.1	22.7
	客貨車司機	3.9	21.6
	總計	18.1	100.0

1 指以步行方式進行送遞的工作員。

圖4.2：按每份數碼平台工作平均每小時接到的送遞訂單數量劃分的食物及貨物送遞數碼平台工作百分比



數碼平台工作的獎勵和懲罰機制

- 在統計前12個月內由平台工作者從事的食物及貨物送遞數碼平台工作中，約四分之三設有獎勵機制和懲罰機制，分別為77.6%和73.5%。
- 在所有平台工作中，前三項最普遍提及會給予獎勵的準則為「高接單率」(50.2%)、「準時」(49.7%)和「高上線率」(40.3%)。
- 另一方面，「被客戶投訴」(39.7%)和「未能準時送遞」(36.1%)則為首兩項最常見會作出懲罰的準則。

表4.3：按是否有獎勵機制及給予獎勵的準則劃分的食物及貨物送遞數碼平台工作

統計年份			2024	
			數碼平台工作	
			數量 (千)	百分比 (%)
數碼平台工作類別	是否有獎勵機制	給予獎勵的準則 (1)		
食物及貨物送遞	有	高接單率	9.1	50.2
		準時	9.0	49.7
		高上線率	7.3	40.3
		服務態度良好	3.4	18.6
		其他 (2)	[*7]	[*7]
		合計	14.0	77.6
	沒有		4.1	22.4
	總計		18.1	100.0

1 可選擇多項答案。

2 包括願意在指定地點工作及良好服務質素。

[*7] 由於抽樣誤差相對較大，數字不予公布。

表4.4：按是否有懲罰機制及採取懲罰的準則劃分的食物及貨物送遞數碼平台工作

數碼平台工作類別	是否有懲罰機制	採取懲罰的準則 (1)	2024	
			數碼平台工作	
			數量 (千)	百分比 (%)
食物及貨物送遞	有	被客戶投訴	7.2	39.7
		未能準時送遞	6.5	36.1
		送遞的食物被打翻 / 貨物有損壞或遺失	4.9	27.1
		拒絕接單	3.1	17.3
		其他 (2)	[*7]	[*7]
		合計	13.3	73.5
	沒有		4.8	26.5
	總計		18.1	100.0

1 可選擇多項答案。

2 包括低上線率及低接單率。

[*7] 由於抽樣誤差相對較大，數字不予公布。

數碼平台對平行作業的限制

- 在2024年，不足五分之一（18.4%）食物及貨物送遞數碼平台工作有被限制同時在其他公司或平台工作。

表4.5：按是否被限制同時在其他公司或數碼平台工作劃分的食物及貨物送遞數碼平台工作

數碼平台工作類別	是否被限制同時在其他公司或數碼平台工作	2024	
		數碼平台工作	
		數量 (千)	百分比 (%)
食物及貨物送遞	是	3.3	18.4
	否	13.0	71.7
	不知道 / 不記得	[*7]	[*7]
	總計	18.1	100.0

[*7] 由於抽樣誤差相對較大，數字不予公布。

5. 註釋

統計調查的涵蓋範圍及方法

這輪主題性住戶統計調查在2023年12月至2024年3月期間進行，涵蓋陸上非住院居港人口（包括常住居民及流動居民），但不包括外籍家庭傭工。

是項統計調查在經科學方法抽選的屋宇單位樣本內，成功訪問了約10 000個住戶，回應率為76%。在每個受訪住戶內，所有15歲及以上人士（不包括外籍家庭傭工）會被抽選作個別訪問。有關這輪主題性住戶統計調查的調查方法、搜集的資料，以及估計可靠性的詳情，請參閱**註釋**的第1部分。

數字的捨入

由於四捨五入關係，統計圖表內個別項目的數字加起來可能與總數略有出入。

用語及定義

現職的僱傭福利

- 僱員指為賺取工資、薪金、佣金、小費或實物津貼而為僱主（私營公司、住戶或政府）工作的15歲及以上人士，包括支薪家庭從業員。
- 非政府機構僱員指撇除由政府各政策局及部門聘請的公務員、非公務員合約僱員及臨時僱員的僱員。就是項統計調查而言，外發工及由非香港公司聘請於香港境外工作的僱員亦不包括在內。
- 現職指若某人從事多於一份工作，在統計時佔他／她最多時間的主要工作。

食物及貨物送遞數碼平台工作者的特徵和工作情況

就是項統計調查而言，

- 數碼平台工作指利用數碼平台的網頁 / 程式，按客戶訂單需求而委派或開放予平台工作者的工作。
- 數碼平台工作者指在統計前12個月內曾利用數碼平台接過訂單以賺取收入的15歲及以上人士。

有關這輪主題性住戶統計調查的用語及定義的完整列表（包括人口的社會經濟特徵的常用用語及定義），請參閱[註釋](#)的第2部分。

[註釋（完整版）](#)

[註釋（完整版）](#)

[中英文對照版（中文只提供繁體中文版）]

6. 查詢

政府統計處

社會統計調查組（二）

電話：(852) 2887 0592

電郵：thematic@censtatd.gov.hk

2024 年為外送平台工作者而設的意見調查 1 984 名回覆者的背景及工作情況數據

1. 性別與年齡

- 大多數回覆者為男性（87.3%），平均年齡為 38.4 歲
- 回覆者主要年齡範圍為 35 至 44 歲（39.5%），其次為 25 至 34 歲（29.3%）

2. 族裔

- 大多數回覆者為華裔人士（87.9%）
- 非華裔人士佔整體回覆者約 12.1%，並主要從事食物送遞工作

3. 同時參與的平台數目

- 回覆者平均同時為 2.1 個平台執行送遞工作
- 從事食物送遞的回覆者傾向同時為多個平台執行送遞工作，而從事貨物送遞的回覆者通常只為一個平台執行送遞工作

4. 主要工作模式

- 從事食物送遞的回覆者主要的工作模式為步行（60.8%），其次為騎電單車（25.8%）和騎單車（19.2%）
- 從事貨物送遞的回覆者主要為貨車司機（75.2%）

5. 從事平台工作者的年資

- 41.8%回覆者有三年或以上經驗，而有 27.2%回覆者為經驗不足一年
- 與從事食物送遞的回覆者相比，從事貨物送遞的回覆者年資較長，超過一半（51.9%）有三年或以上經驗

6. 工作時間

- 回覆者每週的平均工作時間為 23.7 小時，超過一半（59.9%）每週工作 20 小時或以下，而約五分之一（20.8%）則每週工作多於 40 小時
- 大多數從事食物送遞的回覆者選擇在高峰時段（午餐／晚餐時間）（80.1%）和週末／公眾假期（57.4%）工作。

7. 收入

- 回覆者的平均每月收入為\$10,900
- 回覆者的收入水平與其每週工作時間成正比，每週工作 21 至 40 小時和 40 小時以上的回覆者的平均每月收入分別為\$13,200 及\$21,600，較其他組別高
- 有 42.1%回覆者（不包括回覆「不知道」的人士）表示，平台工作收入佔其總收入高於 70.0%，而有 45.2%回覆者（不包括回覆「不知道」的人士）則表示平台工作收入佔其總收入最多 40.0%

**2024 年為外送平台工作者而設的焦點小組
八場焦點小組的組成及特徵**

焦點小組	類別	主要配送模式	所服務的平台類型	平台工作收入佔其總收入比例 ¹	參與人數	
1	食物送遞	步行	提供食物送遞服務為主的平台公司	-	7	
2	食物送遞	電單車		-	8	
3 (以英語進行) ²	食物送遞	步行／電單車／汽車		-	8	
4	食物送遞	單車		-	6	
5	食物送遞	步行／電單車		少於 40%	7	
6	食物送遞			多於 70%	9	
7	貨物送遞	客貨車／貨車	提供貨物送遞服務為主的平台公司	-	4	
8	貨物送遞			-	2	
總參與人數：				51		

¹ 第 5 組及第 6 組乃依據外送平台工作者於平台工作收入佔他們總收入的比例組成。其餘小組則依據送遞類別組成，因此未有相關百分比。

² 其餘小組討論皆以廣東話進行。