

疫情加速機器取代人手 低技術崗位大幅消失

巡樓不再需要保安員



編者按：近年科技及人工智能(AI)的應用，在許多行業掀起機器取代人手的革命，今次的新冠疫情進一步加速了這個進程，許多崗位將會消失。過往，大家可能較多留意AI應用在Fin-Tech(金融科技)上，如投資策略、基金管理、股票買賣等，甚至是LegalTech(法律科技)上，取代基金經理、會計師、律師等高端崗位，社會未來反而需要更多人手去提供人對人的貼身服務，但今次的疫情將希望粉碎。

為了減少人與人的接觸，許多酒店、店舖引入機械人，負責清潔以至送餐，在寫字樓送文件等。世界經濟論壇的就業前景報告，預測未來5年會有10種職業被機械人取代，當中至少4種是普通工作，如客服員、裝配和工廠工人、技工及機器維修員和倉務員等。香港勞工處最新職位空缺35,489個，較2019年大減近三成，即減少了近2萬個職位，疫後有多少能夠回復實為未知之數。目前基層職位如保安、清潔等，被機械人甚至是智能系統所取代的危機漸行漸近，小市民想保住兩餐，需要早早增值自己、提升職業技能，方能打好這場「去人類化」的職場大戰。

疫情大流行沒完沒了，從事零售、航空、餐飲等與人接觸的失業人員，把物管保安行業視為救生圈，可是物管行業早已走向智能化，用真人的崗位正縮減。香港物業管理公司康業物業副主席及行政總裁鄭正煒接受香港文匯報訪問時表示，公司逾九成物業已引入智能科技應用，有不少工序已可透過機械人或智能系統進行。有人事顧問預計AI技術發展，無人化管理將會在5至10年內發生，保安崗位消失無可避免。

香港文匯報記者 黎梓田

康業物業副主席及行政總裁鄭正煒表示，公司一向致力推動創新思維及科技應用，將最先進及智能化系統用於日常管理，目前公司逾九成物業已引入智能科技應用(如智能流動巡邏系統Nitrol)於日常物業管理中，公司多項智能物管應用項目已使用物聯網，大大減低了對人手的使用。他解釋，藉引進物聯網協助物業管理，透過雲端提升工作效率及管理質素，包括進行環境監察及智能化控制大廈設施、監察及遙距操作燈具，按日光調節燈光、進行溫濕度監測、24小時監察室內溫度及濕度狀況，控制冷氣運作，設有水浸警報及遙控門鎖功能。

智能機械人負責清潔消毒

與此同時，智能機械人亦是智能物管應用項目之一。該公司使用全自動「清潔機械人」，能在毋須人手操作下，進行全天候清潔及消毒，按預先設定路線自動為地面進行清潔，自動避障障礙物，防止意外發生。

鄭正煒指，公司全線物業已利用自身研發的Nitrol系統，透過無紙化巡邏系統，隨時隨地透過雲端即時檢視巡邏結果及跟進日常工作。而公司亦有自行研發及提供手機應用程式，以提高日常管理的營運效率，包括繳交管理費、預訂會所設施及提供大廈資訊等。戶主可透過指定應用程式，預先輸入訪客資料，訪客以QR Code進行身份確認，取代傳統的手寫訪客登記。

雲端系統監察商場電梯

此外，商場引進了「客戶服務大使機械人」，為到訪之客人提供快捷方便的資訊。公司也使用自行研發的「智能5G扶手電梯監察系統」，當電梯一旦意外停機，系統即利用5G網絡發訊號至雲端系統，把訊息送到員工手機，便可即時跟進處理。

面對物管公司引用智能保安巡邏、清潔、客服等，人手崗位恐怕已經不再需要。毅知顧問董事總經理周綺萍表示，不敢說5G物管技術會取代保安員的現象會在近年發生，但如果以這個發展速度來看，至少5至10年內一定會發生，特別是執行一般性工作的保安崗位會最高危。

周綺萍提到，部分物業對於保安員的語文能力有一定要求，而機械人則可以任何語言跟人溝通，料將來可降低聘請保安人手的成本。不少物業管理都是行兩更制，一更要12小時，管理上有機會出現疏忽，在體力上也是機械人絕對優勝。

周綺萍提醒，如要入行保安行業的話，要先考慮自己的工種是否容易被取代，如果可以的話，應盡量提升在服務方面的技能，以確保自己能處理一些在機械人能力以外的特別要求。

流水作業式工作率先消失

合眾人顧問總經理蘇偉忠表示，5G物管技術還未成熟，對於管理一座大型物業來說，「有個人嘍度」比起擺部機械人更實在，但相信一些流水作業式的工序會慢慢消失。他估計，較小型的酒店會率先推行無人化管理。

康業物業副主席及行政總裁鄭正煒表示，目前公司逾九成物業已引入智能科技應用於日常物業管理中。



全自動「清潔機械人」毋須人手操作下可全天候清潔及消毒。



商場使用「客戶服務大使機械人」為到訪之客人提供資訊。

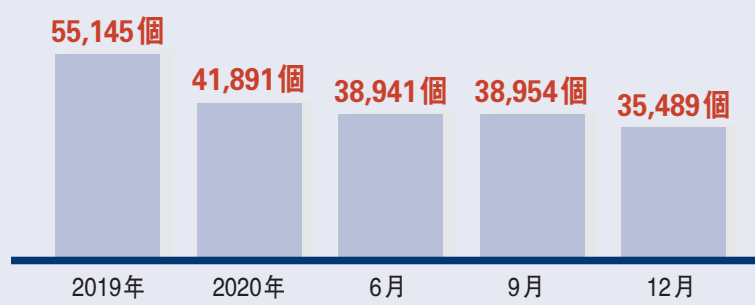


現在不少停車場都沒有收費員及崗亭。

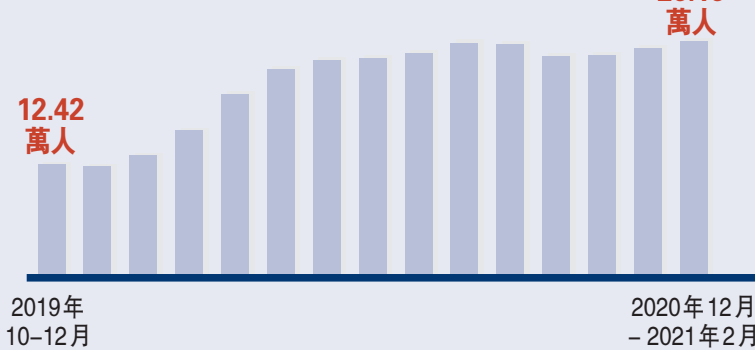


康業自行研發的「智能5G扶手電梯監察系統」，利用5G網絡發訊號至雲端系統。

香港勞工處職位空缺年減三成



香港失業大軍一年增加13.74萬人



後勤支援仍依賴人手

【業界意見】香港資訊科技商會榮譽會長方保僑表示，現在5G物管與保安員的關係，就像以前八達通和保安員，在八達通出現後，停車場只須安排更少的人手就可運作。如果把5G物聯網應用放在物管上，例如多安裝感應器，就毋須派人手去巡樓。另外，許多大型商場已開始使用無感泊車，由進入停車場至泊車，扣款及車牌辨認等程序都靠感應器及手機應用程式進行，車場已可做到全自動、無人化管理。

無技術員工最易被淘汰

方保僑稱，雖未能預計人手會被減多少，但即使傳統工序被取代，亦可安排保安員做另一些工作，例如感應器及機械人的維修及管理工作，還有後勤的電腦支援，因此會由前線轉去後勤，但估計那些沒有基本電腦及手機知識的保安員有機會被邊緣化甚至淘汰，因此他鼓勵入行的保安員應多了解相關應用，至少起碼識得使用手機Apps。

香港護衛及物業管理從業員總會主席麥德昌表示，保安行業在2020年疫情下沒有受到太大影響，隨着新盤落成，反而工作崗位需求大大增加，「只要有人住就必有人管理」。他指，由於失業大軍的加入，去年擁有保安牌照的人員倍增。不過，5G物管技術的出現某程度上可節省人手需求，但不能完全取代保安人手，麥指不論是巡邏、出入登記、突發事件、工程監督等都是不能完全以機械科技取代人的工作。

物聯網遍布 全天候管控設施保安

【物管應用】保安崗位在香港的甲級商廈也可能漸漸減少，從事甲級商廈物管的物業公司早已投入大量資源引入智能化管理，以此分擔部分使用人手的工作，如巡樓或簡單客戶服務查詢，風險低的設施房可減少巡邏次數，提高人手編排的靈活性，減少人力成本。

仲量聯行去年推智控中心

仲量聯行物業管理部資深董事劉家裕表示，由於5G技術的發展，自2020年開始仲量聯行推出智控中心

心，於該行管理的逾200個物業內安裝超過4,000個物聯網感應器，遍布香港各甲級寫字樓、商場、工業大廈及住宅項目等，成為全港最大規模的物聯網地產科技項目。

此智控中心已配備可配合5G網絡的技術，若5G網絡鋪設更廣，智控中心的發揮將更大。

劉家裕又表示，智控中心透過5G技術，可即時經由物聯網監控安裝於不同位置、系統、機電設施、房間等等之智能感應器，相關資訊會即時傳遞到24小時智控中心，達至設施及保安管控等。

另外，智控中心經過人工智能鏡頭及其他智能感應器，可即時知悉事故發生，並能作出相關糾正或防護措施，有效維持物業管理服務水平，及減少財物損失。相比傳統管理上，監控之安裝多數是線路系統接駁，需要在物業建築時預先作出規劃，在裝設時亦有一定限制及不便，在一般大型系統上需覆蓋整個物業情況下之成本較高。

人手資源投放高增值工作

劉家裕又指，執行及使用5G技術可分擔部分人手重複性的工作，如巡

樓或簡單客戶服務查詢，部分風險低的設施房可減少巡邏次數，提高人手編排的靈活性，在日常營運上已經大幅提升效率。在5G成熟運作下，人手資源可投放在高增值的工作上，提供更好的物業管理服務。

在5G環境及協助下產生大量數據，劉家裕相信有效使用這些數據可以協助管理人員解決涉及日常的營運，及對重要決策提供重要資訊。有效使用數據、人工智能AI及機器學習會成為未來的重要應用，例如基礎設施、銀行、數據中心、大型商場及大型物業發展。