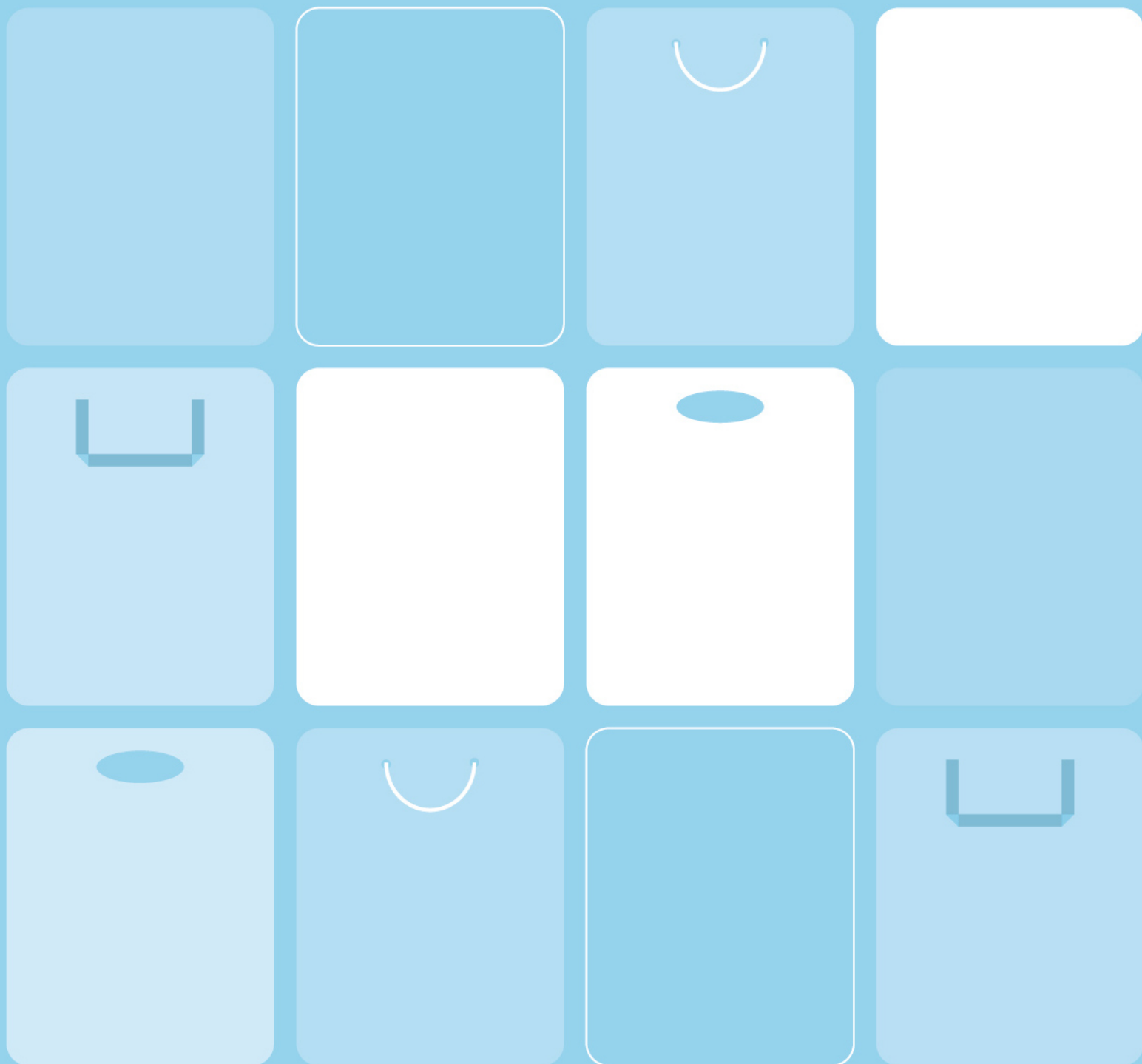


零售業人力發展專責小組報告

Report of the Task Force on Manpower Development of the Retail Industry



目錄

	頁
序言	3
成員	4
摘要	8
第一章 引言	12
第二章 零售業的表現	14
整體表現	14
業內各商店類別的表現	15
旅客的貢獻	16
第三章 零售業人力情況	18
零售業勞動人口的特徵	18
人力問題	23
問題成因	27
第四章 人力供求推算	38
零售業前景	38
二〇一八年人力需求推算	39
人力供應預測	43
第五章 與零售業人力有關的現行措施	46
招聘及就業服務	46
資歷架構	48
中學教育及就業輔導	49
毅進文憑課程	50
職業教育及培訓	51
專上課程	52
再培訓課程	53

目錄

	頁
第六章 建議	54
整體	54
採取良好的人事管理政策	54
更針對性地為零售業提供招聘、就業及職業配對服務	56
加強零售業的職業教育和培訓，並為同學提供體驗零售工作的機會	58
提升零售業形象	64
改善生產力，以控制零售業的人力需求	67
其他觀察所得	68
附件	
一 政府統計處和香港零售管理協會統計調查之比較	70
二 青年人對零售業的看法焦點小組研究報告	74
三 零售業人力需求推算的情景研究	78
四 現有的零售業有關課程一覽表	82
五 僱員再培訓局在培訓課程以外的服務	84
統計圖一覽	85
統計表一覽	86
縮寫	87

序言

香港向有購物天堂的美譽，蓬勃的零售業居功不少，而人才正正是零售業最重要的資產。行業需要不同專長和經驗的人才在前線工作及出任管理職位，打理零售店舖日常運作，及因應強勁的本地消費和暢旺的訪港旅遊業，把握商機。

面對日趨嚴重的人力短缺問題，財政司司長委任零售業人力發展專責小組(專責小組)，負責研究與零售業長遠健康發展息息相關的人力問題。我們審視了數據和資料，以了解零售業目前業務以及人手情況及行業在數年內預期的增長。我們亦檢視了現行各項有助培育零售業人才的措施，查找可改善之處，啟發新思維。

我衷心感謝專責小組各成員的努力，使小組工作能夠在九個月的目標期限內完成。成員來自不同背景，各具專長，從不同觀點建設性地交流意見，令專責小組為日後的人力發展出謀獻策時，考慮盡量周全而平衡。此外，我們亦了解到一些不單影響零售業，而是涉及整體經濟的結構性問題。這些問題宜從本港人口政策的角度，在社會上充份討論。

專責小組順利完成工作，有賴各政策局、部門、法定機構和秘書處提供專業意見，我向各單位致以衷心謝意。

這份報告象徵一個開始，而非終結，專責小組提出的建議，將成為所有持份者日後攜手合作的共同起點，從而推出各項措施，並改變大眾的印象。我們期望政府、教育及培訓機構以及僱主，很快作出具體回應。

零售業羅致人才有道，同仁盡展所長，香港多年來的購物天堂地位將更上層樓。



零售業人力發展專責小組主席
陳志輝教授，SBS，JP

陳志輝

成員



周允成先生

A handwritten signature in black ink, appearing to be '周允成'.



關育材工程師，JP

A handwritten signature in black ink, appearing to be '關育材'.



李樹甘博士

A handwritten signature in black ink, appearing to be '李樹甘'.



李子良先生，SBS，JP

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Li Ziliang'.



陸楷先生

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Lu Kai' in a cursive style.



馬景煊先生

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ma Jingyuan' in a cursive style.



麥瑞琮女士

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ma Ruijing' in a cursive style.



莫家麟先生

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Mo Jialin' in a cursive style.

成員



倪文玲女士，JP

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of a large loop followed by a horizontal line.



譚錦儀女士

A stylized handwritten signature in black ink, featuring a large loop and a horizontal line.

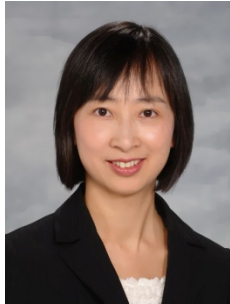


鄧祥勝先生

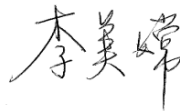
A stylized handwritten signature in black ink, with the characters '鄧祥勝' clearly visible.



商務及經濟發展局常任秘書長(工商及旅遊)
黃灝玄先生，JP



教育局副秘書長
李美嫦女士，JP



勞工及福利局副秘書長(福利)
張美珠女士，JP



職業訓練局副執行幹事
陳秀青女士



零售業的重要性

1 零售業是重要的經濟行業。對整體經濟的直接貢獻而言，零售業的總增值在二〇一一年相當於本地生產總值的3.9%。除此以外，蓬勃和多元化的零售業和其他行業互相支持，包括進出口貿易、批發和物流以至相關的服務行業如銀行、金融、地產和廣告。

零售業的人力問題與未來推算情況

2 零售業近年人手趨緊。由二〇〇三年到二〇一三年六月，零售業就業人數由約208 000人逐步增加至約264 800人，增幅相當於27.2%。而同期的零售業職位空缺大幅增加四倍至二〇一三年六月的約8 100個，空缺率則在較高水平的3%。人力供求趨緊或由多個因素結合造成—

- (a) 受惠於訪港旅遊業快速增長，零售業表現強勁，造成人力需求急升；
- (b) 整體各行業的勞工需求殷切令人手趨緊，特別是較低技術工種(包括服務工作及銷售人員)；
- (c) 在員工待遇(特別是薪酬及工作條件)方面，零售業要和其他同樣聘用低技術工人的低薪行業競爭，而法定最低工資削弱零售業工作的相對吸引力；及
- (d) 大眾覺得零售業的工作時間及發展前景等方面不理想。

3 零售業務中期展望依然樂觀。零售業的人力需求在二〇一〇年至二〇一八年預計會以每年平均1.4%的速率增長(高於各行各業平均的1.1%)。整體人力供求方面，政府預測在二〇一八年，初中至學士之間的各個教育程度組別共短缺22 000人。面對人力失衡問題，零售業難以獨善其身。

主要建議

4 專責小組建議一

(A) 採取良好的人事管理政策

- (1) 零售業僱主留意勞工市場的最新情況，保持具競爭力的薪酬福利，以吸引及挽留員工；
- (2) 零售業僱主不時檢視員工的工作條件，並主動作出適當改善；
- (3) 勞工處應繼續推動勞資雙方討論人事管理的良好做法，並推廣和分享適合業界的方法；

(B) 更針對性地為零售業提供招聘、就業及職業配對服務

- (4) 勞工處在廣受歡迎的互動就業服務網站設立零售業空缺的專頁，並向求職者推介；
- (5) 勞工處研究如何將空缺資料帶到各區的求職者；
- (6) 零售業僱主尋求僱員再培訓局(再培訓局)協助招聘其學員，而再培訓局則與培訓機構及僱主一同優化及擴大再培訓服務，讓更多學員投身零售業；

(C) 加強零售業的職業教育和培訓，並為同學提供體驗零售工作的機會

- (7) 職業訓練局(職訓局)和其他職訓機構，按照零售業的《能力標準說明》及持份者的意見，從長遠角度重新審視不同資歷架構級別的零售業有關課程，為業界招募和培訓最合適的人才；

- (8) 職訓局加快在短期內，設計及推出在不同資歷架構級別適合零售業的在職培訓計劃，以滿足僱主和學員的需要；而僱主應該對計劃有所貢獻，例如為學員提供合理的報酬，贊助學費和提供在職指導；政府亦應提供適當支持；
- (9) 政府向專上院校(包括職訓局)提議，留意零售業員工對銜接學位/學士學位課程高年級學額的中期需求，並預早策劃相應課程；
- (10) 教育局向專上院校提議，與零售業僱主研究如何讓廣大學生體驗零售工作，成為學習的一部分；而勞工處應向選擇以兼職獲取工作經驗的專上學生推廣零售業工作機會；

(D) 提升零售業形象

- (11) 零售業通過僱主團體(特別是香港零售管理協會)加強工作，為行業建立正面的大眾形象，吸引有志從事零售業的人才，而政府亦應該與業界攜手推出宣傳及推廣措施；
- (12) 教育局應讓零售業界更多參與學生就業輔導及職業體驗計劃；
- (13) 零售業行業培訓諮詢委員會聯同僱主和教育及訓練機構應就零售業員工的事業前景和持續進修機會向公眾宣傳；

(E) 改善生產力，以控制零售業的人力需求

- (14) 政府推動一個零售業支援計劃，由政府及參與企業等額出資，協助業界尤其是中小型企業，檢視提高生產力的可行性及採用相關的做法和技術，從而控制人手需求。

其他觀察所得

5 除了行業特定的因素，專責小組留意到整體人力供求將越趨失衡。有意見認為現行的輸入勞工計劃應更加靈活（一般不包括“收銀員”、“銷售助理”及“貨倉管理員”等零售業職位），以應付零售業人手緊絀的情況。這樣有助經濟整體發展，而本地勞工在情在理不會有損失。不過，另有意見認為，由於零售業與整體各行業的工資仍有差距，與其放寬輸入勞工的規定，應先改善員工待遇（包括薪酬和工作條件），以吸引及挽留零售業人手。此外，零售業輸入勞工可能影響失業青年，未能為他們提供足夠就業機會。人口政策督導委員會正就如何應付整體人力短缺及其他人口挑戰，徵詢公眾意見，專責小組會將有關觀察所得轉告該委員會，以在人口政策的範疇一併考慮。

第一章 引言

1.1 零售業¹是重要的經濟行業。對整體經濟的直接貢獻而言，零售業的總增值在二〇一一年相當於本地生產總值的3.9%。除此以外，蓬勃和多元化的零售行業和其他行業互相支持，包括進出口貿易、批發和物流以至相關的服務行業如銀行、金融、地產和廣告。零售業的重要性亦見於僱員人數上；截至二〇一三年六月，零售業共聘用約264 800人，佔各行業私營機構的總就業人數約9.8%²，如果計及相關行業的工作機會的話，數目會更大。

1.2 本港居民及旅客的需求同樣殷切，令近年零售業的表現強勁。蓬勃發展帶來更多商機，但有零售業僱主表示招聘日益困難。勞工短缺會影響業界以至整體經濟。

1.3 有見及此，財政司司長在二〇一三年財政預算案演辭中宣布成立零售業人力發展專責小組(專責小組)，職權範圍包括檢視零售業人力需求，及就行業整體人力發展向政府提出建議，以利零售業長遠發展。專責小組的工作預計可於二〇一三年內完成。

1.4 專責小組借助零售業行內外人士的專長和經驗，和政府官員共謀良策，成員為一

1 零售業向大眾轉售(即不加改造而出售)全新及二手貨品，供個人或家庭使用。

2 資料來源：政府統計處僱傭及職位空缺按季統計調查

主席

陳志輝教授，SBS，JP

成員

周允成先生

關育材工程師，JP

李樹甘博士

李子良先生，SBS，JP

陸楷先生

馬景煊先生

麥瑞琮女士

莫家麟先生

倪文玲女士，JP

譚錦儀女士

鄧祥勝先生

商務及經濟發展局局長或代表

教育局局長或代表

勞工及福利局局長或代表

職業訓練局執行幹事或代表

秘書

商務及經濟發展局
首席助理秘書長(工商)

1.5 專責小組自二〇一三年三月成立以來，先後召開五次會議，並邀請香港零售管理協會及相關的政府部門和法定機構代表列席，包括經濟分析及方便營商處、政府統計處、勞工處及僱員再培訓局。

1.6 專責小組亦借鏡海外經驗以及建造業議會解決人力問題的做法。此外，專責小組秘書處得到職訓局、香港樹仁大學、香港理工大學、香港浸會大學和教育局的協助，舉辦焦點小組討論，蒐集青年人對零售業工作的看法，供專責小組參考。

1.7 專責小組的分析和建議，載於以下各章，並已在二〇一三年十二月提交當局考慮。

第二章 零售業的表現

整體表現

2.1 過去十多年，零售業經歷多次起伏(圖2.1a)³。二〇〇一年經濟逆轉，接着二〇〇三年爆發嚴重急性呼吸系統綜合症，都大大打擊零售業，零售業總銷貨數量在二〇〇〇年至二〇〇三年期間幾乎停滯不前，零售業的增加價值在經濟中所佔比重亦由二〇〇〇年的2.4%下降至二〇〇三年的2.1%。

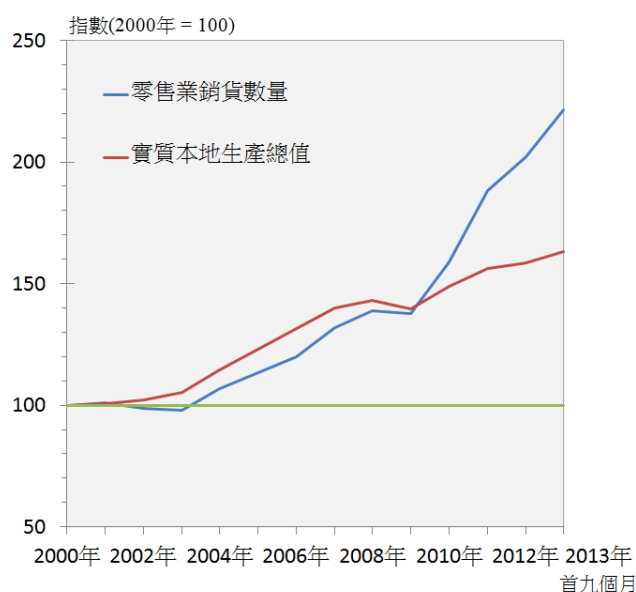
2.2 其後，零售業銷情隨着二〇〇四至二〇〇八年期間經濟持續增長及訪港旅遊業的蓬勃發展而不斷上漲；至二〇〇八年底環球金融危機爆發，影響消費意欲，才令零售業業務略見倒退。

2.3 零售業總銷貨數量在隨後幾年再度遽增，增幅高於整體經濟增長。在二〇〇一年至二〇一一年的十年間，零售業的增加價值大增1.5倍，佔本地生產總值的比重亦增加近一倍，由二〇〇一年的2.3%增至二〇一一年的3.9%(圖2.1b)。

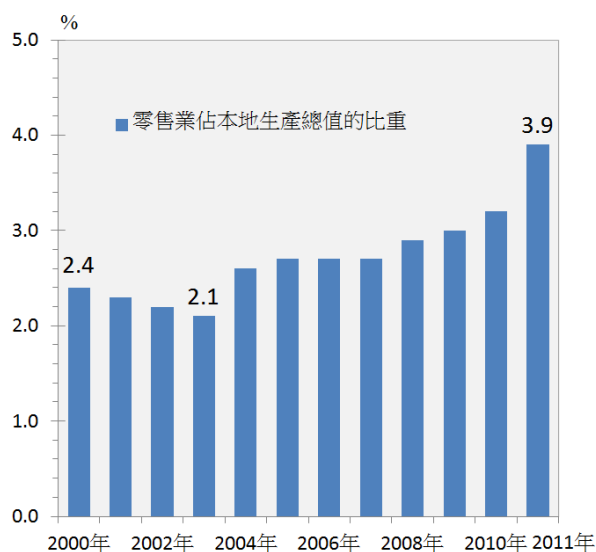
2.4 二〇一二年，儘管經濟增長溫和，零售業總銷貨數量仍錄得7.2%的顯著增幅。由於勞工市場情況良好，零售業銷貨額在踏入二〇一三年繼續表現出色。二〇一三年首九個月合計，零售業總銷貨數量較上年同期上升11.9%，總銷貨價值則較上年同期上升12.5%，在二〇一三年首九個月共達到3 674億元。

圖2.1 – 零售業的表現

(a) 零售業銷貨數量近年的增長高於整體經濟增長



(b) 零售業在經濟所佔的比重日增



資料來源：政府統計處零售業銷貨額按月統計調查；按經濟活動劃分的本地生產總值

3 二〇〇五年之前的零售業銷貨量指數，是根據以二〇〇四至〇五年度為基期的數列計算，該套數列按照「香港標準行業分類1.1版」編製。至於二〇〇五年或之後的指數，則根據以二〇〇九至一〇年度為基期的數列計算，該套數列按照「香港標準行業分類2.0版」編製。指數數列採用了拼接方法，以保持連貫性。

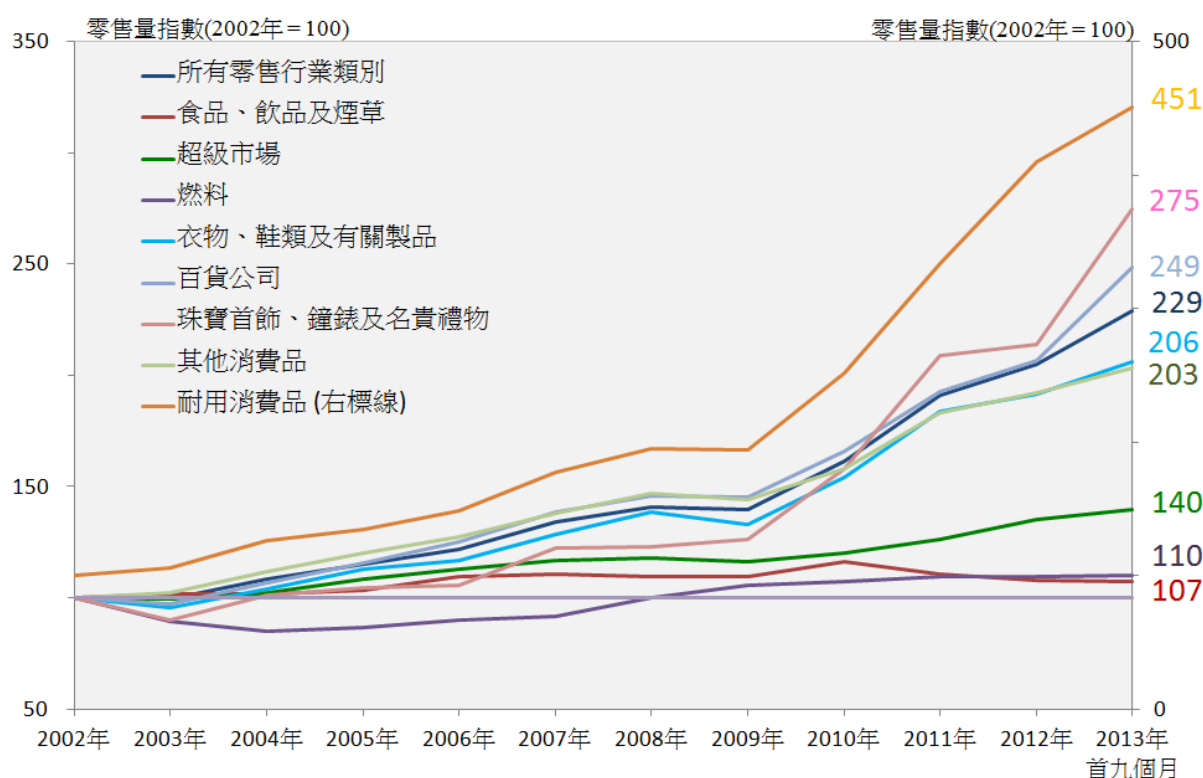
業內各商店類別的表現

2.5 按商店主要類別分析，零售業銷情自二〇〇三年起持續增長，而且相當全面(圖2.2)，多類商店的銷貨數量均以大致相同的步伐增長。即使在二〇〇八至〇九年全球金融危機的艱難時期，業內亦沒有一個界別明顯受到影響。

2.6 二〇一〇年至今，耐用消費品的銷貨數量大幅增長，相信部分由於電子消費產品不斷推陳出新帶動。奢侈品及百貨公司的銷情在同期亦錄得可觀升幅。同樣地，除食品、酒類飲品及煙草外，其他類別的商店銷情亦錄得不同程度的升幅。

2.7 近期統計數字顯示，在二〇一三年首九個月，上述的上升勢頭大致仍然持續。下列商店類別的零售業總銷貨數量顯著上升：“珠寶首飾、鐘錶及名貴禮物”、“百貨公司貨品”及“雜項耐用消費品”的銷貨量分別按年上升**28.3%**、**20.2%**及**10.1%**。

圖2.2 – 按商店主要類別顯示的零售量



資料來源：政府統計處零售業銷貨額按月統計調查

第二章 零售業的表現

旅客的貢獻

2.8 零售業表現強勁，和訪港旅遊業快速增長有關；訪港旅客人數在過去十年平均每年增長**11.4%**，在二〇一二年增至**4 860**萬人次。若以訪港旅客購物開支⁴估算訪港旅遊業對零售業銷貨額的貢獻，旅客消費佔零售業銷貨額的比例於過去十年平穩增長，由二〇〇〇年約**12%**增至二〇一三年上半年的**35%**左右(圖2.3a)。

2.9 旅客消費對零售業銷貨額的增長在期間亦具有相當重要的影響(圖2.3b)，尤其在二〇〇一年至二〇〇三年以及二〇〇九年，經濟低迷而令本地消費意欲轉弱。

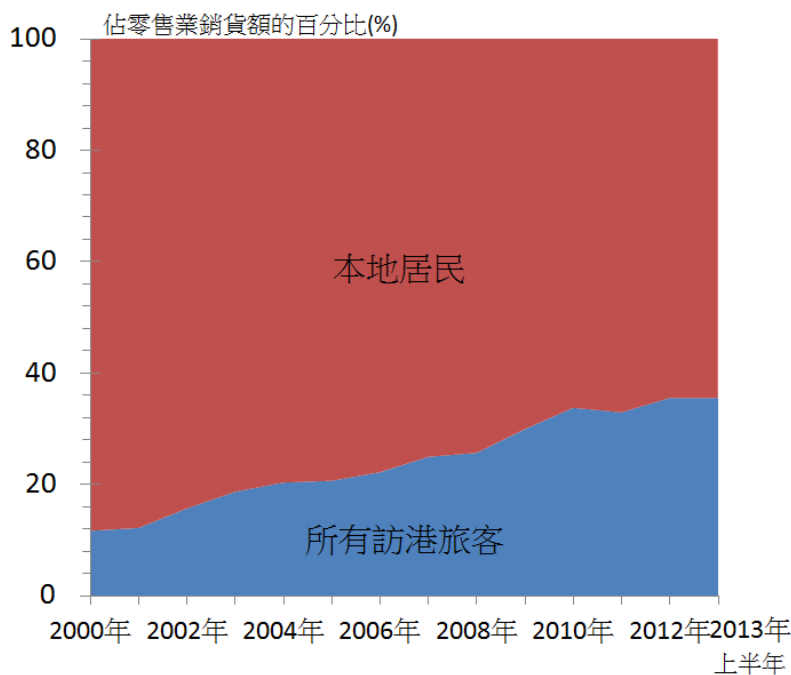
2.10 雖然如此，圖2.3亦顯示，多年來本地居民始終是零售業銷貨額的主要增長來源。就對整體經濟的貢獻而言，零售業的旅遊業比率在二〇一一年維持在**0.31**(現有最新數據)，即零售業產生的增加價值中有**31%**直接來自訪港旅客消費，其餘則來自本地居民。

2.11 因此，零售業未來的發展將有賴良好的本地就業及收入情況，及穩步擴張的訪港旅客消費。

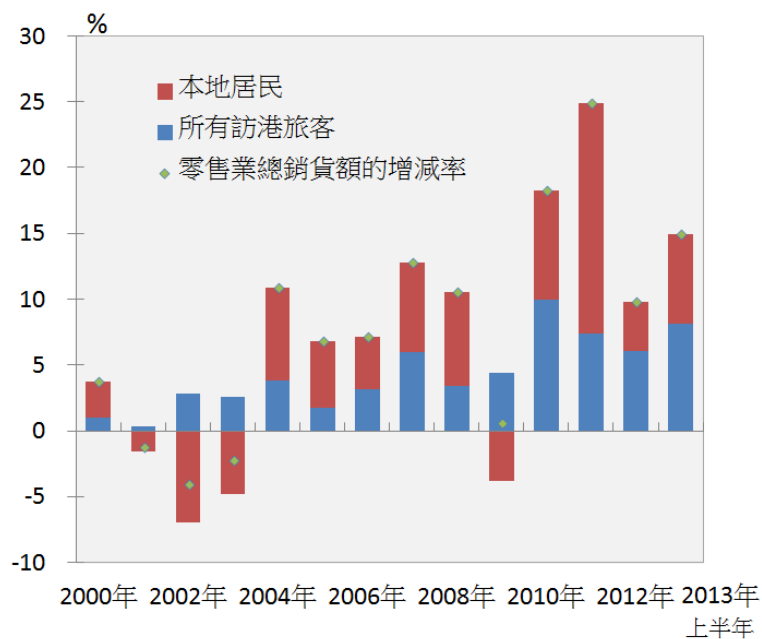
⁴ 資料來源：香港旅遊發展局離境旅客問卷調查

圖2.3 – 訪港旅遊業對零售業銷貨額的重要性⁵

(a) 佔零售業銷貨額的比例



(b) 對零售業銷貨額增長的貢獻



資料來源：香港旅遊發展局離境旅客問卷調查；政府統計處零售業銷貨額按月統計調查

5 旅客購物開支的資料取自香港旅遊發展局離境旅客問卷調查，而本地居民的零售開支則粗略估計為零售業總銷貨額(資料來自政府統計處按月統計調查報告)與旅客購物開支的差額。

第三章 零售業人力情況

零售業勞動人口的特徵

3.1 二〇一三年六月，零售業有大約65 000間機構單位，一共僱用了約264 800人⁶。根據二〇一二年收入及工時按年統計調查，零售業僱員的特徵跟整體經濟不同，零售業低技術工人佔很高比例，而類似的情況亦見於其他的

低薪行業⁷。如更仔細地與其他的低薪行業比較，零售業始終聘用較多高技術僱員(表3.1)。而零售業的較低技術僱員中，服務工作及商店銷售人員佔大多數(全部零售業僱員的64.3%)，詳見表3.2。

表3.1 – 二〇一二年五月至六月的僱員人數⁸(按技術階層劃分)

行業	較高技術階層 ⁹	較低技術階層 ¹⁰
零售業	45 500 (17.0%)	221 700 (83.0%)
整體各行業 ¹¹	1 141 500 (39.9%)	1 722 500 (60.1%)
飲食業	15 000 (7.2%)	194 300 (92.8%)
物業管理、保安及清潔服務	28 700 (12.8%)	195 100 (87.2%)
其他低薪行業	10 600 (11.5%)	82 000 (88.5%)

註：括號內的數字為佔業內僱員總數的百分比。

資料來源：政府統計處二〇一二年收入及工時按年統計調查

- 6 數字來自政府統計處以機構單位為本的僱傭及職位空缺按季統計調查(不包括小販及零售攤檔)。根據政府統計處二〇一三年第二季綜合住戶統計調查，從事零售業的總人數(包括小販及零售攤檔)為328 300人。
- 7 最低工資委員會識別的低薪行業為(i)零售業；(ii)飲食業；(iii)物業管理、保安及清潔服務；及(iv)其他低薪行業，包括安老院舍、洗滌及乾洗服務、理髮及其他個人服務、本地速遞服務和食品處理及生產。
- 8 表3.1的數字來自政府統計處二〇一二年收入及工時按年統計調查，這調查跟僱傭及職位空缺按季統計調查一樣以機構單位為本。不過，兩項調查的時間不同，結果不宜直接比較。
- 9 較高技術階層包括經理及行政級人員、專業人員及輔助專業人員。
- 10 較低技術階層包括文員、工藝及有關人員、機台及機器操作員及裝配員、服務工作及商店銷售人員、和非技術工人。
- 11 政府統計處二〇一二年收入及工時按年統計調查包括《最低工資條例》下的所有僱員，得出的總僱員人數為2 864 000人(不包括政府僱員、留宿家庭傭工及獲《最低工資條例》豁免的實習學員和工作經驗學員)而不包括自僱人士、僱主、和無酬家庭從業員。根據政府統計處二〇一二年第二季綜合住戶統計調查，總就業人數為3 658 000人，涵蓋僱員(包括政府僱員和家庭傭工)、自僱人士、僱主、和無酬家庭從業員。

表3.2 – 二〇一二年五月至六月較低技術階層僱員人數(按職業組別劃分)

行業	文員	服務工作及 商店銷售人員	工藝及有關人員、 機台及機器操作員及 裝配員	非技術工人
零售業	22 500 (8.4%)	171 900 (64.3%)	9 100 (3.4%)	18 300 (6.8%)
整體各行業	495 400 (17.3%)	461 100 (16.1%)	332 100 (11.6%)	434 000 (15.2%)
飲食業	5 500 (2.6%)	148 200 (70.8%)	2 100 (1.0%)	38 400 (18.4%)
物業管理、保安及 清潔服務	16 500 (7.4%)	1 700 (0.8%)	6 500 (2.9%)	170 500 (76.2%)
其他低薪行業	5 500 (5.9%)	30 000 (32.4%)	13 100 (14.1%)	33 400 (36.1%)

註：括號內的數字為佔業內僱員總數的百分比。

資料來源：政府統計處二〇一二年收入及工時按年統計調查

專題3.1 — 零售業機構單位的規模

在65 046間零售業機構單位¹²中，有64 746間(99.5%)的就業人數少於50人，合共僱用227 671名人員，佔零售業就業人數的86.0%。在這64 746間機構單位中，58.2%的就業人數只有一、兩人。

資料來源：政府統計處二〇一三年六月僱傭及職位空缺按季統計調查

12 機構單位是指在單一擁有權或控制權下，在單一地點從事一種或主要從事一種經濟活動的經濟單位，例如零售店。

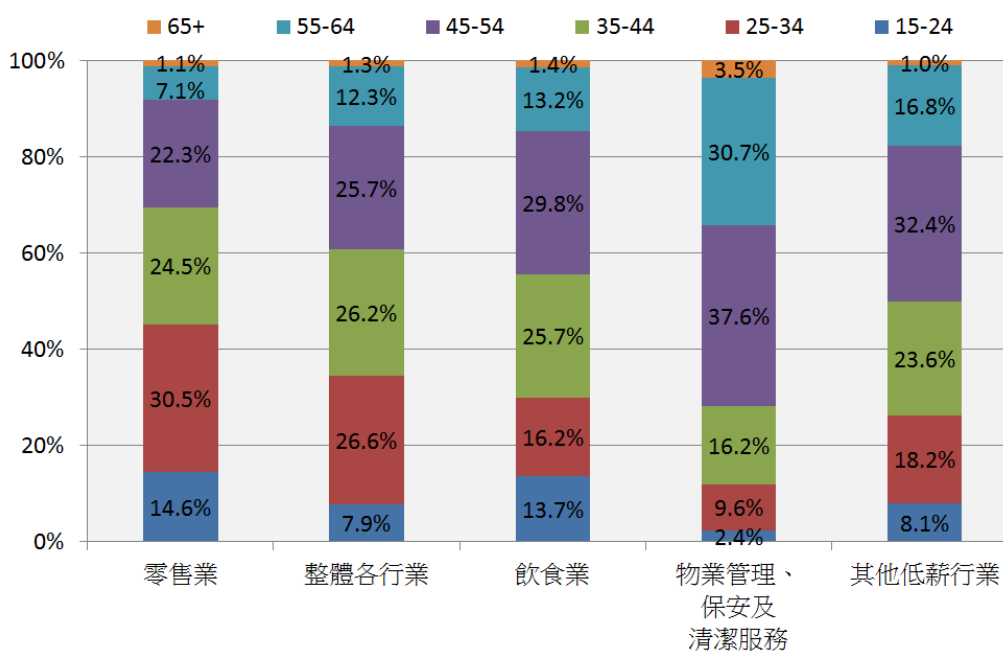
第三章 零售業人力情況

3.2 我們將零售業僱員與整體各行業僱員比較，也與其他的低薪行業僱員比較，發現其他特徵：

- (a) 與整體各行業和其他的低薪行業比較，較年輕僱員(15至34歲)在零售業所佔的比例最高(45.1%) (圖3.1)；
- (b) 與整體各行業合計比較，較多零售業僱員只有中學程度(89.6%)，但與其他的低薪行業比較，零售行業擁有較多高中或以上教育程度的工人(圖3.2)，相信這和零售業有較多高技術職位有關；

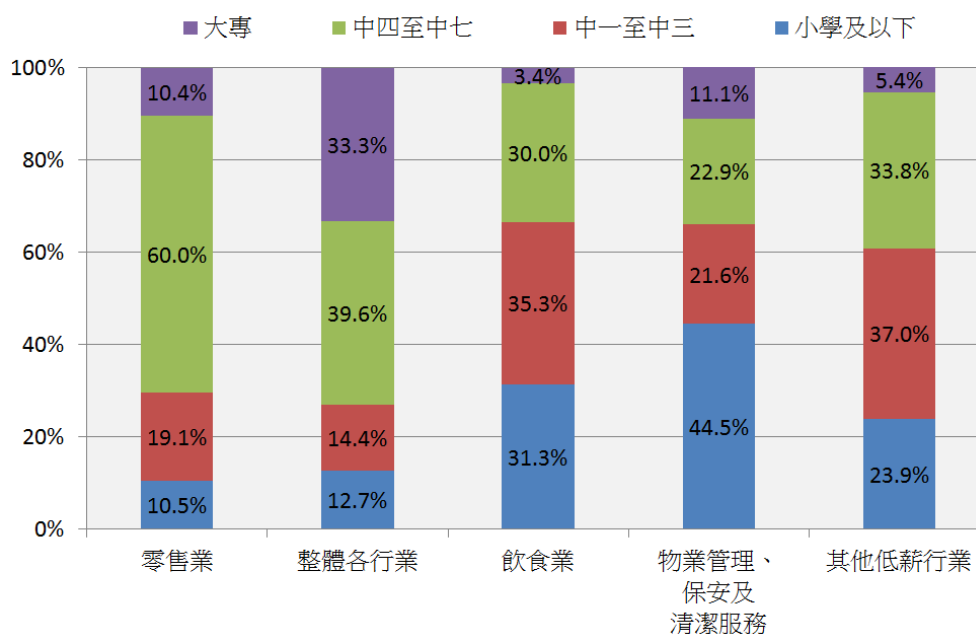
- (c) 大部分零售業員工為全職僱員，但兼職員工的比例(13.1%)明顯高過整體各行業，而稍低過飲食業的數字(圖3.3)；
- (d) 零售業員工每周工作超過五天半的比例(66.3%)較整體各行業高，但低過其他的低薪行業(圖3.4)；及
- (e) 零售業較整體各行業僱用更多女性員工(62.1%)，也多過飲食業及物業管理、保安及清潔服務(圖3.5)。

圖3.1 – 按年齡劃分的僱員百分比
(二〇一二年五月至六月)



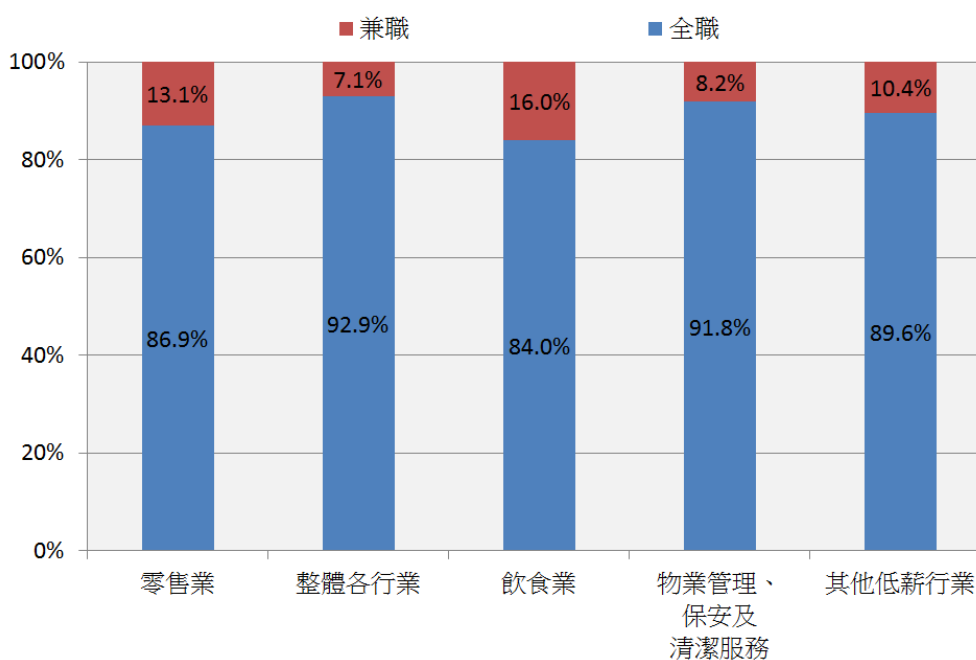
資料來源：政府統計處二〇一二年收入及工時按年統計調查

圖3.2 – 按教育程度劃分的僱員百分比(二〇一二年五月至六月)



資料來源：政府統計處二〇一二年收入及工時按年統計調查

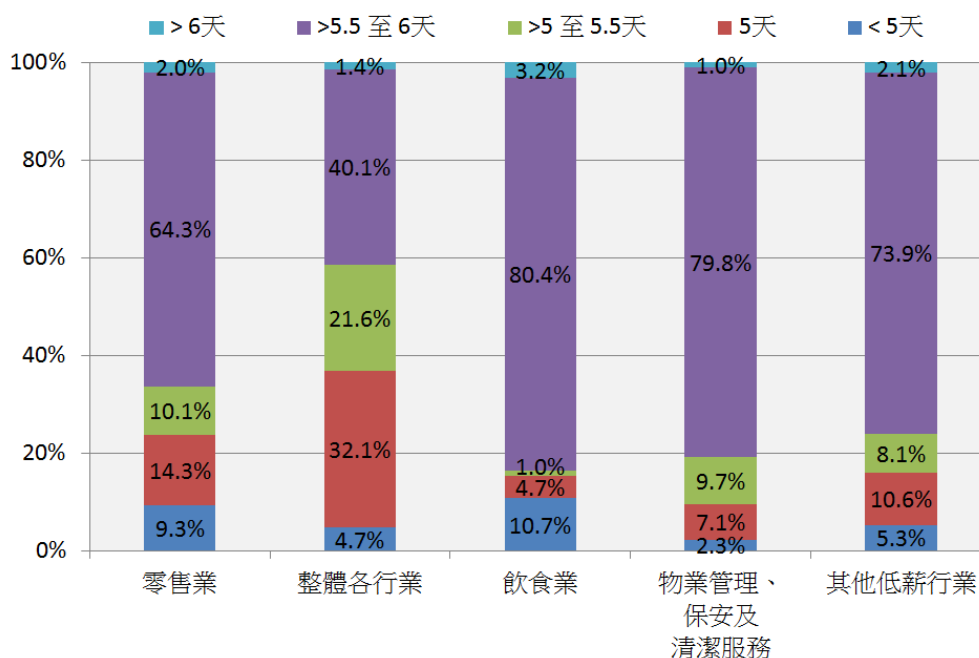
圖3.3 – 全職及兼職僱員百分比(二〇一二年五月至六月)



資料來源：政府統計處二〇一二年收入及工時按年統計調查

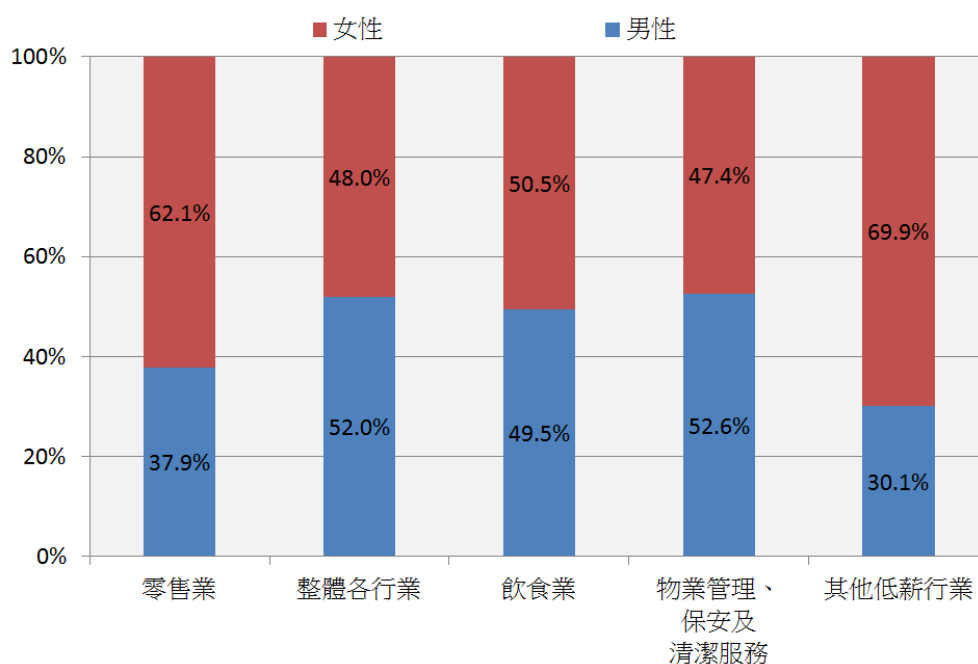
第三章 零售業人力情況

圖3.4 – 按每周工作日數劃分的僱員百分比(二〇一二年五月至六月)



資料來源：政府統計處二〇一二年收入及工時按年統計調查

圖3.5 – 按性別劃分的僱員百分比(二〇一二年五月至六月)

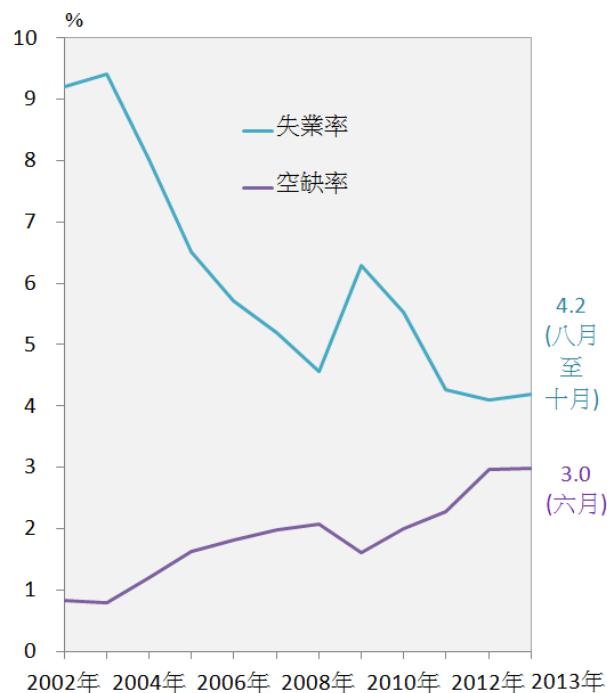
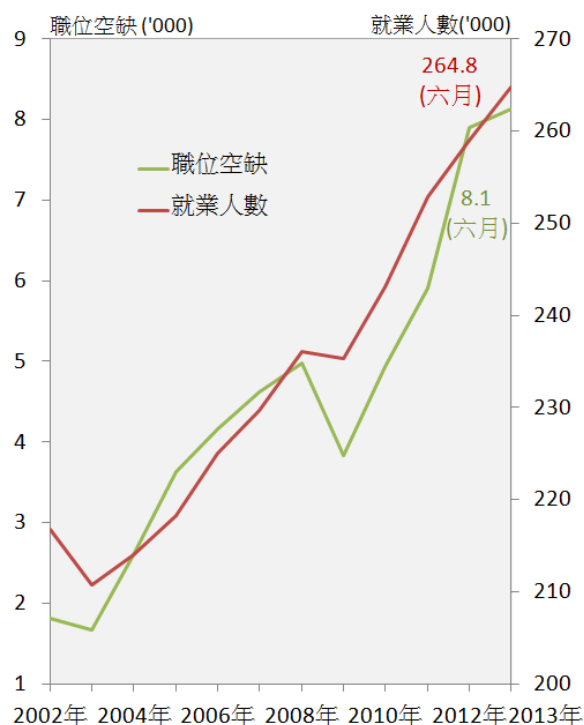


資料來源：政府統計處二〇一二年收入及工時按年統計調查

人力問題

3.3 零售業近年人手趨緊。由二〇〇三到二〇一三年六月，零售業就業人數由 208 000 人逐步增加至 264 800 人 (圖3.6)。這段期間的累積升幅為27.2%，稍高於同期整體私營機構的就業人數升幅 (21.8%，由2 218 500人升至 2 701 600人)¹³。同時，零售業職位空缺則大幅增加四倍至二〇一三年六月的約8 100個，而空缺率(職位空缺與總就業機會的百分比)則在較高水平的3%¹⁴，稍高於整體私營機構平均的 2.8%。零售業人手緊絀的情況亦從行業呈下降趨勢的失業率¹⁵可見一斑，由二〇〇三年的9.4%減少至二〇一三年八月至十月的 4.2%。

圖3.6 – 零售業就業、失業及職位空缺趨勢



13 數字來自政府統計處僱傭及職位空缺按季統計調查。根據政府統計處同期的綜合住戶統計調查，總勞動人口(包括所有從事經濟活動的就業人口及失業人口)的升幅則為11.9%(由二〇〇三年的3 465 800人升至二〇一三年第二季的3 877 200人)。

14 撤除聘請少於三人的機構，空缺率為3.3%；而撤除聘請少於十人的機構，空缺率則為3.6%。

15 零售業的失業率指以前從事零售業的失業人士佔該行業勞動人口(即從事零售業的就業人士及以前從事零售業的失業人士的總計)的百分比。

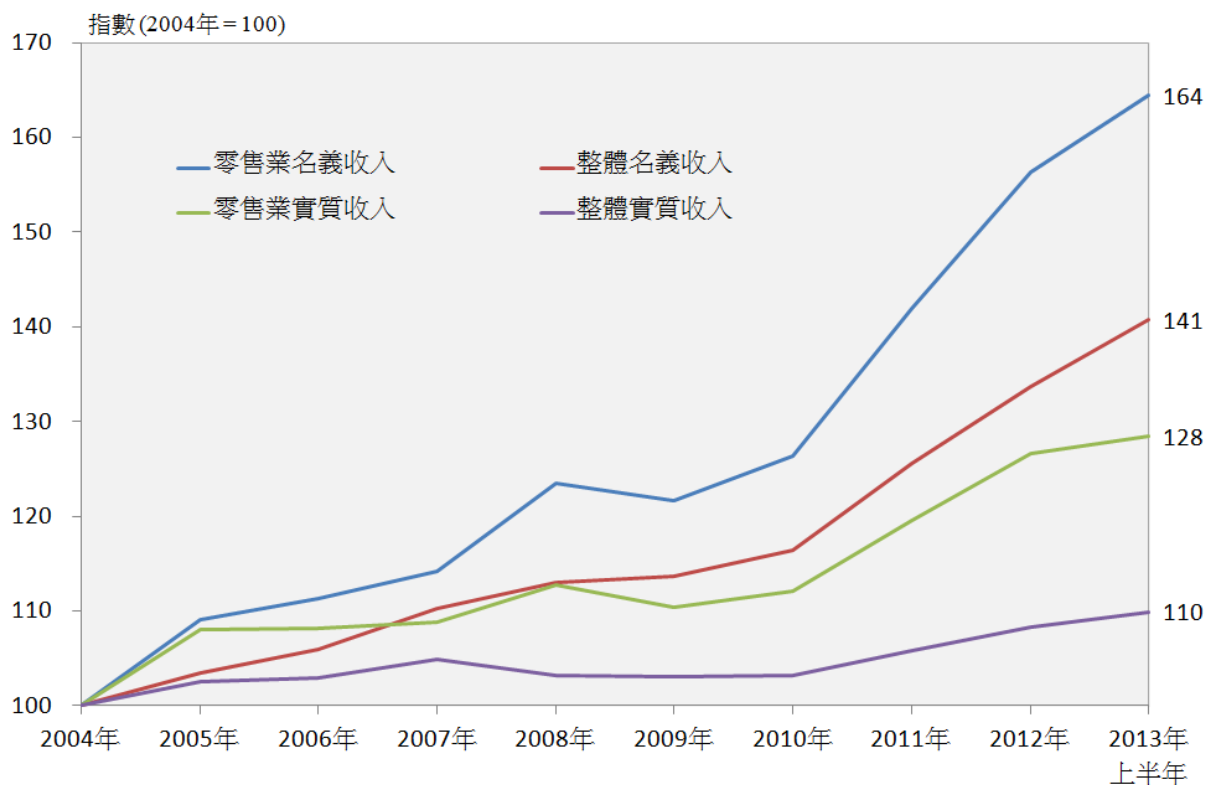
資料來源：政府統計處僱傭及職位空缺按季統計調查和綜合住戶按季統計調查

第三章 零售業人力情況

3.4 香港零售管理協會向部分規模龐大的會員公司¹⁶進行調查，得出的職位空缺數字亦很高。前線員工的職位空缺率由二〇〇三年的1.3%上升至二〇一三年年中的6.3%。根據該會二〇一一年及二〇一二年的兩次特別調查(以較少樣本調查零售業人手短缺情況)，整體職位空缺率分別為7.4%及9.5%，零售職位空缺數目則分別為4 569個及5 102個。雖然有關數字大過政府統計處的數字，但兩者皆顯示職位空缺上升的趨勢。數字上的差異可能是因為受訪公司的規模不同。兩項調查使用方法之比較，載於附件一。

3.5 無論資料來源為何，職位空缺多年來不斷上升，正好反映零售業人力供求趨緊的問題。這情況會影響香港引以為榮的服務質素。近年來零售業的員工收入已經有明顯增加，升幅也超逾整體收入的增長率(圖3.7)。雖然業務蓬勃發展，員工收入的快速增長已經不可避免地增加零售業的經營成本。以上因素皆可能限制行業的增長。

圖3.7 – 零售業的員工收入增長趨勢



資料來源：政府統計處勞工收入統計調查

16 調查包括一些飲食業公司。

專題 3.2 — 業內不同界別的職位空缺情況

零售業內不同界別空缺情況各異。在空缺率最高的幾個界別中，很多都有強勁的銷售表現(圖2.2)，例如百貨公司、衣物、鞋類及有關製品及其他消費品。

零售商類別	空缺數目	空缺率
其他消費品*	2 408	3.2%
衣物、鞋類及有關製品	1 974	3.8%
食品、酒類飲品及煙草 (超級市場／便利店除外)	967	2.1%
百貨公司	948	7.7%
耐用消費品	818	2.4%
超級市場／便利店	608	2.0%
珠寶首飾、鐘錶及名貴禮物	258	1.3%
燃料	143	3.9%
所有零售商(整體)	8 124	3.0%

註：(*)主要包括書報、文具及禮品、中藥、藥物及化妝品等

資料來源：政府統計處二〇一三年六月僱傭及職位空缺按季統計調查

第三章 零售業人力情況

專題 3.3 — 各區不同的就業和空缺情況

各區零售業的就業及空缺情況亦有不同。整體而言，港島和九龍的零售業人手較新界緊絀。

地區	就業人數		空缺數目		空缺率
港島	63 740	(24.6%)	2 230	(28.3%)	3.4%
九龍	106 950	(41.3%)	3 510	(44.4%)	3.2%
新界	88 370	(34.1%)	2 150	(27.3%)	2.4%
所有地區(整體)	259 050	(100%)	7 900	(100%)	3.0%

註：括號內的數字是佔總數的比例

資料來源：政府統計處二〇一二年僱傭及職位空缺按季統計調查

問題成因

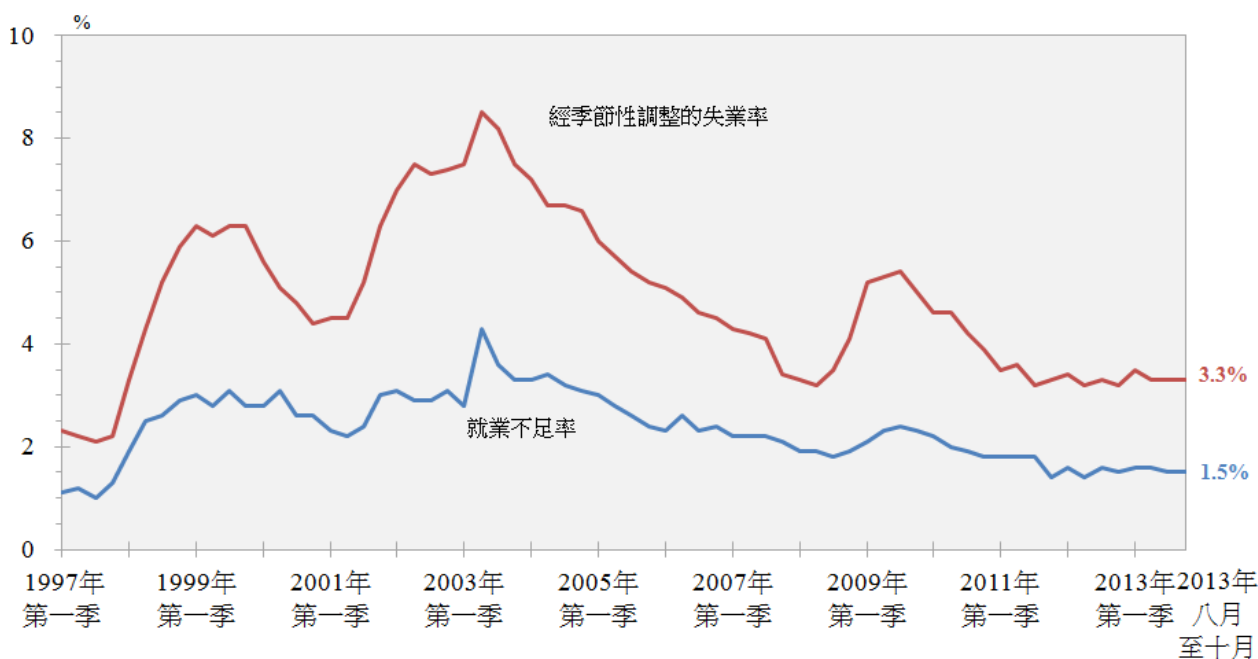
3.6 零售業近年人力供求趨緊，或許由多個因素結合而造成，主因是零售業表現強勁，一如上文第二章所論，其他因素則會在下文分析。

整體人力市場趨緊

3.7 受惠於內部經濟堅穩及訪港旅遊業暢旺，勞工需求殷切，整體人手趨緊，特別是較低技術工種(包括服務工作及

銷售人員)。人手趨緊亦可見於近年偏低的失業率(圖3.8)。事實上，經季節性調整的失業率(二〇一三年八月至十月為3.3%)自二〇一一年以來一直徘徊在3.2-3.6%的低水平，基本上反映全民就業狀態持續。按年齡組別、教育程度和性別劃分的最新失業情況，載於表3.3至3.5。

圖3.8 – 失業率及就業不足率的趨勢



資料來源：政府統計處綜合住戶統計調查

第三章 零售業人力情況

表3.3 – 二〇一三年八月至十月按年齡組別劃分的失業率

年齡組別	失業人數	失業率
15 – 19	6 800	14.1%
20 – 24	28 700	10.0%
25 – 29	18 000	3.9%
30 – 39	22 500	2.3%
40 – 49	25 800	2.6%
50 – 59	22 700	2.6%
>= 60	5 500	2.2%
合計	130 100	3.3%#

註：(#)經季節性調整

資料來源：政府統計處綜合住戶統計調查

表3.4 – 二〇一三年八月至十月按教育程度劃分的失業率

教育程度	失業人數	失業率
小學及以下	13 300	3.3%
初中	21 000	3.7%
高中	50 200	3.3%
專上	45 500	3.3%
合計	130 100	3.3%#

註：(#)經季節性調整

資料來源：政府統計處綜合住戶統計調查

表3.5 – 二〇一三年八月至十月按性別劃分的失業率

性別	失業人數	失業率
男性	74 100	3.7%
女性	56 000	3.0%
合計	130 100	3.3%#

註：(#)經季節性調整

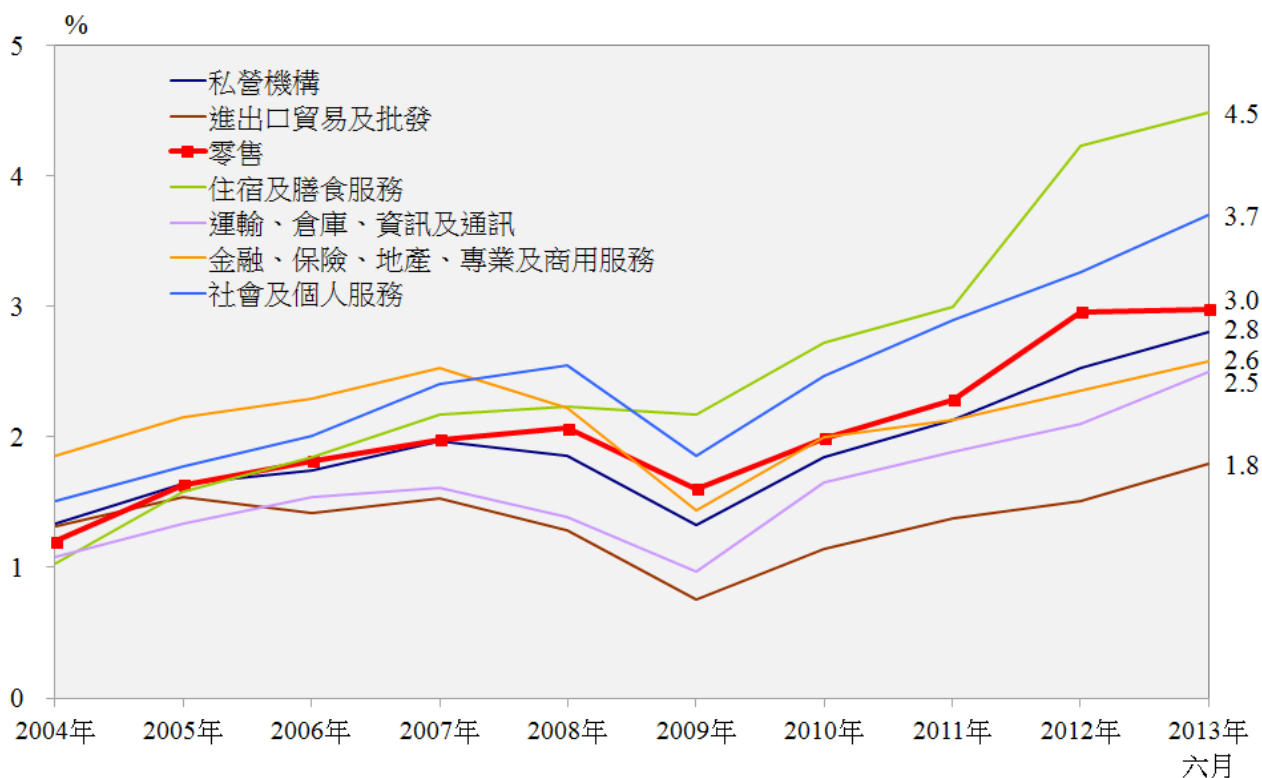
資料來源：政府統計處綜合住戶統計調查

專題3.4 – 青年人是零售業生力軍來源

二〇一二年，14.6%的零售業僱員介乎15至24歲(圖3.1)。從上文表3.3的失業人數(35 600人)所見，其實有更多青年人可以加入零售業。25歲以下組別的失業率亦比個別年齡組別以及整體數字為高。他們難以加入零售業，可能是僱主認為他們缺乏工作經驗和他們轉工較頻密等。

3.8 很多主要行業(包括零售業)職位空缺率上升(圖3.9)，可見勞工市場趨緊的情況頗為普遍。按職位空缺數目相對於每100名失業人士計算也有類似情況(圖3.10)。由於市場對低技術人力的需求在過去一年左右相當強勁，令到較低技術職業的人力情況大致偏緊(圖3.11)。因此，零售業招聘人手要和其他低技術職位較多的行業激烈競爭，包括上文第3.1段提到的低薪行業。

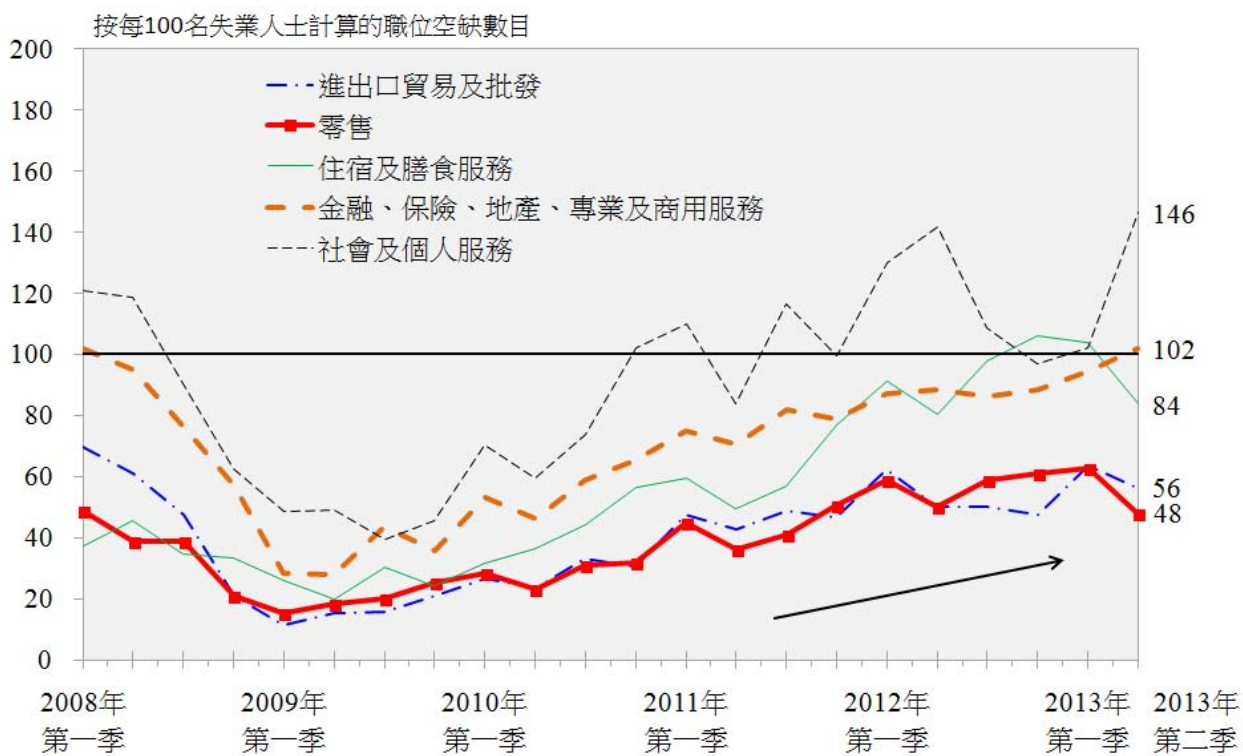
圖 3.9 – 選定服務行業的空缺率



資料來源：政府統計處僱傭及職位空缺按季統計調查

第三章 零售業人力情況

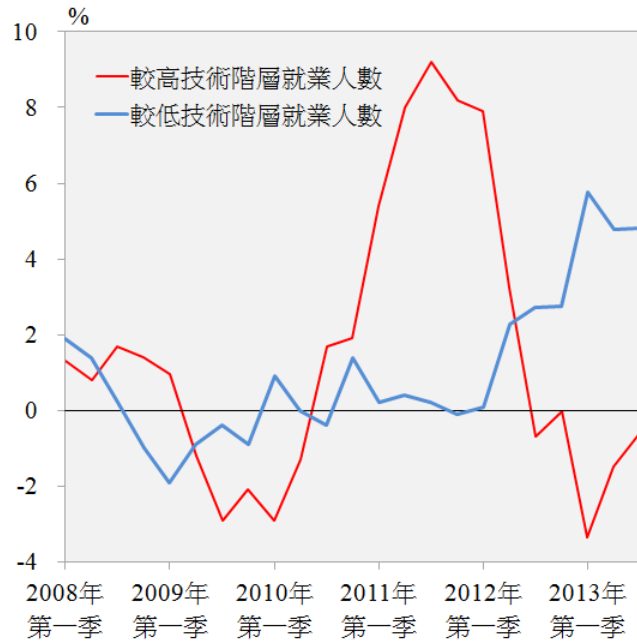
圖3.10 – 私營機構空缺數字



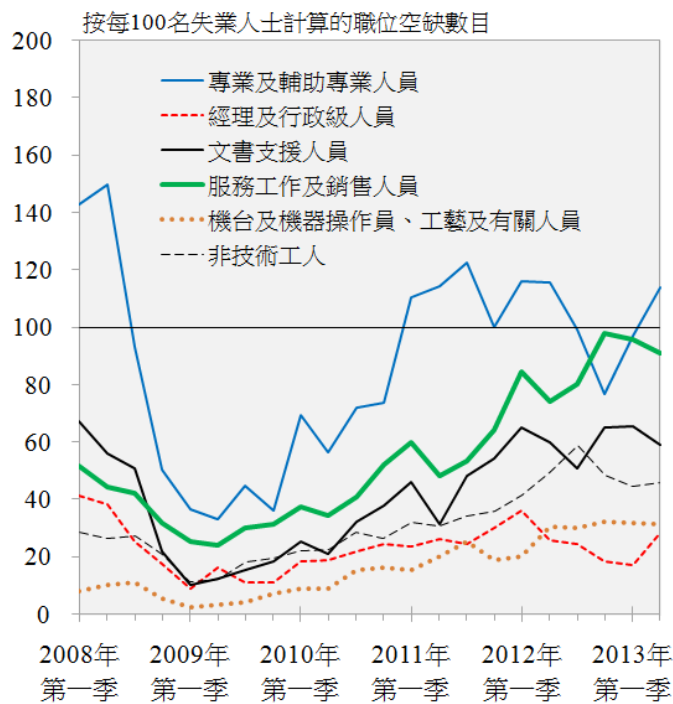
資料來源：政府統計處僱傭及職位空缺按季統計調查和綜合住戶統計調查

圖3.11 – 對較低技術階層的人力需求

(a)按年變動的百分比



(b)按職業劃分

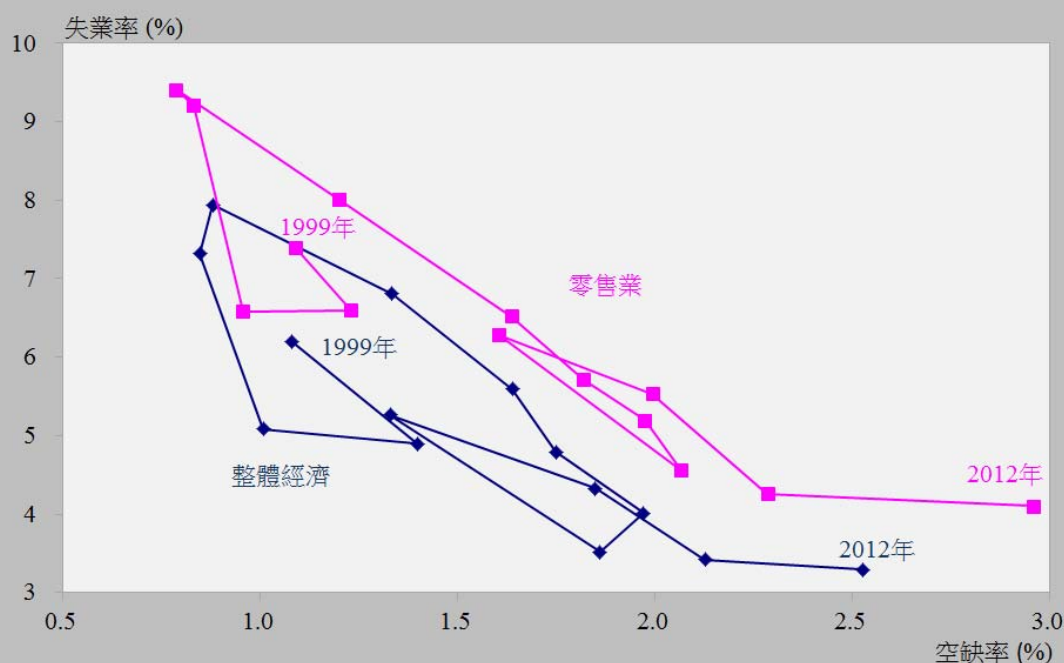


資料來源：經濟分析及方便營商處二〇一三年第三季經濟報告

第三章 零售業人力情況

專題 3.5 — 行業的“摩擦性”失業情況

雖然零售業有大量空缺，但其失業率卻一直高於整體失業率。下圖的貝弗里奇曲線(Beveridge Curve)(描述職位空缺與失業率之間的關係)，顯示零售業較整體經濟出現更大的“摩擦性”失業情況。在某空缺率，零售業的失業率通常都高於整體經濟的平均失業率。



資料來源：政府統計處僱傭及職位空缺按季統計調查和綜合住戶統計調查

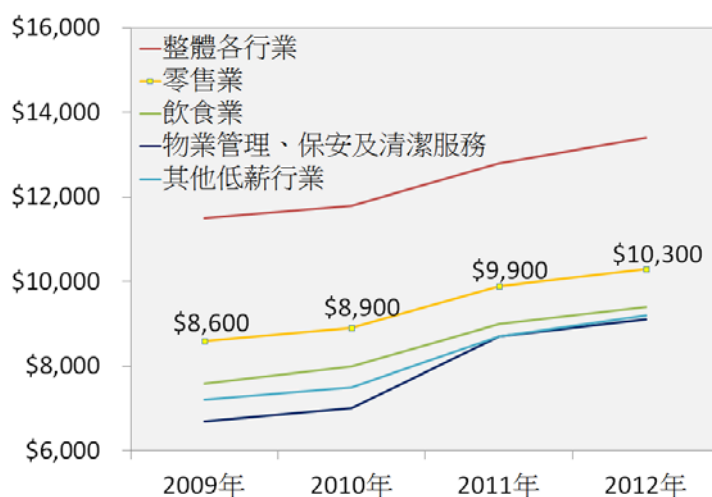
“摩擦性”失業的一個成因可能是在15至24歲的僱員中，有很多屬初次求職；他們正從在學階段過渡至就業階段。在過渡期內，他們通常會尋找多份工作，並不斷轉工，直至找到一份較穩定的職業，因此青年人有較高“摩擦性”失業情況。

零售業的兼職僱員比例較高(達13.1%，而整體經濟則為7.1%)，可能亦是另一成因(圖3.3)。由於兼職職位多屬臨時和間歇性質，兼職員工或更頻密找工作，使員工離職率更高。

整體待遇的競爭力

3.9 與其他行業爭聘人手，首要條件也許是提供相對優厚的待遇。零售業的每月及每小時工資中位數(10,300元／38.5元)低於整體各行業的平均數(13,400元／54.8元)(表3.6)。零售業有很多較低技術職位(比例為83%，而整體各行業的比例則為60%)(表3.1)，工資低於整體數字不無道理。與其他低技術工作為主的行業比較，零售業的薪酬已屬較佳。然而，可能因為法定最低工資自二〇一一年五月起實施，有關的工資差距自二〇一一年起收窄(圖3.12)，這或影響零售工作的相對吸引力。

圖3.12 – 每月工資中位數的趨勢



資料來源：政府統計處收入及工時按年統計

表3.6 – 不同行業的每月工資和每小時工資比較

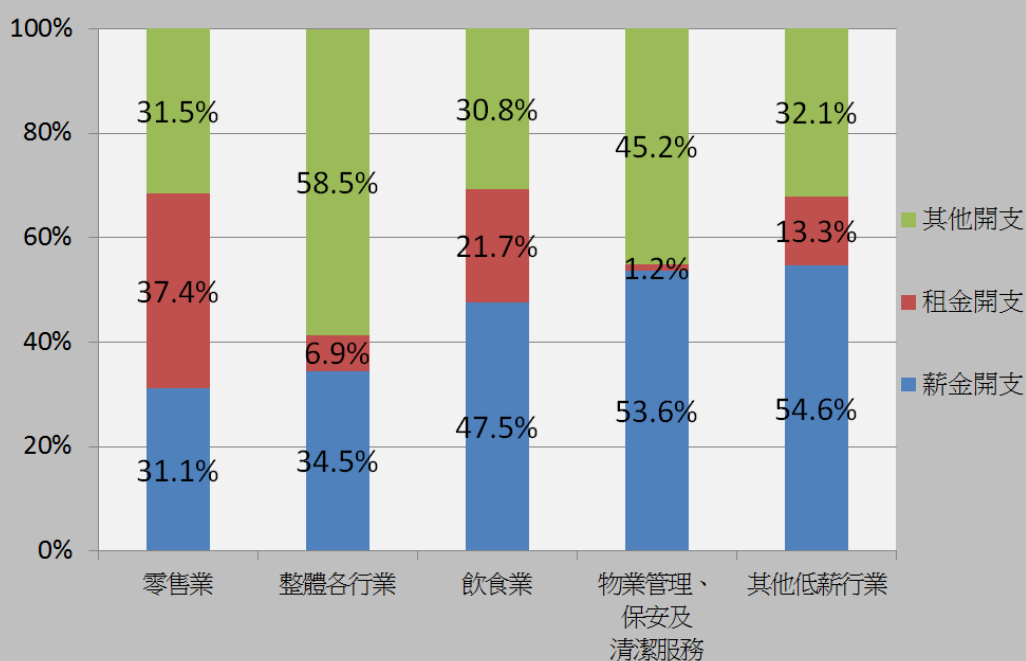
行業	每月工資中位數	每小時工資中位數
零售業	\$10,300	\$38.5
整體各行業	\$13,400	\$54.8
飲食業	\$9,400	\$35.2
物業管理、保安及清潔服務	\$9,100	\$31.1
其他低薪行業	\$9,200	\$37.5

資料來源：政府統計處二〇一二年收入及工時按年統計調查

第三章 零售業人力情況

專題 3.6 — 零售業薪酬以外的營運開支

對比整體各行業和其他的低薪行業，零售業的非薪酬成本佔營運成本的比例最高，其中以租金開支的比例相對其他行業都高。行業面臨租金上漲的壓力越來越大，薪金上調的空間可能有限。



註：只包括有聘用僱員的企業

資料來源：政府統計處二〇一一年經濟活動按年統計調查

3.10 工作條件亦是整體待遇的一部分，而工時長短則是主要指標。零售業僱員的工時中位數(每星期48小時)略長過整體各行業(45小時)。比較每星期工作日數亦一樣。零售業僱員每星期工作逾五天的百分比(76.4%)較整體各行業僱員高(63.2%)。不過，零售業每星期的工作日數少過其他的低薪行業。二〇一二年的相關統計數字載於表3.7。

3.11 很多零售業僱員於非一般工作時間上班，周末和公眾假期也要工作，舖面員工在當值時更要長時間站立。這些由來已久的做法，備受勞工關注。

3.12 總括而言，零售業員工待遇與其他的低薪行業比較，並不特別吸引。

表3.7 – 不同行業的每周工時中位數和每周工作日數分佈比較
(二〇一二年五月至六月)

	零售業		整體各行業		飲食業		物業管理、保安及清潔服務		其他低薪行業	
每周工時中位數	48.0		45.0		54.0		53.5		48.0	
每周工作少於5天的僱員百分比	9.3%		4.7%		10.7%		2.3%		5.3%	
每周工作5天的僱員百分比	14.3%		32.1%		4.7%		7.1%		10.6%	
每周工作超過5至5.5天的僱員百分比	10.1%	76.4%	21.6%	63.2%	1.0%	84.6%	9.7%	90.6%	8.1%	84.1%
每周工作超過5.5至6天的僱員百分比	64.3%		40.1%		80.4%		79.8%		73.9%	
每周工作超過6天的僱員百分比	2.0%		1.4%		3.2%		1.0%		2.1%	

資料來源：政府統計處二〇一二年收入及工時按年統計調查

第三章 零售業人力情況

印象欠佳

3.13 零售業是一個以低技術工人為主的低薪行業，大眾對行業的印象似乎欠佳。某程度上，轉工情況可反映大眾的印象。自願離開零售業的轉工人士比例(84%)相當高(表3.8)。他們當中(表3.9)有大約三份一不滿收入或僱員福利，其他原因包括不滿工作性質、工時、工作環境等。這些原因和上文第3.9至3.11段吻合。現在或曾經從事零售工作的人會影響他們的家人和社交圈子對行業的觀感。

3.14 為更了解青年人對零售業的看法以及入行的考慮，我們在二〇一三年十月舉辦焦點小組，和學生及剛畢業的同學討論。出席者普遍感到零售業職位欠缺吸引力。他們認為零售職業的一般工作環境欠佳，例如需長時間站立及休息時間不足。此外，銷售額目標帶來的壓力很大，令青年人吃不消。很多青年人只視零售工作為易掙錢的門徑，或累積經驗的踏腳石，根本無意留下發展。這些因素類似上文轉工人士提到的原因。他們對加入零售業卻步，亦可能和他們覺得行業缺乏發展前景有關。討論詳情載於附件二。

表3.8 – 離開上一份工作的主要原因(按上一份工作所屬的行業劃分)

離職原因	零售	整體各行業	住宿及膳食服務	地產
自願離開上一份工作	84.0%	60.9%	77.2%	73.7%
非自願離開上一份工作	11.7%	11.5%	17.3%	11.0%
完成工作／合約	4.3%	27.6%	5.5%	15.2%

資料來源：政府統計處「就業人士轉工情況」的專題訪問(二〇一二年一月至三月)

表3.9 – 自願離開上一份工作的主要原因(按上一份工作所屬的行業劃分)

離職原因	零售	整體各行業	住宿及膳食服務	地產
收入不理想／僱員福利欠佳	33.4%	28.4%	22.6%	33.5%
不喜歡工作性質／公司行政／同事／職員	25.8%	22.4%	29.6%	15.0%
不喜歡工作時間長／不方便／欠彈性	11.6%	12.9%	16.7%	22.4%
工作環境欠佳	9.1%	10.7%	12.8%	#
其他原因	20.1%	25.6%	18.3%	22.7%

註：(#)由於抽樣誤差大，故未予公布。

資料來源：政府統計處「就業人士轉工情況」的專題訪問(二〇一二年一月至三月)

第四章 人力供求推算

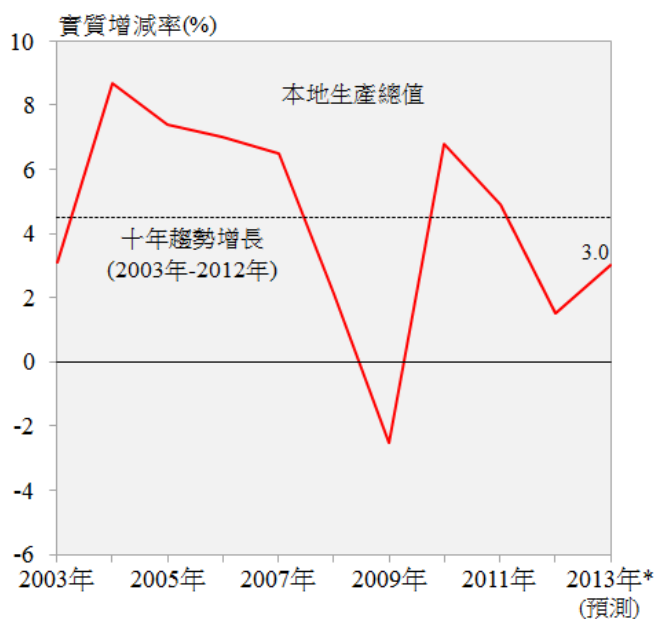
零售業前景

4.1 之前第二及第三章說明了零售業人手越趨緊張的問題，主要由蓬勃業務引致的強勁人力需求造成。二〇一三年首九個月，零售業的銷貨額及銷貨量不斷向上，比較二〇一二年同期分別上升**12.5%**和**11.9%**，這個升勢於二〇一三年第三季稍為放緩。不過，大致穩定的就業市場以及蓬勃的訪港旅遊業，短期內應可繼續支持零售業務。

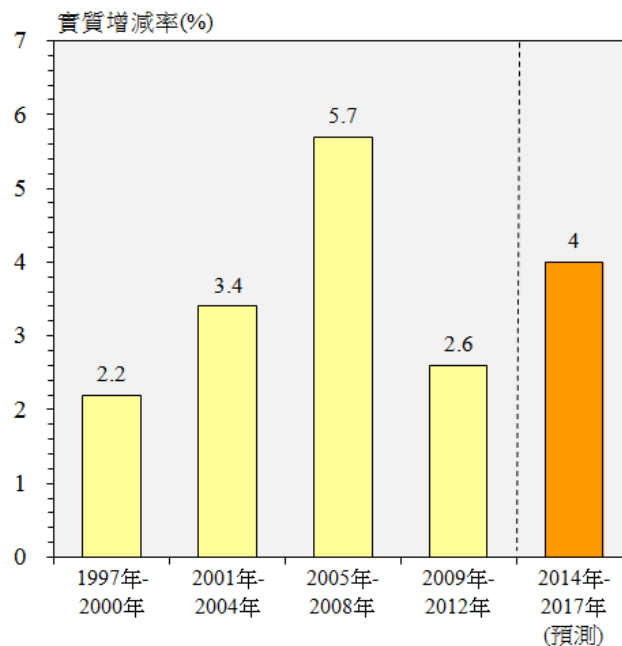
4.2 香港經濟的中期展望依然樂觀，原因是區內經濟實力正幫助香港邁向高增值、知識型經濟(圖4.1)。當中，內地相對高速的經濟和收入增長、亞洲其他地區經濟的進一步發展以及不斷優化的本地旅遊基礎設施，皆有利訪港旅遊業持續向好，並且帶動本地零售業務增長。雖然訪港旅客人數可能無法維持過去幾年一樣的快速增長，但旅客消費將依然是零售銷售增長的重要動力，並抵消未來因本地消費意欲下降而帶來的負面影響。下文將分析零售業務發展如何影響人力需求。

圖 4.1 – 中短期經濟展望

(a) 二〇一三年經濟增長預計會加快但仍低於過去十年水平



(b) 中期經濟增長趨勢預計會跟過往大致相符



註：(*)二〇一三年十一月十五日的最新本地生產總值增長預測

資料來源：經濟分析及方便營商處二〇一二年經濟概況及二〇一三年經濟展望

二〇一八年人力需求推算

4.3 根據政府以二〇一〇年為基準年編製的《二〇一八年人力資源推算報告》¹⁷，零售業人力需求預計會在二〇一〇年至二〇一八年間以年均率**1.4%**增長。以人數計，人力需求會由二〇一〇年的305 900人上升至二〇一八年的341 900人¹⁸。零售業的人力需求年均增長率(1.4%)高於整體的人力需求年均增長率(1.1%)。有見及零售業務的週期性表現，附件三提供了一個人力需求推算的情景研究作為參考。

4.4 零售業的人力需求仍會集中於服務工作及商店銷售人員(二〇一〇年佔60.2%及二〇一八年佔59.5%)。由二〇一〇年至二〇一八年，此職業組別的人力需求會按年增長1.2%，而其他低技術工種職位的人力需求將會減少。零售業對高技術工種的人力需求，尤其是經理及行政級人員，預計會大幅增加。詳情見於表4.1。

4.5 按教育程度劃分，零售業最需要高中學歷的工人(二〇一〇年佔49.9%)，對於這個教育程度組別的人力需求會繼續按年增加3.1%，推算至二〇一八年該組別的人力需求會佔業內整體需求的57.2%。詳情見於表4.2。

二〇一八年人力資源推算報告



www.lwb.gov.hk/report/mp2018_tc.pdf

17 人力資源推算正在更新至二〇二二年，預計於二〇一四年發表。

18 這數字主要參考政府統計處的綜合住戶統計調查及僱傭及職位空缺按季統計調查，數字包括小販及零售攤檔，但未包括二〇一〇年的4 940個空缺。

第四章 人力供求推算

表4.1 – 二〇一〇年及二〇一八年按職業組別劃分的零售業人力需求

職業組別	二〇一〇年 實際人力需求		二〇一八年 推算人力需求		二〇一〇年 至 二〇一八年的 推算變動	推算年均變動 (二〇一〇年 至 二〇一八年)
	人數	所佔 百分比	人數	所佔 百分比	人數	百分比
經理及 行政級人員	22 500	7.4	32 000	9.4	+ 9 500	+ 4.5
專業人員	3 900	1.3	5 200	1.5	+ 1 200	+ 3.5
輔助專業人員	28 700	9.4	36 600	10.7	+ 7 900	+ 3.1
文員	32 900	10.8	37 700	11.0	+ 4 800	+ 1.7
服務工作及 商店銷售人員	184 200	60.2	203 300	59.5	+ 19 100	+ 1.2
工藝及 有關人員	9 400	3.1	6 100	1.8	- 3 300	- 5.2
司機、機台及 機器操作員及 裝配員	2 500	0.8	1 500	0.4	- 1 000	- 6.0
非技術工人	21 800	7.1	19 600	5.7	- 2 200	- 1.3
總計	305 900	100.0	341 900	100.0	+ 36 000	+ 1.4

註：個別數字的總和可能因四捨五入而不符總數

資料來源：《二〇一八年人力資源推算報告》

表4.2 – 二〇一〇年及二〇一八年按教育程度劃分的零售業人力需求

教育程度	二〇一〇年 實際人力需求		二〇一八年 推算人力需求		二〇一〇年 至 二〇一八年的 推算變動	推算年均變動 (二〇一〇年 至 二〇一八年)
	人數	所佔 百分比	人數	所佔 百分比	人數	百分比
初中及以下	108 000	35.3	76 900	22.5	- 31 100	- 4.2
高中	152 500	49.9	195 400	57.2	+ 42 900	+ 3.1
技工	400	0.1	900	0.3	+ 500	+ 11.8
技術員	6 700	2.2	12 200	3.6	+ 5 600	+ 7.9
副學位	10 000	3.3	15 100	4.4	+ 5 200	+ 5.4
學士學位	24 600	8.0	35 400	10.4	+ 10 800	+ 4.7
研究院	3 800	1.2	5 900	1.7	+ 2 100	+ 5.6
總計	305 900	100.0	341 900	100.0	+ 36 000	+ 1.4

註：個別數字的總和可能因四捨五入而不符總數

資料來源：《二〇一八年人力資源推算報告》

第四章 人力供求推算

4.6 以下因素將支持零售業及其人力需求增長—

- (a) 社交媒體和移動通訊設備技術的提升以及消費者口味的快速變化會縮短產品週期、增加各類產品的銷量和更頻密改變產品設計；
- (b) 電子商務的發展將促進更多交易，增加對資訊科技專業人員的需求；
- (c) 內地居民收入增加、人民幣升值以及香港旅遊基礎設施的質量得到提升；
- (d) 大型基礎設施的發展讓內地旅客更快更方便來港；及
- (e) 香港與內地之間的經濟整合繼續深化，再加上經濟基本因素強勁和兩地的可支配收入不斷提升；

而限制行業發展的因素則有一

- (f) 一些新的規定如法定最低工資，令經營成本上升；
- (g) 全球經濟前景可能影響消費者情緒，因而減少本地消費；及
- (h) 本地零售市場已差不多飽和，而且租金和運營成本皆不斷上升。

人力供應預測

4.7 有些行業可按職前培訓名額估算人力供應(例如建造業)，但零售業不同，由於普遍沒有特別的入職訓練要求，難以估算未來的人力供應。

4.8 零售業一半工人擁有高中學歷。根據《二〇一八年人力資源推算》，雖然整體勞動人口在二〇一〇年至二〇一八年期間預計將按年平均增長0.6%，但高中教育水平的人力將會按年平均減少0.1%至1 303 800人(表4.3)。

表4.3 – 二〇一〇年及二〇一八年按教育程度劃分的本地人力供應

教育程度	二〇一〇年 實際人力供應		二〇一八年 推算人力供應		二〇一〇年 至 二〇一八年的 推算變動	推算年均變動 (二〇一〇年 至 二〇一八年)
	人數	所佔 百分比	人數	所佔 百分比	人數	百分比
初中及以下	1 017 300	29.7	795 200	22.2	- 222 100	- 3.0
高中	1 314 900	38.4	1 303 800	36.4	- 11 200	- 0.1
技工	12 500	0.4	17 700	0.5	+5 200	+ 4.4
技術員	111 700	3.3	150 600	4.2	+ 38 800	+ 3.8
副學位	175 200	5.1	260 600	7.3	+ 85 400	+ 5.1
學士學位	633 100	18.5	786 600	22.0	+ 153 500	+ 2.8
研究院	155 300	4.5	267 900	7.5	+ 112 600	+ 7.1
總計	3 420 200	100.0	3 582 400	100.0	+ 162 200	+ 0.6

註：(1)以上數字不包括外籍家庭傭工
(2)個別數字的總和可能因四捨五入而不符總數
資料來源：《二〇一八年人力資源推算報告》

第四章 人力供求推算

4.9 但需強調的是，在一個提倡終身學習的社會，不少人追求高於個別工作所要求的學歷，例如一份要求學士學位程度的工作，僱員可能會考取高等學位學歷以便晉升。此外，不同學歷的勞工亦往往可互相替補。為得出較具意義的分析，我們應按概括的教育組別分析人力資源供求差額，即如表4.4所列的(a)初中及以下；(b)初中與學士學位之間的教育程度(即高中、技工、技術員及副學位)以及(c)學士學位及以上。

4.10 政府推算初中及以下程度的人力會略為過剩(約8 500人)。初中與學士學位之間各級教育程度會共短缺22 000人，而學士學位及以上程度的人力供求大致平衡，只略為短缺500人。有關組別(即高中、技工、技術員和副學位)的人力失衡，零售業難以獨善其身，零售業人手緊絀的情況隨時加劇。

表4.4 – 二〇一八年按教育程度劃分的人力資源供求差額推算

教育程度	(a)	(b)	(c) = (a) – (b)
	二〇一八年 推算人力供應	二〇一八年 推算人力需求	二〇一八年人力資源推算 供求差額 (過剩(+)/短缺(-))
初中及以下	795 200	786 700	+ 8 500
高中、技工、 技術員和副學位	1 732 700	1 754 600	- 22 000
學士學位及以上	1 054 600	1 055 000	- 500
總計	3 582 400	3 596 400	- 14 000

註：(1)以上數字不包括外籍家庭傭工
(2)個別數字的總和可能因四捨五入而不符總數

資料來源：《二〇一八年人力資源推算報告》

第五章 與零售業人力有關的現行措施

5.1 政府部門和相關機構，包括勞工處、教育局、職訓局及再培訓局提供一系列服務，以滿足零售業的人力需求。勞工處促進招聘及就業；職訓局、再培訓局以及其他教育及培訓機構開辦各項資歷架構下的課程，以至提供就業輔導及職業配對服務。重點服務的概要載於下文，與零售相關的教育和培訓課程則表列於**附件四**。這些資料提供一個客觀基礎，有助尋找解決零售業人手問題的方法。

招聘及就業服務

5.2 勞工處為僱主及求職者提供多元化的招聘及就業服務。該處為僱主發放職位空缺資料，並為求職者提供方便的求職途徑。

5.3 互動就業服務網站為僱主提供全日24小時的網上平台，免費刊登職位空缺廣告。空缺資料會在網站及其手機應用程式發放。已於該網站登記的求職者會收到符合其求職要求的空缺通知。互動就業服務網站於二〇一三年首九個月共刊登了909 394個私人機構職位空缺廣告，當中137 950個來自零售業。期間，該網站的瀏覽頁次平均每日超過一百萬次。

5.4 勞工處在全港共設有12個就業中心（包括位於天水圍的“就業一站”¹⁹），為求職者提供免費和全面的就業服務。求職者到訪就業中心，可瀏覽最新的空缺資料和使用就業轉介和諮詢服務。他們可利用中心的設施完成整個求職程序。



19 天水圍的一站式就業及培訓中心理順、整合和提升勞工處、社會福利署和僱員再培訓局的就業和培訓/再培訓服務。

5.5 勞工處亦在全港不同地點舉辦大型招聘會，協助僱主一次過接觸大量求職者。二〇一三年一月至九月，勞工處舉辦了**12**個大型招聘會，共吸引逾**21 000**名求職者，有**93**個零售業僱主參加，提供約**7 500**個職位空缺。為照顧區內的僱主和求職者的需要，勞工處亦在其**12**個就業中心舉辦地區性的招聘會。二〇一三年一月至九月，該處舉辦共**370**個地區性招聘會，為約**21 000**名到訪的求職者提供約**37 000**個零售業職位空缺。

5.6 勞工處為不同背景的人士設有多個就業計劃。該處鼓勵不同行業的僱主(包括零售業)參與該等計劃，以招聘合適員工。

各項就業計劃(即“展翅青見計劃”²⁰、“中年就業計劃”及“就業展才能計劃”)向僱主提供財政誘因，鼓勵僱主提供就業機會及向僱員提供在職培訓。

5.7 勞工處在二〇一〇年六月設立零售業招聘中心(招聘中心)，為零售業的僱主提供免費場地舉辦招聘活動，及讓求職者參加面試。招聘中心為零售業僱主提供度身訂造的支援，幾乎每個工作日都有零售業僱主進行招聘活動。二〇一三年一月至九月，招聘中心舉辦了**181**場招聘會，有**21 596**名求職者參加即場面試。



²⁰ “展翅青見計劃”為個別機構(包括零售業機構)度身訂造培訓暨就業項目。該等項目提供按參與機構的需要而設計的職前工作技能培訓，然後緊接6至12個月的在職培訓。二〇一二至一三計劃年度，有17個項目是為零售業僱主度身訂造。

第五章 與零售業人力有關的現行措施

資歷架構

5.8 在教育和培訓方面，二〇〇八年五月推出的資歷架構是近年一個重要發展。資歷架構是一個七級的資歷制度，涵蓋學術、職業和持續教育界別的資歷。資歷架構為進修人士提供清晰的學習階梯及多個進出點，從而鼓勵終身學習，以提升本港工作人口的質素，使之更專業化暨多元化，又可幫助個人按自己計劃訂下進修目標。

5.9 教育局一直協助各行業在資歷架構下成立行業培訓諮詢委員會(諮委會)。諮委會是各持份者在所屬行業推行資歷架構以及就行業的培訓需要和人力發展交換意見的平台。

5.10 諮委會負責制訂行業的《能力標準說明》。《能力標準說明》列明從業員在有關行業不同工作範疇及不同資歷級別

需具備的技能、知識及成效標準，以便培訓機構設計符合業界需要的課程。《能力標準說明》亦會成為各行業制訂清晰晉升階梯的基礎，讓從業員籌劃個人的事業發展。

5.11 政府協助零售業於二〇一〇年九月成立零售業諮委會。零售業的《能力標準說明》及進階路徑已經完成編撰，釐訂僱主對僱員於不同階段的工作崗位上的能力要求。經過三個月的業內廣泛諮詢後，《能力標準說明》及進階路徑已於二〇一三年十一月出版，供大眾參考。諮委會正籌劃一系列宣傳活動，包括到訪機構、舉辦座談會及分享會等推廣《能力標準說明》及進階路徑。

《能力標準說明》 Specification of Competency Standards (SCS)

零售業《能力標準說明》 Specification of Competency Standards (SCS)

- 列明零售業主要職能範疇一至七級的能力標準，即行業對不同工作職務所需知識及技能的實際要求。



零售從業員
你的增值指南

- 目標清晰 為前程鋪路
- 點滴經驗 獲充分肯定

僱主
人力發展藍圖

- 有助招聘人才
- 推動人才發展
- 提升企業形象

培訓機構
課程設計天書

- 緊貼市場需要
- 培訓行業精英

店長 / 店舖經理

店舖主任

店務員

零售業進階路徑

- 根據零售業《能力標準說明》，列明零售業主要職位、基本職責及能力要求，並晉升階梯。
- 從業員可清楚掌握事業發展路向，訂立個人進修計劃。
- 僱主可利用進階路徑，制定人力資源管理策略。
- 有志加入零售業的人士，能清晰知道工作發展前景。

中學教育及就業輔導

5.12 資歷架構不單涵蓋經正規學習所達到的資歷，還設立了過往資歷認可機制對從業員於工作期間獲取的技術、知識和相關經驗作出認可。諮委會就如何根據行業已訂立的《能力標準說明》執行過往資歷認可機制向政府提出意見。零售業諮委會正籌備為業界推行這個機制。



5.13 學制中的適當級別已加入零售相關的教育課程，配合就業輔導，幫助學生入行。

5.14 應用學習課程為中五及中六年級學生開設，以照顧他們不同的學習需要。應用學習著重實用的學習元素，與寬廣的專業和職業領域緊密關連，讓學生從應用和實踐中學習相關的基礎理論和概念，並在真實情境中培養共通能力。應用學習有六個學習範疇，其中的商業、管理及法律範疇涵蓋一個有關零售的課程，供學生在二〇一三至一五學年修讀。二〇一二年及二〇一三年的香港中學文憑試中，應考與零售有關的應用學習課程人數分別為26及43人。

5.15 教育局通過各類途徑為學生提供職業資訊和支援，例如為中學生舉辦職業資訊博覽、職業講座和研討會等，並不時涵蓋零售業。教育局與資歷架構秘書處合辦了二〇一三/一四學年的職業資訊博覽，於二〇一三年十月至十二月為高中學生及老師舉行職業研討會，其中一個研討會亦涵蓋了零售業。

第五章 與零售業人力有關的現行措施

毅進文憑課程

5.16 毅進文憑課程²¹為中六離校生和成年學員提供另一學習途徑，讓他們取得就業和進修所需的正式學歷。除核心科目外，學生需要修讀一個選修科目羣組，每個選修科目羣組包括三個以實用為主的科目。於二〇一三/一四學年，共有21人報讀四個與零售相關的選修科目羣組。這些選修科目羣組載於表5.1。



表5.1 – 二〇一三/一四學年毅進文憑課程提供的零售相關選修羣組

院校		選修科目羣組	選修科目
1	職訓局	商業學	(a) 零售業實務 (b) 會計學 (c) 綜合商業實務
2	工商資訊學院	零售管理	(a) 零售業實務 (b) 廣告推廣策略 (c) 電子商業
3	香港浸會大學 持續教育學院	零售管理	(a) 消費行為 (b) 零售商品及推廣 (c) 客戶服務及店舖管理
4	明愛社區及 高等教育服務	零售營銷管理	(a) 管理學概論 (b) 市場營銷與客戶關係 (c) 零售營銷實務

21 毅進文憑課程由院校自資開辦。

職業教育及培訓

5.17 職訓局是香港最具規模的職業教育、培訓及專業發展課程機構，支援各行業人力發展。職訓局為中學離校生以及在職人士提供下列與零售業相關的課程 –

- (a) 專業教育學院的高級文憑課程(商業範疇)，包括高級文憑(零售及採購管理)及高級文憑(採購及供應鏈管理學)；
- (b) 專業教育學院的基礎文憑(商業服務)；



- (c) 青年學院的中專教育文憑(商業課程)；
- (d) 毅進文憑 – 上文第5.16段及表5.1所述由工商資訊學院提供的商業學及零售管理選修科目羣組；及
- (e) 企業人才培訓中心舉辦的其他課程，包括定期舉辦的實用培訓課程及企業培訓課程。

5.18 職訓局的職訓課程廣受歡迎。過去四個學年修畢零售業相關課程的學員數目載於表5.2。

5.19 二〇一三/一四學年，職訓局企業人才培訓中心及香港零售管理協會合作推出新的零售管理專業證書課程及零售管理專業文憑課程，共有30名學員報讀。

表5.2 – 畢業生數目(零售相關課程)

	2010/11 學年	2011/12 學年	2012/13 學年	2013/14 學年**
1 專業教育學院高級文憑課程	1 034 + 335*	1 017 + 237*	1 192 + 176*	955 + 200*
2 專業教育學院基礎文憑課程	1 314	393	971	1 680
3 青年學院中專教育文憑	433	調適年	298	300
4 工商資訊學院毅進文憑	162	50	40	50
5 企業人才培訓中心	3 927#	3 801#	2 340#	555# (截至二〇一三年十一月二十一日)

註：(*) 兼讀制課程畢業生
 (**) 推算數字
 (#) 在職培訓

第五章 與零售業人力有關的現行措施

專上課程

5.20 除了職訓局，提供與零售業相關的專上課程教育及培訓機構包括香港浸會大學持續教育學院、香港城市大學、香港大學專業進修學院及香港理工大學專業進修學院。

5.21 二〇一三/一四學年，各專上院校共提供多個本地認可的零售業相關課程。表5.3為有關課程的例子。



香港浸會大學持續教育學院
SCHOOL OF CONTINUING EDUCATION
HONG KONG BAPTIST UNIVERSITY



香港城市大學
City University
of Hong Kong



HKUSPACE

香港大學專業進修學院
HKU School of Professional and Continuing Education



THE HONG KONG
POLYTECHNIC UNIVERSITY
香港理工大學

School of Professional Education
and Executive Development
專業進修學院

SPEED

表5.3 – 由專上院校提供的零售業相關課程的例子(職訓局除外)

院校	課程	修讀模式	修讀時間
1	工商高級文憑(零售管理)	兼讀	18個月
2	零售管理專業文憑	兼讀	9個月
3	工商管理(服務業經營管理) (榮譽)學士(銜接學位)#	全日	2年
4	市場學及零售管理高級文憑	兼讀	2年
5	零售企業及服務管理 (榮譽)文學士(銜接學位)	全日	2年

註：(＃)課程將於二〇一四/一五學年停辦

再培訓課程

5.22 再培訓局為本港15歲或以上、具備副學位或以下教育程度的合資格僱員提供 –

- (a) 為失業人士而設的就業掛鉤課程，課程設有培訓津貼。在完成課程後，學員會獲再培訓局轄下培訓機構提供就業跟進服務，為期三至六個月；及
- (b) 為失業及在職人士而設的半日制或晚間課程，包括新技能提升計劃課程²²和通用技能培訓課程。

零售業培訓課程既涵蓋店鋪運作及管理方面的通用行業技能培訓，亦包括針對個別產品及服務而設的相關技能培訓。

“零售店務員證書課程”是迄今最受歡迎的零售業就業掛鉤課程。

5.23 再培訓局自一九九六年起提供零售業培訓課程，數目由二〇一〇至一一年度的8個增至二〇一三至一四年度的29個，而在二〇一〇至一一年度至二〇一三至一四年度(截至二〇一三年六月三十日)期間，有逾5 700名學員完成有關課程²³。二〇一〇至一一年度至二〇一二至一三年度，在約3 300名完成

就業掛鉤課程的學員當中，約有八成能夠在就業跟進服務期內(即完成課程後的三至六個月)覓得工作。他們當中，約有六成在就業跟進期完結後的六個月(即完成課程後的九至十二個月)仍然在職。

5.24 為確保培訓課程能迎合不同行業的市場需求，再培訓局為不同行業成立了“行業諮詢網絡”，成員包括商會、工會、專業團體代表以及資深從業員。零售業的“行業諮詢網絡”於二〇〇九年成立，目前有19名成員。

5.25 再培訓局的其他服務載於附件五。



22 為鼓勵僱主向僱員提供培訓，再培訓局自二〇一二年十月一日起以“包班”形式開辦“新技能提升計劃”課程，讓個別僱主靈活地選擇培訓的時間和地點。

23 如學員的出席率達八成或以上，即視為完成有關課程。

第六章 建議

整體

6.1 香港經濟以市場為主，發展蓬勃。市場力量本身雖非靈丹妙藥，但在考慮如何紓緩前文討論的零售業人手趨緊問題時，仍須緊記市場力量才是平衡人力供求的根本。縱使如此，政府與各方持份者當有地方，為減輕人力問題作出建樹。

6.2 就此，針對令人手越趨緊張的多項因素，專責小組建議以下的策略，多管齊下，包括－

- (a) 採取良好的人事管理政策(以下第6.3至6.6段)；
- (b) 更針對性地為零售業提供招聘、就業及職業配對服務(以下第6.7至6.15段)；
- (c) 加強零售業的職業教育和培訓，並為同學提供體驗零售工作的機會(以下第6.16至6.33段)；
- (d) 提升零售業形象(以下第6.34至6.37段)；及
- (e) 改善生產力，以控制零售業的人力需求(以下第6.38至6.40段)。

下文第6.3至6.40段闡述專責小組的建議，而有關整體人力短缺預測的其他觀察所得載於第6.41至6.47段。

採取良好的人事管理政策

6.3 零售業是最低工資委員會識別的一個低薪行業，其工資雖普遍高於其他有關行業，但二〇一一年五月起實施法定最低工資制度後，差幅收窄，所以提升零售工作薪金的相對吸引力，是相當重要。專責小組建議零售業僱主留意勞工市場的最新情況，保持具競爭力的薪酬福利，以吸引及挽留員工。計算薪酬及調整的幅度，始終涉及個別僱主的經濟考慮，他們還需顧及其他市場因素，包括相對高昂的租金。

6.4 工作條件亦影響零售工作的吸引力。舉例說，零售業的每周工時中位數高於各行業的平均。此外，很多零售業僱員要在晚間及周末／公眾假期工作，而店員亦往往要長時間站立。此等工作要求或許和營運有關，但業內僱主仍需參考業界最新的良好措施及考慮經營環境，研究如何改善。此舉或許改變工作模式及工作環境，甚至需要增聘人手，但改善措施是值得的，因為不僅有關公司受惠，長遠而言亦有助提升零售業的形象。專責小組建議零售業僱主不時檢視員工的工作條件，並主動作出適當改善。

6.5 薪酬福利及工作條件固然是整體人事管理政策的重要部份，但其他部份，例如關愛文化、績效評估、培訓機會、職業前景及家庭友善措施等，亦與相關工作能否吸引及挽留員工有關。由勞工處成立，成員包括商會、僱主及工會代表的零售業三方小組，經諮詢該小組委員後，已印製一份《良好人事管理 挽留人才的策略》小冊子，並廣泛分發予零售業界。

6.6 專責小組建議勞工處應繼續推動勞資雙方討論良好人事管理措施，並推廣和分享有效且適合業界的做法。零售業三方小組應繼續提供一個有用的平台，讓持份者交換意見。勞工處亦可探討如何進一步向僱主推廣這些良好措施。



零售業在香港經濟擔當重要的角色，由於零售服務的質素與雇員的表現有著相互的關係，並直接影響機構的業績，故此優秀的人才才是機構的重要資產。而良好的人事管理，不但可確保機構的人力資源供應穩定，減省機構的人力成本，亦對提升機構的競爭力有著正面作用。

「如何挽留優秀僱員」正正是零售機構近年重要的議題。本單張由勞工處零售業三方小組編製，向零售業僱主及僱員介紹一些機構在挽留人才方面的經驗。零售業僱主可因應其實際人力的情況，將有關策略加以靈活運用。

機構挽留人才的策略

- 1. 企業使命**
 - 定立「以人為本」的方針，視僱員為機構的重要資產，尊重及信任僱員的能力。
 - 透過培訓及嘉許計劃，一方面提高僱員的專業知識，另一方面肯定僱員對機構的貢獻，加強員工對企業的認同。
 - 讓僱員參與業務策略設計，鼓勵僱員對機構有承擔感。
 - 履行社會企業責任，建立正面的企業形象，藉此提升僱員對機構的歸屬感，讓他們以身為機構一份子為榮。
- 2. 公平原則**
 - 以公平合理的原則訂立僱用政策及制定合約條款，例如雙方皆可接受的終止合約的通知期。公平和合理的條款，既可兼顧個別職位的不同需要，亦有助僱主挽留富經驗及優秀的人才。
 - 訂定公平清晰及劃一的僱用及晉升準則。僱員不會因性別、殘疾、年齡、國籍、種族、宗教、婚姻狀況、懷孕或性傾向等而遭受歧視。
- 3. 薪酬福利**
 - 留意人力及薪酬市場的趨勢，制定具競爭力的薪酬福利政策，以挽留表現出色的僱員。
 - 不時肯定僱員對機構的努力，包括金錢及非金錢方式的鼓勵。
 - 招聘足夠的人手應付工作需求，並應根據工作性質為僱員制定合理的工作時數及適當的休息時間。
- 4. 發展機會**
 - 為僱員提供清晰的事業發展路向，訂定晉升階梯及政策。
 - 為僱員提供穩定的工作環境，如增加長工職位，以加強僱員的歸屬感。
- 5. 績效評估**
 - 分析機構業務目前及將來所需的技能，訂立有系統的入職及在職培訓計劃，讓僱員獲得有關技能。
 - 利用績效評估的過程，與僱員面談，了解他們的工作目標和期望，為僱員提供適當的培訓以發揮所長。
 - 調派具潛質的僱員出任不同崗位，擴闊他們的視野。
- 6. 開明領導**
 - 採取開明及開放的溝通模式，讓僱員了解機構的發展藍圖及計劃，積極與僱員建立夥伴的關係。
- 7. 僱員溝通**
 - 建立定期、有效和雙向的溝通渠道，增加勞資雙方的了解，建立上下一心的工作文化。

勞工處 Labour Department
勞資協商促進科 Workplace Consultation Promotion Division
零售業三方小組 Tripartite Committee on Retail Trade

第六章 建議

更針對性地為零售業提供招聘、就業及職業配對服務

6.7 專責小組注意到勞工處為推動就業而提供一系列免費的招聘及求職服務。該處設有互動就業服務網站，配以手機應用程式及羅列兼職職位空缺的專題網頁。勞工處亦在全港設有12個就業中心，並舉辦大型及地區性招聘會。除了上述為各行業提供的服務，勞工處在灣仔開設零售業招聘中心。

6.8 零售業招聘中心專為求職者提供零售業的工作機會。求職者到訪招聘中心可隨時獲得業內不同職位的空缺資料。中心亦提供方便的場地，供零售業僱主進行招聘活動及即場舉行面試，務求加快招聘過程，及可以一站式地完成。專責小組認為這種專門為零售業服務的做法值得使用於勞工處的就業服務網站。

6.9 專責小組建議勞工處在廣受歡迎的互動就業服務網站設立零售業空缺的專頁，並向求職者推介。這個專題網頁將成為零售業僱主配對空缺和僱員的虛擬中心。

6.10 勞工處各就業中心為各行業(包括零售業)提供招聘服務，每年在不同地點舉辦多個招聘會。每區的人力供求情況並不一樣。例如，香港島的零售業職位空缺率較高，而九龍及新界則有較多求職者。

6.11 專責小組建議勞工處研究如何將空缺資料帶到各區的求職者。例如，該處可以全年在目標地區的就業中心舉辦專為零售業而設的招聘會。





6.12 再培訓局亦有為轄下就業掛鈎課程(包括零售業課程)的畢業學員提供工作配對及轉介服務。一如第五章所述，他們可成為零售業人員的來源。二〇一三至一四年度，再培訓局為零售業而設的培訓學額約為2 000個。

6.13 事實上，再培訓局零售學員的教育背景相當接近業界僱員²⁴的教育水平。在二〇一二至一三年度，再培訓局全日制就業掛鈎零售課程的學員(合共2 252人)，當中46%擁有高中教育水平；在二〇一二年年中，整體零售業僱員的相應百分比為60%。

6.14 二〇一一至一二年度，完成再培訓局零售業就業掛鈎課程的約1 500名學員，約有82%於就業跟進期內(即在完成課程後三至六個月內成功就業的學員)成功就業。雖然就業率令人滿意，但培訓機構或許仍可招收更多學員，為零售業提供更多已受訓的人手。培訓機構的七成就業率要求應是關鍵。培訓機構或應為零售業招募及培訓更多切合零售業需要的人手，而零售業界亦可更進一步聘用更多再培訓局的畢業學員。

6.15 專責小組建議零售業僱主尋求再培訓局協助招聘學員，而再培訓局則與培訓機構及僱主一同優化及擴大再培訓服務，讓更多學員投身零售業。在僱主的支持下，培訓機構可考慮開辦更多零售業培訓課程。零售業僱主可繼續透過零售業行業諮詢網絡向再培訓局反映人力和培訓需要。切合僱主需要的課程將有助增加受聘學員留職的機會。

24 30歲以下的學員佔19%，相比二〇一二年五月至六月所有零售業僱員中35歲以下的僱員佔45.1%。

第六章 建議

加強零售業的職業教育和培訓，
並為同學提供體驗零售工作的機會

6.16 上文專題3.4已指出青年人是零售業生力軍的來源。德國的經驗顯示(請參閱專題6.1)，設計精密的職業教育及培訓制度有助青年人適應就業市場。學習職業技巧能協助青年人發展潛能、發揮所長。對於在學業方面興趣較低的青年人，職業教育及培訓更可協助他們找到更符合志向的工作。職業教育及培訓制度亦可提供人才，配合經濟發展和行業需要。

6.17 在本港，職訓機構的一員為職訓局轄下的專業教育學院，開設多個零售業專科課程，然而收生數字不特別理想²⁵。青年人或有多方面原因而不熱衷零售業，但主要原因可能是零售業未有一個結構完整的進修階梯。除了薪酬，青年人亦會考慮事業前景而決定會否投身零售業。如行業並無提供清晰的事業路標，容易令青年人一早卻步。

6.18 目前由學術、職業培訓和持續教育機構為零售業而設課程整個來說並未完備亦或有不足。只有少數僱主在招聘時把職前培訓列為基本要求或優先聘用的因素²⁶。僱主會習以為常地看待一個視在職培訓為晉升重要一環而頗具彈性的就業生態系統。

6.19 我們必須打破以上情況造成的惡性循環，而資歷架構正是起點(上文5.11和5.12段)，職訓機構可按這個獲廣泛接納的架構，開辦零售業課程。在人力需求正快速增長的時候，剛制訂的《能力標準說明》為職訓機構帶來契機，讓該等機構和業界一起重新審視不同程度課程(可能包括學士學位課程)是否足夠，可否更符合行業要求或應否加強宣傳。一套結構完備和獲得認可的零售業課程，更有助提升業界的專業素質。

25 在二〇一三至一四年度，零售及採購管理高級文憑提供60個學額，有52人入讀；零售管理專業文憑提供60個學額，截至二〇一三年十一月有30人入讀；零售管理高級證書截至二〇一三年十一月有525人入讀。

26 根據零售業訓練委員會《二〇一二年人力調查報告》，數字分別為所有回應受訪者的5.7%和17% (www.vtc.edu.hk/html/tc/about/manpower_publications2155.html)。

專題6.1 — 德國的學徒制

德國青年失業率為歐洲最低（二〇一二年為**8.1%**）。一個公認的重要原因為德國的職業教育及培訓制度能有效將青少年從學校帶入勞動力市場。除了職業學校或大專教育，中學畢業生可選擇“雙軌制”職業培訓(或稱為“學徒制”)，接受職校交替的培訓。

德國的學徒制架構涵蓋約**350**個官方認可職業。學徒制一般為期兩年到四年。見習學徒每星期會有三、四天在工作場所實習，再加上每週最多兩天到職業學校，學習基礎和行業知識。

訓練相關的法規訂明學徒在職培訓應獲取的專業技能，有關技能亦會納入個別企業的培訓計劃。

德國學徒制和該國的終身學習資歷架構掛鉤，該架構涵蓋德國教育系統內各個範疇的資歷，一般而言，兩年的學徒制將等同該架構第三級資歷，而三年半的學徒制則相當於第四級資歷。

每年約三分之二完成基礎學校教育的青年人會接受學徒訓練。學徒名額主要由私人及公共企業提供，亦有小部分來自私人家庭。企業與學員簽訂合同，前者承擔在職培訓的開支，並向學徒支付薪酬，水平由有關的集體合同規定，並隨著受訓年期增加而上調。平均來說，學徒的工資相當於一個已完成訓練的技工起薪點三分之一。

資料來源：歐洲的職業教育與培訓 - 國家報告，德國聯邦職業教育研究所；二〇一三年經濟年報，德國聯邦經濟技術部；二〇一二年職業教育與培訓資料報告，德國聯邦職業教育研究所。

第六章 建議

6.20 職業教育及培訓機構按零售業的職業階梯有系統地提供多階進出點及不同程度的零售培訓課程，照顧到從業員或有志入行人士的各種情況。這樣一來，離校生和在職人士可清楚在何時何地他們可以因應人生不同階段的需要，計劃進修或受訓。

6.21 職訓局和其他職業教育及培訓機構應利用資歷架構改善課程，更好地支持零售業的人力發展，配合香港經濟。舉例而言，職訓局現有香港知專設計學院，為修讀設計的學生提供一個焦點。可是在零售業方面，職訓局並未有類似安排。如果能賦予零售業一個清晰身份或焦點，有助學生更了解零售業課程如何為他們帶來機會，幫助他們發展事業。

6.22 專責小組建議職訓局和其他職訓機構，按照零售業的《能力標準說明》及持份者的意見，從長遠角度重新審視不同資歷架構級別的零售業有關課程，為業界招募和培訓最合適的人才。優化職業教育及培訓課程可吸引生力軍加入行業，提升青年人的就業能力，並為僱主訓練人才，長遠而言，亦可提高業界的服務水平和質素。

6.23 循著以上方向，職業教育及培訓機構也要於短期內推出具體措施，改善零售業職業教育及培訓，以專為零售業而設的課程吸引原本未必有志入行的青年人，紓緩目前的零售業人力緊張問題。



6.24 為學術興趣不大的中學離校生提供職業教育及培訓，學徒訓練一向是重要的一環。本著與學徒訓練相同概念，職訓局近期在政府資助下，以一個加強化和現代化的模式，在美容及美髮業推行屬資歷架構第二、三級別的見習培訓試點計劃。參與計劃的見習員接受在職培訓期間可在店舖補充人手，並接受系統化的在職及課堂培訓，結合專職培訓、職業教育及日常工作經驗。有關工作經驗及資歷有助他們更加了解行業運作，發展事業，覓得工作。職訓局正與僱主代表商討，為零售業訂定類似的見習培訓計劃。

6.25 本着同一理念，職訓局可探討開辦更高資歷架構級別及結合工作的零售業訓練計劃以吸引高中畢業生。零售業一向歡迎較成熟的青年人入行。一班可以是那些完成香港中學文憑試但未能達到升讀副學位要求(即五科2級成績，包括中國語文科和英國語文科)的中六畢業生。另一班是那些在香港中學文憑試取得五科2級成績(包括中國語文科和英國語文科)的中六畢業生，或已完成毅進文憑、中專教育文憑或者香港專業教育學院專業文憑(即已取得資歷架構第三級別資歷)的學生。

6.26 這兩班青年人會因不同原因希望投身社會而不升學或接受全日制學術課程或職業培訓。職訓機構可考慮為他們設計不同的在職訓練計劃，在僱主和政府的資助、支援下，再配合可以因應個別情況獲取資歷架構第三或第四級別資歷的前景，吸引和支持他們加入零售業。

6.27 專責小組建議職訓局加快在短期內，設計及推出在不同資歷架構級別適合零售業的在職培訓計劃，以滿足僱主和學員的需要；而僱主應該對計劃有所貢獻，例如為學員提供合理的報酬，贊助學費和提供在職培訓；政府亦應提供適當支持。如果有關課程成效理想，職訓局可施加微調，長期開辦課程，配合僱主及政府的支持，吸引更多生力軍入行。

第六章 建議

6.28 上文建議的在職訓練計劃，將在職訓局各式各樣的全日制及兼讀制課程(專為零售業而設或包含零售元素)之外加入更多選擇。學生和在職員工可以在眾多有政府或僱主資助又或自資開辦的課程中，按自己在行業和職訓的不同階段的情況，作出選擇。這些課程殊途同歸，最終可令他們獲取資歷架構第四級別資歷(包括高級文憑及副學位程度的副學士)。這級資歷可能對大部份人來說已經足夠，但對於有志晉身管理層的從業員，一個學位程度的資歷可能不可或缺。

6.29 目前，獲評審的自資銜接學位課程或大學教育資助委員會資助的本地院校學士學位課程的高年級學額，均開放給合資格的副學位畢業生申請，包括零售業員工。雖然目前業界對這些學額或專設零售業銜接學位課程的需求不大，但這些學位程度的學額實在是零售業晉升途徑中學術銜接最後一環。

6.30 專責小組建議政府向專上院校(包括職訓局)提議，留意零售業員工對銜接學位/學士學位課程高年級學額的中期需求，並預早策劃相應課程。

專題6.2 — 建造業以財政誘因吸引新血

建造業議會是業界的統籌機構，為建造業培訓人才和提升工人技能。建造業議會運用承建商繳交的建造業徵款，為學員提供培訓津貼。針對人手短缺、嚴重老化，或招募學員有困難的工種，政府支持建造業議會以較高的培訓津貼，吸引更多人參加相關的培訓課程，成為半熟練技術工人，加入建造業。承建商亦承諾以有一定吸引力的工資聘用畢業學員。

資料來源：建造業議會

6.31 專責小組成員注意到職訓局零售及採購管理高級文憑的實習單元，可讓學生汲取零售業工作經驗。僱主和學生都支持該安排。學習結合工作體驗有助學員由課室轉入職場，他們除了學到零售業的專門業務技巧，也學到溝通。如果其他學生有同樣機會也會受益。此外，給予學生零售工作體驗有助他們設想日後如何在業界找到值得投身的事業。這些工作體驗的種子，可以擴闊年青一代對零售業工作的興趣。

6.32 修讀零售以外科目的職訓局學員已獲安排在相關行業工作實習，中學生亦有機會修讀香港中學文憑的零售相關應用學習課程，專上學生可成為推廣類似實習機會的主要對象。

6.33 專責小組建議教育局向專上院校提議，與零售業僱主研究如何將零售工作的實習體驗成為廣大學生的學習一部分。而勞工處應向選擇以兼職獲取工作經驗的專上學生推廣零售業工作機會。



第六章 建議

提升零售業形象

6.34 專責小組成員明白有市民未必對零售業有好感，業內人士或對行業有相當認識的市民當然未必認同。如果家長和青年人抱這印象，不僅無助零售業招攬優秀人才，亦不利求職者理性選擇，最終整體經濟受損。填補這個資訊缺口可為各界提供公平的競爭環境。業界與政府正為建立行業的正面形象及宣傳零售業工作前景而各自努力。

6.35 例如，香港零售管理協會舉辦獎項、座談會及工作坊以提高業界的服務質素，並提升零售從業員的專業形象。該會亦與職訓局合作，推出專為從業員而設的全新零售管理專業文憑／證書課程，這展示零售業持續進修及晉升的機會。政府方面，教育局為中學生提供的就業輔導和資訊也有涵蓋零售業。局方亦在零售業諮委會的支持下，在業界推行資歷架構。可是，這些措施暫時未見成效，吸引更多新血入行。

6.36 為業界推廣正面形象需要時間和加倍努力，更有必要不斷宣傳以糾正青年人及父母對行業的誤解。鑑於行業面對的人手問題，政府利用適當渠道提高從事零售業形象符合公眾利益，特別可配合上文提到的資歷架構相關措施，及經優化的職訓課程。政府應以市民大眾為宣傳對象，包括可以入行受惠的學生。要匡正公眾對行業的錯誤觀念，政府當然不能代替業界。向公眾彰顯零售業對經濟的重要性、及對學生及工作人口帶來的機會，畢竟對業界自身有益。

6.37 專責小組建議一

- (a) 零售業透過僱主團體(特別是香港零售管理協會)加強工作，為行業建立正面形象，吸引有志從事零售業的人才，而政府亦應該與業界攜手推出宣傳及推廣措施；
- (b) 建基於上文(a)，教育局應讓零售業界更多參與學生就業輔導及職業體驗計劃；及
- (c) 零售業諮委會聯同僱主和教育及訓練機構應就零售業員工的事業前景和持續進修機會向公眾宣傳。

為建立行業的正面形象，我們可以汲取專業意見，就如何用不同方法，例如以業界精英為榜樣，將信息發放給青少年和家長等目標。有關方面亦可以參考其他行業或外地的經驗，開展專為零售業而設的宣傳運動。



第六章 建議

專題6.3 — 建造業建立形象以吸引新血

大眾以往對建造業的印象一般，有礙新人入行，加劇人手老化的情況。為建造業建立及宣傳正面形象，政府聯同建造業議會在二〇一一年推出一系列為期三年的“Build升”宣傳計劃(措施包括推出電視宣傳短片、報紙廣告、電視劇集等)。



改善生產力，以控制零售業的人力需求

6.38 專責小組成員認為在不影響員工就業的前提下，應可以提高生產力來控制零售業的人力需求。提高生產力可以依靠改善工作流程或採用科技，事實上外國零售業已多使用科技²⁷，但在香港仍未普及。個別零售商可能需要因應本身情況，度身制訂提高生產力的措施。至於佔零售機構99.5%的中小企業的問題可能跟大企業的不同，因此中小企需要不同的解決方案或優先支援。

6.39 我們可以鼓勵零售商仔細審視自己的業務，但即使發現可以改進的地方，他們可能因為未清楚投資的可行性和回報而從長計議。要令本地零售商坐言起行以控制人手需求，政府可考慮提供若干支援，使中小企克服信心障礙。此舉會鼓勵包括中小企在內的公司帶頭開路，不過這些公司既然會因而直接得益，所以亦應分擔成本。

6.40 專責小組建議政府推動一個零售業支援計劃，由政府及參與企業等額出資，協助業界尤其是中小企業，檢視提高生產力的可行性及採用相關的做法和技術，從而控制人手需求。有關計劃當可推動科技行業的發展。

專題6.4 — 新加坡對中小企的財政援助

新加坡政府為中小企業設立了兩個財政資助計劃，分別是“創新與能力贈券”(Innovation and Capacity Voucher)以及能力發展津貼(Capability Development Grant)。

每家中小企業可使用贈券在提升各方面能力(包括人力資源、創新和生產力等)邁出第一步。中小企業可從參與計劃的服務提供者得到支援，服務包括人力資源規劃，改善工序，分析問題和專門培訓。

能力發展津貼則資助中小企進行顧問、人力、培訓、認證、提升生產力和改進流程的項目等。

資料來源：新加坡標準、生產力與創新局
(www.spring.gov.sg)

27 例子包括(i)鋪面：以電子貨架標籤系統取代傳統價錢標籤；(ii)後勤：利用耳機系統，貨倉工作人員以語音揀選方法接收和核實訂單；(iii)採用無線射頻辨識技術進行盤點和保安。這些科技部份有助控制人力需求。

第六章 建議

其他觀察所得

6.41 零售業人力緊絀固有行業特定的因素，上文第四章還提到二〇一八年及以後將越趨失衡的人力供求。整體人力短缺的原因及帶來的挑戰，是整個社會面對的問題。

輸入勞工

6.42 有意見認為現行的輸入勞工計劃應更加靈活（一般不包括“收銀員”、“銷售助理”及“倉庫管理員”等零售業職位），以應付零售業人手緊絀的情況。新加坡的情況可作參考。當地有約三成勞動人口為外地勞工。繳付徵費後，一間零售公司最多可聘用總數四成的外地輸入半熟練技工和非熟練工人以及總數一成半的熟練技工(如技術人員)。

6.43 人力緊絀是一個結構性問題，影響整個經濟，尤其是零售業及其他同樣是低技術職位佔多數的低薪行業(第3.1段)。按目前預測，二〇一八年整體經濟可能會於初中至學士學位之間的多個教育程度組別出現22 000的人手短缺，難免影響零售業招聘 (第4.10段)。有成員指出，即使成功落實專責小組有關人力供應方面的建議，可能只可從其他的低薪行業爭奪

人手以解決零售業部份的人力問題。零售業總不能無止境改善待遇以吸引及挽留員工，更何況人手較緊絀的大企業應已提供比同行中小企業更吸引人的薪酬條件(專題3.1和註14)。

6.44 就此，部分成員強烈認為應通盤考慮放寬輸入勞工，更長遠地處理預計的人力結構失衡。這樣應有利整體經濟，為有關行業的進一步發展提供所需人手，繼而或會造就更多就業機會以至拉高工資。本地勞工在情在理都不會有損失。

6.45 不過，另有意見認為，與其放寬輸入勞工的規定，應先改善員工待遇(包括薪酬和工作條件)，以吸引及挽留零售業的員工。畢竟，勞動力供求是一種市場現象，而零售業與整體各行業之間的工資仍有差距(表3.6)，零售業應該還有空間提升工資來吸引更多人行。事實上，從僱員人數(第3.3段)可見已經有越來越多人加入零售業，而且青年人的比例相當高(第3.2(a)段)。在零售行業輸入勞工可能影響失業青年人，未能為他們提供足夠就業機會(專題3.4)。

開發潛在勞動力

6.46 專責小組成員討論的另一個議題，是如何利用非勞動人口中某些組別的潛在勞動力。二〇一二年，15歲或以上的非從事經濟活動人口有250萬人，包括很多家庭主婦及提早退休人士。他們可能需要處理家務，又或者體能有限制，未必可全職工作，但零售業已廣泛聘請兼職工，這從零售業的兼職僱員比率(13.1%)高於整體各行業數字(7.1%)可見一斑。零售業要聘用更多有關人士，可能要借助一些整個經濟共同推行的措施。

人口政策

6.47 雖然上述議題超越專責小組針對零售業的職權及時間表，但成員認為有關事宜不單影響零售業，而是整體經濟及長遠競爭力，值得認真研究。人口政策督導委員會正處理全港整體人力短缺及其他人口挑戰，並已於二〇一三年十月二十四日就解決問題的方法開展公眾諮詢活動。專責小組會將上述觀察所得及關注轉告該委員會，以在人口政策的範疇作更適當的討論。



政府統計處和香港零售管理協會統計調查之比較

1 本附件闡述兩項分別由政府統計處(統計處)和香港零售管理協會進行的調查，以及說明其編製的統計數字。

統計處的

“僱傭及職位空缺按季統計調查”

2 統計處每季編製和發表有關不同經濟行業在就業情況(以就業人數作為量度準則)和職位空缺方面的官方統計數字，作為本港勞工需求的短期變動指標。有關數據來自“僱傭及職位空缺按季統計調查”；該項統計調查每季從各經濟行業隨機抽選逾28 000個機構單位²⁸進行資料搜集，回應率均逾90%。就零售業而言，每輪調查都會利用分層抽樣法²⁹，隨機抽選約4 090個機構單位(來自約3 500家公司)，以便搜集資料。

3 編製統計數字時採用的統計框架(包括各項相關定義)，均依從聯合國和國際勞工組織公布的國際指引。簡言之，就業人數包括向機構單位直接支取薪酬的僱員及

(有限公司的)在職董事、個別東主、合伙人及於統計日期(即統計季度內最後的整個工作日)當日工作最少一小時的家庭員工。職位空缺指在統計日期正懸空並須立刻填補，而機構單位亦正進行招聘以填補的職位空缺。

4 根據“僱傭及職位空缺按季統計調查”估算的二〇一〇年第一季至二〇一三年第二季的零售業就業人數及職位空缺數目，載於附錄A1。在二〇一三年第二季，本港有65 046間零售機構單位，合共僱用員工264 805人，較二〇一〇年第一季分別增加8.3%及10.1%。在這三年半期間，職位空缺數目大幅飆升67%，由二〇一〇年第一季的4 866個增至二〇一三年第一季創新高的9 404個和第二季的8 124個。因此，零售業的職位空缺率由二〇一〇年第一季的2.0%增至二〇一三年第一季的3.5%及第二季的3.0%；職位空缺率的定義為職位空缺數目佔零售業就業人數與職位空缺數目總和的百分比。

28 根據聯合國的指引，機構單位的定義是指在單一擁有權或控制權下，在單一地點從事一種或主要從事一種經濟活動的經濟單位。按照這個定義，一間公司在不同地點經營的商店，均視作不同的機構單位。

29 所有零售業機構單位會先以行業組別(例如時裝店、超級市場、百貨公司、書店等)分層，每個行業組別分層內再以就業人數分層。然後，會在每個行業組別和就業人數分組隨機抽樣，以確保整個樣本能代表所有類別和規模的零售商。就業人數達50人或以上的零售機構單位，均在抽樣之列。

5 在解讀“僱傭及職位空缺按季統計調查”所得的職位空缺數字時，應注意：

- (a) 接近60%零售機構單位規模十分細小，就業人數僅為一至兩人，另接近80%機構單位的就業人數少於五人。這些零售機構單位報稱有職位空缺的為數甚少；
- (b) 沒有計算在調查期間仍未落實的預計職位空缺；
- (c) 在某些情況下，僱主已備有若干合適人選，於職位空缺出現時，可立即通知他們上班，這些僱主通常不會認為其機構有職位空缺；及
- (d) 部分僱主亦可能因認為無法僱用合適人選，或市場上並無合適人選而沒有着手進行招聘。這類未填補的職位“僱傭及職位空缺按季統計調查”中並不視作職位空缺。

香港零售管理協會的 “零售業人手短缺調查”

6 香港零售管理協會曾在二〇一二年一月及二〇一三年一月就零售業人手短缺問題進行一項特別調查(零售業人手短缺調查)，以了解截至二〇一一年十二月底及

二〇一二年十二月底，其會員公司的人手短缺情況。該項調查不但評估整體職位空缺情況，而且亦評估不同工種的職位空缺情況。

7 在二〇一二年零售業人手短缺調查中，合共有58家零售公司(減去了5家從事飲食／膳食服務的公司)作回應，回應率約20%。受訪公司共僱用57 498名員工，職位空缺有4 569個。按香港零售管理協會界定的職位空缺率³⁰計算，空缺率為7.4%，高於“僱傭及職位空缺按季統計調查”在二〇一一年第四季調查所得的空缺率(2.4%)(附錄A1)。

8 在二〇一三年的零售業人手短缺調查，回應的零售公司合共38家(減去了3家從事飲食／膳食服務的公司)，回應率約15%。受訪公司共僱用48 735名員工，職位空缺有5 102個。按此計算空缺率為9.5%，對比“僱傭及職位空缺按季統計調查”在二〇一二年第四季的空缺率為2.8%(附錄A1)。

30 就“零售業人手短缺調查”而言，職位空缺率是受訪公司的職位空缺數目/(僱用員工數目+職位空缺數目)。

附件一

兩項調查之比較

9 統計處及香港零售管理協會就各自採用的調查方法作出比較(載於附錄A2)。我們注意到，由於兩項調查的參數不同，所得的職位空缺率也有差異(參閱上文第7-8段)，主要原因可能是受訪公司的規模不同。對香港零售管理協會兩輪“零售業人手短缺調查”作回應的大多為大型連鎖企業，平均每家分店僱用14-16名

員工。該等分店於二〇一一年十二月底及二〇一二年十二月底平均每家有1.3個及1.5個職位空缺。如只計算就業人數超過20人的機構單位，該項調查所得的職位空缺數目，實際上與“僱傭及職位空缺按季統計調查”所得的職位空缺數目相若(即二〇一一年第四季及二〇一二年第四季每個機構單位分別有1.7個及1.6個職位空缺)。

附錄A1

根據二〇一〇年第一季至二〇一三年第二季“僱傭及職位空缺按季統計調查”結果編製的零售業就業及職位空缺統計數字

	二〇一〇年				二〇一一年			
	第一季	第二季	第三季	第四季	第一季	第二季	第三季	第四季
機構單位數目	60 079	60 108	60 397	61 713	63 151	63 318	63 482	63 277
就業人數	240 598	240 803	242 652	248 349	251 348	252 001	252 935	254 974
職位空缺數目	4 866	4 396	5 564	4 936	6 028	5 197	6 135	6 277
每機構單位平均 空缺數目	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
職位空缺率(%)	2.0	1.8	2.2	1.9	2.3	2.0	2.4	2.4

	二〇一二年				二〇一三年	
	第一季	第二季	第三季	第四季	第一季	第二季
機構單位數目	63 702	64 015	63 972	63 909	64 960	65 046
就業人數	256 844	259 434	259 694	260 246	262 670	264 805
職位空缺數目	8 180	6 898	8 954	7 556	9 404	8 124
每機構單位平均 空缺數目	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
職位空缺率(%)	3.1	2.6	3.3	2.8	3.5	3.0

附錄A2

二〇一二年第四季“僱傭及職位空缺按季統計調查”及 二〇一三年香港零售業管理協會的“零售業人手短缺調查” 統計調查方法比較

	僱傭及職位空缺按季統計調查	零售業人手短缺調查
統計調查範圍	所有零售機構單位：63 909個	所有會員公司：300+ (包括6 700家分店，當中有300多家從事飲食／膳食服務業)
樣本單位	機構單位	公司
樣本數目	4 090個零售機構單位(來自約3 500間零售公司)	所有會員公司：300+
回應率	92%	約15% (38家公司作出回應，不包括3家從事飲食／膳食服務的公司)
統計日期／時段	二〇一二年十二月三十一日	二〇一二年十二月底
就業人數的定義	向機構單位直接支取薪酬的僱員、(有限公司的)在職董事、個別東主、合伙人及於統計日期當日工作最少一小時的家庭員工總和	受訪公司申報的僱員總數
職位空缺的定義	於統計日期正懸空並須立刻填補，而機構單位亦正積極進行招聘以填補的職位空缺	受訪公司申報的職位空缺數目
職位空缺率的計算方法	零售業的職位空缺估算數目÷零售業的總就業人數與職位空缺估算數目的總和 * 100%	受訪公司的職位空缺總數÷受訪公司的總就業人數和職位空缺總數 * 100%

附件二

青年人對零售業的看法焦點小組研究報告

背景

1 零售業人力發展專責小組(專責小組)成員在研究有關問題時，注意到零售業未必予人正面形象，這或會令求職者尤其是青年人在擇業時未能充分考慮投身零售業。

2 本研究旨在更明白青年人對零售業的看法，了解他們對零售業有何認識，及他們投身零售業與否的原因。

焦點小組的安排

3 我們就有關事宜邀請零售業課程的同學及畢業生以及其他科目的同學討論。41名參加者³¹分六節討論會，每節為時1至1.5小時。所有討論會均在二〇一三年十月三日於香港專業教育學院(黃克競)舉行。

4 每節討論會均有一至兩名主持人，他們負責協助參加者參與討論，提出無既定立場的問題，確保所有參加者均能自由和積極發表意見。參加者同意由秘書處記錄意見以作報告摘要。



31 參加者為-

- (i) 新高中課程學生(由教育局及香港浸會大學持續進修學院轉介)；
- (ii) 香港專業教育學院高級文憑課程學生和畢業生；及
- (iii) 香港理工大學專業進修學院(與零售業相關的課程)和香港樹仁大學(其他課程)的學士生。

意見摘要

概況

5 較多參加者對零售業的一般觀感欠佳。大部分參加者總把零售工作與售貨員工作混為一談，並認為零售業招人不加選擇。他們認為零售業既無特定入職要求，令零售業員工難以獲更多尊重。

6 除零售業課程同學外，參加者均不熱衷於投身零售業，因他們認為零售工作薪酬不吸引，工作條件頗苛刻(銷售壓力大、工時長等)。他們大部份認為零售業人員的前途並不理想。假如零售工作有較佳薪酬、更多培訓及晉升至管理層的機會，他們或會較有興趣入行。

對零售業的觀感和認識

7 零售業同學與其他同學比較，前者普遍對行業有較佳印象，他們亦順理成章對零售業有更多認識。舉例說，零售業課程學生較明白行業運作，而學位程度的學生對零售業工作有較深認識，例如他們知道零售業各類職位的具體職務。

8 至於非零售業課程的同學中，曾任職零售業的參加者對零售業有些認識，不過他們的了解某程度上局限於他們的有關工作和前同事的意見。由於他們的工作經驗並不愉快，因此對零售業也無好感。至於其他非零售業的同學，他們亦不見得看得起零售業。他們身為顧客，對零售有一般概念，除此以外，他們似乎不太了解零售業。他們對零售業的印象通常受家庭和朋友的影響。



附件二

9 至於零售業課程的畢業生(我們只邀請沒有入行的畢業生)無疑對零售業有相當認識，但修讀課程似乎沒有令他們以從事零售業為榮。相反，他們質疑是否需要為零售業提供專門職前培訓課程，他們認為一般商業培訓應已足夠。

投身零售業與否的原因

10 參加者對零售業的印象似乎會影響個人是否願意在該行業發展。零售業同學一般對零售業較有好感，因而較願意考慮投身零售業(即使有個別同學(無論有否零售業工作經驗)在更了解零售業員工的工作條件後反而有顧慮)。

11 其他同學很多已訂下與課程相關的就業計劃。至於未有特定目標行業的同學，他們從未想過可能投身零售業。他們相信如有意入行應無問題。

12 那些零售業課程畢業生並無投身零售業，主要因為有關學歷讓他們在其他行業找到更高薪工作，又或薪酬水平相若但工時較短的工作。他們看不清零售業的職業前途，他們不願待在售貨職位。



結語

13 青年人的確受家人和自己的零售業學習或工作經驗影響，普遍對零售業的印象欠佳。零售業的形象總是不夠專業，影響他們對投身零售業的意欲。此外，一些負面以至錯誤的理解更加深青年人一般對行業的不良印象(例如有關零售業職前培訓的價值和業內各式各樣的工作機會)。

14 要吸引青年人入行，零售業及業內員工的形象必須改善，錯誤的觀念也應盡量打破，讓青年人對零售業有更多認識，從而可更客觀地考慮以零售工作為職業。宣傳和推廣工作，可針對以學生及影響他們的人(例如家長和老師)。零售業僱主亦可向其兼職的在學員工推廣該行業，以提高學生在畢業後重返零售業的興趣。

15 零售業課程學生較其他學生更可能投身零售業。加強相關教育和培訓課程的吸引力，應可為零售業招攬新血。



零售業人力需求推算的情景研究

前言

1 為協助零售業人力發展專責小組，經濟分析及方便營商處參考近年零售業的人力需求與其業務表現的關係，就行業中期可能面對的人力需求情況，提供概括的情景分析。

2 本研究有別於勞工及福利局於二〇一二年發表的《二〇一八年人力資源推算報告》(上文4.3-4.6段)，應視為獨立項目。由於兩項研究所採用的研究方法、分析框架和數據(以資料來源和涵蓋時段而言)有顯著差異，因此兩者的結果不能用作直接比較。

研究方法

3 為分析的目的，是項情景研究把人力需求定義為實際受僱人數與未填補的職位空缺的總和(即零售業的總就業機會)。本分析以政府統計處(統計處)的僱傭及職位空缺按季統計調查為基礎，採用橫跨一九九三至二〇一二年共20年的數據。然而，鑑於“個人遊計劃”(個人遊)為業界帶來結構性的轉變，本研究會聚焦二〇〇三年以後的零售業趨勢及其人力需求變化³²。

32 是項情景研究採用了概括分析方法，涉及以下步驟：

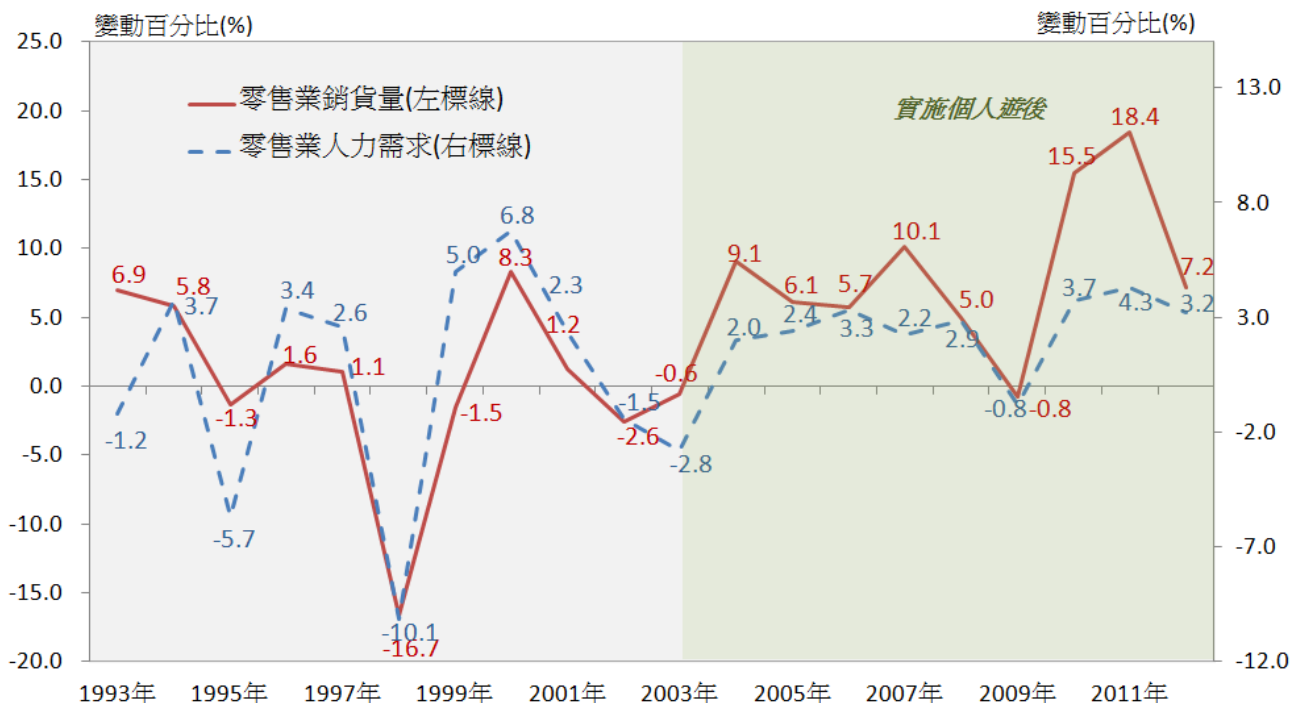
- (i) 按照過去零售業銷貨量與人力需求的關係，估計其人力需求彈性；
- (ii) 參考個人遊實施後零售業的業務增長趨勢構建虛擬的基準情景，另分別加入高基準及低基準情景，測試人力需求的敏感度；以及
- (iii) 利用(i)所得的結果，推算在(ii)所設定的不同情景之下，二〇一三至二〇一八年期間的人力需求。

零售業銷貨量與人力需求增長的關係

4 如下圖C1所示，過去20年零售業人力需求與零售業的業務表現有相當密切關係。根據輔以內部計量經濟估計的詳細數據分析結果，在一九九三至二〇一二年的20年間，零售業銷貨量每增長一個百分點，人力需求平均便增長約0.33%，而在個人遊實施後即二〇〇四至二〇一二年期間，則約有0.31%的增長

(表C1)。鑑於上述兩段期間的估算只有少許差異，同時考慮到實施個人遊為零售業帶來結構性轉變，是項情景研究採用自實施個人遊之後該段期間的人力需求彈性估算(即零售業銷貨量每增長一個百分點便帶動人力需求上升0.31%)，作為主要參數。

圖C1 – 一九九三至二〇一二年的零售業銷貨量及人力需求



資料來源：政府統計處僱傭及職位空缺按季統計調查及零售業銷貨額按月統計調查

表C1 – 零售業的人力需求及銷貨量增長

年期	每年平均增幅(%)		銷貨量每上升1%所帶動的人力需求增幅(%)
	人力需求	零售業銷貨量	
一九九三至二〇一二年 (20年)	1.2	3.7	0.33
當中：			
二〇〇四至二〇一二年 (實施個人遊後，共9年)	2.6	8.4	0.31

資料來源：政府統計處僱傭及職位空缺按季統計調查及零售業銷貨額按月統計調查

零售業務增長情景

5 深入分析零售業的業務表現後，可見零售業在過去20年曾經歷五次倒退（即一九九五年、一九九八年、二〇〇一年、二〇〇三年及二〇〇九年），期間銷貨量的增長顯著放緩，或甚至出現負增長。除二〇〇三年外，這些倒退均屬周期性，跟經濟衰退有密切關係。雖然零售業務通常會在翌年隨着經濟復蘇而重拾升勢，但其增長往績清楚顯示，歷年來零售業表現曾經歷相當大的起伏。儘管如此，由於訪港旅遊業在個人遊的帶動下蓬勃發展，與個人遊實施前的期間相比，零售業的業務表現在個人遊實施後漸趨穩定，從低位反彈亦較快。個人遊實施後的期間，零售業務每年平均增長8%；如不計算二〇一一年以撇除“\$6,000計劃”對零售業務的特別推動作用，零售業銷貨量的平均趨勢增長率約為7%。因此，我們把7%的零售業務趨勢增長率作為推算期內的虛擬基準情景。

6 為分析在不同的業務增長情景下可能出現的人力需求情況，我們亦額外考慮兩個情景，並參照基準增長假設，把增長率定於 ± 2 個百分點的幅度，即每年的增長率分別為5%和9%。

結果

7 按照上述三個假設增長情景而推算的結果載於表C2。總括而言，推算二〇一三至二〇一八年期間零售業人力需求趨勢增長率每年為1.6%至2.8%不等；換言之，累計額外人力需求為25 800至47 900人不等，而二〇一八年的總人力需求則為292 800至314 900人。

局限

8 鑑於是項研究本質上屬於概括性的估算，難免會有不少局限。具體而言，研究工作的前提是假設在推算期內，零售銷貨量增長與行業人力需求之間的結構性關係，與過往所觀察到的結果大致相同。考慮到實施“個人遊”所帶來的結構性轉變，是項研究選定觀察自“個人遊”實施後期間(二〇〇四至二〇一二年)。然而，零售銷貨量增長與行業人力需求之間的結構性關係無可避免地頗受參照期的選擇所影響，而參照期的改變亦可能令統計結果出現差異。另外值得注意的是，基準情景大致上以零售業過往的增長趨勢作為預測基礎，假設了將來進一步擴大“個人遊”的額外刺激效應，與“個人遊”計劃早年推出時相若。當然，

如果政策上出現任何重大轉變，導致日後個人遊旅客的消費模式或增長動力改變，這種假設便不成立。

9 總言之，以上的推算結果僅在於讓專責小組大致了解零售業在不同業務增長假設情景下的人力需求概況。這些結果必然為概括性估算，不應視之為官方的經濟預測數據，亦不可在專責小組討論脈絡之外引述。此外，由於推算是以某段期間(即二〇一三至二〇一八年)的趨勢作為基礎，所得結果不足以顯示零售業在個別年份的人力需求。

表C2 – 零售業的情景推算結果摘要

情景	二〇一三至二〇一八年推算的平均每年增長率(%)		二〇一八年人力需求推算 (人數)	由二〇一二年起的 累計增幅 (人數)
	零售業銷貨量	人力需求		
低基準情景	5.0	1.6	292 800	+ 25 800
基準情景	7.0	2.2	303 700	+36 700
高基準情景	9.0	2.8	314 900	+47 900

註：二〇一二年全年的零售業人力需求為267 000人。

附件四

現有的零售業有關課程一覽表

資歷架構級別 或 學術教育級別	職業訓練局 二〇一三/一四學年	
	零售業課程	
1 中三/ 證書	/	
2 中五/ 證書	<div style="background-color: #00838f; color: white; padding: 5px;"> 零售實務課程 - 短期課程 - 對象為在職零售業從業員 </div>	
3 中學文憑/ 中七/ 文憑	<div style="background-color: #00838f; color: white; padding: 5px; border-radius: 15px;"> 零售管理高級證書 - 主要對象為在職從業員 </div>	
4 副學士/ 高級文憑/ 文憑	<div style="background-color: #00838f; color: white; padding: 5px;"> 零售管理專業文憑/證書/單元 (與香港零售管理協會合辦) - 二〇一三年十月開辦的新課程 - 於一至兩年內完成七個單元並通過評核，將獲發文憑 - 於一至兩年內完成三個單元並通過評核，將獲發證書 </div>	<div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px;"> 零售及採購管理高級文憑 - 修讀期一般為兩年 </div>
5 學士	/	
6 碩士	/	
7 博士	/	

圖示： ■ 兼讀課程 ■ 全日制課程 ■ 全日制/兼讀課程

資料來源：教育局、職業訓練局、僱員再培訓局

職業訓練局 二〇一三／一四學年	其他課程提供者 二〇一三／一四學年*				
包含零售業元素的課程					
/	零售業就業掛鈎及「新技能提升計劃」課程 (僱員再培訓局)#				
中專教育文憑 (商業) - 完成中三程度 (修讀期需三至四年)；或完成新高中課程 (修讀期需三個學期)	基礎文憑 (商業) - 修讀期為一年 - 完成新高中課程	毅進文憑 - 全日制：一年 - 兼讀制：兩年 - 中六離校生或年滿21歲的成年人	- 7項就業掛鈎課程。為有意投身零售業的失業或待業人士提供培訓及就業跟進服務。 - 22項「新技能提升計劃」課程。協助在職零售業從業員技能提升。	毅進文憑 - 香港浸會大學持續教育學院：毅進文憑 (零售管理) - 明愛社區及高等教育服務：毅進文憑 (零售營銷管理)	新高中應用學習課程 – 零售管理 - 新高中課程其中一項選修科目 (課程提供機構為香港浸會大學持續教育學院)
工商管理範疇的各個高級文憑 - 以下課程包含零售業元素： <ul style="list-style-type: none"> • 工商管理學 • 市場管理學 • 廣告及品牌管理學 • 活動及推廣市場學 	工商高級文憑 (零售管理) (香港浸會大學持續教育學院) - 為期十八個月，並需修讀十二個單元	零售管理專業文憑 (香港浸會大學持續教育學院) - 為期九個月，並需修讀五個單元	市場學及零售管理高級文憑 (香港大學專業進修學院) - 為期二十至四十個月，並需修讀十個單元		
/	零售企業及服務管理 (榮譽)文憑 (香港理工大學專業進修學院) - 銜接學位 - 供副學士或高級文憑畢業生修讀		工商管理(服務業經營管理) (榮譽)學士 (香港城市大學) - 銜接學位 - 供副學士或高級文憑畢業生修讀 - 課程將於二〇一四/一五學年停辦		
/	/				
/	/				

註：(*) 僱員再培訓局課程以二〇一三至一四財政年度計算

(#) 有關課程為僱員再培訓局「人才發展計劃」課程，由僱員再培訓局作統籌及撥款。職業訓練局成員匯縱專業發展中心有參與營運部分課程。

僱員再培訓局(再培訓局)在培訓課程以外的服務

“星級試讀班2011”

1 為推廣十個指定行業(包括零售業)的就業機會和職業前途，再培訓局在二〇一一年以活潑互動的方式提供21項，課時為二至三小時的試讀班，讓市民免費參加。

“TEEN試行動2012”

2 為配合因推出中學文憑考試而出現的雙學制年，再培訓局在二〇一二年推出“TEEN試行動2012”計劃，協助中學離校生認識工作世界及為未來裝備自己。活動包括就業講座、課程試讀班、工作場地探訪和行業從業員經驗分享環節。這些活動讓參加者加深了解勞工市場的特性，及包括零售業等不同行業的人職要求、晉升前景以及文化習慣。

空缺配對及轉介服務

3 再培訓局協助零售業僱主應付招聘及培訓方面的需要。個別零售業機構可利用再培訓局的空缺配對及轉介服務，聘用畢業學員，並參與再培訓局的行業服務計劃，以便接觸一般求職人士。在二〇一三至一四年度，再培訓局在不同地區(包括深水埗、觀塘和元朗)舉行了六項地區行業服務計劃活動，零售業是其中一個重點介紹的行業。

4 再培訓局亦不時舉辦培訓及就業博覽，推廣不同行業(包括零售業)的就業機會及事業前景。

“ERB服務中心”

5 再培訓局分別在觀塘、深水埗和天水圍設立服務中心。這些服務中心是再培訓局提供培訓課程和服務的地區窗口。中心亦舉辦多元化的活動，以推廣不同行業(包括零售業)的工作機會和前景。由二〇一一至一二年度至二〇一三至一四年度(截至二〇一三年六月三十日)，這三個服務中心舉行了逾100個與零售業相關的招聘會及12個有關零售業的講座。

統計圖一覽

- 圖 2.1 零售業的表現
- 圖 2.2 按商店主要類別顯示的零售量
- 圖 2.3 訪港旅遊業對零售業銷貨額的重要性
- 圖 3.1 按年齡劃分的僱員百分比(二〇一二年五月至六月)
- 圖 3.2 按教育程度劃分的僱員百分比(二〇一二年五月至六月)
- 圖 3.3 全職及兼職僱員百分比(二〇一二年五月至六月)
- 圖 3.4 按每周工作日數劃分的僱員百分比(二〇一二年五月至六月)
- 圖 3.5 按性別劃分的僱員百分比(二〇一二年五月至六月)
- 圖 3.6 零售業就業、失業及職位空缺趨勢
- 圖 3.7 零售業的員工收入增長趨勢
- 圖 3.8 失業率及就業不足率的趨勢
- 圖 3.9 選定服務行業的空缺率
- 圖 3.10 私營機構空缺數字
- 圖 3.11 對較低技術階層的人力需求
- 圖 3.12 每月工資中位數的趨勢
- 圖 4.1 中短期經濟展望

統計表一覽

表 3.1	二〇一二年五月至六月的僱員人數 (按技術階層劃分)
表 3.2	二〇一二年五月至六月較低技術階層僱員人數(按職業組別劃分)
表 3.3	二〇一三年八月至十月按年齡組別劃分的失業率
表 3.4	二〇一三年八月至十月按教育程度劃分的失業率
表 3.5	二〇一三年八月至十月按性別劃分的失業率
表 3.6	不同行業的每月工資和每小時工資比較
表 3.7	不同行業的每周工時中位數和每周工作日數分佈比較(二〇一二年五月至六月)
表 3.8	離開上一份工作的主要原因(按上一份工作所屬的行業劃分)
表 3.9	自願離開上一份工作的主要原因(按上一份工作所屬的行業劃分)
表 4.1	二〇一〇年及二〇一八年按職業組別劃分的零售業人力需求
表 4.2	二〇一〇年及二〇一八年按教育程度劃分的零售業人力需求
表 4.3	二〇一〇年及二〇一八年按教育程度劃分的本地人力供應
表 4.4	二〇一八年按教育程度劃分的人力資源供求差額推算
表 5.1	二〇一三/一四學年毅進文憑課程提供的零售相關選修羣組
表 5.2	畢業生數目(零售相關課程)
表 5.3	由專上院校提供的零售業相關課程的例子(職訓局除外)

縮寫

專責小組	零售業人力發展專責小組
統計處	政府統計處
職訓局	職業訓練局
再培訓局	僱員再培訓局
二〇一八推算報告	二〇一八年人力資源推算報告
諮委會	行業培訓諮詢委員會
招聘中心	零售業招聘中心
個人遊	個人遊計劃

