

二〇一四年四月十五日

討論文件

立法會工商事務委員會

計劃落實零售業人力發展專責小組的建議

目的

本文件旨在請委員支持當局就落實零售業人力發展專責小組(專責小組)的建議所提出的措施。

背景

2. 零售業¹是重要的經濟行業²，近年表現強勁。然而，業界表示招聘員工日益困難。有見及此，財政司司長在二〇一三年三月成立專責小組³，負責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。專責小組已於二〇一三年年底發表報告(副本已交議員，摘要見附件二)，下文第三至五段撮述該份報告的主要結果。

零售業人力及推算

3. 專責小組留意到零售業近年人手越趨緊絀。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 人逐步增至 264 800 人，增幅相當於 27%。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，空缺率則處於 3%的較高水平⁴，而私營機構的整體平均空缺率則為 2.8%。人力供求趨緊由多個因素結合造成，包括零售業表現強勁、整體各行業勞工

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 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%。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%。

³ 專責小組職權範圍及成員資料，載於附件一。

⁴ 截至二〇一三年年底的零售業最新數字如下：就業人數為 267 703 人、職位空缺 8 307 個、空缺率為 3%(私營機構的整體平均空缺率為 2.6%)。

需求殷切、零售業在員工待遇方面與其他低薪行業競爭，及大眾對零售業工作的印象欠佳。

4. 專責小組留意到零售業務中期展望依然樂觀。根據政府編製的《二〇一八年人力資源推算報告》(《二〇一八年報告》)，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(高於各行業同期平均的1.1%)。整體人力供求方面，《二〇一八年報告》亦預測二〇一八年時初中至學士之間各個教育程度組別(包括高中、技工、技術員及副學位)全港共短缺22 000人，而零售業大部分員工(90%)最多只具中學教育程度，面對有關組別人力失衡問題，零售業難以獨善其身。

專責小組的建議

5. 專責小組明白人力供求雖然主要受市場力量影響，持份者有空間為減輕人手趨緊問題作出建樹，因此提出以下策略，多管齊下：

- (a) 採取良好的人事管理政策；
- (b) 更針對性地為零售業提供招聘、就業及職業配對服務；
- (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；
- (d) 提升零售業形象；及
- (e) 改善生產力，以管理零售業的人力需求。

政府的回應

6. 二〇一四年二月二十六日，財政司司長發表財政預算案演詞，宣布政府接納專責小組的建議，運用現有資源並增撥1.3億元，以落實相關措施(詳情按上文第5(a)至(e)段提出的五個範疇於下文分述)。

建議措施

採用良好的人事管理政策

7. 除了呼籲零售業僱主保持具競爭力的薪酬福利及適當改善員工的工作條件，專責小組**建議**勞工處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有效方法。勞工處會利用現有平台(包括零售業三方小組及零售業人力資源經理會)推動有關討論。

更針對性地為零售業提供招聘、就業及職業配對服務

8. 專責小組亦**建議**勞工處設立零售業空缺的專題網頁，並研究如何將空缺資料帶到各區的求職者。勞工處短期內會在其互動就業服務網站推出零售業空缺的專頁，並向求職者推介。該處亦會在二〇一四至一五年度，特別為零售業舉辦最少 100 場大型及地區為本的招聘會，並會考慮在隨後兩個財政年度加強有關服務。

9. 為擴大人手來源，專責小組**建議**零售業僱主尋求僱員再培訓局(再培訓局)協助招聘學員。再培訓局已在二〇一四至一五年度為零售業預留逾 2 000 個培訓學額，並會繼續藉其行業諮詢網絡與僱主及各培訓機構合作，擴大零售業的再培訓服務及安排學員入行。

加強零售業職業教育和培訓，並為同學提供體驗零售工作的機會

整體

10. 青年人是零售業生力軍來源，專責小組**建議**職業訓練局(職訓局)和其他職訓機構善用資歷架構⁵的發展，從長遠角度重新審視零售業有關課程。教育局已把建議轉告各主要職訓機構，並鼓

⁵ 資歷架構是一個七級的資歷級別制度，涵蓋學術、職業和持續教育界別的資歷，為進修人士提供清晰的學習階梯及多個進出點。在資歷架構之下，零售業行業培訓諮詢委員會自二〇一〇年成立。諮詢委員會在廣泛諮詢業界後，於二〇一三年十月為行業推出《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。

勵有關機構在制訂課程時採用零售業行業培訓諮詢委員會編撰的《能力標準說明》。

職訓局

11. 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校企協作計劃，以滿足僱主和學員的需要；而僱主應該對計劃有所承擔，例如為學員提供合理報酬，贊助學費和提供在職培訓，政府亦要提供適當支持。

12. 職訓局接納有關建議。該局會整合零售業相關課程的資源，改善香港專業教育學院黃克競分校的現有設施，擴充該校的教學工作坊，增設最新系統，模擬零售店的前台和後勤工作。設施改善後，職訓局計劃推出兩項與資歷架構掛鈎的先導計劃(於下文第 13 至 18 段說明)。

見習培訓試點計劃

13. 職訓局得到勞工及福利局支持，於二〇一一年推出見習培訓試點計劃，以美容和理髮業為試點，為 15 歲或以上的年輕人提供在職培訓及職業教育，讓他們邊學邊做，累積所需知識和技能，在相關行業開展事業。學員和僱主普遍滿意該項計劃。

14. 職訓局擬在二〇一四年六月把見習培訓計劃擴展至零售業，並於二〇一四至一五年度提供 180 個名額。學員每星期五天在工作間全日訓練，另外一天則接受課堂培訓。培訓分兩階段。首階段(六個月)涵蓋零售業一般技能的基本培訓，完成的學員可取得資歷架構第二級的零售基本證書；第二階段涵蓋零售業內個別行業的培訓，完成的學員可取得資歷架構第三級的零售證書。第二階段為期六至九個月，實際長短視乎不同零售分類行業而定。完成培訓後，學員歡迎繼續為僱主服務(按雙方同意的僱傭條款聘用)。

“職”學創前路先導計劃

15. 職訓局計劃為中六畢業生舉辦“職”學創前路先導計劃。參加學員視乎香港中學文憑試成績，報讀為期 18 個月的零售管理基礎文憑課程(資歷架構第三級)或 36 個月的零售管理高級文憑課程(資歷架構第四級／副學位程度)。與職訓局開辦的相關全日或

兼讀制課程⁶不同，“職”學創前路先導計劃的參加者每星期有兩三天全日在校園上課，其餘的三四天則全日為參與計劃的僱主工作，汲取工作經驗及賺取薪金。

16. 職訓局擬與香港零售管理協會⁷合作推出“職”創前路先導計劃，首先在二〇一四/一五學年開辦零售業基礎文憑課程，首年學額 400 至 500 個，具體數目視乎報讀反應(二〇一五/一六學年將擬開辦零售業高級文憑課程⁸)。參與計劃的僱主不但須承諾提供在職培訓，還須：

- (a) 贊助學員向職訓局繳交學費(二〇一四/一五學年，贊助每名基礎文憑學員每月 1,100 元)；
- (b) 保證學員在職受訓的薪金水平(二〇一四/一五學年，基礎文憑學生每周工作三天，每月平均 4,800 元，與職訓局職業教育和就業支援計劃的水平看齊⁹)。學員畢業後

⁶ 舉例說，職訓局現時開辦全日制零售及採購管理高級文憑(資歷架構第四級；兩年制)，及全日制具備零售元素的商業服務基礎文憑(資歷架構第三級；一年制)。該局現時亦為在職從業員開辦兼讀制零售管理專業文憑／證書課程。

⁷ 香港零售管理協會被認為是本地最大的行業協會，其 500 個公司會員共聘用逾 157 000 人。該協會的會員大部分為業內不同規模的企業(包括中小企)。香港零售管理協會和職訓局合作，已為在職從業員推出新的零售管理專業文憑／證書。

⁸ 先導計劃基礎文憑將於二〇一四/一五、二〇一五/一六及二〇一六/一七學年開辦；高級文憑將於二〇一五/一六及二〇一六/一七學年開辦。

⁹ 在《二零一四年施政報告》宣佈後，教育局建議針對符合以下條件的特選行業，在職訓局以先導形式推行一項職業教育和就業支援計劃，結合有系統的學徒培訓及清晰的進階路徑：(a)行業出現人手短缺或老化問題，並難以吸引新血入行；(b)行業的工種以高技術為主；及(c)業界必須合作，包括承諾為學員提供助學金或津貼，及承諾以特定工資水平聘用完成學徒培訓後願意投身相關行業的青年人，並為青年人提供清晰的進階路徑。

現時，機電業界已同意透過建造業議會的徵款，為就讀職訓局相關技工程度課程的首年學生提供每人每月 2,800 元的津貼，為期 11 個月。在第二至四年，若僱主承諾以每月工資最少 8,000 元聘用接受學徒培訓的學生(每週工作五天)，以及在畢業後以最少 10,500 元聘用他們，政府將向每名學員提供平均每月 2,000 元的津貼。

如成為有關公司的全職僱員，僱主應提供不少於 11,000 元的每月薪金¹⁰；及

- (c) 提供清晰的事業晉升路徑。零售基礎文憑畢業生應會立即晉升為高級店務員，進而在合理時間內成為店長；高級文憑畢業生則可以由見習經理做起。

17. 根據僱主按上文第 16 段所述的承擔，在得到財務委員會批准後，政府會在學員的正常修業期內，向每名符合出席率要求的學員提供每月 2,000 元津貼，以提高先導計劃的吸引力。職訓局會負責發放津貼，並向政府定期提交報告以作監察。

18. “職”學創前路先導計劃預計在二〇一四/一五學年推出，至二〇一八/一九學年完成最後一屆高級文憑課程為止。職訓局會成立由該局、香港零售管理協會和政府代表組成的督導小組，監管計劃的進度和成效。“職”學創前路先導計劃在二〇一四/一五的建議細則摘述於**附件三**。

學位程度學額及零售工作經驗

19. 專責小組**建議**，開辦學位程度課程的院校留意零售業從業員對銜接課程的中期需求，並策劃適當的課程；又建議應讓專上學生有更多機會汲取零售工作經驗。教育局正計劃在二〇一四年第二季為零售業、零售業行業培訓諮詢委員會及專上院校的代表舉辦經驗交流會，教育局亦已致函各專上院校，鼓勵院校與零售業研究如何將零售工作的實習體驗成為廣大學生學習的一環。至於選擇以兼職獲取工作經驗的專上學生，勞工處會利用其零售業空缺的專頁(上文第 8 段提及)推廣零售業工作機會，並通過專上院校向學生推介。

20. 正在二〇一三/一四學年開辦的零售業相關教育和培訓課程，及職訓局的零售業見習培訓試點計劃及“職”學創前路先導計劃，表列於**附件四**。

¹⁰ 每月薪金可包佣金或津貼。而根據政府統計處二〇一四年三月發表的“二〇一三年收入及工時按年統計調查報告”，15 至 24 歲的所有僱員(各行業)工資中位數(包不屬賞贈性質的佣金及小費、保證發放的花紅及津貼等)為 10,000 元，而零售業所有僱員(不論年齡)的工資中位數為 10,900 元。

提升零售業形象

21. 專責小組明白有市民對零售業未必有好感，業內人士或對行業有相當認識的市民當然未必認同。可是，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。

22. 專責小組**建議**零售業通過僱主團體(特別是香港零售管理協會)加強工作，為行業建立正面的公眾形象，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。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。有關方面可以參考其他行業的經驗，開展專為零售業而設的宣傳運動¹¹。

23. 因應上述建議，我們正計劃與香港零售管理協會及其他零售業內人士合作，由二〇一四至一五年度起，推出一項為期三年的宣傳計劃，提升零售業的形象。我們打算向專業機構招標，負責協助政府和業界構思形象建立策略、鎖定對象組別、擬備信息、訂出傳達的途徑和推行有關措施。

24. 可考慮推出的項目包括製作電視宣傳短片及電台宣傳聲帶、電視劇集或紀錄片、印刷品、以社交平台宣傳以及舉辦活動(例如設立從業員獎項)等。為集中向青少年這個目標群組宣傳，我們可設立一個零售業入門網站，整合提供行業的就業前途、培訓及工作資訊。這些項目將與業界、政府、職訓局、再培訓局及零售行業培訓諮詢委員會持續進行的宣傳活動，及就本文件所載的建議措施推廣工作，互相補足。

25. 專責小組並**建議**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，而零售業行業培訓諮詢委員會亦應與其他機構一同進行宣傳活動。教育局會由二〇一四/一五學年起，在中學就業相關活動(例如職業講座、學校升學就業輔導教師的專業發展課程等)按情況推介零售業。零售業行業培訓諮詢委員會亦會根

¹¹ 以建造業為例，大眾以往對其印象一般，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，政府連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)。

據已推出的《能力標準說明》，利用撥予資歷架構發展的資源，為零售業從業員制訂進階路徑，並向公眾進行宣傳。

改善生產力，以應對零售業的人力需求

26. 最後，根據專責小組的**建議**，政府提出在二〇一四至一五年度設立零售業人力需求管理科技應用基金(基金)，協助業界(特別是中小企)應用相關的資訊、通訊及其他科技(由參與企業等額出資)，以應付人力需求。

申請資格及效益

27. 根據《商業登記條例》(第 310 章)在香港註冊，而在香港實質經營零售業務的非上市企業，可向建議中的基金申請資助¹²。建議中的基金以中小企為對象，不管分店數目為何，均符合申請資格。零售連鎖店或獲特許經營的公司本身不會被摒諸門外，但只有控制這些連鎖店或特許經營公司的企業(即有關的總公司或特許經營授權商)才可以單一申請者的身分，為整個集團提出申請¹³。

28. 每名申請者最多可就兩個項目獲得資助，累計資助上限為 5 萬元，應足以資助應用一兩類有關科技。政府會資助項目最多 50%的核准開支(或 5 萬元，兩者以較少者為準)。申請者須以現金出資(不少於 50%的總項目核准開支)。

29. 假設並非所有獲批企業均悉數使用 5 萬元資助上限，5,000 萬元的撥款承擔額¹⁴可惠及約 1 000 家企業，讓企業按不同運作性質和規模，應用不同科技。有關科技的實例資料載於**附件五**。

¹² 如申請企業有“相關企業”(即曾受惠的企業根據《商業登記條例》以不同業務註冊，但由相同人士同時持有兩家企業 30%或以上擁有權)，會在計算企業累積資助上限(下文第 28 段)視作同一企業計算。

¹³ 換言之，個別分店或特許營辦商不可自行提出申請，原因是其商店的運作和人手調配受中央特許經營權控制。

¹⁴ 當中約 510 萬元預留作行政及宣傳開支。香港生產力促進局為建議中的推行伙伴(見第 30 段)，負責所有行政及宣傳工作。該局會提供約值 90 萬元的實質支援，補足政府的承擔額，也會負擔未來任何額外工作所帶來的開支。

推行伙伴及程序

30. 我們建議由香港生產力促進局(促進局)擔任建議中的基金推行伙伴。促進局是法定機構，成立目的是向香港各行業(包括服務業)提供全面支援。促進局一直有向不同規模及營運方式的零售業企業就多個範疇(包括人力資源、資訊科技、營銷、物流等)提供服務。促進局不但具備專門知識，還有經驗管理資助計劃(包括現行“發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金”的企業支援計劃及“清潔生產伙伴計劃”)。促進局的“中小企一站通”亦有助向零售業中小企推廣建議中的基金。

31. 促進局將為建議中的基金提供秘書處服務，處理相關查詢及接受申請。為方便申請，促進局擬訂出指引，列明主要科技的典型例子、科技的功能、可如何管理人手需求以及應用範疇。秘書處沒有列明的科技亦會獲得考慮，惟個別申請須以相同標準審議。在得到財委會批准撥款後，促進局會着手籌備，以在二〇一四年年底接受申請。申請會按先到先得原則考慮，直至建議中的基金全數批出為止。

監督及檢討機制

32. 促進局會成立評審委員會審核申請。根據建議，評審委員會由零售業用戶、科技專家、學者以及相關政府部門的人員組成。評審委員會會依據項目效益、成本是否合理和其他因素，製訂詳細的審批準則。

33. 秘書處為保證公平及成本效益，將訂出採購程序，由獲批申請者洽商服務提供機構(促進局本身不會提供服務)，採購服務。為協助企業應付項目推行之初的開支，企業在簽訂資助協議後，可先獲發放最多 50%的獲批資助，餘額會在核實項目完成報告和證明文件後付還。秘書處亦會抽選企業進行實地視察，以確保有關系統的安裝和使用情況與獲批申請相符。

34. 促進局將與政府簽訂協議，並提交周年推行計劃及預算開支，我們屆時會向其發放資助撥款。促進局亦須向我們提交定期進展報告，匯報批核結果、推行進展、遇到的問題及相應解決方法，及提交經審計的周年帳目。在所有獲批項目完成後，促進局亦會提交報告，評核建議中的基金的整體成效。

預期效益

35. 專責小組明白市場力量本身雖非萬應靈丹，但始終是平衡人力供求的根本。零售業空缺可否更吸引求職者，主要視乎其事業前景、薪酬福利和工作條件。政府會繼續促請僱主留意勞工市場的最新情況並和勞方保持溝通。除此以外，專責小組建議的多管齊下策略及上文建議的措施，應可讓政府與其他持份者協助減輕零售業現正面對的人手趨緊問題。

36. 短期而言，為零售業而設的再培訓局課程以及職訓局見習培訓試點計劃將可為零售商店額外提供 2 180 名人員。此外，“職”學創前路先導計劃亦會為零售業額外提供約 400 至 500 名經受訓的（兼職）青少年。數年之後，以這方式受訓的人數累計將達 1 500 名，預期他們會因有競爭力的薪酬及清晰的事業晉升梯階而留任。這些特別為零售業而設的課程不但會為業界提供額外人手，其認可的資歷更可提升零售業從業員的專業地位，有助整個行業招聘及挽留人材。

37. 提升形象的活動將會得力於上述各項計劃，及資歷架構下為零售業從業員展示的事業機會。有關的宣傳活動可糾正對行業的誤解，並推廣零售業為一個有生氣、專業而有前途的行業，鼓勵青年人投身零售業，也可吸引前從業員回流，以至引導潛在勞動力入行。這可輔助勞工處為零售業提供的針對性招聘及就業服務。我們也會在不同階段進行觀感調查，以找出確實的形象問題及檢視宣傳項目的成效。

38. 建議中的基金應可讓約 1 000 家企業即時受惠，提升其零售業務的生產力，管理人力需求和改善員工的工作條件。更重要的是，建議中的基金可起示範作用，鼓勵受惠企業轄下以至隸屬其他企業的同類零售業務，投資應用各類科技。建議的基金也可推動科技行業的發展。

額外資源

39. 除了運用現有資源，政府已預留共 1.3 億元實施上述建議。按照初步計劃，我們預計會把額外資源分配予下列措施，在推行有關措施的過程中可作適當修訂：

	億元
(a) 向職訓局“職”學創前路先導計劃約 1 500 名學員發放每月 2,000 元培訓津貼及提供相關設施(上文第 17 段)	0.7*
(b) 與零售業合作舉辦為期三年的形象提升活動(上文第 23 段)	0.1
(c) 設立建議中的零售業人力需求管理科技應用基金(上文第 26 段)	0.5
總數	1.3

諮詢持份者

40. 在制定上述各項建議時，我們已諮詢持份者包括香港零售管理協會、香港總商會的零售及旅遊委員會、若干零售業中小企、相關政策局、部門和法定機構以及最近成立的零售業人力發展諮詢小組¹⁵。就“職”學創前路先導計劃，職訓局已諮詢其零售業訓練委員會；我們亦參考了香港零售管理協會的一項調查，以了解零售業中小企在改善生產力方面對科技的需求。持份者普遍歡迎建議措施，並認為各項計劃的建議細則大致可取。

徵詢意見

41. 請各委員支持上述的建議，以便我們於二〇一四年五月十六日向財委會申請撥款。在取得撥款許可後，各項措施將會陸續於於二〇一四年年底前推出。

商務及經濟發展局

二零一四年四月

* 有關金額是按約 1 200 名基礎文憑及 300 名高級文憑的學員計算。我們建議彈性分配兩項課程的名額，以符合實際需要。此舉更能幫助有意參加的青年並切合僱主所需。金額包括約 500 萬元預留給有關課程改善設施。

¹⁵ 諮詢小組的職權範圍及成員資料，載於附件六。

零售業人力發展專責小組

職權範圍

- 檢視零售業人力需求，並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。

成員

名稱	專業背景 ¹
<u>主席</u> 陳志輝教授，SBS，JP	學術界
<u>成員</u> 周允成先生	零售業
關育材工程師，JP	職業訓練局及建造業議會成員
李樹甘博士	學術界
李子良先生，SBS，JP	零售業
陸楷博士	零售業
馬景煊先生	零售業
麥瑞琮女士	零售業
莫家麟先生	人力資源
倪文玲女士，JP	零售業
譚錦儀女士	零售業
鄧祥勝先生	零售業工會
商務及經濟發展局局長或代表	政府
教育局局長或代表	政府
勞工及福利局局長或代表	政府
職業訓練局執行幹事或代表	職業教育及訓練

¹ 資料由專責小組成員自願提供。

零售業人力發展專責小組報告摘要

零售業的重要性

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。

**職訓局零售業“職”學創前路先導計劃基礎文憑
建議的主要細則**

修業期	18 個月
每周全日制培訓日數	3 天(課堂)加 3 天(工作場所)
學員向職訓局繳付的學費	每月 472 元
僱主向職訓局繳付的學費 贊助金額	每月 1,100 元
薪金 (平均)	每月 4,800 元 * (最少)
政府給予學員的津貼額**	每月 2,000 元
學員實收總額(平均)	每月 6,328 元 (最少)

* 首月至第三個月為 4,100 元；第四至第十二個月為 4,700 元；其後為 5,300 元。

** 職訓局會每學期發放津貼(基礎文憑課程全期共有四個學期)，但會先核實學員在該學期的課堂及職場出勤率(須分別達 80%)。

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		其他課程提供者 二〇一三/一四學年*	
	零售業課程	包含零售業元素的課程		
1 中三/ 證書	/	/	零售業就業掛鉤及「新技能提升計劃」課程 (僱員再培訓局)# - 7 項就業掛鉤課程。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。	
2 中五/ 證書	零售實務課程 - 短期課程 - 對象為在職零售業從業員 基本零售證書(見習培訓試點計劃 - 第一階段) - 主要對象為 15 歲或以上青年人	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)		
3 中學文憑/ 中七/ 文憑	零售證書(見習培訓試點計劃 - 第二階段) - 主要對象為完成第一階段訓練計劃的學員 零售管理高級證書 - 主要對象為在職從業員	基礎文憑(級別三) - 零售(“職”學創前路先導計劃) - 中六離校生	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	毅進文憑 - 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(課程提供機構為浸會大學持續教育學院)
4 副學士/ 高級文憑/ 文憑	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	零售及採購管理高級文憑(“職”學創前路先導計劃) - 在香港中學文憑考試中考獲五科(包括英國語文科及中國語文科)第 2 級成績的中六離校生 零售及採購管理高級文憑 - 修讀期一般為兩年	工管科各個高級文憑 - 以下課程包含零售業元素: ■ 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

5 學士			<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; background-color: #f4a460; padding: 5px;"> <p>零售企業及服務管理(榮譽)文學士 (香港理工大學專業進修學院)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 銜接學位 - 供副學士或高級文憑畢業生修讀 </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; background-color: #f4a460; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>工商管理(服務業經營管理)(榮譽)學士 (香港城市大學)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 </div>
6 碩士	/	/	/
7 博士	/	/	/

圖示:  全日制課程  兼讀課程  全日制/兼讀課程  建議課程

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。

資料來源: 教育局、職業訓練局、僱員再培訓局

管理人手需求的零售業科技例子

1. 射頻識別

- 射頻識別是以無線、非接觸方式使用射頻電磁場傳輸數據，從而自動識別及追蹤附於物件的標籤。這項科技有助進行自動化及改善效率。

應用實例：

- (a) 清點存貨；
- (b) 提取訂單；及
- (c) 追蹤庫存。

2. 電子付款系統

- 電子付款系統一般包括信用卡及儲值卡交易系統，可以減少人手操作，縮短交易時間及精簡結算及交收程序。

應用實例：

- (a) 信用卡交易；
- (b) 儲值卡交易；及
- (c) 扣款卡交易。

3. 庫存管理系統

- 庫存管理系統可自動進行存貨登記、管理、定位及採購等步驟。這類系統通常與定點銷售系統結合使用。

應用實例：

- (a) 前線存貨控制；及
- (b) 貨倉存貨管理。

4. 資訊站

- 資訊站可以讓顧客以自助方式，利用互動電腦終端機顯示貨品資訊及銷售推廣計劃。資訊站可以取代人手操作，並且能讓資料快速更新。

應用實例：

- (a) 貨品資料展示；及
- (b) 自助會員櫃位

零售業人力發展諮詢小組

職權範圍

- 就落實二〇一四至一五財政年度財政預算案演辭中有關零售業人力發展的措施，向政府提供意見。

成員

名稱 專業背景¹

召集人

商務及經濟發展局副秘書長(工商)2 政府

成員

周允成先生	零售業
雷鴻仁先生	零售業
麥瑞琮女士	零售業
倪文玲女士，JP	零售業
鄧祥勝先生	零售業工會
丘銘倫先生	零售業
余麗姚女士	零售業
商務及經濟發展局首席助理秘書長(工商)4	政府
教育局首席助理秘書長(延續教育)	政府
職業訓練局學術總監(工商管理學)	職業教育及訓練
香港生產力促進局總經理	業界生產力
(資料科技及企業管理)	
勞工處高級勞工事務主任(就業)(行政)	政府

¹ 資料由諮詢小組成員自願提供。