



Labour Department (Headquarters)

勞工處 (總處)

Your reference 來函編號： CB4/PAC/R72
Our reference 本處檔案編號： ES 10/2/114
Tel. number 電話號碼： 2852 4102

香港中區立法會道 1 號
立法會綜合大樓
立法會政府帳目委員會秘書
朱漢儒先生

朱先生：

政府帳目委員會
審議《審計署署長第七十二號報告書》第 3 章
勞工處提供的就業服務

多謝你於 2019 年 5 月 21 日就上述事宜致勞工及福利局局長的來函，本處獲授權回覆。我們謹應委員會的要求，提供所需資料（附件 1 及附件 2）。

勞工處處長

(許柏坤  代行)

2019 年 6 月 3 日

副本送：

勞工及福利局局长 (經辦人：周永恒先生)
財經事務及庫務局局长 (經辦人：黃潔怡女士)
審計署署長 (經辦人：彭國星先生)

政府帳目委員會
審議《審計署署長第七十二號報告書》(審計報告)
第 3 章：勞工處提供的就業服務

應 2019 年 5 月 21 日來信 (附錄 I) 提供的資料

第 1 部分：引言

(a) 提供就業服務的人手編配和開支 (審計報告第 1.8 段表二)

勞工處致力為求職人士及僱主提供有效和便捷的就業及招聘服務，並因應不同特別需要社群的就業需要，及香港的經濟和就業情況，持續檢視其就業服務，並推出多元化措施，以支援求職人士就業，和協助僱主招聘員工。勞工處在過去五年透過內部資源調配推出多項新措施及加強措施，包括：推行「少數族裔就業服務大使計劃」、在「展翅青見計劃」下推出多個就業先導計劃、將「中年就業計劃」擴展至兼職工作、為殘疾求職人士提供情緒及心理輔導服務、聘用通曉少數族裔語言的就業助理提供就業服務、推出「就業·起動」就業計劃等。勞工處會繼續因應經濟環境及勞工市場的變化，檢視並推行切合求職人士（包括有不同特別需要的社群）及僱主（包括有招聘困難的行業）需要的就業及招聘服務，並確保有關服務符合成本效益。

第 2 部分：為所有求職人士提供的一般就業服務

(b) 失業人數和已登記求職人士數目 (審計報告第 2.8 段圖一)

2. 就審計報告第 2.8 段圖一列出的 2008 年至 2017 年期間失業人數和已登記求職人士數目，所需資料提供如下：

- (i) 2008 年至 2017 年的失業人數和已登記求職人士按年齡組別劃分的分項數字、2011 年及 2016 年的失業人數和 2010 年至 2017 年的已登記求職人士按種族劃分的分項數字載於附錄 1。按種族劃分的失業人數是根據政府統計處（統計處）進行的 2011 年人口普查及 2016 年中期人口的統計結果所得，統計處並沒有上述其他年份的相關統計數字。勞工處亦沒有 2010 年以前已登記求職人士按族裔劃分的分項數字。
- (ii) 香港近年經濟持續增長，勞工市場進一步趨緊，香港整體的失業人數及於勞工處登記求職人數亦相應減少。加上現時絕大部分在勞工處刊登的職位空缺都提

供了僱主的聯絡方法，求職人士無需在勞工處事先登記求職亦可利用勞工處通過不同渠道發放的職位空缺資料，自行向有關僱主申請工作，因此在勞工處登記求職人士的數目進一步下跌。

- (iii) 勞工處認為讓僱主選擇公開聯絡資料以便求職人士直接應徵，以及讓沒有在勞工處登記的求職人士瀏覽職位空缺資料和申請工作的安排，雖然會令勞工處無法記錄所有服務使用人數，但卻大大提高發放職位空缺和勞工市場資訊的效率，也為求職人士和僱主帶來更大方便。

為鼓勵求職人士在勞工處登記求職，勞工處於 2018 年成立內部工作小組，並於 2019 年 1 月完成報告，建議加強「互動就業服務」網站的網上應徵功能，吸引更多求職人士作出登記，以更佳反映求職人士使用勞工處就業服務的實際情況。勞工處正著手落實有關建議。

(c) 就業中心及招聘中心的訪客數目（審計報告第 2.15 段表五）

3. 就審計報告第 2.15 段表五列出的 2016 年至 2018 年就業中心和招聘中心的訪客數目，所需資料提供如下：

- (i) 就業中心及招聘中心的詳細分項數字(2016 年至 2018 年)分別表列於附錄 2及附錄 3。
- (ii) 就勞工處提供的一般就業服務（包括就業中心及招聘中心），勞工處於《管制人員報告》中以健全求職人士的登記人數及就業個案作為表現指標。
- (iii) 現時勞工處透過轄下設於港、九及新界不同地區的 13 所就業中心，協助區內求職人士原區就業及僱主招聘員工。雖然不同地區的求職人士使用就業服務的形式各異，勞工處認為仍有需要保留現有的 13 所就業中心，以為有關地區的求職人士，尤其是有特別就業需要及沒有使用網上就業服務的求職人士，提供便利的就業服務及支援。因應科技的應用及勞工市場偏緊的情況，就業中心的職責，已從以往單純提供就業資訊和就業轉介，擴展至以下工作：
- 為有特別需要的求職人士提供就業諮詢服務，探討他們的就業需要、協助他們改善求職技巧、向他們提供就業市場和培訓／再培訓課程的最新資訊，以及按需要進行職業志向評估；

- 舉辦就業講座，讓求職人士加深了解勞工市場的現況和掌握面試技巧；
- 舉辦地區性招聘會，以協助僱主招聘員工，並促進求職人士原區就業；
- 為僱主提供招聘易服務，根據僱主列明的準則，為僱主與合適的求職人士配對；
- 為僱主舉辦經驗分享會，向他們推廣勞工處的招聘和就業服務，鼓勵僱主聘用年長人士、新來港人士和少數族裔人士，與僱主就當前的就業市場交流意見，以及為僱主提供平台，讓他們就招聘需要、招聘策略和僱傭問題分享和交流意見；
- 與區內僱主建立聯繫，為求職人士搜羅職位空缺，並處理求職人士和市民就經勞工處刊登的職位空缺所提出的查詢及投訴。

勞工處會繼續不時檢討就業中心的服務，並因應勞動市場的變化推出改善的措施，以配合求職人士及僱主的需要。

招聘中心亦一直致力向求職人士及僱主提供最適切的就業及招聘服務。除了不時按招聘中心的使用情況、招聘活動的反應等檢視招聘中心的服務成效外，勞工處亦會密切留意經濟狀況及就業市場的變化和聆聽業界及服務使用者的意見，持續改善及優化招聘中心的服務，以應對求職人士及僱主的需要。

因應前往飲食業招聘中心及零售業招聘中心出席招聘會的求職人士數目下跌，勞工處曾於 2018 年 4 月就這兩所招聘中心的表現進行評估，並針對這兩所招聘中心的不同持分者勾畫出方案，以應對勞工市場緊張下跌求職人士數目下跌的情況。兩所招聘中心於 2018 年下半年逐步落實有關措施。

- (iv) 這兩所招聘中心向行業內的僱主及求職人士提供免費及一站式的招聘及就業服務。與提供一系列就業服務的就業中心不同，招聘中心的主要功能為提供場地予僱主和求職人士進行即場面試，而其訪客大多為參加招聘會的求職人士。因此，在評估這兩所招聘中心的表現時，參考其「所安排的即場面試數目」更為恰當。

(d) 招聘中心舉辦的招聘會（審計報告第 2.27 段表七）

4. 就審計報告第 2.27 段表七列出的 2016 年至 2018 年期間招聘中心舉辦的招聘會的主要統計數字，所需資料提供如下：

- (i) 基於其僱用條件和工作情況相對不理想，飲食業及零售業僱主向來面對招聘困難的情況。建造業的勞工需求受經濟環境、工程的多寡及進度等多項因素影響，而工作環境亦普遍較其他行業不理想，較難吸引新人入行。上述因素皆導致三個行業的僱主一直以來面對招聘困難的情況，而有關情況在勞工市場緊張，各行業爭相競求勞工的環境下進一步加劇，繼而影響招聘服務的成效。

三所招聘中心為相關行業所提供的招聘服務，只是這些行業僱主眾多招聘渠道之一。2018 年三所招聘中心為參加中心招聘活動的求職人士及僱主安排了超過 18 000 次即場面試，在失業率偏低的情況下（2018 年的 2.8% 失業率為 20 年來最低水平），並不是小數目。從僱主踴躍參與招聘活動來看，招聘中心所舉辦的招聘會仍是有效招聘員工的途徑。

為向業界的僱主提供適切的招聘服務，招聘中心分別從僱主及求職人士兩方面著手，以提升招聘會的成效及促成更多就業個案。僱主方面，招聘中心按就業市場的最新情況向他們提供意見，以鼓勵他們改善其職位空缺的聘用條件，從而提高相關職位的吸引力及改善招聘會的就業率。另外，招聘中心鼓勵僱主聘用有特別就業需要的人士，如少數族裔人士、中高齡人士等，以促成更多成功就業的個案。求職人士方面，招聘中心主動聯絡一些培訓單位／工會等，並鼓勵它們轉介受過相關訓練的學員參加招聘中心所舉辦的招聘會，以協助僱主覓得更多能符合相關工作要求的求職人士。

- (ii) 三所招聘中心的服務時間為星期一至星期五上午 9 時至下午 5 時 30 分；及星期六上午 9 時至中午 12 時（星期日及公眾假期休息）。招聘中心設置獨立面試室供業內僱主即場面見求職人士，透過舉辦招聘會，為飲食業、零售業和建造業的僱主和求職人士提供免費及便捷的就業平台，促進求職及招聘的效率。

在招聘會舉行前，參與僱主須預先向勞工處提交其職位空缺的資料。招聘中心的職員會審視有關資料，以確保其符合相關的法例規定。經審視的空缺資料會刊登在勞工處「互動就業服務」網站及其流動應用程式

等。有興趣的求職人士可預先致電招聘中心預約面試時段。

在招聘會舉行當日，參與僱主須委派員工前來招聘中心與求職人士進行即場面試。招聘中心的職員提供行政支援工作，如協助求職人士登記及安排已登記的求職人士參與面試等。

招聘中心透過勞工處「互動就業服務」網站、相關持份者（包括非政府機構，培訓單位和工會等）及其他的途徑（包括郵遞、電郵和短訊等），廣泛宣傳其舉辦的招聘會，以吸引求職人士到招聘中心應徵合適的職位空缺。此外，招聘中心透過不同媒體和渠道（包括公共交通工具、報章及其流動應用程式及網頁、社交媒體、以及電台廣播宣傳聲帶等）刊登廣告，推廣及鼓勵更多求職人士及僱主使用招聘中心的服務。

- (iii) 周末一般是飲食業及零售業的繁忙時間，僱主及在職人士普遍難以分身參與招聘活動，而失業人士亦毋須於周末參加招聘會。至於建造業招聘中心，勞工處有因應需要及在人手情況許可下，在個別周六舉行招聘活動。
- (iv) 隨著勞工處的網上就業服務日漸普及，加上香港的勞工市場在過去數年持續偏緊，勞工處的登記求職人士數目亦因而減少。然而，本港就業市場持續暢旺，僱主對勞工處招聘服務的需求仍然殷切。以飲食業及零售業為例，現時有關行業的僱主參與招聘中心招聘會的輪候時間一般為三至六個月，舉辦招聘會的數目並沒有減少。因此，招聘中心需有足夠的人手以應付僱主的招聘需要，協助他們盡快填補職位空缺，並因應求職人士數目下降而推出更多宣傳活動。
- (v) 除了已為飲食業、零售業及建造業設立了招聘中心，勞工處密切留意就業市場的情況，並因應個別行業的職位空缺的供求情況，透過舉辦大型、地區性及專題招聘會等以滿足不同行業的招聘需要。

政府設有不同計劃，讓僱主可按實際業務需要申請輸入勞工，填補勞工市場所缺乏的技能，維持本港的競爭力及發展需要。僱主可按有關職位空缺所需的技術水平及／或教育程度，向入境事務處申請引入專業人士，或透過勞工處的「補充勞工計劃」申請輸入屬技術員級別或以下的勞工。

政府相關決策局和部門會密切留意不同行業的人力供

求情況，並加強培訓及吸引新人入行。在確保本地工人優先就業的大前提下，政府會與持份者探討適度和有規限地增加輸入勞工。

(e) 「互動就業服務」網站的瀏覽次數和頁次（審計報告第 2.33 段）

5. 勞工處「互動就業服務」網站瀏覽次數／頁次在過去數年下跌，我們相信主要是由於智能手機或流動通訊裝置在本港日漸普及，發放網上資訊的方式不斷改變，加上勞工市場普遍緊張和失業人數相應下跌所致。正如《行政長官 2018 年施政報告》所公布，勞工處會加強「互動就業服務」網站發布職位空缺資訊這方面的工作。同時，勞工處會繼續優化「互動就業服務」網站的設計和功能（例如：加強網上應徵功能、優化網站版面設計、豐富專題網頁的內容等），以期更有效地為求職人士提供就業資訊和網上就業服務，並提升用戶體驗。

(f) 「互動就業服務」流動應用程式的服務對象

6. 勞工處推出「互動就業服務」流動應用程式，主要目的是為求職人士提供一個簡單易用的平台，方便他們隨時隨地透過智能手機或流動通訊裝置搜尋職位空缺。另一方面，僱主最經常使用的網站功能為遞交及刊登職位空缺資料，而在提交勞工處的網上職位招聘表時，僱主需要準確地輸入詳細資料及確定多個選項。礙於其介面空間的限制，流動應用程式未必是最合適的平台供僱主完成相關程序。勞工處會繼續檢視其網上就業服務的運作，以配合求職人士及僱主兩方面的需要。

(g) 直接轉介和間接協助的就業個案

7. 以勞工處回覆立法會財務委員會審核 2019-20 年度開支預算的第 7140 號問題為例，勞工處於回覆中清楚指出：

「在 2014 年、2015 年、2016 年、2017 年及 2018 年，勞工處分別錄得 151 536 宗、148 347 宗、149 794 宗、154 222 宗及 136 079 宗健全求職人士的就業個案，其中 136 334 宗、134 307 宗、137 286 宗、144 377 宗及 128 292 宗是求職人士向在勞工處刊登職位空缺的僱主直接申請而獲聘的個案，有關數字是勞工處透過定期向僱主進行抽樣調查所得。」

8. 由於勞工處所進行上述的抽樣調查不涉及經直接申請而獲聘（審計報告稱這類個案為「間接協助的就業個案」）求職人士的詳細個人資料（例如其年齡、背景），因此勞工處並無相關的分項數字。

第 3A 部分：為年輕求職人士提供的就業服務

(h) 青年人的失業率（文件 R72/3/GEN1 的附件第 26 段）

9. 隨着香港發展知識型經濟，部分僱主趨向調高對求職者工作經驗的要求。15 至 24 歲的青年人因工作經驗較淺，求職時往往會遇到較大困難；而轉職率高、等候及尋覓工作的時間較長等因素，也令他們的失業率比整體高，這情況見於許多經濟體系，在 15 至 19 歲因中途輟學而初次投入勞動市場的低學歷青年之間尤其明顯。

「展翅青見計劃」

(i) 在職培訓津貼額（審計報告第 3.6(d)段）

10. 僱主為「展翅青見計劃」下每名學員提供在職培訓，可獲發放學員每月薪酬的 50%，上限為每月 4,000 元的在職培訓津貼。僱主可獲的津貼總額亦視乎在職培訓期的長短而定，而在職培訓期則因應有關職位的工作性質、行業類別及培訓內容設定為 6 至 12 個月不等。在 2015-16、2016-17 及 2017-18 財政年度，「展翅青見計劃」發放予僱主的培訓津貼分別為 5,260 萬元、5,730 萬元及 5,450 萬元。

11. 勞工處於 2018 年 9 月 1 日把「展翅青見計劃」下的在職培訓津貼由每月最高 3,000 元增加至現時的 4,000 元，暫無意就有關津貼再作調整。勞工處會不時檢視計劃，並會繼續密切留意青年人就業市場的動向及因應實際情況而考慮進一步優化各項措施，以提升對青年人的就業支援。

(j) 目標年輕人人數（審計報告第 3.10 段表十一）

12. 審計報告中第 3.10 段表十一所指的「目標年輕人」，為 15 至 24 歲、學歷在副學位或以下，適合參加「展翅青見計劃」的失業青年人。根據政府統計處就 2012 年至 2017 年的統計數字，15 至 24 歲青年人口數目按年下降，其中 2017 年較 2016 年所錄得的

***委員會秘書附註：有關文件 R72/3/GEN1，請參閱此報告書的附錄 7。**

跌幅達 3.6%；同期的 15 至 24 歲青年失業人數跌幅為 17.4%，兩者皆屬歷年最高，反映在近年適齡青年人口持續下降及整體失業率維持在低水平情況下，年輕人較易自行覓得工作；勞工市場暢旺，就業機會增加，加上中學畢業生進修及培訓途徑增多，這些因素都會影響青年人在個別年度對「展翅青見計劃」的需求。

(k) 向青年人推廣不同行業的職位空缺（審計報告第 2.27 段表七及第 3.10 段表十一）

13. 勞工處設有三個招聘中心，為飲食業、零售業及建造業的僱主及求職人士提供免費及一站式的招聘及就業服務。根據勞工處的經驗，大部分青年人是以其個人興趣及能力為擇業取向，但亦有不少青年人傾向以工作環境和性質作主要考慮，較屬意從事商務或相關「白領」工作。勞工處將繼續透過「展翅青見計劃」，協助青年人了解各行業的機遇及認清自己志趣，鼓勵學員嘗試應徵不同類型的工種及確立工作目標；並與培訓機構緊密合作，舉辦各類型主題式招聘日及度身訂造培訓暨就業項目，推廣有關職位空缺給青年人。

(l) 職前培訓課程（審計報告第 3.14 段）

14. 就審計報告第 3.14 段所述的「展翅青見計劃」的職前培訓課程，所需資料提供如下：

- (i) 由於參加「展翅青見計劃」的學員人數減少，有部分非熱門的課程報讀人數較少。然而，為照顧計劃下不同學員的興趣及需要，以及應付如經濟突然逆轉而可能引致有關課程需求銳增的情況，勞工處會繼續提供數量和種類充裕的培訓課程，包括報讀人數略低的課程類別。勞工處定期與服務機構舉行會議，就安排培訓課程和提升課程吸引力作經驗交流。現行合約條款容許服務機構彈性安排課程，勞工處鼓勵服務機構可按學員的需要靈活安排半日制課程；在週末或週日提供課程；調整上課時間及日數等，以吸引學員報讀。
- (ii) 根據勞工處與服務機構簽訂為「展翅青見計劃」學員提供的職前培訓合約，勞工處只需向服務機構支付成功開辦的培訓課程服務費用；需支付的服務費用一般是按服務機構入標時每位學員的服務費用及實際出席培訓班的學員人數而訂定，並受限於不同培訓課程的合約條款。

(m) 在職培訓的完成情況（審計報告第 3.23 段表十五）

15. 在 2016/17 計劃年度 1 031 宗未能完成在職培訓個案中，學員離職及僱主解僱的個案分別佔 895 宗（87%）及 136 宗（13%）。學員離職有不同原因，包括：工作性質不適合、已另覓工作、希望轉換工作環境及繼續升學；而解僱的原因，則主要與學員的工作表現及態度有關。「展翅青見計劃」下在職培訓期為 9 個月的職位主要包括旅遊／票務從業員、物業管理從業員及採購員等，在 2016/17 計劃年度，有關這些職位的在職培訓有 198 宗，較 6 個月（544 宗）及 12 個月（1 860 宗）的在職培訓宗數少。由於基數相對較低，離職率易出現較大的波動；加上近年勞工市場維持偏緊，上述職位所屬行業的僱員流失率亦一般較高，以致未能完成在職培訓個案的數字較高。

(n) 加強措施

16. 「展翅青見計劃」就所有成功開辦的職前培訓課程向學員進行問卷調查，在 2017/18 計劃年度收集的不同課程類別問卷中，學員對課程的整體滿意度的平均分為 4.1 分（滿分為 5 分）。問卷調查的結果會提供予服務機構參考，以便為學員提供更優質的培訓課程。勞工處在評審新一份職前培訓課程的標書時，培訓機構過往開辦課程的問卷調查結果，亦是評分考慮之一。

17. 此外，「展翅青見計劃」每半年向完成在職培訓的學員及其僱主進行一次問卷調查，收集雙方對在職培訓的意見，以優化在職培訓的安排。根據最近一次於 2019 年 3 月作出的調查結果，超過 95% 受訪僱主認為在職培訓有助提升青年人的就業競爭力；超過 80% 受訪學員認為在職培訓有助他們培養良好的工作習慣及態度；學習所需的知識及技能；學習與同事相處及建立自信心。

(o) 在職培訓的跟進服務

18. 青年人由求學過渡至就業，需要調整心態和待人接物的態度，以配合角色上的轉變。因此，「展翅青見計劃」安排註冊社工擔任學員的個案經理，為其提供個人化的擇業導向、求職裝備及在職支援等服務。註冊社工具備足夠的專業知識為學員提供合適的擇業輔導及意見，協助學員提升就業能力。

19. 就「展翅青見計劃」下的在職培訓而言，學員在工作上所需的技能和知識主要由僱主提供，這包括指派具相關工作經驗的員工擔任導師為學員提供適當的工作指導。個案經理則會為學員提供在職支援，例如協助學員適應及融入工作環境，克服工作上的問題，以及找尋進修和提升技能的機會等。在進行在職培訓期間，個案經理會與學員和僱主保持緊密聯繫，並因應他們的需要提供合適的跟進服務。

(p) 書面投訴

20. 在 2016 年至 2018 年期間，勞工處青年就業科共接獲 6 宗書面投訴，分別涉及行政安排（3 宗）、職員態度（2 宗）及在職培訓（1 宗），經跟進後所有投訴已獲解決。在處理投訴時，青年就業科會審慎考慮投訴的性質、個案的情況及投訴人的要求，如發現在服務提供上有可改善之相處，會作出適當的跟進。

第 3B 部分：為中高齡求職人士提供的就業服務

「中高齡就業計劃」

(q) 僱主參與計劃的情況（審計報告第 3.46 段表十八及第 3.49 段表十九）

21. 我們觀察到 60 歲或以上的就業人數在過去十年間有顯著增長，顯示有越來越多這個年齡組別的人士仍活躍於勞動市場，而越來越多僱主願意聘用他們。勞工處推行「中高齡就業計劃」的目的是透過提供在職培訓津貼，鼓勵對聘請中高齡人士尚有顧慮的僱主聘用失業中高齡求職人士，並為他們提供在職培訓。勞工處會就每宗符合參加計劃規定的就業個案，主動邀請有關僱主申請在職培訓津貼。然而，部分僱主基於不同原因，例如他們選擇利用本身的資源吸納培訓成本，或僱員在短時間內離職，而沒有申請在職培訓津貼。由於這些僱主確實已聘用中高齡求職人士，因此，他們是否申領在職培訓津貼也只屬次要。

(r) 優化措施

22. 為反映「中年就業計劃」在促進年長人士就業方面的新措施，勞工處於 2018 年 9 月推出經優化的計劃，並將計劃易名為「中高齡就業計劃」。僱主按計劃聘用每名 60 歲或以上失業或已離開職場的求職人士擔任全職或兼職工作，可獲發放每月最高達 4,000 元的在職培訓津貼，為期 6 至 12 個月。

23. 自計劃推出優化措施後，在 2018 年 9 月至 2019 年 3 月，勞工處就接獲的在職培訓津貼申請，合共發出 438 宗原則性批准（較對上一年同期增加 64%），當中獲聘求職人士為 60 歲或以上的個案有 111 宗（較對上一年同期增加 200%）。

24. 由於求職人士為 60 歲或以上的個案於計劃下的在職培訓期為 6 至 12 個月，而在職培訓津貼會於整個在職培訓期完成後一筆

過發放給有關僱主，因此相當部分在優化措施推出後接獲的個案仍未完成在職培訓及尚未獲發放有關津貼。

(s) 在職培訓津貼額

25. 於 2018 年 9 月推出經優化的「中高齡就業計劃」，已大幅提升聘用每名 60 歲或以上求職人士的在職培訓津貼，由原先最高 18,000 元（6 個月 x 每月 3,000 元津貼），增加至最高 48,000 元（12 個月 x 每月 4,000 元津貼）。由於優化措施只實行了數個月，勞工處現階段沒有計劃再次提高在職培訓津貼的金額。

(t) 匯報統計數字（審計報告第 3.59 及 3.60 段）

26. 勞工處已因應公眾人士、傳媒及不同關注團體的查詢，提供符合參加「中高齡就業計劃」規定的就業個案及申請在職培訓津貼個案的數字，並會因應其查詢繼續提供有關資料。

第 3C 部分：為少數族裔求職人士提供的就業服務

(u) 專項就業服務（審計報告第 3.64 段）

27. 就審計報告第 3.64 段所述的為少數族裔求職人士提供的專項就業服務，所需資料提供如下：

- (i) 勞工處於 2015 年 11 月就「少數族裔就業服務大使計劃」進行檢討。因應政府帳目委員會 2019 年 5 月 2 日的要求，勞工處已將有關的檢討報告載於在 5 月 19 日的覆函中。勞工處沒有就少數族裔就業服務大使的數目預設名額上限。
- (ii) 有關聘請少數族裔就業助理的試點措施自 2017 年 5 月起推行，為期 3 年。勞工處會在累積更多聘用這兩名少數族裔就業助理的經驗後，於該試點措施推行的第三年，檢討措施的成效及研究其未來路向。
- (iii) 勞工處與非政府機構作出安排，為不諳中、英語的少數族裔求職人士提供傳譯服務。相關開支已納入勞工處的經常運作開支，未能分開計算。

(v) 已登記少數族裔求職人士（審計報告第 3.65 段表二十四）

28. 在 2018 年，有 1 173 名少數族裔人士登記使用勞工處的就業服務，其中 872 位屬首次登記¹。

¹ 上述首次登記數字是根據現有保存的登記記錄編製。鑑於保障個人資料的考慮，已長時間失效的登記記錄會被銷毀。

(w) 增加就業個案數目（審計報告第 3.66 段）

29. 勞工處會繼續優化向少數族裔求職人士提供的專項服務。事實上，我們留意到在 2014 年至 2018 年期間，少數族裔求職人士透過勞工處工作轉介服務而獲聘的個案持續增加。為進一步加強對少數族裔求職人士的就業支援，《行政長官 2018 年施政報告》已公布，勞工處會推出試驗計劃，通過非政府機構以個案管理方式，向少數族裔求職人士提供就業服務，協助他們求職，增加他們的就業機會。試驗計劃的其他詳情載於第 36 段。

(x) 資歷評估及再培訓支援

30. 香港學術及職業資歷評審局為持有非本地學歷的個別人士提供學歷評估服務，為申請人的總體學歷是否達到在香港取得某特定資歷的標準提供專業意見。現時，一般用途的學歷評估服務的費用為 2,715 元。有經濟需要人士（包括少數族裔人士）可申請關愛基金資助，以進行一般用途的學歷評估。

31. 此外，僱員再培訓局（再培訓局）為少數族裔人士開辦專設課程，以提升他們的技能和就業能力。課程內容涵蓋 10 個行業範疇（包括物業管理及保安、機電、建造及裝修、美容、美髮、社會服務、商業、飲食、酒店和旅遊）的職業技能培訓，以及職業廣東話、職業普通話、職業中文（閱讀及寫作）、英語等語文培訓。再培訓局亦為少數族裔人士提供資訊科技應用及人際關係與求職技巧等通用技能訓練的專設課程。其他支援少數族裔人士的措施包括透過培訓聚焦小組了解他們的培訓及就業需要、資助培訓機構支援能聽及講廣東話的少數族裔人士以入讀為一般人士而設的課程，以及由「外展培訓顧問」提供就業培訓諮詢等。

(y) 共融招聘會（審計報告第 3.68 段表二十六及表二十七）

32. 就審計報告第 3.68 段表二十六及表二十七所述的大型及地區性共融招聘會，所需資料提供如下：

- (i) 勞工處在 2016 年至 2018 年所舉辦的大型共融招聘會，每場的開支約為 246,600 元至 278,600 元。至於在各就業中心舉行的地區性共融招聘會，相關開支已納入勞工處的經常運作開支，未能分開計算。
- (ii) 用以評估共融招聘會成本效益的指標，包括舉辦次數、參與公司數目、空缺數目、求職人士獲安排即場面試數目、僱主發出聘任邀請數目、求職人士接受或拒絕聘任邀請數目等。由於共融招聘會歡迎不同族裔求職人士參與，衡量其成本效益時，不應只局限於少數族裔求職人士。

(z) 就業個案的分項數字（審計報告第 3.69 段）

33. 為了搜集少數族裔求職人士對勞工處就業服務的意見，勞工處於 2019 年 1 月至 3 月期間向已登記的少數族裔求職人士進行意見調查。整體而言，90% 的受訪少數族裔求職人士對勞工處的就業服務表示滿意或非常滿意。

34. 勞工處每年所錄得就業個案的宗數，包括了求職人士向在勞工處刊登職位空缺的僱主直接申請而獲聘的個案，有關數字是勞工處透過定期向僱主進行抽樣調查所得。由於抽樣調查不涉及經直接申請而獲聘求職人士的詳細個人資料（例如其族裔），因此勞工處並無這些就業個案涉及少數族裔求職人士的分項數字。

(aa) 就業講座（審計報告第 3.71 段）

35. 勞工處致力為求職人士（包括少數族裔人士）提供有效和便捷的就業服務。因應少數族裔求職人士的就業需要，勞工處持續為他們提供多元化專項就業服務（包括舉辦就業講座）。少數族裔人士的人口只佔本港整體人口的一小部分，如果基於參與就業講座的少數族裔求職人士數目偏低而取消有關講座，將損害有需要人士的利益。勞工處會繼續因應求職人士的需要靈活提供就業服務。

(bb) 為少數族裔求職人士提供就業服務的試驗計劃（審計報告第 3.75(b)段）

36. 勞工處將會推出試點計劃，通過非政府機構以個案管理方式，向少數族裔求職人士提供就業服務，以善用非政府機構的社區網絡、個案管理的專業知識及服務少數族裔人士的經驗。獲委聘的非政府機構須以個案管理方式，為少數族裔求職人士提供一站式就業支援服務，以減少他們就業上的障礙。除了搜羅適合少數族裔人士的職位空缺及協助他們求職外，該些非政府機構亦會為少數族裔人士及聘用他們的僱主提供獲聘後的跟進服務，包括協助僱員適應新的工作環境，促進雙方了解彼此的工作期望及習慣等。勞工處正仔細考慮持份者的意見，擬定試點計劃的其他細節（包括表現指標），並會盡快進行招標。試點計劃預計於 2020 年推出，為期 3 年。

(cc) 表現指標

37. 為配合第 36 段所述的試驗計劃的推行，勞工處就業科將加強其資訊系統的功能，以備存計劃下為少數族裔求職人士提供服務的統計數字，並整合勞工處其他相關服務的數據，有關工作預計於 2019 年年底展開，相關開支會納入勞工處的經常運作開支，未能分開計算。

(dd) 向僱主推廣聘用少數族裔人士（審計報告第 3.76 至 3.80 段）

38. 就審計報告第 3.76 至 3.80 段所述的向僱主推廣聘用少數族裔人士的措施，所需資料提供如下：

- (i) 勞工處一直透過多種渠道積極向僱主推廣少數族裔人士的工作能力，並持續透過其僱主網絡搜羅適合少數族裔求職人士的職位空缺，以提高他們的工作機會。於 2016 年至 2018 年期間，勞工處舉辦了 6 場大型共融招聘會及 36 場地區性共融招聘會，求職人士（包括少數族裔人士）可在招聘會即場提交求職申請及與僱主進行面試。勞工處亦為僱主舉辦經驗分享會，邀請服務少數族裔人士的非政府機構，向僱主講解少數族裔文化及與他們溝通的技巧，加深僱主對這方面的認識。此外，自 2015 年 3 月起，勞工處在其「職位招聘表」加設「歡迎少數族裔人士申請職位」的選項供僱主填寫。在 2016 年至 2018 年，共有 15 158 名在勞工處刊登職位空缺的僱主表示歡迎少數族裔求職人士申請其職位。
- (ii) 勞工處現時推行多項特別就業計劃，包括「展翅青見計劃」、「中高齡就業計劃」及「工作試驗計劃」等，透過向僱主提供財政誘因，鼓勵僱主聘用有不同就業困難的求職人士（包括少數族裔人士）及向他們提供在職培訓，以提升他們的就業能力。
- (iii) 自 2015 年 3 月起，勞工處在職位招聘表加設「歡迎少數族裔人士申請職位」的選項，方便就業主任為少數族裔求職人士配對合適工作，及鼓勵少數族裔人士申請有關職位。僱主在勞工處刊登的職位空缺中，表示歡迎少數族裔求職人士申請其職位的數目和百分比持續上升。勞工處會加強現有向少數族裔求職人士提供的專項服務，及繼續致力鼓勵僱主聘用少數族裔求職人士。此外，勞工處會透過將推出的試點計劃，與非政府機構協作，加強為聘用少數族裔人士的僱主提供的支援服務。

第 3D 部分：為殘疾求職人士提供的就業服務

(ee) 分科目標

39. 勞工處以個案管理形式向殘疾人士提供深入及個人化的就業服務，包括由勞工處的就業顧問陪同有需要的殘疾人士面試、入職日陪同上班及進行入職後探訪等等。由於上述服務形式跟為健全人士提供服務的形式有很大的差別，故兩者並不宜作直接比較。勞工處會因應服務對象的特性及服務模式，訂立各自的服務指標。

(ff) 就業個案比率（審計報告第 3.88 段及表三十）

40. 殘疾求職人士需要的就業協助有別於一般健全或青年求職人士，所以勞工處以個案管理形式向殘疾人士提供深入及個人化的就業服務。此外，殘疾人士的擇業要求和期望與其他類別求職人士有所不同，例如基於健康情況，部分殘疾人士每天可工作的時間較短或每周可上班的日數亦有限制，故他們更願意接受短期和兼職工作。故此，殘疾人士的就業數字不宜與其他類別求職人士作直接比較。

(gg) 直接轉介和間接協助的就業個案（審計報告第 3.94 段表三十二）

41. 近年殘疾求職人士的教育程度普遍提升，殘疾程度較輕及有相當工作能力的求職人士除透過勞工處找尋工作外，他們亦會自行在就業市場直接向僱主求職。勞工處展能就業科會舉辦不同就業講座及向他們提供輔導，提高他們對就業市場的認識及改善求職技巧。此外，在他們的求職過程中，就業顧問亦會為殘疾求職人士提供個人化的擇業及面試意見，提高他們獲聘的機會。因應上述就業市場的轉變，間接協助的就業個案佔總就業個案的比例亦有所增加。

(hh) 加強為殘疾求職人士提供的就業服務（審計報告第 3.99 段）

42. 勞工處會採取措施，跟進審計報告內就殘疾人士就業服務的建議，詳情如下：

- 制定機制監察每宗殘疾求職人士就業個案的跟進情況及進展，務求能盡快協助殘疾求職人士覓得適合他們的理想工作；亦會監察「就業展才能計劃」殘疾僱員完成津貼期後的個案，並協助他們繼續在同一工作崗位上發揮所長。上述措施預計會於 2019 年第四季開始實施。
- 由 2020 年起，勞工處會在《管制人員報告》內，分開匯報透過展能就業科的轉介服務而獲聘的就業個案和在該科提供協助後直接向僱主求職而成功獲聘的就業個案的數目；

- 由 2020 年起，勞工處會於展能就業科「互動展能就業服務」網站公布「就業展才能計劃」審批申請時間服務承諾的統計數字；
- 繼續監察「就業展才能計劃」下職前培訓課程的成效，並因應求職人士的培訓需要，提供適合的培訓內容，吸引更多殘疾求職人士參與培訓，為他們求職擇業作好準備。

勞工及福利局
勞工處
2019 年 5 月

2008 年至 2017 年按年齡組別劃分的失業人數

年份	年齡組別						整體
	15-24 歲	25-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲或以上	
2008 年	30 600	14 200	22 900	32 000	25 500	2 700	128 000
2009 年	43 500	23 100	36 500	46 900	37 800	4 800	192 600
2010 年	38 400	19 500	28 500	34 700	31 300	4 800	157 200
2011 年	29 500	16 800	23 900	27 000	25 500	4 000	126 700
2012 年	29 900	16 000	22 800	27 100	23 900	4 400	124 300
2013 年	31 700	16 600	22 400	27 900	26 700	5 700	131 100
2014 年	29 700	15 600	21 400	26 200	26 800	7 900	127 600
2015 年	34 100	15 600	20 300	26 300	25 500	7 500	129 400
2016 年	31 100	18 100	22 300	26 300	27 800	7 300	133 000
2017 年	25 700	18 800	21 600	23 300	25 900	8 200	123 400

註：由於進位原因，數字加起來可能與相應的總數略有出入。

資料來源：政府統計處綜合住戶統計調查

2008 年至 2017 年勞工處登記求職人士數目
按年齡組別劃分的分項數字

年份	年齡組別						
	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲或以上	整體
2008 年	35 185	61 198	24 868	28 383	16 815	2 291	168 740
2009 年	32 098	67 563	29 212	31 372	18 646	2 577	181 468
2010 年	24 271	52 964	20 466	22 021	13 401	2 113	135 236
2011 年	15 044	42 793	16 297	18 064	11 881	2 081	106 160
2012 年	19 059	36 629	14 824	15 759	11 387	2 154	99 812
2013 年	14 948	30 294	12 428	13 110	10 056	1 912	82 748
2014 年	11 185	27 316	11 734	12 518	10 508	2 053	75 314
2015 年	9 226	23 781	10 352	11 564	10 141	2 157	67 221
2016 年	6 527	21 067	10 372	12 037	11 110	2 701	63 814
2017 年	3 732	15 065	8 213	9 777	9 745	2 701	49 233

2011 年及 2016 年按種族劃分的失業人數

種族	失業人數 ⁽¹⁾	
	2011 年	2016 年
華裔人士	175 646	191 905
菲律賓人	411	338
印尼人	***	***
泰國人	154	206
日本人	***	165
韓國人	***	116
南亞裔人士 ⁽²⁾	1 290	2 165
印度人	542	885
尼泊爾人	182	650
巴基斯坦人	534	567
其他南亞裔人士 ⁽³⁾	***	***
其他亞洲人	119	173
白人	1 307	1 170
混血兒	539	1 751
華人父或母	531	1 587
其他混血兒	***	164
其他 ⁽⁴⁾	***	128
合計	179 626	198 186

註：數字不包括外籍家庭傭工。

*** 由於抽樣誤差較大，有關統計數據不予公布。

(1) 由於 2011 年人口普查及 2016 年中期人口統計所得的失業人數估計數字準確度較低，有關失業人士的統計數字僅作為粗略參考，並須小心闡釋。

(2) 根據聯合國秘書處統計司的地區分類，南亞經濟體包括印度、巴基斯坦、尼泊爾、孟加拉、斯里蘭卡、阿富汗、不丹、伊朗和馬爾代夫。由於數據的局限，本表內「南亞裔人士」的數字只涵蓋前五個種族群。

(3) 「其他南亞裔人士」包括「孟加拉人」及「斯里蘭卡人」。

(4) 「其他」包括「黑人」、「拉丁美洲人」等。

資料來源：政府統計處 2011 年人口普查及 2016 年中期人口統計

2010 年至 2017 年勞工處登記求職人士數目
按族裔劃分的分項數字

年份	族裔							
	華裔	巴基斯坦	印度	菲律賓	尼泊爾	印尼	泰國	其他
2010 年	134 002	284	285	170	146	109	59	181
2011 年	105 259	220	160	178	84	78	66	115
2012 年	98 831	245	185	158	98	69	67	159
2013 年	81 961	230	149	113	74	41	45	135
2014 年	74 413	313	197	101	74	40	33	143
2015 年	66 227	370	189	109	113	35	34	144
2016 年	62 771	411	192	102	112	32	30	164
2017 年	48 197	424	198	105	77	26	23	183

註：勞工處沒有備存 2010 年以前的相關分項數字。

勞工處就業中心的分項數字

2018 年

就業中心／地區	東港島	西港島	北角	東九龍	西九龍	觀塘	荃灣	屯門	上水	大埔	沙田	東涌	就業一站 (天水圍)
面積 (平方米)	518	303	372	481.7	666	431	343.1	461	356.3	367	301	369	1 082
租金 (以 2018-19 財政年度計算)	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	\$262,667	\$1,422,165	不適用	不適用	\$243,540	\$1,968,000
員工數目 (以 2018 年 12 月計算)	13	10.5	9.5	18	19	18	17	13	11	11	11	13	19.5
訪客數目	16 335	9 164	12 636	15 964	49 832	34 996	29 115	25 997	23 386	19 053	20 105	16 983	38 846
招聘會													
● 招聘會數目	61	89	72	63	91	82	74	85	73	69	72	47	80
● 參與僱主數目	211	89	161	126	277	296	312	292	166	207	163	199	381
● 涉及的職位空缺數目	19 877	9 215	12 899	9 160	19 202	25 546	25 659	22 289	11 930	17 069	14 934	14 065	22 517
● 所安排的即場面試數目	2 901	525	1 151	685	3 205	2 842	2 224	1 952	1 506	2 009	1 568	1 259	3 050
● 僱主發出聘任邀請數目	647	95	169	111	422	589	524	578	299	354	322	344	690
- 求職人士拒絕聘任邀請 數目	226	34	37	17	44	229	180	211	156	144	174	181	284
- 求職人士接受聘任邀請 數目 (即就業個案)	421	61	132	94	378	360	344	367	143	210	148	163	406

2017 年

就業中心／地區	東港島	西港島	北角	東九龍	西九龍	觀塘	荃灣	屯門	上水	大埔	沙田	東涌	就業一站 (天水圍)
面積 (平方米)	518	303	372	481.7	666	431	343.1	461	356.3	367	301	369	1 082
租金 (以 2018-19 財政年度計算)	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	\$230,980	\$1,334,784	不適用	不適用	\$243,540	\$1,880,000
員工數目 (以 2018 年 12 月計算)	14	9.5	9.5	20	21	19	18	13	12	11	12	11	19.5
訪客數目	20 952	12 062	14 729	18 564	50 871	36 737	30 937	23 521	24 638	17 589	26 818	20 308	49 801
招聘會													
● 招聘會數目	62	89	71	59	95	82	71	77	70	69	75	47	79
● 參與僱主數目	215	89	153	116	267	258	249	261	159	201	171	194	314
● 涉及的職位空缺數目	16 427	8 283	13 454	10 386	19 477	20 828	19 493	16 743	11 448	14 156	14 220	10 710	22 893
● 所安排的即場面試數目	4 510	874	1 536	797	2 963	3 525	2 090	2 440	1 585	3 234	1 876	1 446	3 870
● 僱主發出聘任邀請數目	786	139	193	130	344	695	563	701	413	407	469	314	886
- 求職人士拒絕聘任邀請 數目	214	62	28	10	42	285	257	312	233	194	254	131	398
- 求職人士接受聘任邀請 數目 (即就業個案)	572	77	165	120	302	410	306	389	180	213	215	183	488

2016 年

就業中心／地區	東港島	西港島	北角	東九龍	西九龍	觀塘	荃灣	屯門	上水	大埔	沙田	東涌	就業一站 (天水圍)
面積 (平方米)	518	303	372	481.7	666	431	343.1	461	356.3	367	301	369	1 082
租金 (以 2018-19 財政年度計算)	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	\$230,980	\$1,334,784	不適用	不適用	\$243,540	\$1,704,000
員工數目 (以 2018 年 12 月計算)	14	9.5	11.5	17	18	19	18	13	12	12	2	11	19.5
訪客數目	21 874	13 462	17 026	23 875	54 856	41 813	34 847	28 798	25 539	19 632	19 611	22 754	58 675
招聘會													
● 招聘會數目	65	91	70	60	90	82	91	72	65	68	73	46	87
● 參與僱主數目	224	91	160	118	239	228	303	248	142	183	155	162	382
● 涉及的職位空缺數目	15 946	9 451	13 728	9 471	20 578	21 359	25 819	17 946	9 802	16 039	14 179	11 132	24 576
● 所安排的即場面試數目	4 348	1 241	2 355	1 071	3 637	4 315	4 262	3 151	1 745	4 087	2 533	1 545	6 876
● 僱主發出聘任邀請數目	851	132	282	185	397	694	1 174	781	456	632	517	308	1 461
- 求職人士拒絕聘任邀請 數目	207	44	58	32	70	322	560	325	237	330	244	145	706
- 求職人士接受聘任邀請 數目 (即就業個案)	644	88	224	153	327	372	614	456	219	302	273	163	755

勞工處招聘中心的分項數字

2018 年

招聘中心／地區	飲食業招聘中心（灣仔）	零售業招聘中心（灣仔）	建造業招聘中心（九龍灣）
面積（平方米）	409 [註一]		862.7 [註二]
租金 （以 2018-19 財政年度計算）	不適用		\$100（優惠租金）
員工數目 （以 2018 年 12 月計算）	16 [註一]		13
訪客數目	沒有記錄	沒有記錄	16 067
招聘會			
● 招聘會數目	244	245	177
● 所涉及僱主數目	1 213	1 502	623
● 所提供的空缺數目	87 451	72 111	13 642
● 所安排即場面試數目	4 796	8 371	4 866
● 僱主發出聘任邀請數目	1 205	2 256	405
- 求職人士拒絕聘任邀請數目	417	412	61
- 求職人士接受聘任邀請數目 （即就業個案）	788	1 844	344

註一：飲食業招聘中心與零售業招聘中心共用同一地方辦公。兩間中心並共用同一組人手。

註二：建造業招聘中心約佔總面積的 60%，餘下地方由勞工處其他辦事處使用。

2017 年

招聘中心／地區	飲食業招聘中心（灣仔）	零售業招聘中心（灣仔）	建造業招聘中心（九龍灣）
面積（平方米）	409 [註一]		985 [註二]
租金 （以 2017-18 財政年度計算）	不適用		\$100（優惠租金）
員工數目 （以 2017 年 12 月計算）	16 [註一]		14
訪客數目	沒有記錄	沒有記錄	20 856
招聘會			
● 招聘會數目	244	245	152
● 所涉及僱主數目	1 133	1 441	504
● 所提供的空缺數目	77 614	64 029	12 743
● 所安排即場面試數目	5 724	12 683	5 305
● 僱主發出聘任邀請數目	1 465	3 236	582
- 求職人士拒絕聘任邀請數目	504	481	123
- 求職人士接受聘任邀請數目 （即就業個案）	961	2 755	459

註一：飲食業招聘中心與零售業招聘中心共用同一地方辦公。兩間中心並共用同一組人手。

註二：建造業招聘中心約佔總面積的 60%，餘下地方由勞工處其他辦事處使用。

2016 年

招聘中心／地區	飲食業招聘中心（灣仔）	零售業招聘中心（灣仔）	建造業招聘中心（九龍灣）
面積（平方米）	409 [註一]		985 [註二]
租金 （以 2016-17 財政年度計算）	不適用		\$100（優惠租金）
員工數目 （以 2016 年 12 月計算）	17 [註一]		12
訪客數目	沒有記錄	沒有記錄	18 181
招聘會			
● 招聘會數目	243	245	140
● 所涉及僱主數目	1 100	1 455	323
● 所提供的空缺數目	75 065	79 056	8 433
● 所安排即場面試數目	7 224	19 074	4 763
● 僱主發出聘任邀請數目	1 617	4 123	438
- 求職人士拒絕聘任邀請數目	354	485	110
- 求職人士接受聘任邀請數目 （即就業個案）	1 263	3 638	328

註一：飲食業招聘中心與零售業招聘中心共用同一地方辦公。兩間中心並共用同一組人手。

註二：建造業招聘中心約佔總面積的 60%，餘下地方由勞工處其他辦事處使用。

政府帳目委員會
審議《審計署署長第七十二號報告書》(審計報告)
第 3 章：勞工處提供的就業服務

應 2019 年 5 月 21 日來信 (附錄 II) 提供的資料

第 1 部分：引言

(1) 提供就業服務的人手編配和開支

勞工處展能就業科為適合公開就業的殘疾求職人士提供個人化的就業服務，以協助他們找尋合適工作。截至2019年3月1日，展能就業科的員工數目為39人，而2018-19年度的開支為4,080萬元。

2. 勞工處就業科為一般求職人士(包括中高齡求職人士及少數族裔求職人士)提供全面的就業服務及協助僱主招聘員工。截至2019年3月1日，就業科的員工數目為219人，而2018-19年度的開支為1.375億元。由於就業科各員工均需同時兼任不同職務，因此並未能分開計算為中高齡求職人士及少數族裔求職人士提供就業服務而涉及的人手和開支。

第 2 部分：為所有求職人士提供的一般就業服務

(2) 直接轉介的就業個案 (審計報告第 2.12 及 2.13 段)

3. 勞工處為求職人士進行工作轉介及協助其就業的整個過程中涉及多方面的工作，包括在轉介前向求職人士提供個人化的就業諮詢服務及求職意見，協助求職人士配對及搜尋合適的職位空缺，就求職人士所揀選的職位空缺向僱主收集及查詢相關資料，確認求職人士是否接受轉介或考慮另行揀選其他職位空缺等。而有關工作轉介最終能否成功則取決於多項因素例如求職人士有否如期出席面試，以及如獲僱主提出聘任邀請，求職人士是否接受聘任等。由於每個工作轉介及就業個案的情況各有不同，勞工處沒有就每宗個案所接受的服務次數和時間作出統計。

(3) 間接協助的就業個案（審計報告第 2.14 段）

4. 就審計報告第2.14段所述の間接協助的就業個案，所需資料提供如下：

- (a) 現時絕大部分使用勞工處招聘服務的僱主均歡迎求職人士直接向他們申請工作。求職人士可經勞工處的轉介服務，或直接向僱主應徵。為評估求職人士直接向在勞工處刊登職位空缺的僱主申請工作而獲聘的個案數目，勞工處定期向僱主進行抽樣調查，並將有關統計數字納入《管制人員報告》內。
- (b) 勞工處為有特別需要的求職人士而設的專項就業服務，並沒有「間接協助就業個案」數字。

(4) 就業中心及招聘中心的訪客數目（審計報告第 2.15 段表五）

5. 就審計報告第2.15段表五列出的就業中心及招聘中心的訪客數目，所需資料提供如下：

- (a) 勞工處轄下的 13 所就業中心，均為求職人士及僱主提供一系列全面及免費的就業和招聘服務，以協助求職人士當區就業和僱主招聘員工。與此同時，各就業中心亦會因應當區求職人士及僱主的情況和需要，舉辦專題招聘活動，及透過與區內非政府機構的協作，加強對特定群組的求職人士所提供的就業支援。
- (b) 勞工處現時沒有為其他行業設立招聘中心的計劃。我們認為並不是每一個行業都適合設立這類招聘中心。基於招聘中心是以即場面試的模式運作，因此較適合飲食業、零售業及建造業這類能提供大量適合不同學歷及技術水平求職人士的職位，及僱員流失率較高的行業。

對於一些流失率較低、空缺不多、職位有地區性局限，又或者人手需求隨著不同季節或經濟狀況大幅波動的行業，設立永久的招聘中心並不合乎成本效益。如有需要，勞工處會透過舉辦大型招聘會，地區性或專題招聘會，滿足這些行業的招聘需要。

(5) 「互動就業服務」（審計報告第 2.33 至 2.35 段）

6. 就審計報告第2.33至2.35段，所需資料提供如下：

- (a) 勞工處「互動就業服務」網站瀏覽次數／頁次在過去數年下跌，我們相信主要是由於智能手機或流動通訊裝置在本港的滲透率持續上升以致有更多求職人士轉用「互動就業服務」的流動應用程式，勞工處的網站以更有效率的方式發放資訊（例如：透過「提示通知」功能向用戶發出個人化訊息），加上勞工市場普遍緊張和失業人數下跌所致。

與其他私營求職網站和流動應用程式的商業運作目標不同，「互動就業服務」網站及其流動應用程式旨在為有需要的求職人士（不論他們的背景、學歷或工作經驗），提供免費和全面的就業資訊和網上就業服務。例如：網站設有專題網頁為有特別就業困難的社群提供特定的就業資訊及展示適合個別群組的職位空缺。勞工處會繼續優化「互動就業服務」網站，為不同類別的求職人士及僱主提供網上就業服務。

- (b) 勞工處一直透過不同渠道，包括在各就業中心設置意見收集箱及提供顧客意見表，以及每年在就業中心舉辦「最佳顧客服務辦事處比賽」等，以收集求職人士對勞工處就業服務的意見，及鼓勵各就業中心持續提升服務質素。

第3B部分：為中高齡求職人士提供的就業服務

「中高齡就業計劃」

(6) 優化措施的成效（審計報告第 3.45 及 3.48 段）

7. 勞工處推行「中高齡就業計劃」的目的是透過提供在職培訓津貼，鼓勵對聘請中高齡人士尚有顧慮的僱主聘用失業中高齡求職人士，並為他們提供在職培訓。勞工處會就每宗符合參加計劃規定的就業個案，主動邀請有關僱主申請在職培訓津貼。然而，部分僱主基於不同原因，例如他們選擇利用本身的資源吸納培訓成本，而沒有申請在職培訓津貼。由於這些僱主確實已聘用中高齡求職人士，因此，他們是否申領在職培訓津貼也只屬次要。

8. 「中高齡就業計劃」自 2018 年 9 月推出優化措施後，錄得的就業個案數字有所增長，涉及 60 歲或以上求職人士的就業個案數字增幅尤其顯著。勞工處會繼續密切留意中高齡求職人士的就業需要，以向他們提供適切的就業支援及服務，並繼續積極鼓勵僱主聘用中高齡求職人士。

(7) 未有申領在職培訓津貼的個案（審計報告第 3.49 段）

9. 勞工處曾就該 297 宗未有申領在職培訓津貼的個案，於不同階段重覆提醒有關僱主於限期內遞交申請表格及該員工的工資和出勤紀錄，以申領培訓津貼。惟有關僱主最終未有向勞工處遞交申請，同時亦未提供沒有申領在職培訓津貼的原因。

(8) 留任期較短的個案

10. 勞工處定期跟進「中高齡就業計劃」的就業個案，在 2014 年 10 月至 2018 年 10 月期間所跟進獲發原則性批准的就業個案中，148 宗就業個案的留任期少於 1 個月，543 宗就業個案的留任期少於 3 個月。

(9) 統計數字（審計報告第 3.49 段表十九及第 3.52 段表二十）

11. 就引述於表十九的相關數字為僱主在「中高齡就業計劃」下獲發在職培訓津貼的個案（包括僱員完成整個或部分在職培訓）；而表二十所引述的相關數字則為獲原則性批准並完成整個在職培訓的個案。由於前者涵蓋的範圍較廣，故個案數目亦較後者為多。

(10) 表現指標

12. 中高齡求職人士的相關數字，以往在《管制人員報告》中，一直納入於健全求職人士的數字內，不作細分。然而，勞工處會因應公眾人士、傳媒及不同關注團體的查詢，提供符合參加「中高齡就業計劃」規定的就業個案及申請在職培訓津貼個案的數字。勞工處會考慮於《管制人員報告》中匯報預計符合參加「中高齡就業計劃」規定的就業個案及獲原則性批准的就業個案的數字。

(11) 就業個案的留任期（審計報告第 3.56 段表二十一）

13. 失業率持續維持於低水平，加上就業市場提供大量職位空缺，令僱員（包括中高齡人士）的流動性增加。「中高齡就業計劃」旨在鼓勵僱主聘用中高齡的失業求職人士並提供在職培訓。即使部分中高齡僱員未有完成整個在職培訓期，他們亦能透過在職培訓獲取的工作經驗及技能，提升就業能力。

14. 為協助中高齡人士完成在職培訓及提升他們的留任情況，勞工處一直有主動跟進計劃下的個案，定期向有關僱員及僱主了解僱員的工作及在職培訓情況，並為有需要的僱員適時提供支援及輔導服務，及按情況需要向僱主作出適當跟進或改善安排的建議。

(12) 處理就業個案的人手編配

15. 「中高齡就業計劃」由勞工處各就業中心的人員負責推行，這些人員亦須同時擔任其他職務，計劃涉及的人手未能分開計算。

第3C 部分：為少數族裔求職人士提供的就業服務

(13) 專項就業服務（審計報告第3.64段）

16. 就審計報告第 3.64 段所述的為少數族裔求職人士提供的專項就業服務，所需資料提供如下：

- (a) 勞工處由 2017 年 5 月開始以試點形式聘用兩名通曉少數族裔語言的就業助理，並向他們提供了一系列的培訓，包括安排就讀中文會話及讀寫課程，並委派資深的員工擔任指導員，為他們提供全面的在職培訓。

少數族裔就業助理的主要職責是在就業中心夥拍具經驗的就業主任為少數族裔求職人士提供就業諮詢服務，協助舉辦就業講座、招聘會及提供各項就業服務，以及接觸和聯絡少數族裔社群等。求職人士（包括少數族裔人士）可經勞工處的轉介服務或直接向在勞工處刊登職位空缺的僱主申請工作，而現時絕大部分在勞工處刊登的職位空缺可供求職人士直接向僱主申請工作，經直接申請而獲聘的求職人士（包括少數族裔人士）無需向勞工處呈報其就業情況。因此，勞工處沒有備存少數族裔就業助理提供服務的人次數字及協助求職人士成功就業的相關數字。

- (b) 勞工處會安排有需要的少數族裔求職人士與就業主任會面，以獲取個人化就業諮詢服務。熟悉本地就業市場情況、具備良好英語溝通能力及具經驗的就業主任，會按照少數族裔求職人士個別的需要和意願，提供求職意見、就業市場資訊、培訓／再培訓課程的資料、進行職業志向評估等，協助他們配對及尋找合適的工作。

為了提高前線員工對多元文化的敏感度，勞工處不時邀請服務少數族裔人士的非政府機構為員工舉辦講座，講解不同文化和宗教習俗，以及與少數族裔人士溝通的技巧。勞工處亦與平等機會委員會加強協作，為就業中心及招聘中心的員工提供有關平等機會及多元文化的培訓。有關訓練涵蓋香港少數族裔社羣的狀況，以及與反種族歧視有關的法例和指引，並透過個案討論，提升參加者對少數族裔文化的敏感度和服務質素。

- (c) 為進一步加強對少數族裔求職人士的就業支援，勞工處將推行試點計劃，通過非政府機構以個案管理方式為少數族裔求職人士提供就業服務，以善用非政府機構的社區網絡、個案管理的專業知識及服務少數族裔人士的經驗。

(14) 已登記少數族裔求職人士（審計報告第3.65段）

17. 在2018年，共有1 173名少數族裔人士在勞工處登記求職，當中898名（76.6%）為南亞族裔人士，而在2016年，其族群在本港的少數族裔人口（撇除外籍家庭傭工）中則僅佔約32%。一般而言，相對其他族群，礙於語言及文化差異，南亞族裔人士在求職過程中或較易遇到困難，對就業支援的需求較高。有見及此，勞工處會繼續加強向南亞族裔人士宣傳勞工處的就業服務，包括於他們聚集的宗教場所、地區組織、雜貨店、食肆等地點，主動接觸他們及派發宣傳單張，介紹勞工處的就業服務。熟悉南亞族裔語言及文化的就業助理亦會協助勞工處主動接觸相關社羣。

18. 此外，各就業中心會繼續與區內的少數族裔人士組織、服務他們的非政府機構、宗教團體及學校等建立連繫，定期向它們發放招聘會資訊及就業講座的時間表，並鼓勵它們轉介有就業需要的少數族裔人士予勞工處接受服務。勞工處已將其就業服務的宣傳刊物翻譯成英語及六種少數族裔語言（包括菲律賓文、印尼文、泰文、印度文、巴基斯坦文及尼泊爾文），並透過不同途徑派發，讓更多少數族裔求職人士認識勞工處的就業服務。

(15) 少數族裔人士求職的途徑（審計報告第3.69段）

19. 勞工處在2013年至2016年間，曾訪問在勞工處登記求職的少數族裔人士，以了解他們的就業情況及尋找工作途徑。結果顯示，他們透過家人和朋友協助、勞工處，以及報章／互聯網而覓得工作的比率分別為51%、23%及17%。

(16) 就業講座（審計報告第3.71段）

20. 勞工處各就業中心定期舉辦專為少數族裔人士而設的就業講座，協助在尋找工作方面有困難，或未能掌握就業市場情況的少數族裔求職人士認識勞工市場的最新情況及改善求職技巧。

21. 就業中心所舉辦的就業講座會預先透過「互動就業服務」網站及各就業中心公布活動日期及地點等資料，以方便服務少數族裔人士的非政府機構安排有興趣的少數族裔求職人士出席為他們而設的就業講座。與此同時，若有個別少數族裔求職人士在沒有舉辦就業講座的日子到訪就業中心，為了向他們即時提供服務，就業主任會即場為到訪而需要求職意見的少數族裔求職人士，提供個人化的就業諮詢服務，提供求職意見及就業市場和培訓／再

培訓課程的資訊，而不會要求他們另行參加於日後舉行的就業講座。在 2017 年及 2018 年，就業主任分別為少數族裔求職人士提供 403 次及 333 次即場的就業諮詢服務。

(17) 註明歡迎少數族裔人士申請的職位空缺（審計報告第3.77段）

22. 在 2016 年至 2018 年，於勞工處刊登並註明歡迎少數族裔人士申請的職位空缺按行業劃分的分項數字載於附錄。這類空缺的數目由 2016 年的約 16 萬個逐步增加至 2018 年的接近 24 萬個，且涵蓋各行各業。勞工處會繼續配合少數族裔求職人士的需要，向他們提供各種專項服務，協助他們求職。

(18) 新措施（審計報告第3.66段表二十五及第3.68段表二十六及表二十七）

23. 勞工處將推行試點計劃，通過非政府機構以個案管理方式為少數族裔求職人士提供就業服務，詳情見第16(c)段。

第3D部分：為殘疾求職人士提供的就業服務

(19) 分科目標（審計報告第3.88段表三十）

24. 就審計報告第 3.88 段表三十列出的分科目標，所需資料提供如下：

- (a) 展能就業科在每年的《管制人員報告》內，會根據往年的表現及來年的就業市場情況，列出下一財政年度有關登記求職人士及就業個案的預算數字。此外，該科每年亦會訂出這兩方面的工作目標，作內部參考。根據過往數年的做法，內部工作目標的數字會相等於《管制人員報告》內的預算數字，有時亦會按情況訂於略高過預算數字，以鼓勵該科職員能更進取地為殘疾求職人士提供服務。
- (b) 登記求職人士及就業個案兩項數字各受不同因素影響。殘疾求職人士能否覓得合適工作，取決於多種因素，包括求職人士的擇業意願、學歷和工作經驗、僱主的要求及市場上是否有適合他們身體情況的工作。因此，就業個案數字並不一定與登記殘疾求職人士數目成正比，兩項預算數字是分別考慮不同因素而制訂的。

(20) 已登記殘疾求職人士的就業情況（審計報告第3.90段）

25. 就審計報告第 3.90 段所述的已登記殘疾求職人士的就業情況，所需資料提供如下：

- (a) 根據以往經驗，沒有就業轉介的原因主要是由於求職人士因個人或身體問題暫時不欲求職、求職人士已有工作但市場暫時沒有他們有意轉換的職位空缺，以及求職人士尚待評估是否適合公開就業。展能就業科已有監察機制，每月會製備清單，由負責的就業顧問，跟進所有在較長時間內（即過往四個月）沒有為求職人士作出就業轉介的個案，避免個案被遺漏。
- (b) 展能就業科每年 1 月都會就每名已登記殘疾求職人士在上一年度的就業情況進行簡要調查。根據 2019 年 1 月的調查結果，在 2018 年登記的 2 766 名殘疾求職人士當中，有 563 名仍在求職但未能找到合適的工作。展能就業科現時並未備有求職者需多長時間才找到工作的數據，但會採納審計署署長的建議，收集相關數據。
- (c) 在展能就業科登記的殘疾人士，有部分雖然在職，但因未覓得屬意的工作或希望獲聘於工作條件更佳的崗位，亦會繼續登記，要求工作轉介及就業服務。在展能就業科登記的殘疾求職者的登記期為一年，在期滿前該科會致函提醒求職者續期，如求職者沒有續期，登記會在期滿後自動失效。

(21) 間接協助的就業個案（審計報告第3.92至3.95段）

26. 為鼓勵殘疾程度較輕及有相當工作能力的求職人士更主動及獨立地找尋工作，以進一步增加他們的就業機會，展能就業科會舉辦不同就業講座及向他們提供輔導，提高求職人士對就業市場的認識及改善他們的求職技巧。此外，在他們的求職過程中，就業顧問亦會為求職人士提供個人化的擇業及面試意見，在登記期內，會與殘疾求職人士保持聯絡及提供支援，促進他們就業。接受服務的次數並非作為納入「間接協助的就業個案」與否的因素。

(22) 殘疾求職人士就業個案的留任期（審計報告第3.97段）

27. 就審計報告第 3.97 段所述的殘疾求職人士的留任情況，所需資料提供如下：

- (a) 展能就業科委派就業顧問跟進每一名僱主，當僱主登記空缺時，就業顧問會向僱主詳細查詢空缺要求、職責、工作環境情況及其他相關資訊。如有需要，就業顧問會探訪僱主，實地了解僱主的業務情況及工作環境，以配對合適的殘疾求職人士。視乎需要，就業顧問會陪同殘疾人士面試，協助雙方就工作環境配套作出合適的安排。

- (b) 為加強支援僱主及協助殘疾僱員適應新工作，展能就業科自 2015 年起提升為殘疾求職人士獲聘後提供的跟進服務，將跟進期由三個月延長至六個月。在跟進期內，就業顧問會緊密地與殘疾僱員聯絡，跟進他們的工作進展，以協助他們融入新的工作崗位。就業顧問亦會為僱主提供支援，幫助他們了解殘疾僱員的特別需要，並協助僱傭雙方建立良好的工作關係。對於有特別需要的個案，如殘疾僱員或僱主在六個月的跟進期後仍需協助，就業顧問會因應實際情況，繼續為僱傭雙方提供跟進服務。

此外，展能就業科由 2016 年 9 月起推出為殘疾人士提供的情緒輔導服務，委託非政府社福機構派出註冊社工，為有需要的殘疾求職人士提供專業的心理及情緒輔導服務，以紓解源於其殘疾情況或個人或家庭問題的情緒困擾，使他們能專心尋找工作，及盡快融入新的工作崗位，在工作上發揮所長。

「就業展才能計劃」

(23) 就業個案的留任情況（審計報告第3.106段）

28. 就審計報告第3.106段所述的計劃下就業個案的留任情況，所需資料提供如下：

- (a) 根據在跟進就業個案時所得的資料，殘疾僱員未能留任的原因大多數涉及自行離職，僱主解僱屬小部分。殘疾僱員離職的原因主要為未能適應新工作、欲轉換工作環境或覓得更佳的工作。僱主解僱的原因主要涉及僱員工作表現問題。
- (b) 展能就業科已制定機制，防止僱主濫用「就業展才能計劃」。參加計劃的僱主，必須在展能就業科登記空缺，該科會審核空缺資料，確保其符合計劃的要求。僱主亦必須聘請由該科轉介的已登記殘疾求職人士填補該職位空缺，經審核後符合計劃的規定，才獲准參與計劃。

每一獲准參與計劃的個案，均會由展能就業科的就業顧問負責跟進。就業顧問會與僱主及殘疾僱員保持緊密聯繫，了解殘疾僱員的工作進度及僱主提供的培訓或支援，以掌握個案的進展。

展能就業科一向鼓勵參與計劃的僱主在津貼期完結後繼續聘用有關的殘疾僱員。該科並沒有收到有參與計劃的殘疾僱員投訴有僱主濫用計劃。該科如發現有僱主在津貼期完結後，在沒有合理原因下，隨即解僱有關的殘疾

僱員，該科可能會拒絕相關僱主再次參與「就業展才能計劃」。展能就業科會繼續密切監察計劃的推行，以保障殘疾僱員的就業情況。

(24) 職前培訓課程（審計報告第3.110段）

29. 展能就業科的就業顧問會邀請新登記和其他有需要的殘疾求職者參加職前培訓課程，每年獲邀人數約 850 人。不參加的主要原因是認為已具備相關技巧。在 2018 年 9 月，展能就業科曾就職前培訓課程進行全面檢討，結果顯示，參加課程人數減少主要因為殘疾求職人士的學歷提高，在學校或在其他非政府機構也曾接受相類近的職前培訓課程。參考此檢討結果，由 2019 年 5 月起，課程內容已作出改動，更切合殘疾求職人士的需要。

勞工及福利局
勞工處
2019 年 5 月

2016 年至 2018 年按行業劃分的
歡迎少數族裔人士申請的職位空缺

行業	職位空缺數目		
	2016 年	2017 年	2018 年
製造業	8 139	6 952	9 816
建造業	5 675	8 099	6 727
批發、零售及進出口貿易	21 209	25 772	32 323
飲食及酒店業	60 650	66 109	84 617
運輸、倉庫及通訊業	8 625	12 395	14 070
金融、保險、地產及商用服務業	37 713	45 684	58 925
社區、社會及個人服務業	16 139	22 388	26 283
其他	3 936	5 526	5 509
總數	162 086	192 925	238 270