財務委員會討論文件

2014 年 5 月 30 日

總目 152－政府總部：商務及經濟發展局(工商及旅遊科)
分目 700 一般非經常開支
新項目「零售業人力發展的措施」

請各委員批准在總目 152「政府總部：商務及經濟發展局(工商及旅遊科)」項下開立一筆為數 1 億 3,000 萬元的新承擔額，用以推行零售業人力發展的措施。

問題

為紓緩零售業人手緊絀的問題，我們根據零售業人力發展專責小組(下稱「專責小組」)的建議，需要推行各項措施。專責小組的職權範圍及成員資料載於附件 1。

附件1

建議

2. 商務及經濟發展局局長建議在總目 152「政府總部：商務及經濟發展局(工商及旅遊科)」項下開立一筆為數 1 億 3,000 萬元的新承擔額，用以根據專責小組的建議推行 3 項措施。

理由

零售業人手緊絀的問題

3. 零售業正面對人手愈趨緊絀的情況。在 2003 年至 2013 年 6 月，零售業就業人數由 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則大幅增加逾 4 倍，至 2013 年 6 月的約 8 100

個，空缺率處於 3% 的較高水平[1]，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、整體各行業勞工需求殷切、零售業在員工待遇方面與其他低薪行業競爭，以及大眾對零售業工作的印象欠佳。

4. 專責小組亦留意到零售業務中期展望依然樂觀。根據政府編製的《2018 年人力資源推算報告》(下稱「2018 年報告」)[2]，零售業的人力需求在 2010 年至 2018 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，《2018 年報告》亦預測，到了 2018 年，全港在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)的人力短缺達 22 000 人，而零售業的大部分員工(90%)最多只具備中學教育程度，面對有關組別人力失衡問題，零售業難以獨善其身。

5. 專責小組雖然明白人力供求主要受市場力量影響，但為減輕人手緊絀的問題，特提出以下多管齊下的建議策略－

(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；以及

(e) 改善生產力，以管理零售業的人力需求。

---

[1] 截至 2013 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%)。

[2] 根據勞工及福利局的資料，2018 年報告是依據大量統計數字而編製的，包括政府統計處的人口推算、勞動人口推算及綜合住戶統計調查。政府亦進行了多項統計研究及調查，以得出人力數據及資料，用以建構 2018 年人力資源推算的統計模型。政府統計處已就各行業截至 2018 年的未來人力需求展望，廣泛諮詢業內專家，並把他們的意見適當地納入研究結果。

推行措施

6. 財政司司長在 2014 年 2 月 26 日發表的《財政預算案演辭》中宣布，政府接納專責小組的建議，除現有資源外，會預留 1 億 3,000 萬元撥款，以推行一系列措施。具體而言，額外撥款將用以推行載於下文各段的 3 項措施，而其他措施則載於附件 2。

附件2

加強職業教育和培訓

7. 按照專責小組的建議，職業訓練局(下稱「職訓局」)正加快在短期內設計及推出在不同資歷架構[3]級別下適合零售業採納的校企協作計劃[4]，以滿足僱主和學員的需要。零售業僱主會參與計劃，例如建議培訓內容並為學員提供合理報酬、贊助學費和提供在職培訓；政府亦會提供適當支持。

「職」學創前路先導計劃

8. 除了為中三離校生而設的見習培訓試點計劃外(請參閱附件 2)，職訓局亦正籌備為中六離校生推出零售業「職」學創前路先導計劃(下稱「先導計劃」)。參加學員可視乎香港中學文憑試的成績，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[5]不同，先導計劃的學員每星期有 2 至 3 天全日在校園上課，其餘的 3 至 4 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。

---

[3] 資歷架構是一個 7 級的資歷級別制度，涵蓋學術、職業和持續教育界別的資歷，為推動終身學習提供靈活方便的課程銜接路徑及多個入學和離校點。零售業行業培訓諮詢委員會在 2010 年在資歷架構下成立。該諮詢委員會在廣泛諮詢業界後，在 2013 年 10 月為行業推出《能力標準說明》，列明從業員在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培訓課程。《能力標準說明》亦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。

[4] 校企協作計劃指一種結合在職培訓及課堂學習的課程。

[5] 舉例說，職訓局現時開辦全日制零售及採購管理高級文憑課程(資歷架構第四級；兩年制)，以及具備零售元素的全日制商業服務基礎文憑課程(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。

9. 職訓局擬與香港零售管理協會[6]合作推出先導計劃，籌劃在2014／15學年開辦零售業基礎文憑課程，學額為400至500個，具體數目會視乎實際報讀反應而定(零售業高級文憑課程擬在2015／16學年開辦)[7]。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(2014／15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(2014／15學年的基礎文憑學生每周工作3天，每月平均4,800元，與職訓局職業教育和就業支援計劃的薪金水平看齊[8])。學員在畢業後如成為有關公司的全職僱員，僱主應提供不少於每月11,000元的薪金[9]；以及

(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。

---

6 香港零售管理協會被視為是本地零售業最大的行業協會，其約500個公司會員共聘用逾157 000人。該協會的會員包括業內的大公司和中小企業。香港零售管理協會和職訓局合作，為在職從業員推出新的零售管理專業文憑／證書。

7 基礎文憑課程將於2014／15、2015／16及2016／17學年開辦；高級文憑課程則於2015／16及2016／17學年開辦，兩者都屬試驗性質。

8 正如《2014年施政報告》中宣布，教育局建議針對符合以下條件的特選行業，在職訓局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；以及(c)業界必須願意合作，包括承諾為學員提供助學金或津貼，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，若僱主承諾以每月最少8,000元的工資聘用接受學徒培訓的學員(每周工作五天)，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。

9 薪金可包括佣金及津貼。根據政府統計處在2014年3月發表的《2013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)的每月工資中位數(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)的每月工資中位數則為10,900元。

10. 在僱主履行上一段所述的 3 種條件後，政府打算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。先導計劃在 2014／15 學年的建議細則摘述於附件 3。在本學年開辦的各項零售業相關教育及培訓課程摘要，包括職訓局的見習培訓計劃和先導計劃，表列於附件 4。

附件3
附件4

11. 先導計劃會在香港專業教育學院黃克競分校進行，職訓局會改善有關設施，擴充該校的教學工作坊，增設最新系統，以模擬零售店的鋪面和後勤工作。

監管和檢討機制

12. 政府會根據與職訓局及香港零售管理協會議定的先導計劃運作安排，要求職訓局在核實學員出席率及僱主已履行第 9 段所述的條件後向學員發放津貼。職訓局會定期向政府提交報告和記錄，以供審核。

13. 職訓局已諮詢其轄下零售業訓練委員會，亦會成立由該局、香港零售管理協會和政府代表組成的督導小組，監管先導計劃的運作和進度。我們現計劃在 2014／15 學年推出先導計劃，至 2018／19 學年完成最後一屆高級文憑課程為止。職訓局會參考零售業訓練委員會及督導小組的意見，在適當時間檢討先導計劃的整體成效，以提出未來路向。

提升零售業形象

14. 專責小組明白部分市民對零售業未必有良好的印象，當然業內人士或對行業有相當認識的市民對此未必認同。可是，假如大眾(特別是家長和青年人)抱有這個不良印象，不僅有礙零售業招攬優秀人才，亦不利求職者作理性選擇。

15. 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，有關方面可以汲取專業意見，構思出不同方法，包括以業界精英為榜樣，將信息發放給如青少年和家長等相關對象。他們亦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[10]。

16. 因應上述建議，我們正計劃與香港零售管理協會、其他零售業內人士及從業員合作，由 2014-15 年度起，推出一項為期 3 年的宣傳計劃，以提升零售業的形象。我們打算向專業機構招標，以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、訂出宣傳渠道和推行有關措施。

17. 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、以社交媒體宣傳，以及舉辦活動(例如設立從業員獎項計劃)等。為集中向青少年這個主要目標羣組宣傳，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、僱員再培訓局及零售業行業培訓諮詢委員會持續進行的宣傳活動，以及本文件所述的其他推行措施的推廣工作，互相補足。

改善生產力以應對零售業的人力需求

18. 根據專責小組的建議，政府提出在 2014-15 年度設立零售業人力需求管理科技應用基金(下稱「基金」)，協助業界(特別是中小企業)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。

---

[10] 以建造業為例，大眾以往對其印象欠佳，有礙新人入行，加劇人手老化的情況。為建立及推廣建造業的正面形象，政府連同建造業議會在 2011 年推出為期 3 年的「Build 升」宣傳計劃(措施包括電視宣傳短片、報紙廣告、電視劇集等)。

申請資格及效益

19. 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，可向擬議的基金申請資助。擬議基金以中小企業為對象，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權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權公司的企業(即有關的總公司或特許經營權擁有者)才可以單一申請者的身分，為整個集團提出申請[11]。

20. 每名申請者最多可就 2 個項目獲得資助，累積資助[12]上限為 50,000 元，這應足以資助應用 1 至 2 類有關科技。政府會資助項目最多 50% 的核准開支總額(或 50,000 元，兩者以較少者為準)。申請者須以現金出資並不得少於 50% 的項目核准開支總額。

21. 假設並非所有獲批資助企業均悉數使用 50,000 元資助上限，5,000 萬元的撥款承擔額[13]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 5。

附件5

推行伙伴及程序

22. 我們建議由香港生產力促進局(下稱「促進局」)擔任擬議基金的推行伙伴。促進局是法定機構，成立目的是向香港各行各業(包括服務業)提供全面支援。促進局一直向不同規模及營運方式的零售業企業提供服務，範疇涵蓋人力資源、資訊科技、營銷、物流等。促進局不但具備技術專業知識，而且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業推廣擬議基金。

---

[11] 換言之，個別分店或特許經營者不可自行提出申請，原因是其商店的運作和人手調配受中央特許經營權控制。

[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)，則在計算企業累積資助上限時，會視作同一企業計算。

[13] 當中約 510 萬元預留作行政開支。香港生產力促進局為擬議的推行伙伴(請參閱下文第 22 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。

23. 促進局會作為擬議基金的秘書處，處理相關查詢及接受申請。為方便申請，促進局會擬訂及公布指引，列明主要科技的典型例子、科技的功能、可能面對的人手需求事宜及應用範疇。秘書處沒有列明的科技亦會獲得考慮，但個別申請須以相同標準審議。在獲得財務委員會批准撥款後，促進局會着手籌備，以期在 2014 年年底前接受申請。申請會按先到先得原則考慮，直至擬議基金全數批出為止。

監管及檢討機制

24. 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、學者及相關政府部門的代表組成。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。

25. 秘書處會訂出採購程序，以確保公平及合乎成本效益。申請獲批者可與服務提供機構洽商，採購服務，而促進局本身不會提供服務。為協助企業應付項目推行初期的開支，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。

26. 促進局將與政府簽訂協議，並須每年提交推行計劃及預算開支，才獲發放實際撥款。促進局亦須定期向我們提交進展報告，匯報批核結果、推行進展、遇到的問題及相應補救措施，以及提交經審計的周年帳目。在所有獲批資助的項目完成後，促進局亦會提交報告，評核擬議基金的整體成效。

預期效益

27. 市場力量本身雖非萬應靈丹，但始終是平衡人力供求的主要動力。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而定。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，如能實行專責小組建議的多管齊下策略、上文建議的措施和附件 2 的其他措施，政府與其他持份者便能協助減輕零售業現正面對的人手趨緊問題。

28. 短期而言，為零售業而設的再培訓局就業掛鈎課程，以及職訓局的零售業見習培訓試點計劃(載於附件 2)將可為零售商店額外提供至少 1 380 名人員。此外，先導計劃亦會為零售業額外提供約 400 至 500 名經受訓的青少年兼職僱員。數年後，以先導計劃方式受訓的人數累計將達 1 500 名，預期完成培訓的人員會基於有競爭力的薪酬及清晰的事業晉升階梯而留任。這些特別為零售業而設的新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才。

29. 提升形象的活動將會得力於上述各項計劃，以及在資歷架構下為零售業從業員提供的事業發展機會。有關的宣傳活動可匡正對行業的誤解，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，以及引導潛在的勞動力入行。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行業觀感調查，以找出確實的形象問題及檢視宣傳項目的成效。

30. 擬議基金應可讓約 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，擬議基金可起示範作用，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。因此，擬議基金也可推動科技行業的發展。

對財政的影響

31. 我們預計把 1 億 3,000 萬元的額外撥款用作支援上述 3 項措施，初步計劃如下，但在推行過程中可作適當修訂－

	百萬元
(a) 職訓局的先導計劃[14](上文第 10 及 11 段)	70
(b) 形象提升活動(上文第 16 段)	10
(c) 擬議基金(上文第 18 段)	50
總計	**130**

[14] 有關金額按約有 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。此舉最能幫助有意參加計劃的青少年，並切合僱主所需。金額包括預留約 500 萬元，用以改善有關課程的設施。

32. 2014-15 至 2019-20 財政年度所需的現金流量暫定如下－

		2014-15 千元	2015-16 千元	2016-17 千元	2017-18 千元	2018-19 千元	2019-20 千元	總計 千元
(a)	先導計劃 [15]	8,400	15,600	19,200	18,400	6,000	2,400	70,000
(b)	形象提升活動	5,000	3,000	2,000	-	-	-	10,000
(c)	擬議基金	11,000	23,000	15,000	1,000	-	-	50,000
	總計	**24,400**	**41,600**	**36,200**	**19,400**	**6,000**	**2,400**	**130,000**

視乎措施的實際進展，例如報名參與先導計劃的每屆學員實際人數，以及每年在擬議基金下獲批申請及完成計劃的宗數，我們或會調整撥款分配和不同財政年度的現金流量。

推行時間表

33. 如建議的撥款獲委員通過，以及在完成所需的籌備工作後，我們預計會在 2014 年第三季起推出上述 3 項具體措施。

公眾諮詢

34. 在制定上述各項建議措施時，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、若干零售業的中小企業、關注的勞工代表、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(小組的職責範圍及成員資料載於附件 6)。職訓局已特別就先導計劃諮詢轄下零售業訓練委員會。至於擬議基金，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業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。

附件6

[15] 初步設定 2014／15、2015／16 及 2016／17 學年每屆先導計劃基礎文憑課程學員為 400 人，2015／16 及 2016／17 學年每屆高級文憑課程學員為 150 人。

35. 我們亦已在 2014 年 4 月 15 日諮詢立法會工商事務委員會。該委員會支持有關建議。

背景

36. 零售業[16]是重要的經濟行業[17]，近年表現強勁。然而，業界正面對招聘員工日益困難的問題。有見及此，財政司司長在 2013 年 3 月成立專責小組，負責檢視零售業人力需求，以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。專責小組已在 2013 年年底發表報告
附件7 (報告已送交各議員，報告摘要載於附件 7)。

商務及經濟發展局
2014 年 5 月

[16] 零售業是指向大眾轉售(即不加改造而出售)全新及二手貨品，供個人或家庭使用的行業。

[17] 對整體經濟的直接貢獻而言，零售業的增值總額在 2012 年相當於本地生產總值的 4.1%。截至 2013 年 6 月，零售業共僱用 264 800 人，佔接受調查的私營機構的總僱用人數約 9.8%。

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。

成員資料

名稱	*專業背景*[註]
主席	
陳志輝教授，SBS，JP	學術界
成員	
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
麥瑞琼女士	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

註 資料由專責小組成員自願提供。

零售業人力發展的其他措施

	措施	負責機構	推行期間
(a)	採取良好的人事管理政策		
1	零售業僱主應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	零售業僱主	持續推行
2	零售業僱主應不時檢視員工的工作條件，並主動作出適當改善	零售業僱主	持續推行
3	利用既有平台(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	勞工處	持續推行
(b)	更針對性地為零售業提供招聘、就業及職業配對服務		
4	在勞工處互動就業服務網站推出零售業空缺的專頁，並宣傳該專頁	勞工處	2014 年第二／三季開始，持續推行
5	在 2014-15 年度舉辦不少於 100 場專為零售業而設的大型及地區為本的招聘會，並會考慮在未來兩個財政年度加強服務	勞工處	2014 年第二季至 2017 年 3 月
6	為優化及擴大再培訓服務，僱員再培訓局(下稱「再培訓局」)已在 2014-15 年度為零售業預留逾 2 000 個培訓名額(包括 1 200 個全日制就業掛鈎課程名額)，並會通過「零售業行業諮詢網絡」，繼續與培訓機構及僱主合作	再培訓局	持續推行

	措施	負責機構	推行期間
(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	在推行對象為 15 歲或以上青少年的零售業見習培訓計劃時，應用邊學邊做的培訓模式。該計劃提供在職培訓(每周 5 天)及課堂職業教育(每周 1 天)。培訓分兩階段，完成的學員可分別取得資歷架構第二級的零售基本證書(需時 6 個月)及資歷架構第三級的零售證書(需時 6 至 9 個月不等，確實時間視乎不同的零售界別而定)。2014-15 年度的名額為 180 個	職業訓練局	2014-15 年度推出
8	鼓勵各主要職業教育及培訓機構，應用零售業行業培訓諮詢委員會編撰的《能力標準說明》以發展課程	教育局	教育局已致函各主要職業教育及培訓機構
9	建議專上院校－ (i) 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，並預早籌劃相應課程；以及 (ii) 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	教育局	教育局已致函專上院校，並將在 2014 年第二季舉行交流會，讓院校與零售業及零售業行業培訓諮詢委員會的代表會面
(d)	提升零售業形象		
10	零售業行業培訓諮詢委員會連同僱主和職業教育及培訓機構，就零售業從業員的事業前景和持續進修機會，向公眾宣傳	教育局	持續推行
11	在中學的生涯規劃教育活動，按情況推介零售業	教育局	由 2014／15 學年起持續推行

零售業「職」學創前路先導計劃
2014／15 學年基礎文憑課程
建議的主要細則

修業期	18 個月
全日制每周培訓日數	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；第四至十二個月為 4,700 元；其後為 5,300 元。

** 職訓局會協助在每個學期發放津貼(基礎文憑課程共有 4 個學期)，但會先核實學員在該學期的課堂及工作場所出席率(須分別達 80%)。

與零售業相關的教育和培訓課程一覽表

資歷架構級別 或 學術教育級別	職業訓練局 2013／14 學年		其他課程提供者 2013／14 學年*
	零售業課程	包含零售業元素的課程	
1 中三／證書	／	／	**零售業就業掛鈎及「新技能提升計劃」課程(僱員再培訓局)#** －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提升技能。
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 歲或以上青少年	**中專教育文憑(商業)** －完成中三教育(修讀期需 3 至 4 年)；或完成新高中課程(修讀期需 3 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培訓的學員 **基礎文憑(級別三)－零售(「職」學創前路先導計劃)** －中六離校生 **零售管理高級證書** －主要對象為在職零售業從業員	**基礎文憑(商業)** －修讀期為 1 年 －完成新高中課程 **毅進文憑** －全日制：1 年 －兼讀制：2 年 －中六離校生或年滿 21 歲的成年人	**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(零售營銷實務) **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)
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) －2013 年 10 月開辦的新課程 －於 1 至 2 年內完成 7 個單元並通過評核，將獲發**文憑** －於 1 至 2 年內完成 3 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 5 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 2 年	**工商管理科的各個高級文憑課程** －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 18 個月，並需修讀 12 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 9 個月，並需修讀 5 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20至40個月，並需修讀 10 個單元

資歷架構級別 或 學術教育級別	職業訓練局 2013／14 學年		其他課程提供者 2013／14 學年*
	零售業課程	包含零售業元素的課程	
5 學士	／	／	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) －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2014／15學年停辦
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 2013-14 財政年度計算

(#) 有關課程為僱員再培訓局「人才發展計劃」的一部分，該計劃由僱員再培訓局統籌及撥款。職業訓練局的成員匯縱專業發展中心亦參與營辦部分課程。

資料來源：教育局、職業訓練局、僱員再培訓局

有助應對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，從而識別及追蹤附於物件的標籤。這項科技有助進行自動化及提高效率。

  應用實例－
  (a) 清點存貨；
  (b) 提取訂單；以及
  (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，以及精簡結算和交收程序。

  應用實例－
  (a) 信用卡交易；
  (b) 儲值卡交易；以及
  (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) 鋪面存貨控制；以及
  (b) 貨倉存貨管理。

4. 資訊站

- 資訊站利用互動電腦終端機顯示貨品資訊及銷售推廣計劃，實現顧客自助服務。資訊站可以取代人手操作，並且能迅速更新資料。

  應用實例－
  (a) 貨品資料展示；以及
  (b) 自助會員櫃位。

註：上述例子並未盡錄零售業人力需求管理科技應用基金將會資助的科技，基金亦會考慮有助應對人力需求的其他科技。

零售業人力發展諮詢小組

職權範圍

- 就落實 2014-15 財政年度《政府財政預算案演辭》中有關零售業人力發展的措施，向政府提供意見。

成員資料

名稱	*專業背景*[註]
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
麥瑞琼女士	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(資料科技及企業管理)	行業生產力
勞工處高級勞工事務主任(就業)(行政)	政府

註 資料由諮詢小組成員自願提供。

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 2011 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 2003 年到 2013 年 6 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 4 倍至 2013 年 6 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 2010 年至 2018 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 2018 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－

(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(下稱「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(下稱「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。