

探討零售業人手不足問題

李樹甘 歐陽家騏 香港樹仁大學商業、經濟及公共政策研究中心

近年，經濟好轉，旅遊業暢旺，帶動外來旅客及本地居民消費上升。根據旅遊發展局，2012年整體訪港旅客人數按年上升16%，內地訪港旅客人數更大增24%，「與入境旅遊相關的總消費」預期較2011年增加16.5%。零售業理應是充滿發展機會，但人手短缺問題深切地影響零售業的長遠發展。於2011年，零售業共聘請約10%的就業人口，貢獻本地生產總值約4%。零售業的發展影響著香港的經濟發展，需要謹慎處理。

零售業僱員可以分為銷售職員和非銷售職員。銷售人員約佔行業人數的90%。銷售人員的技術要求不高，亦不需要特殊技能。由工作性質來看，相對於安老服務，建築業及餐飲業，由於零售業的工作性質較不厭惡，聘請員工應該較上述行業容易。但事實上，零售業面對嚴重的人手短缺問題。

根據行業商會調查，零售業在過往兩年的平均空缺率達到9%，平均每間店舖缺少2名員工，顯示零售業的人手短缺問題十分嚴重。有行業代表指出有會員公司反映根本不能聘請員工，營運很「痛苦」。對於僱員而言，人手短缺使現職從業員需要長時間工作來填補空缺，從業員站立時間更長，工作更辛苦。求職者觀察到零售業現時工作情況更加不願意入行。從業員不足亦大大減低服務質素，影響零售業的良好形象。

站立時間長 員工流失率高

零售業的人手短缺問題的原因有三。首先，如前文所述，人手短缺使每名員工擔當的工作量和工作時間更長，勞工更不願意入行。其次，隨著教育程度上升，很多年輕人不願從事需要站立長時間甚至一定體力勞動的工作，如售貨員、倉務員等工作。再者，自最低工資實施後，零售業與其他行業的工資差距收窄。在勞工市場上，零售業面對其他行業更激烈的競爭，一方面待業勞工有機會找到一份與零售職位薪金相約但工作量相對較低的工作，更少人入行；另一方面，零售業現職員工也有更大機會轉工，員工流失率更高。

政府業界合力訂出解決辦法

零售業業界代表指出，過往兩、三年業界已經和政府商討為零售業確立資歷架構。於2010年8月15日，「零售業行業培訓諮詢委員會」正式成立。委員會會

擬訂、維持及更新《能力標準說明》，並制訂行業適用的「過往資歷認可」機制，目的是為行業落實資歷架構。零售業代表期望資歷架構在今年年中確立。透過確立零售業資歷架構，零售業代表希望一方面有更多年青人願意入行，相信在零售業工作具有一定前景；另一方面希望透過「過往資歷認可」機制，承認零售業從業員以往在零售業的知識、技能和經驗，他們從而可以選修更進階的課程，使培訓更能滿足他們及各機構的需要，故現職員工的流失也可能下降。

零售業業界代表期望在零售業資歷架構確立後，政府可以幫助零售業界宣傳有關信息，以冀更廣泛地接觸到年青人及現職從業員，使他們更願意入行及在零售業發展其事業。另外，按照財政司司長曾俊華在《二零一三至一四財政年度財政預算案》的指引，「零售業人力發展專責小組」已經成立，成員包括政府、業界、相關機構及學者。成員將共同檢視零售業的人力需求，及就行業整體人力發展，於本年內完成工作並向政府提出建議，以幫助零售業的長期發展。