

飲食業人手短缺影響服務質素

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

受惠於「個人遊」計劃及經濟復甦，食肆生意增加。直至 2012 年 12 月，餐飲服務業約二萬間機構共聘請約 23 萬名員工，接近總就業人數的 9%。但近年餐飲業出現人手短缺問題，有行業商會人士指餐飲業空缺人數估計達一成。餐飲業發展對香港經濟及社會發展有顯著影響，必須謹慎地處理行業面對的問題，否則長遠影響服務質素。

普遍來說，餐飲業對員工的技術要求不高，但員工工作頗忙碌，工作亦具有一定程度的體力勞動及厭惡性，如洗碗及執拾碗盤等等。「下四門」的工種，即是清潔、洗碗、傳菜和樓面的工作比出品部更缺乏人手。前線員工短缺對服務質素有很大影響。顧客在餐廳需要揚手好一段時間才有服務員招呼，甚至需要顧客使用自助服務，致使服務質素較差。出品部，包括廚房、點心，近一、兩年也逐漸出現人手短缺。面對人手短缺問題，有店舖經理需要兼任洗碗工作，亦有店舖勸說現職員工工作更長的時數，員工變得更辛苦。甚至有店舖反映由於人手不足，每星期被迫休息一天，以在有限的人手內滿足法例對休息日的要求，但業界仍需要就這一個休息日付上代價，包括租金等固定成本(fixed cost)在非營業日仍然存在，人手短缺大幅增加了企業的營運壓力。人手短缺使餐飲業營運困難，服務質素下降，影響餐飲業的形象。

再者，雖然「個人遊」計劃帶動總體人流上升，但是遊客大多選擇具有名氣或者大型食肆進餐。因此，可吸納較多生意，甚至擴大業務，增加規模減低成本，較能承受租金大幅上升，較易招聘和挽留員工。可是，中小型食肆生意受惠不大，生存空間更少。隨著大型食肆的擴張，店舖競爭加劇，空置舖位更少，令店舖租金上升，企業營運變得更困難。

辛苦工 難吸引新人入行

餐飲業的人手短缺問題有三。首先，持續性的人手短缺問題使每名現職員工工作量更大、工作時數更長，工作變得更加辛苦，致使更多現職員工離職，更少勞工願意入行工作，人手短缺問題越難解決。其次，最低工資實施後，餐飲業的工資水平與其他行業的距離收窄，更多現職員工及待業勞工更願意選擇工作較不辛苦，卻又賺取相若工資的行業工作，員工流失更嚴重，入行者亦較少。

此外，隨著社會上勞工教育水平上升，很多年輕人持有專業或管理學歷，不願意從事低技術及具有一定厭惡性的工作，教育政策未能配合目前市場的需要。

有餐飲業商會人士指，現時行業有透過自助點菜、自助吧等方法紓緩人手短缺問題。食肆亦以使用洗碗機等機械減低人手需求，但目前這些機械仍需要人手操作，未能完全消除對人手的需求。業界亦正考慮在滿足對食物安全要求的前提下設立中央工場，包括中央清潔工場、中央煮食工場等等集中處理碗盤清潔及食物處理工序，藉此減低人手需求，善用有限人手。現時亦已經有連鎖中式酒樓把煮食工序集中於食品加工場，再運輸到不同分店，減少了分店對於出品部人手的需求。

再者，業界和學校都有對勞工及現職員工進行培訓，訓練機構包括中華廚藝學院及職業訓練局等等都有舉辦相關課程，但每年受訓的人數只有寥寥數百，面對行業龐大的需求實是杯水車薪。商會代表表示輸入外勞有助業界解決人手短缺問題。