



香港零售業現時面對的
困難、局限、優勢、未來挑戰
與提升香港零售業競爭力的策略
研究報告

李樹甘、林昊輝

研究助理

吳祖堯、吳子倫

張文瀚、曾俊基

2013年11月



ISBN: 978-988-16292-0-3

URL: http://www.hksyu.edu/bepp/research/retail/retail_report_nov2013.pdf

版權所有 Copyright © 2013 香港樹仁大學商業、經濟及公共政策研究中心

如有任何意見或查詢，歡迎聯絡我們：

李樹甘 博士

中心主任

香港樹仁大學商業、經濟及公共政策研究中心

香港北角寶馬山慧翠道 10 號

電話：2104-8231

傳真：3020-7461

電郵：sklee@hksyu.edu

免責聲明

本報告之資訊或內容均為作者之個人意見。香港樹仁大學及香港樹仁大學商業、經濟及公共政策研究中心及其行政人員、僱員，及負責提供本報告內容的任何人士，對於任何從本報告取得的資訊或內容，不會負擔任何形式或內容的擔保或保證責任，亦不會對任何因使用相關資料或內容而招致之任何損失負責。



目錄

報告摘要.....	i
第一章 導論	
1.1 前言	1
1.2 資料來源	1
1.3 研究報告結構	2
第二章 零售業在香港經濟中的角色及其重要性	
2.1 前言	3
2.2 微觀角度	3
2.3 宏觀角度	3
2.4 就業	4
2.5 產值	5
2.6 對其他行業的就業影響	6
第三章 零售業結構及其發展的優勢與局限	
3.1 前言	8
3.2 零售業的行業結構	8
3.3 零售業的價值鏈組成	9
3.3.1 基本活動	
3.3.2 支援活動	
3.4 零售業的優勢和限制與未來發展的局限	14
3.4.1 優勢	
3.4.2 局限	
第四章 零售業當前面對的兩大困難	
4.1 前言	19
4.2 勞工短缺情況	19
4.3 目前零售業勞工短缺的成因	22
4.3.1 勞動力市場錯配	
4.4 勞工政策與勞工短缺的矛盾	25
4.5 預計香港未來出現總勞動力短缺	26



4.6 解決勞工短缺建議	26
4.6.1 設市外遊客區及減輕交通費用	
4.6.2 發展不同類型大學及專上學院	
4.6.3 推廣資歷架構統一培訓	
4.6.4 積極研究輸入外勞	
4.6.5 先以其他家庭友善政策解決勞工短缺，再考慮實施標準工時	
4.6.6 其他政策支援和配合	
4.7 租金高昂	32
4.8 香港租金高昂的成因	33
4.8.1 內地自由行	
4.8.2 私人商業樓宇供應不足	
4.9 租金高昂對零售業及持份者的影響	35
4.9.1 跨國企業取代本土企業	
4.9.2 僱員	
4.9.3 酒店房租	
4.9.4 勞資關係	
4.10 解決高昂租金建議	37
4.10.1 設立市外遊客區紓緩市區擠擁	
4.10.2 活化工廈	
4.10.3 其他建議	
第五章 香港零售業持續發展的方向	
5.1 前言	39
5.2 「香港」品牌策略	39
5.3 多元化發展本土品牌	42
第六章 總結	44



報告摘要

1. 本報告分析香港零售業現時面對的兩大困難（人力資源及店舖供應的問題）、其局限與優勢和未來可能遇到的挑戰，並提出一些能提升香港零售業競爭力的策略，協助香港零售業發展。
2. 零售業於 2013 年 3 月的經營機構約有六萬五千間，聘請員工約二十六萬人，接近 10% 的總就業人口。零售業於 2011 年佔本地生產總值百分比為 3.9%，僅次於香港其中一大支柱的地產業，而與地產業的百分比的距離更有收窄的趨勢。另一方面，零售業總銷貨總值自 2006 年以來平均增長達 8%。反映零售業對香港經濟的重要性與日俱增。

本報告發現，若其他因素不變，零售業職位減少一百個，可引致四個相關行業（運輸、倉庫、郵政及速遞服務、資訊及通訊、住宿及膳食服務和金融及保險業）平均合共削減約一百六十名人手，可見零售業對本港經濟的影響力實在不容忽視。

零售業中，超過 6 成的是與旅遊業相關的非日常用品零售商類別，在香港經濟衰退時，旅遊業發展能支持香港經濟。相反，若旅遊業衰退，便有可能令香港經濟產生骨牌式的負面效應。

3. 零售業價值鏈中的活動分為兩大類：基本活動和支援活動。基本活動中，香港零售業在採購、店舖運營、營銷和銷售及售後服務方面上具有競爭優勢。可是，存貨與分配及店舖位置卻一直壓抑著香港的零售業的競爭力。此外，支援零售業活動有缺乏人手、網上銷售配套不足、信用卡手續費偏高的缺欠，限制了整體行業的競爭力。
4. 本報告借助波特（Michael Porter）的鑽石型分析模型，分析了零售業存有的優勢和限制未來發展的局限，以了解零售業情況及幫助整個行業持續發展。

香港零售業在供應方面存有質的優勢，包括：融資方便和有效率、教育程度高及行業經驗豐富的管理人員、富創業精神的企業家、多元化的業態、迅速而有效率通訊及運輸網絡、嚴謹的商業誠信、良好的司法制度。此外，地理文化上接近中國也為香港零售業帶來大量國內旅客需求的優勢。

香港零售業雖在質方面存有優勢，但在量方面卻面臨瓶頸，局限了零售業未來的發展：土地供應有限令租金居高不下、前線以至專業人員供應不足、支援活動配套不足。另外，法例規管例如膠袋稅、最低工資等亦為零售業增加不少壓力，不單公司因政策改變而要投入額外資源，員工亦因相關政策而增加和公司、顧客間的磨擦。



- 零售業正面對兩大方面的困難：近年因人口老化或勞工政策限制了零售業的勞力供應，造成勞動力市場錯配，帶來勞工短缺的威脅。此外，店舖供應不足令租金不斷上升使中小企業難以生存。

在店舖供應不足方面，本報告建議政府可考慮從多方面增加土地，以至店舖供應，例如：設市外遊客區、活化工廈、將橋底土地作中小企商舖之用、發展地下城及開發岩洞等。

在勞工短缺方面，本報告建議設立市外遊客區以減輕上班交通費用、發展職業型大學及專上學院，以及推廣資歷架構統一培訓，解決勞力錯配問題。另外，實施標準工時並不能完全解決工時過長的問題，更可能與解決勞工短缺有所矛盾，故可考慮以其他家庭友善政策代替。政府亦應積極研究輸入外勞，並務求平衡各界利益，避免勞資雙方在談判桌上角力。此外，本報告建議加入考慮非局限下的空缺率、行業景氣指數等有前瞻性的統計數據，以支持行業的長遠可持續發展。

- 最後，香港不但要保持「購物天堂」這個品牌，更要建立香港品牌。本報告建議透過推廣娛樂及文化產業，形成一種潮流，使其他地區跟隨，從而帶動其他本土產業，並幫助本土企業打入國際市場。

品牌建立亦不單局限於製造或零售層面，政府可考慮扮演組織者的角色，使企業間通力合作為中小企建立持續可靠的供應鏈，令整個供應鏈成為香港品牌。

政府可考慮保留本土特色產業，以鞏固香港文化品牌及建立本土大型品牌，同時以電影、娛樂事業將本土文化輸出外地，將整個香港文化打造成亞洲甚至世界潮流，令所有行業受惠。

第一章 導論

1.1 前言

零售業乃香港經濟的重要一環，它吸引了大量遊客來港購物，令香港得到「購物天堂」的美譽。零售業除了為香港帶來可觀的收入外，更為香港人提供了大量的工作機會。根據政府統計處資料顯示，截至 2013 年 3 月，經營零售業的機構約有六萬五千間，而任職於零售業的人數約有二十六萬，接近香港總就業人口的 10%。在過去數年間，零售業的就業人數增幅更高於總就業人數增幅，是新增職位的主要來源。因此，零售業對香港經濟的價值不容忽視。

零售業在過去十年經歷過多次的高低起跌。2003 年「沙士」疫情為香港的經濟帶來極大打擊，零售業亦不能倖免。中央政府為了刺激香港經濟，因此放寬內地旅客來港的限制。截至現時為止，中央政府已容許 49 個城市的居民以自由行形式訪港旅遊。內地訪港旅客人數節節上升，消費金額亦屢創新高，無疑為香港的零售業帶來了一番新景象。然而，一方面消費需求增長強勁，為商戶帶來大量收入，但另一方面租金亦因為店舖供不應求而大幅上升。此外，不同的原因，例如：新出台的勞工政策、僱員心態的轉變、人口持續老化等，亦令人手供應漸見不足，再加上將會實施的競爭法和一些環保政策，零售業將更舉步為艱。本報告將分析香港零售業現時面對的兩大困難（人力資源及店舖供應的問題）、其局限與優勢和未來可能遇到的挑戰，並提出一些能提升香港零售業競爭力的策略，為零售業未雨綢繆。

1.2 資料來源

本報告分別使用了一手和二手資料。一手資料主要來自六次焦點小組的訪談。受訪者除了來自香港零售管理協會的代表外，還包括餐飲業、珠寶首飾業、美容產品零售業、零售業零售行業、迷你倉、印刷業及寵物用品等行業的企業管理人員，當中包括大中小企、連鎖經營及零售集團。每次訪談的受訪者人數由兩人到十人不等，歷時一個至兩個多小時，而問題皆為半結構式（semi-structural）。另外，為探討公司及僱員對標準工時的態度，以及其他家庭友善政策的可行性，研究中心於 2012 年 9 月份分別進行了公司及僱員「有關作息平衡的問卷調查」。其中僱員問卷調查與香港樹仁大學企業及社會發展研究中心合作，由調查員個別訪問。分別收回 101 份公司及 749 份僱員問卷。關於最低工資及標準工時的討論，是次研究分別參考了本研究中心的《法定最低工資條例對香港營商環境影響問卷調查研究報告》，以及研究中心研究人員於文匯報刊登的評論文章。而二手資料方面，例如：香港零售業的組成、租金、本地居民消費組成等，則是來自政府



統計處、學術期刊及大眾媒體等¹，此外，本報告內容亦包括來自 2013 人口政策諮詢文件的資料。

1.3 研究報告結構

本報告分成六章，第一章為導論，主要簡介本報告的內容、目的、及資料來源。第二章透過香港零售業和其他行業進行比較，探討這行業在香港經濟中的角色及重要性。第三章是零售業的行業結構與價值鏈組成分析及其發展的優勢與局限。該章主要解釋這個行業的組成，並分析香港現時零售業尚存的優勢和其先天局限。第四章是有關香港零售業當前面對的兩大問題，即 1) 店舖供應和租金及 2) 人力資源。第五章探討零售業持續發展的方向。第六章為本報告的總結。

¹ 由於資料所限，數據未必純為零售業數據，某些數據將零售業與住宿及膳食服務業，或進出口貿易業合併。

第二章 零售業在香港經濟中的角色及其重要性

2.1 前言

零售業在經濟上的角色並不只在於銷售貨品或服務，它對微觀及宏觀經濟都非常重要。零售業不但是消費者與生產者之間的橋樑，而且對整體經濟的就業、本地生產總值都有深遠的影響。再者，零售業與其他行業息息相關，帶動不少行業的興衰。

2.2 微觀角度

從微觀角度，零售業是服務業的一類，主要作為消費者及生產者之間的連結及方便顧客購物。顧客未必擁有技能（或訊息）和願意花時間徹底比較相關產品的特性。而零售商則把不同類型的產品陳列出來，減少顧客搜尋新產品、評估產品優劣的成本，並透過廣告吸引有意購買相關產品的消費者。

另一方面，零售商能向生產者提供競爭對手的生產資料，例如產品質素、價格等等，促進生產者之間的競爭，降低批發價格，提高社會生產效率。同時，若消費者對產品的偏好有任何變動，零售商也能迅速向生產者反映。

再者，零售商具有方便消費者購物的作用，他們把那些從批發商得來的大量貨品分別包裝成為方便消費者購買的數量，並把重新包裝好的貨物儲存起來，使消費者不用直接從批發商購買大量貨品，囤積在家中。為了方便顧客，零售店聚集在較近消費者的住處，提供多元化的產品，並以彈性時間營業，減低消費者在不同地方購物的交通費用，讓他們可以在同一地方盡可能因應其需要及購買力去選擇合適的貨品。

2.3 宏觀角度

從宏觀角度，零售業的表現直接反映社會總體經濟的情況。當中，本地消費者的私人支出是國民生產總值重要動力；另一方面，由於零售業涵蓋不同行業，包括衣服、汽車等等²，因此向社會提供大量職位，並對就業影響巨大。零售業對經濟產生的影響不單止於其直接貢獻，更會以「再消費」或「再投資」的形式投入於其他相關行業，為經濟帶來另一輪的產出及就業。所以零售業的銷售總額被視作其中一項重要的經濟指標。

本章將從不同角度檢視香港零售業對本地經濟的貢獻，包括就業、產值（佔本地生產總

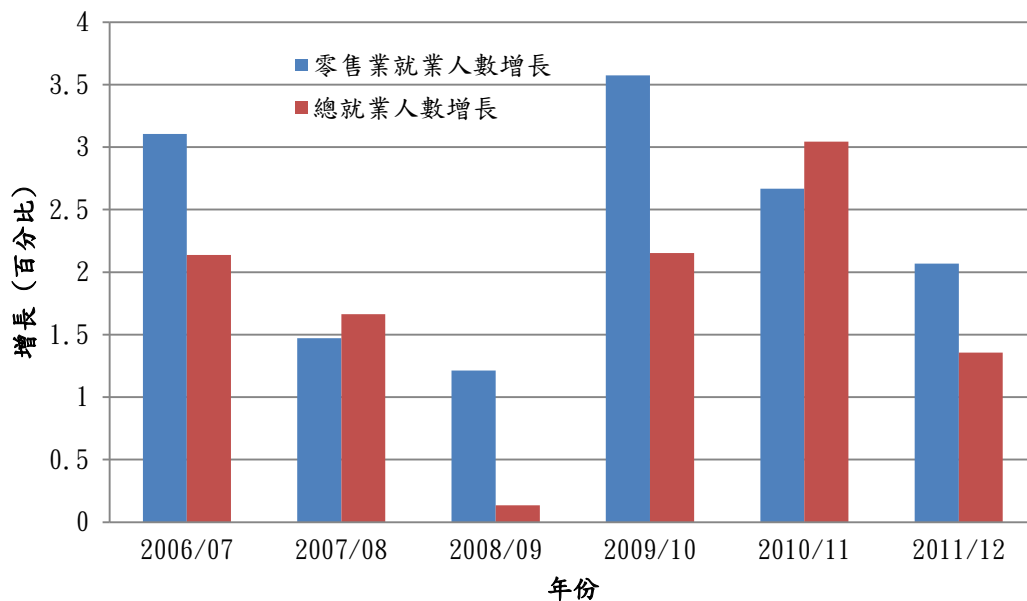
² 詳見修訂「香港標準行業分類」.政府統計處.(2008).修訂「香港標準行業分類」
<http://www.statistics.gov.hk/pub/B70811FB2008XXXXB0100.pdf>

值比重及經濟衰退後的反彈能力)及簡單評估對其持份者的關係,務求能完整了解零售業的直接和間接貢獻。

2.4 就業

據政府統計處資料,截止 2013 年 3 月,於批發、零售及餐飲的就業人數合計約五十六萬人,佔整體就業人數 20.9%,而金融及保險與地產分別只佔 7.7%及 4.7%。就 2013 年 3 月而言,零售業銷貨量按年增長為 10.1%³,而經營零售業的機構約有六萬五千間,聘請員工約二十六萬人⁴,接近 10%的總就業人口。在過去數年間,零售業的就業人數增幅高於總就業人數增幅(圖 2.1),是新增職位的主要來源。作為香港最大的勞工密集行業,香港零售業對勞工市場的影響可謂舉足輕重,其表現能直接影響整體失業率。

圖 2.1: 零售業就業人數增幅與總就業人數增幅比較



資料來源: 就業及空缺按季統計報告, 政府統計處。

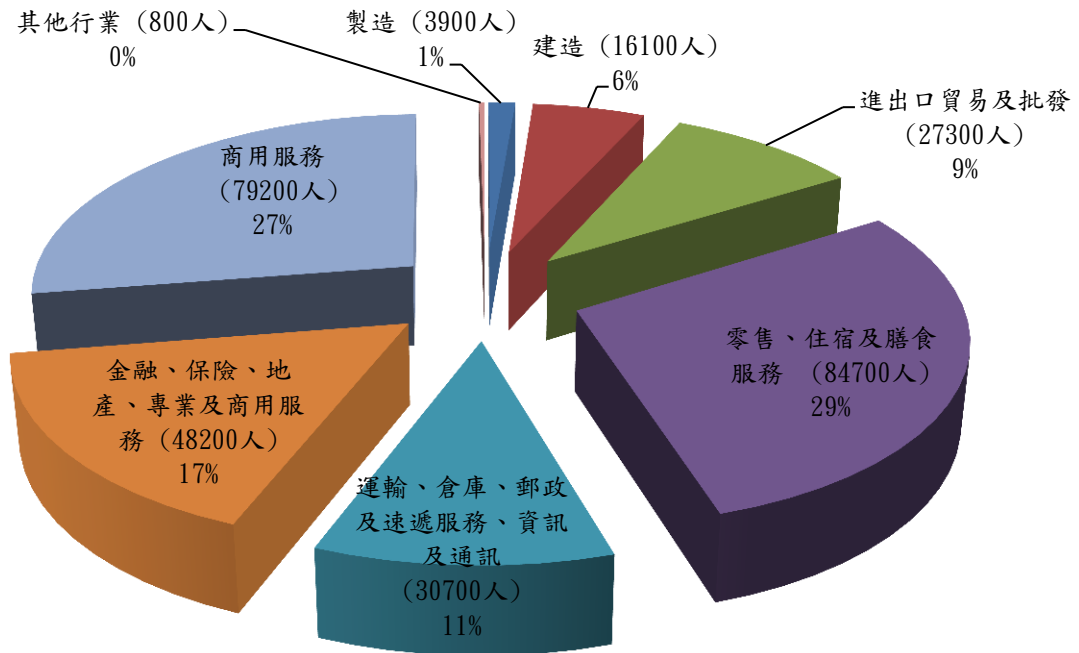
此外,零售業吸納大量 15-24 歲青年勞工,截止 2012 年第 4 季,零售、住宿及膳食服務 15-24 歲青年就業人數為 84,700 人,佔整體 29.1% (圖 2.2),由此可見零售業對促進青年就業有相當貢獻。

³ 政府統計處.(2013). 進出口貿易、批發及零售業以及住宿及膳食服務業。

http://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/sp320_tc.jsp?tableID=089&ID=0&productType=8

⁴ 政府統計處.(2013). 表 E006: 按零售商類別劃分的零售業機構單位數目、就業人數及職位空缺數目(公務員除外). http://www.censtatd.gov.hk/fd.jsp?file=D5250010C2013QQ01C.xls&product_id=D5250010&lang=2

圖 2.2：2012 年第 4 季選定行業 15-24 歲青年就業人數及佔整體百分比

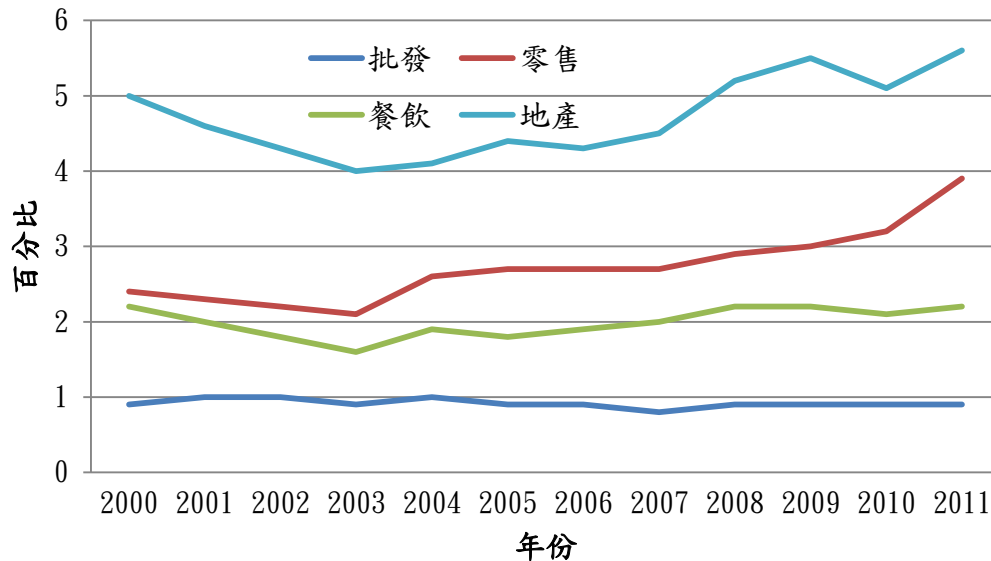


資料來源：政府統計處。

2.5 產值

據政府統計處資料，零售業於 2011 年佔本地生產總值百分比為 3.9%，僅次於香港其中一大支柱的地產業（5.6%）（圖 2.3）。此外，零售業佔生產總值的百分比與地產業的百分比的距離有收窄的趨勢，兩者的相差，由 2000 年的 2.8%，收窄至 2011 年的 1.7%。另一方面，零售業總銷貨總值自 2006 年以來平均增長達 8%。多方面的數據均帶出零售業對香港經濟的重要性與日俱增。

圖 2.3：各選定經濟活動佔以基本價格計算的本地生產總值百分比



資料來源：政府統計處。

2.6 對其他行業的就業影響

零售業與不同的行業關係密切。零售商往往與其他行業合作，提供相應的售後服務，如送貨、安裝、維修、保養、泊車安排、分期付款等。可見零售業具涵蓋不同行業的多樣性，其表現能直接及間接影響相關行業的表現。研究小組以零售業的就業人數與不同行業的就業人數計算關聯系數⁵，發現零售業與物流（運輸、倉庫、郵政及速遞服務）、資訊及通訊、住宿及膳食服務和金融及保險業呈高度正相關性（表格 2.1）。

此外，本研究小組透過迴歸分析發現，若其他因素不變，零售業職位減少一百個，可引致其餘四個行業平均合共削減約一百六十名人手，可見零售業對本港經濟的影響力實在不容忽視⁶。

⁵ 關聯系數介乎 -1 與 1 之間，若關聯系數為 0 代表完全沒有相關性，相反，關聯系數為 1 則代表完全正相關，-1 則代表完全負相關，因此系數的絕對值越高，相關性則越高。

⁶ 分為四條迴歸方程，每條分別以運輸、倉庫、郵政及速遞服務、資訊及通訊、住宿及膳食服務和金融及保險業的就業人數為因變量（dependent variable），零售業就業人數為獨立變量（independent variable），並控制季節性因素及 GDP，即其他因素不變。換言之，迴歸分析結果將反映，若經濟及季節性因素不變，零售業就業人數下跌對其餘四個行業就業人數的平均影響。



商業、經濟及公共政策研究中心

Hong Kong Shue Yan University

BRAEMAR HILL ROAD, NORTH POINT, HONG KONG

EMAIL: bepp@hksyu.edu

表格 2.1：零售業與其他行業的關聯系數(2000 年第一季至 2012 第四季就業人數)⁷

關聯系數*	零售
金融及保險	0.95
資訊及通訊	0.79
住宿及膳食服務	0.94
運輸、倉庫、郵政及速遞服務	0.88

資料來源：政府統計處（經研究小組估算）。

⁷ 零售產品主要是入口而來，用以作零售的本地製造業少，本地製造與零售的相關係數意義不大，故不提供。不少行業的業績與零售業的興衰都有直接關係，例如會計、廣告、印刷、保安等等，由於資料所限，故未能逐一分析。

第三章 零售業結構及其發展的優勢與局限

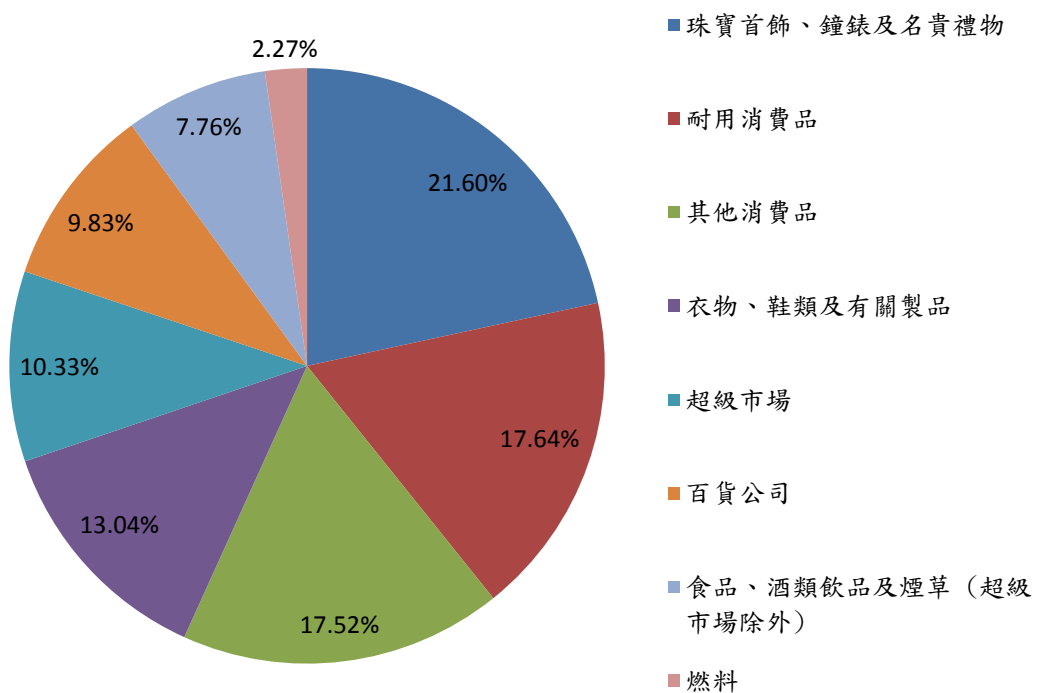
3.1 前言

零售業在香港經濟中扮演了舉足輕重的角色，故此，有需要了解分析零售業的結構及其價值鏈的組成，以幫助零售業釐清其發展方向的優勢與局限，開闢新出路。

3.2 零售業的行業結構

按照政府統計處的「零售業銷貨額按月統計調查報告 2013 年 4 月」的 2012 的數字建構出（圖 3.1）的零售業按零售商類別銷售規模結構。

圖 3.1：零售業按零售商類別銷售規模結構

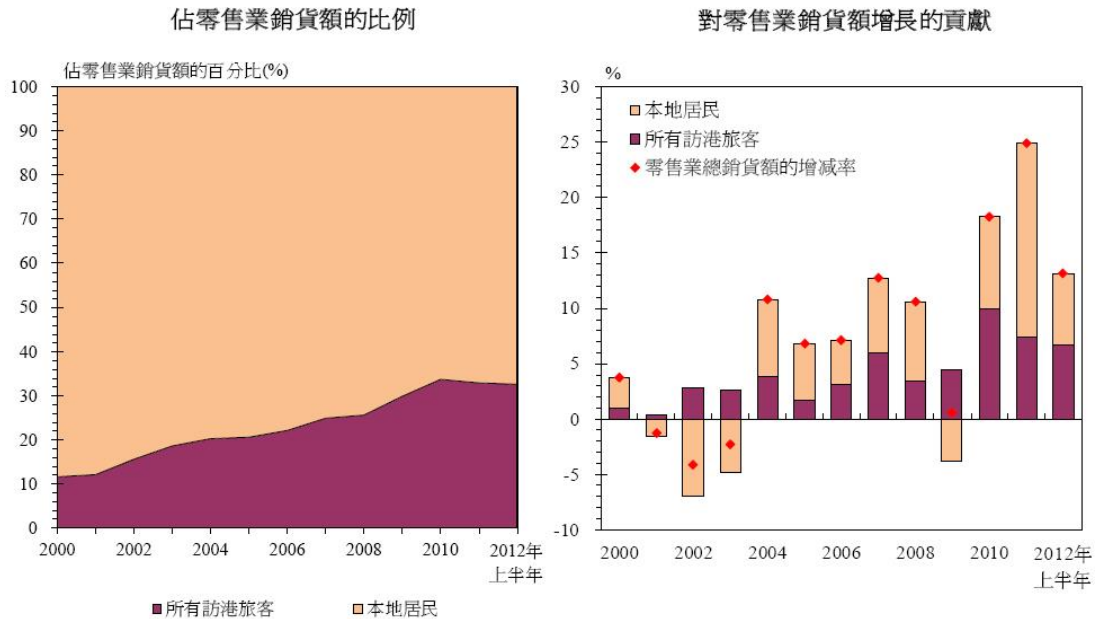


資料來源：零售業銷貨額按月統計調查報告 2013 年 4 月，政府統計處。

從圖 3.1 所顯示，珠寶首飾、鐘錶及名貴禮物是此結構中最大的一環，佔 21.60%，其次是耐用消費品，佔 17.64%。兩者相加已佔整個零售業結構接近 4 成。此外，與旅客關聯密切的零售商類別中，衣物、鞋類及有關製品佔 13.04%，耐用消費品中的電器及攝影器材佔 9.16%，百貨公司佔 9.83%，珠寶首飾、鐘錶及名貴禮物佔 21.60%，其他消費品中的藥物及化妝品佔 7.69%，合共超過 6 成。

過去十年，訪港旅客的快速增長帶動部份零售業的增長。訪港旅客人數於過去十年平均每年增長 11.4%，2012 年達 4,860 萬人次。旅客消費佔零售銷貨額的比例亦於過去十年平穩增長，由 2001 年的 12% 增至 2011 年和 2012 年上半年的約 33%（圖 3.2）。

圖 3.2：訪港旅客及本地居民佔零售業銷貨額的比例及對零售業銷貨額增長的貢獻



資料來源：2012 年經濟概況及 2013 年經濟展望，政府統計處。

從上述兩組分析可見，若旅遊業衰退，最主要影響的將是佔整個零售行業超過 6 成的非日常用品零售商類別。除了導致整體銷售額下降外，更甚是這些類別商戶的商舖均位置最良好，租金最高的地段。所以，一旦銷售衰退便會令香港經濟產生骨牌式的負面效應。此外，於 2001-2003 年及 2009 年經濟低迷期間，本地居民對零售業銷貨額增長的貢獻為負數，而訪港旅客卻均是正數，可見旅遊業於香港經濟衰退時的重要性。

3.3 零售業的價值鏈組成

價值鏈是一個機構或行業創造價值的連續流程。通過價值鏈的分析，能使機構或行業更能了解其競爭力優勢的組合。價值活動分為兩大類：基本活動和支援活動。基本活動是涉及產品的物質創造及其銷售、轉移買方和售後服務的各種活動。支援活動是輔助基本活動，並通過提供採購投入、技術、人力資源以及各種公司範圍的職能支持基本活動。零售業的價值鏈組成顯示如圖 3.5。

圖 3.5 零售業的價值鏈



如上圖所示，無論是基礎活動或支援活動的每個環節都應該為整體零售業創造價值，從而使整體利潤增長。

3.3.1 基本活動

零售業基本活動包括採購、存貨與分配、店鋪運營與銷售、售後服務及店鋪位置。香港零售業在採購活動上具有競爭優勢。在地理上，香港背靠作為世界最大的商品生產國的中國大陸，鄰近亞洲各個新興的低成本產品生產國家。在經濟上，香港作為一個入口市場，與全世界的知名商品生產商均有密切的聯系。故此，香港的零售業能夠以極具競爭力的成本輸入多層次，多種類的商品，滿足訪港旅客及本地居民的消費需求。再者，香港並沒有商品入口或消費稅，使商品價格更具競爭力。

在店鋪運營、營銷和銷售及售後服務方面，香港零售業的從業員以有效率、勤力、服務態度好、處事靈活，積極進取而知名。故此，在上述三個環節，香港的零售業均有一定的競爭優勢。

可是，剩下的兩個環節卻一直壓抑著香港的零售業的競爭力。一是鋪位供應數目：香港仲量聯行的報告指出，限制香港零售市場未來發展的真正關鍵在於零售商鋪的供應緊張⁸。事實上，香港的零售商鋪供應十分緊張，與有正增長的消費及零售需求形成鮮明對比。2007年至2011年間，香港零售業銷售總額的年均複合增長率為13.1%，而零售商鋪面積僅增長3.9%，即620萬平方呎。據估計，2012年至2016年間的零售商鋪供應增長放緩，預計僅增長540萬平方呎。香港地方面積小，人口稠密。當人口及旅客不斷

⁸ 仲量聯行(2012). 零售需求強勁增長 商鋪供應有限.

<http://www.joneslanglasalle.com.hk/HongKong/ZH-HK/Pages/NewsItem.aspx?ItemID=26483>



增加，零售店鋪的數目卻不能按比例而增加，零售商戶在競爭下引致店鋪的租金節節上升。就算零售商戶能夠負擔得起租金，亦未必有合適的商鋪供應。因此，高昂的租金和有限的店鋪供應，限制了零售業的發展和競爭力。

二是存貨管理的分配：因應香港的競爭環境，商鋪絕大部份的面積都會用作展示及銷售商品，而盡量減少店鋪貨品存倉的面積。故此，對香港零售業而言，要提高競爭力，物流管理非常重要。但同樣受到香港地方面積小，地價昂貴的限制，香港既缺乏大型倉庫，亦因法例限制了工業樓宇建造倉庫及物流管理自動化的系統，使零售業的物流管理要以勞工密集與小型運輸密集的全天候方式運作。在香港缺乏勞工和工資不斷上漲的情況下，零售業的成本因而不斷增加，使競爭力亦因而下降。

根據政府統計處資料顯示，香港人口預算會從 2003 年年中的 680 萬上升至 2033 年年中的 838 萬，並且人口將持續老化。65 歲及以上人口的比例推算將由 2003 年的 11.7% 顯著上升至 2033 年的 27%，年齡中位數的上升也可反映人口老化的趨勢，年齡中位數將由 2003 年的 38 歲上升至 2033 年的 49 歲，造成這一人口結構的變化主要源於持續的低出生率和預期壽命的延長。

本港的出生率一直維持在低水平。2012 年的出生率為每千人 12.8 名活產嬰兒，而 2008 年則為 11.3 名。過去五年的平均出生率為 1.2%。

勞動人口參與率：2012 年本港總勞動人口為 379 萬人，佔 15 歲及以上總人口的 60.5%。而 2013 年人口政策諮詢文件亦指出，香港勞動人口參與率遠較其他地區（例如南韓、新加坡）為低。按年齡及性別劃分的勞動人口參與率如下：

表格 3.1：2012 年本港總勞動人口按年齡及性別劃分

年齡組別	男性（百分比）	女性（百分比）
15-19	10.5	9.7
20-24	61.1	62.0
25-29	94.5	87.2
30-34	97.4	80.5
35-39	96.3	74.6
40-44	96.0	72.8
45-49	94.7	68.9
50-54	90.5	60.8
55-59	78.9	45.4
60-64	53.7	22.2
65 及以上	11.9	2.9
總計	68.7	53.6

從表格 3.1 可以見到年齡組別 15-19 的勞動人口參與率約 10%，是最低的，另外，年齡組別 20-24 的勞動人口參與率約 60%，與其他組別相差超過 30%。可以理解沒有參與勞動的人口大部份該是就學人口，但亦可反映這兩個年齡組別的人口有更多的就學機會，因而使勞動人口更缺乏來源。

教育：過去 5 年來，本港人口的教育程度有顯著的改進。下表比較 2007 年和 2012 年 15 歲及以上人口的教育程度：

表格 3.2：2007 年和 2012 年 15 歲及以上人口的教育程度

教育程度	佔 15 歲及以上人口百分比	
	2007 年	2012 年
小學及以下	23.7	20.6
中學**	51.9	51.8
專上教育	24.4	27.7
總計	100.0	100.0

** 具中學教育程度的人士是指具中一至中七教育程度或同等學歷的人士。

從表格 3.2 可以見到，小學及以下教育程度的人口減少了約 3%，而專上教育程度的人口則增加了約 3%。這亦是為甚麼香港持續缺乏前線勞工了。

在此消彼長的情況下，上述兩個環節不但抵消了其他環節帶動的優勢，更因不斷上漲的成本，使零售業整體優勢有下降趨勢。

3.3.2 支援活動

支援零售業的活動包括一般行政、人力資源管理、科技發展及財務管理。支援活動雖然不能直接為零售業帶來利潤，但透過這些支援活動能為零售業提升效率，促進創新和降低成本。但在支援零售業活動有 3 方面的缺欠，限制了整體行業的競爭力。

在人力資源管理方面，本來香港擁有專業的人力資源管理人才，過去一直能為零售業發掘、吸引、培訓和管理各種人才。但在香港勞動力市場供應不足和最低工資政策的影響下，零售業長期缺乏人手，使現有員工長期超量工作，造成長期生理及心理疲累。既影響服務質素，也導致大量人手流失。若加上實行標準工時，則進一步限制勞動力的供應。零售業在長期人才流失的情況下，其競爭力將受到嚴重打擊⁹。

另一方面，行內人士指出，網上銷售是零售業未來發展的重要渠道，但由於缺乏科技人才，資訊科技發展太慢，配套不足，導致香港的網上銷售較其他地區遜色。在這方面，若以香港與新加坡進行比較時，便會發現兩地的情況相距甚遠。新加坡會有多種資訊科技優惠政策，讓資訊科技公司能較容易在市場上生存，藉此保留專才，提升新加坡在這方面的配套。由於香港的支援少，人才流失嚴重，就算企業以科技提升競爭力，它們亦沒有本地人才可用，只能在外另覓人選。行內人士亦表示內地人士不習慣使用香港的網上平台，與他們經常使用的淘寶、百度有著顯著差異。結果，香港的公司亦要到內地聘請專才。因為，香港在資訊科技發展方面落後，使零售業無法發展更多和更有效率的銷售渠道，致使無法提升競爭力。

最後，香港作為全球數一數二的金融中心，零售業理應可從中分享其高效率的收付系統，提升整體零售業的流動現金控制，降低貨幣收付成本。在香港這個零售業活動集中的城市，除現金外，信用卡是主要的交易工具。雖然香港的信用卡使用率極高，運營系統也極有效率，可是香港信用卡的手續費相對其他地區而言是偏高的（香港為 3-4%¹⁰，反觀美國則為 1.5-3% 不等¹¹，而德國和法國則分別是 1.8% 及 0.5%），而香港政府又不像其他地區政府規範信用卡的手續費，使香港的零售商，特別是中、小型的商舖百上加斤，成本負擔加重，利潤更加微薄。

⁹ 於第四章作詳細討論。

¹⁰ 黃詩韻、唐穎敏。(2012). 手續費貴 商戶保利潤棄用. 文匯報.
<http://paper.wenweipo.com/2012/08/06/AV1208060003.htm>

¹¹ Daily Mail Reporter. (2013). Shops to start charging you for paying by credit card from tomorrow. *Mail Online*.

香港零售業的價值鏈在支援活動方面有著各方面的限制和缺欠，使零售業不但不能通過這些支援活動加強整體競爭力，更拖累了整體的發展。

3.4 零售業的優勢和限制與未來發展的局限

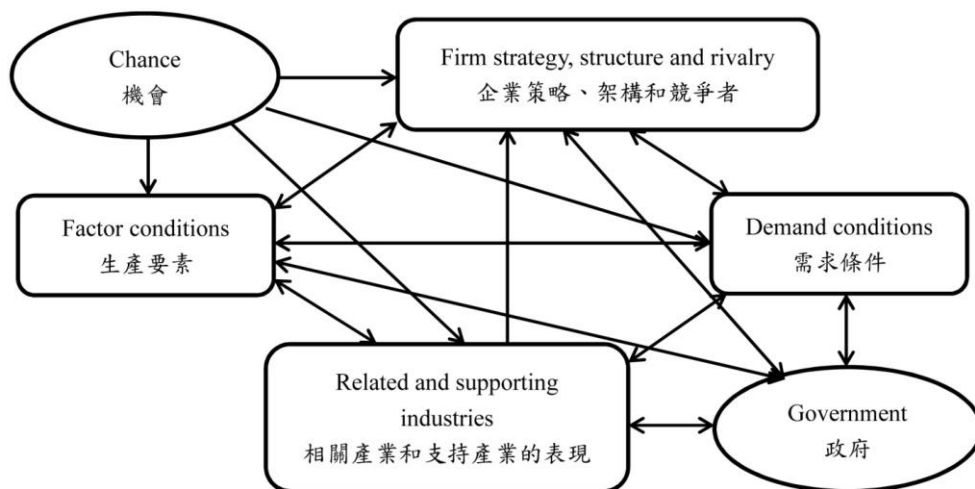
隨著香港經濟和訪港旅客人數持續增長，香港零售業也蓬勃和擴展起來。但零售業在發展的路途上其實不無隱憂。以下分析會借助波特 (Michael Porter) 的鑽石型分析模型 (圖 3.6) 了解零售業仍存有的優勢和限制未來發展的局限，以了解零售業有何策略將可以改善及幫助整個行業持續發展。

波特的鑽石模型用於分析一個國家某一產業為何會在國際上有較強的競爭力。波特認為，決定產業的競爭力有四個因素：

- 生產要素:包括人力資源、天然資源、知識資源、資本資源、基礎設施；
- 需求條件:主要是本國市場的需求；
- 相關產業和支持產業的表現：這些產業和相關上游產業是否有國際競爭力；及
- 企業的策略、結構、競爭對手的表現。

波特認為，這四個要素是雙向的，在交互作用下影響更大，形成鑽石形體系。此外，在四大要素之外還存在兩大變數：政府與機會。機會是無法控制的，政府政策的影響是不可漠視的。

圖 3.6:波特鑽石模型



3.4.1 優勢

1) 生產要素

- a. 香港作為全球金融中心，在融資、資本運作、集資上均非常方便和有效率。大型的零售商可藉此加強及擴展其業務。另外，外國商品在港銷售可以賺取外匯，這會吸引更多商品來港銷售，使消費者有更多選擇。
- b. 在缺乏其他天然資源的情況下，人才是香港最重要的資源。對零售業而言，香港擁有教育程度高、行業經驗豐富的管理人員，使零售業可以不斷更新發展。
- c. 香港本地的零售商約佔總數的 95%，其中大部分（總數的 72%）是中小型零售商，反映香港擁有大批富創業精神的企業家。他們不但為零售業創造新的渠道和商機，更能將之擴大發展。

2) 需求條件

- a. 除了本土人口有 7 百多萬人外，每年訪港旅客亦超過四千八百萬人次(2012 年數字)，而國內居民大多跟隨香港的潮流及消費模式，對於面積比例小的香港，這個數目是一個頗吸引零售業發展的需求量。加上未來香港及中國經濟會持續穩步上升，增加市場對零售業的需求。
- b. 另外，香港亦存在一個頗大的外勞人口，這也對零售業的需求有一定的貢獻。

3) 相關產業和支持產業的表現

- a. 香港海、陸、空運發達，迅速而有效率，是亞洲以及世界的運輸中心。各國商品方便運到香港或由香港運到世界各國。
- b. 香港通訊發達，有助零售業迅速及即時搜尋產品來源，24 小時緊密聯繫海外客戶或供應商。
- c. 香港無論在地理、文化上都較其他地區更接近中國，因而香港比其他競爭者更有效和更便宜的在中國作為零售商品的世界工廠搜尋到更好的產品。

4) 企業的策略、結構、競爭對手的表現

- a. 香港零售業的主要經營業態包括：大型複合性購物中心、百貨公司、超級市場、連



鎖專營店、便利商店、專賣店、獨立零售店、街市、新鮮食品店、小商販等。這種多元化的業態使消費者有不同和更多選擇。同時，多元化的業態也幫助零售業商戶區隔目標市場，減低正面競爭。

b. 香港絕大部分的零售商戶均奉行嚴謹的商業誠信原則。所以，無論本地消費者或訪港旅客均認知在香港購買的產品（特別是食品）都是高質素和高度安全的。

c. 香港零售業在商品設計、包裝、廣告和服務態度等各種補充性的服務上都達到較高的世界水平。

5)政府

a. 香港有良好的司法制度，令零售業的投資者和消費者有安全感和信心。

b. 香港在審批時只讓符合國際衛生和安全標準的產品進口，採取比較實際的政策。這有助零售業更有效率地購入多樣性而達標產品，吸引更多的消費。

c. 香港除了沒有商品入口稅和消費稅，香港的整體稅制都比較簡單，有利吸引投資者進入零售行業。

6)機會

過去十年零售業的發展依賴中國開放自由行。到2012年，中央政府總共開放49個內地城市¹²。展望未來將會開放越來越多城市，對零售業未來的穩步增長有很大幫助。

3.4.2 局限

1) 生產要素

a. 香港土地供應有限，局限零售商舖的持續供應，在需求持續增長的情況下，租金居高不下的情況延續，使零售業成本不斷上升，降低了零售業的競爭力。

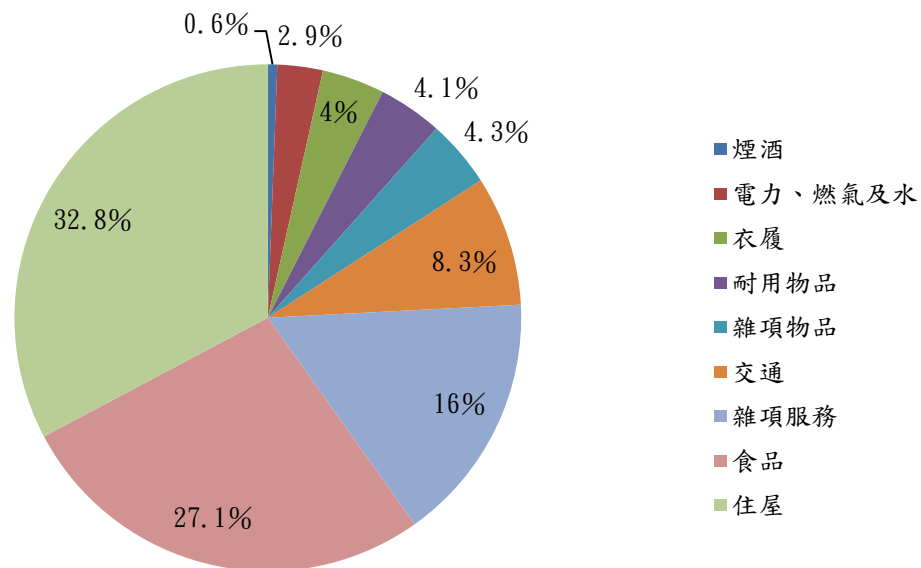
b. 同樣，在人力資源（特別是前線員工及管理人員）供應不足的情況下，不但為了爭奪勞工而導致工資上漲，更對零售業的成本和競爭力有負面影響。更甚是根本沒人可用，零售業配合不上本地消費者和持續增長的訪港旅客的要求。

¹² 旅遊事務處.(2013). 「個人遊」計劃. 旅客資料. http://www.tourism.gov.hk/tc_chi/visitors/visitors_ind.html

2) 需求條件

a. 香港居民的住房及交通的支出所佔其總收入的比例極高，超過 40% (圖 5.2)，這大大限制了香港居民對零售業的消費力。

圖 5.2：2009-2010 年住平均戶開支



資料來源：二零零九至一零年住戶開支統計調查，政府統計處。

b. 當國內居民有更好的經濟條件，香港與國內城市同化的程度提高，加上周邊地區的競爭，香港對他們的吸引力相應下跌，又或國內經濟轉差，自由行帶來的收入並不保證能長久的增加下去。

c. 香港本土市場規模小，沒有外來的遊客根本不足以吸引投資者。所以旅遊業的興衰是零售業的局限條件。此外，面對有著龐大需求的內地市場，香港生產規模相對較小，供應如何配合成為目前一大挑戰。

3) 相關產業和支持產業的表現

a. 香港的 IT 行業發展遠遠落後於一些主要的亞洲競爭對手。這局限了零售業有關新渠道的發展和服務的創新。

b. 香港的倉庫供應不足，加上倉庫管理及物流未能全面自動化，這加重了零售業的運營及時間成本。

c. 2013 年 3 月底香港國際貨櫃碼頭 (HIT) 爆發嚴重工潮，經過勞資雙方多重角力後，直到 5 月初工潮才結束，但這已經打擊了勞資雙方的信心。在香港周邊競爭對手不斷擴大其貨櫃碼頭的規模和提高其效率時，香港的貨櫃碼頭卻向相反的方向發展。未來在貨櫃碼頭設施不足的情況下，會使物流成本增加、效率下降，這會大大影響零售業的運營及時間成本。

4) 企業的戰略、結構、競爭對手的表現

香港零售業中小型企業的比例較多 (佔 72%)，面對高昂租金、勞工短缺及工資攀升的情況下，因利潤空間少，無法變通下，部份中小型企業傾向結束業務。根據政府統計處所編製的半年經濟報告，自 2011 年 5 月開始，零售業中小企的業務收益動向指數長期低於 50，反映零售業中小企業務情況不斷轉差。這會造成外資品牌或本地大型零售商戶壟斷了市場，一方面使消費者選擇減少，另一方面令香港越來越缺乏本土特色，減少對訪港旅客的吸引力。

5) 政府

a. 最低工資使零售與其他低技術行業的工資差距收窄，零售業工作吸引力大減，顧員亦更傾向選擇相對較輕鬆的工作，造成勞動力流向其他行業，導致一些與民生相關而勞動力密集的零售商受勞動力錯配影響，令到零售業缺乏前線員工。若再加上標準工時，進一步限制勞動力的供應，加劇零售業勞工不足的現象¹³。另外，法例規管例如膠袋稅、最低工資等亦為零售業增加不少壓力，不單公司因政策改變而要投入額外資源，員工亦因相關政策而增加和公司、顧客間的磨擦。將會實施的競爭法和正在討論的排污費等，亦會使零售業經營環境更加惡劣。

b. 過往政府對整體商業樓宇及零售店舖的供應用地沒有長遠的儲備和規劃，使租金居高不下。

6) 機會

全球不同的旅遊及購物地區都在爭奪中國遊客。香港除了靠自由行的政策外，缺乏其他手段維持新興國家遊客到港旅遊消費。

¹³ 於第四章作詳細討論。

第四章 零售業當前面對的兩大困難¹⁴

4.1 前言

零售業是勞動密集型行業，穩定充足的勞力供應是行業發展的基礎。香港近三年的經濟增長平均達 7%，經濟快速增長帶動各行業的勞力需求上升，同時，旅遊業暢旺，更刺激零售業勞力需求進一步上升。然而，近年因人口老化或勞工政策限制了零售業的勞力供應，造成勞動力市場錯配，零售業正面對勞工短缺的威脅。此外，租金不斷上升使中小企業難以生存。因此，本章節主要探討零售業面對的勞力短缺及租金上升的困難。

4.2 勞工短缺情況

在充分就業情況下，仍然會存在一定失業率。此失業率由摩擦性失業 (frictional unemployment) 和結構性失業 (structural unemployment) 所造成，稱為自然失業率 (natural rate of unemployment)。以數學表示，充分就業意味著：失業率－自然失業率=0。研究小組利用 1982-2012 年的通脹率和失業率，透過迴歸分析作出估算，香港的長期自然失業率約為 3%，而 2012 年的失業率為 3.3%。換言之，香港現時已接近充分就業。

近年不少企業指出招聘出現困難，特別是勞動密集型行業，例如零售及飲食業。現時本港經濟景氣及旅遊業暢旺，帶動外來旅客及本地居民消費上升。根據旅遊發展局資料，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%。當中，內地旅客佔整體旅客超過七成，但瑞銀今年初的研究報告指出，來自內地富裕地區旅客數目自 2011 年起已出現放緩，消費力較低的省份則正在增加。由於非一線城市內地旅客的消費能力較低，與香港的文化差距亦較大，故引致零售業前線員工工作壓力增加。人均消費減少影響前線銷售員工分紅，增加轉工意欲。

隨著內地訪港遊客人數不斷上升，零售業勞力供應緊張。香港零售管理協會於 2011 年及 2012 年 12 月分別進行了零售業人手供應調查，2011 年受訪的 4571 間店舖中，共有 7910 個職位空缺；而 2012 年受訪的 3751 間店舖中，共有 7480 個職位空缺。職位空缺率由 2011 年的 8.8% 升至 2012 年的 11%，兩年的數據均顯示平均每間店舖有兩個職位空缺。¹⁵其實，現時空缺率計算方法都側重於現況的計算，但若以協助行業發展的角度，

¹⁴ 本章參考了多篇研究中心成員及其他學者發表在「文匯報財智論壇」的文章，詳見「文匯報財智論壇」。

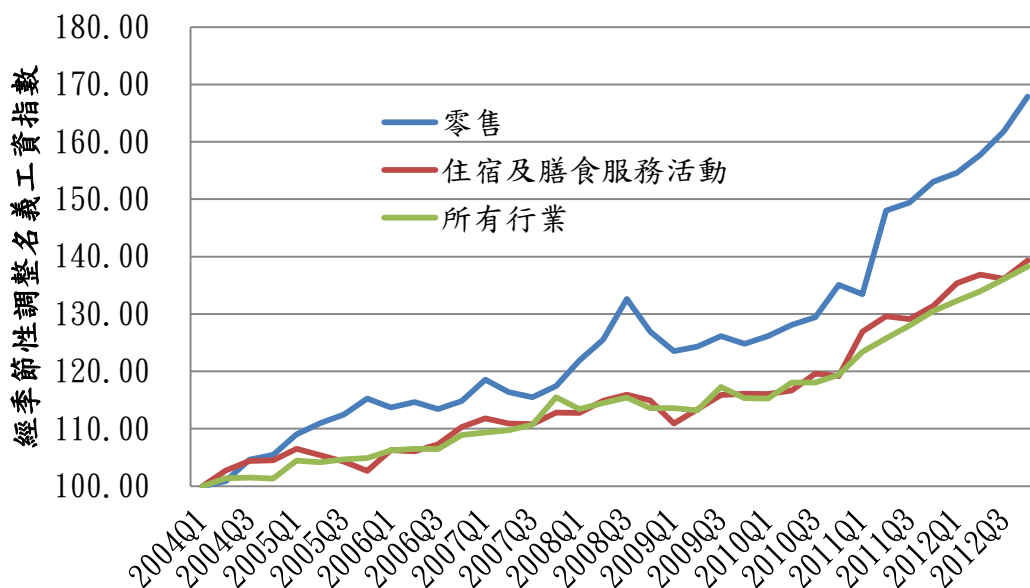
¹⁵ 根據政府統計處資料，零售業 2012 第四季的職位空缺率為 2.82%，空缺數目為 7582 個，空缺數目與香港零售管理協會的調查相約，但空缺率差距頗大。香港零售管理協會調查樣本的僱員人數佔全港零售業僱員人數 23%；而飲食業的調查樣本則佔全港飲食業僱員人數 14%，其樣本的僱員人數較統計處調查的僱員人數少。因此，統計處估計的零售業職位空缺率較低。由於香港零售管理協會只有近年的統計資料，而統計處資料年期較長，故我們使用統計處資料作以下分析，但實際情況可能更嚴重。

應同時考慮未能於現況反映的數字。

另一方面，根據政府預計，至 2030 年，本港 65 歲以上的長者人口將由現時佔人口比例的不足 15% 增加至佔人口比例的超過 25%，即每 4 人就有一名長者。老年人所能提供的勞動力較中青年人低是不爭的事實，所以在可見將來勞工短缺的情況會日益嚴重。

此外，由於人手緊張及近年實施最低工資所造成的漣漪效應，引致各中低技術行業紛紛加薪挽留或招聘員工，零售業經季節性調整的名義及實際工資（扣除通脹後的工資）指數的升幅高於所有行業的平均升幅，住宿及膳食服務業的升幅亦緊貼其他行業（圖 4.1 及圖 4.2）。在名義及實際工資指數不斷上升及升幅超過其他行業的情況下，零售及住宿及膳食服務業招聘依然困難，反映勞工短缺。

圖 4.1：零售及住宿及膳食服務業經季節性調整名義工資指數

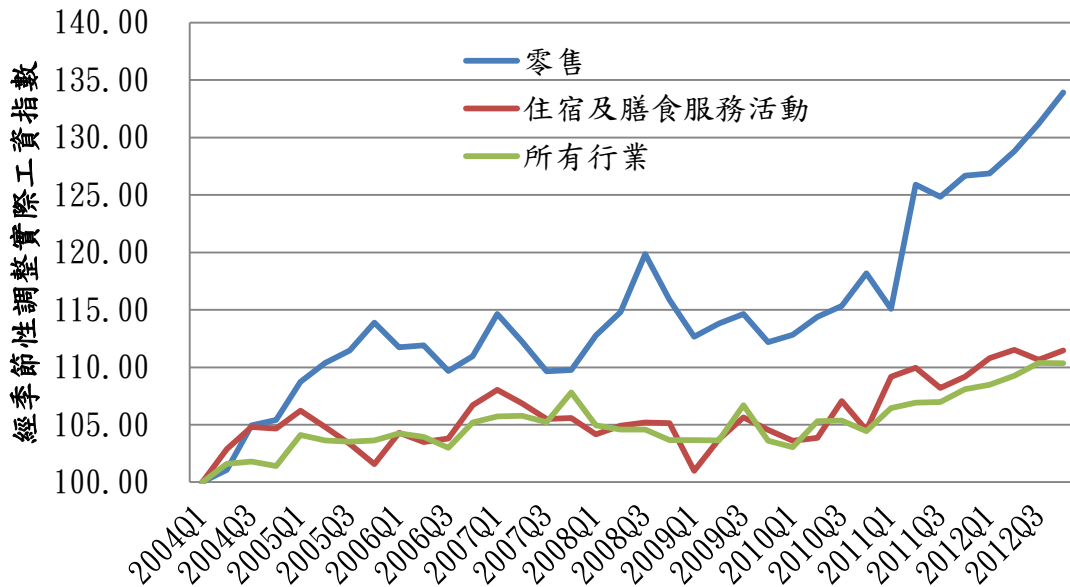


資料來源：收入及工時按年統計調查報告（2012 年五月至六月），政府統計處。

本研究小組以 Census X12 統計程序作季節性調整。

商業、經濟及公共政策研究中心

圖 4.2：零售及住宿及膳食服務業經季節性調整實際工資指數

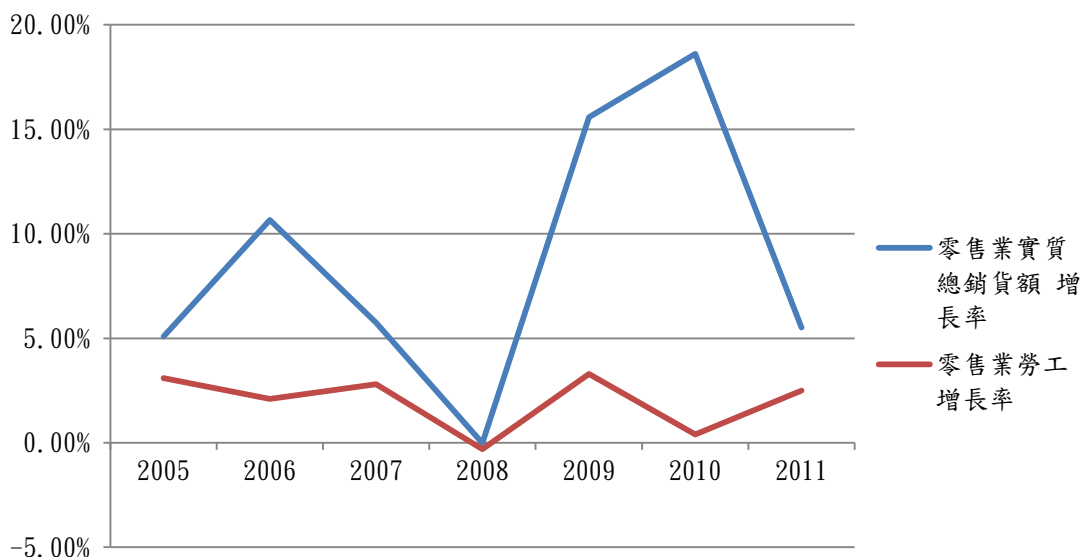


資料來源：收入及工時按年統計調查報告（2012年五月至六月），政府統計處。

本研究小組以 Census X12 統計程序作季節性調整。

近年零售業實質總銷貨額增長率遠高於勞工增長率（圖4.3），零售業理應是充滿發展機會，但面對人手短缺問題，再加上最低工資政策令較低技術行業的吸引力大減，深切地影響零售業的長遠發展。

圖 4.3：零售業實質總銷貨額及勞工增長率



資料來源：零售業銷貨額按月統計調查報告，政府統計處。研究小組根據通脹率換算成實質總銷貨額。

4.3 目前零售業勞工短缺的成因

勞工短缺可分為兩種：數量上的勞動力短缺和勞動力市場錯配造成的短缺。前者是單從數量的角度出發，指職位空缺數量多於失業人數，這種情況較為罕見，一般成因是在貨品及服務需求強勁下，帶動勞力需要急速上升，以致勞力供不應求。而勞動力市場錯配造成的短缺，則容許總勞動力供應量大於總需求量，失業與職位空缺可以同時出現。根據Boswell, Stiller and Straubhaar (2004)，勞動力市場錯配可分為四類，分別是技能錯配（即勞工技能不符合職位空缺的要求）、地區性錯配、偏好錯配（即勞工擁有與職位空缺相關的技能，但因工作環境、社會地位等偏好而拒絕填補該項空缺）以及資訊不完全產生的錯配（即不存在技能錯配的情況下，勞工得不到足夠的職位空缺資訊而找不到工作）¹⁶。

4.3.1 勞動力市場錯配

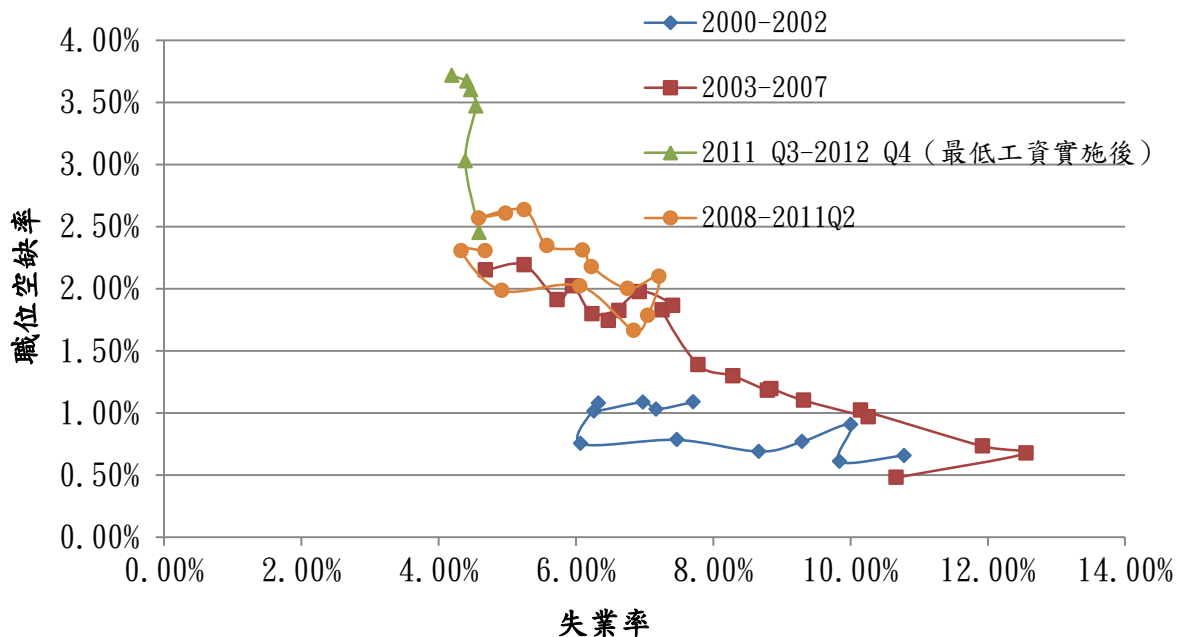
香港現時未出現數量上的勞動力短缺（但預期 2018 年總勞動力需求量大於總供應量，於 4.5 作出討論），研究小組以貝弗里奇曲線 (Beveridge Curve) 分析，發現目前零售、住宿及膳食服務業勞工短缺主要源於勞動力市場錯配。貝弗里奇曲線描繪出職位空缺率與失業率的反比關係，這是經濟週期中的正常現象。當經濟不景，企業裁員使失業率上升，同時，普遍行業亦不需要增加人手，職位空缺率因此下降，反之亦然。

全球金融海嘯過後，本港經濟於 2009 年第四季開始復甦，當時零售、住宿及膳食服務業經季節性調整失業率及職位空缺率分別為 6.75% 及 2%，而 2012 年第四季的失業率及職位空缺率則分別為 4.19% 及 3.72%。這三年間，失業率的增長率為 -38%，職位空缺率的增長率則為 +86%，勞工填補職位空缺的速度遠不及空缺的增長的速度，反映出工作配對方面出現問題。當中，2011 年第三季至 2012 年第四季，失業率由 4.59% 微跌至 4.19%，而職位空缺率則由 2.45% 升至 3.72%（圖 4.4）。職位空缺率上升而失業率沒甚變動，反映出因經濟景氣所帶來的職位空缺，並無被填補。

根據政府統計處數據，於 2011 年第三季至 2012 年第四季，零售及飲食業的職位空缺增加數量為眾多行業之最，可見勞動力市場錯配造成的短缺，主要出現於零售及飲食業。再者，自最低工資實施以來，貝弗里奇曲線成垂直狀態（職位空缺率上升而失業率沒甚變動），這是否意味最低工資將使貝弗里奇曲線向外移動？若向外移動，則表示勞動力市場錯配將比以前更為嚴重。這點有待時間證明。以下將詳細分析勞動力市場錯配的成因。

¹⁶ Boswell, C., S. Stiller, and T. Straubhaar. (2004). Forecasting Labour and Skills Shortages: How can Projections Better Inform Labour Migration Policies? Hamburg: Institute of International Economics.

圖 4.4：零售、住宿及膳食服務業員弗里奇曲線 (Beveridge curve) (2000-2012)



資料來源：就業及空缺按季統計報告，綜合住戶統計調查按季統計報告，政府統計處。部分資料需向政府統計處書面索取。空缺率由研究小組以 Census X12 統計程序作季節性調整。

a. 地區性錯配、資訊不完全錯配

本港電腦、互聯網及智能電話等通訊設備的普及率高，資訊流通速度快。表面上，地區性錯配及資訊不完全產生的錯配可能性較低。然而，在勞工短缺及最低工資的影響下，充足的資訊可能使員工產生重新尋找工作時間少及費用低的預期，因而改變其心態，不停轉工，尋找更高的職位及工資，增加轉工造成的磨擦性失業，使勞工短缺問題惡化。另外，香港雖然地方小、交通便利，但交通費用不斷上升，令跨地區上班的成本增加。而港島又較少有政府房屋，前線勞工較少。因此，存在一定地區性錯配的可能性。

b. 偏好錯配

相對於其他行業，零售業及住宿及膳食服務業的職位空缺，偏向較低技術的職位。據政府統計處資料，零售業職位空缺中，經理及行政級人員、輔助專業人員、專業人員及文書支援人員，佔空缺數目 17.7%，而服務工作及銷售、工藝及有關人員、機台及機器操作員及裝配員及非技術工人，佔空缺數目超過 80%，當中服務工作及銷售佔 69%。2013 人口政策諮詢文件亦指出，雖然部分行業的薪酬合理並有理想的前景，但仍難以吸納新血入行。顯然，部分行業出現勞動力錯配，窒礙本港社會和經濟的發展。

根據香港零售管理協會的調查，零售業 91% 空缺來自前線職位，後勤職位則只佔 8.8%，與政府統計處資料相當吻合。可見零售業目前缺乏較低技術勞工，而技能錯配並不完全反映零售業勞工短缺的情況。故此，除了技能錯配外，偏好錯配亦是造成零售業勞工短缺的原因。



短期而言，偏好錯配可能由最低工資造成。零售業是厭惡性工作但工資普遍較高，最低工資使零售業與其他低技術行業的工資差距收窄，勞工在薪酬極接近情況下，會選擇較輕鬆、工作時間短、不用夜班或假日工作的行業，出現「同薪替代效應」，這會導致部分基本民生服務行業出現員工老化現象和產業結構失衡¹⁷。同時亦造成零售業工資較高但招聘仍然困難的現象。

此外，教育政策與勞動市場的需求脫軌，造成長期偏好錯配。近十年，政府大力提倡專上普及教育，提高港人普遍學歷，迎合知識型經濟的發展大勢。但是，專上普及教育能否成功配合勞工市場的發展，很大程度建基於人們能否改變以往社會對大學精英制的觀念。現在專上教育的發展方向似乎並不明確。

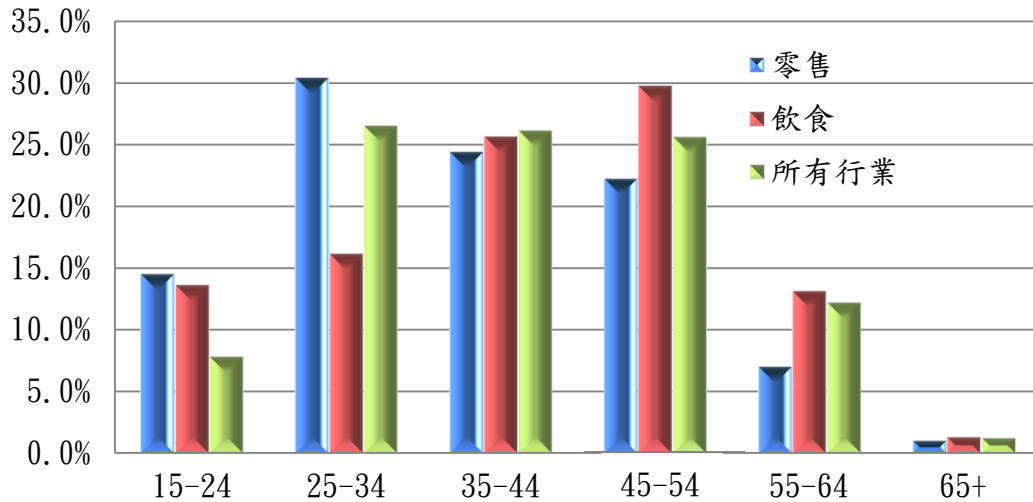
舊有觀念將大學生與精英掛鉤，因本港八十年代初以前，大學入學率一直不足3%，中學畢業與升讀大學是一大分水嶺，畢業後多從事高層職位。雖然時至今日大學入學率升至近20%，但本港現時仍以研究型大學為主，目標一如以往是培訓精英。未能消除舊有觀念，更令學生及家長對升讀大學形成錯誤預期，以為大學畢業就能取得高薪厚職。可是，市場並無創造出同等數量的高層職位，而現實則是，以前要求中七程度的職位，如銀行櫃台服務員等，現在則改為要求大學程度。

另外，近年專上普及教育增加副學士等學位，而課程主要為銜接大學而設，甚少著重職業技能訓練，令不少畢業生陷入兩難局面。無意或未能升讀大學者，畢業後進入勞工市場未能取得更多優勢，學歷上升使其迴避低層工作，工作選擇減少因而出現求職困難。即使成功升讀大學者，大學畢業後亦未能如願取得高薪厚職，只是晉升機會有所提升，仍需從低做起，付上大筆學費後卻未能得到相應的工資。部分更期望依靠不斷進修，以學歷增加收入，無奈工作經驗始終不足，事與願違，產生一群高學歷經驗少的年青人。

零售、住宿及膳食服務業對青少年勞工的需求是眾多行業中之最，據政府統計處資料，零售業、住宿及膳食服務於2012年第4季雇用約八萬五千個15-24歲勞工，佔整體的29%，較其他行業多。再者，零售業的年齡結構相對整體所有行業年輕（圖4.7）。

¹⁷ 詳細分析可參閱香港樹仁大學商業、經濟及公共政策研究中心的《法定最低工資條例 對香港營商環境影響問卷調查研究報告》，網址：http://www.hksyu.edu/bepp/research_report.html

圖 4.7：零售及飲食業年齡結構



資料來源：收入及工時按年統計調查報告（2012年五月至六月），政府統計處。

然而，自 2003 年香港政府大力推行高級文憑及副學士等專上教育以來，普遍使青少年學歷提高，此舉無疑能提高勞工的生產力，但這批青少年對學歷要求不高的零售業前線職位興趣大減。據研究小組的迴歸分析估算，就讀副學士及高級文憑人數平均每上升 1%，零售業就業人數便下降 0.08%。由此可見，一方面零售業對青少年勞工需求大，但另一方面青少年因學歷提高而不願投身零售業前線工作。

再者，本地以研究型大學為主較著重純學術研究，未必能配合大部分學生將來的工作需要。學生大多學習學術性較重的科目，缺乏多樣性的職場訓練，並且傾向對較為安定舒適的專業、白領工作感興趣，討厭零售業前線工作。教育政策與勞動市場的需求背道而馳，使零售業面對偏好錯配帶來的人手不足問題。

4.4 勞工政策與勞工短缺的矛盾

解決勞工短缺問題應從增加供應著手，可是，最低工資卻減少勞力供應。例如零售及飲食業某些職位需要長時間站立或工作環境較擠迫，又不能常於公眾假期放假，被認為是厭惡性工作，時薪超過最低工資 20-30% 仍出現招聘困難。今年五月，最低工資水平由 28 元升至 30 元，此類職位的工資與最低工資的差距更少，吸引力將再大打折扣。政府持續修訂「最低工資水平」，在香港經濟環境良好及勞動力需求大的情況下，加劇勞動力流動，增加公司的培訓時間和招聘成本，員工也要付出每次轉工的磨合和適應時間，這些都會導致服務質素下降¹⁸。

¹⁸其實，最低工資調整應順應經濟周期，不應受限於硬性調整時間表。頻密的最低工資水平調整必定付上資源損耗和服務質素下降的代價，及可能誘發螺旋式通脹。另一方面，最低工資往往易升難跌，經濟一旦下滑，工資失去下調的彈性，便會造成大量失業。

另一方面，社會正在討論應否實施的標準工時與勞工短缺之間亦存在衝突。標準工時本身是一個限制勞動力供應的政策，在勞力供應過剩的情況下，減少每名員工的工作時數，以創造更多職位空缺，紓緩失業問題。然而，本港目前職位空缺嚴重，特別在零售及飲食業，根據政府統計處資料，零售、住宿及膳食服務的空缺數目接近 20,000 個（約佔整體三成），當中約 70% 屬於服務及銷售人員職位。目前零售業面對的問題是有工作空缺但無人問津，暫不需要創造更多職位空缺。

4.5 預計香港未來出現總勞動力短缺

雖然香港現時未出現數量上的勞動力短缺，但預期 2018 年的總勞動力需求量大於總供應量。2013 人口政策諮詢文件預期香港的勞動人口將於二零一八年達到 371 萬的頂峰後，便會下降至二零三五年的 351 萬，然後才回復溫和的增幅。此外，根據立法會人力事務委員會「二零一八年人力資源推算」報告，除初中及以下的組別外高中、技工、技術員及副學位學歷工人出現約二萬二千個短缺（表格 4.2）。由於高中、技工、技術員及副學位教育程度勞工的短缺最為嚴重，而零售及飲食業主要聘請中低學歷勞工。因此，行業未來不但面對勞動力市場錯配所造成的勞工短缺，更面對數量上的勞工短缺，人口持續老化，令未來勞力供應更加不足。

表格 4.2：按總體教育程度劃分的二零一八年人力資源供求差額推算

教育程度	二零一八年 人力供應推算	二零一八年 人力需求推算	二零一八年 人力資源供求差額推算 (過剩(+)/ 短缺(-))
初中及以下	795 200	786 700	+ 8 500
高中、技工、 技術員及副學位	1 732 700	1 754 600	- 21 900
學士學位及以上	1 054 600	1 055 000	-400
總計	3 582 400	3 596 400	- 14 000

資料來源：立法會人力事務委員會「二零一八年人力資源推算」報告

4.6 解決勞工短缺建議

4.6.1 設市外遊客區及減輕交通費用

香港本身的城市規劃不利於服務業員工上班。市中心為高級住宅及商業區，員工住處多遠離市中心，需負擔高昂的交通費用。不少外國的情況則相反，豪宅多坐落郊外，員工則住近市中心，為服務業提供勞動力，故上班的交通費用不高。研究小組建議政府加強力度減輕勞工交通費用，增加上班交通津貼，有助緩和地區性錯配。此外，增加不同旅

遊景點，在市中心外建立多個旅客購物區，大量於附近居住的勞工可為購物區提供足夠的勞動力，亦可減輕其交通費用。

4.6.2 發展不同類型大學及專上學院

本港教育政策與勞動市場需求脫鉤，造成偏好錯配。因此，解決偏好錯配所造成的勞工短缺，長遠需從教育政策著手。正如政府在2013人口政策諮詢文件指出，人力問題是一個涉及質與量的課題，諮詢文件估計現時沒有就業、接受教育或培訓的大約30000名青少年。因此，研究小組認為專上普及教育的理想目標是勞工普遍學歷得到提高，而不迴避低層工作。要達致此目標，專上教育應不只限於發展研究型大學，以培訓精英為目標，而是容許不同類型的公私營大學或專上學院出現，同時亦要轉化「重學術，輕職業技能」的觀念。

私立大學或專上學院可著重職前技能訓練，提供實習機會，能配合勞工市場的需求，紓緩勞工不足問題，畢業生亦能對其將來工作作出合理預期。開辦更多工讀交替制課程，可釋放在校青年投入勞力市場，亦有助緩和未來數量上的勞工短缺。事實上，近年已出現一些由私立院校開辦的職業導向型專上學位。此類課程需與時並進，緊貼市場對該職業技能要求的變化，課程內容可能因此而不時更改。故此，應給予此類課程足夠的靈活性。

4.6.3 推廣資歷架構統一培訓

其實香港的公司一直非常重視僱員培訓，希望為員工增值。很多公司會為員工提供內部培訓。同時，因為有部分課程公司未能於內部提供，所以需要讓僱員到外面報讀。可是，市面上的課程和內部培訓之間沒有任何協調，兩者可能有很多內容有所重疊，影響員工進修積極性及留在業內發展的動力。在此情況下，資歷架構(Qualifications Framework)的推廣是非常重要的，它不但能減少課程內容的重疊，亦能讓人們更清楚課程的程度。然而，申請資歷架構的程序比較繁複，成本亦較高，故此很難對中小企推廣。不少公司希望將自己的內部課程與資歷架構掛鉤以吸引員工留下，惟因程序繁複而卻步，此外，此類職業導向課程並不一定適合以評審專上學院的標準來評審，令有關課程與資歷架構掛鉤難上加難。因此，建議政府協調及簡化零售業資歷架構申請程序，並按各行業的情況處理評審，讓企業能有系統地培訓員工，有助增加工作效率，減少流失率。若資歷架構能讓員工以相關工作經驗代替考試，相信對勞資雙方均可受益。

4.6.4 積極研究輸入外勞

不少勞工短缺的研究如 Boswell, Stiller and Straubhaar (2004)¹⁹ 及 Constant and Tien (2011)²⁰ 等，均指出輸入外勞對紓緩勞工短缺十分重要。勞工技能不符合職位空缺要求所產生的技能錯配，需輸入高技術外勞，而因工作環境、社會地位等偏好不符合勞工期望所造成的偏好錯配，則需輸入低技術外勞。不少國家如美國、新加坡等都會雙管齊下，而香港除了「外籍家庭傭工」外，「補充勞工計劃」的限制很大，每宗申請均需要經過勞顧會考慮後才由政府審批，只要勞方代表堅決反對，輸入外勞的申請便難以通過。勞工團體擔心本地工人被外勞替代，並拉低本地工人工資。經濟衰退時，或會導致勞工過剩，造成嚴重的失業問題。2013人口政策諮詢文件也指出香港的輸入工人人數遠低於其他地區，截至二零一二年年底，新加坡約有884900名從外地輸入的低技術工人(或佔總勞動人口的28%)，澳門則約有87300名從外地輸入的低技術工人(或佔總勞動人口的26%)。

美國的經驗告訴我們，它所帶來的壞處往往被高估了。Holzer (2011)的研究分析了美國自八十年代開始輸入低技術外勞的影響，發現儘管是最消極的估算，外勞政策亦只能對本土低技術勞工的就業及收入，於長期帶來微弱的負面影響。假設美國沒有輸入外勞，工資會略高一點，而這「一點」根本不能改善本土低技術勞工的生活。換言之，輸入低技術外勞並未造成預期的負面影響。當然，香港與美國有著各自的獨特性，究竟香港實施此政策能否取得同樣效果，仍需小心研究。

然而，Holzer對外勞政策沒有造成預期負面影響的解釋，亦值得反思。首先，外勞不但是生產者，亦是消費者。他們一方面為企業提供勞力，另一方面帶動貨品需求上升，更可能帶動「引申需求」(Derived Demand)，增加就業職位。雖然這不足夠抵消所有負面影響，但至少能抵消部分。其次，儘管學歷相同，礙於語言、文化等方面較吃虧，外勞亦不能完全替代本地勞工。因此，外勞與本地勞工競爭並無優勢，良性競爭反而出現於外勞之間，並以輔助本地勞工為目的，以增加其競爭力。

再者，增加低技術勞工的供應，可改變企業生產要素的投入比例。由於不再受勞工短缺所困擾，僱主減少使用機器，多聘請勞工。香港不少服務性行業目前已開始使用機器替代人手，例如飲食業使用電腦自動點菜機替代侍應。承受不起機器成本的中小企會因勞工短缺而結業，職位因而減少。若企業因輸入外勞而棄用機器使用人力，這意味著外勞只是填補原本不存在的職位。相反，一旦機器替代勞力成定局，便不能再回頭，一旦經

¹⁹ Boswell, C., S. Stiller, and T. Straubhaar. (2004). Forecasting Labour and Skills Shortages: How can Projections Better Inform Labour Migration Policies? Hamburg: Institute of International Economics.

²⁰ Constant, Amelie F. and Bienvenue N. Tien (2011). "Germany's Immigration Policy and Labor Shortages". IZA Research Report No. 41.

濟轉差，失業情況更嚴重。

研究小組認為輸入外勞能否有助香港經濟可持續發展，需要政府擔當組織者的角色，務求平衡各界利益，而不是交由勞資在談判桌上角力，此舉可能導致原本已十分緊張的勞資關係，再添上一條裂痕。事實上，香港已透過輸入外傭而得益。港人本身對家務工作不感興趣，輸入外傭使更多婦女投身社會從事較高技能的工作，加上容許外傭工資低於本地工人，令不少家庭的收入增加，亦提升了整體經濟得益。由此可見，若港人已對某些中低技術的工作不感興趣，以較低工資輸入外勞，可令整體經濟得益。惟目前零售、飲食、清潔、酒店等缺人情況嚴重的工種正處一個十分尷尬階段，工人一方面還未對這些工作完全失去興趣，因為他們未必有能力轉型從事較高技術的工作，另一方面嫌棄工資低，難以生活。因此，他們反對輸入外勞，擔心外勞「搶飯碗」及拖低工資。

處理這個尷尬階段需要培訓及補償雙管齊下。輸入外勞能令整體經濟得益，但同時本地工人亦會擔心生計被影響，政府是其中一個有能力將一部分得益重新分配到受傷者手上的組織，以達致全民受益這一目標。另外，政府可為低技術勞工提供培訓，以從事較高級的職位，將整個產業升級。以新加坡為例，同樣面對緊張的就業市場，她容許輸入廉價外勞，500萬人口中，廉價外籍勞工約佔100萬人，減慢民生相關物品價格上升幅度，市民受益之餘，也能吸引外資、專才，有利可持續發展及提升國際競爭力。

4.6.5 先以其他家庭友善政策解決勞工短缺，再考慮實施標準工時

實施標準工時並非一定對零售業產生太大的負面影響，但前提是先解決勞工短缺問題。在勞工充裕的情況下，標準工時可減少各行業勞工工作時間（不單是零售業勞工），令他們有更多時間去消費，最終使零售業得益。在勞工短缺的情況下實施標準工時，對勞資雙方均沒有好處。為了使員工不用超時工作以節省超時補薪的成本，企業更願意以兼職代替全職員工，服務質素難免下降。若超時補薪難以避免，則工資成本大增，時薪員工的工作時數減少後，月薪有機會不升反跌，生活更加困難。

以目前情況看來，在討論標準工時應否或如何實施前，必定要先解決勞工短缺問題。研究小組建議先推行其他家庭友善政策，紓緩勞工短缺問題，再考慮實施標準工時。有不少家庭友善政策能減少工時，增加非貨幣性工資，並能增加員工歸屬感使流失率減少。為探討公司及僱員對標準工時的態度，以及其他家庭友善政策的可行性，研究中心於2012年9月份分別進行了公司及僱員「有關作息平衡的問卷調查」。其中僱員問卷調查與香港樹仁大學企業及社會發展研究中心合作，由調查員個別訪問。分別收回101份公司及749份僱員問卷。

調查發現（表4.3），在標準工時方面，只有16%的公司認為可考慮推行（表格4.3註一），並有55%的公司認為推行有困難。相反，認為彈性上班時間可考慮推行的公司有47%，

商業、經濟及公共政策研究中心

Hong Kong Shue Yan University

BRAEMAR HILL ROAD, NORTH POINT, HONG KONG

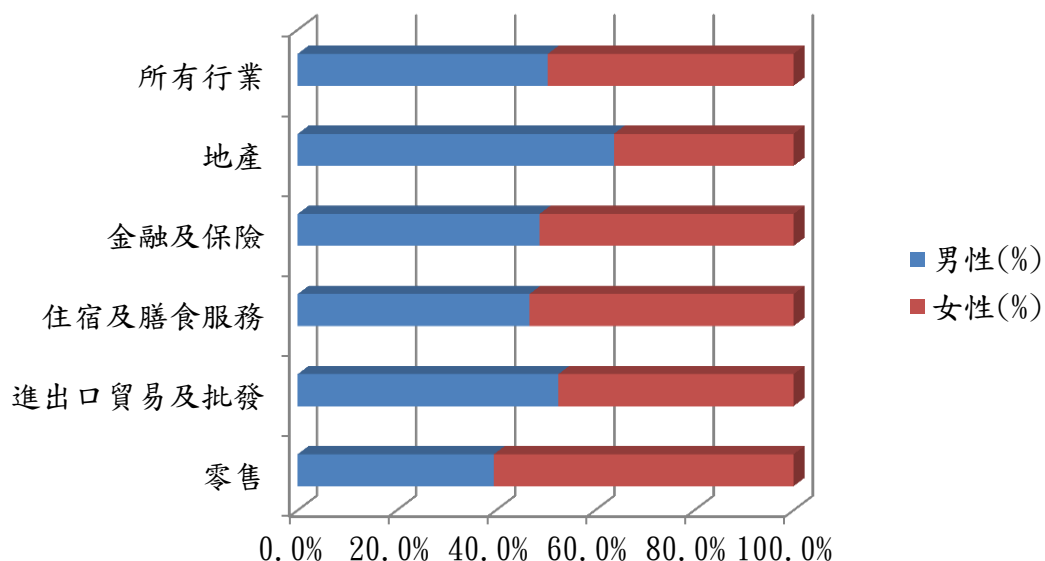
EMAIL: bepp@hksyu.edu

同時，亦有62%的僱員覺得有一定的幫助（表格4.3註二），比起標準工時的52%為多。可是，當中有32%的公司認為彈性上班時間的推行有困難，這可能反映出彈性工時於香港仍處於剛萌芽的階段，公司未有經驗如何有效地推行。政府可考慮加強推廣彈性工時及提供協助。另外，其他有關減少工作時數的措施如增加法定有薪假期有60%的公司認為可考慮推行，亦有80%的僱員認為有一定的幫助。由此可見此政策均受大部分的僱主僱員歡迎。

此外，認為可考慮推行在家工作的僱主更達73%，而此措施則可減少僱員的交通時間，亦更具彈性。其他員工福利如提供免費或補貼的健康醫療服務有72%僱主認為可考慮及62%僱員覺得有一定幫助；工作相關的進修課程則有78%僱主認為可考慮及53%僱員覺得有一定幫助。這類措施可減少僱員的生活成本或提升他們於行業的競爭力。僱主雖然為此付出不少成本，但亦可提升僱員的生產力及士氣。相對於標準工時，這兩項措施為主帶來較少成本上升的壓力，而且較易控制，故此均受勞資雙方歡迎。

由此可見，只有約一半的僱員支持標準工時，而大部分僱主則反對，標準工時並未能受到廣泛勞資的認同。相反，不少中間方案才能達到雙贏的局面。再者，一般而言女性的溝通及語言能力比較強，零售業的女性員工比例較其他行業為高（圖4.8）。家友善政策提高工作的靈活性，可吸引更多青年及婦女投身零售業。如果勞資雙退一步，勞資矛盾則可緩解，亦能紓緩勞工短缺問題。不同的勞工和公司在不同的時間都有著不同的需要，任何措施都不應一刀切，將來若以其他家庭友善政策代替標準工時，也需要考慮這一點。

圖4.8：選定行業男女比例



資料來源：收入及工時按年統計調查報告（2012年五月至六月），政府統計處。

表格4.3：「有關作息平衡的問卷調查」僱主及僱員對不同家庭友善政策的反應

	僱主			僱員
	可考慮(%)	推行有困難 (%)	不考慮 (%)	有一定幫助 (%)
標準工時 ²¹	16	55	10	52
最高工時 ²²	25	37	13	56
彈性上班時間	47	32	4	62
法定每星期工作五天	61	22	8	65
法定每天工作八小時	27	49	10	63
延長午飯休息時間 至1小時15分鐘	45	22	20	59
男士侍產假	80	6	1	51
在家工作	73	17	15	47
增加法定有新假期	60	9	9	80
員工之間自行調班	32	37	16	57
員工犧牲部分 薪酬購買假期	26	28	27	47
工時年度化按公司 規則彈性調節工時	27	44	10	52
免費或補貼的幼兒 或兒童照顧服務	40	13	18	44
免費或補貼的 健康醫療諮詢課程	72	5	4	62
免費或補貼的 心理諮詢課程	64	9	5	43
免費或補貼的理財 和置業諮詢課程	55	7	12	47
免費或補貼的工作 相關諮詢進修課程	78	5	3	53
補貼家居清潔服務	19	16	15	50
補貼家居維修服務	38	32	30	52

註一：可考慮即選擇「積極考慮」和「值得考慮」的百分比總和。

註二：有一定幫助即選擇「非常有幫助」和「有幫助」的百分比總和。

²¹ 標準工時是指由政府為僱員設立標準的工作時數，勞工團體建議，僱員若超時工作，僱主必須支付時薪 1.5 倍的加班費。

²² 最高工時是政府設立僱員每日、每周、每季或每年的工作時數上限，僱員的工時不得多於最高工時。



4.6.6 其他政策支援和配合

除了先前報告提及有關直接解決勞工短缺的建議外，其他政策支援和配合亦不能忽視。事實上，若以支持本港零售業為目標，政策支援和配合應以長遠考慮為本。以發展不同類型大學及專上學院為例，為配合職業導向型專上學位發展，教育政策便有需要向職業導向型教育傾斜，這樣長遠來說才能增加其相應的勞力供應。此外，現時零售業的有關統計數據主要建基於行業現況，並未能反映行業長遠需要。例如，現時空缺率主要的計算方式為有局限下估算的「觀察空缺率」，但並未考慮因應業務的實際需要而得出最理想的僱員人數下的「非抑壓空缺率」，以及加入考慮「因招聘困難而聘請低於要求的員工」下的「隱藏性空缺率」，這兩類非局限下的空缺率。所以，為配合長遠發展，應考慮加入非局限下的空缺率、行業景氣指數等有前瞻性統計數據。

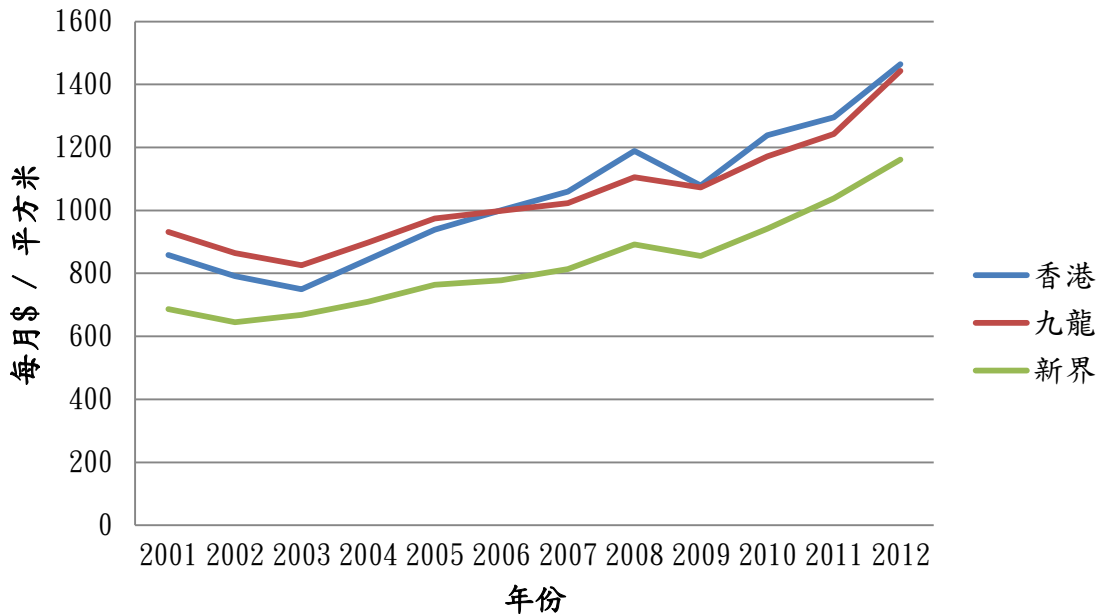
4.7 租金高昂

根據 The Wall Street Journal Asia 的報導指出，外來品牌的湧入引致香港繁忙地區如銅鑼灣、旺角等的租金大幅上升。在 2009 年至 2011 年期間，銅鑼灣購物區的租金升幅達到 34%，平均呎租高達 1,849 美元²³。

政府統計處的資料顯示，香港私人零售業樓宇的平均租金升幅由 24.8% 到 33.8% 不等。升幅最多的為新界區，由 2001 年的每平方呎 681 港元上升至 2012 年的每平方呎 1,161 港元。升幅最少的九龍區都由每平方呎 932 港元上升至 1,443 港元。可見近年的租金升幅相當顯著。圖 4.8 詳細列出了過去 12 年香港私人零售業樓宇平均租金的變化。

²³ Jason Chow. (2011). Mass-Market Retailers Head to Hong Kong. *The Wall Street Journal*. <http://online.wsj.com/article/SB10001424052748704681904576313763718372974.html>

圖 4.8: 2001-2011 年香港私人零售業樓宇的平均租金



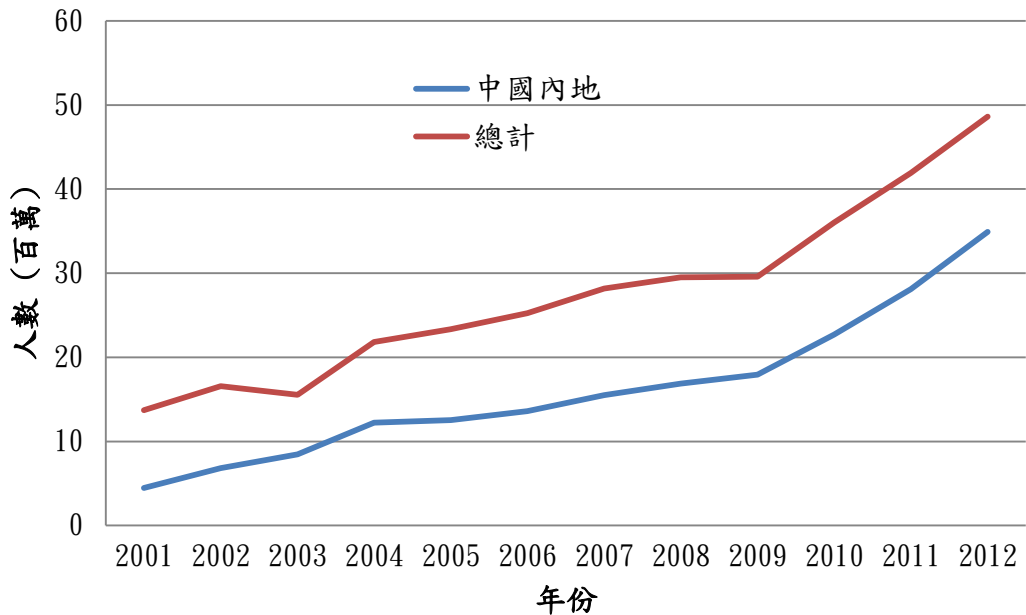
資料來源：香港統計月刊，政府統計處。

4.8 香港租金高昂的成因

4.8.1 內地自由行

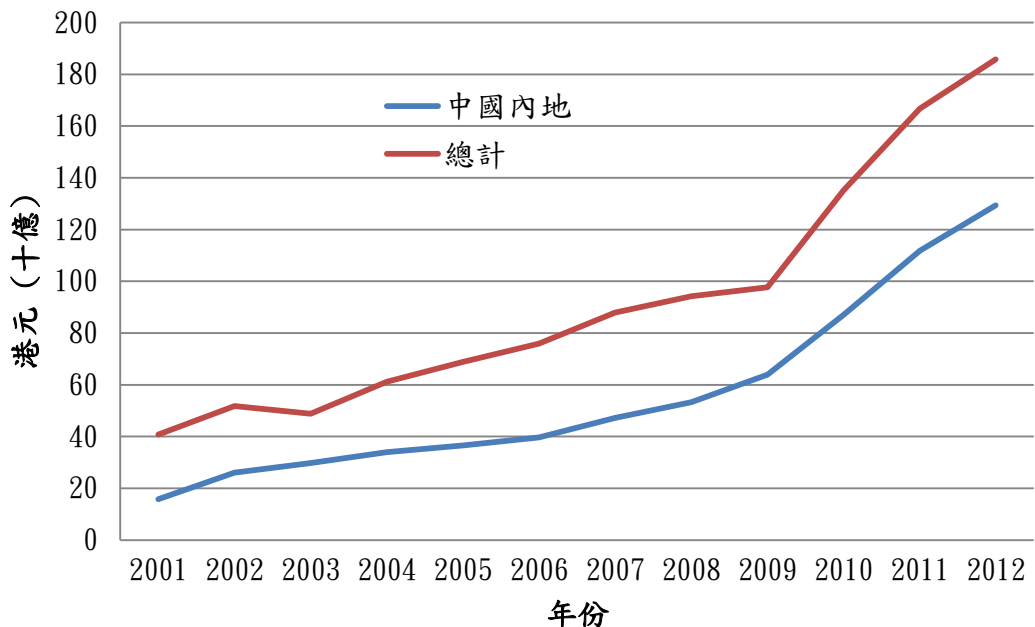
旅遊業為香港的主要產業。近年來，訪港遊客持續增加，尤其是內地旅客的上升幅度更加明顯。根據香港旅遊業發展局的資料顯示，內地旅客由 2001 年約四百四十四萬人，增加至 2012 年約三千五百萬人，增幅超越 6 倍（圖 4.9）。與此同時，內地遊客（包括過夜及不過夜旅客）的消費金額亦有相應的上升，由 2001 年約一百五十八億港元上升至 2012 年約一千二百九十億，升幅高達 8 倍（圖 4.10）。

圖 4.9：過去 10 年訪港旅客人數



資料來源：香港旅遊業統計，香港旅遊發展局。

圖 4.10：過去 10 年旅客於香港境內消費總額



資料來源：香港旅遊業統計，香港旅遊發展局。

4.8.2 私人商業樓宇供應不足

正如上述所言，內地人士在港的消費金額正在急速上升，但反過來看，香港的私人商業樓宇的供應量並沒有大幅增加。根據差餉物業估價署的數據，於2001年底私人商業樓宇的合共約九百

一十萬平方米，到了2012年底，總存量則為約一千零八十六萬平方米²⁴。這十年來土地的供應量只提升了19.3%。若以內地人士的消費估算舖位的需求，我們可見舖位的供應量明顯不足。在需求大於供應時，商戶面對著租舖困難，同時租金亦會因為商戶對舖位的爭奪而大幅上升。

4.9 租金高昂對零售業及持份者的影響

4.9.1 跨國企業取代本土企業

高租金的最明顯影響是小商戶的減少。本土中小企承受不了昂貴的租金及工資，即使是大型本土企業，也難以一直支撐。可能最終大部分的本土企業將會逐漸減少，取而代之的是跨國企業。以沙田新城市廣場為例，在2004-2006年，新城市廣場進行了大翻新，為商場進行一次新的定位。在裝修過後，原本的商店被一些國際知名品牌所取代。原本的公司部分被逼遷往一些舊式商場，有部分則結業²⁵。

跨國企業能依靠商標的知名度，把低成本的產品以高價出售，附加值高得使他們能夠負擔昂貴的租金及工資。當跨國企業發現其他地方有更好的商機時，他們便會減少在港的投資，真正能與香港共渡時艱的本土企業卻早早被淘汰，到時香港經濟將陷入困境。本土企業才是香港的基礎。

4.9.2 僱員

香港的物價因為人民幣升值所帶來的輸入性通脹而不斷上升。近年僱員透過最低工資、標準工時（勞工團體爭取超時加薪50-100%）、集體談判權等直接或間接增加工資，企業有顯著調整工資的壓力令成本大幅上升。

願意從事零售業的人數亦因為香港人的學歷提高而減少。近年，副學士及高級文憑出現令人們的學歷提升不少。研究小組使用了教育資助委員會的副學士和高級文憑人數與零售業人數進行簡單迴歸分析，結果發現他們呈現相反關係。換句話說，人們的學歷提升，加入零售業的人數會下跌，反之亦然。人們在學歷提升後便不希望再從事前線工作，結果導致加入零售業的人數減少。

4.9.3 酒店房租

旅客購物除了看該地的貨品價錢外，當地的酒店租金亦是一個非常重要的考慮因素。在物價和工資等因素影響下，香港的酒店房租在近年不斷上升。根據香港旅遊發展局的數

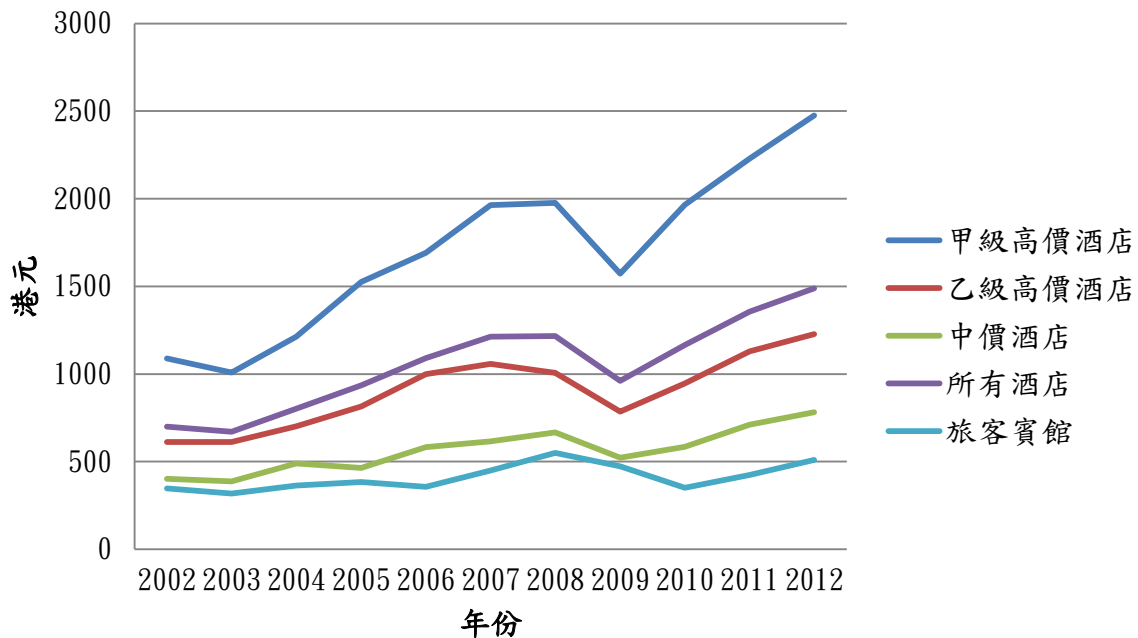
²⁴ 差餉物業估價署.(2013). 私人商業樓宇 - 落成量、總存量、空置量及使用量. 物業市場統計資料. http://www.rvd.gov.hk/doc/en/statistics/private_commercial.xls

²⁵ 李育燕.(2007). 誰的新城市廣場? 文化研究, 嶺南, 6, 1-13。

據顯示，香港的平均房租在近年均有所上升。2012 年甲級高價酒店、乙級高價酒店、中價酒店的價格同樣創出新高，每晚的平均價格分別為港幣 2,475、港幣 1,228 及港幣 781。相對於 2002 年，這 3 類酒店的租金升幅分別為 127.5%、100.7% 及 94.8%。可見旅客來港的成本大幅增加（圖 4.13）。

若計算所有酒店的平均房租，2012 年的平均房租為每晚港幣 1,489。若內地遊客希望來港購物，假設他們來港 3 日 2 夜，便需要花費接近港幣 3,000 租住酒店。酒店房租上升變相削弱香港旅遊業的競爭力。

圖 4.13: 香港酒店每日平均房租



資料來源：香港旅遊業統計，香港旅遊發展局。

4.9.4 勞資關係

近年勞資雙方於最低工資、標準工時議題上產生矛盾，現在普遍的情況是勞方贊成但資方反對。勞資雙方的論點均有理據支持，然而造成如此局面的根本原因是昂貴的樓價及租金。香港生活成本高昂，特別在住屋方面的開支上，由於樓價及租金昂貴，令一般僱員的工資大部分都花在住屋方面。故勞方爭取增加最低工資、標準工時，可利用多賺取的薪金去應付高昂的住屋成本。

另一方面，其實企業正面臨一個兩難局面。舖租昂貴、舖位不足以及最低工資的限制，使企業不斷承受成本上升的壓力。若更多新勞工法例落實，例如標準工時，經營成本將進一步上升，調整成本的靈活性幾乎罄盡時，企業便需要考慮加價。然而，加價卻會大

幅削弱企業自身的對外競爭力。企業絕不希望不斷加價，因此，在本身已承擔著高舖租的情況下，他們反對增加最低工資及標準工時立法，從而減輕成本進一步上升的壓力這是解決兩難局面的最佳方法。長遠來說，政府應解決高樓價高租金的問題，以減少勞資矛盾。

4.10 解決高昂租金建議

4.10.1 設立市外遊客區紓緩市區擠擁

本港目前以銅鑼灣及尖沙咀為主要的購物區，兩者均是港人與內地旅客消費的熱點，擠迫程度可想而知。其實政府可考慮在市中心以外建立一個旅客購物區，除了在新界東北，東涌也是一個可能的選擇。它本身臨近旅客基本設施，例如機場及主題公園，加上鐵路網絡完善，適合只作短暫逗留購物及觀光的旅客，使他們不用進入市區便可達到目的，紓緩市區設施不勝負荷的問題。

發展大嶼山東涌等地區可以同時顧及地區以至社會的長遠和可持續發展，例如地區的貧窮和就業問題，以及香港整體的旅客接待能力問題。在增加區內的酒店和零售設施供應的同時，更可以推動區內地區就業，達致雙贏。此外，在市外的會展、商貿設施附近設立遊客區可以在不增加市區設施負荷的情況下，提升香港的旅客接待能力。

4.10.2 活化工廈

早於 2009-10 年施政報告中，行政長官已宣布推行鼓勵活化舊工業大廈的措施，透過促進重建和整幢改裝空置或未能物盡其用的工業大廈，提供合適的土地和樓面空間，配合香港的經濟和社會需要。根據發展局網頁的資料，自 2010 年 4 月 1 日措施實施後，截至 2013 年 6 月，活化工廈申請總數有 102 宗，而獲批申請有 71 宗。已獲地政總署批出的整幢改裝申請大部份位於觀塘及葵涌，改裝後的主要新用途包括辦公室、食肆、零售和服務行業，以及酒店；而已批出的重建申請多位於觀塘、油塘、長沙灣、葵涌及黃竹坑，重建後的新用途包括住宅、商業及酒店。但其實根據發展局 2010 年發表的數字，全港合乎重建或整幢改裝的工廈超過 2000 幢，即 3 年來的活化工廈不足合資格的半成，可見此計劃成效存疑。

不少學者及研究員均指出，政府的活化工廈政策的存在盲點，其一，現行工廈更改用途申請門檻甚高，而工廈多數業權分散，改裝或重建需要大筆資金，令不少業主卻步；其二，因成本效益關係，活化未必可令收租物業大幅提高租值，如活化改作寫字樓，增值幅度不高；其三，活化涉及技術問題，不是每幢大廈均適合，如活化作酒店，或受制於地盤窄、未能採光等先天條件限制。有見及此，政府應考慮降低活化工廈的門檻，研究分層改建的可行性，讓未能達成共識的工廈，申請分層改建及改變用途，且統一及簡化

審批程序。另外，政府應考慮推出優惠及補助措施，為業主提供經濟誘因，鼓勵活化工廈。

4.10.3 其他建議

橋底土地作中小企商舖之用

根據民間組織「天橋底行動」的資料，全港共有 1,213 條行車天橋及 693 條行人天橋，橋底土地的利用受到社會廣泛關注。有建議指橋底土地可作住屋用途，可是，隨即有聲音指出橋底環境惡劣，不適宜居住。研究小組認為可考慮將橋底土地作商業用途。住宅與商業發展對空間的要求各有不同，住宅主要向高空發展，利用最小的面積興建最多的單位，但橋底空間受高度限制，興建住宅未能利用高空空間。而商舖「向橫」發展，沿著天橋延伸，則更方便消費者。政府只要解決橋底噪音、空氣污染、人流及行人安全等問題，並定下合理租金，商戶應會考慮。

將橋底土地規劃成商舖，可能是幫助中小企的最快方法，政府可收取合理租金，一方面庫房多了一筆經常性收入，另一方面可紓緩商舖租金上升的壓力。不少天橋位於一線地段，給予有能力但受著高昂租金所困擾的中小企一個發展的機會。若能有系統地規劃每一條天橋，便可塑造成像「女人街」一樣有特色的街道。各式各樣的橋底商店相信能成為香港一大新特色，市民不再局限於公式化的商場，旅遊業亦多了一大亮點，一舉多得。

發展地下城

不少亞洲地區已發展了相當完善的地下城系統，台北有捷運地下街店舖，日本則有東京火車站八重洲地下街、東京六本木地鐵站地下綜合體、札幌大通公園地下街、福岡天神商業區地下街等等。各地地下城系統多以地鐵交通線為發展軸，沿著軸向滾動發展，連接區內各建築和地鐵站。地下城通道全天開放，有效緩解地面交通問題，通道旁是商店、食店等，為中小企提供大量舖位。早於 2006 年已有人提出在銅鑼灣興建地下商業城。當然，地下建設成本較高，而且香港地勢複雜，高樓大廈林立，興建地下系統有一定障礙。不過一旦找到合適地點，能一次性紓緩地面擠迫問題，得積極考慮。

開發岩洞

政府現時正著手岩洞開發，初步構思把地面的政府設施，例如污水處理廠、配水庫等遷入岩洞內，以騰出土地興建住宅和商廈。其實，岩洞本身亦可直接興建有特色酒店、商場等等，吸引旅客。以土耳其為例，利用天然的依山奇石群建成山洞酒店，讓旅客體驗另類生活，每年均吸引不少旅客租住。香港可嘗試這方面的發展。

第五章 香港零售業持續發展的方向

5.1 前言

若果零售業的本質是提供渠道和服務使顧客享受消費的過程，那麼，從上述的分析，高昂的租金使第一線的商舖和商場被付得起錢的名店佔據了，令很多本地大型連鎖店退居至二、三線的街舖，中小型零售商，當中不乏老店，甚或停止經營。另外，加上勞動力的供應不足，使整體零售業的服務質素逐漸下降。

在渠道（街舖）和服務性價比²⁶越來越低的情況下，顧客要真正享受消費過程，就要付出更高的代價，這就是我們一直指出香港零售業的競爭力不足。雖然，在第四章我們提供了不同方案，以解決租金過高和勞動力短缺的問題，但到政府真的能夠解決這兩個問題時，香港零售業的競爭力可能會逐漸地被鄰近亞洲國家的零售業迎頭趕上。

所以，要提升香港零售業的競爭力，必須對症下藥。在競爭策略上可以有兩大方向，一是以成本競爭，即是在同樣質素的情況下，做到成本最低，然後以降低價格的方法打敗競爭對手。二是以產品差異化競爭，即在同樣的產品價格下，做到產品與其他競爭者同樣的產品有差異，可能是功能更新、更多或款式有更多選擇等。

香港被譽為購物天堂，一是因為商品沒有入口稅和消費稅，令商品相對較其他亞洲競爭對手便宜。二是香港交通便利，購物商場集中，世界商品雲集，消費者購物方便。在現在或可見的將來，香港仍以價格競爭為策略的局限性很大，因為，根本沒有可減低成本因素存在。香港早已具備最有利企業對外競爭的條件，如低稅率等，而所謂的「最有利」其實代表著香港已無計可施。如果其他地區政府一旦減稅，香港已減無可減，處於完全被動的狀態。香港似乎只有地理上存在僅餘的競爭優勢。雖然香港以購物集中、方便和產品多元化作為差異化競爭策略，可是在全球一體化的背景，網上B to B²⁷，B to C²⁸的日趨成熟和頻繁，發展中國家的急促城市化和品牌全球化的經營下，香港在差異化的競爭上，根本就再沒有任何優勢。

5.2 “香港”品牌策略

若要建立香港零售業的競爭力策略，第一個問題是：為什麼其他國家的人要來香港購物？內地旅客在港購買的產品當中，有部分是中國製造的原因是在港銷售的貨品質素有保障。

²⁶ 性價比 (cost-performance value) 即性能值與價格值之比，是反映物品的可買程度。性價比越高，為顧客帶來的價值越高。

²⁷ B to B (business to business) 是指一家企業向另一家企業銷售產品的模式。

²⁸ B to C (business to customer) 是指企業直接向消費者銷售產品的模式。

商業、經濟及公共政策研究中心

由此推展，消費者視“香港”為一個可信賴的品牌，因而產生了顧客忠誠度。若以此為中心思想，我們可以從四個維度去思考香港零售業的整體策略方向：

“香港”作為一個品牌

訪港 旅客	策略(1) 訪港旅客被“香港”這個品牌吸引而喜愛購買在港銷售的商品	策略(2) 本地消費者被“香港”這個品牌吸引而喜愛購買在港銷售的商品	本地 消費者
	策略(3) 訪港旅客被香港本土的品牌吸引而喜愛購買本土的商品	策略(4) 本地消費者被香港本土的品牌吸引而喜愛購買本土的商品	

香港製造的本土品牌

- a. 策略(1) - 訪港旅客被“香港”這個品牌吸引而喜愛購買在港銷售的商品：
 這種策略思維特別對內地旅客有效。因此，在政府和行業方面，只要加強海關和消費者委員會等各政府部門對不法的零售商戶的打擊和監管，在“香港”購物消費“有保障”這個品牌能夠維持及吸引訪港旅客來港消費。同時，若政府能對周邊行業進行監管，例如對濫收車資的計程車作出嚴厲懲罰，更能令旅客更安心來港消費。但這只是一種最基本的策略，當其他發展中國家漸漸追上香港的監管水平或自發性的商業誠信，“香港”這個品牌就再沒有增值作用。

一般而言，一個地區經濟、資訊越發達，該地區的消費者越多選擇，產品弄虛作假的情況就越少。所以，若沒有實行策略(1)，旅客根本不會來港購物，除非亞洲鄰近的競爭者質素非常低，否則即使實行了策略(1)亦不能吸引更多旅客來港消費。另外，若品牌持有者能自行保護自己品牌的產品不被假冒，“香港是信心保證”這一品牌就會變得不再重要。

此外，香港本身亦可以透過其擁有的優勢加以發展，例如屢獲國際殊榮的會議展覽行業，被美國高級時尚雜誌 Departures 形容為“郵輪碼頭當中的勞斯萊斯”的啓德郵輪碼頭。透過發展這些產業吸引不同種類的旅客來港，有助增加消費。同時，香港亦能以這些優勢產業建立自己在世界上的“品牌”，讓香港變成亞洲，甚至世界的會議展覽中心、油輪中心。

- b. 策略(2) - 本地消費者被“香港”這個品牌吸引而喜愛購買在港銷售的商品：
 與策略(1) 相同，這只是一種最基本的策略，消費者不會因為在“香港”購買各種產品“有保障”而購買更多外國品牌。事實上，消費者的購買力更受其他因素影響，如旅客的收入多寡及對該外國品牌的喜愛程度。

雖然如此，“香港”仍要竭力維持“購物天堂”這個品牌。

c. 策略(3) - 訪港旅客被香港本土的品牌吸引而喜愛購買香港本土的商品：

上文提及，在高昂租金的連鎖效應下，不少香港大中小微型的零售商戶被逼退出一線的商場或街舖，退守到二、三、四線的街舖或結業。若外國品牌退出香港零售市場，香港便缺少值得訪港旅客購買的本土商品。

因此，研究小組贊同 2013 人口政策諮詢文件中所提倡的「世界級城市必須具備國際都會的特色，並維持對外開放的特性」。為了維持香港零售業的發展和增長，必須有本土品牌吸引外國旅客。發展本土品牌除了靠香港大型的企業外，也需要中小型企業的參與，才能使本土品牌產品多樣化和多元化。回顧香港六、七十年代的商業情況。當時，無論生活的各方面，大大小小的本土品牌的確是盛極一時。但發展一個品牌不單只是資產的投資，也需要投入時間和提升服務質素，所以對中小型企業而言，在高昂租金和勞動力缺乏下難以維持，更遑論是發展品牌。

為了保障本土零售業的根基，便需要鼓勵發展更多本土品牌，這是能夠持續吸引外國旅客來港消費的重要因素。政府需要在產業結構上維持本土第一、第二產業有一定的比例，不能完全傾向第三產業，否則，香港的零售業只能夠永遠的為他人作嫁衣裳。另外，政府亦需要制定策略及營運環境，幫助中小企業發展品牌，令旅客在港可購買真正的“香港貨”。與此同時，不同的行業和企業亦需要通力合作，保留本土特色產業，甚至發展一些具本土特色的民宿或酒店，以鞏固香港文化品牌及建立本土大型品牌，讓它們成為吸引旅客來港旅遊的賣點。

d. 策略(4) - 本地消費者被香港本土品牌吸引而喜愛購買本土商品：

其實，本土消費一直佔香港零售業的總銷售額 65% 以上，對零售業而言十分重要（圖 3.2）。訪港旅客的消費是短期的，而本土消費者的消費是長期及持續的，若他們只購買外國品牌的商品，對本土整體經濟的貢獻不大。惟有消費用在本土產品，對整體經濟才有正面影響。香港人用香港貨，不是因為出於保護本土主義，而是因為要維持一個穩定，並不會完全受外來因素支配的本土市場，亦能加強社會的歸屬感。這種良性循環才可令本地品牌持續發展，最終成為國際品牌。

總結而言，零售業在提升競爭力的策略發展方面，要竭力維持“香港”作為一個“有保障”的購物天堂的品牌，以穩定基本的外圍旅客與本土消費者的需求。若要在未來有持續增長，零售業則需發展更多本土品牌，以吸引更多為了買“港貨”的外國旅客。

5.3 多元化發展本土品牌

根據艾智仁的一般化概念 (Alchian's Generalization)，當兩種不同檔次的貨品被增加一個固定的費用，高檔次貨品的相對價格會較低檔次的價格為低，以致消費者會傾向需求較多高檔次物品²⁹。昂貴的酒店住宿費用使到難得到港一遊的旅客，傾向選取高檔貨。旅客購買國際名牌或選擇高級酒店住宿服務(即高檔次物品)，從而助長國際大企業佔據本港市場；另一方面購買本土中小企產品的意欲相對減少，令本土中小企業更難生存。

短期內，本土經濟表面上會因為旅遊熱潮興旺帶動租金上升，令本地生產總值(GDP)增加，但很大部份收益實質上是由非本土國際大企業賺取，該部份的收益會納入外地的國民生產總值(而非本港)之中。香港一向以「購物天堂」見稱，這美名在一定程度上是依靠優越的檢測及品質保證，然而，其他地區的檢測亦不斷進步，最終其質素可能超越本港。如果單單以「購物天堂」作為經濟動力，長遠則只會變成國際名牌的集中地，失卻本土特色。一旦到港旅客熱潮不再，經濟動力就會大大被削弱。外資及大型零售商戶對整體零售業的結構有舉足輕重的影響，特別是外資品牌大都是大型零售商戶，在香港經濟景氣，訪港遊客不斷增多的情況下，外資品牌都在積極擴展。可是，由於外資品牌擁有全球經營能力的優勢，若銷售情況轉差，他們比本地零售商戶更容易撤出香港市場，遷到一些新興旅遊熱點發展。屆時本土中小企則可能要承受早已被推高的租金，經營更困難，同時亦會打擊香港租務物業市場及相關行業，對香港經濟帶來骨牌式的負面效應³⁰。

縱觀其他亞洲地區，例如日本、南韓、台灣等，都在一定程序上依靠娛樂及文化產業，輸出本土特色文化、本土品牌³¹，使零售業興旺。最近的南韓潮流威力驚人，令韓國化妝品在港大賣，硬撼外國知名品牌，亦全因「少女時代」等韓星代言。香港其實也有不少本土特色及出口文化的機會，可參考日本、南韓、台灣等經驗，以打造興盛的娛樂及文化產業，再利用此優勢推廣本土品牌。各行各業可以有著互利共生的關係，如果花時間、金錢投資於文化產業，其他本土行業亦能利用。遊客來港購買外國品牌，稅後利潤是直接落入外資的口袋，香港的「增加值」(value added)其實不多，「輸出文化」可能是本土大小品牌一同發展的新出路。

此外，本土小商店更需要依靠香港「輸出文化」使其興旺，他們甚少擁有大量資金打造品牌，但香港文化的興起則可能為他們帶來額外的收益。不少台灣電影、電視劇在夜市

²⁹相反，若要發展本地本土的品牌/較低檔次物品，要發展平價旅店。

³⁰據旅遊發展局數據顯示，2012年內地過夜旅客每人平均消費雖仍升4.7%，但相對過往達雙位數的增幅已明顯放緩，某程度顯示高消費品市場不無隱憂。

³¹透過推廣娛樂及文化產業，形成一種潮流，使其他地區跟隨，從而帶動其他本土產業，同時亦能幫助本土企業打入國際市場。



取景，令港人嚮往台灣夜市的繁華熱鬧。如果香港揚名國際的武打片換個時代背景，或讓觀眾有機會看清楚路旁商店和一些現時的特色，更能有助推廣香港文化。亦可以透過後期包裝，例如推廣一些相關的產品。

日本、韓國、台灣視藝術娛樂產業與其他行業為一個體，互利共生，以輸出本土文化振興各行各業，其政府亦不遺餘力地協助，值得香港借鏡。因此，政府可考慮保留本土特色產業，甚至發展一些具本土特色、較便宜的民宿或酒店，以鞏固香港文化品牌及建立本土大型品牌，並以多元化發展相關產業，否則難以持續發展。當然，「輸出文化」只是一個例子，還有更多可待發展的出路。

最後，香港的市場規模小，本港的製造和零售商不能「只做香港」，依靠旅客來港消費，但她們未必有經驗和資源應付海外和內地龐大市場，而且中小企之間很少合作，單以一家中小企的財力，參加了一次展覽後便很難再持續投資，結果未能持續。香港政府可考慮扮演組織者的角色，使企業間通力合作，在為中小企尋找市場的同時亦要為中小企建立持續可靠的供應鏈，令品牌建立不單局限於製造或零售層面，而是令整個供應鏈成為「香港品牌」；在合作中提升彼此的競爭力，一同進軍海內外市場。

第六章 總結

雖然目前消費需求增長強勁，為零售業帶來可觀收入，但同時行業亦面對不少困難與挑戰。店舖供不應求導致租金大幅上升，壓縮本土中小企甚至大企的生存空間，從而助長國際大企業佔據本港市場，不利於香港長遠可持續發展的方向。本報告建議政府可考慮設市外遊客區、活化工廈、將橋底土地作中小企商舖之用、發展地下城及開發岩洞等，以增加零售舖位供應。

此外，經濟發展、新出台的勞工政策、僱員心態的轉變和人口老化等，亦令零售業出現勞工短缺。本報告建議設市立外遊客區以減輕上班交通費用、發展職業型大學及專上學院，以及推廣資歷架構統一培訓，解決勞力錯配問題。另一方面，實施標準工時與解決勞工短缺有所矛盾，可考慮以其他家庭友善政策代替。不少勞工短缺的研究均指出輸入外勞對紓緩勞工短缺十分重要，政府應積極研究輸入外勞，但本地工人會擔心生計被影響，政府可擔當組織者的角色，務求平衡各界利益，避免勞資雙方在談判桌上角力，使香港經濟達至可持續發展。

最後，香港不但要保持「購物天堂」這個品牌，更要建立香港品牌。建議透過推廣娛樂及文化產業，形成一種潮流，使其他地區跟隨，從而帶動其他本土產業，並幫助本土企業打入國際市場。而品牌建立亦不單局限於製造或零售層面，政府可考慮扮演組織者的角色，使企業間通力合作為中小企建立持續可靠的供應鏈，令整個供應鏈成為香港品牌。政府亦可考慮保留本土特色產業，甚至發展一些具本土特色、較便宜的民宿或酒店，以鞏固香港文化品牌及建立本土大型品牌，同時以電影、娛樂事業將本土文化輸出外地，將整個香港文化打造成亞洲甚至世界潮流，令所有行業受惠。若業界能同心協力，再加上政府的協調和支援，相信零售業可以再闖高峰。