

主旨: 飲食業人力調查問卷總結報告
附件: 飲食業人力調查問卷總結報告final.doc

逕啓者：

去年10月，人口政策督導委員會發表諮詢文件，並展開為期四個月的公眾參與活動，收集各界就人口政策的意見。本會對此表示歡迎和支持。

本會於2014年1月18日至2月18日曾進行飲食業人力調查，向會員及相關商號發出多份問卷，期間獲得積極的回應，並對人口政策提出多項意見。現謹整理後提供給人口政策督導委員會參考。

有關飲食業人力調查問卷總結報告見附件，若有任何聯絡事宜
謹此致謝！

香港餐務管理協會

秘書處

2014年2月21日

飲食業人力調查問卷總結報告

背景

2013 年 10 月，人口政策督導委員會發表諮詢文件，並展開為期四個月的公眾參與活動，收集各界就人口政策的意見。

最新的人口推算顯示，香港人口老化的速度比早前預期的更快。到 2041 年時，香港人口中差不多每三個人便有一個年屆 65 歲或以上。

隨着二次大戰後出生的嬰兒潮一代於未來數年陸續退休，香港勞動人口於 2018 年達至高峰 371 萬後便開始下降。勞動人口參與率將由 2012 年的 58.8% 下降至 2041 年的 49.5%。

政務司司長林鄭月娥在報章刊登的文章調：鼓勵香港市民積極參與未來四個月的公眾參與活動，並着眼於香港的長遠利益，為這個城市的未來和我們的下一代，出謀獻策。收集到的意見將有助督導委員會釐定行動綱領及制定短長期措施。

最近，香港財政司司長曾俊華在其個人網誌撰文稱：勞動力和土地是未來香港經濟發展的主要限制，這兩方面的供應不穩定，將會窒礙經濟發展。

曾俊華指出：香港正面對缺人缺地的困難。土地供應不足導致商住樓價租金上升；餐廳人手不足，食物遲遲未到的情況，屢見不鮮。近月使用機場的旅客，可能覺得等待行李的時間比以前長，因為搬運行李的地勤人員不足。

近期政府公佈本港之失業率為 3.1%，跌至 97 年來新低，反映願意工作的人已出來工作，已接近「全民就業」。總就業人數亦創新高，達 376 萬。學者估計下次失業率或再降 0.1 個百分點，今年更有機會「破三」，跌至 2.8% 或 2.9% 水平。

目前在飲食行業內，人力供應的實際情況如何？有什麼改善的建議和措施？香港餐務管理協會希望通過這個調查問卷，能掌握和提供一些具體數據，「集思港益」，希冀使政府和社會更瞭解飲食行業的實際情況，於釐定政策時能有所幫助。

調查方法

本次調查，採用實名填寫問卷方式。要填寫公司名稱，但以個人身份作答。

本會向會員及相關商號，於 2014 年 1 月 18 日至 2 月 18 日期間共發出 753 份問卷，最終回收具有簽名式樣的有效問卷計 267 份。

回答問卷的人士當中，屬於投資者有 20 人，佔 8%。屬於經理級及以上之管理人員有 162 人，佔 61%。其餘一般僱員 83 人，佔 31%。

按政府統計處的香港標準行業分類，回答問卷人士任職於「中式酒樓」門類的有 100 人，佔 37%，舉例如嘉年華酒樓集團、明星酒樓集團、海港飲食集團、彩龍船酒家(集團)、聯邦酒樓集團、富臨集團、美心粵菜、桃花源小廚等；而「非中式門類」則有 55 人，佔 21%，如扒王之王、沙嗲王、marco's oyster bar、東九龍皇冠假日酒店等；「快餐店」門類 27 人，佔 11%，如大家樂、太興等；「酒吧等主要提供飲料之場所」門類 5 人，佔 2%，如 Sunyo Limited 等；至於屬「其他」類別或未有填寫的有 80 人，佔 30%，如中華廚藝學院、陳記食品集團、李錦記、嘉士伯啤酒等。

問卷數據分析

1. 在調查問卷中，首先要求回答者感覺目前飲食業整體上是否存在人手短缺的情況。結果是 98% 的回答者即 267 人都認為的確存有人手短缺的現象。只有 2% 的人認為目前飲食業人手充裕。有些人士建議工作時間如能改善，或可稍為減輕這個人手不足的弊病。

2. 回覆者認為在飲食行業中，最缺乏人手的部門，依次是：1. 下四門（洗碗、清潔、樓面雜工及傳菜）；2. 樓面部長及侍應生；3. 廚房部工作人員；4. 經理／店長級別或以上之管理人員；5. 會計部及人事行政部人員。

有 88% 的回覆者都認為下四門人手最缺乏。本會覺得：這確實反映了目前的飲食業情況。其實人手不足早已有之，於今尤烈而已。早在兩年前職訓局進行飲食業人力調查（實地調查於 2011 年 10 月 17 日至 11 月 18 日期間進行，而個案跟進工作則於 2012 年 5 月）亦早已提到：除要應付租金及食品價格飆升外，本地飲食業亦正面對人手不足的問題。故 VTC 撰文稱職業訓練可持續供應優秀人才，對飲食業未來增長及本港整體發展有關鍵影響。

月前《食肆聘洋婦洗碗》「榮登」報章頭條，受關注程度可見一斑。查實如今大批食肆為要解決人手不足問題，被迫要聘請許多「未夠班」的人士，服務質素又怎能不下降！

3. 本港之最低工資為每小時 30 元，但在回覆者的公司中，只有 13% 能以此工資聘請得最基層如「下四門」之員工，其餘接近九成都未能以此工資聘請得最基層之人員。而為了要順利聘請到基層工種的員工，各家公司一般上要支付時薪如下：

洗碗〔從 30-56 元不等〕，最普遍是 40 元。佔約 50%。

清潔〔從 32-56 元不等〕，最普遍是 35 元或 40 元。各佔約四成。

樓面雜工〔從 30-60 元不等〕，最普遍是 35 元或 40 元。各佔約四成。

傳菜〔從 33-60 元不等〕，最普遍是 38 元或 40 元。各佔約四成。

侍應生〔從 32-65 元不等〕，最普遍在 55-60 元之間，佔約一半以上。

4. 為要解決人手缺乏的問題，回覆者認為最有效的方法依次是：

- (1) 輸入外地勞工；
- (2) 提供更多晉升機會，吸引年青人入行；
- (3) 簡化工作流程，減低工作強度，使人手不致流失；
- (4) 提高現有時薪，從別的行業中挖角；
- (5) 儘量用科技或機械代替人手。

有 70%的回覆者均認為輸入外地勞工是最能立竿見影而有效的方法。本會亦相信如是。但事實上正如有位學者所說，輸入外勞是政治議題，多於經濟議題。本會希望政府花功夫和想辦法去說服勞工界和部份市民，達至雙贏的局面。

5.政府的人口政策諮詢文件提出「為了要發展及培育人才，使香港的人口可持續地配合及推動香港作為亞洲國際都會的社會經濟發展，創設共融及有凝聚力的社會，使人盡其才，讓市民和家庭享有優質的生活」的這個目標。有五大應對方向：

- A 吸引更多人投入勞動市場，增加勞動人口。
- B 改善教育及培訓，以及盡量減少技術錯配問題，
- C 以更積極進取的政策及訂明目標吸納對象的方法，吸引更多海外及內地人才來港，累積人力資本。亦應在不損及本地工人的利益下，考慮更有效的輸入勞工機制。
- D 讓社會的討論聚焦於在香港的環境下可消除生兒育女方面的障礙的有效措施，以及政府和社會在照顧兒童方面可如何支援家庭，分擔責任。
- E 透過建立友待長者環境，推廣積極樂頤年，並促進銀髮市場的發展，以善用長者群組的寶貴資源，為本港的經濟及社會發展創造新動力。

在問卷中，大比例的回覆者（92%或以上）均贊同上述五大應對方向。而在 E 項中，比較多的比例（61%）贊成退休年齡可延後 5 年，21%認為可延後 3 年。

6.人口政策諮詢文件提出：「若干行業，例如…… 飲食業，面臨勞工短缺。」文件徵詢公眾：「政府須採取什麼措施，以更有效地輸入勞工，又同時確保不會損害本地工人的利益？應否優先照顧受持續人手短缺問題影響的行業？」

有 96%的問卷回覆者，均覺得「優先照顧受持續人手短缺問題影響的行業」這個方向是對的。但認為政府須有一個完善的長遠計劃，並採取簡化程序，放寬限制的措施。

7.包括中式飲食業在內，目前已有八個行業推行了「過往資歷認可」機制。為富有工作經驗、技能和知識的從業員，提供多一個取得資歷架構認可資歷的途徑。這對於挽留人才亦有幫助。

調查問卷中亦順帶了解受訪公司有否員工已循此途徑申請。結果是有 64% 回覆者均表明其公司有員工已循此途徑成功申請及取得資歷證明書。這比我們預想的為高。大概是本會會員和聯系商號一般都更具觸覺，比一般同業更為關心行業的前景和個人的發展吧！

總結意見

本港飲食業的服務質素有漸次下降的趨勢，這對於香港「美食天堂」的聲譽帶來打擊。而這與業內人手嚴重不足有莫大關係。

飲食業的經營本來已經困難。租金、原材料及人工的高昂是壓在業界頭上的「三座大山」。這些年來再加上人手的匱乏，缺少年青人入行，「求其行得走得都請」，更令業界百上加斤，有雪上加霜之感。不少經營者感到意興闌珊。

根據政府估算，本港勞動人口參與率會由 2012 年的接近 60% 減至 2041 年的不足 50%，預期本港勞動人口 2018 年達到 371 萬後，便會進入一個長期下跌的時期，至 2035 年跌至 351 萬。預期到了 2041 年，差不多每三個人之中便有一位是 65 歲或以上的長者。

隨著香港面對人口老化挑戰，勞動人口未來逐年遞減，政府如何處理？社會如何就政策方向凝聚共識？去年十月，人口政策督導委員會終於發表了有關政策諮詢文件，並展開為期四個月的人口政策公眾參與活動。本會對此表示歡迎和支持。

諮詢文件中按照三大範疇，即「現有人口、新來源人口、老齡化人口」建議了五個應對人口挑戰的政策方針。按照本會問卷調查結果，絕大多數的業界對此是持贊成的積極態度的。

本會問卷調查結果顯示，飲食業的勞工短缺問題十分嚴重，尤以基層員工為甚。要聘請相關員工，一般要比最低工資高出 30% 或以上。更有甚者是某些具厭惡性的工種如洗碗工，或在大時大節期間，或因食肆位置問題，有些時候「有錢也請不到」人呢！

飲食業工作辛苦，而新一代家長大多希望子女多讀書，變相難招青少年入職。至於中年人，在最低工資的影響下，往往感到任職保安，也勝過在食肆工作，令飲食業難請人的情況更形嚴重。此種社會現象看來仍會越演越烈。

本會於 2 月 19 日審閱調查問卷時，同時召開了座談會。會上不少業界大吐苦水並舉出眾多例子。這方面如擬詳細探究，可與本會主席楊位醒先生聯系（電話 ）。

本會認為，本港勞工短缺，輸入外勞議題將難以迴避。飲食行業如是，有些

行業如建築業、護理服務業更甚。正如評論文章稱：「隨著本港十大基建陸續上馬，人手愈見緊張；而人口老化使護理服務業的人手短缺問題更為嚴重，惟這些工作往往須體力勞動，又或日曬雨淋，不少高學歷年輕人不願入行，又或寧願賺少一些，從事白領工作，令這些行業請人更加困難。」

輸入外勞是解決方法之一。有些人大力反對輸入外勞，當中有「各為其主」，惟恐選票流失的考慮，亦有以為只得僱主受惠、其餘港人則統統受害的誤解，故此有所抗拒。但是否一定如此？

星加坡引入大量外勞，當地過去曾大量輸入高中低層次人才，外勞達到 120 萬人。截至 2012 年底，共有 88.5 萬名低技術外勞，佔總勞動人口 28%。

新加坡的其中一個經驗，便是藉外勞控制建築成本與樓價。新加坡的建築工地上幾乎全是外勞，廉價組屋的建築成本比本港低，政府亦藉此控制樓價。

香港如何？政務司司長林鄭月娥上月指，約 6 年前本港的建築成本是每平方呎千多元，現時升至 4000 元。

飲食業經營亦有相同道理，縱然一時間可用「天價」搶得人手，但不可能長期做虧本生意。最終只會「羊毛出在羊身上」。成本高了，出品離開價廉物美的範疇，受苦受害的是社會中下層的消費者。

事實上，輸入外勞並非洪水猛獸或魔鬼，而將是今後不得不討論的議題。輸入外勞也未必是資方贏、勞方輸的零和遊戲。如果處理恰當，也可能出現雙贏的局面。

香港一直有輸入菲律賓及印尼女傭，她們計有 30 多萬，正是由於有這批外傭的出現，釋放了許多女性，特別是中產階層婦女的勞動力。

我們認為：只有提升香港的競爭力，才能創造更多的就業，如果不借助外勞，勢將拖累本港的經濟增長。飲食業也蒙受其害。

究竟是否可以讓本港社會一邊得到輸入外勞的好處，另一方面亦保障本地工人利益呢？

截至 2012 年底，本港透過補充勞工計劃輸入的低技術工人只得 2415 名，僅佔總勞動人口 0.1%，遠低於澳門的 8.7 萬名。

我們設想：輸入外勞其實可以有更為合理的配額限制，又可仿效外國做法，就每名外勞輸入要徵收一定費用，以培訓本地員工，也可避免僱主只想單純減低費用而濫招外勞的局面。

有文章報道星加坡的例子：「要讓市民感受到輸入外勞並非只得壞處，星政府更從稅收著手，向僱主收取金額不低的外勞稅，每名外勞每月金額可以高達 750 坡元（約 4,600 港元），藉此保障本地工人，亦為庫房帶來豐厚收入。2011 年當地外勞稅收達到 25 億坡元（約 154 億港元），除用於支付政府開支外，更是津貼低薪工人，2011 年有約 4 億坡元（約 25 億港元）用於支付當地「工資所得補償計劃」，讓低薪工人得到金錢補助，類似本港將推行的低收入津貼，讓當地人也可從外勞稅中受惠。」

「他山之石，可以攻錯」。兩地民情不同，星加坡模式港人不一定會接受，

但當地經驗或許也可給我們一些啟示吧！