



# 人力更新報告

保安服務業

---

# 2020

---

保安服務業訓練委員會

# 鳴謝

承蒙業界專家抽空擔任聚焦小組成員，於會議中對保安服務業的人力情況提供寶貴意見，本更新報告編撰工作方得以順利完成，並載錄聚焦小組成員意見，保安服務業訓練委員會特此鳴謝。

## 目錄

---

### 引言 1

背景  
目的

---

### 調查方法 2

概要  
聚焦小組  
桌面研究  
資料分析  
局限

---

### 調查結果 3

影響行業發展的因素  
未來人力需求  
培訓需求  
招聘困難

---

### 建議 10

# 引言

## 背景

保安服務業訓練委員會（下稱「本會」）隸屬職業訓練局（職訓局），由香港特別行政區政府委任，職權範圍包括確定行業的人力情況及人力需求。根據時間表，本會已於 2018 年完成全面的人力調查，並於 2020 年召開聚焦小組會議及進行桌面研究，以編撰人力更新報告。

本會於 2020 年 9 月 28 日召開保安服務業聚焦小組會議，以收集小組成員對行業最新人力情況和培訓需求的意見；並進行桌面研究，以收集招聘資訊，包括 2019 年 7 月至 2020 年 6 月期間業內的主要職位空缺、資歷要求及薪酬待遇。此人力更新報告涵蓋「保安護衛服務」、「持槍押運服務」、以及「保安系統安裝 / 保養 / 維修 / 設計 / 其他」三個門類，主要以聚焦小組會議得出的結果，並輔以桌面研究所得的資料作補充。

## 目的

本人力更新報告旨在：

- (i) 研究行業最新趨勢及發展；
- (ii) 探討就業市場情況及培訓需求；
- (iii) 辨識招聘及挽留人才所面對的挑戰；  
以及
- (iv) 建議措施應對人力及培訓需求。

# 調查方法

## 概要

本會採用新模式收集人力資訊，除了以全面人力調查切實反映行業的人力市場情況外，在進行全面調查期間，更透過聚焦小組會議及桌面研究，收集資料編撰人力更新報告。此更新報告內容僅涵蓋聚焦小組會議及桌面研究所得結果。

## 聚焦小組

聚焦小組會議旨在收集業界就人力發展、培訓需求、招聘困難等最新趨勢所發表的意見。小組成員包括以下公司門類的代表：

- 第一類別 - 「保安護衛服務」、
- 第二類別 - 「持槍押運服務」、以及
- 第三類別 - 「保安系統安裝 / 保養 / 維修 / 設計 / 其他」

本會於 2020 年 9 月 28 日召開聚焦小組會議，由本會秘書處人員主持，會議歷時兩小時。主持以一般問題展開討論，再帶領成員深入探討會議指南中所包括的議題。

## 桌面研究

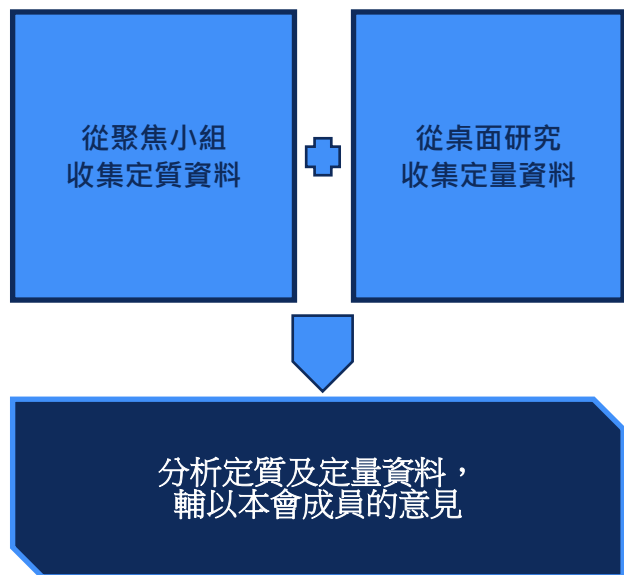
桌面研究收集 2019 年 7 月至 2020 年 6 月期間的人力資料，包括空缺招聘廣告數目、所需能力、資歷及經驗、市場薪酬待遇等。本會已建立就業資訊系統，收集主要招聘網站的相關招聘數據。

調查期間共錄得超過 930 000 則招聘

紀錄，數字對反映就業市場趨勢有指示性作用。招聘紀錄隨後再與《香港標準行業分類》的相關公司列表作比對，以刪除重複紀錄，最後得出 17 000 則，作資料分析之用。

## 資料分析

資料分析按以下三個步驟進行：



## 局限

是次人力更新並非全面的人力調查，加上聚焦小組會議的結果及建議以定質資料為主，故本報告主要著重人力趨勢的分析。職位空缺資料來自主要招聘網站及勞工處，並未涵蓋其他招聘途徑，如獵頭公司、口耳相傳或社交媒體等。由於資料乃屬某時段內收集所得，並無參照任何過往數據，故桌面研究的結果僅供參考，以補充聚焦小組會議所得的結果。

# 調查結果

## 影響保安服務業發展的因素

本會先釐定影響行業發展的幾個主要因素，以便聚焦小組成員展開討論。主持邀請小組成員就有關問題發表意見，以了解近期發展或變化，對業內各種公司門類的影響。

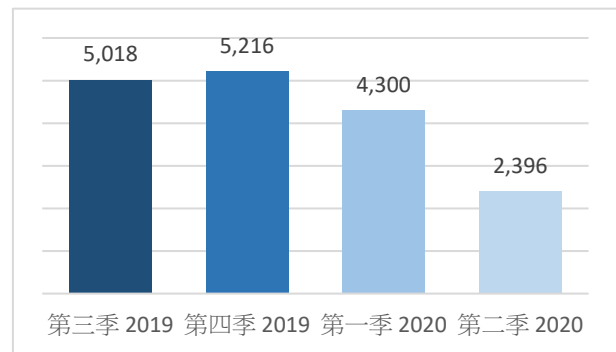
### 社會動盪及新冠肺炎疫情

自 2019 年下半年以來，由於社會動盪、新冠肺炎疫情爆發，加上外圍不確定因素，香港經濟飽受打擊，零售、餐飲、酒店業更成為重災區。就業務運作而言，保安服務業所受的影響相對較小。

在社會事件期間，不少私人及公共財產遭受嚴重破壞，因此公私營機構對保安護衛員的需求亦急劇飆升，尤其是在主要交通樞紐及鐵路站、商業大樓、銀行、購物中心、政府機構辦公室等。殷切需求導致新入職的保安護衛員薪酬跳升逾 20%；兼職保安護衛員日薪高達 1,000 港元；而南亞族裔保安護衛員更屬持分者聘用首選，日薪可高達 2,000 港元。

2020 年初新冠肺炎疫情爆發，示威活動稍顯平靜，也讓保安服務業的緊絀人手得到短暫紓緩。下圖顯示從桌面研究所得的結果：2020 年第二季保安服務業的招聘廣告數目，已顯著由 2019 年第三、四季的高位回落。

與保安服務業相關的招聘廣告數目  
(按季度分布)



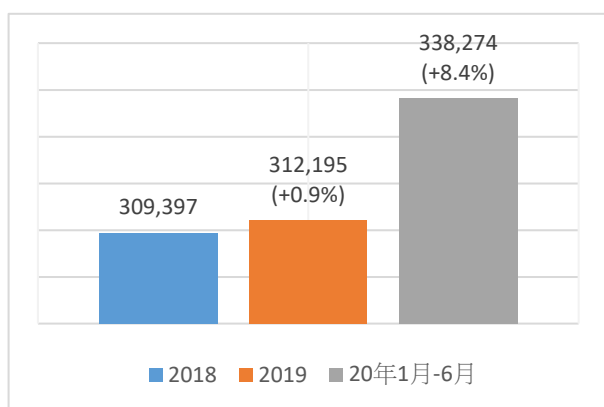
新冠肺炎疫情令訪港旅客人數及消費銳減，零售和旅遊業雪上加霜。由於旅遊限制，旅遊景點相繼關閉，全球航空幾乎徹底停頓，零售、餐飲、酒店等受影響最嚴重的行業，對押送現金及持槍押運服務的需求也大幅減少。

另一方面，有鑑於公眾對新冠肺炎疫情的衛生意識日益提高，不少私人住宅、商業和綜合大樓均額外聘請保安護衛員於出入口進行防疫措施，例如為訪客量體溫及控制人流等。不過最近安排有變，相關工作多由客戶服務或其他物業管理職員擔任，而非保安護衛員。

新冠肺炎疫情爆發不僅令旅客消費大幅萎縮，也拖累本地消費，引致企業面臨倒閉，或以裁員及要求員工放無薪假等措施撐過難關。部分被裁員工，則投身保安服務業。根據保安及護衛業管理委員會統計，截至 2020 年 6 月 30 日為止，本港持有效保安人員許可證人數，比 2019 年顯著上升 8.4%。由 2018 年

1月至2020年6月期間，持有效保安人員許可證人數見下圖。

2018年1月至2020年6月  
持有效保安人員許可證人數



以往不少保安護衛員屬意選擇兼職工作，不但時薪較優厚，更可即時賺取現金收入。但新冠肺炎疫情導致國際會議、展覽和活動等相繼取消及停辦，兼職保安空缺數目也大大減少，因此更多保安護衛員願意投身全職職位，以賺取穩定收入。

## 「保就業」計劃

香港特區政府在防疫抗疫基金下推出「保就業」計劃，透過向僱主提供有時限的財政支援，以保留可能會被遣散的僱員。業界普遍認為計劃有效援助不少行業持續營運及保留員工，但計劃結束後卻仍會牽起一波裁員潮，因此其他行業對保安服務的需求也可能會減少。

## 中美關係

隨著中美之間關係越趨緊張，部分駐港的外資企業屬意僱用國際保安服務機構的附屬公司，在持槍押運服務方面尤其明顯。

## 先進科技

### 先進電子保安設備

科技急速發展，不論住宅、商業及工業樓宇，對先進電子保安設備（例如警報控制、監控不同人士可進出範圍、監測攝錄機等技術），以及保安系統解決方案的需求均有增無減。在經歷社會事件後，市場普遍對超廣角鏡頭及高精密度攝錄機的需求尤其越加殷切。

根據保安及護衛業管理委員會的數據，截至2020年11月30日，在香港從事第三類別的持牌保安公司共有667家，比2019年增加10%，而且業內競爭激烈。

此外，儘管市場對保安系統的需求與日俱增，但由於經濟下滑，客戶為保安系統撥出的平均預算沒有顯著增長。

### 機械人技術

現在部分購物中心已採用機械人為顧客量體溫、回答顧客問題，以及提供購物資訊。業界一向也在探討應用機械人以執行其他職務的可行性，例如作巡邏和監測用途。

### 雲端技術

不少保安服務公司已使用雲端技術來優化整個巡更流程，保安護衛員利用智能手機掃描檢查點，即可自動在巡更日誌上簽到。人工智能和機器學習技術也已獲業界廣泛採用，主要用於規劃巡邏路線及調動人手方面。

## 全方位零售渠道

網上購物市場極速增長，對本地零售市場的業務也構成一定影響；情況在新冠肺炎疫情之下更趨明顯。甚至部分高端及奢侈品牌也朝全方位零售渠道發展，在減少實體店的同時，對保安及持槍押運服務方面的需求因而減少。但另一方面，市場對保障奢侈品庫存穩妥的先進保安系統，則仍存有潛在需求增長。

## 保安服務投標書評審方法

政府部門已改良評審外判保安服務投標書的方法，修訂技術表現和價格之間的比重，從以往 50：50 的比例，改為較偏重技術表現的 70：30 比例。政策不但有助提升行業競爭力，更為私營機構樹立良好榜樣。唯外判電子保安系統合同，卻仍純粹以「價低者得」原則審批。

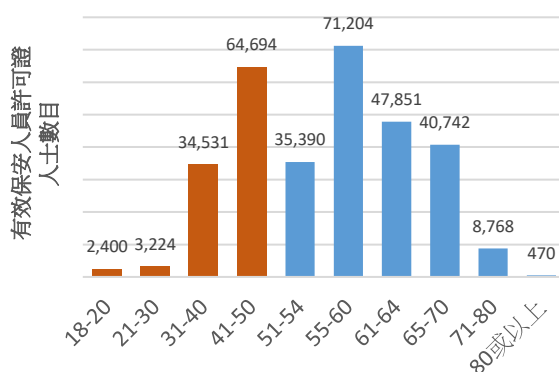
## 發牌制度

監管機構已實施針對物業管理服務公司及其從業員的發牌制度。在該規管制度下，於物業管理公司中，就該公司提供的物業管理服務方面，擔任管理或督導角色的人員，必須滿足兩個級別的要求，並持有物業管理人牌照。然而大部分資深保安服務從業員即使達到資歷要求，卻沒有資格申請該牌照。主任級保安護衛員若尋求轉職至物業管理領域，將遇到一定困難。

## 勞動力老齡化

保安服務業正面對勞動力老齡化的挑戰。根據保安及護衛業管理委員會的統計數字，截至 2020 年 6 月 30 日，在本港持有效保安人員許可證的人士之中，年齡達 51 歲或以上的佔 69%，年齡介乎 18 歲至 50 歲的僅佔 31%。截至 2020 年 6 月 30 日，持有效保安人員許可證人士的年齡分布如下圖所示。

持有效保安人員許可證人士的年齡分布



## 特種保安護衛員與

### 一般保安護衛員薪酬兩極化

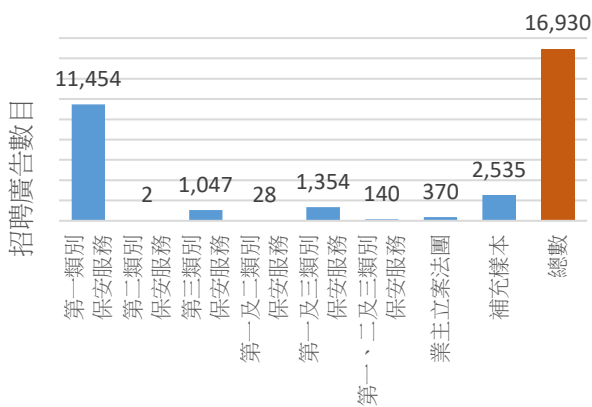
在經歷社會事件後，市場對受過紀律部隊訓練的特種保安護衛員需求尤其殷切。他們在人流控制、監測及解決問題方面的技巧更出眾，時薪可超過 80 港元，薪酬更有不斷上升趨勢，因而導致特種保安護衛員與一般保安護衛員的薪酬之間越趨兩極化。



# 未來人力需求

聚焦小組成員普遍預計保安服務業的未來人力需求將總體上升。以下是由2019年7月至2020年6月桌面研究所得的結果，不但反映大量與保安服務業相關的招聘廣告，也支持小組成員的有關預測。

桌面研究錄得招聘廣告數字

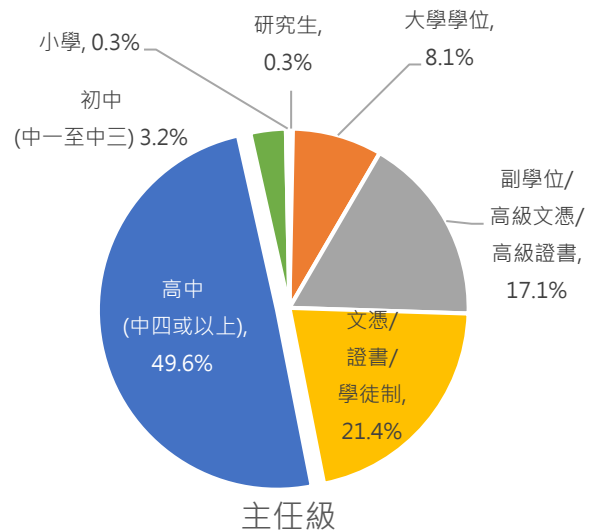
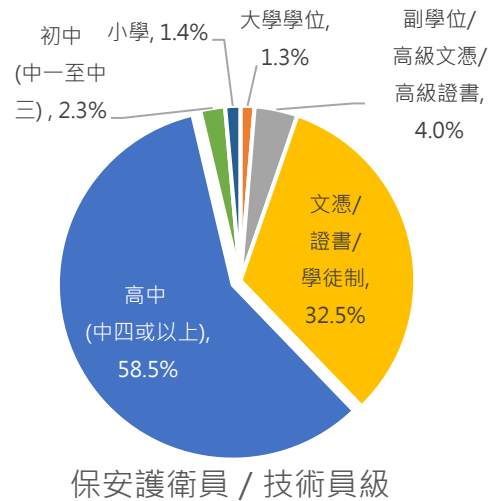


根據《長遠房屋策略》2019年周年進度報告中所指，未來十年總房屋供應目標介乎40萬與45萬伙之間，中間數為42.5萬伙。換言之，經四捨五入後，2020-21年至2029-30年十年總房屋供應目標定為43萬伙。預料在未來幾年，住宅房屋供應將不斷增加，有助創造大量與保安服務相關的職位。

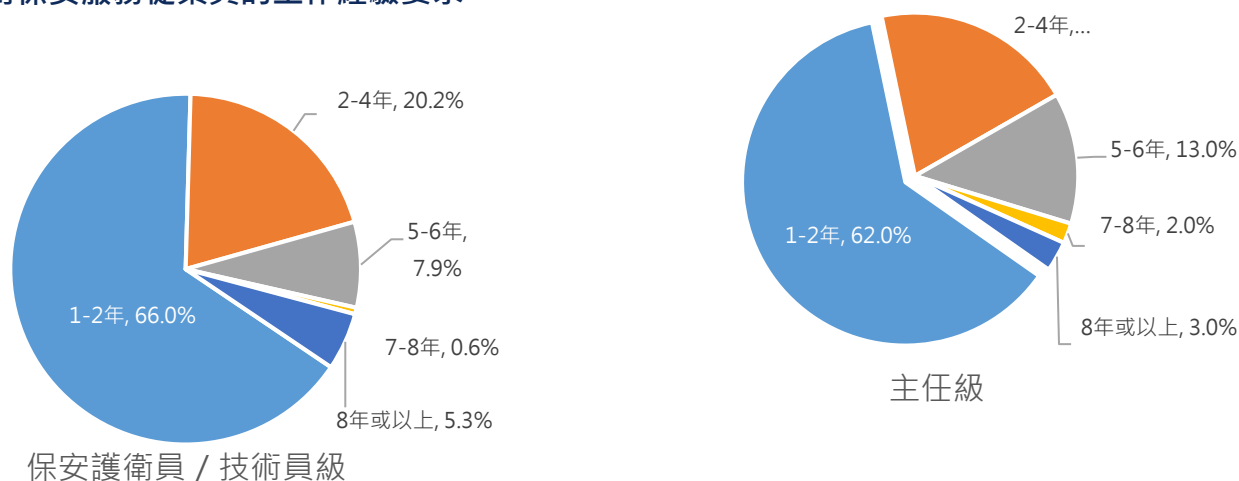
## 資歷要求和工作經驗

桌面研究顯示，多數保安服務公司屬意保安護衛員/技術員及主任具備高中學歷，加上一至兩年的相關經驗。2019年7月至2020年6月期間，有關招聘廣告就學歷和經驗方面的要求分布如下（按職級劃分）：

僱主對保安服務從業員的資歷要求



## 僱主對保安服務從業員的工作經驗要求



## 培訓需求

### 科技知識和技巧

科技時刻進步的同時，保安行業的運作也出現各種變化。目前保安護衛員必須能有效地與各種高科技工具互動，因此科技知識和技巧對於從業員十分重要。

現今監測系統已愈趨先進完善，更將保安、安全性及樓宇公用設施監測系統等整合成單一平台。在保安控制室工作的保安護衛員須具備操作相關系統的知識，並涉獵多種技能，以便處理各種緊急狀況，產生協同效應。

### 軟技能

在高風險環境中工作，並可能造成重大影響的保安工種需要特定技能；但對駐守接待處的保安護衛員而言，能力要求卻截然不同。僱主認為，良好的溝通技巧及解決問題的能力，是駐守接待處保安護衛員的必要技能，這樣才可以積極樂觀的態度應對各種挑戰。

### 建立夥伴關係

現今保安護衛員經常與執法部門攜手合作，保安人員可擔任保安護送、監控不同人士可進出現場、封鎖樓宇等責任，讓警務人員則可專注於更複雜的任務。保安護衛員宜接受充分的相關培訓，以鼓勵他們與當局更緊密合作，並向他們灌輸必要的法律知識，了解保安人員的角色和職責。

## 招聘困難

由於經濟不景，原本效力不同行業的僱員在遭遣散後，也投身保安服務業；然而行業人力流動率仍然偏高。據估計，隨著經濟好轉，部分新入行人士將選擇脫離該行業。因此往後僱主仍將如從前一樣，在招聘過程中遇上各種挑戰。

## 年青人期望

行業在招募年青新血時面對一定挑戰，其中主要原因之一，是年青一代勞動力下降，加上年青人普遍追求更高學歷，也屬意尋找其他專業工作。目前年青人及其父母對工作條件和薪酬期望很高，也普遍認為保安人員屬低薪職位。

## 社會形象低

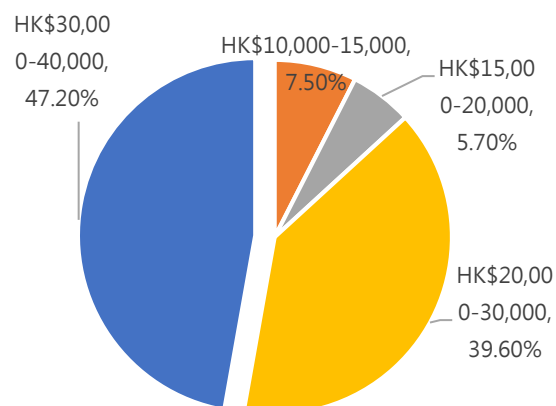
即使保安護衛員需要接受最少 16 小時的培訓，並須使用先進科技完成日常任務，但保安護衛員仍被歸類為非技術勞工，讓有志投身行業的人士卻步，也導致人們誤以為保安服務業是社會地位較低的工種。

## 薪酬欠吸引

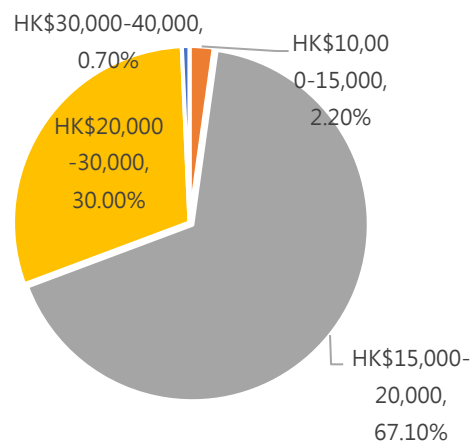
工資低也是妨礙行業吸納新血的另一因素。按行業慣例，客戶純粹以「價低者得」原則挑選保安服務供應商。據桌面研究顯示，業內主任級人員、保安護衛員 / 技術員平均月薪為 10,000 至 20,000 港元；而專業 / 經理人員級平均月薪則為 30,000 至 40,000 港元。由 2019 年 7 月至 2020 年 6 月期間，業內招聘廣告顯示的薪金分布如下圖所示

(按職級劃分)。

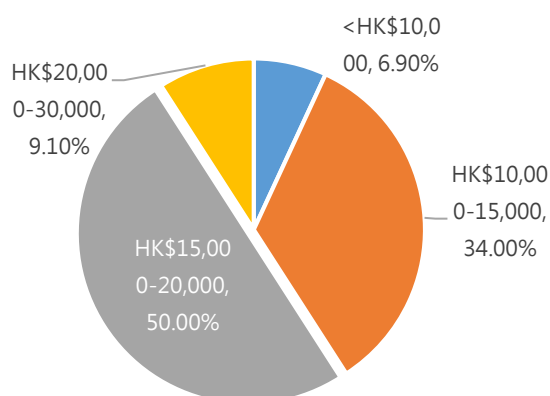
專業 / 經理人員級



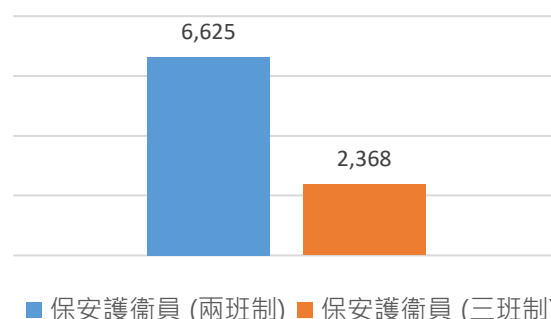
主任級



## 保安護衛員 / 技術員級



## 保安護衛員招聘廣告數目 (按輪班制度劃分)



## 工時偏長

通常保安護衛員須日夜輪班工作，以 8 小時或 12 小時為一更。部分保安護衛員可能自願加班或減少休假以賺取更多收入，從而導致整體生活質素下降。其中第三類別的持牌保安公司，更要求技術人員連續 24 小時候命備勤。據桌面研究顯示，在業內招聘廣告中，要求保安護衛員以兩更制上班的佔 72.4%，詳細數字見下圖。

## 公共房屋入息及總資產淨值 限額

自 2020 年 4 月 1 日起，除了滿足其他資格要求外，月入超過 12,800 港元的人士即沒有資格申請公共房屋。故此，不少保安護衛員屬意三更制工作，而不考慮兩更制職位，寧願領取較低月薪，也希望能符合申請公屋資格。因此業界預計招募兩更制保安護衛員時，將遇到一定困難。

# 建議

## 應對培訓需求的方法

因應滿足行業的發展需求，政府、教育機構和僱主三方必須合力制定有效策略。詳情如下。

### 政府

#### 勞工政策

為克服行業的招聘困難及紓緩人力短缺壓力，政府宜檢討輸入外勞政策，並調整有關配額制度。例如本地保安服務公司若僱用指定人數的本地員工，即可獲配額輸入非本地勞工。

#### 私隱條例

有鑑於保安服務業已廣泛採用面部和指紋識別、數據分析和大數據等先進技術，政府宜檢討《個人資料（私隱）條例》，並充分考慮行業的需要。

#### 政府外判保安服務慣例

政府機關宜進一步檢討在外判保安系統安裝／保養／維修／設計／其他服務時，評審投標書的準則，以提升業界的競爭力。

#### 非技術勞工

因保安護衛員須接受職前和在職培訓，政府不宜將他們歸類為非技術勞工。

### 培訓機構

#### 相關技能培訓

為滿足保安服務業的技能要求，培訓機構宜提供以下範疇的培訓課程：

1. 健康與安全；
2. 數碼技能；
3. 溝通與合作技巧；及
4. 綜合監控系統的實際技能。

#### 綜合監控系統的實際技能

培訓機構宜舉辦活動，邀請資深保安從業員，與學生分享專業經驗和行業最新動向，向學生推廣行業晉升路徑，加深學生對行業的認識。

#### 輕量簡短的網上培訓

培訓機構宜為保安服務從業員提供所謂「一口式」的網上課程，內容盡量簡短，讓學員能以自己的步伐掌握新技能，為個人締造持續性競爭優勢。

#### 實習機會

培訓機構宜為學生提供更多工作實習機會，以培養他們投身保安服務業的持續興趣。

---

## 僱主

---

### 更佳聘用條款

僱主宜支持僱員終身學習，並提供財政資助或彈性工作時間安排，以提升僱員競爭力。

### 事業發展

僱主宜創造更多職級，為優秀員工提供更多晉升機會。

### 建立形象

僱主宜協助保安服務業提升形象，例如改良保安護衛員制服設計，以吸引年青人加入。