



# 人力更新報告

房地產服務業

---

# 2020

---

房地產服務業訓練委員會

# 鳴謝

承蒙聚焦小組成員抽空對房地產服務業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，並載錄了聚焦小組成員的意見，房地產服務業訓練委員會特此鳴謝。本會亦藉此機會向求職招聘平台 CPJobs 及 CTgoodjobs 致謝，承蒙分享旗下的職位空缺資料庫，對本會評估行業的就業市場及培訓需求實為關鍵要素。

目錄	
引言	1
背景	
目的	
調查方法	2
概要	
聚焦小組會議	
桌面研究	
資料分析	
局限	
調查結果	3
影響房地產服務業發展的因素	
招聘情況	
未來人力需求	
招聘及挽留人才的挑戰	
培訓需求	
建議	9
附錄	13

# 引言

## 背景

房地產服務業訓練委員會（下稱「本會」）隸屬職業訓練局（VTC），成員由香港特別行政區政府委任。職權範圍包括確定房地產服務業的人力情況及培訓需求。

為此，本會每四年為房地產服務業進行一次全面的人力調查，並於兩次全面調查之間根據桌面研究及聚焦小組會議所得的結果，編寫人力更新報告。按工作時間表，本會已於 2018 年完成全面的人力調查，而人力更新報告則安排於 2020 年擬備。

## 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) 識別招聘及挽留人才時所面對的挑戰；以及
- (iv) 建議措施應對培訓需求。

# 調查方法

## 概要

本會每四年進行一次全面人力調查，以收集房地產服務業的整體定量人力資料，並於期間透過聚焦小組會議及桌面研究所得，編寫兩份人力更新報告。是次更新報告將僅涵蓋從聚焦小組會議及桌面研究收集所得的數據及資訊。

## 聚焦小組會議

聚焦小組會議旨在收集業界對行業最新趨勢的意見，如人力發展、培訓需求及招聘困難等；聚焦小組成員包括來自以下四類機構的代表：

- (i) 地產發展；
- (ii) 物業管理及保養；
- (iii) 地產代理；
- (iv) 測量、估價及顧問。

聚焦小組會議於 2020 年 9 月 28 日舉行，歷時兩小時，由本會秘書處人員主持。主持以概括性問題展開討論，再進而按討論指南列出的相關議題，深入探討具體情況。

## 桌面研究

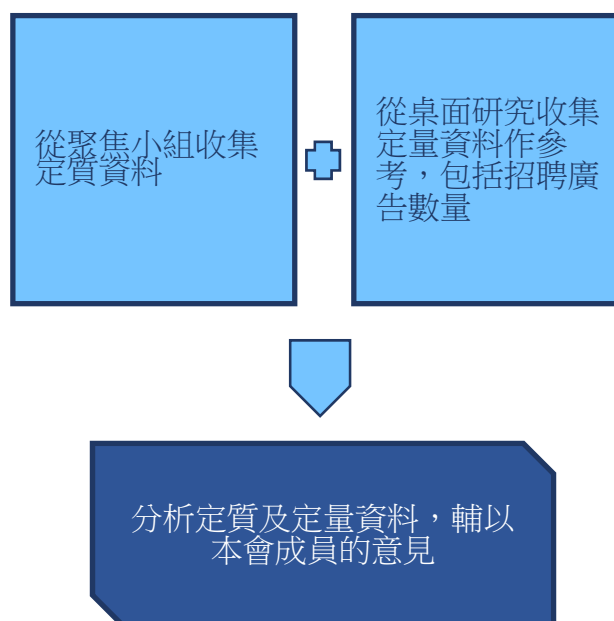
本會透過桌面研究收集 2019 年 7 月至 2020 年 6 月期間的人力資料，包括招聘廣告數量、職位要求的技能、資歷及經驗，以及市場薪酬待遇等。本會已建立就業資訊系統，以收集主要招聘網站的相關招聘數據。

調查期間共錄得超過 930,000 則招聘紀錄，數量對反映就業市場趨勢有指示性

作用。資料隨後再與《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 8,500 則，作資料分析之用。

## 分析資料

分析資料按以下三個步驟進行：



## 局限

是次人力更新並非全面人力調查，於聚焦小組會議收集的結果及建議以定質資料為主，故此更新報告較著重人力趨勢的分析。職位空缺廣告的資料來自主要招聘網站及勞工處，並不涵蓋其他招聘渠道，如社交媒體或友人介紹等。

由於資料屬某個時段收集所得，並無參照任何過往數據，故桌面研究的結果僅供參考，用以補充聚焦小組的討論結果。數據可能無法與全面人力報告中的數據作直接比較。

# 調查結果

## 影響房地產服務業發展的因素

本會先釐定影響行業發展的幾個主要因素，以便聚焦小組展開討論。主持再邀請聚焦小組成員就這些因素發表意見，以了解有關議題如何影響行業最近的發展或變化。

### 社會事件及新冠肺炎疫情

自 2019 年下半年以來，由於社會事件、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。但房地產服務業所受的影響相對較小。

#### 地產發展

按土地註冊處統計，每月住宅樓宇買賣合約宗數由 2019 年 5 月的 8,208 份，下跌至 2020 年 4 月的 4,102 份。然而房地產價格則保持相對穩定，地產發展商亦繼續調整銷售策略，以配合市場發展。

在社會事件及新冠肺炎疫情期間，地產發展商推遲住宅項目的開售時間表。結果每逢新樓開售，便會積累大量潛在買家，並錄得大量的成交。業界認為，市場對住宅物業的需求和購買力仍然高企；在疫情完全受控制後，房地產市場亦將反彈。

#### 物業管理及保養

社會事件期間，物業管理公司對其他族裔保安護衛員及客戶服務人員的需求甚大，尤其是具備危機管理技巧的人員，以保障客戶的財產和設施。雖然有關需求為人力市場帶來新機遇，卻由於業界

一直面對人手短缺問題，殷切需求導致招聘合適人手難上加難，不少職位空缺仍繼續懸空。

另一方面，新冠肺炎疫情爆發期間，物業管理公司也安排人手為樓宇清潔消毒、為進出大廈人士量度體溫，以及進行樓宇設備保養工作。

#### 地產代理

地產代理業界認為，社會事件和新冠肺炎疫情爆發對行業影響僅屬短期。有鑑於市場對住宅物業的需求仍然高企，二手住宅單位的買賣成交宗數自 2020 年 5 月起已出現反彈。因此，業界仍不斷招募人手，才足以應對地產市場需求。

對於商用物業而言，隨著網上購物模式的急速發展、封鎖措施，以及在家工作安排，以致市場對零售店舖及寫字樓的需求出現下降。因此，不少地產代理公司須調整在商用物業方面的人手安排。

然而業界預計撤銷非住宅物業雙倍從價印花稅措施，可能對商用物業市場產生正面影響。

此外，由於疫情緣故，部分地產代理資格考試須暫停或延期舉行，地產代理業界也因而必須調整人手安排。

## 測量、估價及顧問

總體而言，測量、估價及顧問業界受社會事件及新冠肺炎疫情爆發的影響很小。由於此類機構為持分者提供廣泛的房地產相關服務，在此期間，例如土地出售、興建住宅、寫字樓和商業項目、舊樓重建、活化工廈等仍然進行中。

## 政府政策

### 私營住宅房屋供應

根據《長遠房屋策略 2019 年周年進度報告》，政府將十年期的房屋供應目標由 450,000 個單位修訂為 430,000 個單位，而公私營房屋新供應比例將維持在 70:30。因此，私營房屋供應目標將減少至 129,000 個單位，地產發展商在競投土地興建私營房屋時，競爭將會越來越激烈；加上不少內地發展商積極加入本地地產市場，亦將加劇競爭。

### 明日大嶼願景

房地產服務業普遍支持《明日大嶼願景》倡議，不但有效增加土地供應，以滿足住屋需求，更為行業創造無數就業機會。

### 公私營合作模式

公私營合作（PPP）是一種合約安排，由參與的私營機構，提供公共服務。香港在早年開始已有採用公私營合作模式，並應用在基建、房屋或社區設施項目上。業界認為公私營合作的好處，是能將雙方的專業知識和資源結合，於提供服務或基礎設施時，能更有效共享資源。例如，地產發展商可參與興建公營房屋，以提供最佳的居住質素及環境；

而在土地供應方面，公私營合作更能釋放更多土地，滿足住屋需求。

## 先進科技

### 機械人及物聯網

業界已廣泛採用新科技，以優化服務及營運。例如部分物業管理公司已於樓宇內增設機械人，以執行清潔消毒、量度體溫、甚至設備監測等工作。不少公司亦已採用物聯網（IoT）技術，以便維修保養建築物設施，實時監控大廈運作。

### 智能家居及智能大廈

隨著智能家電普及化，及客戶對雲端服務的需求也越來越大，智能大廈亦因而普及起來。為了提升物業的吸引力和價值，大多地產發展商已於新盤單位中置入各種科技元素，包括智能家居系統、物聯網、人工智能、機器學習等。

### 擴增實境和虛擬實境技術

地產代理其實一向也有使用擴增實境（AR）和虛擬實境（VR）技術，讓客戶可利用手機等流動裝置初步了解樓盤。有關技術讓客戶能在親臨現場參觀物業前，選擇先遙距 360 度虛擬預覽，以便篩選屬意的物業。有關技術對地產代理業界非常有用，尤其在新冠肺炎疫情期間，更有助客戶及地產代理盡量減少面對面接觸。

### 大數據

業界已廣泛採用大數據分析，尤其是地產代理及地產發展商。大數據讓業界能進行客戶分析及市場劃分，以制定市場和推廣策略。

## 視像通訊技術

由於疫情期間的社交距離要求、封鎖措施，以及在家工作安排，業界現已習慣利用雲端視像會議方案，來保持與本地和海外員工、客戶溝通，甚至進行網上培訓。預料視像通訊將成為未來業界溝通的有效工具之一。

## 中美關係

隨著中美局勢日趨緊張，部分外資企業

已推遲在港的大型投資項目，市場對寫字樓及商用物業的需求也因而回落。業內人士預料有關需求將於 2020 年底美國總統大選後逐步回升，屆時大多不確定因素亦將會消除。

## 內地發展

業界藉粵港澳大灣區的龐大發展潛力，抓緊箇中商機。業內人士認為，即將啟動的「大灣區青年就業計劃」有助香港年青人投身大灣區人力市場，日後隨著大灣區市場更一體化，應屆畢業生和企業均能受益。

# 招聘情況

由 2019 年 7 月至 2020 年 6 月期間，桌面研究共錄得 8,533 則與房地產服務業相關的招聘廣告。按機構類別及職級劃分的招聘廣告分布如圖 1、圖 2 所示。

圖 1  
房地產服務業的招聘廣告數目 (按機構類別劃分)  
(2019 年 7 月至 2020 年 6 月)

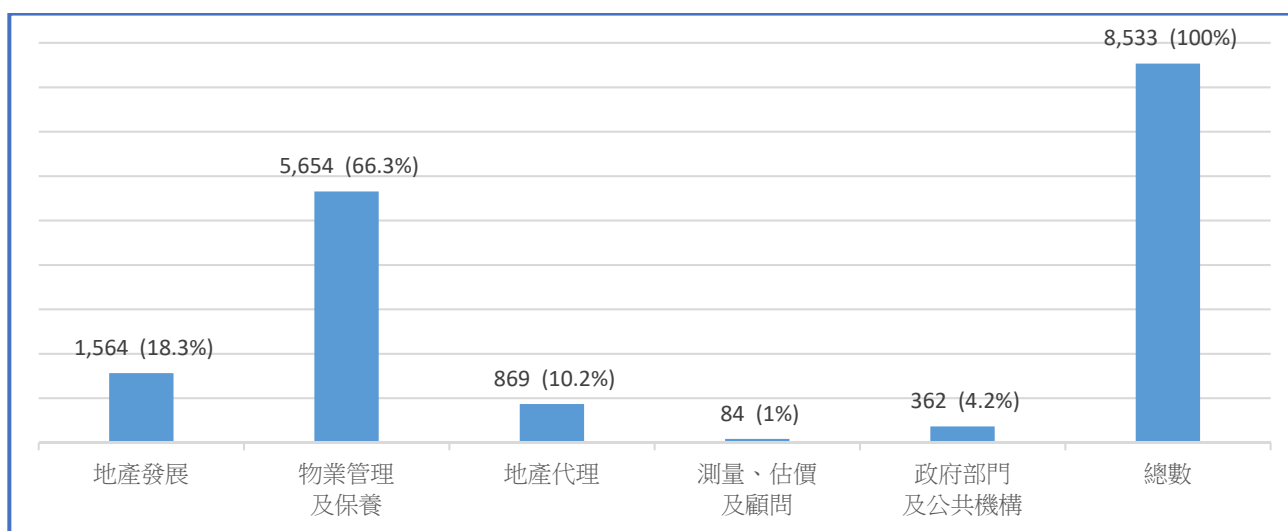
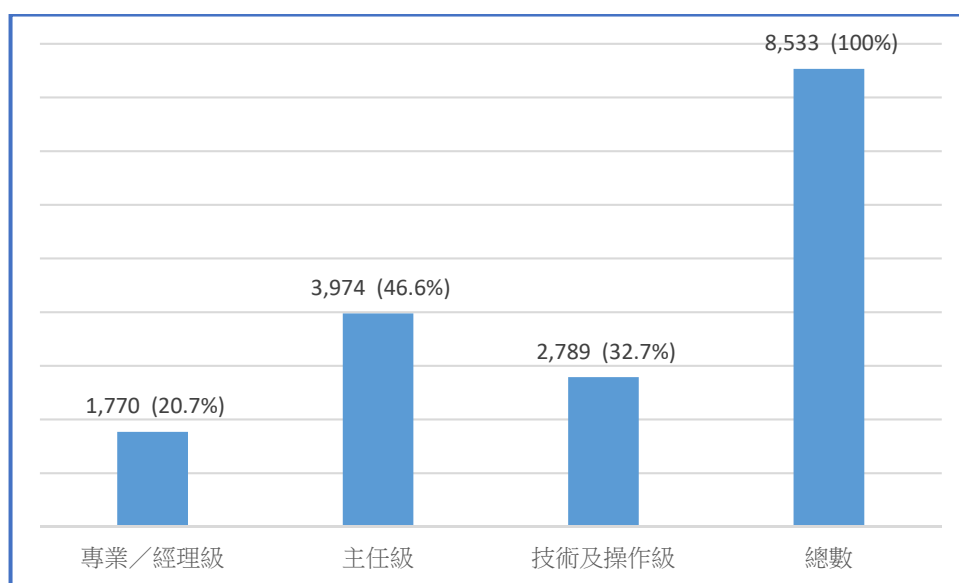


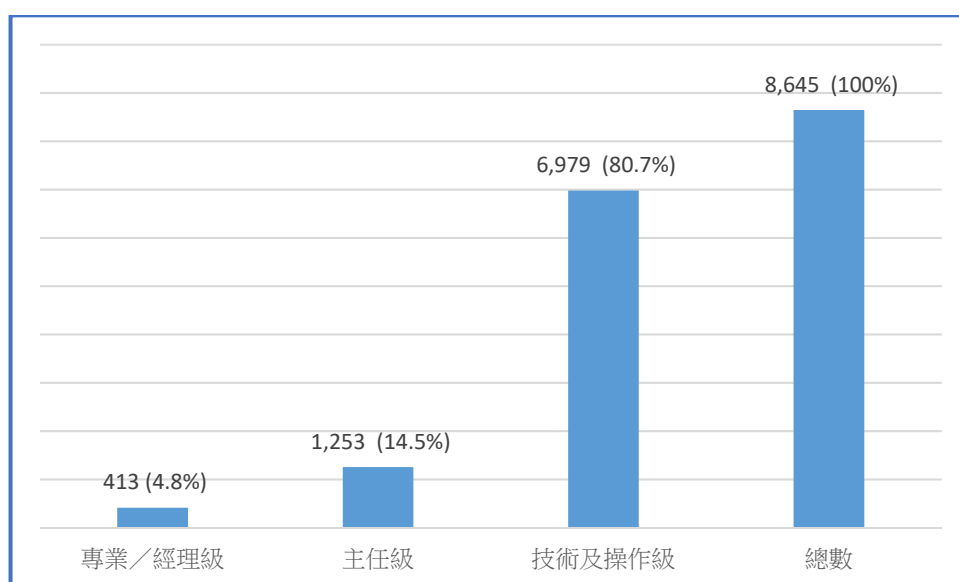
圖 2  
 房地產服務業的招聘廣告數目 (按職級劃分)  
 (2019 年 7 月至 2020 年 6 月)



### 與 2018 年全面人力調查錄得的職位空缺分布比較

在 2018 年全面人力調查中業內錄得的職位空缺分布見下圖：

2018 年房地產服務業人力調查的職位空缺數目 (按職級劃分)  
 (參考日期為 2018 年 5 月 1 日)



2019 至 2020 年度招聘廣告按職級劃分的分布情況，有別於 2018 年人力調查的職位空缺分布。原因可能是由於當局實施應用予經理及主任級物業管理人員的發牌制



度，因而導致差異。此外，桌面研究未能涵蓋所有招聘渠道，由而造成局限，亦可能是造成差異的另一原因。本會期望在下一次人力更新報告中，能作出更有意義的趨勢分析。

---

## 未來人力需求

全球和本地經濟的總體形勢，以及香港政府的土地供應政策，將影響房地產服務業的未來發展。儘管近年香港的經濟發展勢頭有所放緩，但業內人士認為情況將於 2021 年有所改善。以下總結影響未來人力需求的因素：

---

### 內地發展商投資

近年不少內地地產發展商對香港地產市場表示興趣，當中部分已成功從政府手上投得發展用地。這些發展商需要聘用本地專業人士及勞動力，以支持在港的發展項目。

---

### 資產管理公司增加

此外，在港經營的資產管理和房地產投資信託公司也越來越多，造就市場對專業測量師的需求。

---

### 預計私人住宅落成量

根據差餉物業估價署出版的《香港物業報告 2020》，私人住宅物業的落成量預計在 2021 年將達到 18,924 個單位。新增住宅供應將進一步增加對物業管理及

保養人手的需求。

---

### 政府外判物業管理服務

香港房屋委員會轄下約六成的公屋，目前由私人物業管理公司提供物業管理服務。

根據 2020 年 9 月房屋委員會的房屋建設計劃和香港房屋協會的發展計劃大綱，房屋委員會和香港房屋協會於 2020/21 至 2024/25 年度的五年期內，公營房屋總建屋量預計合共約為 101,300 個單位，當中包括約 70,500 個公共租住房屋 / 綠表置居計劃（公屋 / 「綠置居」）單位和約 30,800 個其他資助出售單位。因此，業界預計未來幾年對外判物業管理服務的需求將有所增加，故對物業管理和保養方面的人力有很大的需求。

---

## 招聘及挽留人才的挑戰

部分僱主在招聘及挽留人才時遇到挑戰，以下總結業界所遭遇的困難，以及可能導致有關困難的因素：

---

## 爭奪人才

測量、估價及顧問業界預計，公私營房屋供應比例的改變，將影響業內私人機構的人力狀況。

每年均有穩定數目的測量系學生畢業，而增加公營房屋的供應比例，可能導致部分政府部門（如地政總署、屋宇署、房屋署等）的人力需求增加。故此，預計私人機構在招聘人手時，將面對來自政府的激烈競爭。

---

## 年青人的偏好

房地產服務業的畢業生，大多對物業管理及保養工作缺乏興趣，主要由於他們較屬意於傳統專業範疇發展事業。業界期望實施物業管理人員的發牌制度能提升業界的專業形象，並吸引更多新人入行。

---

# 培訓需求

---

## 知識及技能差距

考慮到上述行業趨勢和發展，以及未來人力需求，業界認為市場對以下技能和知識的需求，將尤其殷切：

### 與新科技相關的技能

先進科技在業內應用越來越廣泛，業界就員工在新科技方面能力的要求也不斷提升。例如，地產代理從業員必須有應用擴增實境（AR）和虛擬實境（VR）的知識；而從事物業管理及保養工種人

---

## 移民潮

由於社會事件及社會氛圍鬱悶，不少香港人向移民顧問查詢移民服務。香港中文大學香港亞太研究所早前進行有關香港人對移民觀點的調查，並於 2020 年 10 月 6 日發表結果：在 737 名受訪者中，有 43.9% 表示有意欲移民，當中 35% 有為移民作準備。業界預計，移民潮可能影響未來幾年的人力供應，尤其是專業級別人才。

---

## 新入行人士的穩定性

在新冠肺炎疫情期間，地產代理及物業管理業界從其他行業吸納部分被裁的員工。部分僱主擔心這些新入行人士，可能只把房地產服務業工作視為過渡安排，一旦疫情完結，他們可能便會離職，尋找其他更優厚的工作。

士，亦有使用機械人、智能家居和物聯網的知識。由於社交媒體、數碼營銷和大數據技術等，已廣泛獲地產發展商及地產代理採用，僱員也必須具備相關的知識和技能。

### 實務技能

業界普遍認為相關培訓課程並未有足夠實務內容，因此僱主在聘用新員工後，才發現不少應屆畢業生缺乏必須的實務技能。故此業界認為培訓課程要增加實務技能的訓練及實習機會，以提高未來畢業生的就業能力。

## 語言和溝通技巧

近年即時通訊軟件和社交媒體大行其道，不少青少年日常習慣使用非正式用

語及圖像等溝通，導致溝通及寫作能力下降。培訓機構宜為青少年提供更多針對語言和溝通技巧的培訓課程，以提升他們與業內外持分者的溝通質素。

# 建議

為配合行業的發展，政府、培訓機構及僱主必須攜手合作，推廣業內就業前景，並為僱員及年青人提供適切培訓。此外，僱員宜主動學習業內知識和技能，以應對不斷變化的世界。

	實施時間	
	短期	中長期
政府	<p><u>鼓勵業界採用新科技</u></p> <p>1. 除了培養更多資訊科技方面的專業人才，政府宜向業界推廣旗下各種資助計劃，以鼓勵業界採用更多新科技。</p>	<p><u>本地人才發展</u></p> <p>1. 為滿足房地產服務業的人力需求，政府宜向高等院校提供更多資助，以增加與房地產服務業相關的培訓名額。</p> <p>2. 為提升青少年加入房地產服務業的興趣，政府宜考慮在高中課程的「應用學習」選修科目中，安排更多與房地產服務業相關的活動。政府亦宜支助業界提供更多實習機會，讓學生掌握相關技能。</p> <p>3. 政府宜於中小學課程中，進一步強化 STEM 教育（科學、科技、工程、數學），讓年青人能隨時作好準備，適應行業不斷變化的需求。</p> <p>4. 政府宜鼓勵行業從業員實踐終身學習，並考慮向受訓僱員提供更多資助津貼，如持續專業發展（CPD）學券計劃等。</p>

	實施時間	
	短期	中長期
培訓機構	<p><u>加強業界與培訓機構間的交流以培育新血</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>為提升青少年加入房地產服務業的興趣，中學及培訓機構宜舉辦職業講座，邀請業界領袖主講，及安排學生到訪業界公司，進一步增加學生對行業的了解和知識。</li> <li>培訓機構宜尋求業界的支持，為學生提供更多實習及職場學習機會，讓學生在入行前能獲得相關的技能及經驗。</li> </ol>	<p><u>加強業界與培訓機構間的交流以培育新血</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>為達到僱主期望，培訓機構宜定期檢討培訓課程內容，並加強實用技能的佔比，以確保畢業生能即時達到實際工作要求。</li> <li>中學、專上院校及大學，宜加強軟技能培訓，例如語言和溝通技巧等，為畢業生加入房地產服務業作好準備。</li> </ol>
		<p><u>提供相關培訓課程予從業員</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>培訓機構宜加強資訊科技的培訓，例如數碼營銷、擴增實境（AR）和虛擬實境（VR）、大數據和物聯網應用等，以應對業內先進科技應用日益廣泛的趨勢。</li> <li>有鑑於物業管理人員的發牌制度經已實施，培訓機構宜為新入職人士及在職從業員提供更多專業物業管理及銜接培訓課程，以滿足發牌制度的要求。</li> </ol>
		<p><u>提供日間及「一口式」網上培訓課程</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>除了為在職員工安排更多夜間兼讀制課程外，培訓機構亦宜考慮提供日間課程，以及內容精簡的「一口式」網上培訓單元，供在職僱員按各自需要自主學習。</li> </ol>

	實施時間	
	短期	中長期
<b>僱主</b>	<u>訂定明確晉升階梯</u>  1. 為挽留員工，並吸引潛在人才，僱主宜考慮與員工一同訂定明確晉升階梯，以增加員工對企業的歸屬感，有助挽留人才。	<u>培育新血</u>  1. 僱主宜考慮為學生提供實習／職場學習機會，有助行業培育新血。
	<u>鼓勵員工接受培訓</u>  1. 僱主宜於企業內營造學習文化，以促進僱員個人及公司的發展。除了鼓勵員工在教育機構接受培訓外，僱主亦宜考慮提供度身定造的內部員工培訓計劃。透過與僱員定期保持溝通，並於日常工作中向他們提供適時指導，有助僱員建立自信和能力，以滿足工作要求。僱主亦宜好好利用政府資助計劃，例如再工業化及科技培訓計劃（RTTP），為員工提供先進科技培訓。	<u>應用新興科技</u>  1. 業界宜採用新興科技來提升機構營運效率，並緩解人手短缺問題。
<b>僱員</b>	<u>積極學習</u>  1. 僱員宜積極學習與行業相關的最新技能，以及資訊科技知識，以提升自己的就業市場的競爭力。僱員亦可修讀市面上的「一口式」網上精簡課程，隨時隨地按自己的步伐學習。僱員宜好好利用政府提供的資助渠道，例如持續教育基金、新技能提升課程、「過往資歷認可」資助計劃等，以實踐終身學習，促進事業發展。	
<b>房地產服務業訓練委員會</b>	<u>舉辦推廣活動</u>  1. 為吸引更多年青人加入房地產服務業，本會宜與本行業相關協會合作，並透過互聯網、研討會、學校講座等不同渠道，推廣行業的就業及培訓機會。	

房地產服務業招聘廣告中的資歷要求分布 (按職級劃分)  
(2019年7月至2020年6月)

		資歷							總數
		研究生學位	學士學位	副學位/ 高級文憑/ 高級證書	文憑/ 證書/ 學徒訓練	高中 (中四或以上)	初中 (中一至中三)	小學	
職級	經理/ 專業級	11	1,008	216	134	52	-	-	1,421
	主任級	-	789	1 012	907	433	23	4	3,168
	技術及 操作級	-	221	307	708	628	40	20	1,924
總數		11	2,018	1,535	1,749	1,113	63	24	6,513

房地產服務業招聘廣告中的年資要求分布 (按職級劃分)  
(2019年7月至2020年6月)

		年資						總數
		0年/ 無要求	一至兩年	三至四年	五至六年	七至八年	八年以上	
職級	經理/ 專業級	21	53	117	296	164	125	776
	主任級	88	509	507	332	37	25	1,498
	技術及 操作級	168	473	203	28	12	-	884
總數		277	1,035	827	656	213	150	3,158

房地產服務業招聘廣告中的月薪分布 (按職級劃分)  
(2019年7月至2020年6月)

		\$10,000 或以下	\$10,000 - \$15,000	\$15,000 - \$20,000	\$20,000 - \$30,000	\$30,000 - \$40,000	\$40,000 - \$60,000	\$60,000 以上	總數
職級	經理/ 專業級	-	-	1	16	14	3	-	34
	主任級	2	26	106	43	4	-	1	182
	技術及 操作級	65	65	46	21	4	-	-	201
總數		67	91	153	80	22	3	1	417