

Retail Trade Training Board
零售業訓練委員會



Retail Trade
Manpower Survey Report
零售業 • 人力調查報告書

2024



目錄

	<u>頁數</u>
鳴謝	1
1. 報告摘要	2
2. 緒論	23
背景	23
目的	23
調查範圍	24
3. 調查方法	25
樣本設計	25
問卷設計	25
數據收集	25
數據分析	26
人力推算方法	26
4. 調查結果	27
按行業類別及僱員人數劃分的公司	27
人力情況概覽	28
僱員	29
空缺	32
全職僱員每月平均收入	35
兼職售貨員平均時薪	37
僱員宜有的教育程度	38
僱員宜有的年資	40
店員的年齡範圍	42
僱員離職與招聘	43

僱主對未來 12 個月業務額的看法	44
未來 12 個月僱員人數預期變動	45
僱主對未來 12 個月線上業務及線下業務的看法	46
招聘困難	47
資歷架構在人才發展方面的應用	49
培訓需求	52
5. 人力市場分析	53
2019 年至 2024 年的人力變化	53
業務前景	59
人力推算及每年額外人力需求	63
6. 建議	64
附錄 1 — 零售業訓練委員會委員名單	66
附錄 2 — 零售業訓練委員會的職權範圍	67
附錄 3 — 人力調查工作小組委員名單	68
附錄 4 — 詞彙釋義	69
附錄 5 — 調查文件	70
附錄 6 — 質素控制措施	90
附錄 7 — 回應概況	91
附錄 8 — 人力推算方法	92
附錄 9 — 統計表	93

鳴謝

承蒙獲抽選接受是次人力調查的公司積極參與，零售業人力調查報告方可順利完成，零售業訓練委員會特此致謝。

1 報告摘要

背景

1.1 職業訓練局（VTC）轄下零售業訓練委員會（下稱「本會」）於 2024 年 4 月至 7 月期間進行零售業人力調查，數據統計日期定為 2024 年 4 月 1 日。本報告反映最新的業內人力情況調查結果，並因應人力需求與培訓需要，以及考慮行業前景後，向僱主、僱員與培訓機構等業內不同持份者提供建議。

1.2 這次人力調查是在零售業轉型期間進行。零售商面對經濟挑戰，並需要應對疫後電子商貿加快發展和全渠道零售交易模式，引致消費行為和旅客消費模式出現的變化。雖然人力需求根據業內最新人力情況和目前的營商環境作出預測，但值得注意的是，人力預測未必能夠顧及結合線上線下零售的急速變化零售格局。

調查範圍及方法

1.3 是次調查涵蓋業內不同行業類別約 54 390 間公司。本會採用分層隨機抽樣法，從政府統計處機構單位記錄庫的商號中，共抽選出 987 間作為調查對象。

1.4 本會向每間抽樣公司派發一套調查文件，所選公司需填妥問卷。問卷分為兩部分：第一部分按職級及主要職務蒐集定量的人力資料，第二部分蒐集業界人力情況的補充資料。受訪者須根據本會界定的主要職務列表，提供所屬公司的人力資料，每項職務列出詳細的工作說明。

1.5 在 2024 年 4 月至 7 月調查期間，統計員亦會致電或造訪，協助受訪者填妥問卷。本會密切監察資料蒐集及統計過程，亦會核實資料，確保質素及準確性。在 480 間有效抽樣公司中，459 間提供所需資料，有效回覆率達 95.6%¹。

¹ 已暫停運作、並無聘用任何相關技術人員或無回應調查等抽樣公司均視為無效個案。

人力推算方法

1.6 本會採納統計模型方法，推算 2025 年至 2028 年期間零售業的人力需求。統計模型經考慮相關經濟指標而設，包括反映本地經濟、人口狀況與勞工市場重大變動的指標。人力推算方法詳見**附錄 8**。

調查結果

1.7 本章節提供調查結果概覽，主要按行業類別及職級劃分。職級涵蓋高層管理人員、管理人員、主任、輔助人員及售貨員（全職及兼職）。

1.8 為準確反映行業的營運和人力情況，第 4 節將根據零售營運的性質列明調查結果，以便分別就在實體店工作的僱員和在零售辦公室工作的僱員分析可量化調查結果和其他人力資料。在實體店工作的僱員涵蓋管理人員、主任及售貨員級的主要職務，在零售辦公室工作的僱員則包括高層管理人員、管理人員、主任及輔助人員級的主要職務。在零售辦公室工作的高層管理級僱員是指首席執行官、董事總經理、首席營運總監和首席零售總監，管理職級的僱員包括各種主管和經理職位。

僱員及職位空缺數目

1.9 截至 2024 年 4 月 1 日（統計日期），零售業共有 225 709 個僱員及 6 065 個空缺。僱員及空缺數目相加後，估計共有 231 774 個職位。（圖 1.1）

圖 1.1 人力情況



截至 2024 年 4 月 的職位數目
(僱員+空缺)：
 $225\,709 + 6\,065 = 231\,774$

註：「空缺」指在統計日期該職位仍懸空，需立刻填補而現正積極招聘人員填補。

1.10 在 225 709 個零售僱員當中，19.1%從事「消費品」，17.4%從事「食品、飲品及煙草」，15.6%從事「衣物、鞋類及有關製品」。按職級分析，54.6%屬全職售貨員級，18.3%屬兼職售貨員級，而 13.3%屬主任級。(圖 1.2 - 1.3)

圖 1.2 僱員（按行業類別劃分）

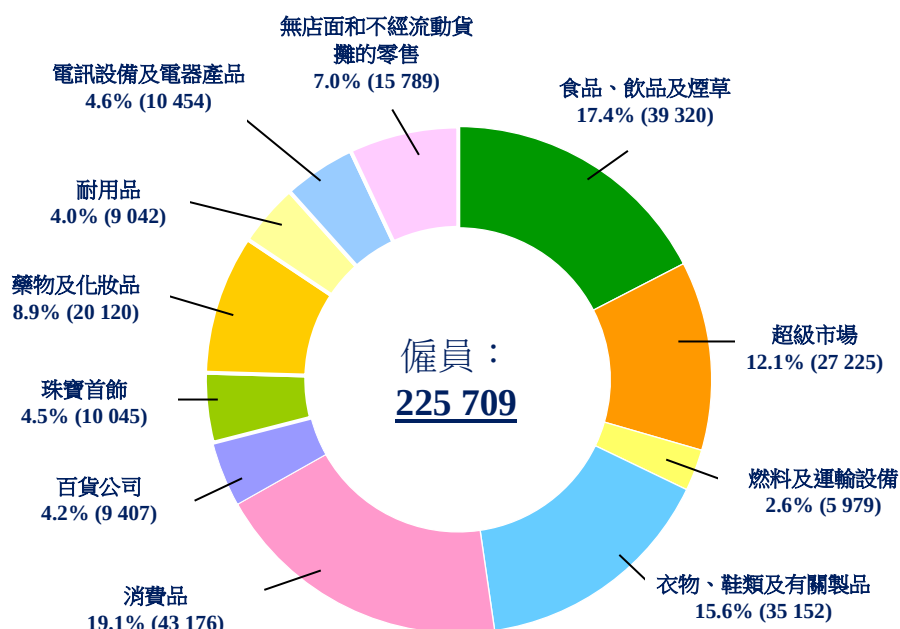
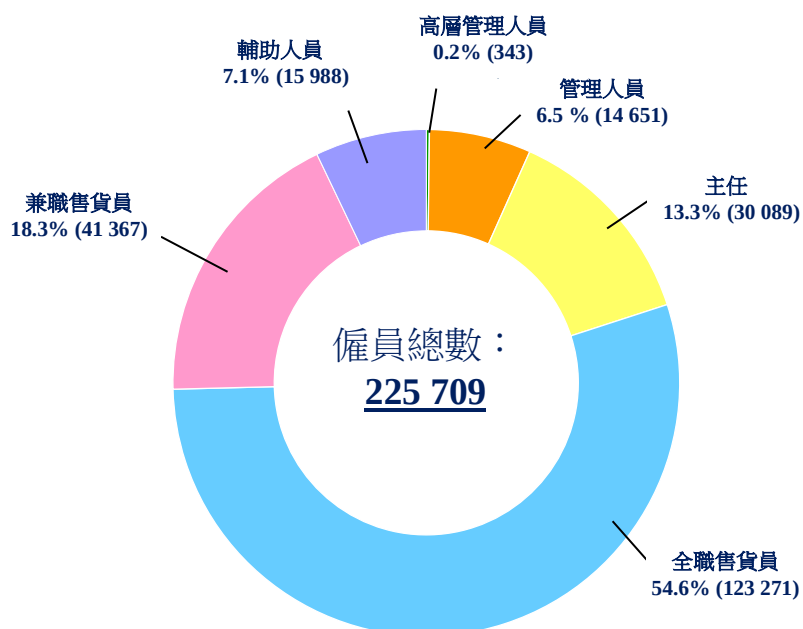
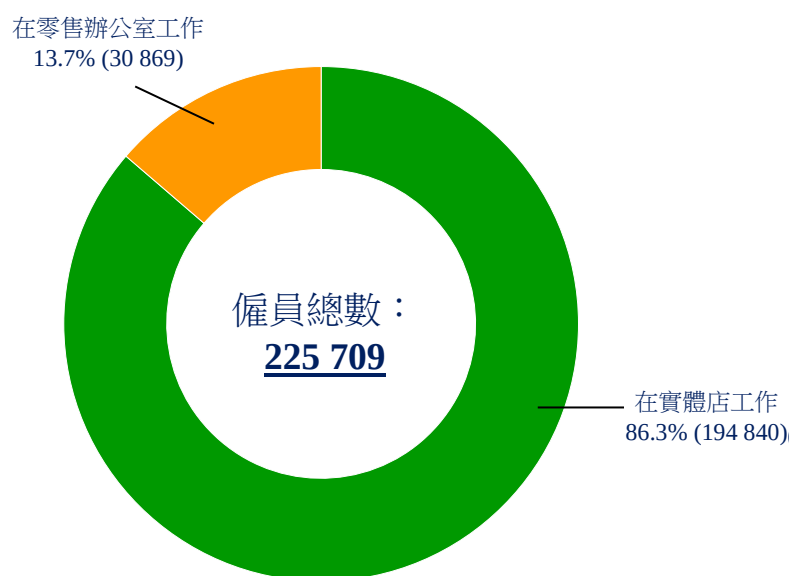


圖 1.3 僱員（按職級劃分）



1.11 按工作性質（在實體店工作的僱員對比在零售辦公室工作的僱員）分析²，超過80%的僱員為在實體店工作的僱員（194 840 個僱員或佔 86.3%），而在零售辦公室工作的僱員則顯著較少（30 869 個僱員或佔 13.7%）。（圖1.4）

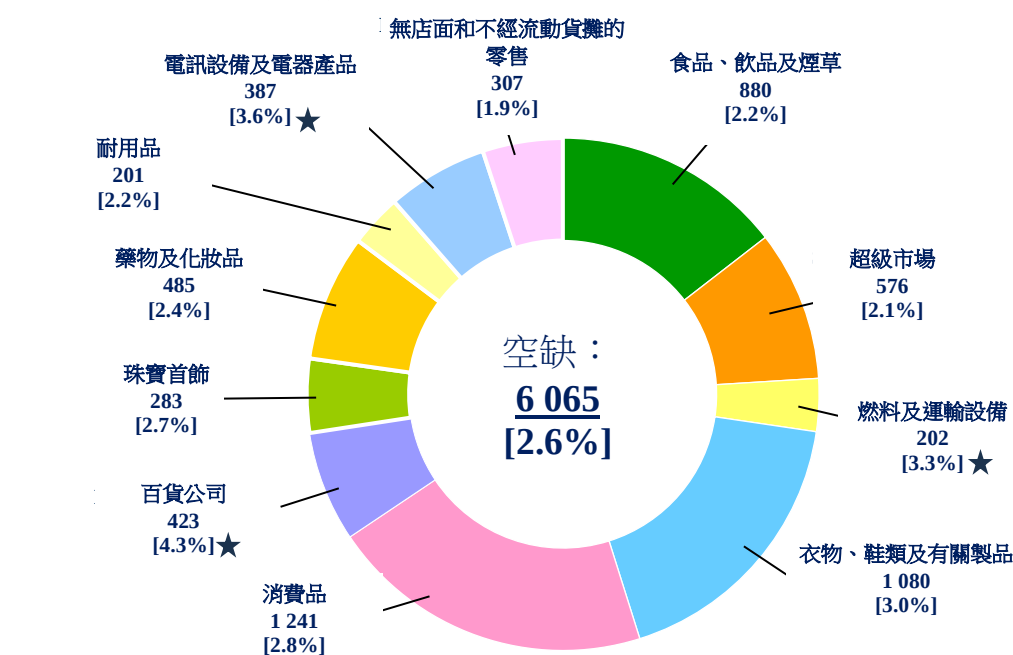
圖1.4 僱員（按工作性質劃分）



² 「在實體店工作的僱員」是指五個指定主要職務：店鋪經理、助理經理、店鋪主任、全職售貨員及兼職售貨員。除了這五個主要職務外，其他僱員被分類為「在零售辦公室工作的僱員」。

1.12 截至 2024 年 4 月 1 日，職位空缺共有 6 065 個，空缺率為 2.6%（即空缺在僱員加空缺總數中所佔的比率）。「消費品」（1 241 個空缺）、「衣物、鞋類及有關製品」（1 080 個空缺）及「食品、飲品及煙草」（880 個空缺）的空缺相對較多，而「百貨公司」（佔 4.3%）、「電訊設備及電器產品」（佔 3.6%）及「燃料及運輸設備」（佔 3.3%）的空缺率則較高。按職級分析，大部分空缺屬全職售貨員（3 941 個空缺）及兼職售貨員（1 039 個空缺）。（圖 1.5 - 1.6）

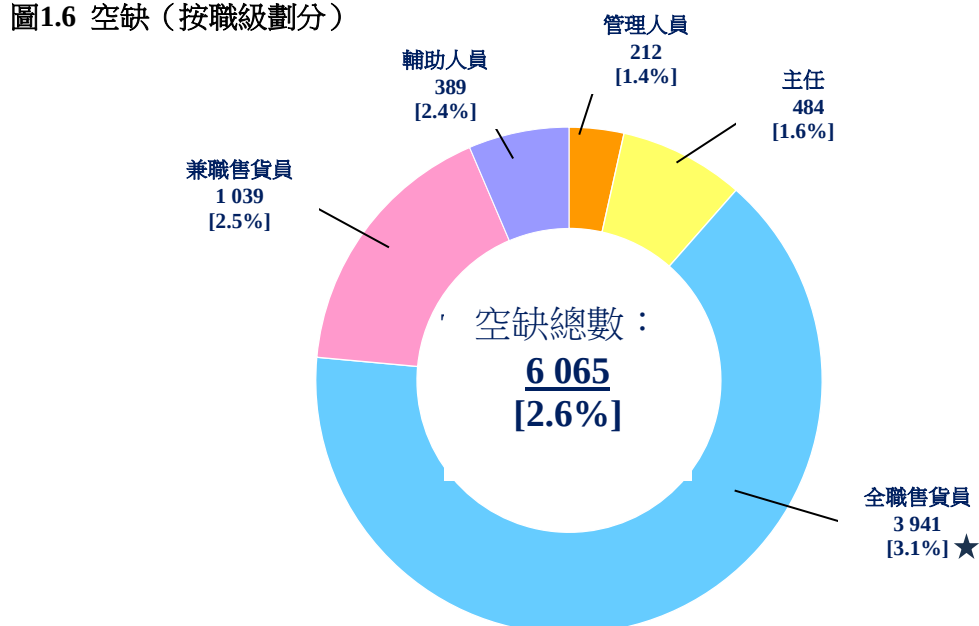
圖1.5 空缺（按行業類別劃分）



註：

- (1) 括號[]內的數字表示**空缺率** = $\frac{\text{空缺數目}}{\text{僱員數目} + \text{空缺數目}}$
- (2) 標有「★」符號的數字指空缺率相對高於整體空缺率。

圖1.6 空缺（按職級劃分）

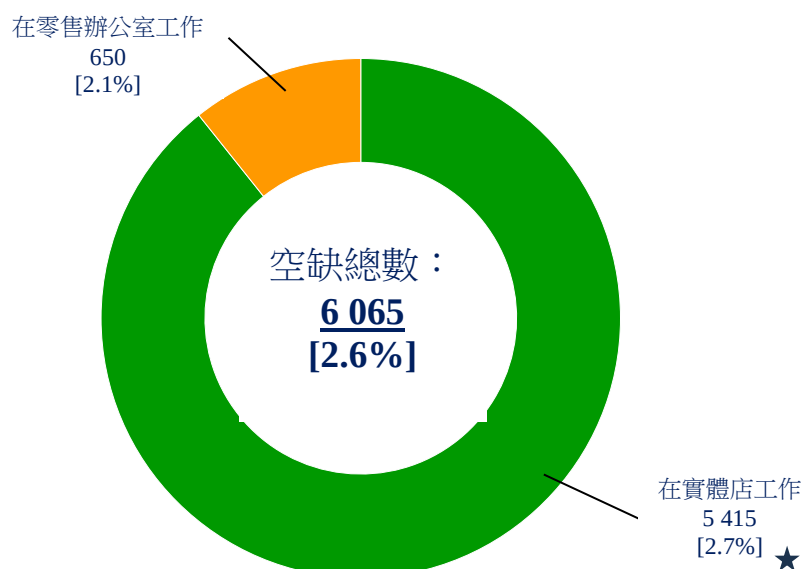


註：

- (1) 括號[]內的數字表示**空缺率** = $\frac{\text{空缺數目}}{\text{僱員數目} + \text{空缺數目}}$
- (2) 標有「★」符號的數字指空缺率相對高於整體空缺率。
- (3) 「高層管理人員」並無空缺。

1.13 按工作性質分析，大部分為實體店工作空缺（5 415 個空缺），其空缺率亦錄得較高的 2.7%。（圖 1.7）

圖 1.7 空缺（按工作性質劃分）



註：

- (1) 括號[]內的數字表示**空缺率** = $\frac{\text{空缺數目}}{\text{僱員數目} + \text{空缺數目}}$
- (2) 標有「★」符號的數字指空缺率相對高於整體空缺率。

全職僱員每月平均收入

1.14 零售業高層管理人員級的全職僱員每月平均收入主要為\$50,000 以上（佔 58.6%）和\$30,001 至\$50,000（佔 41.1%），其次是管理人員級的\$25,001 至\$30,000（佔 48.4%），主任級的\$20,001 至\$25,000（佔 46.8%），以及全職售貨員（佔 58.2%）和輔助人員級（佔 67.4%）的\$15,001 至\$20,000。（表 1.1）

表1.1 每月平均收入（按職級劃分）

職級	\$50,000 以上	\$30,001 - \$50,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 或以下	全職僱員人數
高層管理人員	58.6%	41.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	343
管理人員	5.9%	31.3%	48.4%	12.2%	2.2%	0.0%	14 651
主任	0.0%	3.5%	23.8%	46.8%	25.8%	0.1%	30 089
全職售貨員	0.0%	0.8%	3.8%	27.3%	58.2%	9.9%	123 271
輔助人員	0.0%	*	0.2%	21.5%	67.4%	10.9%	15 988

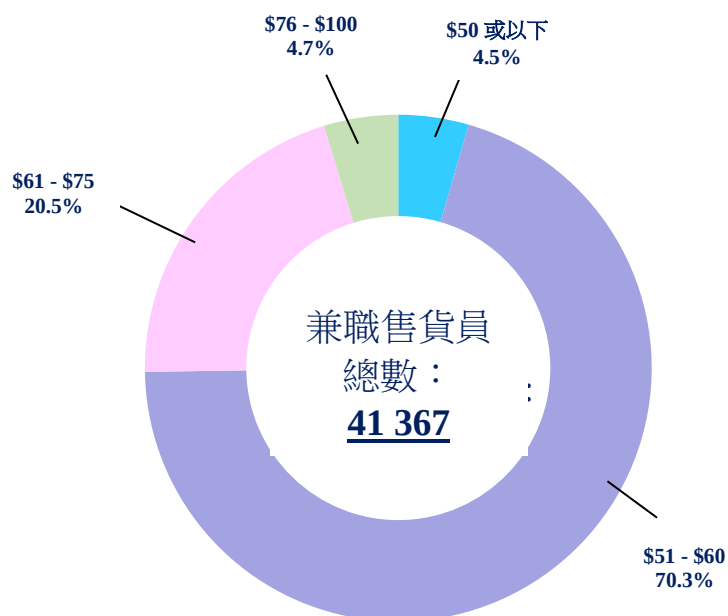
代表該職級每月收入的主要範圍。

註：* 不足 0.05%

兼職售貨員平均時薪

1.15 兼職售貨員的平均時薪主要介乎\$51 至\$60（佔 70.3%）。(圖 1.7)

圖1.7 兼職售貨員平均時薪



僱員宜有的教育程度

1.16 大部分高層管理人員／管理人員級僱員宜有學士學位或以上（佔 66.8%）學歷。主任級僱員方面，38.9%宜有中四至中七學歷，36.5%宜有文憑／證書學歷。售貨員（全職及兼職）和輔助人員級的僱員宜有中四至中七學歷（分別佔 69.6%及 68.4%）。（表 1.2）

表1.2 宜有教育程度（按職級劃分）

職級	學士學位或以上	副學位	文憑／證書	中四至中七	中三或以下	僱員人數
高層管理人員／管理人員	66.8%	19.5%	13.5%	0.1%	0.0%	14 994
主任	5.9%	18.7%	36.5%	38.9%	0.0%	30 089
售貨員（全職及兼職）	0.0%	0.3%	11.2%	69.6%	18.9%	164 638
輔助人員	0.0%	2.1%	21.1%	68.4%	8.3%	15 988

代表該職級宜有教育程度的主要範圍。

僱員宜有的年資

1.17 年資方面，44.5%高層管理人員／管理人員級僱員宜有六年至十年以下經驗，29.2%宜有十年或以上經驗。52.7%主任級僱員宜有三年至六年以下經驗。售貨員（全職及兼職）和輔助人員級僱員方面，大部分宜有一年以下（分別佔 48.3%及 53.0%）和一年至三年以下（分別佔 42.1%及 43.8%）的經驗。（表 1.3）

表1.3 宜有年資（按職級劃分）

職級	十年或以上	六年至十年以下	三年至六年以下	一年至三年以下	一年以下*	僱員人數
高層管理人員／管理人員	29.2%	44.5%	25.8%	0.5%	0.0%	14 994
主任	2.3%	27.6%	52.7%	17.1%	0.3%	30 089
售貨員（全職及兼職）	0.0%	1.2%	8.5%	42.1%	48.3%	164 638
輔助人員	0.0%	0.0%	3.2%	43.8%	53.0%	15 988

代表該職級宜有年資的主要範圍。

* 包括「沒有經驗」類別

流動率

1.18 僱主報告過去 12 個月共有 45 413 個僱員離職。流動率（即僱員離職人數在職位總數中所佔的比率）為 19.6%。按職級分析，售貨員（全職及兼職）級錄得最多僱員離職（39 859 個僱員）和最高流動率（佔 23.5%）。（表 1.4）

表1.4 過去12個月離職僱員人數及流動率（按職級劃分）

職級	離職僱員人數	流動率*
高層管理人員／管理人員	995	6.5%
主任	2 241	7.3%
售貨員（全職及兼職）	39 859	23.5%
輔助人員	2 318	14.2%
總人數	45 413	19.6%

* 流動率 = 過去 12 個月僱員離職人數／（僱員人數 + 空缺數目）

培訓需求

1.19 在零售業，不論工作性質，高層管理人員／管理人員／主任及售貨員（全職及兼職）級僱員的培訓需求一般專注於「庫存管理／供應鏈及物流管理」和「客戶關係管理」。輔助人員級僱員傾向專注於「產品諮詢／產品演示」和「數碼及社交媒體營銷」。
（表 1.5）

表 1.5 主要培訓需求

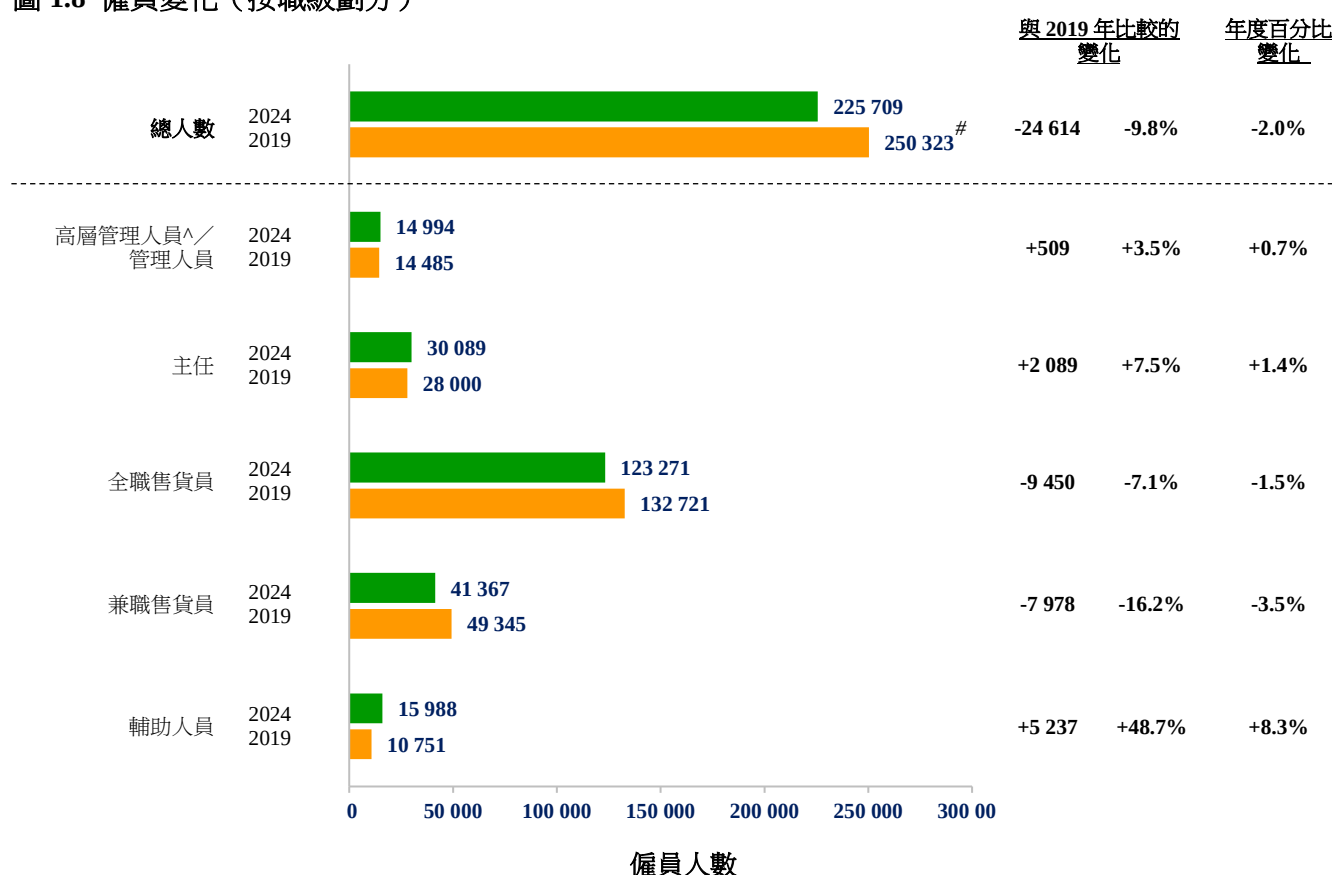
職級	高層管理人員／ 管理人員／主任	售貨員（全職及兼職）	輔助人員
1	產品管理／ 供應商關係管理	產品諮詢／產品演示	產品諮詢／產品演示
2	庫存管理／ 供應鏈及物流管理	庫存管理／ 供應鏈及物流管理	數碼及社交媒體營銷
3	客戶關係管理	客戶關係管理	零售採購

2019年至2024年的人力變化

1.20 為 2019 年和 2024 年而設的人力調查有所不同，2024 年的調查結果根據零售營運（即實體店和零售辦公室）的性質進行分析，2019 年的調查並無以此方法進行分析。在此情況下，2019 年至 2024 年期間的人力變化只會按行業類別和職級進行比較，而非按零售營運的性質進行比較。

1.21 零售業僱員總數由 2019 年的 250 323 個下跌至 2024 年的 225 709 個（-24 614 個僱員；-9.8%）。按職級分析，人力減少主要是由於全職售貨員（-9 450 個僱員；-7.1%）和兼職售貨員（-7 978 個僱員；-16.2%）的僱員人數下跌。另一方面，輔助人員級的人力大幅增加（+5 237 個僱員；+48.7%），其中大部分從事「無店面和不經流動貨攤的零售」。（圖 1.8）

圖 1.8 僱員變化（按職級劃分）

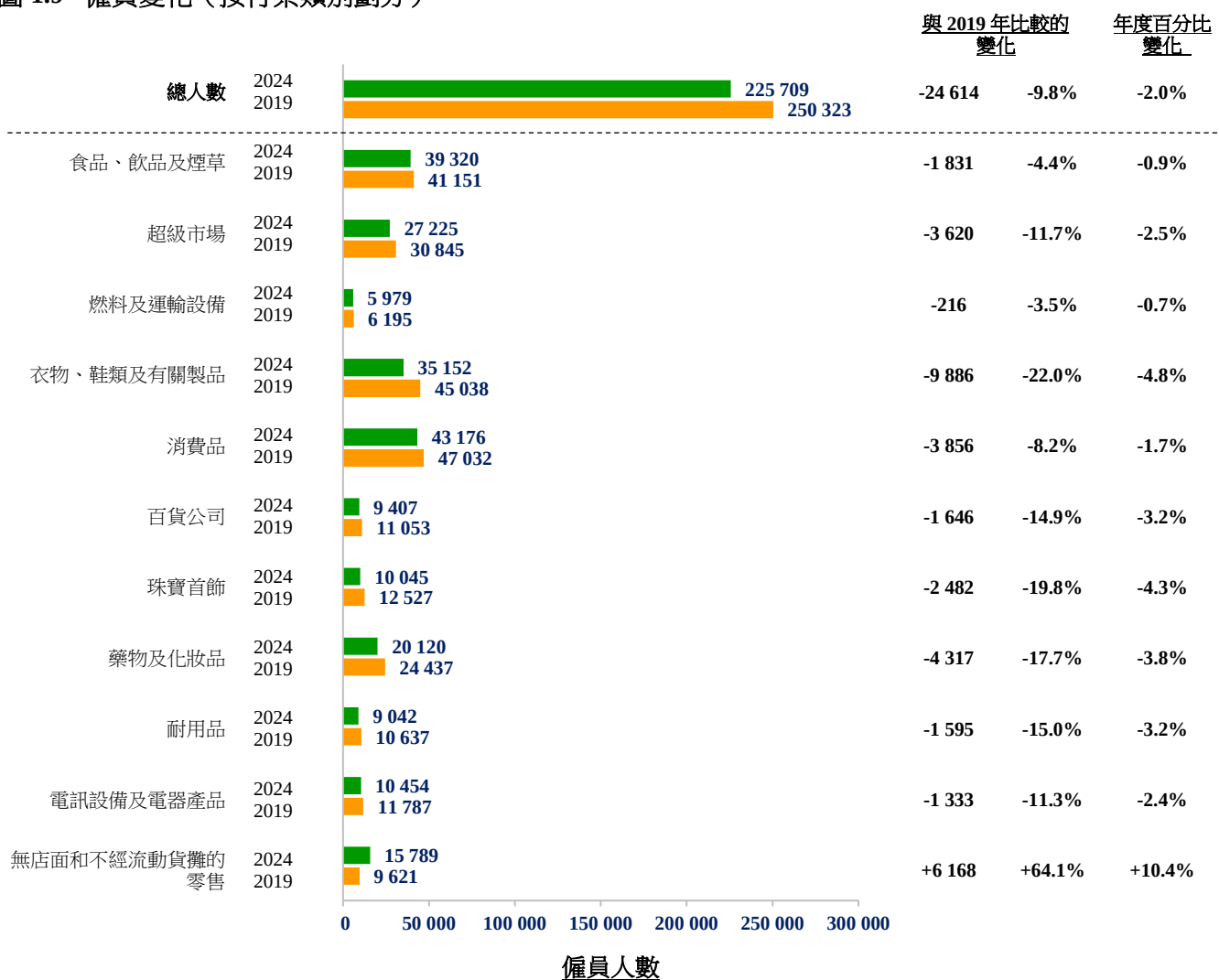


註：# 2019 年的調查數據包括 15,021 名「東主／獨資經營者／執行合夥董事」，其中大部分屬於小型公司。在 2024 年調查剔除此主要職務後，該組別僱員根據其工作職務及職責被歸類為「店舖經理」（管理人員級）、「助理經理；店舖主任」（主任級）、「售貨員」、「電子商務助理（行業類別 11）」等。

[^] 2024 年調查新增高層管理人員級。並無數據可識別 2019 年至 2024 年期間的人力變化。因此，高層管理人員和管理人員合併計算，以顯示人力變化。

1.22 按零售行業類別分析，所有行業類別的人力均告下跌，惟「無店面和不經流動貨攤的零售」除外，該行業類別的人力顯著增加（+6 168 人；+64.1%）。(圖 1.9)

圖 1.9 僱員變化（按行業類別劃分）



每月平均收入變化

1.23 與 2019 年調查比較，不同職級的每月平均收入變化各有差異。(表 1.6)

- 高層管理人員／管理人員級：大部分仍介乎\$20,001 至\$50,000 (2019 年佔 87.1%，2024 年佔 90.7%)；
- 主任級：上移至\$20,001 至\$30,000 (由 2019 年佔 48.9%增至 2024 年佔 70.6%)；
- 全職售貨員級：上移至\$15,001 至\$20,000 (由 2019 年佔 34.7%增至 2024 年佔 58.2%) 及\$20,001 至\$30,000 (由 2019 年佔 12.3%增至 2024 年佔 31.1%)；及
- 輔助人員級：上移至\$15,001 至\$20,000 (由 2019 年佔 38.4%增至 2024 年佔 67.4%)及\$20,001 至\$30,000(由 2019 年佔 6.9%增至 2024 年佔 21.7%)。

表 1.6 每月平均收入

職級	年份	\$50,001 或以上	\$30,001 - \$50,000	\$20,001 - \$30,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 或以下
高層管理人員／管理人員	2024	7.2%	31.6%	59.1%	2.2%	0.0%
	2019	6.7%	36.5%	50.6%	5.3%	0.9%
主任	2024	0.0%	3.5%	70.6%	25.8%	0.1%
	2019	0.0%	3.2%	48.9%	39.6%	8.3%
全職售貨員	2024	0.0%	0.8%	31.1%	58.2%	9.9%
	2019	0.0%	0.7%	12.3%	34.7%	52.3%
輔助人員	2024	0.0%	*	21.7%	67.4%	10.9%
	2019	0.0%	0.0%	6.9%	38.4%	54.6%

 代表該職級每月收入的主要範圍。

註：* 不足 0.05%

人力推算及每年培訓需求

1.24 每年額外人力需求已考慮(i)預期人力趨勢及(ii)行業流失率（即每年永久轉行的僱員百分比）。2025 年至 2028 年的估計每年額外人力需求摘要已於下表 1.7 列示。

表 1.7 估計 2025 年至 2028 年每年額外人力需求

職級	流失率	每年額外人力需求		
		平均人力增長 (a)	業界流失人數 (b)	總計 (a) + (b)
高層管理人員	2.5%	-167	377	5
管理人員				205
主任	2.4%	-335	722	387
售貨員（全職）	11.5%	-1 857	19 076	12 914
售貨員（兼職）				4 305
輔助人員	7.7%	-179	1 238	1 059

業務前景

全球及本地挑戰

1.25 亞洲零售展望 2024 (Asian Retail Outlook 2024)指，估計亞洲大部分零售商面對的最大挑戰包括環球經濟因素、地緣政治緊張局勢、消費信心、貨幣波動，以及勞工和租金成本。³零售商亦預期消費者對價格、客戶服務及產品質素的期望會越來越高。然而，即使通脹逐漸放緩，商品價格、能源成本、工資上漲及匯率波動等因素繼續影響定價。

1.26 從本地層面來看，香港零售商面對本地人出國外遊或前往內地進行休閒消費的日益上升趨勢、旅客再訪的步伐較預期緩慢、營運成本及利率偏高，以及人民幣貶值等問題，但港元匯率放寬及美國近期減息可能稍微改善有關情況。整體零售銷售在 2024 年上半年錄得雙位數跌幅。在 2024 年 8 月，本地網上銷售額佔整體零售營業額的 8%，按年下跌 0.5%，但年初至今的數據顯示電子商貿行為沒有太大轉變。近年政府推出多項新規例及政策修訂，例如強積金對沖規例、法定最低工資及「連續性合約」規定修訂，都加劇零售業的財務及營運負擔。除了這些新規例及修訂之外，勞工及租金成本高企，亦將導致營運成本於 2025 年開始持續上升。

1.27 為紓緩人手短缺問題，政府自 2023 年 9 月 4 日起推出「補充勞工優化計劃」（ESLS），涵蓋零售相關職位，例如銷售代表及銷售助理。由計劃推出當日至 2024 年 9 月 30 日，政府已就銷售助理及銷售代表批准超過 2 400 宗輸入勞工申請。⁴補充勞工優化計劃明顯有助局部解決零售業的勞工短缺問題。

³ Cegid (n.d.). *Asian Retail Outlook 2024*。於2024年9月12日擷取自<https://insideretail.asia/client-report/asian-retail-outlook-2024/>

⁴ 香港特別行政區政府（2024年10月23日）。立法會十六題：補充勞工優化計劃【新聞公報】。<https://www.info.gov.hk/gia/general/202410/23/P2024102300236.htm?fontSize=3>

政府採取提振經濟及刺激消費的措施

1.28 中央政府將內地居民旅客自香港進境內地攜帶行李物品的免稅額度由人民幣 5,000 元提高至人民幣 12,000 元。自 2024 年 8 月起，旅客亦可在所有進境口岸免稅店額外購買人民幣 3,000 元免稅商品。此外，「個人遊」計劃已於今年較早時擴大至覆蓋另外八個省會城市，合資格城市總數增至 59 個。自 2024 年 12 月 1 日起，深圳旅客可申請一簽多行，進一步支持零售業復甦。香港旅遊發展局的數據顯示，截至 2024 年 7 月底共錄得約 2,500 萬訪港旅客人次，按年增加約 52%。同期，訪港內地旅客達到約 1,900 萬人次，按年增加約 47%⁵。在最新的《2024 年施政報告》中，香港政府強調推動文化、體育及旅遊融合發展，透過盛事經濟、新旅遊熱點、增加東盟國家訪港旅客人數及銀髮經濟，促進經濟多元發展。此外，政府亦會向 BUD 專項基金注資 10 億元，以協助中小企業升級轉型，並擴大「電商易」的地域資助範圍至中東及東盟國家。預期上述措施將提振零售和其他相關行業，吸引更多旅客訪港，刺激本地消費。

提升購物旅程

1.29 面對經濟挑戰及消費者行為轉變，業界必須利用科技精簡營運管理。企業採取全渠道零售策略非常重要，可消除實體店與網上商貿之間的障礙，在所有平台提供無縫及個人化客戶旅程。近年來，零售商一直專注擴大人工智能為網上業務帶來的優勢，但實體店業務尚未完全受惠於有關優勢。設有實體店的全渠道零售模式讓人工智能可應用於實際環境，這將改善供應鏈連接、預測及補貨速度，同時確保庫存供應及減少浪費。

1.30 2023 年一項研究調查⁶訪問了 11 000 名來自全球九個市場的消費者，91%消費者曾使用店鋪科技，但其中 69%不滿意店鋪科技，例如自助結賬櫃台，因為沒有足夠員工協助解決技術問題，或在櫃台發現訂購物品缺貨。四分之一消費者會考慮於另一家零售商購物，以獲得更好的店鋪科技體驗；部分消費者則擔心金錢及身份詐騙問題。研究亦顯示，消費者希望隨時知道訂單進度，並對送貨速度較快的品牌較為忠誠。為提升消費者的購物體驗，零售商需要考慮使用人工智能工具，以改善全渠道購物體驗，並優化供應鏈，以促進庫存透明度及維持客戶忠誠度，同時保障網絡安全，以建立客戶信任。

⁵ 香港旅遊發展局。(2024年8月15日)。新聞稿：旅發局公布7月初步訪港旅客數字 繼續緊扣節日和城中活動呈獻無人機及煙火表演。於 2024 年 12 月 3 日擷取自 <https://www.discoverhongkong.com/content/dam/dhk/intl/corporate/newsroom/press-release/hktb/2024/08-July-Arrivals-E.pdf>

⁶ SOTI。(2024年)。Techspectations: Consumer Demand for Digital Transformation in Retail. 於2024年10月3日擷取自 <https://insideretail.asia/client-report/techspectations-consumer-demand-for-digital-transformation-in-retail/>

加強顧客及僱員參與

1.31 對任何零售品牌來說，全渠道零售方式在建立品牌地位及推動不同市場的銷售方面都是不可或缺。成功的全渠道零售為顧客提供不同選擇，讓他們發掘及購買產品，同時在所有渠道提供一致的品牌形象及卓越的顧客體驗。生成式人工智能、擴增實境（AR）、遊戲化及數碼界面或沉浸式環境的互動體驗等新科技及工具興起，可徹底改變客戶參與及個人化體驗。零售商可利用新科技提供零售娛樂及個人化體驗，設計獨特的客戶購物旅程。

1.32 僱員參與發揮關鍵作用，可締造卓越的客戶體驗。然而，售貨員面對人手短缺問題，需要處理其他較低價值的工作，並使用多個不同系統進行日常營運，因此沒有太多時間為顧客提供協助。業界需要讓員工團隊學習最新科技，例如便利使用者的流動應用程式及先進的銷售貨點系統，以改善營運效率、客戶服務及不同地點的店鋪、後勤部門與團隊之間的溝通。培訓項目應以提升店內團隊的科技技能及客戶滿意度為先。此外，以數據驅動的決策工具亦相當重要，有助店鋪作出獨立決策，更加了解客戶關注的問題，加強客戶關係，並提高團隊歸屬感。

數據及人工智能無處不在

1.33 零售模式由供應主導轉為需求主導，可締造更個人化的購物體驗。零售商需要大幅加強與價值鏈夥伴之間的數據共享及協作互動，以改善預測效率，這對提高整個供應鏈效率及預測貨品需求非常重要。人工智能在自動處理需求預測、庫存管理、分類優化及個人化等方面發揮重要作用。在人工智能的支持下，售貨員可為顧客提供實時及個人化建議，滿足他們的需求。人工智能的圖像識別技術使售貨員無須掃描產品，從而提高生產力及加快結賬體驗。

1.34 此外，生成式人工智能可自動編製出多種語言的市場推廣內容，並管理店內團隊營運，從而擴展零售網絡。生成式人工智能在數據分析、模式識別及預測模型方面擁有強大功能，可高速處理大量數據，從中洞察商業機會。除了加強端對端供應鏈的能見度及提供個人化產品建議之外，生成式人工智能亦可改善員工管理、招聘及培訓。透過使用數據及融合人工智能技術，將顯著提升店內團隊的技能，使店鋪營運發揮出色表現，並有助重塑店內購物體驗。目前，零售商需要以全方位及戰略角度審視如何於企業內部實施人工智能。

網絡安全

1.35 在網絡威脅升級的時代，保障客戶資料及維護金融交易安全非常重要。IBM Security 的 2023 年網絡安全威脅報告⁷顯示，零售及批發業在 2022 年受網絡安全威脅的目標行業中名列第五。因為這個行業處理大量個人及財務資料，所以吸引網絡罪犯攻擊。在全渠道零售趨勢下，業界因採用不同科技而使實體店及網上平台的複雜性為網絡罪犯帶來更多機會。一項零售業網絡安全調查顯示，77%業界受訪者在 2021 年遭受勒索軟件攻擊，相比 2020 年只有 44%⁸。零售商有責任完善保安作業，以維護零售營運的完整性，加強安全措施，並提升消費者的信任和信心。

⁷ IBM Security。（2024年2月）。*X-Force Threat Intelligence Index 2023*. 於2024年10月7日擷取自 <https://secure-iss.com/wp-content/uploads/2023/02/IBM-Security-X-Force-Threat-Intelligence-Index-2023.pdf>

⁸ Sophos。（2022年）。*The State of Ransomware in Retail 2022*. 於2024年10月10日擷取自 <https://news.sophos.com/en-us/2022/09/07/the-state-of-ransomware-in-retail-2022/>

主要建議

透過職業專才教育培育新一代零售業領袖

1.36 職業專才教育（VPET）一直是推動香港人力發展的主要動力，以滿足不斷轉變的經濟需要。有關人才發展的建議如下：

- (a) 透過教育局的商校合作計劃、職業訓練局的「專+導航」計劃及其他外展活動，對中學推廣生涯規劃教育，藉此向學生、家長、教師、職業導師及校長介紹零售業的行業趨勢、職業前景及專業發展，以及職業專才教育路向。
- (b) 高中課程亦引入應用學習課程，讓中學生可發展與職業相關的能力及零售業共通技能。
- (c) 與行業夥伴合作，以行業參觀、工作影子活動、項目合作及實習機會等方式，為中學生及職業專才教育學生提供行業經驗，讓年輕人才更早涉足這個行業，並更了解自己的事業路向，吸引更多新血考慮以零售業作為第一份工作。

利用先進科技提升零售體驗

1.37 適當應用科技，有助減輕員工短缺帶來的負擔，讓店鋪售貨員提供更好的客戶服務。因此應優先考慮以下培訓：

- (a) 先進的銷售貨點系統、以數據驅動的決策工具、自助結賬櫃台、實時庫存透明度、無線射頻識別系統（RFID）、電子標籤、機器學習、人工智能及生成式人工智能等工具，可提高效率、優化供應鏈、保障網絡安全，並提升客戶服務。
- (b) 人工智能、擴增實境及遊戲化等新興科技帶來零售娛樂。
- (c) 靈活的員工管理方案現正興起，以提高生產力及持續實現增長，例如任務管理軟件及員工管理軟件可用作排程、考勤及僱員自助服務等。

從正面的僱員參與以至正面的客戶體驗

1.38 感到受重視及有安全感的僱員更有可能傾向於積極主動及盡責工作，並更熱心服務客戶。以下是培養僱員建立正面參與態度的建議：

- (a) 提升所有僱員的技能，不但是具備專門技能的僱員，亦包括尚未具備任何專門技能的僱員，以建立更包容及適應力強的員工團隊。
- (b) 透過「過往資歷認可機制」，認可現職僱員的現有技能。
- (c) 在人才發展週期中，透過有別於傳統認證策略，以「技能為先」的人才策略招聘新僱員，從而吸納更多元化人才。
- (d) 根據香港資歷架構下為零售業制訂的《能力標準說明》，提供以下範疇的在職培訓，從而提升客戶體驗：
 - ◆ 管理人員及主任級：產品管理、庫存管理、供應鏈及物流管理，以及客戶關係管理
 - ◆ 輔助人員級：產品演示、數碼及社交媒體營銷，以及零售採購
- (e) 向員工提供數碼技能的微型在職培訓，為新零售格局的數碼轉型作好準備。
- (f) 安排量身定制的工作坊，讓僱員了解中東及東盟國家旅客的文化、語言及購物行為。
- (g) 在公司內部提供清晰的職涯發展路徑，說明從初級職位晉升至管理層及更高職級的發展。

2 緒論

背景

2.1 零售業訓練委員會（本會）隸屬於職業訓練局（VTC），成員由香港特別行政區政府委任，負責分析零售業的人力情況和培訓需求。本會成員由主要商會、工會、專業團體、教育和培訓機構及政府部門提名出任。人力調查工作小組由本會指定成員組成。本會成員名單和職權範圍，以及人力調查工作小組成員名單見**附錄 1、2 及 3**。

2.2 零售業的人力調查每四年進行一次，其後會定期發表兩次人力更新報告，輔以聚焦小組及桌面研究蒐集的資料，以更有效反映人力情況的變化趨勢。本人力調查主要集中分析技術人力，這是指應用所需行業知識與技能以履行委派職責的人員。

2.3 本會於 2024 年 4 月至 7 月期間蒐集本調查的人力資料，統計日期定為 2024 年 4 月 1 日。本報告載述零售業最新人力情況的調查結果與分析，並參考行業前景，向僱主、僱員與培訓機構等業內不同持份者提出建議，推動人力發展。

目的

2.4 本人力調查旨在：

- (a) 蒐集零售業內不同界別、職級及主要職務的最新人力資料；
- (b) 評估技術人力的結構；
- (c) 預測未來短期內的培訓需求；及
- (d) 向 VTC 及相關持份者提出制訂人才培訓策略的建議，以配合人力需求。

調查範圍

2.5 調查涵蓋以下零售行業類別：

行業類別 1： 食品、飲品及煙草（不包括餐飲店）

行業類別 2： 超級市場（包括便利店）

行業類別 3： 燃料及運輸設備

行業類別 4： 衣物、鞋類及有關製品

行業類別 5： 消費品（例如家居用品、鐘錶、手袋、文具／玩具）

行業類別 6： 百貨公司

行業類別 7： 珠寶首飾

行業類別 8： 藥物及化妝品

行業類別 9： 耐用品（例如電腦、家具、相機、樂器）

行業類別 10： 電訊設備及電器產品

行業類別 11： 無店面和不經流動貨攤的零售（即網上商店）

3 調查方法

樣本設計

3.1 調查根據香港特別行政區政府統計處編製的《香港標準行業分類》列表，涵蓋業內不同行業類別約 54 390 間公司。本會採用分層隨機抽樣法，從政府統計處機構單位記錄庫的商號中，共抽選出 987 間作為調查對象。

問卷設計

3.2 調查問卷分為兩部分：第一部分按職級及主要職務蒐集定量的人力資料，第二部分蒐集業界人力情況的補充資料。主要職務列表由本會編製，每項職務均有詳細工作說明，並分為以下不同職級：

- (a) 高層管理人員
- (b) 管理人員
- (c) 主任
- (d) 全職售貨員
- (e) 兼職售貨員
- (f) 輔助人員

3.3 鑑於職稱與主要職務的說明在各公司可能不盡相同，受訪者需按主要職務的工作說明與技能等級提供人力資料。詞彙釋義及調查文件（包括問卷樣本、附註及主要職務工作說明）載於**附錄 4 及 5**。

數據收集

3.4 數據蒐集於 2024 年 4 月至 7 月期間進行，本會向每間抽樣公司派發一套調查文件，機構受訪者需以 2024 年 4 月 1 日為統計日期，提供當時的人力資料。在調查期間，統計員亦會致電或造訪，協助受訪者填妥問卷。

3.5 調查採取各種措施，以確保蒐集數據過程穩妥，包括調查前的準備、為調查人員提供充足培訓、監察調查進度、透過不同措施提高回覆率、核對填妥的問卷、雙重輸入資料以求準確、驗證及核實所蒐集的數據等。質素控制措施詳列於**附錄 6**。

數據分析

3.6 在 480 間有效抽樣公司中，459 間提供所需資料，有效回覆率達 95.6%⁹。考慮到以下因素後：(a) 各行業類別的回覆率令人滿意；(b) 主要和有規模的機構大多數都有回覆，比率令人滿意；以及(c) 抽樣結果經統計學方法倍大，本會認為本報告所載的調查結果能充分代表零售業，各行業類別的回覆率亦足以提供有意義的統計數字。回應概況列載於**附錄 7**。

人力推算方法

3.7 本會採納統計模型方法，推算 2025 年至 2028 年期間零售業的人力需求。統計模型經考慮相關經濟指標而設，包括反映本地經濟、人口狀況與勞工市場重大變動的指標。人力推算方法詳見**附錄 8**。

⁹ 已暫停運作、並無聘用任何相關技術人員或無回應調查等抽樣公司均視為無效個案。

4 調查結果

按行業類別及僱員人數劃分的公司

4.1 是次調查涵蓋零售業內 11 個行業類別的 47 291 間公司。按零售行業類別及公司規模劃分的人力分布情況見表 4.1。

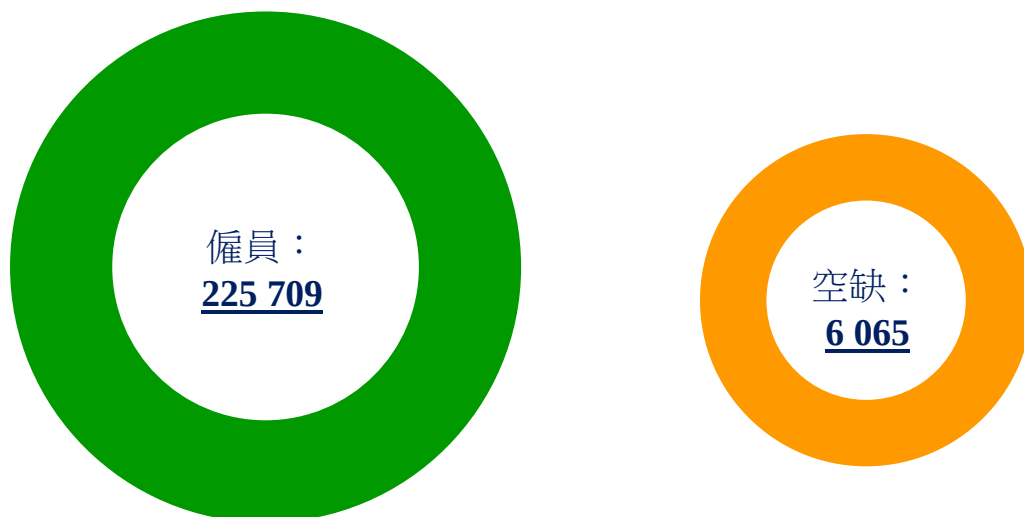
表4.1 按行業類別及公司規模劃分的人力分布情況

行業類別	1 - 4 僱員	5 - 19 僱員	20 - 49 僱員	50 - 99 僱員	>= 100 僱員	總人數
食品、飲品及煙草	9 593	854	103	48	43	10 641
超級市場	92	52	8	11	13	176
燃料及運輸設備	1 078	173	51	4	8	1 314
衣物、鞋類及有關製品	6 041	594	144	42	45	6 866
消費品	10 250	1 084	72	62	76	11 544
百貨公司	2	0	2	4	17	25
珠寶首飾	1 278	258	42	1	9	1 588
藥物及化妝品	1 306	685	61	28	29	2 109
耐用品	1 506	295	43	26	5	1 875
電訊設備及電器產品	1 578	277	21	9	11	1 896
無店面和 不經流動貨攤的零售	8 826	391	30	4	6	9 257
總人數	41 550	4 663	577	239	262	47 291

人力情況概覽

4.2 截至 2024 年 4 月 1 日，零售業合共僱用 225 709 個僱員，職位空缺共有 6 065 個。僱員及空缺總數相加後，估計共有 231 774 個職位。(圖 4.1)

圖 4.1 人力情況概覽



截至 2024 年 4 月 的職位數目
(僱員+空缺)：
 $225\,709 + 6\,065 = 231\,774$

註：「空缺」指在統計日期該職位仍懸空，需立刻填補而現正積極招聘人員填補。

僱員

僱員人數

4.3 在 225 709 個零售僱員當中，大部分從事「消費品」(43 176 個僱員或佔 19.1%)、「食品、飲品及煙草」(39 320 個僱員或佔 17.4%)、「衣物、鞋類及有關製品」(35 152 個僱員或佔 15.6%) 及「超級市場」(27 225 個僱員或佔 12.1%)。(表 4.2)

4.4 按職級分析，大部分僱員屬全職售貨員(123 271 個僱員或佔 54.6%)及兼職售貨員(41 367 個僱員或佔 18.3%)。屬主任級(30 089 個僱員或佔 13.3%)、輔助人員級(15 988 個僱員或佔 7.1%)、高層管理人員級(14 651 個僱員或佔 6.5%)和管理人員級(343 個僱員或佔 0.2%)的人數相對較少。(表 4.2)

表4.2 僱員（按行業類別和職級劃分）

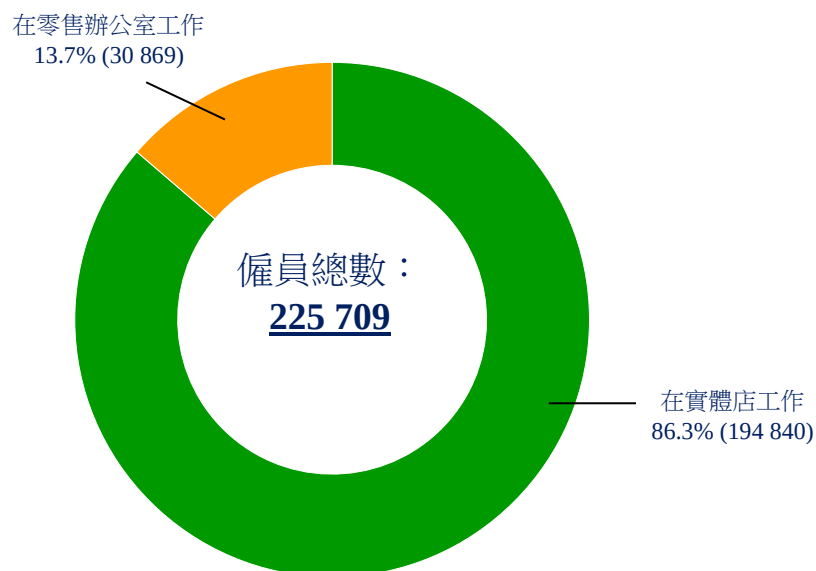
行業類別	高層管理人員	管理人員	主任	全職售貨員	兼職售貨員	輔助人員	總人數
食品、飲品及煙草	45 (0.1%)	2 466 (6.3%)	5 090 (12.9%)	23 392 (59.5%)	7 748 (19.7%)	579 (1.5%)	39 320 [17.4%]
超級市場	12 (0.0%)	1 983 (7.3%)	3 178 (11.7%)	6 882 (25.3%)	14 670 (53.9%)	500 (1.8%)	27 225 [12.1%]
燃料及運輸設備	4 (0.1%)	430 (7.2%)	515 (8.6%)	4 677 (78.2%)	153 (2.6%)	200 (3.3%)	5 979 [2.6%]
衣物、鞋類及有關製品	32 (0.1%)	2 127 (6.1%)	4 432 (12.6%)	22 705 (64.6%)	5 113 (14.5%)	743 (2.1%)	35 152 [15.6%]
消費品	120 (0.3%)	2 024 (4.7%)	4 978 (11.5%)	30 490 (70.6%)	4 639 (10.7%)	925 (2.1%)	43 176 [19.1%]
百貨公司	12 (0.1%)	653 (6.9%)	1 146 (12.2%)	4 553 (48.4%)	2 577 (27.4%)	466 (5.0%)	9 407 [4.2%]
珠寶首飾	27 (0.3%)	1 005 (10.0%)	1 654 (16.5%)	6 671 (66.4%)	360 (3.6%)	328 (3.3%)	10 045 [4.5%]
藥物及化妝品	77 (0.4%)	1 833 (9.1%)	2 293 (11.4%)	11 031 (54.8%)	4 046 (20.1%)	840 (4.2%)	20 120 [8.9%]
耐用品	9 (0.1%)	581 (6.4%)	1 107 (12.2%)	5 552 (61.4%)	1 036 (11.5%)	757 (8.4%)	9 042 [4.0%]
電訊設備及電器產品	5 (0.0%)	942 (9.0%)	1 792 (17.1%)	6 652 (63.6%)	645 (6.2%)	418 (4.0%)	10 454 [4.6%]
無店面和不經流動貨攤的零售	0 (0.0%)	607 (3.8%)	3 904 (24.7%)	666 (4.2%)	380 (2.4%)	10 232 (64.8%)	15 789 [7.0%]
總人數	343 (0.2%)	14 651 (6.5%)	30 089 (13.3%)	123 271 (54.6%)	41 367 (18.3%)	15 988 (7.1%)	225 709

()顯示該職級佔僱員總數%。

[]顯示該行業類別佔僱員總數%。

4.5 按工作性質（在實體店工作的僱員對比在零售辦公室工作的僱員）分析¹⁰，超過 80%的僱員為在實體店工作的僱員（194 840 個僱員或佔 86.3%），而在零售辦公室工作的僱員則顯著較少（30 869 個僱員或佔 13.7%）。相應行業類別和職級的僱員人數詳情載於**附錄 9.3**的統計表。（**圖 4.2**）

圖4.2 僱員（按工作性質劃分）



¹⁰ 「在實體店工作的僱員」是指五個指定主要職務：店鋪經理、助理經理、店鋪主任、全職售貨員及兼職售貨員。除了這五個主要職務外，其他僱員被分類為「在零售辦公室工作的僱員」。

最多人從事的主要職務

4.6 正如表 4.3 所示，在實體店工作職務中，例如管理人員級的「店鋪經理」（8 013 個僱員）和主任級的「助理經理；店鋪主任；店長」（22 189 個僱員）為該職級最多人從事的主要職務，其次為零售辦公室工作職務。

表4.3 最多人從事的主要職務

職級	主要職務	僱員人數	該職級佔僱員總數 %
高層管理人員／ 管理人員	◆ 店鋪經理*	8 013	53.4%
	◆ 零售營運經理	1 127	7.5%
	◆ 分區／地區經理	1 116	7.4%
主任	◆ 助理經理；店鋪主任；店長*	22 189	73.7%
	◆ 營銷及市場推廣主任；電子商務主任	4 104	13.6%
	◆ 採購主任	1 365	4.5%
售貨員 (全職及兼職)	◆ 售貨員*	81 361	49.4%
	◆ 高級售貨員*	41 910	25.5%
	◆ 兼職售貨員*	41 367	25.1%
輔助人員	◆ 銷售及市場推廣助理；電子商務助理	8 614	53.9%
	◆ 倉務管理員	2 902	18.2%
	◆ 物流助理	1 978	12.4%

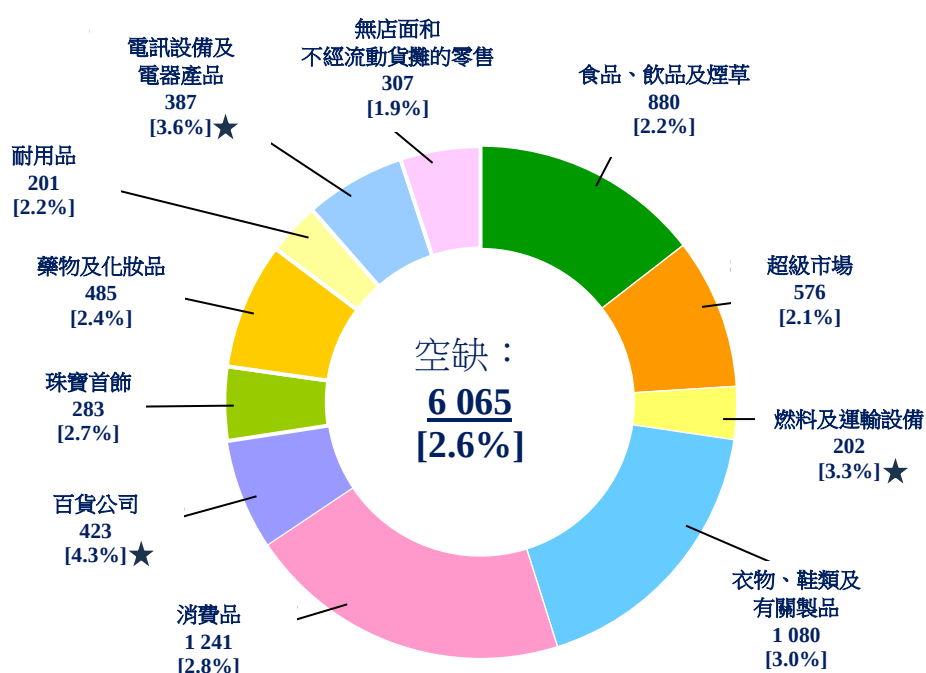
*實體店工作職務

空缺

空缺數目

4.7 截至 2024 年 4 月 1 日，職位空缺共有 6 065 個，空缺率為 2.6%（即空缺在僱員加空缺總數中所佔的比率）。「消費品」（1 241 個空缺）、「衣物、鞋類及有關製品」（1 080 個空缺）及「食品、飲品及煙草」（880 個空缺）的空缺相對較多。空缺率方面，「百貨公司」（佔 4.3%）、「電訊設備及電器產品」（佔 3.6%）及「燃料及運輸設備」（佔 3.3%）的空缺率較高。（圖 4.3）

圖4.3 空缺（按行業類別劃分）

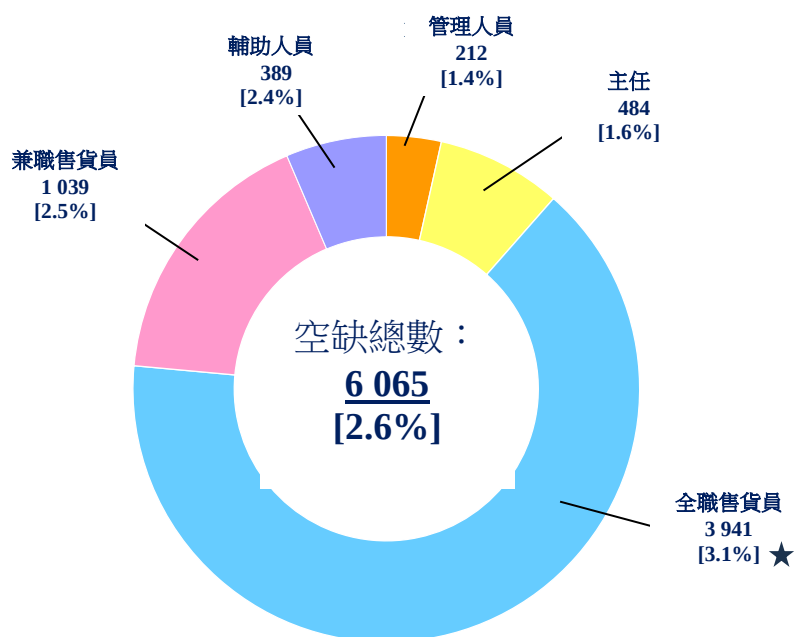


註：

- (1) 括號[]內的數字表示**空缺率** = $\frac{\text{空缺數目}}{\text{僱員數目} + \text{空缺數目}}$
- (2) 標有「★」符號的數字指空缺率相對高於整體空缺率。

4.8 按職級分析，大部分空缺屬全職售貨員（3 941 個空缺）及兼職售貨員（1 039 個空缺）。全職售貨員的空缺率較高，為 3.1%，高於整體空缺率。（圖 4.4）

圖4.4 空缺（按職級劃分）

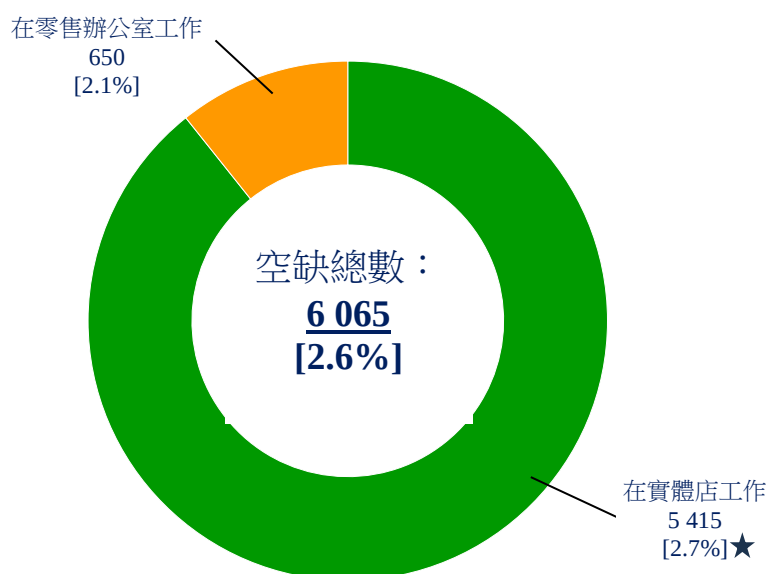


註：

- (1) 括號[]內的數字表示**空缺率** = $\frac{\text{空缺數目}}{\text{僱員數目} + \text{空缺數目}}$
- (2) 標有「★」符號的數字指空缺率相對高於整體空缺率。
- (3) 「高層管理人員」並無空缺。

4.9 按工作性質分析，大部分為實體店工作空缺（5 415 個空缺），其空缺率亦錄得較高的 2.7%。（圖 4.5）

圖 4.5 空缺（按工作性質劃分）



註：

- (3) 括號[]內的數字表示**空缺率** = $\frac{\text{空缺數目}}{\text{僱員數目} + \text{空缺數目}}$
- (4) 標有「★」符號的數字指空缺率相對高於整體空缺率。

最多空缺的職位

4.10 與最多人從事的主要職務相若，在實體店工作職務中，例如管理人員級的「店鋪經理」（8 013 個僱員）和主任級的「助理經理；店鋪主任；店長」（22 189 個僱員）為該職級最多空缺的職位，其次為零售辦公室工作職務。（表 4.4）

表 4.4 最多空缺的職位

職級	主要職務	空缺數目	該職級佔空缺總數 %
管理人員	◆ 店鋪經理*	112	52.8%
	◆ 分區／地區經理	15	7.1%
	◆ 銷售經理；批發經理	15	7.1%
主任	◆ 助理經理；店鋪主任；店長*	323	66.7%
	◆ 營銷及市場推廣主任；電子商務主任	65	13.4%
	◆ 顧客服務；顧客關係主任	28	5.8%
售貨員 (全職及兼職)	◆ 售貨員*	3 000	60.2%
	◆ 兼職售貨員*	1 039	20.9%
	◆ 高級售貨員*	941	18.9%
輔助人員	◆ 銷售及市場推廣助理；電子商務助理	218	56.0%
	◆ 倉務管理員	100	25.7%
	◆ 物流助理	33	8.5%

*實體店工作職務

全職僱員每月平均收入

4.11 零售業高層管理人員級的全職僱員每月平均收入主要為\$50,000 以上（佔 58.6%）和\$30,001 至\$50,000（佔 41.1%），其次是管理人員級的\$25,001 至\$30,000（佔 48.4%），主任級的\$20,001 至\$30,000（佔 70.6%），以及全職售貨員（佔 58.2%）和輔助人員級（佔 67.4%）的\$15,001 至\$20,000。（表 4.5）

表4.5 每月平均收入（按職級劃分）— 整體

職級	\$50,000 以上	\$30,001 - \$50,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 或以下	全職僱員人數
高層管理人員	58.6%	41.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	343
管理人員	5.9%	31.3%	48.4%	12.2%	2.2%	0.0%	14 651
主任	0.0%	3.5%	23.8%	46.8%	25.8%	0.1%	30 089
全職售貨員	0.0%	0.8%	3.8%	27.3%	58.2%	9.9%	123 271
輔助人員	0.0%	*	0.2%	21.5%	67.4%	10.9%	15 988

代表該職級每月收入的主要範圍。

註：* 不足 0.05%

4.12 在實體店工作的僱員方面，管理人員級的每月平均收入主要為\$25,001 至\$30,000（佔 54.3%），其次是主任級的\$20,001 至\$25,000（佔 42.4%），以及全職售貨員級的\$15,001 至\$20,000（佔 58.2%）。（表 4.6）

表4.6 每月平均收入（按職級劃分）— 在實體店工作的僱員

職級	\$50,000 以上	\$30,001 - \$50,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 或以下	全職僱員人數
管理人員	1.5%	24.6%	54.3%	15.6%	4.1%	0.0%	8 013
主任	0.0%	3.9%	26.6%	42.4%	27.0%	*	22 189
全職售貨員	0.0%	0.8%	3.8%	27.3%	58.2%	9.9%	123 271

代表該職級每月收入的主要範圍。

註：* 不足 0.05%

就在實體店工作的僱員而言，「高層管理人員」及「輔助人員」級僱員並不適用。

4.13 至於在零售辦公室工作的僱員，高層管理人員級的每月平均收入主要為\$50,000以上(佔 58.6%)和\$30,001 至\$50,000(佔 41.1%)，其次是管理人員級的\$25,001 至\$30,000 (佔 41.6%)，主任級的\$20,001 至\$25,000 (佔 59.4%)，以及輔助人員級的\$15,001 至\$20,000 (佔 67.4%)。(表 4.7)

表4.7 每月平均收入（按職級劃分）－ 在零售辦公室工作的僱員

職級	\$50,000 以上	\$30,001 - \$50,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 或 以下	全職僱員 人數
高層管理人員	58.6%	41.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	343
管理人員	11.0%	39.2%	41.6%	8.2%	0.0%	0.0%	6 638
主任	0.0%	2.2%	15.8%	59.4%	22.2%	0.4%	7 900
輔助人員	0.0%	*	0.2%	21.5%	67.4%	10.9%	15 988

 代表該職級每月收入的主要範圍。

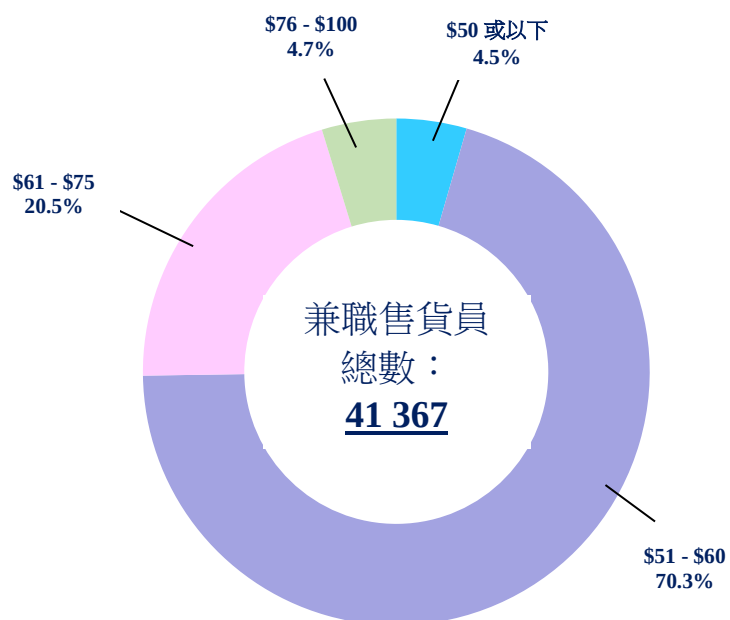
註：* 不足 0.05%

「全職售貨員」並無分類為在零售辦公室工作的僱員。

兼職售貨員平均時薪

4.14 兼職售貨員的平均時薪主要介乎\$51 至\$60（佔 70.3%）。(圖 4.6)

圖4.6 兼職售貨員平均時薪



僱員宜有的教育程度

4.15 大部分高層管理人員／管理人員級僱員宜有學士學位或以上學歷（佔 66.8%）。主任級僱員方面，38.9%宜有中四至中七學歷，36.5%宜有文憑／證書學歷。售貨員（全職及兼職）和輔助人員級的僱員宜有中四至中七學歷（分別佔 69.6%及 68.4%）。（表 4.8）

表 4.8 宜有教育程度（按職級劃分）－ 整體

職級	學士學位或以上	副學位	文憑／證書	中四至中七	中三或以下	僱員人數
高層管理人員／管理人員	66.8%	19.5%	13.5%	0.1%	0.0%	14 994
主任	5.9%	18.7%	36.5%	38.9%	0.0%	30 089
售貨員（全職及兼職）	0.0%	0.3%	11.2%	69.6%	18.9%	164 638
輔助人員	0.0%	2.1%	21.1%	68.4%	8.3%	15 988

 代表該職級宜有教育程度的主要範圍。

註：就這個問題而言，「高層管理人員」及「管理人員」級僱員的宜有教育程度被歸類為同一組別。

4.16 在實體店工作的僱員方面，管理人員級僱員宜有學士學位或以上學歷（佔 66.9%）。至於在實體店工作的主任級僱員，40.9%宜有中四至中七學歷，35.4%宜有文憑／證書學歷。在實體店工作的售貨員（全職及兼職）級僱員宜有中四至中七學歷（佔 69.6%）。（表 4.9）

表 4.9 宜有教育程度（按職級劃分）－ 在實體店工作的僱員

職級	學士學位或以上	副學位	文憑／證書	中四至中七	中三或以下	僱員人數
管理人員	66.9%	22.6%	10.2%	0.3%	0.0%	8 013
主任	5.1%	18.6%	35.4%	40.9%	0.0%	22 189
售貨員（全職及兼職）	0.0%	0.3%	11.2%	69.6%	18.9%	164 638

 代表該職級宜有教育程度的主要範圍。

註：就在實體店工作的僱員而言，「高層管理人員」及「輔助人員」級僱員並不適用。

4.17 另一方面，大部分在零售辦公室工作的高層管理人員／管理人員級僱員宜有學士學位或以上學歷（佔 66.7%）。在零售辦公室工作的主任級僱員當中，39.9%宜有文憑／證書學歷，33.1%宜有中四至七學歷。在零售辦公室工作的輔助人員級僱員宜有中四至七學歷（佔 68.4%）。（表 4.10）

表 4.10 宜有教育程度（按職級劃分）— 在零售辦公室工作的僱員

職級	學士學位或以上	副學位	文憑／證書	中四至中七	中三或以下	僱員人數
高層管理人員／管理人員	66.7%	16.0%	17.3%	0.0%	0.0%	6 981
主任	8.0%	19.0%	39.9%	33.1%	0.0%	7 900
輔助人員	0.0%	2.1%	21.1%	68.4%	8.3%	15 988

 代表該職級宜有教育程度的主要範圍。

註：就這個問題而言，「高層管理人員」及「管理人員」級僱員的宜有教育程度被歸類為同一組別。

就在零售辦公室工作的僱員而言，「售貨員（全職及兼職）」級僱員並不適用。

僱員宜有的年資

4.18 年資方面，44.5%高層管理人員／管理人員級僱員宜有六年至十年以下經驗，29.2%宜有十年或以上經驗。52.7%主任級僱員宜有三年至六年以下經驗。售貨員（全職及兼職）和輔助人員級僱員方面，大部分宜有一年以下（分別佔 48.3%及 53.0%）和一年至三年以下（分別佔 42.1%及 43.8%）的經驗。（表 4.11）

表4.11 宜有年資（按職級劃分）－ 整體

職級	十年或以上	六年至十年以下	三年至六年以下	一年至三年以下	一年以下*	僱員人數
高層管理人員／管理人員	29.2%	44.5%	25.8%	0.5%	0.0%	14 994
主任	2.3%	27.6%	52.7%	17.1%	0.3%	30 089
售貨員（全職及兼職）	0.0%	1.2%	8.5%	42.1%	48.3%	164 638
輔助人員	0.0%	0.0%	3.2%	43.8%	53.0%	15 988

 代表該職級宜有年資的主要範圍。

註：就這個問題而言，「高層管理人員」及「管理人員」級僱員被歸類為同一組別。

* 包括「沒有經驗」類別

4.19 在實體店工作的僱員方面，39.9%管理人員級僱員宜有六年至十年以下經驗，35.7%宜有三年至六年以下經驗。約 56.7%主任級僱員宜有三年至六年以下經驗。售貨員（全職及兼職）級僱員方面，大部分宜有一年以下（佔 48.3%）和一年至三年以下（佔 42.1%）的經驗。（表 4.12）

表4.12 宜有年資（按職級劃分）－ 在實體店工作的僱員

職級	十年或以上	六年至十年以下	三年至六年以下	一年至三年以下	一年以下*	僱員人數
管理人員	24.3%	39.9%	35.7%	0.1%	0.0%	8 013
主任	3.1%	28.2%	56.7%	11.8%	0.2%	22 189
售貨員（全職及兼職）	0.0%	1.2%	8.5%	42.1%	48.3%	164 638

 代表該職級宜有年資的主要範圍。

註：就在實體店工作的僱員而言，「高層管理人員」及「輔助人員」級僱員並不適用。

* 包括「沒有經驗」類別

4.20 另一方面，49.9%在零售辦公室工作的高層管理人員／管理人員級僱員宜有六年至十年以下經驗，34.8%宜有十年或以上經驗。約 41.1%主任級僱員宜有三年至六年以下經驗。輔助人員級僱員方面，大部分宜有一年以下（佔 53.0%）和一年至三年以下（佔 43.8%）的經驗。（表 4.13）

表4.13 宜有年資（按職級劃分）－ 在零售辦公室工作的僱員

職級	十年或以上	六年至十年以下	三年至六年以下	一年至三年以下	一年以下*	僱員人數
高層管理人員／ 管理人員	34.8%	49.9%	14.4%	0.9%	0.0%	6 981
主任	0.1%	25.9%	41.1%	32.3%	0.6%	7 900
輔助人員	0.0%	0.0%	3.2%	43.8%	53.0%	15 988

 代表該職級宜有年資的主要範圍。

註：就這個問題而言，「高層管理人員」及「管理人員」級僱員的宜有年資被歸類為同一組別。

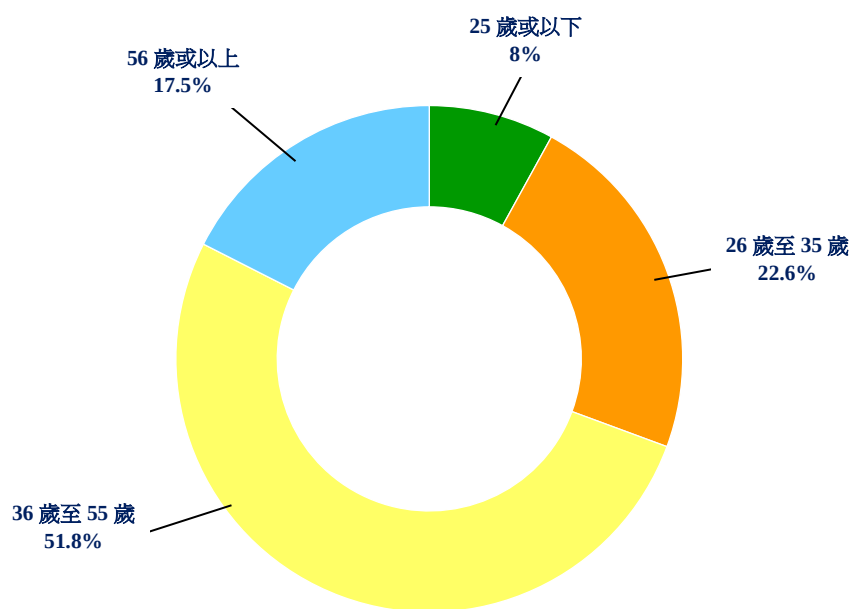
就在零售辦公室工作的僱員而言，「售貨員（全職及兼職）」級僱員並不適用。

* 包括「沒有經驗」類別

店員的年齡範圍

4.21 店員的年齡範圍主要為 36 歲至 55 歲（佔 51.8%），其次為 26 歲至 35 歲（佔 22.6%）及 56 歲或以上（佔 17.5%）。（圖 4.7）

圖4.7 店員的年齡範圍



註：「在實體店工作的僱員」是指五個主要職務：店鋪經理、助理經理、店鋪主任、全職售貨員及兼職售貨員。

僱員離職與招聘

4.22 僱主報告過去 12 個月共有 45 413 個僱員離職。流動率（即僱員離職人數在職位總數中所佔的比率）為 19.6%。按職級分析，售貨員（全職及兼職）級錄得最多僱員離職（39 859 個僱員）和最高流動率（佔 23.5%）。（表 4.14）

表4.14 過去12個月離職僱員人數及流動率（按職級劃分）

職級	離職僱員人數	流動率*
高層管理人員／管理人員	995	6.5%
主任	2 241	7.3%
售貨員（全職及兼職）	39 859	23.5%
輔助人員	2 318	14.2%
總人數	45 413	19.6%

* 流動率 = 過去 12 個月僱員離職人數／（僱員人數 + 空缺數目）

4.23 過去 12 個月共招聘 42 933 名僱員，其中大部分為售貨員（全職及兼職）級（38 558 名僱員）。在高層管理人員／管理人員級及主任級的新聘僱員中，超過 80% 擁有零售業工作經驗（分別佔 82.7% 及 83.7%），而售貨員（全職及兼職）級（佔 52.8%）及輔助人員級（佔 57.1%）新聘僱員的相應比例則遠遠較小。（表 4.15）

表4.15 過去12個月新聘僱員人數（按職級劃分）

職級	新聘僱員總數	擁有零售業工作經驗的新聘僱員人數
高層管理人員／管理人員	738	610 (82.7%)
主任	1 796	1 503 (83.7%)
全職售貨員	38 558	20 356 (52.8%)
輔助人員	1 841	1 052 (57.1%)
總人數	42 933	23 521 (54.8%)

僱主對未來 12 個月業務額的看法

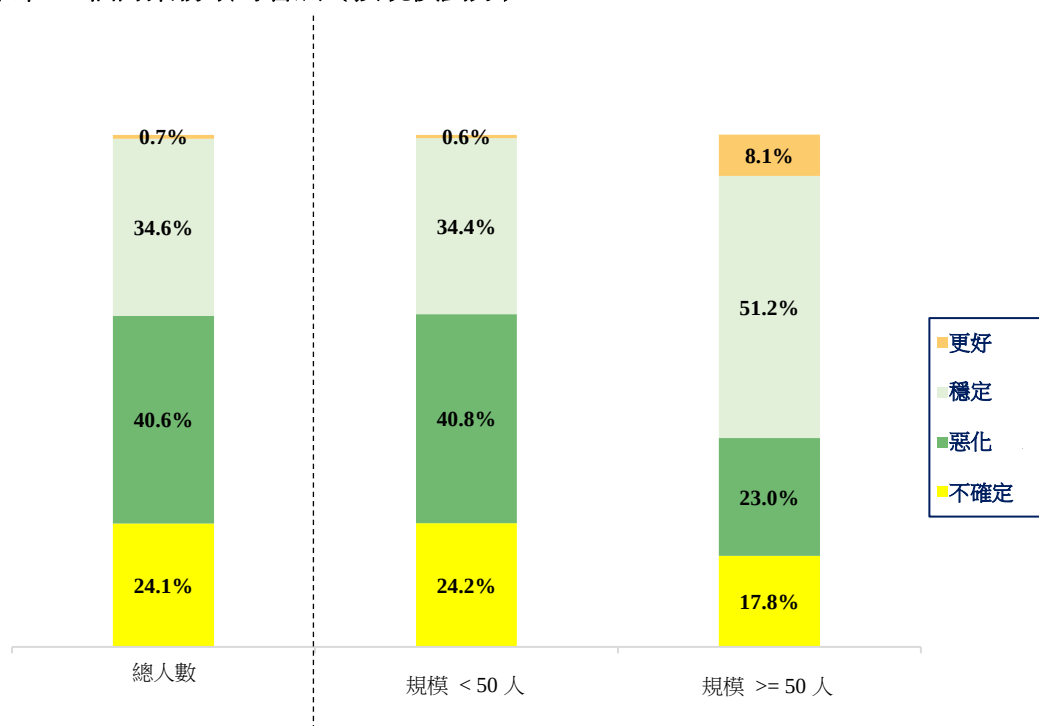
4.24 僱主被問及對未來 12 個月公司業務額預期變動的看法。約三分之一（34.6%）的公司預期未來一年的業務額將保持穩定，但 40.6% 的公司預期業務額將會惡化，只有 0.7% 的公司預期業務額將會更好。（圖 4.8）

4.25 與規模少於 50 個僱員的小型公司相比，規模為 50 個或以上僱員的大型公司相對較為樂觀，當中有較大部分受訪者預期業務表現更好（8.1%），而較小部分受訪者預期業務將會惡化（23.0%）。（圖 4.8）

4.26 僱主預期業務額將會惡化的主要原因包括：

- 人流偏低及旅客減少；
- 顧客人數／業務額大幅下跌；
- 香港／環球經濟衰退導致業務額減少；
- 消費者前往內地消費；及
- 網上購物增加令業務額下跌。

圖 4.8 對未來 12 個月業務額的看法（按規模劃分）



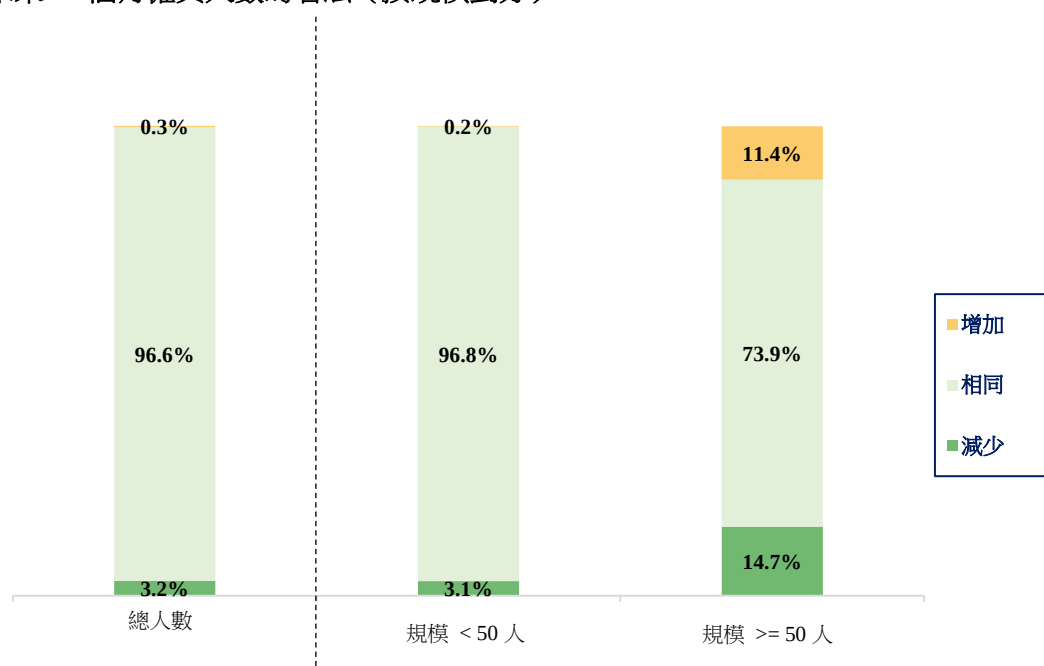
註：百分比以公司總數計算。

未來 12 個月僱員人數預期變動

4.27 當問及公司未來 12 個月僱員人數的預期變動時，96.6%受訪者預期僱員人數穩定。只有 0.3%的受訪者預期僱員人數將會增加，3.2%的受訪者則預期僱員人數將會減少。(圖 4.9)

4.28 按規模分析，就規模為 50 個或以上僱員的公司而言，預期僱員人數增加(11.4%)及減少(14.7%)的百分比均較高。(圖 4.9)

圖 4.9 對未來 12 個月僱員人數的看法（按規模劃分）



4.29 在未來 12 個月，僱員人數的平均百分比變動為-1.4%，其中規模少於 50 個僱員的公司為-1.0%，而規模為 50 個或以上僱員的公司則為-1.9%。(表 4.16)

圖4.16 未來12個月僱員人數的平均百分比變動（按規模劃分）

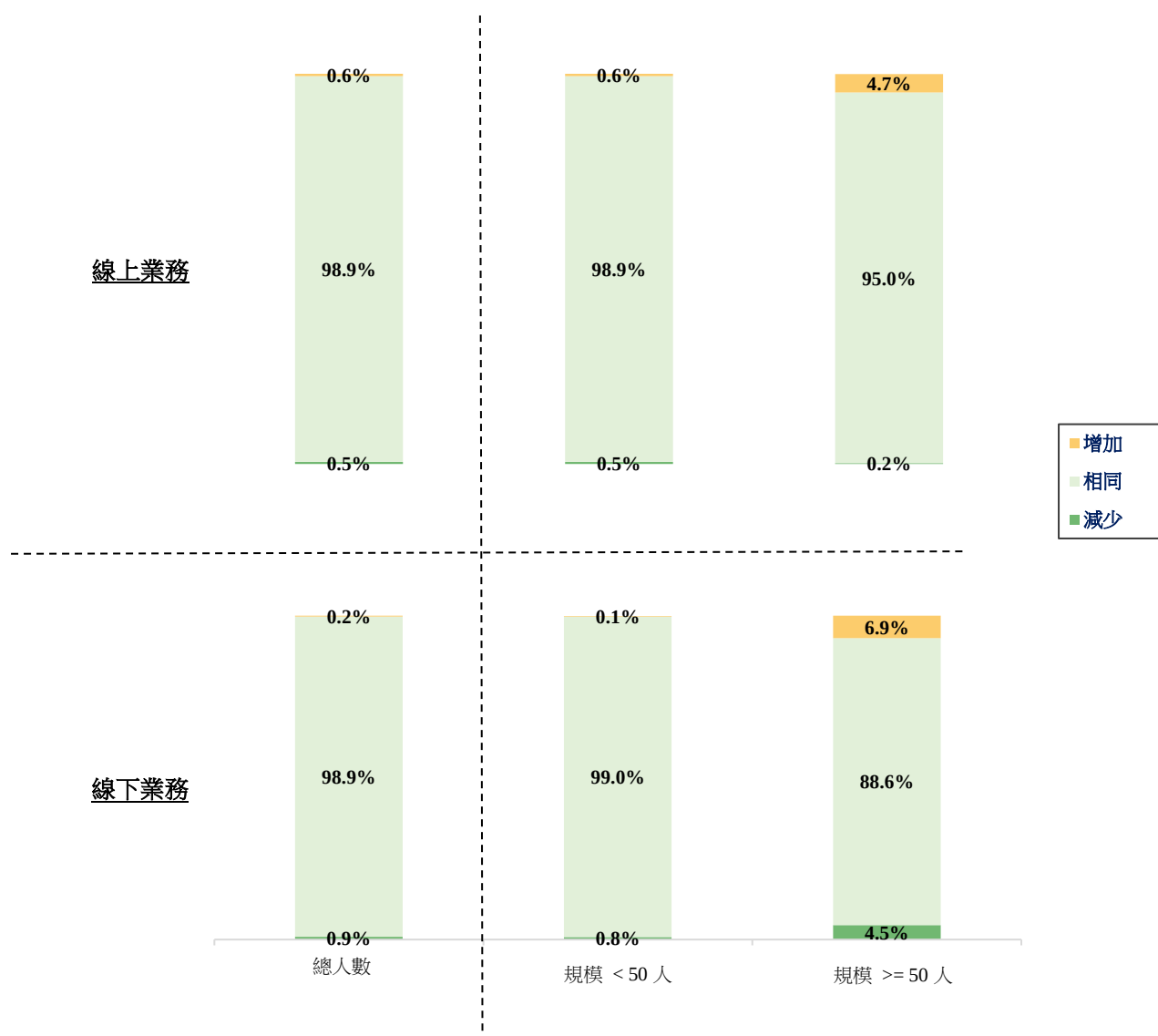
	總人數	規模 < 50 人	規模 ≥ 50 人
未來 12 個月僱員人數的平均百分比變動	-1.4%	-1.0%	-1.9%

僱主對未來 12 個月線上業務及線下業務的看法

4.30 僱主亦被問及對未來 12 個月線上及線下業務前景的看法。大部分僱主預期未來 12 個月線上（98.9%）及線下業務（98.9%）將保持穩定。（圖 4.10）

4.31 規模分析，就規模為 50 個或以上僱員的公司而言，預期線上業務增加的百分比相對較高（4.7%）。線下業務方面，預期增加及減少的百分比均較高（分別為 6.9%及 4.5%）。（圖 4.10）

圖 4.10 對未來 12 個月線上業務／線下業務的看法



註：百分比以公司總數計算。

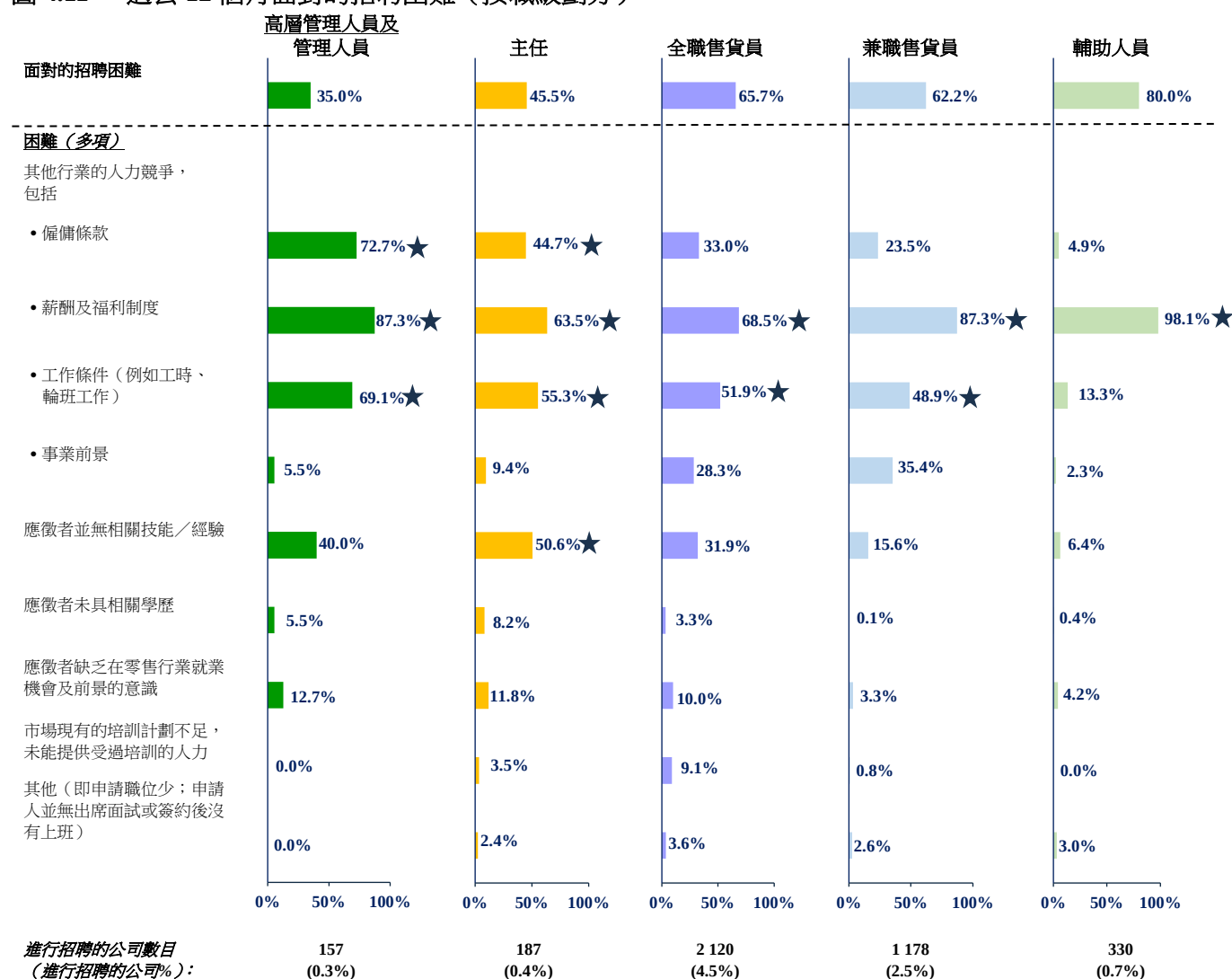
招聘困難

4.32 在過去 12 個月，舉行招聘活動的公司不多，而全職售貨員級（4.5%）及兼職售貨員級（2.5%）僱員的百分比相對高於高層管理人員／管理人員、主任及輔助人員級（0.3%至 0.7%）。(圖 4.11)

4.33 在舉行招聘活動的公司中，80.0%的公司招聘輔助人員級僱員方面遇到困難。(圖 4.11)

4.34 高層管理人員／管理人員及主任級僱員方面，招聘困難主要是由於「其他行業的人力競爭」，包括「薪酬及福利制度」（分別為 87%及 64%）、「僱傭條款」（分別為 73%及 45%）及「工作條件（例如工時、輪班工作）」（分別為 69%及 55%）及「應徵者並無相關技能／經驗」（分別為 40%及 51%）。全職售貨員及兼職售貨員級僱員方面，招聘困難亦是由於「其他行業的人力競爭」，包括「薪酬及福利制度」（分別為 68%及 87%）及「工作條件（例如工時、輪班工作）」（分別為 52%及 49%）；至於輔助人員級僱員則是「薪酬及福利制度」（98%）。(圖 4.11)

圖 4.11 過去 12 個月面對的招聘困難（按職級劃分）

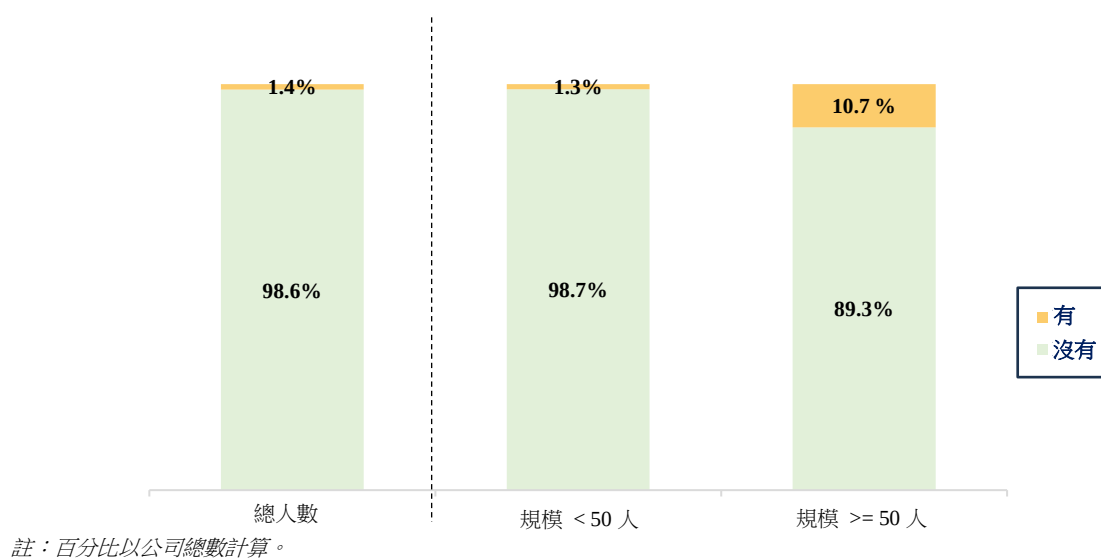


註：
 (1) 招聘困難百分比是以就特定職級而言面對招聘困難的公司計算。
 (2) 受訪者可選擇多於一項困難。
 (3) 標有「★」符號的數據是指在相應職級遇到的主要困難。

資歷架構在人才發展方面的應用

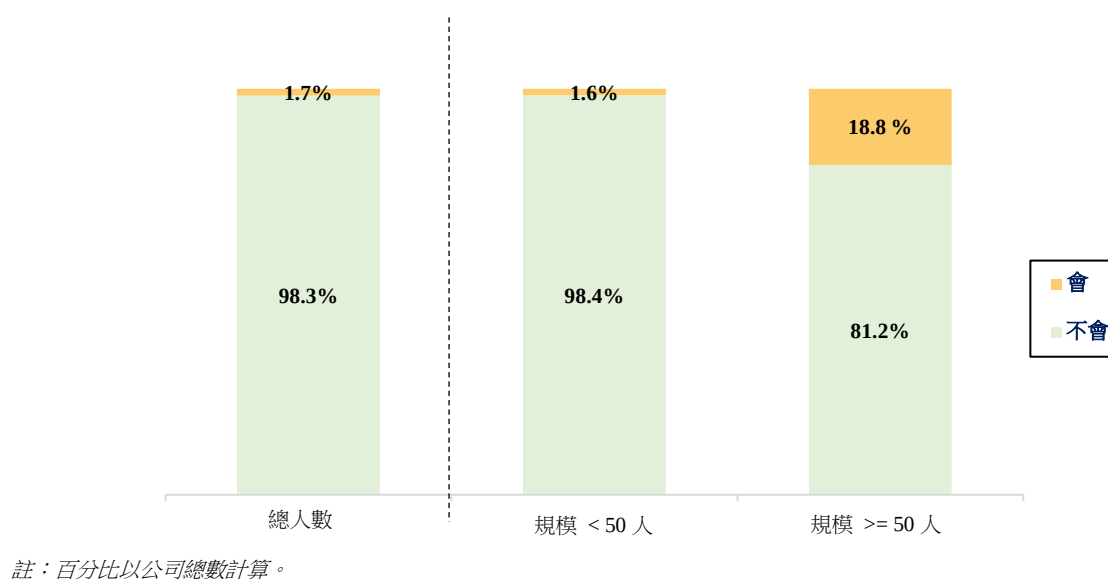
4.35 當問及過往有否參考零售業的《能力標準說明》設計培訓活動時，只有 1.4% 的公司表示有參考。規模為 50 個或以上僱員的公司百分比相對較高（10.7%）。(圖 4.12)

圖 4.12 過往有否參考零售業的《能力標準說明》設計培訓活動



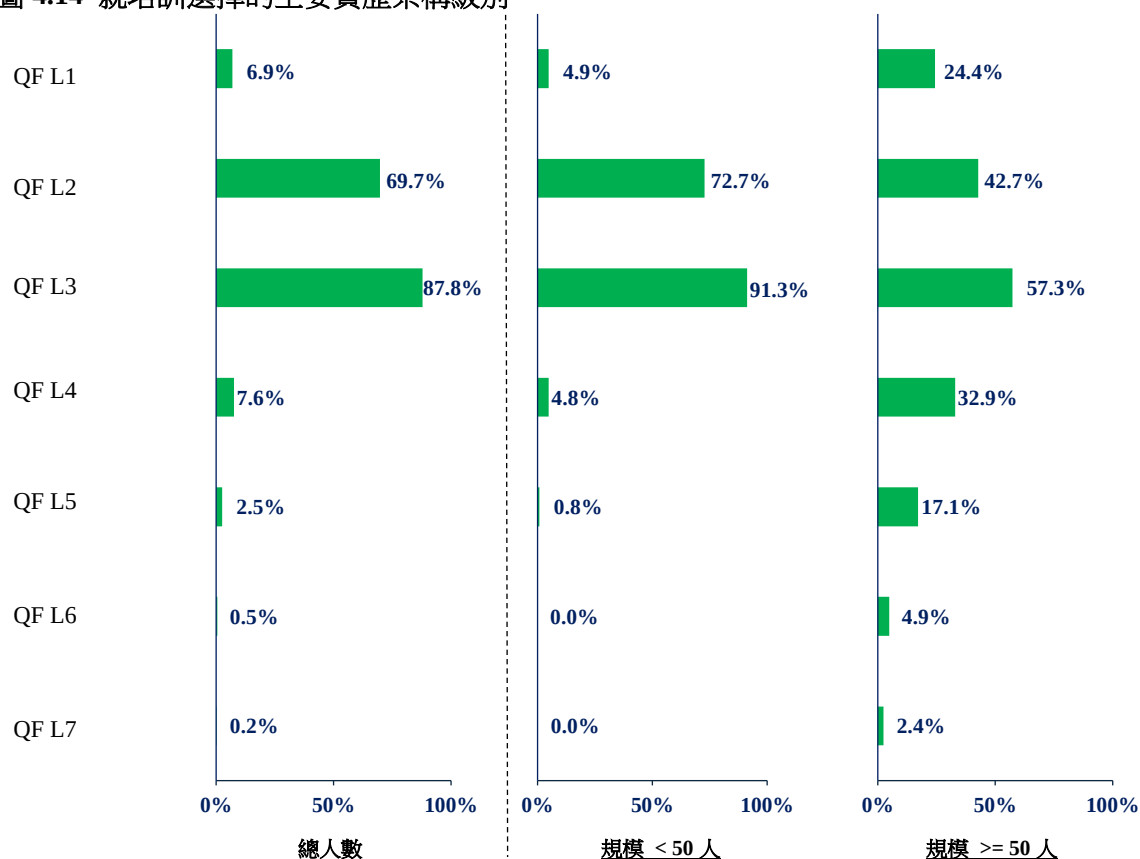
4.36 當問及日後會否優先考慮提供已獲資歷架構認可的培訓課程時，只有 1.7% 的公司表示會優先考慮提供。規模為 50 個或以上僱員的公司百分比亦相對較高（18.8%）。(圖 4.13)

圖 4.13 日後會否優先考慮提供已獲資歷架構認可的培訓課程



4.37 就日後會優先考慮提供已獲資歷架構認可的培訓課程的公司而言，就培訓選擇的資歷架構級別主要為 QF L3 (87.8%) 及 QF L2 (69.7%)。就規模為 50 個或以上僱員的公司而言，除 QF L3 (57.3%) 及 QF L2 (42.7%) 之外，這些公司亦表示對 QF L4 (32.9%)、QF L1 (24.4%) 及 QF L5 (17.1%) 感興趣。(圖 4.14)

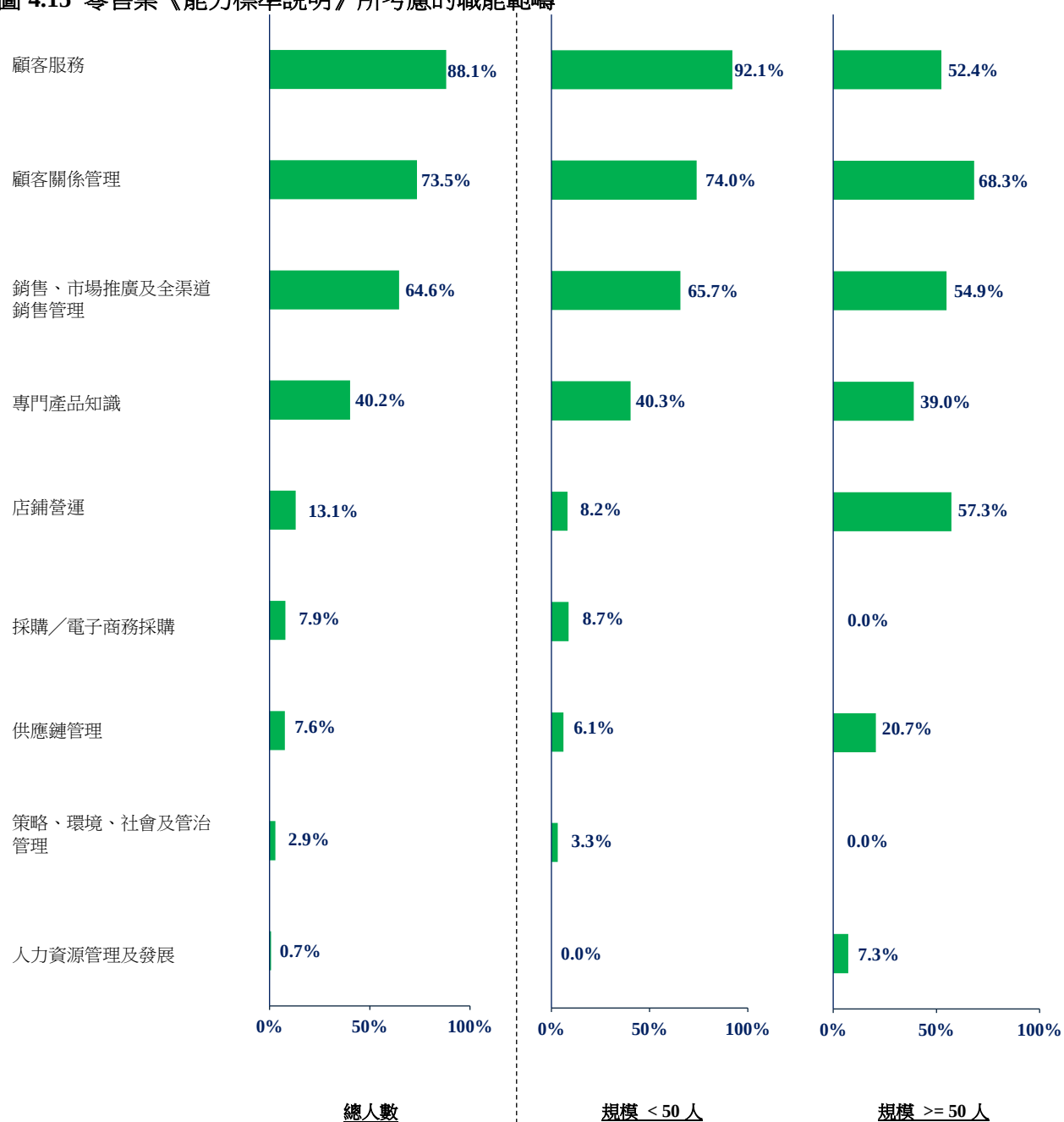
圖 4.14 就培訓選擇的主要資歷架構級別



註：百分比是以日後會優先考慮提供已獲資歷架構認可的培訓課程的公司計算。

4.38 零售業《能力標準說明》所考慮的三大職能範疇分別為「顧客服務」(88.1%)、「顧客關係管理」(73.5%)及「銷售、市場推廣及全渠道銷售管理」(64.6%)。所考慮的其他職能範疇包括「專門產品知識」(40.2%)、「店鋪營運」(13.1%)、「採購／電子商務採購」(7.9%)及「供應鏈管理」(7.6%)。就規模為 50 個或以上僱員的公司而言，考慮「店鋪營運」職能範疇(57.3%)的比率亦較高。(圖 4.15)

圖 4.15 零售業《能力標準說明》所考慮的職能範疇



註：(1) 百分比是以日後會優先考慮提供已獲資歷架構認可的培訓課程的公司計算。

(2) 受訪者可選擇多於一項職能範疇。

培訓需求

4.39 不論工作性質，高層管理人員／管理人員／主任及售貨員（全職及兼職）級僱員的培訓需求一般專注於「庫存管理／供應鏈及物流管理」和「顧客關係管理」。輔助人員級僱員傾向專注於「產品諮詢／產品演示」和「數碼及社交媒體營銷」。相應職級的培訓需求詳情載於**附錄 9.6** 的統計表。（表 4.17）

表 4.17 主要培訓需求

職級	高層管理人員／ 管理人員／主任	售貨員（全職及兼職）	輔助人員
1	產品管理／ 供應商關係管理	產品諮詢／產品演示	產品諮詢／產品演示
2	庫存管理／ 供應鏈及物流管理	庫存管理／ 供應鏈及物流管理	數碼及社交媒體營銷
3	顧客關係管理	顧客關係管理	零售採購

5 人力市場分析

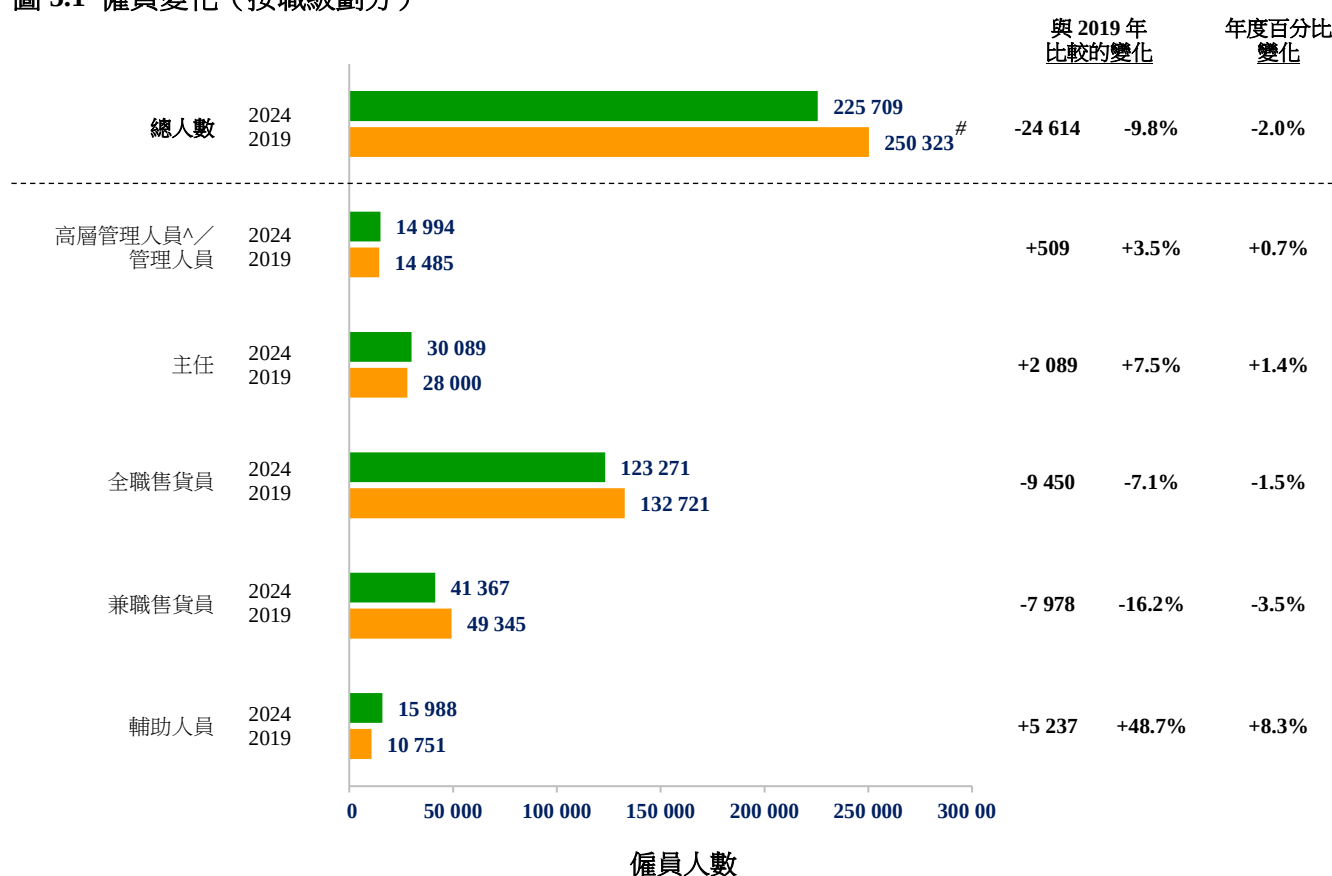
2019 年至 2024 年的人力變化

5.1 有別於 2024 年調查，2019 年人力調查結果並非根據零售業務性質（即實體店及零售辦公室）進行分析。本節所述的人力變動僅按行業類別及職級進行比較。

僱員變化

5.2 零售業僱員總數由 2019 年的 250 323 個下跌至 2024 年的 225 709 個（-24 614 個僱員；-9.8%）。按職級分析，人力減少主要來自全職售貨員（-9 450 個僱員；-7.1%）和兼職售貨員（-7 978 個僱員；-16.2%）。輔助人員級的人力大幅增加（+5 237 個僱員；+48.7%），其中大部分從事「無店面和不經流動貨攤的零售」。（圖 5.1）

圖 5.1 僱員變化（按職級劃分）

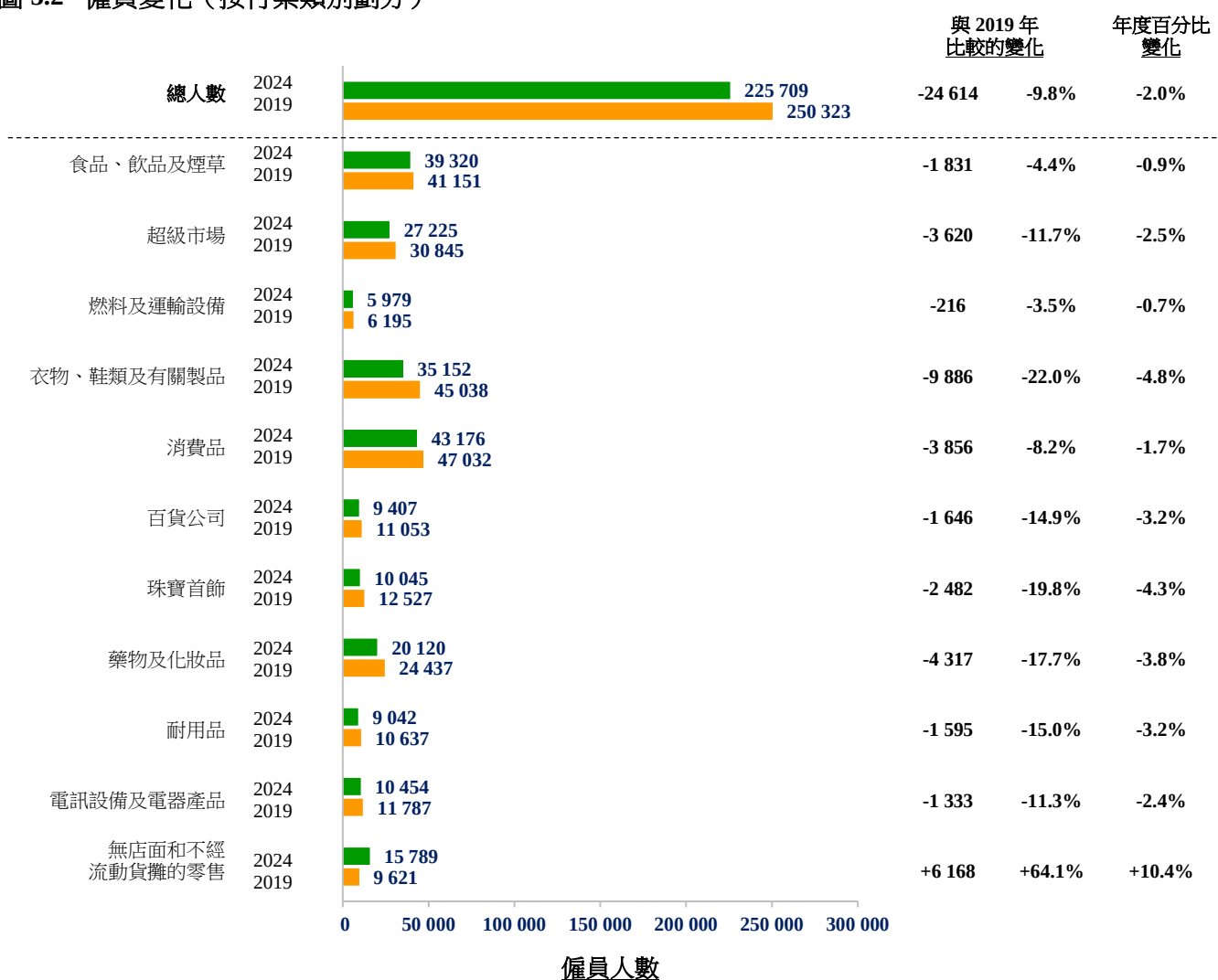


註：# 2019 年的調查數據包括 15,021 名「東主／獨資經營者／執行合夥董事」，其中大部分屬於小型公司。在 2024 年調查剔除此主要職務後，該組別僱員根據其工作職務及職責被歸類為「店舖經理」（管理人員級）、「助理經理；店舖主任」（主任級）、「售貨員」、「電子商務助理（行業類別 11）」等。

^ 2024 年調查新增高層管理人員級。並無數據可識別 2019 年至 2024 年期間的人力變化。因此，高層管理人員和管理人員合併計算，以顯示人力變化。

5.3 按零售行業類別分析，所有行業類別的人力均告下跌，惟「無店面和不經流動貨攤的零售」除外，該行業類別的人力顯著增加（+6 168 人；+64.1%）。(圖 5.2)

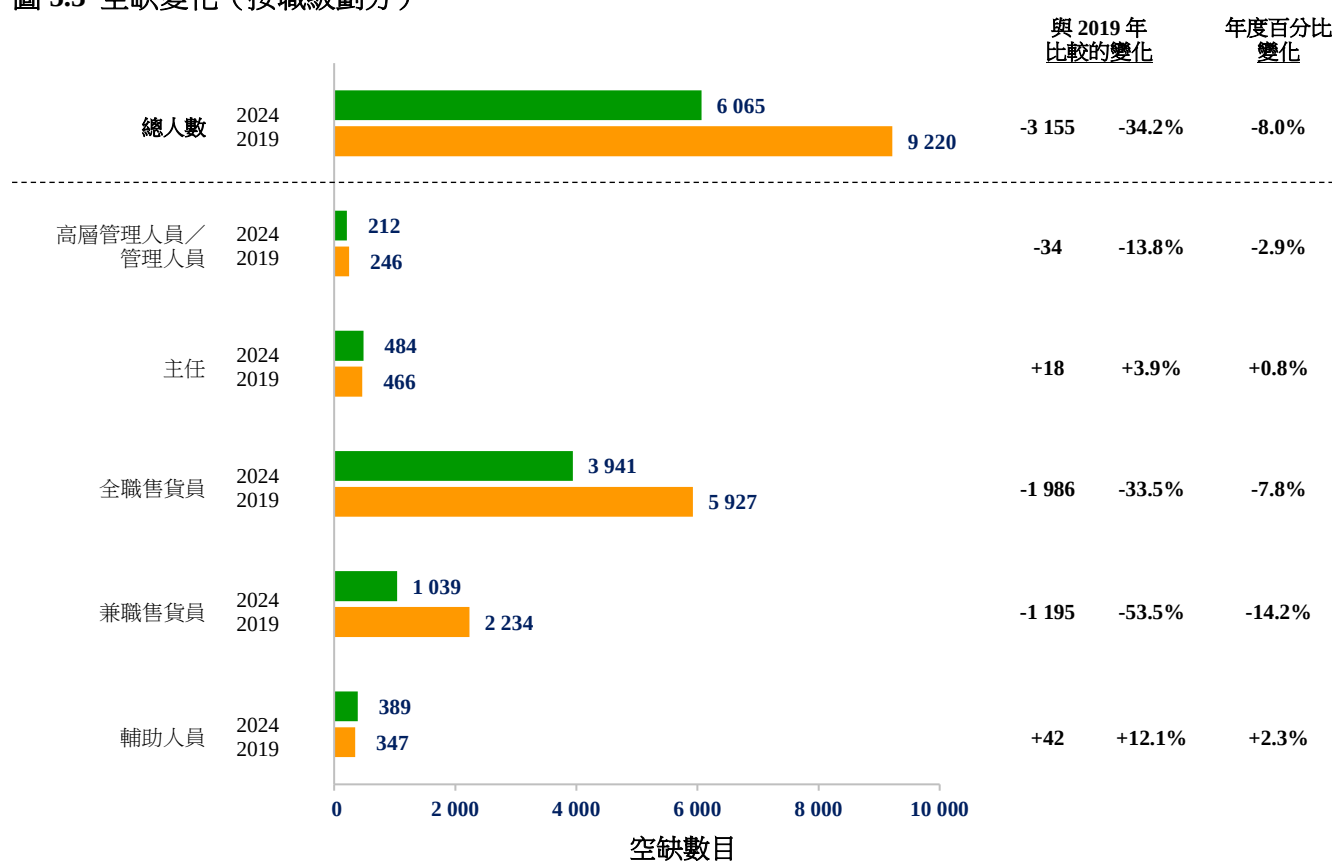
圖 5.2 僱員變化（按行業類別劃分）



空缺變化

5.4 在 2024 年，空缺總數有所減少（由 9 220 個減至 6 065 個；-3 155 個空缺）。按職級分析，空缺減少主要來自全職售貨員（由 5 927 個減至 3 941 個；-1 986 個空缺）和兼職售貨員（由 2 234 個減至 1 039 個；-1 195 個空缺）。(圖 5.3)

圖 5.3 空缺變化（按職級劃分）



每月平均收入變化

5.5 與 2019 年調查比較，不同職級的每月平均收入變化各有差異。(表 5.1)

- 高層管理人員／管理人員級：大部分仍介乎\$20,001 至\$50,000 (2019 年佔 87.1%，2024 年佔 90.7%)；
- 主任級：上移至\$20,001 至\$30,000 (由 2019 年佔 48.9%增至 2024 年佔 70.6%)；
- 全職售貨員級：上移至\$15,001 至\$20,000 (由 2019 年佔 34.7%增至 2024 年佔 58.2%)及\$20,001 至\$30,000 (由 2019 年佔 12.3%增至 2024 年佔 31.1%)；及
- 輔助人員級：上移至\$15,001 至\$20,000 (由 2019 年佔 38.4%增至 2024 年佔 67.4%)及\$20,001 至\$30,000(由 2019 年佔 6.9%增至 2024 年佔 21.7%)。

表 5.1 每月平均收入

職級	年份	\$50,001 或以上	\$30,001 - \$50,000	\$20,001 - \$30,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 或以下
高層管理人員／管理人員	2024	7.2%	31.6%	59.1%	2.2%	0.0%
	2019	6.7%	36.5%	50.6%	5.3%	0.9%
主任	2024	0.0%	3.5%	70.6%	25.8%	0.1%
	2019	0.0%	3.2%	48.9%	39.6%	8.3%
全職售貨員	2024	0.0%	0.8%	31.1%	58.2%	9.9%
	2019	0.0%	0.7%	12.3%	34.7%	52.3%
輔助人員	2024	0.0%	*	21.7%	67.4%	10.9%
	2019	0.0%	0.0%	6.9%	38.4%	54.6%

 代表該職級每月收入的主要範圍。

註：* 不足 0.05%

宜有教育程度變化

5.6 與 2019 年調查比較，不同職級的宜有教育程度變化各有差異。(表 5.2)

- 高層管理人員／管理人員級：屬意學士學位或以上學歷的比例增加（由 2019 年佔 48.9%增至 2024 年佔 66.8%）；
- 主任級：大多數宜有中四至中七學歷及文憑／證書學歷(2019 年佔 71.9%，2024 年佔 75.4%)；
- 全職及兼職售貨員級：大多數宜有中四至中七學歷（2019 年佔 74.8%，2024 年佔 69.6%）；及
- 輔助人員級：所需要求放寬至中四至中七學歷（由 2019 年佔 41.6%增至 2024 年佔 68.4%）。

表 5.2 宜有教育程度

職級	年份	學士學位或以上	副學位	文憑／證書	中四至中七	中三或以下
高層管理人員／管理人員	2024	66.8%	19.5%	13.5%	0.1%	0.0%
	2019	48.9%	8.1%	37.2%	5.8%	0.0%
主任	2024	5.9%	18.7%	36.5%	38.9%	0.0%
	2019	7.9%	18.8%	35.6%	36.3%	1.4%
售貨員（全職及兼職）	2024	0.0%	0.3%	11.2%	69.6%	18.9%
	2019	*	0.3%	10.9%	74.8%	14.0%
輔助人員	2024	0.0%	2.1%	21.1%	68.4%	8.3%
	2019	3.3%	2.5%	42.8%	41.6%	9.8%

 代表該職級宜有教育程度的主要範圍。

註：* 不足 0.05%

宜有年資變化

5.7 與 2019 年調查比較，不同職級的宜有年資變化各有差異。(表 5.3)

- 高層管理人員／管理人員級：偏向六年至十年以下年資(2019 年佔 58.7%，2024 年佔 44.5%)，有相當大的比例上移至十年或以上年資(由 2019 年佔 7.7%增至 2024 年佔 29.2%)；
- 主任級：偏向三年至六年以下年資(2019 年佔 63.4%，2024 年佔 52.7%)，有相當大的比例上移至六年至十年以下年資(由 2019 年佔 16.1%增至 2024 年佔 27.6%)；
- 全職及兼職售貨員級：所要求放寬至一年以下年資(由 2019 年佔 31.5%增至 2024 年佔 48.3%)；及
- 輔助人員級：所要求放寬至一年以下年資(由 2019 年佔 20.4%增至 2024 年佔 53.0%)。

表 5.3 宜有年資

職級	年份	十年或以上	六年至十年以下	三年至六年以下	一年至三年以下	一年以下
高層管理人員／管理人員	2024	29.2%	44.5%	25.8%	0.5%	0.0%
	2019	7.7%	58.7%	32.4%	1.2%	0.0%
主任	2024	2.3%	27.6%	52.7%	17.1%	0.3%
	2019	0.7%	16.1%	63.4%	19.8%	*
售貨員（全職及兼職）	2024	0.0%	1.2%	8.5%	42.1%	48.3%
	2019	0.0%	1.9%	19.1%	47.5%	31.5%
輔助人員	2024	0.0%	0.0%	3.2%	43.8%	53.0%
	2019	0.0%	0.0%	18.6%	61.1%	20.4%

 代表該職級宜有年資的主要範圍。

註：* 不足 0.05%

業務前景

全球及本地挑戰

5.8 亞洲零售展望 2024 (Asian Retail Outlook 2024)指，估計亞洲大部分零售商面對的最大挑戰包括環球經濟因素、地緣政治緊張局勢、消費信心、貨幣波動，以及勞工和租金成本。¹¹零售商亦預期消費者對價格、顧客服務及產品質素的期望會越來越高。然而，即使通脹逐漸放緩，商品價格、能源成本、工資上漲及匯率波動等因素繼續影響定價。

5.9 從本地層面來看，香港零售商面對本地人出國外遊或前往內地進行休閒消費的日益上升趨勢、旅客再訪的步伐較預期緩慢、營運成本及利率偏高，以及人民幣貶值等問題，但港元匯率放寬及美國近期減息可能稍微改善有關情況。整體零售銷售在 2024 年上半年錄得雙位數跌幅。在 2024 年 8 月，本地網上銷售額佔整體零售營業額的 8%，按年下跌 0.5%，但年初至今的數據顯示電子商貿行為沒有太大轉變。近年政府推出多項新規例及政策修訂，例如強積金對沖規例、法定最低工資及「連續性合約」規定修訂，都加劇零售業的財務及營運負擔。除了這些新規例及修訂之外，勞工及租金成本高企，亦將導致營運成本於 2025 年開始持續上升。

5.10 為紓緩人手短缺問題，政府自 2023 年 9 月 4 日起推出「補充勞工優化計劃」（ESLS），涵蓋零售相關職位，例如銷售代表及銷售助理。由計劃推出當日至 2024 年 9 月 30 日，政府已就銷售助理及銷售代表批准超過 2 400 宗輸入勞工申請。¹²補充勞工優化計劃明顯有助解決零售業的勞工短缺問題。

¹¹ Cegid（日期不詳）。Asian Retail Outlook 2024。於2024年9月12日擷取自<https://insideretail.asia/client-report/asian-retail-outlook-2024/>

¹² 香港特別行政區政府（2024年10月23日）。立法會十六題：補充勞工優化計劃 [新聞公報]。<https://www.info.gov.hk/gia/general/202410/23/P2024102300236.htm?fontSize=3>

政府採取提振經濟及刺激消費的措施

5.11 中央政府將內地居民旅客自香港進境內地攜帶行李物品的免稅額度由人民幣 5,000 元提高至人民幣 12,000 元。自 2024 年 8 月起，旅客亦可在所有進境口岸免稅店額外購買人民幣 3,000 元免稅商品。此外，「個人遊」計劃已於今年較早時擴大至覆蓋另外八個省會城市，合資格城市總數增至 59 個。自 2024 年 12 月 1 日起，深圳旅客可申請一簽多行，進一步支持零售業復甦。香港旅遊發展局的數據顯示，截至 7 月底共錄得約 2,500 萬訪港旅客人次，按年增加約 52%。同期，訪港內地旅客達到約 1,900 萬人次，按年增加約 47%。在最新的《2024 年施政報告》中，香港政府強調推動文化、體育及旅遊融合發展，透過盛事經濟、新旅遊熱點、增加東盟國家訪港旅客人數及銀髮經濟，促進經濟多元發展。此外，政府亦會向 BUD 專項基金注資 10 億元，以協助中小企業升級轉型，並擴大「電易易」的地域資助範圍至中東及東盟國家。預期上述措施將提振零售和其他相關行業，吸引更多旅客訪港，刺激本地消費。

提升購物旅程

5.12 面對經濟挑戰及消費者行為轉變，業界必須利用科技精簡營運管理。企業採取全渠道零售策略非常重要，可消除實體店與網上商貿之間的障礙，在所有平台提供無縫及個人化客戶旅程。近年來，零售商一直專注擴大人工智能為網上業務帶來的優勢，但實體店業務尚未完全受惠於有關優勢。設有實體店的全渠道零售模式讓人工智能可應用於實際環境，這將改善供應鏈連接、預測及補貨速度，同時確保庫存供應及減少浪費。

5.13 2023 年一項研究調查¹³訪問了 11 000 名來自全球九個市場的消費者，91%消費者曾使用店鋪科技，但其中 69%不滿意店鋪科技，例如自助結賬櫃台，因為沒有足夠員工協助解決技術問題，或在櫃台發現訂購物品缺貨。四分之一消費者會考慮於另一家零售商購物，以獲得更好的店鋪科技體驗；部分消費者則擔心金錢及身份詐騙問題。研究亦顯示，消費者希望隨時知道訂單進度，並對送貨速度較快的品牌較為忠誠。為提升消費者的購物體驗，零售商需要考慮使用人工智能工具，以改善全渠道購物體驗，並優化供應鏈，以促進庫存透明度及維持客戶忠誠度，同時保障網絡安全，以建立客戶信任。

¹³ SOTI。（2024年）。Techspects: Consumer Demand for Digital Transformation in Retail。於2024年10月3日擷取自<https://insideretail.asia/client-report/techspects-consumer-demand-for-digital-transformation-in-retail/>

加強顧客及僱員參與

5.14 對任何零售品牌來說，全渠道零售方式在建立品牌地位及推動不同市場的銷售方面都是不可或缺。成功的全渠道零售為顧客提供不同選擇，讓他們發掘及購買產品，同時在所有渠道提供一致的品牌形象及卓越的顧客體驗。生成式人工智能、擴增實境（AR）、遊戲化及數碼界面或沉浸式環境的互動體驗等新科技及工具興起，可徹底改變客戶參與及個人化體驗。零售商可利用新科技提供零售娛樂及個人化體驗，設計獨特的客戶購物旅程。

5.15 僱員參與發揮關鍵作用，可締造卓越的客戶體驗。然而，售貨員面對人手短缺問題，需要處理其他較低價值的工作，並使用多個不同系統進行日常營運，因此沒有太多時間為顧客提供協助。業界需要讓員工團隊學習最新科技，例如便利使用者的流動應用程式及先進的銷售貨點系統，以改善營運效率、顧客服務及不同地點的店鋪、後勤部門與團隊之間的溝通。培訓項目應以提升店內團隊的科技技能及客戶滿意度為先。此外，以數據驅動的決策工具亦相當重要，有助店鋪作出獨立決策，更加了解客戶關注的問題，加強客戶關係，並提高團隊歸屬感。

數據及人工智能無處不在

5.16 零售模式由供應主導轉為需求主導，可締造更個人化的購物體驗。零售商需要大幅加強與價值鏈夥伴之間的數據共享及協作互動，以改善預測效率，這對提高整個供應鏈效率及預測貨品需求非常重要。人工智能在自動處理需求預測、庫存管理、分類優化及個人化等方面發揮重要作用。在人工智能的支持下，售貨員可為顧客提供實時及個人化建議，滿足他們的需求。人工智能的圖像識別技術使售貨員無須掃描產品，從而提高生產力及加快結賬體驗。

5.17 此外，生成式人工智能可自動編製出多種語言的市場推廣內容，並管理店內團隊營運，從而擴展零售網絡。生成式人工智能在數據分析、模式識別及預測模型方面擁有強大功能，可高速處理大量數據，從中洞察商業機會。除了加強端對端供應鏈的能見度及提供個人化產品建議之外，生成式人工智能亦可改善員工管理、招聘及培訓。透過使用數據及融合人工智能技術，將顯著提升店內團隊的技能，使店鋪營運發揮出色表現，並有助重塑店內購物體驗。目前，零售商需要以全方位及戰略角度審視如何於企業內部實施人工智能。

網絡安全

5.18 在網絡威脅升級的時代，保障客戶資料及維護金融交易安全非常重要。IBM Security 的 2023 年網絡安全威脅報告¹⁴顯示，零售及批發業在 2022 年受網絡安全威脅的目標行業中名列第五。因為這個行業處理大量個人及財務資料，所以吸引網絡罪犯攻擊。在全渠道零售趨勢下，業界因採用不同科技而使實體店及網上平台的複雜性為網絡罪犯帶來更多機會。一項零售業網絡安全調查顯示，77%業界受訪者在 2021 年遭受勒索軟件攻擊，相比 2020 年只有 44%¹⁵。零售商有責任完善保安作業，以維護零售營運的完整性，加強安全措施，並提升消費者的信任和信心。

¹⁴ IBM Security。（2024年2月）。X-Force Threat Intelligence Index 2023。於2024年10月7日擷取自 <https://secure-iss.com/wp-content/uploads/2023/02/IBM-Security-X-Force-Threat-Intelligence-Index-2023.pdf>

¹⁵ Sophos。（2022年）。The State of Ransomware in Retail 2022。於2024年10月10日擷取自 <https://news.sophos.com/en-us/2022/09/07/the-state-of-ransomware-in-retail-2022/>

人力推算及每年額外人力需求

人力推算

5.19 透過參考反映本地經濟、人口狀況及勞工市場重大變化的相關經濟指標，2025年至2028年的人力趨勢載於下表5.4。詳細的人力推算方法載於**附錄8**。

5.20 值得注意的是，2025年至2028年的估計人力可能無法迎合線上合併線下零售的零售業環境轉變，因為這次人力調查正值零售業轉型，零售商既面對經濟挑戰，又要應對疫情帶來的消費行為及旅客消費模式轉變，這加快電子商務轉型，並促進發展全渠道零售的需要。

表 5.4 2025 年至 2028 年人力趨勢

年份	估計人力
2024	231 774
2025	228 600 (-1.4%)
2026	225 773 (-1.2%)
2027	223 490 (-1.0%)
2028	221 627 (-0.8%)

註：括號內百分比代表與前一年比較的變幅。

每年額外人力需求

5.21 經考慮 (i) 預期人力趨勢及 (ii) 行業流失率（即每年永久轉行的僱員百分比），2025 至 2028 年的估計每年額外人力需求載於下表 5.5。

表 5.5 估計 2025 年至 2028 年每年額外人力需求

職級	流失率	每年額外人力需求		
		平均人力增長 (a)	業界流失人數 (b)	總計 (a) + (b)
高層管理人員	2.5%	-167	377	5
管理人員				205
主任	2.4%	-335	722	387
售貨員（全職）	11.5%	-1 857	19 076	12 914
售貨員（兼職）				4 305
輔助人員	7.7%	-179	1 238	1 059

6 建議

6.1 根據調查結果所得的人力市場分析及零售業的業務前景，本會提出以下建議，目的在於滿足培訓需要，並紓緩目前和潛在的人力短缺問題。

透過職業專才教育培育新一代零售業領袖

6.2 人才是推動行業發展的最重要元素，而教育正是培育人才的關鍵。職業專才教育（職專教育）一直是推動香港人力發展的主要動力，以滿足不斷轉變的經濟需要。透過職業專才教育，學生可發掘自身才能，加入最適合自己能力和符合自己興趣的行業，發展事業，並為業界作出貢獻。有關人才發展的建議如下：

- (a) 透過教育局的商校合作計劃、職業訓練局的「專+導航」計劃及其他外展活動，對中學推廣生涯規劃教育，藉此向學生、家長、教師、職業導師及校長介紹零售業的行業趨勢、職業前景及專業發展，以及職業專才教育路向。
- (b) 高中課程亦引入應用學習課程，讓中學生可發展與職業相關的能力及零售業共通技能。
- (c) 與行業夥伴合作，以行業參觀、工作影子活動、項目合作及實習機會等方式，為中學生及職業專才教育學生提供行業經驗，讓年輕人才更早涉足這個行業，並更了解自己的職業路徑，吸引更多新血考慮以零售業作為第一份工作。

利用先進科技提升零售體驗

6.3 利用先進科技可提升零售體驗，從而連接數碼和實體領域，適應個人化和無縫服務。適當應用科技亦有助減輕員工短缺帶來的負擔，讓店鋪售貨員提供更好的顧客服務。因此，培訓應著重提升店內團隊的科技技能，以及提高零售營運效率及客戶滿意度。以下是利用零售科技提升零售體驗的建議：

- (a) 先進的銷售貨點系統、以數據驅動的決策工具、自助結賬櫃台、實時庫存透明度、無線射頻識別系統（RFID）、電子標籤、機器學習、人工智能及生成式人工智能等工具，可提高效率、優化供應鏈、保障網絡安全，並提升顧客服務。
- (b) 人工智能、擴增實境及遊戲化等新興科技帶來零售娛樂。
- (c) 靈活的員工管理方案現正興起，以提高生產力及持續實現增長，例如任務管理軟件及員工管理軟件可用作排程、考勤及僱員自助服務等。

從正面的僱員參與以至正面的客戶體驗

6.4 僱員是任何實體店的關鍵元素。因此，正面的員工體驗對提供正面的客戶體驗非常重要。感到受重視及有安全感的僱員更有可能傾向於積極主動及盡責工作，並更熱心服務客戶。以下是培養僱員建立正面參與態度的建議：

- (a) 提升所有僱員的技能，不但是具備專門技能的僱員，亦包括尚未具備任何專門技能的僱員，以建立更包容及適應力強的員工團隊。
- (b) 透過為認可、員工參與和職業發展而設的「過往資歷認可機制」，認可現職僱員的現有技能，尤其是輔助人員、售貨員和主任級僱員。
- (c) 在人才發展週期中，透過有別於傳統認證策略，以「技能為先」的人才策略，從而吸納更多元化人才。
- (d) 根據香港資歷架構下為零售業制訂的《能力標準說明》，提供以下範疇的在職培訓，從而提升客戶體驗：
 - ◆ 管理人員及主任級：產品管理、庫存管理、供應鏈及物流管理，以及顧客關係管理
 - ◆ 輔助人員級：產品演示、數碼及社交媒體營銷，以及零售採購
- (e) 向員工提供數碼技能的微型在職培訓，為新零售格局的數碼轉型作好準備。
- (f) 安排量身定制的工作坊，讓僱員了解中東及東盟國家旅客的文化、語言及購物行為。
- (g) 在公司內部提供清晰的職涯發展路徑，說明從初級職位晉升至管理層及更高職級的發展。

零售業訓練委員會委員名單

主席

譚錦儀女士

委員

區文慧女士

張美盈女士

周偉玲女士

何慧賢女士

林智傑先生

李敏姬女士

李鼎基先生

蘆婕華女士

梅佩思女士

蘇增慰先生

唐慕貞女士

崔婉嫻女士

王偉樑先生

消費者委員會總幹事(或其代表)

職業訓練局執行幹事(或其代表)

秘書

黎泳芝女士

零售業訓練委員會職權範圍

1. 確定業內的人力需求，包括收集、分析相關的人力和學生／學員統計數字，以及關於社會經濟、科技及人力市場發展的資料。
2. 評估及研究本業的人力供求是否平衡。
3. 就發展業內職業專才教育及訓練設施應付人力需求，向職業訓練局（下稱「局方」）提供意見。
4. 就相關學科的課程發展策略及質素保證，向局方提出建議。
5. 擬訂本業主要職務的工作範圍，界定所需的技能及知識；審議訓練方案，包括訂定每種技能所需的訓練期。
6. 對技術評估、技能測驗及認證制度提供意見，以確定從業員、學徒及見習員的技能水平。
7. 就本業主要行業舉辦技能比賽提供意見，以推廣職業專才教育和派員參加國際賽事。
8. 與僱主、僱主聯會、工會、專業團體、訓練及教育機構、政府部門等聯絡，共商本業職業專才教育的發展與推廣事宜。
9. 為本業舉辦有關職業專才教育的研討會和會議。
10. 就訓練委員會工作和相關職業專才教育課程之推廣宣傳，向局方提供意見。
11. 每年向局方呈交訓練委員會工作報告，以及相關學科課程發展策略建議。
12. 根據《職業訓練局條例》第 7 條，負責局方所委派的其他工作。

人力調查工作小組委員名單

召集人

區文慧女士

委員

張美盈女士

周偉玲女士

林智傑先生

李鼎基先生

蘆婕華女士

梅佩思女士

鍾志斌先生

秘書

黎泳芝女士

詞彙釋義

全職僱員	「全職僱員」是指每周工作至少 18 小時，已工作四周或以上，且屬於樣本機構／公司某職務編制的人員，無論相關僱員是否派駐其他地方（包括內地）工作。
空缺	「空缺」是指在調查統計時該職位仍懸空，需立刻填補而現正積極招聘人員填補。
空缺率	「空缺率」是指空缺在僱員加空缺總數中所佔的比率。
流動率	「流動率」是指僱員離職人數在僱員加空缺總數中所佔的比率。
每月平均收入	「每月平均收入」是指統計過去 12 個月的每月平均收入，包括底薪、一般逾時工作津貼、生活津貼、膳食津貼、房屋津貼、旅行津貼、佣金及花紅等，平均計算從事同一主要職務的僱員的收入而得出。
研究生學位	「研究生學位」是指本地或非本地教育機構提供的高等學位（如碩士學位），或同等教育程度。
學士學位	「學士學位」是指本地或非本地教育機構提供的學士學位，或同等教育程度。
副學位	「副學位」是指本地或非本地教育機構提供的副學士、高級文憑、專業文憑、高級證書、增修證書、院士銜或同等課程。
文憑／證書	「文憑／證書」是指技術及職業教育課程之文憑／證書、基礎課程文憑、職專文憑及技工程度的課程，或同等教育程度。
中四至中七	「中四至中七」是指香港中學會考、香港中學文憑考試、毅進文憑等教育課程，或同等教育程度。
中三或以下	「中三或以下」是指中三或以下，或同等教育程度。

CONFIDENTIAL

WHEN ENTERED WITH DATA

填入數據後即成

機密文件

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL
職業訓練局

THE 2024 MANPOWER SURVEY OF THE RETAIL TRADE

零售業2024年人力調查

The 2024 Manpower Survey of the Retail Trade (RT) aims at collecting manpower information of the sector concerned for formulating recommendations on future manpower training. Please provide the information of your company as at **1st April 2024** by answering the questionnaire. Thank you.

零售業2024年人力調查旨在蒐集業內人力情況的最新資料，並按此為未來人力訓練制訂適當建議。懇請 貴公司根據**2024年4月1日**的人力情況填寫此問卷。多謝合作。

Establishment Information

機構資料

TYPE OF SERVICE:

服務性質

(For official use)

Industry Code _____

- | | |
|---|--|
| ☐ Food, Beverages and Tobacco
食品、飲品及煙草 | ☐ Jewellery
珠寶首飾 |
| ☐ Supermarkets
超級市場 | ☐ Medicines and Cosmetics
藥物及化妝品 |
| ☐ Fuel and Transport Equipment
燃料及運輸設備 | ☐ Telecommunications Equipment and Electrical Goods
電訊設備及電器產品 |
| ☐ Clothing, Footwear and Allied Product
衣物、鞋類及有關製品 | ☐ Trade not via Stores and Mobile Stalls
無店面和不經流動貨攤的零售 |
| ☐ Consumer Goods, n.e.c.
(e.g. household articles, watches and clocks, optical shops, building renovation materials, sporting equipment, stationary, toys, handbags, Chinese drugs, pets)
其他消費品
(例如：家庭用品、鐘錶、眼鏡、裝修材料、運動設備、文具、玩具、手袋、中草藥、寵物) | ☐ Durable Goods, n.e.c.
(e.g. computer equipment/software, furniture, medical goods, photographic equipment, musical instruments, office appliances/equipment.)
其他耐用品
(例如：電腦設備／電腦套裝軟件、傢具、醫療用品、攝影器材、樂器、辦公室器材) |
| ☐ Department Stores
百貨公司 | ☐ Others :
其他 :
_____ |

TOTAL NO. OF PERSONS ENGAGED: _____

僱員總人數

Detail of Contact Person*

聯絡人資料*

NAME OF PERSON TO CONTACT: _____ POSITION: _____
聯絡人姓名 職位

TEL. NO.: _____ FAX NO.: _____
電話 圖文傳真

E-MAIL: _____
電郵

* The information provided will be used for the purpose of this and subsequent manpower surveys.
所提供資料將用作是次及日後人力調查之用。

Part I — Manpower Information
第一部份 — 人力情況

Please complete columns ‘B’ to ‘D’ of the questionnaire according to the list of principal jobs by referring to Appendix B for job description of individual job.
請根據列表中的主要職務，並參考附錄B有關各種職務的工作說明來填寫表內各欄 ‘B’ 至 ‘D’。

Principal Jobs (Full-time Employees and Part-time Sales) 主要職務 (全職僱員及兼職售貨員)

Please refer to Appendix A for column explanations. 請參考附錄A內各欄的說明。				
Job Code 職位編號	(A) Principal Job 主要職務 (See Appendix B) (參閱附錄 B)	(B) No. of Employees as at Survey Reference Date 在統計日期的 僱員人數	(C) No. of Vacancies as at Survey Reference Date 在統計日期的 空缺額	(D) Average Monthly Income Range 每月平均收入幅度
		Please enter a zero '0' in the box if no employee/vacancy. 如沒有僱員／空缺，請在方格內填入 '0'。		Code 編號 1 Over \$50,000以上 2 \$30,001 - \$50,000 3 \$25,001 - \$30,000 4 \$20,001 - \$25,000 5 \$15,001 - \$20,000 6 Under \$15,001以下
e.g: 例子	Job Title A (3 employees and 2 vacancies) 職位甲 (3名僱員及2個空缺)	3	2	4
	SENIOR MANAGEMENT 高層管理人員			
101	Chief Executive Officer ; Managing Director 首席執行官；董事總經理			
102	Chief Operating Officer ; Chief Retail Officer 首席營運總監；首席零售總監			
	MANAGEMENT 管理人員			
201	Director of Retail ; Director or Head of Retail Operation 零售營運總監			
204	Director or Head of Regional Sales / Sales and Marketing / E-Commerce 區域銷售／銷售及市場推廣／電子商務總監或主管			
207	Director or Head of Digital Marketing 數碼營銷總監或主管			
208	Director or Head of Customer Relationship Management / Customer Experience 顧客關係管理／顧客體驗總監或主管			
209	Director or Head of Merchandising 採購總監或主管			
210	Director or Head of Supply Chain / Logistics / Warehouse 物流總監或主管			
214	Director or Head of Information Technology ; General Manager (Digital Transformation) 資訊科技總監；數碼轉型總經理			
251	Retail Operation Manager 零售營運經理			
252	District / Area Manager 分區／地區經理			
253	Store Manager 店鋪經理			
254	Marketing Manager 市場推廣經理			
255	Sales Manager ; Wholesale Manager 銷售經理；批發經理			
256	E-commerce Manager 電子商務經理			
257	Digital Marketing Manager 數碼營銷經理			
258	Customer Services Manager ; Customer Relationship Management Manager 顧客服務經理；顧客關係管理經理			
259	Buying Manager ; Merchandising Manager 採購經理			
260	Supply Chain Manager ; Logistics Manager ; Warehouse Manager 物流經理；運輸經理			
262	Visual Merchandising Manager 視覺營銷經理			
263	Training Manager ; Learning and Development Manager 培訓經理			
264	Application Development Manager 應用開發經理			

Job
Code
職位
編號

Please refer to Appendix A for column explanations. 請參考附錄A內各欄的說明。			
(A) Principal Job 主要職務 (See Appendix B) (參閱附錄 B)	(B) No. of Employees as at Survey Reference Date 在統計日期的 僱員人數	(C) No. of Vacancies as at Survey Reference Date 在統計日期的 空缺額	(D) Average Monthly Income Range 每月平均收入幅度 Code 編號 1 Over \$50,000以上 2 \$30,001 - \$50,000 3 \$25,001 - \$30,000 4 \$20,001 - \$25,000 5 \$15,001 - \$20,000 6 Under \$15,001以下
Please enter a zero '0' in the box if no employee/vacancy. 如沒有僱員／空缺，請在方格內填入 '0'。			
SUPERVISORY 主任			
Assistant Manager ; Store Supervisor 助理經理；店舖主任；店長			
Sales and Marketing Executive/Officer ; E-commerce Executive/Officer 營銷及市場推廣主任；電子商務主任			
Digital Marketing Executive/Officer 數碼營銷主任			
Customer Service Executive/Officer ; Customer Relationship Executive/Officer 顧客服務；顧客關係主任			
Buyer ; Merchandiser 採購主任			
Supply Chain Executive/Officer ; Logistics Executive/Officer ; Warehouse Executive/Officer 供應鏈主任；物流主任；倉庫主任			
Visual Merchandising Executive/Officer 視覺營銷主任			
Training Executive/Officer 培訓主任			
System Analyst ; Analyst Programmer 系統分析員；系統分析程序編製員			
Website Designer 網站及電子商務開發員			
Data Storage & IT Infrastructure Specialist 數據存儲及科技架構主任			
SALES 售貨員			
Senior Sales Associate 高級售貨員			
Sales / Sales Associate 售貨員			
Part-time Sales (Please provide the average hourly wage in Column D) 兼職售貨員（請於欄"D"提供 平均時薪 ）			
OPERATIVE 輔助人員			
Sales and Marketing Assistant/Associate ; E-commerce Assistant/Associate 銷售及市場推廣助理；電子商務助理			
Digital Marketing Assistant/Associate 數碼營銷助理			
Customer Services Assistant/Associate; Customer Relationship Assistant/Associate 顧客服務助理；顧客關係助理			
Buying Assistant ; Merchandising Coordinator 採購助理			
Supply Chain Assistant/Associate 物流助理			
Warehouse Clerk 倉務管理員			
Visual Merchandising Assistant/Associate 視覺營銷助理			
Other Relevant Retail Trade Staff (e.g. Leasing Manager, Retail Space Planning Manager, Data Scientist in Customer Analytics / Demand Forecasting / Logistics Performance, etc) 其他相關零售員工（例如租務經理，零售空間規劃經理，數據科學家(客戶分析／需求預測／物流績效)等）			

For Official Use

Part II

第二部份

Age distribution of Employees

僱員年齡分佈

1. Please indicate the percentage distribution of age range of **store-based employees** (incl. including store manager, store supervisor, senior sales associate, sales/sales associate and part-time sales)
請指出 貴機構在**實體店工作的僱員**的年齡分佈。(包括店鋪經理、店鋪主任、高級售貨員、售貨員及兼職售貨員)

25 or below 25 歲或以下	26 – 35 26 至 35 歲	36 – 55 36 至 55 歲	56 or above 56 歲或以上	No relevant staff 沒有相關員工
%	%	%	%	☐

New Recruitment

新聘僱員

2. Please state the number of retail trade employees¹ who were **newly recruited** in the **past 12 months**.
(If there is no recruitment, please fill “0” in the box)
請列出 貴機構在過去十二個月內**新招聘**的零售業僱員¹人數。(如沒有招聘，請在方框內填上“0”。)

	<u>Senior management and management</u> 高層管理人員及 管理人員	<u>Supervisory Level</u> 主任級	<u>Sales (Full-time and Part-time)</u> 售貨員 (全職及兼職)	<u>Operative Level</u> 輔助人員級
(a) Total 總人數				
(b) Number of new recruits with experience in retail trade 新招聘中， 具 零售業經驗的僱員人數				

Employees Leaving the Establishment

已離職僱員

3. Please state the number of retail trade employees¹ who had **left** in the **past 12 months**.
(If there is no employees left, please fill “0” in the box)
請列出 貴機構在過去十二個月內零售業僱員¹的**離職**人數。(如沒有僱員離職，請在方框內填上“0”。)

(a) Senior management and management 高層管理人員及管理人員		(b) Supervisory Level 主任級	
(c) Sales (Full-time and Part-time) 售貨員 (全職及兼職)		(d) Operative Level 輔助人員級	

¹ Retail trade employees refer to the principal jobs listed in Part I.
零售業僱員是指第一部份所列出的主要職務。

Expected Change in Future
未來變化

4. When comparing with the current situation, please indicate your views on the expected change of the following **in the next 12 months**.
(Please tick in the box as appropriate)

相對於現在，請指出 貴機構預計在未來十二個月於下列之預期變化。(請在適當的格內填上“✓”號。)

- (i) Business volume
業務額

☐ (a) Better 較佳	+ %
☐ (b) Stable 穩定	
☐ (c) Worsen 較差	- %
☐ (d) Uncertain 不肯定	

- (ii) Number of retail trade employees¹
零售業僱員¹數目

☐ (a) Increase 增加	+ %
☐ (b) Same 不變	
☐ (c) Decrease 減少	- %

Please indicate the reasons leading to “**better**” or “**worse**”.
請說明引起**較佳**或**較差**的原因。

- (iii) Online business
線上業務

☐ (a) Increase 增加	+ %
☐ (b) Same 不變	
☐ (c) Decrease 減少	- %

Please indicate the job positions to be increased / decreased in response to the development of online business
請說明為對應線上業務發展而增加／減少之主要職位

Job positions expected to **increase**:
預計**增加**之主要職位：

Job positions expected to **decrease**:
預計**減少**之主要職位：

- (iv) Offline business
線下業務

☐ (a) Increase 增加	+ %
☐ (b) Same 不變	
☐ (c) Decrease 減少	- %

Please indicate the job positions to be increased / decreased in response to the development of offline business
請說明為對應線下業務發展而增加／減少之主要職位

Job positions expected to **increase**:
預計**增加**之主要職位：

Job positions expected to **decrease**:
預計**減少**之主要職位：

¹ Retail trade employees refer to the principal jobs listed in Part I.
零售業僱員是指第一部份所列出的主要職務。

Major Difficulties Encountered in Recruitment**主要招聘困難**

5. Please indicate the difficulties encountered in recruitment of retail trade employees of your establishment in **past 12 months**.
請指出 貴機構在過去十二個月招聘零售業僱員時所遇到的困難。

	<u>Senior</u> <u>management and</u> <u>management</u>	<u>Supervisory</u> <u>Level</u>	<u>Full-time</u> <u>Sales</u>	<u>Part-time</u> <u>Sales</u>	<u>Operative</u> <u>Level</u>
	高層管理人員 及管理人員	主任級	全職 售貨員	兼職 售貨員	輔助人員 級
(a) No recruitment was taken place (incl. no recruitment due to no such level of staff) 沒有招聘（包括因沒有相關職級的員工而沒有進行招聘）	☐	☐	☐	☐	☐
(b) Recruitment was taken place and did not encounter difficulties 有招聘，並沒有遇到困難	☐	☐	☐	☐	☐
(c) Recruitment was taken place and the difficulties encountered were: (You may tick “√” three major difficulties encountered in recruitment for each job level)					
(d) 有招聘，所遇到的困難是：（各職級可剔“√”選 最主要的三項 招聘困難）：					
(i) Competition for manpower from other industries, in terms of 就以下方面與其他行業之競爭					
● terms of employment 聘用條件	☐	☐	☐	☐	☐
● compensation and benefits system 薪酬及福利制度	☐	☐	☐	☐	☐
● working conditions (e.g. working hours, shift work) 工作條件（例如：工作時間，輪班工作）	☐	☐	☐	☐	☐
● career prospects 晉升機會	☐	☐	☐	☐	☐
(ii) Candidates lacked the relevant skills / experience 應徵者並無相關技能／經驗	☐	☐	☐	☐	☐
(iii) Candidates lacked the relevant academic qualification 應徵者未具相關學歷	☐	☐	☐	☐	☐
(iv) Candidates lacked awareness of career opportunities and prospects in retailing 應徵者不了解缺乏零售業的就業及發展機會	☐	☐	☐	☐	☐
(v) Insufficient programmes available in the market to provide trained manpower 市場缺乏課程提供具相關訓練的人力資源	☐	☐	☐	☐	☐
(vi) Others (please specify) 其他（請說明）	☐	☐	☐	☐	☐

Preferred Education Level and Years of Experience of Employees**僱員宜有的教育程度及相關年資**

6. Please choose **preferred** education level and years of experience of retail trade employees¹.
請選擇零售業僱員**宜有**的教育程度及相關年資。

Job level 職級	Senior management and management 高層管理人員及 管理人員	Supervisory Level 主任級	Sales (Full-time and Part-time) 售貨員 (全職及兼職)	Operative Level 輔助人員級
(a) Education Level (Please tick “✓” 1 box for each job level) 教育程度 (每職級請剔“✓” 選 一項)				
(i) Postgraduate Degree 研究生學位	☐	☐	☐	☐
(ii) First Degree 學士學位	☐	☐	☐	☐
(iii) Sub-degree (e.g. Higher Diploma) 副學位 (例如高級文憑)	☐	☐	☐	☐
(iv) Diploma/Certificate 文憑／證書	☐	☐	☐	☐
(v) Secondary 4 to 7 中四至中七	☐	☐	☐	☐
(vi) Secondary 3 or below 中三或以下	☐	☐	☐	☐
(b) Years of Experience (Please tick “✓” 1 box for each job level) 相關年資 (每職級請剔“✓” 選 一項)				
(i) 10 years or more 十年或以上	☐	☐	☐	☐
(ii) 6 years to less than 10 years 六年至十年以下	☐	☐	☐	☐
(iii) 3 years to less than 6 years 三年至六年以下	☐	☐	☐	☐
(iv) 1 year to less than 3 years 一年至三年以下	☐	☐	☐	☐
(v) less than 1 year 一年以下	☐	☐	☐	☐
(vi) No experience 無經驗	☐	☐	☐	☐
No such level of staff 沒有相關職級員工	☐	☐	☐	☐

¹ Retail trade employees refer to the principal jobs listed in Part I.
零售業僱員是指第一部份所列出的主要職務。

Training
訓練

7. The Qualifications Framework (QF) provides objective standards to help employers recruit talents. By referring to the industry's Specification of Competency Standards (SCS), employers can design appropriate training for employees in different positions, systematically strengthen the team's skills, promote talent development and enhance corporate image.

資歷架構提供客觀標準助僱主招聘人才。僱主可參考行業的《能力標準說明》，為不同工作崗位的員工設計合適的培訓，有系統地強化團隊的技能，推動人才發展及提升企業形象。

- (a) Did your establishment design training activities with reference to the SCS for the Retail Industry **in the past**?

請問 貴機構在過去有沒有參考資歷架構中零售業《能力標準說明》來設計培訓活動？

☐ Yes
有

☐ No
沒有
Please indicate the reasons
請說明原因

- (b) Will your establishment take priority to select training courses recognised under the QF **in the future**?

請問 貴機構在將來會否優先考慮為員工提供已獲資歷架構認可的培訓課程？

☐ Yes
會

- ➞ (i) Please indicate the QF level to be primarily chosen for training (You may wish to tick “✓” more than 1 QF level)

請指出主要培訓資歷架構級別（可剔“✓”選多個資歷架構級別）

☐ QF L1

☐ QF L2

☐ QF L3

☐ QF L4

☐ QF L5

☐ QF L6

☐ QF L7

- (ii) Please indicate **three major functional areas** to be considered in the SCS for the Retail Industry

請指出優先考慮在零售業《能力標準說明》內的三項主要職能範疇

☐ Strategic, Environmental, Social and Governance Management
策略、環境、社會及管治管理

☐ Sales, Marketing and Omni-channel Sales Management
銷售、市場推廣及多渠道銷售管理

☐ Customer Relationship Management
顧客關係管理

☐ Merchandising / Merchandising (E-Commerce)
採購/電子商務採購

☐ Supply Chain Management
供應鏈管理

☐ Customer Services
顧客服務

☐ Store Operations
店舖營運

☐ Human Resources Management and Development
人力資源管理及發展

☐ Data Analysis
數據分析

☐ Information Technology
資訊科技

☐ Specific Product Knowledge
專門產品知識

☐ No
否

8. Please indicate the training areas required for retail trade employees¹ to deal with the development of the industry. (Pls “✓” the **three major items** for each job level.)

為配合行業的新興趨勢，請指出零售業僱員¹所需要的培訓範疇。（每職級可剔“✓ 最主要的三項。”）

Training Areas 訓練範疇	Senior management, management and Supervisory Staff 高層管理人員、管理人員及主任級僱員	Sales (Full-time and Part-time) 售貨員 (全職及兼職)	Operative Staff 輔助人員
(a) Customer Relationship Management 客戶關係管理	☐	☐	☐
(b) Product Management / Supplier Relationship Management 產品管理／供應商關係管理	☐	☐	☐
(c) Inventory Management / Supply Chain and Logistics Management 庫存管理／供應鏈及物流管理	☐	☐	☐
(d) Online to Offline Integration and Management 線上線下結合與管理	☐	☐	☐
(e) Product Advisory / Product Demonstration 產品諮詢／產品演示	☐	☐	☐
(f) Retail Sourcing 零售採購	☐	☐	☐
(g) Digital and Social Media Marketing 數碼及社交媒體營銷	☐	☐	☐
(h) Data Analysis and Visualisation 數據分析及可視化	☐	☐	☐
(i) Cybersecurity 網路安全	☐	☐	☐
(j) AI and automation technologies 人工智能及自動化技術	☐	☐	☐
(k) Digital Literacy (i.e. to use software to create and edit documents, evaluate and analyse online information) 數碼素養 (運用電腦創建和編輯文檔, 評估及分析線上資料)	☐	☐	☐
(l) Facilitation Skills / People Relationship Management 引導技能／人際關係管理	☐	☐	☐
(m) Sustainability Practices 可持續發展方案	☐	☐	☐
(n) PR Risk Management 公關危機管理	☐	☐	☐
(o) Others (please specify) 其他 (請註明)	☐	☐	☐
For Official Use			

End of questionnaire. Thank you for your co-operation.
問卷完，多謝合作。

¹ Retail trade employees refer to the principal jobs listed in Part I.
零售業僱員是指第一部份所列出的主要職務。

The 2024 Manpower Survey of the
Retail Trade Industry
零售業 2024 年人力調查

Explanatory Note

附 註

Part I

第一部份

1. Principal Jobs - Column 'A'

主要職務 —— 'A'欄

- (a) Please go through column 'A' and mark those principal jobs applicable to your company. For detailed job descriptions for principal jobs, please refer to Appendix B.
請瀏覽 A' 欄，選取適用於 貴公司的主要職務。有關詳細的工作說明，請參閱附錄 B。
- (b) Please note that some of the job titles may not be the same as those used in your establishment. Please classify an employee according to his/her major duty and supply the required information if the jobs have similar or related functions.
調查表內部分職稱可能有別於 貴機構所採用者。請根據僱員的主要職責分類。若員工職責與表內某職務的職責相近，可視作相同職務，請提供所需資料。
- (c) In the event where an employee's duties in your company are split between two or more job titles, please use the job title that best describes his/her principal responsibility.
如 機構有員工身兼多項職責，請選用最能反映其主要職責的職稱。
- (d) Please add in column 'A' titles of any principal jobs not mentioned in job descriptions (Appendix B); briefly describe them in respect of the appropriate job categories.
如 貴機構另有零售業的主要職務未載於工作說明（附錄B），請一併填入'A'欄內，並簡述其所屬的職務類別及等級。

2. Number of Full-time Employees and Part-time Sales as at Survey Reference Date - Column 'B'

在統計日期的全職僱員及兼職售貨員人數 —— 'B'欄

For each principal job, please fill in the total number of full-time employees and part-time sales as at survey reference date.

請填寫 貴機構於統計日期僱用的每個主要職務的全職僱員及兼職售貨員總數。

'Full-time Employees' refer to those who have worked for the same employer for 4 weeks or more and for not less than 18 hours in each week. The number should include all employees under Hong Kong company's payroll, disregarding whether those are deployed to work in other places (including the mainland of China).

「全職僱員」是指在 貴公司全職工作達 4 星期或以上，同時每星期工作不少於 18 小時的員工。此數目應包括 貴公司在香港人事編制內的所有僱員，不論是否有派駐往其他地方工作（包括中國內地）。

3. Number of Vacancies as at Survey Reference Date - Column 'C'

在統計日期的空缺額 —— 'C'欄

Please fill in the total number of existing vacancies as at survey reference date for each type of job. "Existing Vacancies" refer to those unfilled, immediately available job openings for which the company is actively trying to recruit personnel as at survey reference date.

請填上 貴公司每一主要職務在統計日期的空缺額。「統計日期的空缺額」是指該職位於統計日期仍懸空，須立刻填補，而現正積極招聘人員填補。

4. Average Monthly Remuneration Package – Column ‘D’
每月平均薪酬 —— ‘D’欄

Please enter the code of average monthly remuneration package during the past 12 months for each principal job of full-time employee(s). This should include basic salary, overtime pay, cost of living allowance, meal allowance, housing allowance, travel allowance, commission and bonus. If you have more than one employee doing the same job, please enter the average range.

請在‘D’欄填入每個主要職務的全職僱員過去 12 個月每月平均薪酬的編號。這包括底薪、逾時工作津貼、生活津貼、膳食津貼、房屋津貼、旅行津貼、佣金及花紅。若從事同類工作的僱員多於一名，則請取其平均收入。

Part II
第二部份

5. Question 1 – Age distribution of Employees
問題 1 — 僱員年齡分佈

Please indicate the percentage distribution of age range of store-based employees*.
請指出 貴機構在實體店工作的僱員*的年齡分佈。

** including store manager, store supervisor and senior sales associate, sales/sales associate and part-time sales*

** 包括店鋪經理、店鋪主任、高級售貨員、售貨員及兼職售貨員*

6. Question 2 - New Recruitment
問題2 — 新聘僱員

◆ Please fill in the total number of retail trade employees who were newly recruited in the past 12 months.
請填入 貴機構在過去十二個月內新招聘的零售業僱員人數。

◆ Please fill in the number of new recruits with the experience in retail trade.
請填入 貴機構的新招聘中，具零售業經驗的僱員人數。

7. Question 3 – Employees who had left the Establishment
問題3 — 已離職僱員

Please fill in the number of retail trade employees who had left in the past 12 months.
請填上 貴機構過去十二個月內，零售業僱員的離職人數。

8. Question 4 - Expected Change
問題4 — 未來變化

When comparing with the current situation, please indicate your views on the expected change in the next 12 months.

相對於現在，請指出 貴機構預計在未來十二個月之預期變化。

- (i) Business volume and provide the reasons leading to the better or worse.
業務額及指出引起較佳或較差的原因。
- (ii) Number of retail trade employees
整體員工數目
- (iii) Online business and job positions expected to increase / decrease
線上業務及預計增加／減少之主要職位
- (iv) Offline business and job positions expected to increase / decrease
線下業務及預計增加／減少之主要職位

9. Question 5 – Recruitment Difficulties

問題5 —— 招聘困難

Please indicate the difficulties encountered in recruitment of retail trade employees of your establishment in the past 12 months.

請指出 貴機構在過去十二個月在招聘零售業僱員時遇到的困難。

10. Question 6 – Preferred Education Level and Years of Experience of retail trade employees

問題6 —— 零售業僱員宜有的教育程度及相關年資

Please indicate the preferred education level and years of experience of retail trade employees.

請選擇零售業僱員宜有的教育程度及相關年資。

Definition of Preferred Level of Education:

宜有教育程度的定義：

- ◆ “Postgraduate Degree” refers to higher degrees (e.g. master degrees) offered by local or non-local education institutions, or equivalent.
「研究生學位」是指本地或非本地教育機構提供的高等學位（如碩士學位），或同等教育程度。
- ◆ “First Degree” refers to first degrees offered by local or non-local education institutions, or equivalent.
「學士學位」是指本地或非本地教育機構提供的學士學位，或同等教育程度。
- ◆ “Sub-degree” refers to Associate Degrees, Higher Diplomas, Professional Diplomas, Higher Certificates, Endorsement Certificates, Associateship or equivalent programmes offered by local or non-local education institutions.
「副學位」是指本地或非本地教育機構提供的副學士、高級文憑、專業文憑、高級證書、增修證書、院士銜或同等課程。
- ◆ “Diploma/Certificate” refers to technical and vocational education programmes including Diploma/Certificate courses, Diploma of Foundation Studies, Diploma of Vocational Education and programmes at the craft level, or equivalent.
「文憑／證書」是指技術及職業教育課程之文憑／證書、基礎課程文憑、職專文憑及技工程度的課程，或同等教育程度。
- ◆ “Secondary 4 to 7” refers to Secondary 4-7, covering the education programmes in relation to the Hong Kong Certificate of Education Examination (HKCEE), the Hong Kong Diploma of Secondary Education (HKDSE) Examination, Diploma Yi Jin, or equivalent.
「中四至中七」是指中四至中七（包括與香港中學會考、香港中學文憑考試、毅進文憑等相關的教育課程）或同等教育程度。
- ◆ “Secondary 3 or below” refers to Secondary 3 or below, or equivalent.
「中三或以下」是指中三或以下，或同等教育程度。

11. Question 7
問題7

- (a) Please indicate your establishment design training activities with reference to the Specification of Competency Standards (SCS)* for the Retail Industry in the past.
請指出 貴機構在過去有沒有參考資歷架構中零售業《能力標準說明》* 來設計培訓活動。

* *The Qualifications Framework (QF) provides objective standards to help employers recruit talents. By referring to the industry's Specification of Competency Standards (SCS), employers can design appropriate training for employees in different positions, systematically strengthen the team's skills, promote talent development and enhance corporate image.*

資歷架構提供客觀標準助僱主招聘人才。僱主可參考行業的《能力標準說明》，為不同工作崗位的員工設計合適的培訓，有系統地強化團隊的技能，推動人才發展及提升企業形象。

- (b) Please indicate your establishment take priority to select training courses recognised under the Qualifications Framework (QF) in the future?

請指出 貴機構在將來會否優先考慮為員工提供已獲資歷架構認可的培訓課程。

- (i) Please indicate the QF level to be primarily chosen for training.
請指出主要培訓資歷架構級別。

- (ii) Please indicate three major functional areas to be considered in the SCS for the Retail Industry.
請指出優先考慮在零售業《能力標準說明》內的三項主要職能範疇。

12. Question8 – Training areas
問題8 —— 培訓範疇

To meet the emerging trends of the industry, please indicate the future training areas required for the retail trade employees.

為配合行業的新興趨勢，請填寫零售業僱員在未來所需要的培訓範疇。

2024 Manpower Survey of the Retail Trade**2024年零售業人力調查****Description for the Principal Jobs****主要職務的工作說明**

Code 編號	Principal Job 主要職務	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT 高層管理人員		
101	Chief Executive Officer ; Managing Director 首席執行官；董事總經理	Develop commercial and talent strategies for the organisation. Develop and implement company policies and build company image. Grasp the retail market trends and formulate market development goals. Manage overall business performance, costs and profits. 為機構制定商業及人才策略。發展及執行機構政策並建立機構形象。掌握零售市場動向，制定市場發展目標。管理企業整體業績、成本和利潤。
102	Chief Operating Officer ; Chief Retail Officer 首席營運總監；首席零售總監	Develop and implement commercial, talent, sustainability and financial management policies for the organisation. Develop IP and PR crisis management policies and monitor the progress. 為機構制定及執行商業、人才、可持續發展及財務管理政策。制定知識產權相關的風險管理政策及程序，以及公關危機管理政策，並監察進展。
MANAGERMENT 管理人員		
201	Director of Retail ; Director or Head of Retail Operation 零售營運總監	Build company image. Grasp the trends of the retail market, formulate market development goals and retail sales systems. Establish and lead the sales team, and formulate sales team management strategies. Develop risk management and public relations crisis management policies and monitor the progress. 建立機構形象。掌握零售市場動向，制定市場發展目標及零售銷售系統，建立並帶領銷售團隊，以及制定銷售團隊管理策略。發展風險管理及公關危機管理政策，並監察進展。
204	Director or Head of Regional Sales / Sales and Marketing / E-Commerce 區域銷售／銷售及市場推廣／ 電子商務總監或主管	Develop brand promotion and multi-channel sales management strategies. Grasp retail market trends, analyse and formulate market development goals and plans, and predict product sales performance. Manage all sales channels of retail brands, formulate marketing, marketing channel, media strategies, and after-sales service plans, as well as sales team management strategies and product pricing strategies. Develop IP and PR crisis management policies and monitor the progress. 制定品牌推廣及多渠道銷售管理策略。掌握零售市場動向，分析並制定市場發展目標及計劃，並預測產品銷售表現。管理零售品牌的所有銷售渠道，制定市場營銷、營銷渠道和媒體策略，以及售後服務方案，並銷售團隊管理策略和貨品定價策略。制定知識產權及公關危機管理政策，並監察進展。
207	Director or Head of Digital Marketing 數碼營銷總監或主管	Grasp the retail market trends and formulate e-commerce business models and market development goals. Evaluate online business and develop marketing, marketing channel and media strategies. Manage all sales channels of retail brands and formulate customer relationship management strategies and digital marketing strategies. Develop IP and PR crisis management policies and monitor the progress. 掌握零售市場動向，制定零售電子化商業模式及市場發展目標。評估網上業務，制定市場營銷、營銷渠道和媒體策略。管理零售品牌的所有銷售渠道，制定顧客關係管理策略和數碼營銷策略。制定知識產權及公關危機管理政策，並監察進展。

Code 編號	Principal Job 主要職務	Job Description 工作說明
MANAGEMENT (Continued) 管理人員 (續)		
208	Director or Head of Customer Relationship Management / Customer Experience 顧客關係管理／顧客體驗總監或主管	Establish organisational image and develop, maintain and improve customer relationship management strategies. Develop customer service plans and customer service performance criteria. Develop an after-sales service plan. Analyse, deploy and optimise customer relationship management systems and manage partner relationships. Develop IP and PR crisis management policies and monitor the progress. 建立機構形象，制定、維持和改善顧客關係管理策略。制定顧客服務計劃及顧客服務的表現準則。制定售後服務方案。分析、部署及優化顧客關係管理系統，並管理合作夥伴關係。制定知識產權及公關危機管理政策，並監察進展。
209	Director or Head of Merchandising 採購總監或主管	Oversee and manage international purchasing activities. Develop purchasing and product pricing strategies, and design purchasing systems. Manage relationships with suppliers. Analyse business data. Develop IP and PR crisis management policies and monitor the progress. 監督並管理國際採購活動。制定採購和貨品定價策略，策劃採購系統。管理與供應商的關係。分析商業數據。制定知識產權及公關危機管理政策，並監察進展。
210	Director or Head of Supply Chain / Logistics / Warehouse 物流總監或主管	Manage third-party logistics services, develop cross-border logistics solutions, improve supply and distribution chains, and develop sustainable plans for logistics management businesses. Develop inventory management strategies, inventory control systems, cross-border warehousing and logistics strategies, and customer relationship management policies, and monitor the progress of crisis response and handling. 管理第三方物流服務，制定跨境物流方案，改善供應及分配鏈，發展物流管理業務可持續計劃。制定存貨管理策略、庫存控制系統、跨境倉儲與物流策略，並顧客關係理政策，並監察危機應對及處理的進展。
214	Director or Head of Information Technology ; General Manager (Digital Transformation) 資訊科技總監；數碼轉型總經理	Evaluate online business and establish online retail platform. Manage IT projects and enterprise resource planning. Develop, review and confirm standards for network architecture, data management policies, and technical architecture. Define metrics and methods to measure business performance after adopting new technologies. Develop risk management policies and monitor the progress. 評估網上業務並建立網上零售平台。管理資訊科技項目及企業資源計劃。制定、檢討和確認網絡架構、資料管理政策、技術架構的標準。界定量度標準和方法，以測量採用新科技後的業務表現。發展風險管理政策，並監察進展。
251	Retail Operation Manager 零售營運經理	Take charge of the overall operations and management of stores / outlets / retail chain. 負責店鋪／經銷店／連鎖店的整體營運及管理事宜。
252	District / Area Manager 分區／地區經理	Take charge of the management and operations of stores/outlets usually within a geographical area according to the business strategies of the organisation to smoothen the retail business operation and achieve business goals. 根據機構的營商策略，帶領同一地區內的店鋪／經銷店的管理及營運，促進機構零售業務順暢運作並達致業務目標。
253	Store Manager 店鋪經理	Take charge of the operations and management of a store/outlet, including sales team development, financial resources, store inventory, etc. Inspect the product loss prevention measures and perform public relations crisis management. 負責店鋪／經銷店的營運及管理事宜，包括建立零售團隊、店鋪財務資源、店鋪存貨等。查核預防貨品遺失措施並推動公關危機管理政策。

Code 編號	Principal Job 主要職務	Job Description 工作說明
MANAGEMENT (Continued) 管理人員 (續)		
254	Marketing Manager 市場推廣經理	Lead market research. Formulate, implement, monitor and manage marketing plans and advertising strategies to boost retail business. Develop and lead the marketing team, and perform public relations crisis management. 帶領市場研究計劃。制定、執行、監察和管理市場/貨品推廣和廣告宣傳策略，以拓展/提升零售業務。建立並帶領銷售團隊，又推動公關危機管理政策。
255	Sales Manager ; Wholesale Manager 銷售經理；批發經理	Develop sales plan and meet sales targets, establish and maintain good relationship with sales partners and customers. Support marketing activities, analyse sales performance and market trends. 策劃與監管銷售工作，制定並實現銷售目標，與銷售夥伴及客戶，建立及維持良好關係，支援市場推廣活動，分析銷售績效及市場趨勢。
256	E-commerce Manager 電子商務經理	Manage the online sales system, conduct regular monitoring and review to ensure the accuracy and timeliness of the sales system. Plan multi-channel marketing and sales strategies to assist in the development and management of the overall retail business. Develop and lead the marketing team, and perform public relations crisis management. 管理網上銷售系統，並定期進行監察及檢討，確保銷售系統的準確性及適時性。策劃多渠道市場推廣及銷售策略方案，從而協助整體零售業務的發展管理。建立並帶領銷售團隊，又推動公關危機管理政策。
257	Digital Marketing Manager 數碼營銷經理	Manage online sales system, websites and digital marketing contents. Apply technology to support customer relationship management. Implement crisis management strategies and manage crisis of social media and internet public relationships. 管理網上銷售系統、網站／數碼營銷內容，應用科技以輔助顧客關係管理。推動公關危機管理政策、管理社交媒體危機公關及網絡危機公關。
258	Customer Services Manager ; Customer Relationship Management Manager 顧客服務經理； 顧客關係管理經理	Develop the customer service plans, review the effectiveness on the interaction with customers via different channels, analyse the customer information for deepening the understanding on customers' needs and potential requests, establishing closer relationships with customers and exploring more new business opportunities. 制定客戶服務計劃，檢視從不同渠道與客戶進行全方位接觸的成效。透過分析顧客資料，讓企業加深對顧客的了解及潛在要求，與客戶建立更緊密的關係及發掘更多新的商機。
259	Buying Manager ; Merchandising Manager 採購經理	Develop objectives and processes to manage merchandising operations, including the coordination with departments and suppliers, budget planning, merchandising systems monitoring, etc. Assess customer needs and sales trends, and analyse the effectiveness of the buying plan so to provide basis for online and offline retail and merchandising activities. 制定目標和流程以管理採購業務工作，包括協調相關部門和供應商，規劃財務預算和監控有關的業務系統。評估客戶需求和銷售趨勢，分析銷售計劃的績效，為線上線下營銷及採購等提供依據。
260	Supply Chain Manager ; Logistics Manager ; Warehouse Manager 物流經理；運輸經理	Implement e-commerce logistics operating procedures and logistics management business sustainability plans. Manage inventory, logistics facilities, and imported and exported goods for cross-border e-business, and provide logistics support to ensure smooth operation of the supply chain. 執行電子商貿物流作業程序及物流管理業務可持續計劃。管理存貨、物流設備以及跨境貿易電子商務進出境貨物，並提供物流支援，確保供應鏈運作暢順。

Code 編號	Principal Job 主要職務	Job Description 工作說明
MANAGEMENT (Continued) 管理人員 (續)		
262	Visual Merchandising Manager 視覺營銷經理	Formulate store and window display plans while monitoring and controlling the project costs. Research and analyse the latest life trends and design trends. Plan, design and implement creative visual marketing strategies, and promote public relations crisis management policies when managing business. 在監督和控制項目成本下，制定店鋪及櫥窗的設計方案，研究及分析最新的生活潮流及設計趨勢，規劃、設計和實施創意視覺營銷策略。
263	Training Manager ; Learning and Development Manager 培訓經理	Develop training programs for employees, assess training and development needs for organisations, help individuals and groups develop skills and knowledge, create training manuals, review the training effectiveness. 制定和管理員工培訓計劃，評估培訓和發展需求，幫助個人和團體發展技能和知識，制定培訓手冊及檢視其培訓計劃的績效。
264	Application Development Manager 應用開發經理	Implement and monitor the IT strategy formulated by the organisation and select appropriate IT strategies for the business. Recommend and perform software design, development and maintenance. Understand the system development life cycle and software development process, and prioritise resource allocation. Develop and implement risk mitigation strategies and plans related to IT. 執行及 監控機構制定的資訊科技策略，並為業務選擇合適的資訊科技。建議並執行軟件設計、發展和維護。瞭解系統開發的生命週期和軟件開發過程， 分配資源的優先次序。制定並執行與資訊科技有關的風險緩和策略和計劃。
SUPERVISORY 主任		
301	Assistant Manager ; Store Supervisor 助理經理；店鋪主任；店長	Implement sales plans, supervise and manage store sales. Execute advertising and promotional campaigns and customer service programs. Apply the retail sales system, set up product classification and product display. Handle customer complaints. Supervise the sales team and perform crisis management. 執行銷售計劃，監督及管理店鋪的銷售情況。執行廣告宣傳及推廣活動和顧客服務計劃。應用零售銷售系統，設定貨品分類及商品陳列。處理顧客投訴。管理銷售團隊及執行危機管理。
304	Sales and Marketing Executive / Officer ; E-commerce Executive / Officer 營銷及市場推廣主任； 電子商務主任	Implement brand promotion and multi-channel sales management strategies. Execute advertising and promotional campaigns as well as sales plans. Process customer files and activity records. Use technology to enhance creativity and work efficiency. 執行品牌推廣及多渠道銷售管理策略。執行廣告宣傳和推廣活動，以及銷售計劃。處理客戶檔案及活動紀錄。運用科技提升創意和工作效能。
307	Digital Marketing Executive / Officer 數碼營銷主任	Analyse users and purchasing patterns. Manage online brands, online shopping management and online inventory. Process customer files and activity records. Analyse website data and generate reports. 分析用戶及購買模式。管理網上品牌、網上購物管理及網上存貨。處理客戶檔案及活動紀錄。分析網站數據及撰寫報告。
308	Customer Service Executive / Officer ; Customer Relationship Executive / Officer 顧客服務；顧客關係主任	Implement customer service plan and understand customer psychological behavior. Handle customer complaints and investigate customer satisfaction. Manage customer service performance of frontline staff and implement public relations crisis management policies. 執行顧客服務計劃，掌握顧客心理行為。處理顧客投訴並調查顧客滿意度。管理前線員工的顧客服務表現並執行公關危機管理政策。

Code 編號	Principal Job 主要職務	Job Description 工作說明
SUPERVISORY (Continued) 主任 (續)		
309	Buyer ; Merchandiser 採購主任	Carry out procurement, import and export of goods and quality control of goods. Introduce products to employees to assist employees in selling to customers. Analyse customer orders to provide basis for online marketing strategies, website operation and management, and procurement, etc. 執行採購、貨品進出口及貨品品質控制。向員工介紹貨品以協助員工向顧客推銷。分析客戶訂單，為網絡營銷策略、網站經營管理、採購等提供依據。
310	Supply Chain Executive / Officer ; Logistics Executive / Officer ; Warehouse Executive / Officer 供應鏈主任；物流主任； 倉庫主任	Supervise and implement the logistics, distribution and warehousing of goods, including e-commerce logistics operating procedures, to ensure compliance with logistics safety and health management measures. 督導及執行貨品的物流、運輸及存倉工作,包括電子商貿物流作業程序，確保符合物流安全及健康管理措施。
312	Visual Merchandising Executive / Officer 視覺營銷主任	Plan and design the merchandise presentation, window set-up and in-store display, work closely with stores and brand team for display standard and creative installation, ensure corporate visual merchandising guidelines are adequately adopted in stores to provide a neat and comfortable shopping environment to customers. 計劃和設計商品、櫥窗和店內的設置，與商店和品牌團隊密切合作，確保視覺營銷方案能充分發揮其成效，為顧客提供整潔及舒適的購物環境。
313	Training Executive / Officer 培訓主任	Implement training plans, conduct training programmes, maintain training records, and coordinate related training administration. 推行培訓計劃及教授課程，保存訓練記錄，以及安排有關行政工作。
314	System Analyst ; Analyst Programmer 系統分析員；系統分析程序 編製員	Responsible for software design, development and maintenance. Perform and facilitate various levels of testing activities. Report discrepancies between software and design. Troubleshoot the program. Verify and confirm proper functioning of software under different circumstances. 負責軟件設計、發展和維護。執行並促進不同程度的測試活動。報告軟件和設計之間的差誤。排除程序故障。核實和確認軟件在不同情況下的正常運作。
315	Website Designer 網站及電子商務開發員	Inspect program code and software documentation, and develop program components of the software. Identify requirements for additional functionality in existing software. Plan and develop online business websites. Master mobile payment services. Monitoring and control system operation services. 進程式代碼和軟件文件的檢查，並發展軟件的程式組件。辨認現有軟件的額外功能的要求。計劃及發展網上商業的網站。掌握流動支付的服務。監察及控制系統操作服務。
316	Data Storage & IT Infrastructure Specialist 數據存儲及科技架構主任	Evaluate and formulate the functional requirements of the application system and ensure that the functions can be implemented in the comprehensive architecture of the application system. Understand the main features of various application system software architecture patterns. Repair IT equipment and systems. 評估和訂定應用系統的功能要求，並確保功能可落實於應用系統綜合架構上。瞭解各樣應用系統軟件架構模式的主要特色。維修資訊科技設備及系統。

Code 編號	Principal Job 主要職務	Job Description 工作說明
SALES 售貨員		
401	Senior Sales Associate 高級售貨員	Sell goods and provide customer service in retail stores. Perform retail sales system clearing and process payments for cash and credit card transactions. Operate IT equipment/systems for retail business. Perform shelf restocking and process orders. Assist in building the sales team. Have more sales experience and good sales record. (If companies do not have their own system of classification, sales staff having 5 years or more relevant experience in the industry will be classified as senior sales.) 在零售店舖售賣貨品，提供顧客服務。執行零售銷售系統結算，處理現金和信用咭交易的付款。操作零售的資訊科技設備／系統。進行貨架上的補充並處理訂單。協助建立零售團隊。具較多銷售經驗及良好銷售記錄。 (如公司沒有特別說明，具五年或以上相關經驗者為高級售貨員)
402	Sales / Sales Associate 售貨員	Sell goods and provide customer service in retail stores. Perform retail sales system clearing and process payments for cash and credit card transactions. Operate IT equipment/systems for retail business. Perform shelf restocking and process orders. Have less sales experiences. (If companies do not have their own system of classification, sales staff having less than 5 years of relevant experience in the industry will be classified as sales/sales trainee.) 在零售店舖售賣貨品，提供顧客服務。執行零售銷售系統結算，處理現金和信用咭交易的付款。操作零售的資訊科技設備／系統。進行貨架上的補充並處理訂單。具較少銷售經驗。 (如公司沒有特別說明，具少於五年相關經驗者為售貨員／見習售貨員)
451	Part-time Sales 兼職售貨員	Perform the duties as a sales under the part-time employment term. 以兼職方式受聘為售貨員。
OPERATIVE 輔助人員		
504	Sales and Marketing Assistant / Associate ; E-commerce Assistant / Associate 銷售及市場推廣助理； 電子商務助理	Provide support and advice to customers and build relationships with customers. Collect market information and produce presentation materials and media packages that are consistent with the organization's brand image. 向顧客提供支援及意見，與顧客建立關係。收集市場資訊，製作符合機構品牌形象的簡報／演示材料及媒體配套
507	Digital Marketing Assistant / Associate 數碼營銷助理	Undertake general administrative work for accounts services. Collect statistics for online sales, website traffic, website traffic time, website visitors, search engine, customer order, etc. Retain online customers. 進行一般戶口服務管理工作。進行網上銷售、網站流量統計、網站時段流量統計、網站訪客統計、搜索引擎統計、客戶訂單統計等。挽留網上客戶。
508	Customer Services Assistant / Associate; Customer Relationship Assistant / Associate 顧客服務助理；顧客關係助理	Provide product information, support and advice to customers. Receive and establish relationships with customers. Use good communication skills to facilitate and promote loyalty programs to customers. 提供產品資料，向顧客提供支援及意見。接待顧客，建立與顧客關係。運用良好溝通技巧促成並向顧客推廣忠誠方案。
509	Buying Assistant ; Merchandising Coordinator 採購助理	Process trade documents and freight documents commonly used. Carry out goods delivery, receive deposited goods, and process payment for purchased goods. 處理貿易文件和貨運常用文件。執行貨品交收及接收存入的貨品，並處理購入貨品的付款。

Code 編號	Principal Job 主要職務	Job Description 工作說明
OPERATIVE (Continued) 輔助人員 (續)		
510	Supply Chain Assistant / Associate 物流助理	Process common documents for shipping. Receive deposited goods and perform goods delivery. Pack goods at the distribution center and receive returned goods. Arrange for repairs and maintenance of transportation vehicles. Report and analyse inventory data and perform retail inventory management. 處理貨運常用文件。接收存入的貨品及執行貨品交收。於分發中心包裝貨品並接收退回的貨品。安排運輸交通工具維修及保養。呈報及分析存貨資料，執行零售存貨管理。
511	Warehouse Clerk 倉務管理員	Handle daily warehouse work and to ensure smooth warehouse operation, assist in daily receiving and delivery of goods, stock check and goods in and out inventory. 處理日常倉庫工作並確保倉庫運作順暢，協助日常接收和交付貨物，檢查庫存和貨物進出之狀況。
512	Visual Merchandising Assistant / Associate 視覺營銷助理	Implement window and in-store displays of goods, assist the development of multi-purpose graphic design initiatives and design of a wide range of corporate promotional/marketing materials. 執行店舖及櫥窗設計方案並店內商品展示，協助開發店舖及櫥窗設計方案，設計宣傳/營銷材料。

質素控制措施

實地調查前的準備工作

- 收集抽樣機構的聯絡資料
- 將同一業務組織的抽樣機構集合在一起

實地調查員的充分訓練

- 由 VTC 主持行業簡介工作坊
- 諮詢 VTC 後，由米奧特資料搜集中心有限公司提供簡介與培訓

監察實地調查的執行

- 訓練有素，並具機構調查經驗的調查員
- 密切監察實地調查進程與調查員的工作
- 每星期舉行兩次匯報會

增加填覆率的措施

- VTC 提供策略指引
- 由訓練委員會與行業組織協助

檢查填覆的問卷

- 由獨立質素審查隊伍抽樣檢查填覆的問卷
- 填覆的問卷 100%由 VTC 審查

複式數據輸入及檢核收集所得數據

- 複式數據輸入制度
- 運用電腦程式與系統檢核收集所得數據

由 VTC 分析數據

- 比較上一輪的調查結果
- 如視為適當，以相關人力資料為基準

填覆機構概要

門類	(a) 有效抽樣 機構數*	(b) 成功受訪 機構數目	(b)/(a) 有效填覆率
食品、飲品及煙草	63	56	88.9%
超級市場	17	15	88.2%
燃料及運輸設備	20	19	95.0%
衣物、鞋類及有關製品	58	57	98.3%
消費品	102	98	96.1%
百貨公司	7	7	100.0%
珠寶首飾	31	29	93.5%
藥物及化妝品	37	36	97.3%
耐用品	33	31	93.9%
電訊設備及電器產品	36	35	97.2%
無店面和不經流動貨攤的零售	76	76	100.0%
總計	480	459	95.6%

註: * 已停止營運或結業的機構視作無效。

人力推算方法

勞工市場分析

1. 勞工市場分析法檢查了一組關鍵的統計數據，這些數據反映了當地經濟、人口狀況和勞工市場的重要變化。一些數據被挑選作為獨立變量來構建統計模型，該模型可用於預測調查覆蓋的經濟範疇的人力需求。
2. 建立統計模型包括兩個主要步驟：(i)診斷和(ii)預後。在診斷步驟中，檢視了兩組統計數據。第一組包括香港國民經濟核算中的 9 個核心統計數據（例如本地生產總值及其組成部分），提供有關關鍵經濟活動的信息。第二組包含 42 個經濟指標，其中包含有關經濟的更多分類信息，例如消費、投資、貿易、旅遊、房地產和相關活動以及勞工市場等。對這些數據進行多重共線性統計檢驗後，將其歸為主要組成部分。在預後步驟中，主要組成部分用於建立人力預測的統計模型。

Table 9.1 Manpower statistics by principal job
表 9.1 按主要職務劃分的人力統計

Appendix 9
附錄9

	Principal Job* 主要職務	No. of Employees as at Survey Reference Date 在統計日期的 僱員人數	No. of Vacancies as at Survey Reference Date 在統計日期的空缺額
SENIOR MANAGEMENT 高層管理人員			
101	Chief Executive Officer ; Managing Director 首席執行官；董事總經理	218	0
102	Chief Operating Officer ; Chief Retail Officer 首席營運總監；首席零售總監	123	0
	Other senior management staff	2	0
	Sub-total: 小計：	343	0
MANAGEMENT 管理人員			
201	Director of Retail ; Director or Head of Retail Operation 零售營運總監	222	4
204	Director or Head of Regional Sales / Sales and Marketing / E-Commerce 區域銷售／銷售及市場推廣／電子商務總監或主管	122	0
207	Director or Head of Digital Marketing 數碼營銷總監或主管	12	0
208	Director or Head of Customer Relationship Management / Customer Experience 顧客關係管理／顧客體驗總監或主管	26	0
209	Director or Head of Merchandising 採購總監或主管	84	6
210	Director or Head of Supply Chain / Logistics / Warehouse 物流總監或主管	54	4
214	Director or Head of Information Technology ; General Manager (Digital Transformation)	31	0
251	Retail Operation Manager 零售營運經理	1127	7
252	District / Area Manager 分區／地區經理	1116	15
253	Store Manager 店鋪經理	8013	112
254	Marketing Manager 市場推廣經理	801	14
255	Sales Manager ; Wholesale Manager 銷售經理；批發經理	1058	15
256	E-commerce Manager 電子商務經理	439	6
257	Digital Marketing Manager 數碼營銷經理	55	2
258	Customer Services Manager ; Customer Relationship Management Manager 顧客服務經理；顧客關係管理經理	221	11
259	Buying Manager ; Merchandising Manager 採購經理	669	7
260	Supply Chain Manager ; Logistics Manager ; Warehouse Manager 物流經理；運輸經理	341	3
262	Visual Merchandising Manager 視覺營銷經理	128	4
263	Training Manager ; Learning and Development Manager 培訓經理	78	0
264	Application Development Manager 應用開發經理	27	0
291	Other management staff (i.e. Leasing Manager, Shop Stock Manager, Management Trainee, Business Analytic Manager)	27	2
	Sub-total: 小計：	14651	212
SUPERVISORY 主任			
301	Assistant Manager ; Store Supervisor 助理經理；店鋪主任；店長	22189	323
304	Sales and Marketing Executive/Officer ; E-commerce Executive/Officer 營銷及市場推廣主任；電子商務主任	4104	65

Table 9.1 Manpower statistics by principal job

Appendix 9

表 9.1 按主要職務劃分的人力統計

附錄9

	Principal Job* 主要職務	No. of Employees as at Survey Reference Date 在統計日期的 僱員人數	No. of Vacancies as at Survey Reference Date 在統計日期的空缺額
307	Digital Marketing Executive/Officer 數碼營銷主任	90	0
308	Customer Service Executive/Officer ; Customer Relationship Executive/Officer 顧客服務；顧客關係主任	621	28
309	Buyer ; Merchandiser 採購主任	1365	16
310	Supply Chain Executive/Officer ; Logistics Executive/Officer ; Warehouse Executive/Officer 供應鏈主任；物流主任；倉庫主任	988	25
312	Visual Merchandising Executive/Officer 視覺營銷主任	209	10
313	Training Executive/Officer 培訓主任	108	0
314	System Analyst ; Analyst Programmer 系統分析員；系統分析程序編製員	136	2
315	Website Designer 網站及電子商務開發員	81	8
316	Data Storage & IT Infrastructure Specialist 數據存儲及科技架構主任	79	2
	Other supervisory staff (i.e. Leasing Officer, Shop Stock Supervisor, Operation Officer, Business Analysis Officer/Executive)	119	5
	Sub-total: 小計：	30089	484
	SALES 售貨員		
401	Senior Sales Associate 高級售貨員	41910	941
402	Sales / Sales Associate 售貨員	81361	3000
451	Part-time Sales 兼職售貨員	41367	1039
	Sub-total: 小計：	164638	4980
	OPERATIVE 輔助人員		
504	Sales and Marketing Assistant/Associate ; E-commerce Assistant/Associate 銷售及市場推廣助理；電子商務助理	8614	218
507	Digital Marketing Assistant/Associate 數碼營銷助理	239	0
508	Customer Services Assistant/Associate; Customer Relationship Assistant/Associate 顧客服務助理；顧客關係助理	634	14
509	Buying Assistant ; Merchandising Coordinator 採購助理	1327	20
510	Supply Chain Assistant/Associate 物流助理	1978	33
511	Warehouse Clerk 倉務管理員	2902	100
512	Visual Merchandising Assistant/Associate 視覺營銷助理	216	3
	Other operative staff (i.e. Shop Stock Keeper, Quality Assurance Assistant)	78	1
	Sub-total: 小計：	15988	389
	Total: 總計：	225709	6065

* Including jobs with different titles but with similar functions.

Table 9.2 Distribution of employees by branch by principal job

Appendix 9

表 9.2 按行業類別及主要職務劃分的僱員人數

附錄9

	Principal Job* 主要職務	Branch 行業類別										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
SENIOR MANAGEMENT 高層管理人員												
101	Chief Executive Officer ; Managing Director 首席執行官；董事總經理	28	7	4	19	58	3	17	70	8	4	0
102	Chief Operating Officer ; Chief Retail Officer 首席營運總監；首席零售總監	17	5	0	12	62	9	10	7	1	0	0
	Other senior management staff	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
	Sub-total: 小計：	45	12	4	32	120	12	27	77	9	5	0
MANAGEMENT 管理人員												
201	Director of Retail ; Director or Head of Retail Operation 零售營運總監	40	11	4	28	58	10	3	44	1	4	19
204	Director or Head of Regional Sales / Sales and Marketing / E-Commerce 區域銷售／銷售及市場推廣／電子商務總 監或主管	12	13	4	10	0	4	0	37	7	11	24
207	Director or Head of Digital Marketing 數碼營銷總監或主管	0	0	0	0	6	0	0	3	1	2	0
208	Director or Head of Customer Relationship Management / Customer Experience 顧客關係管理／顧客體驗總監或主管	5	1	4	0	6	0	0	4	0	4	2
209	Director or Head of Merchandising 採購總監或主管	11	8	0	8	29	6	0	15	0	4	3
210	Director or Head of Supply Chain / Logistics / Warehouse 物流總監或主管	8	4	0	6	16	4	3	7	2	4	0
214	Director or Head of Information Technology ; General Manager (Digital Transformation) 資訊科技總監；數碼轉型總經理	0	2	4	4	6	5	1	4	3	2	0
251	Retail Operation Manager 零售營運經理	208	92	53	83	366	47	51	70	36	61	60
252	District / Area Manager 分區／地區經理	236	153	16	238	125	44	73	113	39	68	11
253	Store Manager 店鋪經理	1659	1423	162	1064	1114	233	469	1164	340	382	3
254	Marketing Manager 市場推廣經理	172	51	19	145	50	41	61	76	10	130	46
255	Sales Manager ; Wholesale Manager 銷售經理；批發經理	39	68	85	204	96	68	238	56	91	74	39
256	E-commerce Manager 電子商務經理	9	6	15	28	20	8	0	33	4	5	311
257	Digital Marketing Manager 數碼營銷經理	4	6	0	0	0	2	0	30	3	10	0
258	Customer Services Manager ; Customer Relationship Management Manager 顧客服務經理；顧客關係管理經理	5	6	24	29	10	22	5	9	10	71	30
259	Buying Manager ; Merchandising Manager 採購經理	35	86	12	136	45	84	62	107	7	59	36
260	Supply Chain Manager ; Logistics Manager ; Warehouse Manager 物流經理；運輸經理	20	46	24	57	56	29	5	41	14	26	23
262	Visual Merchandising Manager 視覺營銷經理	0	5	0	58	1	23	14	10	9	8	0
263	Training Manager ; Learning and Development Manager 培訓經理	3	2	4	17	20	13	2	8	1	8	0
264	Application Development Manager 應用開發經理	0	0	0	2	0	9	11	2	3	0	0
	Other management staff (i.e. Leasing Manager, Shop Stock Manager, Management Trainee, Business Analytic Manager)	0	0	0	10	0	1	7	0	0	9	0
	Sub-total: 小計：	2466	1983	430	2127	2024	653	1005	1833	581	942	607

Table 9.2 Distribution of employees by branch by principal job

表 9.2 按行業類別及主要職務劃分的僱員人數

Appendix 9

附錄9

	Principal Job* 主要職務	Branch 行業類別										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
SUPERVISORY												
主任												
301	Assistant Manager ; Store Supervisor 助理經理；店舖主任；店長	4864	2469	494	3677	4301	759	1441	1976	876	1215	117
304	Sales and Marketing Executive/Officer ; E-commerce Executive/Officer 營銷及市場推廣主任；電子商務主任	82	53	6	99	58	19	28	56	74	109	3520
307	Digital Marketing Executive/Officer 數碼營銷主任	4	6	0	0	54	6	1	8	3	8	0
308	Customer Service Executive/Officer ; Customer Relationship Executive/Officer 顧客服務；顧客關係主任	7	36	1	67	66	95	0	25	28	206	90
309	Buyer ; Merchandiser 採購主任	42	120	1	290	308	109	113	98	50	129	105
310	Supply Chain Executive/Officer ; Logistics Executive/Officer ; Warehouse Executive/Officer 供應鏈主任；物流主任；倉庫主任	59	416	12	115	103	69	22	80	38	42	32
312	Visual Merchandising Executive/Officer 視覺營銷主任	4	17	0	57	24	29	27	15	20	16	0
313	Training Executive/Officer 培訓主任	1	3	1	21	21	23	17	12	3	6	0
314	System Analyst ; Analyst Programmer 系統分析員；系統分析程序編製員	2	14	0	32	13	19	0	7	5	24	20
315	Website Designer 網站及電子商務開發員	4	5	0	4	19	6	2	7	8	6	20
316	Data Storage & IT Infrastructure Specialist 數據存儲及科技架構主任	6	9	0	30	11	11	0	4	2	6	0
	Other supervisory staff (i.e. Leasing Officer, Shop Stock Supervisor, Operation Officer, Business Analysis Officer/Executive)	15	30	0	40	0	1	3	5	0	25	0
	Sub-total: 小計：	5090	3178	515	4432	4978	1146	1654	2293	1107	1792	3904
SALES												
售貨員												
401	Senior Sales Associate 高級售貨員	8795	3027	1456	5944	10419	1381	2476	3242	2491	2582	97
402	Sales / Sales Associate 售貨員	14597	3855	3221	16761	20071	3172	4195	7789	3061	4070	569
451	Part-time Sales 兼職售貨員	7748	14670	153	5113	4639	2577	360	4046	1036	645	380
	Sub-total: 小計：	31140	21552	4830	27818	35129	7130	7031	15077	6588	7297	1046
OPERATIVE												
輔助人員												
504	Sales and Marketing Assistant/Associate ; E-commerce Assistant/Associate 銷售及市場推廣助理；電子商務助理	48	9	11	55	76	21	49	111	37	94	8103
507	Digital Marketing Assistant/Associate 數碼營銷助理	0	2	22	4	41	14	0	32	13	0	111
508	Customer Services Assistant/Associate; Customer Relationship Assistant/Associate 顧客服務助理；顧客關係助理	0	12	31	0	36	51	6	51	172	87	188
509	Buying Assistant ; Merchandising Coordinator 採購助理	43	78	62	144	315	114	168	138	167	58	40
510	Supply Chain Assistant/Associate 物流助理	203	18	35	76	77	113	4	135	88	8	1221
511	Warehouse Clerk 倉務管理員	285	350	39	404	324	108	43	373	243	164	569
512	Visual Merchandising Assistant/Associate 視覺營銷助理	0	6	0	22	43	45	58	0	37	5	0
	Other operative staff (i.e. Shop Stock Keeper, Quality Assurance Assistant)	0	25	0	38	13	0	0	0	0	2	0
	Sub-total: 小計：	579	500	200	743	925	466	328	840	757	418	10232
	Total: 總計：	39320	27225	5979	35152	43176	9407	10045	20120	9042	10454	15789

* Including jobs with different titles but with similar functions.

包括職稱不同但工作類似的職位。

Table 9.3 Number of employees by branch by job level (among store-based employees and among retail office employees) **Appendix 9**
表 9.3 按行業及技能級別劃分的全職僱員人數 (在實體店工作的僱員和在零售辦公室工作的僱員) **附錄9**

1. Among store-based employees

Branch	Total	Job level			
		Management	Supervisory	Sales	
				Full-time	Part-time
1. Retail Sale of Food, Beverages and Tobacco	37 663	1 659	4 864	23 392	7 748
2. Supermarkets	25 444	1 423	2 469	6 882	14 670
3. Retail Sale of Fuel and Transport Equipment	5 486	162	494	4 677	153
4. Retail Sale of Clothing, Footwear and Allied Product	32 559	1 064	3 677	22 705	5 113
5. Retail Sale of Consumer Goods	40 544	1 114	4 301	30 490	4 639
6. Department Stores	8 122	233	759	4 553	2 577
7. Retail Sale of Jewellery	8 941	469	1 441	6 671	360
8. Retail Sale of Medicines and Cosmetics	18 217	1 164	1 976	11 031	4 046
9. Retail Sale of Durable Goods	7 804	340	876	5 552	1 036
10. Retail Sale of Telecom. Equipment and Electrical Goods	8 894	382	1 215	6 652	645
11. Retail Trade not via Stores and Mobile Stalls	1 166	3	117	666	380
Overall	194 840	8 013	22 189	123 271	41 367

2. Among retail office employees

Branch	Total	Job level			
		Senior management	Management	Supervisory	Operative
1. Retail Sale of Food, Beverages and Tobacco	1 657	45	807	226	579
2. Supermarkets	1 781	12	560	709	500
3. Retail Sale of Fuel and Transport Equipment	493	4	268	21	200
4. Retail Sale of Clothing, Footwear and Allied Product	2 593	32	1 063	755	743
5. Retail Sale of Consumer Goods	2 632	120	910	677	925
6. Department Stores	1 285	12	420	387	466
7. Retail Sale of Jewellery	1 104	27	536	213	328
8. Retail Sale of Medicines and Cosmetics	1 903	77	669	317	840
9. Retail Sale of Durable Goods	1 238	9	241	231	757
10. Retail Sale of Telecom. Equipment and Electrical Goods	1 560	5	560	577	418
11. Retail Trade not via Stores and Mobile Stalls	14 623	0	604	3 787	10 232
Overall	30 869	343	6 638	7 900	15 988

Notes:

- (1) 5 principal jobs namely Store Manager, Assistant Manager, Store Supervisor, Full-time Sales and Part-time Sales were classified as "Store-based employees". Employees other than these 5 principal jobs were classified as "Retail office employees"
- (2) "Senior management" and "Operative" levels were not applicable to store-based employees.
- (3) "Full-time sales" and "Part-time sales" levels were not applicable to retail office employees.

Table 9.4 Number of vacancies by branch by job level - (among store-based employees and among retail office employees)

Appendix 9

表 9.4 按行業及技能級別劃分的空缺數目 (在實體店工作的僱員和在零售辦公室工作的僱員)

附錄9

1. Among store-based employees

Branch	Total	Job level			
		Management	Supervisory	Sales	
				Full-time	Part-time
1. Retail Sale of Food, Beverages and Tobacco	866	16	60	618	172
2. Supermarkets	525	17	32	316	160
3. Retail Sale of Fuel and Transport Equipment	200	0	6	192	2
4. Retail Sale of Clothing, Footwear and Allied Product	979	17	49	782	131
5. Retail Sale of Consumer Goods	1 222	13	65	860	284
6. Department Stores	382	2	19	221	140
7. Retail Sale of Jewellery	274	5	21	243	5
8. Retail Sale of Medicines and Cosmetics	480	16	36	324	104
9. Retail Sale of Durable Goods	166	20	8	116	22
10. Retail Sale of Telecom. Equipment and Electrical Goods	307	6	26	265	10
11. Retail Trade not via Stores and Mobile Stalls	14	0	1	4	9
Overall	5 415	112	323	3 941	1 039

2. Among retail office employees

Branch	Total	Job level			
		Senior Management	Management	Supervisory	Operative
1. Retail Sale of Food, Beverages and Tobacco	14	0	5	3	6
2. Supermarkets	51	0	9	26	16
3. Retail Sale of Fuel and Transport Equipment	2	0	0	0	2
4. Retail Sale of Clothing, Footwear and Allied Product	101	0	16	24	61
5. Retail Sale of Consumer Goods	19	0	15	0	4
6. Department Stores	41	0	14	12	15
7. Retail Sale of Jewellery	9	0	6	2	1
8. Retail Sale of Medicines and Cosmetics	5	0	0	4	1
9. Retail Sale of Durable Goods	35	0	2	11	22
10. Retail Sale of Telecom. Equipment and Electrical Goods	80	0	30	33	17
11. Retail Trade not via Stores and Mobile Stalls	293	0	3	46	244
Overall	650	0	100	161	389

Notes:

(1) 5 principal jobs namely Store Manager, Assistant Manager, Store Supervisor, Full-time Sales and Part-time Sales were classified as "Store-based employees". Employees other than these 5 principal jobs were classified as "Retail office employees"

(2) "Senior management" and "Operative" levels were not applicable to store-based employees.

(3) "Full-time sales" and "Part-time sales" levels were not applicable to retail office employees.

(4) No vacancies for "Senior management".

Table 9.5 Percentage distribution of average monthly income / hour wage of employees by principal job
表 9.5 按主要職務劃分的僱員之每月平均收入／時薪的百分比

Appendix 9
附錄9

(a) Full-time

	Principal Job* 主要職務	\$50,001 or above \$50,001 或以上	\$30,001 - \$50,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 or below \$15,000 或以下	Total number of full-time employees 全職僱員人數
SENIOR MANAGEMENT 高層管理人員								
101	Chief Executive Officer ; Managing Director 首席執行官；董事總經理	64.0%	36.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	218
102	Chief Operating Officer ; Chief Retail Officer 首席營運總監；首席零售總監	48.1%	51.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	123
	Other senior management staff	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2
	Sub-total: 小計：	58.6%	41.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	343
MANAGEMENT 管理人員								
201	Director of Retail ; Director or Head of Retail Operation 零售營運總監	61.1%	23.1%	15.7%	0.0%	0.0%	0.0%	222
204	Director or Head of Regional Sales / Sales and Marketing / E-Commerce 區域銷售／銷售及市場推廣／電子商務總監或主管	60.0%	27.3%	12.7%	0.0%	0.0%	0.0%	122
207	Director or Head of Digital Marketing 數碼營銷總監或主管	41.7%	58.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12
208	Director or Head of Customer Relationship Management / Customer Experience 顧客關係管理／顧客體驗總監或主管	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	26
209	Director or Head of Merchandising 採購總監或主管	57.0%	7.6%	35.4%	0.0%	0.0%	0.0%	84
210	Director or Head of Supply Chain / Logistics / Warehouse 物流總監或主管	47.2%	30.6%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	54
214	Director or Head of Information Technology ; General Manager (Digital Transformation) 資訊科技總監；數碼轉型總經理	73.9%	26.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	31
251	Retail Operation Manager 零售營運經理	8.9%	40.4%	46.5%	4.1%	0.0%	0.0%	1127
252	District / Area Manager 分區／地區經理	8.1%	53.6%	35.3%	3.0%	0.0%	0.0%	1116
253	Store Manager 店鋪經理	1.5%	24.6%	54.3%	15.6%	4.1%	0.0%	8013
254	Marketing Manager 市場推廣經理	6.3%	33.0%	59.2%	1.6%	0.0%	0.0%	801
255	Sales Manager ; Wholesale Manager 銷售經理；批發經理	4.0%	20.7%	55.7%	19.6%	0.0%	0.0%	1058
256	E-commerce Manager 電子商務經理	2.6%	19.8%	60.1%	17.5%	0.0%	0.0%	439
257	Digital Marketing Manager 數碼營銷經理	7.4%	74.1%	18.5%	0.0%	0.0%	0.0%	55
258	Customer Services Manager ; Customer Relationship Management Manager 顧客服務經理；顧客關係管理經理	0.5%	74.3%	13.1%	12.0%	0.0%	0.0%	221
259	Buying Manager ; Merchandising Manager 採購經理	11.6%	46.1%	28.5%	13.8%	0.0%	0.0%	669
260	Supply Chain Manager ; Logistics Manager ; Warehouse Manager 物流經理；運輸經理	2.2%	52.2%	36.3%	9.4%	0.0%	0.0%	341
262	Visual Merchandising Manager 視覺營銷經理	1.7%	88.1%	10.2%	0.0%	0.0%	0.0%	128

Table 9.5 Percentage distribution of average monthly income / hour wage of employees by principal job

Appendix 9

表 9.5 按主要職務劃分的僱員之每月平均收入／時薪的百分比

附錄9

(a) Full-time

	Principal Job* 主要職務	\$50,001 or above \$50,001 或以上	\$30,001 - \$50,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 or below \$15,000 或以下	Total number of full-time employees 全職僱員人數
263	Training Manager ; Learning and Development Manager 培訓經理	4.4%	41.2%	33.8%	20.6%	0.0%	0.0%	78
264	Application Development Manager 應用開發經理	15.8%	36.8%	47.4%	0.0%	0.0%	0.0%	27
	Other management staff (i.e. Leasing Manager, Shop Stock Manager, Management Trainee, Business Analytic Manager)	41.7%	29.2%	29.2%	0.0%	0.0%	0.0%	27
	Sub-total: 小計：	5.9%	31.3%	48.4%	12.2%	2.2%	0.0%	14651
SUPERVISORY 主任								
301	Assistant Manager ; Store Supervisor 助理經理；店舖主任；店長	0.0%	3.9%	26.6%	42.4%	27.0%	0.0%	22189
304	Sales and Marketing Executive/Officer ; E-commerce Executive/Officer 營銷及市場推廣主任；電子商務主任	0.0%	0.0%	11.6%	63.1%	25.3%	0.0%	4104
307	Digital Marketing Executive/Officer 數碼營銷主任	0.0%	4.7%	24.7%	60.0%	10.6%	0.0%	90
308	Customer Service Executive/Officer ; Customer Relationship Executive/Officer 顧客服務；顧客關係主任	0.0%	0.4%	14.9%	51.8%	33.0%	0.0%	621
309	Buyer ; Merchandiser 採購主任	0.0%	4.3%	23.0%	72.6%	0.1%	0.0%	1365
310	Supply Chain Executive/Officer ; Logistics Executive/Officer ; Warehouse Executive/Officer 供應鏈主任；物流主任；倉庫主任	0.0%	1.4%	22.0%	31.8%	44.8%	0.0%	988
312	Visual Merchandising Executive/Officer 視覺營銷主任	0.0%	10.1%	14.9%	71.4%	3.6%	0.0%	209
313	Training Executive/Officer 培訓主任	0.0%	5.0%	28.8%	58.8%	7.5%	0.0%	108
314	System Analyst ; Analyst Programmer 系統分析員；系統分析程序編製員	0.0%	22.0%	25.2%	52.8%	0.0%	0.0%	136
315	Website Designer 網站及電子商務開發員	0.0%	4.9%	18.5%	65.4%	11.1%	0.0%	81
316	Data Storage & IT Infrastructure Specialist 數據存儲及科技架構主任	0.0%	20.5%	5.5%	32.9%	0.0%	41.1%	79
	Other supervisory staff (i.e. Leasing Officer, Shop Stock Supervisor, Operation Officer, Business Analysis Officer/Executive)	0.0%	17.4%	27.0%	55.7%	0.0%	0.0%	119
	Sub-total: 小計：	0.0%	3.5%	23.8%	46.8%	25.8%	0.1%	30089
SALES 售貨員								
401	Senior Sales Associate 高級售貨員	0.0%	2.1%	5.1%	33.1%	57.7%	2.0%	41910
402	Sales / Sales Associate 售貨員	0.0%	0.1%	3.1%	24.4%	58.5%	13.8%	81361
	Sub-total: 小計：	0.0%	0.8%	3.8%	27.3%	58.2%	9.9%	123271
OPERATIVE 輔助人員								
504	Sales and Marketing Assistant/Associate ; E-commerce Assistant/Associate 銷售及市場推廣助理；電子商務助理	0.0%	0.0%	0.0%	29.2%	66.3%	4.6%	8614

Table 9.5 Percentage distribution of average monthly income / hour wage of employees by principal job
表 9.5 按主要職務劃分的僱員之每月平均收入／時薪的百分比

Appendix 9
附錄9

(a) Full-time

	Principal Job* 主要職務	\$50,001 or above \$50,001 或以上	\$30,001 - \$50,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 or below \$15,000 或以下	Total number of full-time employees 全職僱員人數
507	Digital Marketing Assistant/Associate 數碼營銷助理	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	83.8%	12.4%	239
508	Customer Services Assistant/Associate; Customer Relationship Assistant/Associate 顧客服務助理；顧客關係助理	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%	87.0%	11.1%	634
509	Buying Assistant ; Merchandising Coordinator 採購助理	0.0%	0.1%	1.9%	16.3%	71.3%	10.3%	1327
510	Supply Chain Assistant/Associate 物流助理	0.0%	0.0%	0.3%	11.0%	64.0%	24.6%	1978
511	Warehouse Clerk 倉務管理員	0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	65.6%	27.2%	2902
512	Visual Merchandising Assistant/Associate 視覺營銷助理	0.0%	0.0%	1.3%	45.0%	53.8%	0.0%	216
	Other operative staff (i.e. Shop Stock Keeper, Quality Assurance Assistant)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.6%	24.4%	78
	Sub-total: 小計：	0.0%	0.0%	0.2%	21.5%	67.4%	10.9%	15988
	Total: 總計：	0.6%	3.6%	10.2%	28.8%	49.3%	7.6%	184342

* Including jobs with different titles but with similar functions.

包括職稱不同但工作類似的職位。

(b) Part-time

	Principal Job* 主要職務	\$100 above \$100 以上	\$76 - \$100	\$51 - 75	\$50 or below \$50 或以下	Total number of part-timr employees
451	Part-time Sales 兼職售貨員	0.0%	4.7%	90.8%	4.5%	41367

Table 9.6 Percentage distribution and ranking of future training areas required for employees by branch by job level

Appendix 9

表 9.6 按行業類別及技能等級劃分的業內僱員所需培訓範疇的百分比及排名

附錄9

Training 培訓	Percentage 百分比			Ranking 排名		
	Senior Management, Management and Supervisory Staff 高層管理人員、管理人員及主任級僱員	Sales (Full-time and Part-time) 售貨員 (全職及兼職)	Operative Staff 輔助人員	Senior Management, Management and Supervisory Staff 高層管理人員、管理人員及主任級僱員	Sales (Full-time and Part-time) 售貨員 (全職及兼職)	Operative Staff 輔助人員
(a) Customer Relationship Management 客戶關係管理	46.7%	36.4%	21.8%	3	3	7
(b) Product Management / Supplier Relationship Management 產品管理／供應商關係管理	70.7%	30.1%	18.0%	1	5	9
(c) Inventory Management / Supply Chain and Logistics Management 庫存管理／供應鏈及物流管理	51.7%	37.0%	25.4%	2	2	6
(d) Online to Offline Integration and Management 線上線下結合與管理	20.3%	9.5%	21.4%	6	7	8
(e) Product Advisory / Product Demonstration 產品諮詢／產品演示	9.7%	78.7%	57.4%	9	1	1
(f) Retail Sourcing 零售採購	32.3%	32.9%	40.5%	4	4	3
(g) Digital and Social Media Marketing 數碼及社交媒體營銷	2.1%	7.0%	53.6%	12	8	2
(h) Data Analysis and Visualisation 數據分析及可視化	2.3%	0.3%	3.1%	11	13	12
(i) Cybersecurity 網路安全	4.7%	5.4%	25.9%	10	9	5
(j) AI and automation technologies 人工智能及自動化技術	1.4%	0.2%	10.0%	13	15	10
(k) Digital Literacy (i.e. to use software to create and edit documents, evaluate and analyse online information) 數碼素養 (運用電腦創建和編輯文檔，評估及分析線上資料)	0.1%	0.3%	28.1%	15	14	4
(l) Facilitation Skills / People Relationship Management 引導技能／人際關係管理	21.9%	11.7%	0.8%	5	6	14
(m) Sustainability Practices 可持續發展方案	10.0%	1.8%	4.4%	8	10	11
(n) PR Risk Management 公關危機管理	11.1%	0.7%	1.7%	7	12	13
(o) Others (i.e. 英語, 國語, 視光學, Business Presentation) 其他	0.3%	1.2%	0.1%	14	11	15
Total number of companies with such level of employees 具有此職級全職僱員的公司數目	12813	36795	7239			