



人力更新報告  
房地產服務業  
2024



## 鳴謝

承蒙業界代表抽空參與聚焦小組討論，對房地產服務業人力情況提供寶貴意見；以及部分求職招聘網站提供的招聘資料，本更新報告編撰工作方得以順利完成，房地產服務業訓練委員會特此鳴謝。

# 目錄

---

## 引言 2

背景  
目的

---

## 調查方法 3

概要  
聚焦小組會議  
桌面研究  
資料分析  
局限

---

## 調查結果 5

影響行業發展的因素  
人力需求  
培訓需求  
招聘上的挑戰

---

## 建議 12

政府  
培訓機構  
僱主  
僱員

---

# 引言

## 背景

職業訓練局轄下房地產服務業訓練委員會（下稱「本會」）負責確定房地產服務業的人力需求，評估人力供應是否符合人力需求，並建議職業專才教育的培訓需求。

為更有效反映人力狀況動態，我們每四年進行一次全面的人力調查，以蒐集定量結果，並編寫兩份人力更新報告，以定質意見為重點。本會在 2022 年完成全面的人力調查工作，其後分別於 2024 年及 2025 年編製首份及第二份人力更新報告。

本人力更新報告包括：

- (a) 舉行聚焦小組會議，蒐集業界專家的意見，包括有關房地產服務業的最新發展動向、人力需求、招聘困難、培訓需求及應對行業挑戰的方案；及
- (b) 對主要招聘網站的招聘資料進行桌面研究及分析。

## 目的

本人力更新報告旨在：

- (i) 審視房地產服務業的最新趨勢及發展；
- (ii) 探討就業市場狀況及招聘挑戰；
- (iii) 識別培訓需求；及
- (iv) 建議措施應對培訓需求，並紓緩人力短缺的問題。

---

# 調查方法

## 概要

本人力更新報告透過蒐集聚焦小組會議討論的意見，提供房地產服務業的最新發展，並輔以對主要招聘網站的招聘廣告進行的桌面研究。

## 聚焦小組會議

聚焦小組成員於 2024 年 9 月 13 日舉行會議，所討論的議題獲本會支持。為蒐集最佳見解，聚焦小組成員包括以下界別的代表：

- a. 地產發展；
- b. 地產代理；
- c. 物業管理及保養；及
- d. 測量、估價及顧問。

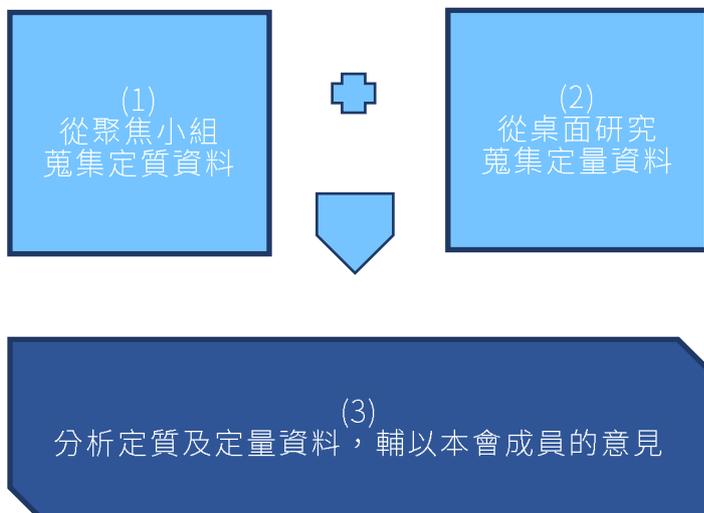
聚焦小組會議的討論過程經錄音並寫成文字紀錄，以便整理分析。

## 桌面研究

透過資訊系統，從主要招聘網站蒐集 2023 年 9 月至 2024 年 8 月的相關招聘資料，蒐集的資料已與政府統計處制訂的《香港標準行業分類》內的相關房地產服務業公司列表比對。在進行比對及刪除重複紀錄後，研究期內共收集 48,179 則招聘紀錄，用作研究就業市場趨勢的參考資料。

# 資料分析

資料分析按三個步驟進行：



## 局限

是次人力更新並非全面的人力調查，加上聚焦小組會議的結果及建議以定質資料為主，所以本人力更新報告主要著重人力趨勢的分析。招聘廣告資料來自主要招聘網站，例如 CPJobs、CTGoodJobs、JobsDB、Recruit 及勞工處，並未有覆蓋其他招聘渠道，例如透過人力資源公司及轉介進行招聘等。由於這些資料並無參照任何過往資料，因此只可作為聚焦小組會議結果的補充資料。

# 調查結果

## 影響行業發展的因素

### 老齡人口結構的轉變

#### 人口老化帶來機遇

根據政府統計處公佈的《香港人口推算 2020-2069》，估計 65 歲及以上長者人口將由 2022 年的 20.8% 增至 2039 年的 31%。有關轉變源於預期壽命延長及出生率下降。

隨著人們越來越意識到這些人口結構轉變，發展商可把握這個獨特機會，投資於具備為長者而設的基本設施的住宅項目，例如電梯、斜坡、更闊的通道、無障礙洗手間及防滑地板等設施。此外，融合智能家居科技，可顯著提升長者的生活質素，並提供語音控制系統、智能照明、先進保安系統及緊急應變方案等功能，不但可讓長者獨立生活，亦可滿足他們的特定需要。

隨著人口結構持續轉變，專為長者而設的社區設施需求將會增加。這些設施應以無障礙為主，並提供健康和保健計劃、社會參與機會、科技整合及支援服務。發展商、社區組織及政策官員必須優先營造有利長者福祉的環境。他們可藉此建立更包容的社會，既支持老齡人口的需要，又能把握新興的市場機遇。

### 應對房地產環境轉變下人口老化的科技需要

雖然科技可提升生活質素，但不少長者往往難以適應科技。為解決這個問題，我們必須提供支援服務，讓長者掌握必要的數碼技能及知識。物業及房地產服務業僱主可為居民或客戶舉辦內部培訓課程，重點介紹智能手機的應用、方便使用的應用程式，以及遙距醫療服務。此外，社區中心可提供有價值的工作坊及資源，協助長者掌握這些基本技能，最終培養他們的獨立性，提升其整體福祉。

### 發展可迎合新興長者房屋市場的技能

香港長者房屋市場的發展仍未成熟，但長遠而言，專為長者而設的生活設施需求料將不斷增加。因此，這個界別對人才培訓的需求日增。負責監督長者住屋營運的設施經理必須掌握可營造便利長者的環境及有效管理員工的技能。客戶服務代表將需要接受專業培訓，以提升溝通技巧，重點是與長者居民互動時展現同理心、耐性，並積極聆聽。投資於這些職位的培訓非常重要，以滿足居民不斷轉變的需要，同時維持房地產服務業的高護理標準及卓越服務水平。

## 靈活應對勞動人口老化問題

勞動人口逐漸老化，因此需要考慮挽留及聘用年長員工。為有效發揮年長僱員的專業知識，機構或需採取更靈活的工作政策，以滿足他們的需要，其中包括提供兼職崗位、遙距工作機會或可調整工時等選擇，讓年長員工能夠有效作出貢獻，同時維持工作與生活平衡。靈活的工作模式不但有助挽留經驗豐富的專業人士，亦可建立重視多元觀點的共融職場文化。此外，企業必須制定師友計劃，讓年長員工向年輕員工分享知識。這不但有助傳授關鍵技能及見解，亦促進互相協作的環境。

---

## 房地產科技趨勢

---

### 房地產科技主要趨勢

科技越趨進步及消費者預期改變，推動香港房地產科技迅速發展。鑑於房地產市場的競爭日益激烈，不同持份者正利用房地產科技提升效率、改善客戶體驗及精簡營運。多項變革趨勢正塑造香港房地產科技的格局。

首先，數碼平台興起，用以促進無縫房地產交易及管理整個房地產項目的生命週期。第二，利用虛擬實境及擴增實境的沉浸式物業導覽日益普及。此外，虛擬探索與實地考察互相結合，提供全面的檢視物業方式，從而在決策過程中提升信心及滿意度。第三，整合數據分析與人工智能，正改變收集市場見解及進行預測分析的方法。此外，區塊鏈科技提高房地產交易的透明度及安全性。最後，物業管理軟件將日常工作自動化，以促進營運效率。這些趨勢將對塑

造房地產服務業的未來發揮關鍵作用。

### 採用房地產科技促進高效及可持續發展

雖然房地產科技可能面對維護方面的挑戰，但這些科技能夠提升效率、加強租戶體驗及優化房地產管理，因此現在有更多充分的理由投資於房地產科技。透過運用智能建築系統、自動維護提示及數據分析等先進科技，業主可隨著時間大幅降低營運成本。儘管初期維護及整合可能需要付出人力物力，但長遠效益（例如租戶滿意度和留住率提升、精簡營運及物業價值增加）遠遠蓋過上述憂慮帶來的影響。最終，採用房地產科技不但讓投資者走在創新科技的前沿，亦確保房地產組合的發展更可持續及帶來更大盈利。

### 人與人的協作發揮重要作用

雖然科技正透過數據分析及自動化革新房地產業，但無法取代對有效協作非常重要的人類基本特質。機器及演算法可能擅於處理大量數據及日常工作，但無法了解情緒、建立信任及應對複雜的人類互動。

在房地產服務業，建立穩固關係的能力非常重要。專業人員非常依賴人際溝通技巧，從而與客戶建立聯繫，並提供量身訂造的方案。有效的團隊合作及多元化的觀點，對應對複雜的交易，並推動房地產發展及投資策略等領域的創新非常重要。此外，人情味是不可或缺的因素，這將顯著影響與客戶的關係和整體滿意度。

總括而言，雖然科技提升房地產業的效率，但人與人之間的協作是無法取代，包括情商、建立信任和創意，這些都是成功的關鍵。結合科技進步與強大人際關係的均衡策略，將為業界帶來更好的成果。

---

## 實踐可持續發展及綠色科技

---

### 在物業實踐可持續發展

近年，香港物業發展公司增加採用各種綠色科技，並加強實踐可持續發展，以提升環保表現。其中一項重要舉措是尋求綠色建築認證，例如 BEAM Plus 和 LEED。這些認證促進可持續建築措施，並為能源效益和環境設計設定基準。不少發展商正整合節能系統，尤其是先進的供熱通風與空氣調節系統，顯著減少整體能源消耗。此外，興建綠色屋頂和垂直花園，不但有助改善空氣質素，亦為建築物提供額外的隔熱效果。

此外，綠色租約逐漸成為推動業主與租戶之間實踐可持續發展的重要工具，並載有對能源效益、減廢及可持續資源管理的共同承諾。這些租約通常包括定期進行可持續發展評估的條款，並鼓勵租戶採取環保措施，從而促進以協作方式履行對環境的責任。

### 物業管理的綠色科技

物業管理公司專注營運的可持續發展及設施的持續改進。這些公司實施可再生能源方案，例如安裝太陽能板，並使用智能建築技術，包括物聯網系統，

以進行實時能源監控。物業管理公司亦可推行廢物管理計劃，強調廢物分類和循環再用，以減少堆填區的廢物。此外，這些公司亦透過安裝電動車充電站，推廣可持續的交通方式。改善室內空氣質素的措施亦相當普遍，例如使用低揮發性有機化合物油漆，確保居民的生活環境更加健康。

這些舉措反映香港的物業發展及管理越來越致力推行可持續發展，旨在減少對環境的影響，同時提升居民的生活質素。

### 勞動力轉型：綠色科技的影響

房地產服務業的綠色科技興起，對人力產生深遠影響。首先，市場將急需制定技能發展及培訓計劃，專注綠色建築措施、能源管理及可持續發展。隨著行業採用節能系統及可持續物料，專業人員必須具備有效執行及維護這些技術的能力。

此外，隨著房地產業轉向可持續措施，預期將在綠色建築設計、能源審計及可持續發展諮詢等領域創造新的就業機會。鑑於發展商及物業管理公司致力遵守環保標準，並吸引重視環保的租戶，預期對這些領域的專家需求將會增加。

現有房地產業專業人員亦可能需要轉換至新的職位，因此需要參加再培訓計劃，以適應不斷演變的措施及科技。

# 人力需求

## 勞動力動態

隨著科技持續革新行業，數據科學家及科技專家日漸受到重視，因為他們能夠利用數據作出決策，並透過房地產科技創新提升營運效率。

房地產分析師在提供以數據為導向的觀點方面非常重要，從而分析市場趨勢、房地產價值及投資機會，對於在複雜市場實現最大回報尤其關鍵。

隨著基建和城市重建項目增加，專業估價服務的需求日益重要，以確保公平賠償及透明度。這突顯估價師在這些項目中擔當重要角色。

此外，對於可確保合規並促進物業實踐可持續發展的可持續發展及環境顧問，市場的需求日增。

房地產市場競爭激烈，進一步增加對熟練銷售代理的需求。他們的談判技巧非常重要，可在不斷變化的環境下推動物業交易及順利完成交易。

因應人口老化帶來的挑戰，為長者而設的創新房屋項目及服務大幅上升。這股趨勢預示了業界對熟練社區服務經理的需求日增，他們可有效滿足這些需求，並提高長者的生活質素。

此外，保安員持續短缺，為房地產服務

業帶來重大挑戰。這源於流失率偏高及個人化服務需求增加。

## 桌面研究

2023年9月至2024年8月期間，本會透過就業資訊系統，蒐集主要招聘網站上共48,179則招聘廣告。各類機構中，首三個主要職務列載如下：

### 地產發展

(3,032 則招聘廣告)

- 1) 大廈管理員 (422, 13.9%)
- 2) 技術員 (335, 11%)
- 3) 租務主任 (269, 8.9%)

### 物業管理及保養

(36,836 則招聘廣告)

- 1) 大廈管理員 (18,927, 51.4%)
- 2) 物業主任 (6,200, 16.8%)
- 3) 顧客服務助理 (3,187, 8.7%)

### 地產代理

(5,726 則招聘廣告)

- 1) 地產代理 (3,323, 58%)
- 2) 見習物業銷售員 (704, 12.3%)
- 3) 業務發展助理 (308, 5.4%)

### 測量、估價及顧問

(191 則招聘廣告)

- 1) 估價師 (92, 48.2%)
- 2) 項目經理 (59, 30.9%)
- 3) 董事 (18, 9.4%)

## 政府部門及公共機構

(2,394 則招聘廣告)

- 1) 技術員 (592, 24.7%)
- 2) 社區服務經理 (124, 5.2%)
- 3) 物業主任 (118, 4.9%)

## 培訓需求

1.	<b>精通數碼及科技</b> 精通數碼工具及平台非常重要，包括物業列表網站、房地產數據庫、數據分析及物業管理軟件的知識。
2.	<b>市場分析及研究</b> 從業員具備全面市場分析和研究的能力非常重要，包括分析趨勢、物業價格、租金和市場需求，以作出明智的決定和建議。
3.	<b>了解物業法例及規例</b> 全面了解香港房地產法例及規例非常重要，包括租賃協議、土地所有權、物業稅項及建築規例的知識。
4.	<b>財務分析</b> 深入了解財務分析及廣泛的商業觸覺是關鍵所在，包括評核房地產項目的財務可行性、評估投資機會及進行可行性研究。
5.	<b>可持續及綠色建築措施</b> 隨著可持續發展越來越受到重視，綠色建築措施及可持續發展的知識日益重要，包括了解節能設計、綠色認證及環境影響評估。
6.	<b>客戶服務及客戶關係管理</b> 提供卓越的客戶服務和保持穩固的客戶關係非常重要。房地產專業人員需要了解及滿足客戶需要，提供個人化方案，並確保客戶滿意。
7.	<b>磋商及溝通</b> 有效的磋商技巧及溝通技巧非常重要。房地產專業人員需要協商交易，與客戶、持份者及其他交易方溝通，並建立正面的關係。
8.	<b>多種語言及跨文化技能</b> 精通多種語言可帶來優勢，尤其是英語和普通話。此外，從業員具備跨文化技能，有助應對及了解不同背景客戶的偏好和需要。

---

# 招聘上的挑戰

## 職業選擇眾多

在現今迅速演變的社會經濟環境下，新世代獲得前所未有的教育機會，大幅增加其職業選擇。此外，不少父母目前財政狀況較佳，可支持子女的教育志向。隨著越來越多家庭將教育視為通向成功的主要途徑，家長往往願意為子女的高等教育作出投資。家長的財政支持讓年輕人可專注學業，而非被迫於中學畢業後投身職場。

## 爭奪人才

鑑於基建發展蓬勃，加上公私營房屋的需求不斷增長，不少顧問公司、發展商及承建商在招聘合資格專業測量人員方面遇上重大挑戰。這種競爭環境促使不少機構重新評估人才招聘策略。因此，企業不但加強招聘獎勵，亦投資於培訓計劃，以挽留現有員工。

## 前線人員短缺

保安員及園丁等前線人員持續短缺，為房地產服務業帶來重大的招聘挑戰。這些職位對維持日常營運及整體物業安全非常重要，但不少僱主難以吸引及挽留足夠員工。為應對這些挑戰，僱主可考慮輸入勞工。因此，僱主必須展開激烈的人才爭奪，導致招聘成本上升及招聘時間延長。

## 人口老化及生育率偏低

隨著勞動人口老化，大量經驗豐富的專業人員面臨退休，導致填補人才空缺變得越來越難。出生率持續偏低亦加劇這個趨勢，導致投身職場的年輕技術人員減少，使合資格人才短缺的問題進一步惡化。上述人口結構轉變不但限制合資格人才的供應，亦增加企業之間的競爭，爭相吸引及挽留所需的專業人員，以維持營運和推動增長。

# 建議

## 政府

### 策略性勞動力規劃

如要為北部都會區等大型基建項目建立強大的人才儲備，必須進行策略性勞動力規劃，以準確預測未來人力需求，包括仔細分析可滿足項目需求的現有及預期技能。此外，與本地大學及職業院校積極加強合作非常重要。透過制定著重相關技能及知識的專門課程，可有效彌合技能差距。這種合作方式確保教育課程符合行業需要，並建立可持續的人才儲備，以適應業界不斷變化的需求。

### 加強專業資格認證

政府應率先加強專業資格認證，有助吸引外地人才來港，並紓緩人力短缺問題。透過非本地資歷認證，業界可擴大人才儲備，從而填補所需的關鍵職位，例如房地產分析師及可持續發展顧問。這亦有助公司聘請專業技術人員，為市場帶來不同的意念及實務措施，從而提高整體競爭力。此外，加強專業資格認證，可促成與國際房地產組織及教育機構建立合作關係。這些合作有助促進知識交流及最佳實務措施，進一步鞏固香港在環球房地產市場的地位。

### 提升持牌房地產專業人員的專業形象

業界應加大力度，推廣不同界別的持牌專業人員的專業形象，包括物業管理、測量及銷售代理。透過提高這些持牌專業人員的知名度及聲譽，政府可增加他們對公眾的吸引力，吸引年輕人才入行。本地及非本地公眾宣傳活動、與教育機構合作，以及展示持牌專業人員的成功經驗等策略，可顯著提升房地產業的專業形象及品牌。

## 培訓機構

### 配合業界不斷轉變的需求

培訓機構應採取策略性方針，以配合業界不斷轉變的需求，尤其是制定更多以環境、社會及管治（ESG）原則為重點的學位課程。這些課程將為個人提供必要的知識及技能，以應對在房地產業務中日益重要的可持續發展及道德管治。此外，引入特許環境師等資格認證途徑，將進一步讓專業人士作好準備，以實踐可持續發展，並為房地產業的環境責任作出貢獻。學校亦需要向中學生灌輸 ESG 要素，作為認識 ESG 的第一步。透過向學生傳授 ESG 概念的基本知識及實用見解，他們將可作好準備，在未來的職業生涯實踐可持續發展。至於入行已久但並未深入了解 ESG 概念的現職從業員，這個方法亦適用。透過向這

些專業人員介紹 ESG 要素，並提供實用見解，他們可提升在實踐可持續發展方面的知識及技能。這不但提升他們在現有職務上的技能，亦有助培養員工致力促進房地產業不同界別的可持續發展。

隨著科技持續改變房地產業的格局，培訓機構必須在學生及從業員的課程中融入以科技為本的內容，同時必須幫助他們有效運用物業管理、銷售分析及市場推廣的軟件，確保在瞬息萬變的市場中保持競爭力。

### 與國際標準接軌

雖然政府在加強專業資格認證方面擔當重要角色，但教育機構亦應採取積極措施，使課程符合國際標準。透過向公認的國際機構尋求認證，可提高課程的公信力，使相關資格更具吸引力及提高認受性。此外，與非本地院校合作，有助促進學分轉移及聯合課程，讓學生更順利把握多個機遇。政府引領政策制定，加上教育機構積極參與，這種合作方式將最有效提升專業資格認證。這種協同效應不但幫助畢業生作好準備，以迎合環球市場需要，同時為香港房地產業提供支持，確保合資格專業人士的穩定供應，以滿足業界不斷轉變的需求。

### 把握建立人際網絡的機會，促進事業發展

推動建立人際網絡的機會是促進學生職業發展的重要策略。透過舉辦活動、工作坊及參與「商校合作計劃」等項目，培訓機構可為學生提供與業界專業人士交流的珍貴平台。這些互動不但有助學生深入了解行業前景，建立深遠的關

係，亦可為工作實習及未來事業發展鋪路。這些建立人際網絡的機會可望加強學生的就業準備及整體專業發展。

---

## 僱主

---

### 靈活的工作安排

僱主應考慮實施靈活的工作安排，包括可調整工時、遙距工作及兼職崗位，以有效吸引各種潛在僱員，包括退休人士及尋求更大職場靈活度的女性。如果機構能滿足僱員對健康的工作與生活平衡的需要，可望顯著提高工作滿意度，從而提升留任率。這些措施不但體現僱主對僱員福祉的承諾，亦可讓僱主在競爭激烈的就業市場中更具吸引力。此外，營造尊重個人情況及責任的共融工作環境，可提高整體生產力及士氣。

### 歸屬感

為了營造良好及具吸引力的工作環境，以提升僱員歸屬感，僱主應透過實行不同措施，確保所有僱員都受到重視及尊重，從而推動職場多元化。此外，提供固定的工作點而非衛星辦公室或流動辦公桌亦帶來益處。指定工作空間有助提升員工的歸屬感，從而推動員工的參與度及動力，提高生產力和工作滿意度。

## 表現獎勵及職涯方向

僱主應制定表現獎勵措施，明確界定晉升途徑，以提升僱員的參與度，並培育積極的團隊。僱主可因應個人及團隊表現提供獎勵，以認可及表揚僱員的成就，同時推動他們追求卓越。此外，提供透明及有架構的晉升機會，可讓僱員了解其於公司的未來前景，以促進忠誠度及投入度。這種策略性方法不但提高工作滿意度，亦有助建立高績效的企業文化。

## 團隊建設活動

僱主應積極舉辦團隊建設活動及社交聚會，這對加強僱員之間的關係發揮重要作用。這些活動不但可加強合作和溝通，亦可提升員工士氣及建立正面的職場文化。透過促進僱員在個人層面的交流機會，機構亦可建立信任，以提升團隊合作及生產力。

---

## 僱員

---

### 發展思維

為了追趕科技發展及瞬息萬變的環境，僱員必須積極尋找學習機會，並致力追求專業發展，培養發展思維。他們應參加培訓機構、政府部門及專業團體舉辦的技能提升或再培訓課程及研討會，展開終身學習之旅。這種氛圍可鼓勵同事採取同樣的態度，從而營造持續進步的文化。

## 促進僱員發展的師友計劃

師友計劃是僱員在公司積極參與及發展的關鍵要素。經驗豐富的員工擔當重要角色，為新入職員工提供指導及支持，幫助他們適應公司文化及提升技能。在過程中，這不但有助提高僱員留任率，亦可培育持續學習及專業發展的穩健文化。經驗豐富的員工分享見解及專業知識，有助建立知識更豐富及更熟練的團隊。