

人力更新報告

保安服務業及紀律服務部門

2025



鳴謝

承蒙焦點小組成員撥冗對保安服務業的人力情況提供寶貴意見。焦點小組成員的觀點及主要招聘平台的資訊對得出本報告的調查結果非常重要，保安及紀律服務訓練委員會特此鳴謝。

目錄

引言	1
背景	
目的	
調查方法	3
概要	
焦點小組會議	
桌面研究	
資料分析	
局限	
調查結果	5
行業人力情況	
行業採用先進科技	
政府政策	
影響保安服務業的其他因素	
招聘困難	
培訓需求	
未來人力需	
桌面研究統計數據	
建議	25

引言

背景

職業訓練局（「VTC」）轄下保安及紀律服務訓練委員會（下稱「本會」）由香港特別行政區政府委任。根據其職權範圍，本會負責確定保安服務業的人力需求，評估人力供應能否滿足需求，並向 VTC 提供建議發展職業專才教育（職專教育）設施，配合所評估的培訓需求。本會採取新模式蒐集人力資訊，

以提高成效，更能反映各行業的人力市場現況。

在新模式下，全面的人力調查每四年進行一次，並透過問卷蒐集有關公司的人力數據；而兩次全面調查之間，會透過桌面研究和焦點小組會議，編寫兩份人力更新報告。本會已於 2022 年完成全面的人力調查，而人力更新報告則安排於 2024 年發表。

人力更新報告的資料來自以下兩個途徑：

- (i) 舉行焦點小組會議，蒐集業界專家有關行業的最新發展、人力情況、培訓需求、招聘及挽留人才問題上的意見、以及建議的解決這些挑戰的方法；和
- (ii) 透過桌面研究蒐集招聘資訊，並分析招聘廣告，包括業內不同職級的人職薪酬、所需資歷及工作經驗等。

目的

本人力更新報告旨在：

- (i) 研究行業最新趨勢及發展；
- (ii) 探討就業市場情況及培訓需求；
- (iii) 辨識招聘及挽留人才所面對的挑戰；以及
- (iv) 建議措施應對培訓需求及減輕人手短缺問題

調查方法

概要

本更新報告參考保安服務業 2022 年人力調查報告書，透過焦點小組會議，以定質方式描述業內近期發展，並利用桌面研究所得招聘廣告的一些定量數據以作補充。

焦點小組會議

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

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

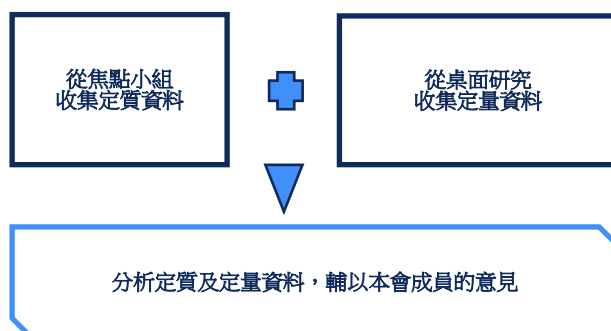
本會於 2024 年 11 月召開兩次焦點小組會議，由本會秘書處人員主持。主持以一般問題展開討論，再帶領成員深入探討會議指南中所包括的議題。

桌面研究

本會已建立就業資訊系統，收集主要招聘網站如 CPjobs、CTgoodjobs 的相關招聘廣告。桌面研究收集 2023 年 9 月至 2024 年 8 月期間的招聘廣告。招聘紀錄隨後與保安及護衛業管理委員會的公司列表比對，及刪除重複紀錄。最後得出 39,000 則相關招聘紀錄，作資料分析之用。

資料分析

資料分析按以下三個步驟進行：



局限

是次人力更新並非建基於全面的人力調查，加上焦點小組會議的結果及建議以定質資料為主，故本報告著重人力趨勢的分析，而非精確指標。職位空缺資料來自主要招聘網站及勞工處，不包括其他招聘途徑，如社交媒體或親友轉介等。因此，所得招聘廣告數目與全面人力調查所記錄的就業數據之間並無確切關聯。此外，由於資料只屬某時段內收集所得，並無參照過往數據，因此這是焦點小組調查結果的補充參考資料，不適宜跟全面人力調查所載的結果直接比較。

調查結果

本會先釐定影響行業發展的幾個因素，以便焦點小組展開討論。主持邀請小組成員就這些因素的有關問題發表意見，以了解這些因素對業界各持牌保安服務公司的近期發展或變化所帶來的影響。

行業人力情況

消費模式改變及其對保安服務業的影響

隨著中國內地與香港全面通關，越來越多香港居民在週末及假期前往中國內地購物及消閒旅遊。這種消費習慣改變對保安服務業造成重大影響，尤其是押運及零售店舖保安護衛等服務。

港人前往中國內地消費的趨勢持續增長，加上香港零售活動下跌，導致多家大型連鎖店結業，直接令保安服務公司失去主要押運服務合約。零售市場萎縮，為押運業務帶來沉重壓力。

儘管網上及流動支付方式日趨普及，但現金支付（雖不太常用）仍佔一席位。傳統上，大部分第二類別保安服務公司都集中為貨幣兌換店提供服務。然而，新冠肺炎疫情導致不少這類公司永久結業，嚴重影響這個業務運作。

這些公司已作出策略調整，專注為銀行提供專門服務，尤其是在自動櫃員機相關營運方面。有關轉變促使相關公司進一步多樣化其服務類型，以確保在不斷演變的市場環境下保持韌力及可持續發展。

市場趨勢對第一類別保安服務的影響

第一類別保安服務公司因市場趨勢變化而受到不同程度的影響。金融機構及數據中心等高端客戶已大幅降低人手需求。許多客戶逐漸縮減保安需求，部分工作地點將輪班時間從 8 小時改為 12 小時，以便更有效管理成本。這些變化對第一類別保安服務公司造成重大影響，因為這些公司須面對持續的縮減規模及結業趨勢。

近期經濟挑戰因新冠肺炎疫情影響而進一步加劇，尤其影響物業保安業。傳統上，業主立案法團依靠 24 小時當值的保安來維持大廈治安及安全。然而，在疫情期間，人手短缺及疫情相關缺勤情況導致保安職位長時間懸空，令不少業主立案法團重新評估保安人員

的需求。因此，不少業主立案法團認為不再需要 24 小時全職保安服務，選擇採用 12 小時日間保安輪班，或增設閉路電視及門禁系統來輔助。與聘用全職保安護衛員相比，使用監控系統的經濟效益令許多客戶認為這種方式更為可行，反映保安服務業正出現轉變。

行業採用先進科技

保安服務業逐漸意識到先進科技日益重要，這並非取代實體保安護衛員，而是作為關鍵工具，以解決人力短缺問題及加強保安營運。鑑於現時越來越難招聘足夠人手，保安服務公司正轉為以科技填補這些空缺，並確保營運效率。舉例說，在商場內，熱圖等人工智能工具對識別人群聚集非常重要，能夠補足保安人員可能忽略的情況。這些人工智能系統比人手更有效偵測突發的人群聚集情況，在缺乏相關科技協助下，保安員可能難以及時作出反應。

閉路電視系統已大幅改良，從獨立裝置演變為大型互聯網絡的綜合組件。這個整合系統有助提升效率，但亦帶來新挑戰，例如更易受到網絡攻擊，尤其是如果保安員缺乏管理這些科技的足夠培訓。現代人工智能系統具備先進的追蹤功能，目前可同時監察多個鏡頭，為保安護衛員提供支援，使他們能夠更有效專注識別異常或可疑活動。

儘管這些科技可能帶來好處，但仍構成重大挑戰。尤其是，前線員工因數碼技能有限，可能難以適應這些科技發展。此外，預算限制是廣泛採用先進科技的主要阻力。部分公司近年削減開支，因此越來越難調配必要資源進行科技升級。引入人工智能系統需要大量前期投資，部分機構可能難以負擔，尤其是在目前經濟環境下。

先進科技在以人為本的情況下面對的局限

儘管保安服務公司日益採用先進科技來精簡營運，但這些創新科技往往並非以人為本，難以取代實體保安員所提供的即時反應。舉例說，在商場等大型場所，如有人跌倒，機械人可能會偵測到事件，並詢問對方是否安好，但機械人欠缺保安護衛員的同理心及細微互動。例如，保安護衛員可以評估個人狀況，詢問對方是否感到不適，並主動協助聯絡家人或提供緊急服務。這種人性化互動不但能解決個人的迫切需要，亦可令人感到安心，有助建立長期關係。

然而，按標準操作程序運行的機械人具備多項優勢，包括有禮貌、表現一致及可預測的表現。有別於人類的日常表現可能起伏不定，機械人可貫徹遵循操作規範，確保以一致的方式及時執行任務。在需要重複執行任務或重視準確性及可靠性的情況下，這尤其重要。

克服阻力，擁抱創新

保安服務公司一直積極向舊樓客戶推廣採用科技，尤其是電子門禁系統。最初，不少客戶（尤其是長者住戶）因憂慮或不熟悉新科技而對這些轉變有所保留。然而，隨著個人電子裝置越趨普及，加上大眾對其認識加深，客戶的態度已日漸改變。舉例說，在一個以長者為主的屋苑，當初引入電子門禁系統時曾遭到強烈反對。許多居民對自動化系統及其影響表示疑慮。不過，該屋苑全部座數最終都成功轉用該系統，突顯大眾對科技的接受程度提高。隨著這些系統越來越為人熟悉，大眾亦自然轉向探討如何進一步優化運作。不少屋苑已開始在保安運作中提高自動化程度，以此作為節省成本措施的優先考量。舉例說，越來越多新樓宇設計捨棄傳統保安崗位。取而代之的是，住戶使用入閘卡及訪客需要透過二維碼登記。

政府政策

網絡安全法

為應對全球日益嚴峻的網絡攻擊風險，政府正採取措施以加強關鍵基礎設施的網絡安全，包括能源、電訊、運輸及金融機構等行業。政府在 2024 年向立法會提交法案，以推動有關工作。保安局計劃以八大行業為重點；但這可能對從事相關範疇的保安服務公司構成重大挑戰。舉例說，如果數據中心遭受網絡攻擊，連帶保安服務供應商亦可能需要承擔有關責任。這種情境突顯出應對網絡威脅的複雜性，因為這類攻擊通常涉及先進科技，令許多保安服務公司難以預測或防範。

其中一大難題是網絡安全規定帶來的財政壓力。網絡防禦需要巨額投資，但許多企業，包括保安服務供應商的營運預算緊絀。

取消強制性公積金「對沖」安排

立法會在 2022 年 6 月 9 日通過《2022 年僱傭及退休計劃法例（抵銷安排）（修訂）條例》，旨在禁止僱主使用強制性公積金（強積金）制度下累積的僱主供款部分，來抵銷遣散費及長期服務金。政府宣佈於 2025 年 5 月 1 日起取消有關「對沖」安排。這個安排無疑會對保安服務公司的營運成本產生重大影響。雖然客戶支付的服務費仍相對穩定，但公司需要為強積金供款撥出更多預算，導致整體營運成本顯著上升。未來五至十年，預計公司將需要大幅增加預算，尤其是源於服務年資長的員工逐漸老齡化。此外，作為承辦商，這些影響更為明顯。舉例說，根據政府合約，即使兩年期合約屆滿，公司仍須按照政府規定支付遣散費，因而加劇保安服務供應商的沉重財政壓力。此外，政府尚未完全釐清取消強積金「對沖」安排資助計劃的詳情，尤其是申請程序及最高限額方面。對業界而言，這仍是迫切及令人憂慮的問題。

建議將僱傭福利規定從「418」改為「468」

根據現行《僱傭條例》規定，連續工作四週及每週工作最少 18 小時的僱員被視為以「連續性合約」受僱（「418」規定）。勞工顧問委員會最近建議改為「468」規定，即為同一僱主連續工作四週共 68 小時或以上的僱員，將被視為以「連續性合約」受僱。有關變動旨在加強保障兼職僱員、散工及替工，讓其享有如法定假日薪酬、休假及遣散費等僱傭福利。

就主要聘用全職保安護衛員及技術員的第二類別及第三類別保安服務公司而言，改為「468」的建議規定應不會帶來重大影響。這些公司甚少聘用兼職員工，大部分僱員在現行條文下已符合連續性合約的規定。

建議變動將對聘用大量兼職員工的第一類別保安服務公司帶來更重大影響。根據「468」安排，不少兼職保安護衛員每月輪班七次，每次工作 12 小時，總工時將超過 68 小時門檻，因此符合資格享有與全職僱員相若的福利。由於大部分兼職保安護衛員同時為多家保安服務公司工作，他們可向每家公司申請福利，獲得的有薪假期可能多

於全職僱員。因此，兼職保安護衛員職位比全職職位更加吸引，令越來越多全職保安護衛員轉為兼職。此外，部分公司可能提供特別方案，把兼職保安護衛員轉為全職僱員，工時及薪酬則少於傳統全職職位，以符合「468」規定。

這個安排亦帶來風險，尤其是當兼職保安護衛員同時為多家公司工作。如果出現工傷或職業病，責任歸屬的判定則變得更加複雜。若僱員未有向發生事故的公司報告受傷情況，而是向另一家較為容易作出賠償的公司申索，則可能導致法律糾紛，並增加有關僱主的成本負擔。這些情況反映有必要制定清晰的報告程序，並審慎管理索償，避免不必要的法律及財務糾紛。

輸入勞工

為解決業界人力短缺問題，部分保安服務公司透過「補充勞工優化計劃」從中國內地輸入保安員。然而，這個做法為他們帶來多項挑戰。舉例說，如輸入勞工並非在邊境附近居住，保安服務公司必須提供住宿及醫療和保險等其他福利，因而增加整體薪酬開支及僱主的財務負擔。

此外，輸入保安護衛員必須完成符合保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）的保安培訓課程，方可取得保安人員許可證。取得保安人員許可證的整個過程約需三至四週，期間僱主無法安排他們執行保安職責；但僱主仍須在這段等候期向他們支付薪酬。

輸入勞工與本地勞工之間的文化差異可能造成管理上的挑戰。如要有效進行督導，便需要了解他們的語言、價值觀及文化背景。中港文化差異可能引起溝通誤會或管理問題。此外，輸入勞工來自不同省份，保安公司未必完全了解其過往的工作經驗或個人背景。這個不確定因素令僱主憂慮這些員工會否可能牽涉不當行為或非法活動。為減低這些風險，保安服務公司可能需要持續監察及加強安全措施，因而進一步增加營運成本及管理難度。

雖然輸入保安護衛員導致營運及人手成本上升，但不少公司仍採用這個做法，反映全職保安員人手嚴重短缺，同時突顯在人手嚴重短缺的情況下，業界迫切需要填補空缺及維持基本服務。此外，不少公司亦發現輸入保安護衛員普遍展現良好的工作態度，包括有禮貌、勤奮及專業精神。這種正面影響或會為本地保安護衛員樹立更高標準，鼓勵他們學習這些優點，改善整體行業的服務質素。

影響保安服務業的其他因素

兼職保安護衛員 日增的趨勢

由於聘請全職保安護衛員越來越困難，不少保安公司日益依賴兼職人員。在一些中小型公司中，全職與兼職保安護衛員的比例甚至可高達 1 比 6。許多人選擇兼職多於全職職位，是因為兼職工作更具彈性，能在工作與生活之間取得更佳平衡。此外，兼職保安護衛員具有即日現金出糧的優點，亦可靈活調整收入，以符合申請公屋補貼等社會福利的入息要求。

雖然兼職保安護衛員可以在輪班時間有效取代全職員工，但在編排值勤時間上可能較為困難。一些保安服務公司會為每位兼職員工建立詳細的個人檔案，記錄他們偏好的工作地點和上班時間，以便編排值勤表。不過，這種靈活安排亦衍生後勤管理的難題。

此外，客戶一般較偏好全職保安人員，因為兼職保安護衛員往往較不熟悉被派駐的特定工作地點，亦較難與住戶建立關係，可能會影響整體保安服務體驗。

移民對保安服務業的影響

移民潮對保安服務業的影響相對輕微，主要集中在管理層職位，對前線員工影響不大。然而，近來出現一個明顯趨勢，部分早前移居海外的人士選擇回流香港，主要原因是海外的就業機會有限，他們難以在原本的領域發展事業。因此，部分回流人士選擇轉投保安服務業，暫時舒緩了行業長期人手短缺的情況。

管理保安服務合約的挑戰

保安服務合約一般為期兩年至四年，而政府相關合約通常是兩年。對保安服務公司來說，長期合約在定價方面尤其困難。在訂立合約時，公司必須預測未來價格升幅，將通脹和營運成本上漲的影響納入考量。然而，這通常需要平衡經濟狀況波動所帶來的風險，否則可能會顯著影響公司的有效規劃能力。實際上，客戶往往抗拒大幅漲價，使保安公司難以爭取具實質意義的價格調整。

通脹、勞工短缺等經濟因素無法預測，加上客戶期望轉變，令長期合約管理變得複雜。在不明朗的環境下，公司在維持定價競爭力與盈利能力之間，往往進退兩難。另一方面，雖然短期合約方便更靈活調整價格，但會妨礙公司有效規劃人力和培訓需求。頻繁續約可能會構成挑戰，影響員工穩定性和延續性，因此保安公司必須在合約年期、定價靈活性與員工長遠發展之間取得微妙平衡。

在保安服務合約的框架下，公司通常設有條款，以便調派員工到不同地點。當服務結束或合約終止時，僱員一般

會被調往其他地點，但這個安排假設僱員的技能符合新地點的要求。若僱員不適合擔任相關職位，公司可能需要支付遣散費。在合約結束後為僱員物色合適的職位並不容易，對需要專門技能的行業（例如投資銀行保安）尤其困難。若無法安排合適崗位，公司便需要因支付遣散費而面臨財務壓力，這反映保安業在人力管理方面面對更大挑戰，尤其是當客戶要求專門技能時。

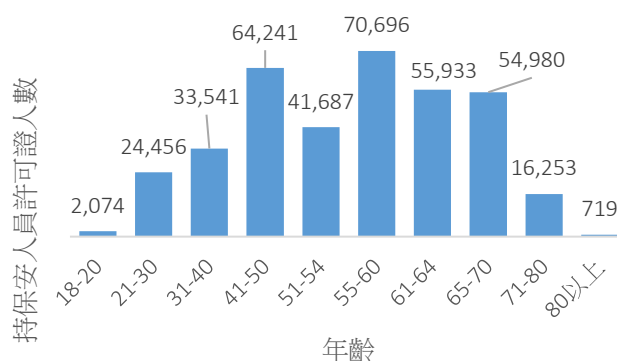
保安服務業勞動力老齡化的挑戰

保安服務業正致力應對勞動力老齡化帶來的挑戰，這不僅日益影響行業運作，亦威脅長遠的可持續發展。隨著年長保安護衛員陸續退休，行業越來越缺乏資深人員填補有關空缺，令公司難以有效維持服務水平。勞動力老齡化不但意味有經驗的人力減少，亦令人關注年長保安護衛員的體能狀況。隨著年齡增長，不少保安護衛員面對健康問題，這或會限制他們執行某些工作的能力，尤其是需要體力或快速反應的任務。此外，越來越少年輕人才加入行業，使情況更為嚴峻，許多公司難以找到富經驗的人手接替退休員工。人手不足導致在職員工工作量增加，容易造成疲勞過度，令流失率上升。隨着加入行業的年輕人減少，業界在維持日常運作能力及保障員工福祉方面面對重大挑戰。勞動力老齡化及加上缺乏新人加入，對保安服務業的未來發展構成嚴峻考驗。

根據保安及護衛業管理委員會提供的統計數字，截至 2024 年 12 月 31 日，在本港持有效保安人員許可證的人士之中，年齡介乎 51 歲至 80 歲的佔 65.7%，年齡在 50 歲以下的僅佔 34.1%。

截至 2024 年 12 月 31 日，持有效保安人員許可證人士的年齡分佈如下圖所示：

持有效保安人員許可證人士的年齡分佈
(截至 2024 年 12 月 31 日)



招聘困難

招聘年輕員工的挑戰

保安服務業一直很難吸引年輕人加入，對行業的增長和可持續發展不斷帶來挑戰。不少年輕人認為保安的入職薪酬偏低，通常是勉強可接受的最低薪資。因此，他們一般會先嘗試其他職業，並延至 40 多至 50 多歲才選擇投身保安服務業。再者，社會普遍認為保安工作不如其他職業體面，令年輕人才缺乏興趣，進一步延後投身行業。

即使部分年輕人最終會從事保安職務，但往往為時較短，通常不會多於一年，而且多數以兼職形式工作。這涉及多個原因，其中生活方式偏好及事業目標屬於關鍵因素。對許多年輕人來說，特別是尚未決定長遠事業方向的應屆畢業生，保安工作往往被視為過渡選擇。雖然工作相對穩定，對需要養活自己或照顧家庭的人可能尤其吸引，但很少被視為長遠的職業選擇。在保安行業工作期間，不少年輕員工往往會把該職位作為踏腳石，以尋求轉投紀律服務部門等其他領域發展。

招聘主任級 保安護衛員的挑戰

就保安服務業而言，主任與保安護衛員的薪酬差距相對不大，但工作職責卻相差甚遠。主任的職責範圍廣泛，遠多於標準保安護衛員。這些職責包括撰寫詳細事故報告、管理和更新標準營運程序、監督多個輪班崗位，以及確保人手充足。他們亦需要隨時待命，以應對緊急事故、缺勤或其他突發情況。主任經常協調兼職員工以填補空缺，必要時更需親自替更。此外，他們亦負責監督現場運作、解決後勤問題，並促進員工之間協調順暢。然而，由於預算限制，公司往往無法聘請足夠的主任，導致護衛員與主任的比例偏高。這種人手失衡情況令現職主任壓力大增，既要應付更多工作，亦要面對更高的職務要求。儘管主任的角色極為重要，但與繁重的職責相比，其薪酬增幅相對不大，削弱這些職位對資深保安人員的吸引力。許多員工認為薪酬與職責並不相稱，因此不願晉升為主任。

保安服務業的 社會地位偏低

大眾對保安服務業的觀感普遍負面，很多人認為保安護衛員是社會地位較低的工作。這種固有觀念在吸引新人才方面帶來重大挑戰，特別是年輕一代，他們因憂慮社會形象和缺乏晉升機會而卻步。保安職位通常被誤解為基層和無需技能的工作，而且薪酬偏低，缺乏專業發展機會。這些看法不但貶低保安工作的價值，亦未能體現現代保安人員所需具備的全面技能，包括批判思維、良好溝通能力，並以專業態度處理複雜情況的能力。消除大眾對保安工作的誤解，對提升行業形象及吸引更多不同背景的人才加入非常重要。

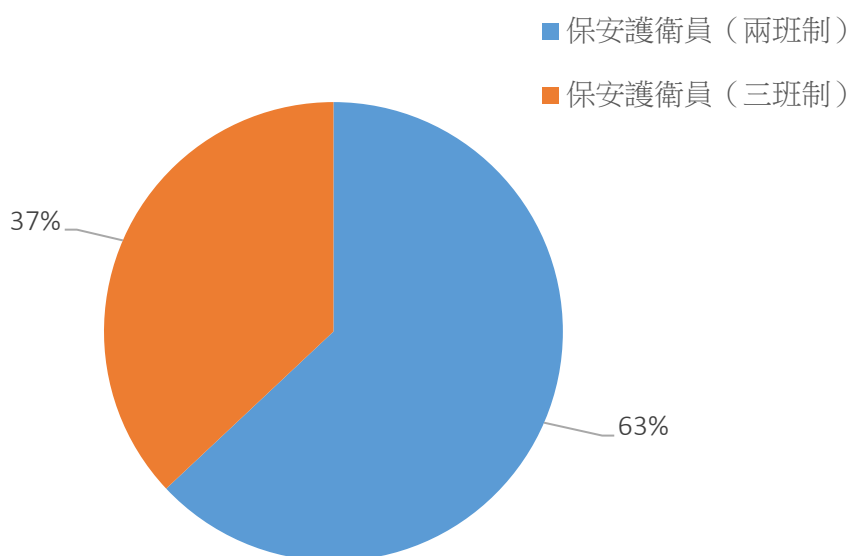
地理位置偏好

保安護衛員一般偏好在住所附近工作，以節省通勤時間，令生活更為便利，從而實現更理想的工作與生活平衡。這種偏好在人口稠密的市區尤其明顯，越來越多人尋求靠近住所的工作機會。因此，部分地區（尤其是港島區或偏遠地區）招聘保安人員的難度日增。此外，機場第三跑道投入運作亦令人手安排變得更為複雜。機場擴建聘請了大量保安護衛員，當中不少為新界北部居民，這些護衛員現時許多都負責駐守機場，進一步加劇保安人手的緊張情況，導致新界北部的保安人手供應減少。

工時偏長

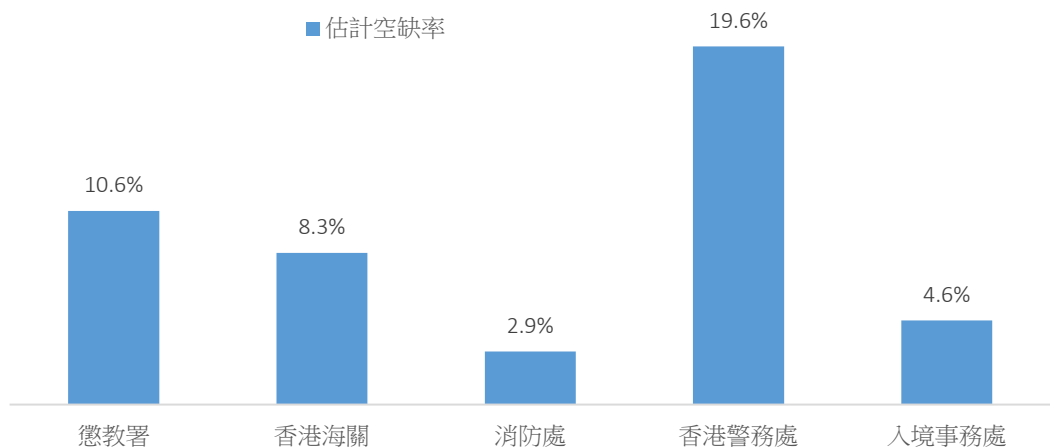
保安服務業的工作時間一般較長，不少保安護衛員需要每週六天工作，每天當值 12 小時。如此緊湊的工作安排令不少有意入行者卻步。為解決這個問題，越來越多保安服務公司開始採用三班制，而非傳統的兩班制，以吸引新人才。桌面研究顯示，在行業招聘廣告中，兼職保安護衛員佔 37%，全職職位佔 63%，反映業界致力提供更靈活的工作選擇，以配合人手需求。

保安護衛員招聘廣告百分比
(按輪班制度劃分)



紀律服務部門面對招聘困難

招聘困難不僅限於保安服務業，紀律服務部門同樣面臨招募人才的挑戰。截至 2024 年 11 月，五個紀律服務部門的估計空缺率¹如下：



¹有關數據來自香港特別行政區的新聞發佈、資料單張及紀律服務部門的官方網站。儘管各部門人力及編制數字的公佈日期各有不同，但空缺數據已載於 2024 年 11 月 23 日香港特別行政區的新聞發佈。

培訓需求

為配合行業不斷演變的需求，保安護衛員的職責越來越多，保安人員的培訓亦必須涵蓋比傳統保安工作更全面的技能。為確保護衛員能夠有效執勤，以下幾方面的培訓非常重要：

軟性技巧

顧客服務技巧是保安人員培訓的重要一環，著重與訪客、客戶及員工專業和有禮的互動。人際溝通培訓重點在於促進尊重和有效的對話，以營造良好形象。解難技巧則有助保安人員迅速而有效地回應和處理顧客的查詢或疑慮。此外，培訓通常包括禮賓工作，例如指示方向、回應一般查詢及提供接待服務。這些技巧對於在酒店、住宅屋苑及辦公大樓等場所工作的保安人員尤其重要，因為這些場所同時需要兼顧保安與顧客服務的工作。

緊急應變及急救技能

緊急應變及急救培訓是保安人員不可或缺的技能，有助在危急情況下確保安全及作好應變準備。急救培訓讓保安護衛員掌握處理醫療事故的基本知識，穩定傷者情況，並在專業醫療人員到場前提供急救協助。此外，危機管理培訓幫助護衛員作好準備，以有效應對火災、意外或緊急疏散等突發事件。培訓著重在壓力下保持冷靜，並確保有效率地應對及作出良好協調，以保障相關人士的安全與福祉。

技術技能

掌握先進保安系統的技術知識，是保安人員有效執行現代保安任務的關鍵。閉路電視及電子保安系統的培訓提供實務操作經驗，涵蓋系統的操作、監察及故障排解，確保監控運作穩定可靠。此外，門禁系統軟件的培訓包括管理和維護數碼系統，例如訪客登記平台和電子通行工具，以保障場所安全。保安人員亦會在培訓當中接觸到新興技術，例如無人機、自動巡邏機械人及人工智能保安工具，使他們能夠把這些創新科技融入日常勤務，以提升保安和工作效率。

安全及風險管理技能

透過安全及風險管理培訓，保安人員能夠評估和應對潛在威脅，例如識別可疑活動或擅自闖入的行為。培訓亦著重緩解衝突，指導保安人員如何有效處理對立情況，防止事態惡化，從而確保在場所有人的安全。

法律及道德意識技巧

法律及道德意識培訓確保保安人員了解及遵守相關法例，包括私隱條例、物業權益及事故報告流程等。保安人員亦會接受保持專業操守及嚴守機密的培訓，特別是在處理敏感情況時，確保其行為同時符合法律標準及道德規範。

文化敏感度和適應能力

文化敏感度和適應能力培訓專注培養保安人員對多元文化背景的意識和尊重，確保他們為所有人提供共融和公平的服務。此外，這項培訓有助保安護衛員適應不同環境，不論是高端商業機構或住宅屋苑，讓他們有效地管理不同場所，並滿足個別的獨特需要。

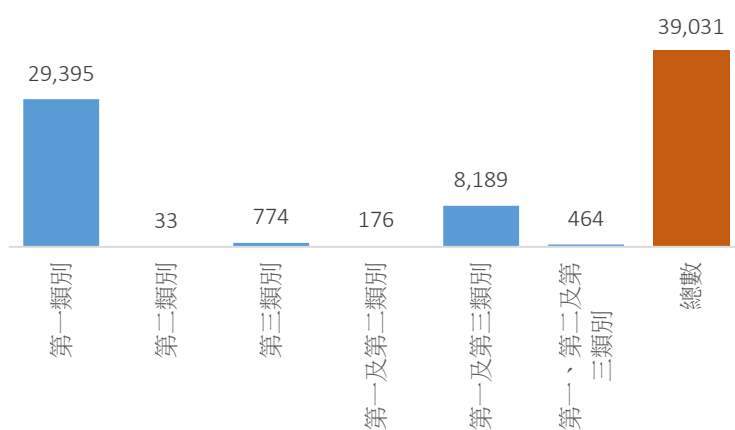
未來人力需求

行政長官在 2024 年施政報告中指出，北部都會區是香港經濟發展的主要動力。政府將聚焦於提速推展經濟及房屋項目，同時確保負責任的財政管理。在未來五年，會有約 60,000 個房屋單位落成入伙，當中包括約 10 條新公共屋邨。新田科技城的土地將預留作發展用途；實施「一地兩檢」的新皇崗口岸大樓亦將投入使用。在未來五年，新落成的房屋單位將增加約 150,000 個；有逾 1,000 萬平方米的總樓面面積以支持經濟活動。此外，古洞北政府大樓及北區醫院擴建等主要項目亦將相繼完成。這些發展將顯著增加對保安服務的需求。隨着更多公私營房屋項目落成，保安服務業的人力需求亦會上升。

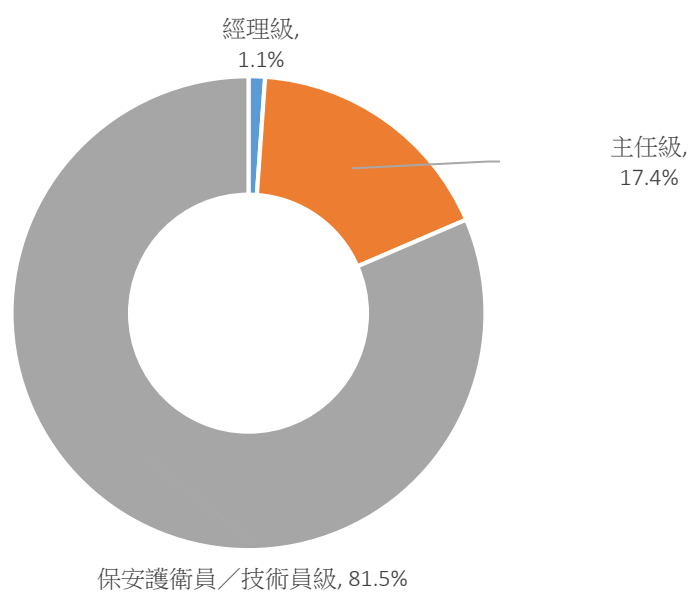
桌面研究統計數據

以下為 2023 年 9 月至 2024 年 8 月期間的桌面研究所收集的數據，涵蓋按牌照類別劃分的保安服務招聘廣告數目、按職級劃分的招聘廣告百分比，以及全職與兼職保安護衛員的招聘廣告百分比：

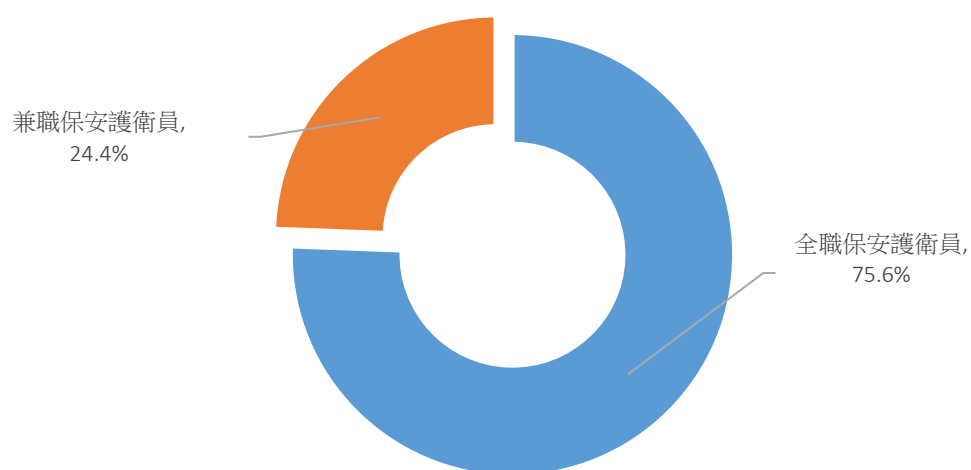
保安服務招聘廣告數目
(按牌照類別劃分)：



招聘廣告的百分比（按職級劃分）



招聘廣告的百分比（按全職與兼職保安護衛員劃分）

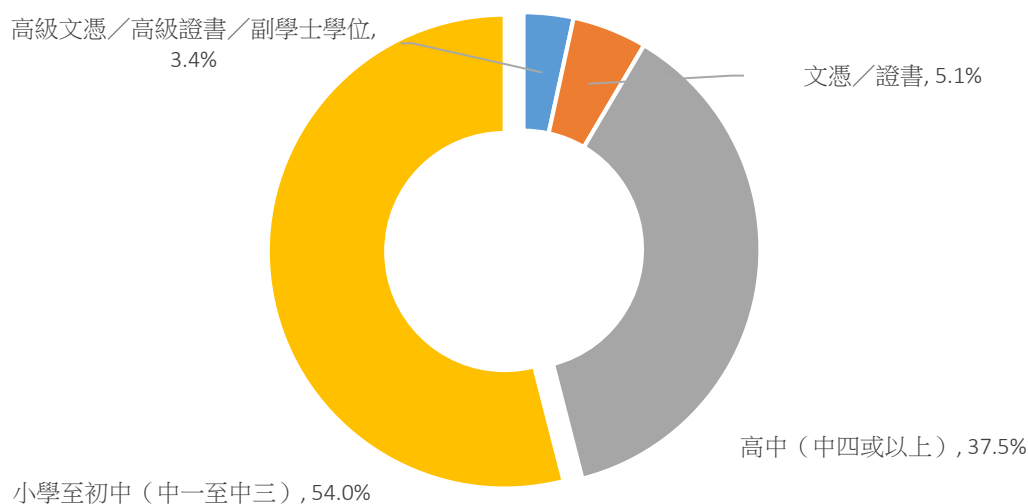


資歷要求和工作經驗

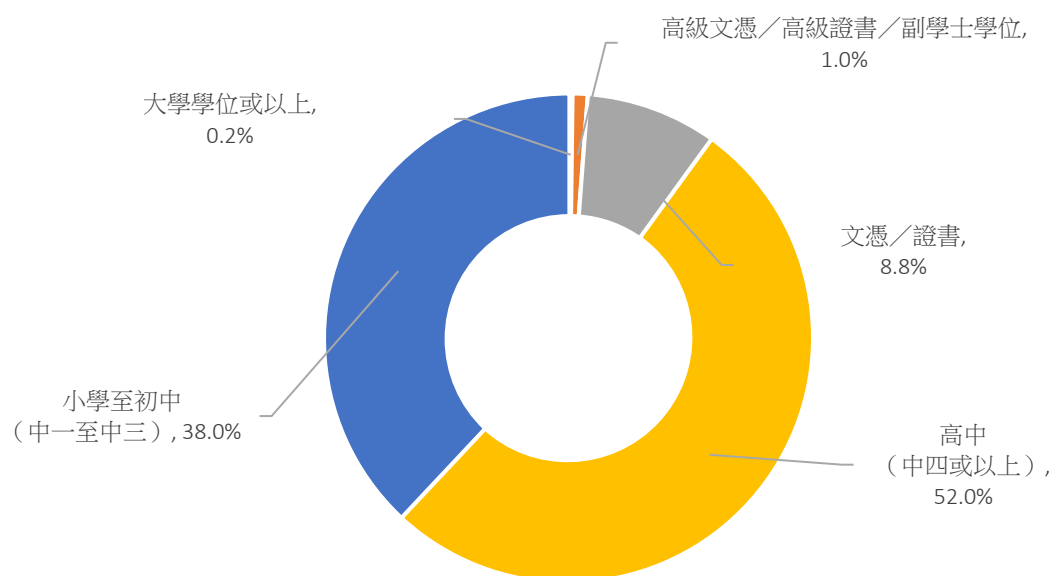
桌面研究揭示，大多數保安服務公司屬意保安護衛員／技術員和主任分別至少具備初中和高中學歷，加上一年以下和三至五年的相關經驗。由 2023 年 9 月至 2024 年 8 月期間，不同職級的招聘廣告就學歷和經驗方面的要求分佈如下：

招聘廣告顯示對保安服務從業員的資歷要求（按職級劃分）

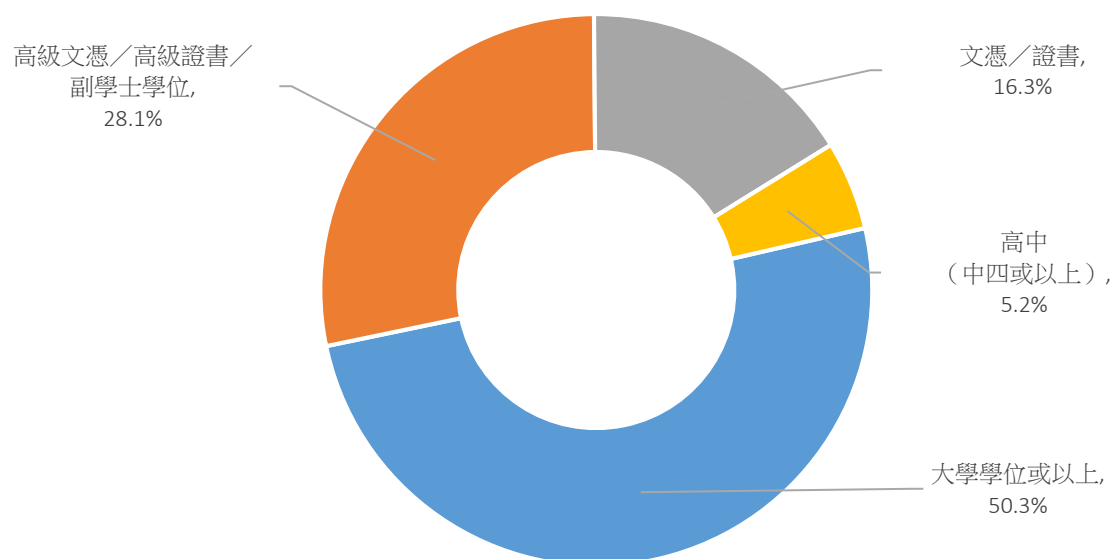
保安護衛員／技術員級



主任級

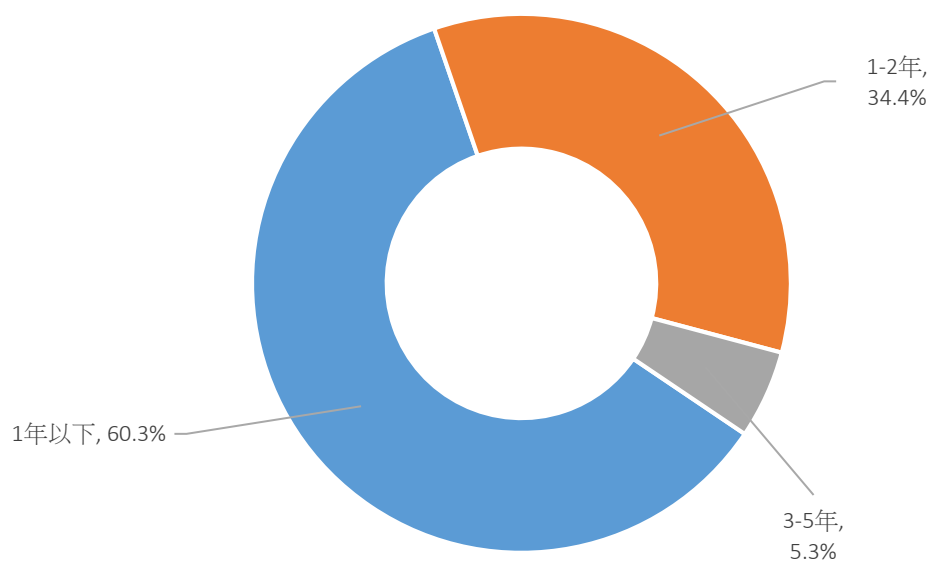


經理級

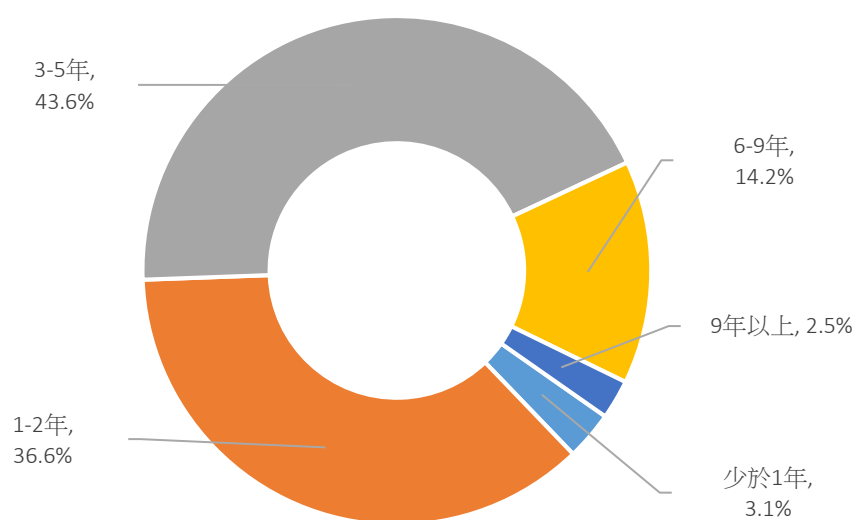


招聘廣告顯示對保安服務從業員的工作經驗要求（按職級劃分）

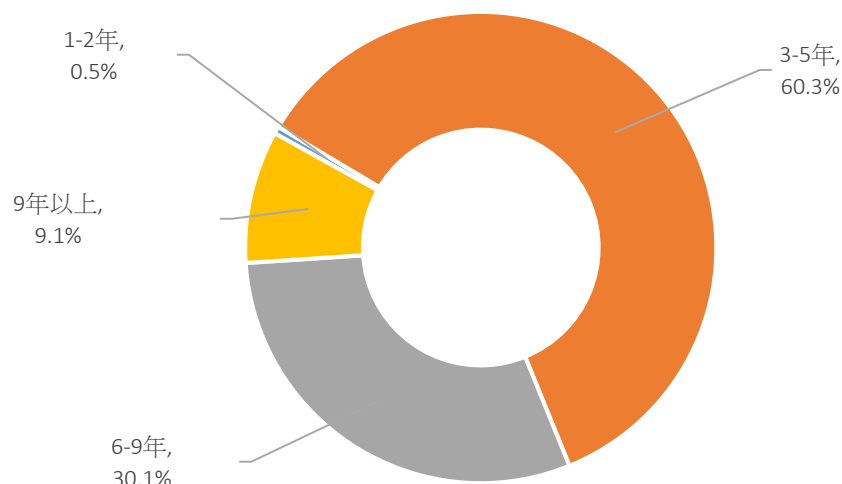
保安護衛員／技術員級



主任級



經理級



建議

為支持保安服務業的未來增長和發展，政府、培訓機構與僱主必須攜手合作，致力推廣保安服務業為一個可發展且回報吸引的職業選擇，並積極強調其長遠發展前景及晉升機會。此外，根據現有僱員和年輕一代的需要，制定全面的培訓課程亦十分重要。這些課程應協助保安人員掌握所需技能和知識，以便在不斷變化的行業中發揮所長，並確保技術專才的供應穩定，從而滿足未來需求。

政府

釐清取消強積金「對沖」安排資助計劃的詳情

簡化輸入保安護衛員的流程

為解決保安業人手短缺的問題，政府應加快輸入保安人員的流程，包括加快簽發保安人員許可證，以便僱主能安排輸入保安護衛員投入工作，減少不必要的延誤。等待時間縮短，公司便可更有效滿足營運需求。

政府必須就取消強積金「對沖」安排資助計劃提供全面和清晰的資訊，包括就申請程序、資格準則及資助上限制定明確指引，以減少行業的不確定性。及早處理此問題，有助僱主為未來的財務安排作好準備，並增強對管理僱員福利的信心。

提升保安業的形象及社會地位

政府應致力改善公眾對保安服務業的觀感，肯定保安專業人員在維持安全和支持不同行業方面的重要角色。透過宣傳活動，重點介紹保安護衛員的專業水平、培訓及多元技能，例如監察、緊急應變、顧客服務及科技方面的專業知識，有助提升他們的社會地位。認同他們對不同行業的貢獻，將進一步印證其重要性。另外，推行改善工作環境及表揚優秀服務的措施，亦可加強行業的社會價值。

審視簽發保安人員許可證的準則，以配合不斷轉變的行業需求

隨著科技發展及保安挑戰的持續演變，社會對保安人員的期望亦自然日漸調整。保安護衛員的工作越來越多樣化，因此社會日益重視他們是否掌握更廣泛技能，以有效處理各類複雜情況。雖然面對這些變化，但簽發保安人員許可證的準則相對變動不大。鑑於保安業不斷變化，政府應定期審視及調整簽發保安人員許可證的相關準則和條件，以確保其符合業界目前的要求，並有效協助保安人員履行現代保安的職責。

培訓機構

在培訓課程加入高級顧客服務技巧

教育培訓機構應設計培訓課程，專注於培育保安護衛員卓越的顧客服務技能。保安人員通常是不同場所的第一接觸點，需要處理查詢、提供協助，並保持專業形象。課程應涵蓋有效溝通、解決衝突及同理心的培訓，提升保安人員與不同人群的互動能力，以符合現代保安工作的需求。

提供先進科技培訓

隨著保安工作日益融合先進科技，機構應提供使用監控系統、門禁系統軟件等工具，以及無人機和人工智能監控系統等新興科技的課程，讓保安護衛員掌握這些技術技能，確保他們保持競爭力，並有能力應對行業不斷變化的需求。

設立地區培訓中心，解決區域人手失衡問題

為紓緩與人員分配偏好和通勤時間相關的問題，培訓機構可在重點地區設立培訓中心。透過提供本地化培訓課程，培訓機構能吸引並培育來自該地

區的保安人員，從而減少僱主招聘時面對的挑戰。

與僱主合作提供就業配對機會

培訓機構應與保安公司及相關行業建立更緊密的夥伴關係，以提升學生的就業配對機會。培訓機構應與業界持份者緊密合作，推行實習計劃，為學生提供親身實踐經驗，讓他們掌握實用技能並深入了解保安服務業。此外，培訓機構可因應畢業生的技能和職業志向提供就業配對服務，有助人才與行業需求對接。這些措施不但改善學生的就業前景，亦可確保人力資源能充分應對保安服務業不斷演變的需求。

提供彈性學習模式

考慮到保安人員的背景各異，培訓機構應提供彈性培訓時間，例如夜校或週末課程，讓在職人士亦能進修，從而提升現有勞動力的技能水平，並吸引新人才投身行業。

行業簡報會和職業講座

培訓機構應邀請資深專業人士與學生分享見解，以及行業最新發展，以便學生更深入地了解保安服務業及其晉升途徑。為配合行業的需要，培訓機構應提供更多以保安服務業能力標準說明為基礎的保安培訓課程。

僱主

提供具競爭力的薪酬待遇

僱主應檢討並提升各級保安人員的薪酬待遇。若能提供反映工作強度的薪酬及福利，便有助提升職位吸引力，紓緩現時在招聘及挽留人手方面的困難。具競爭力的薪酬亦可提升員工的留職意欲，從而降低流失率和相關培訓成本。

建立清晰和優化的晉升階梯

僱主應設立明確的職位架構及晉升階梯，以激勵保安從業員。在保安架構中增設不同職級，例如「初級保安護衛員」和「具科技技能的護衛員」，可滿足不同員工的期望。部分員工傾向專注於基本職責，而另一些則樂於承擔更具挑戰性的工作，例如學習新科技。這樣，保安人員便能掌握可轉移的技

能，例如解難、溝通及顧客服務技巧，當日後對職涯方向有更清晰的規劃時，這些技能可助他們轉向更具發展潛力的職位。此外，業界必須建立清晰的長遠事業發展路徑。若欠缺這些措施，保安服務業將繼續面對高流失率，難以建立穩定和資深的專業團隊。

資助員工持續進修

為推動保安人員專業化，僱主應資助或全額承擔員工報讀進修課程或考取專業資格，可能包括顧客服務、先進保安科技或領導才能課程。資助員工進修不僅提升員工技能，亦可展現公司對員工發展的重視，有助提升員工的歸屬感，並讓其感受到自身價值。

重新檢視主任級薪酬架構

目前，主任與保安護衛員的薪酬差距不大，令資深員工對晉升主任職位卻步。僱主必須重新檢視這些薪酬架構，大幅提升主任的薪酬及提供與表現掛鈎的獎勵。薪酬水平的提升可反映所承擔的更多責任，並確保主任級職位能夠吸引合適人才。

獎勵專業發展

僱主可設立獎勵制度，鼓勵員工提升技能和參與專業發展。舉例說，若保安人員完成專門培訓、接受具挑戰性的職務或持續表現出色，便可獲發獎金、額外假期或其他福利。這些激勵措施有助挽留有經驗的員工，並提高行業整體標準。

僱員

積極提升個人技能和知識

僱員應主動尋找機會，以提升職業技能和知識。例如學習先進保安科技、加強顧客服務能力或緊急應變的技巧，均有助提升個人就業競爭力，並為晉升打好基礎。

善用持續進修資助

僱員應善用政府資助，如持續進修基金和新技能提升計劃，並報讀相關課程及考取專業資格。這些資助計劃顯著地減輕僱員在專業進修方面的財政負擔，讓他們毋須承擔高昂費用亦能掌握新技能。

著眼長遠事業發展

協助員工培養專業技能，不僅有助他們在急速變化的行業環境中保持競爭優勢，亦有助爭取更佳薪酬待遇、晉升機會及穩定就業。持續進修可提升員工面對新挑戰的適應力，例如保安工作日益倚賴科技應用，以及顧客對服務期望不斷提高。

秉持專業精神與承擔責任

僱員應以專業和投入的態度履行職責。透過發展自我及持續追求卓越，僱員能建立良好信譽，開拓更佳的職業發展機會，並對保安服務業的整體形象作出正面貢獻。