

人力更新報告

保安服務業及紀律服務部門

2026



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	2
概要	
焦點小組會議	
桌面研究	
數據分析	
局限	
調查結果	4
行業最新趨勢	
行業採用先進科技	
保安服務業及紀律服務部門的人力情況	
政府政策	
影響保安服務業的其他因素	
招聘困難	
培訓需求	
未來人力需求	
建議	22

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及2025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，蒐集保安服務業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，包括業內不同職級の入職薪酬、所需資歷及工作經驗等。

目的

本人力更新報告旨在：

- (i) 研究保安服務業最新趨勢及發展；
- (ii) 探討保安服務業的就業市場情況及培訓需求；
- (iii) 辨識保安服務業招聘及挽留人才所面對的挑戰；以及
- (iv) 建議採取有效措施應對保安服務業的培訓需求及減輕人手短缺問題；以及
- (v) 匯編各紀律服務部門的人力及培訓數據。

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 - 「武裝運送服務」、
以及
- (iii) 第三類別 - 「安裝、保養及 / 或修理保安裝置及 / 或
(為個別處所或地方)設計附有保安裝置的系統」。
- (vi) 一間僱用了大量保安人員的公司。

本會於 2025 年 12 月及 2026 年 1 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。

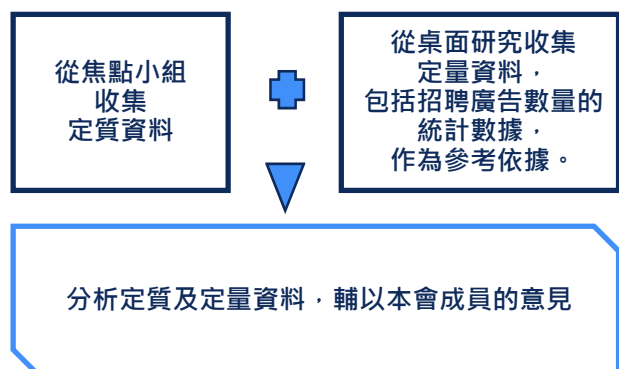
桌面研究

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。桌面研究收集了 2024 年 8 月至 2025 年 7 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 34,000 則相關招聘紀錄，作資料分析之用。

有關紀律服務部門的人力及培訓資料，乃蒐集自各部門的資料便覽、官方網站及公務員事務局。

數據分析

數據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，以了解這些因素對保安服務業的近期發展或變化所帶來的影響。

行業最新趨勢

市場競爭動態

香港的保安服務市場競爭激烈，服務供應商長期面對在成本、服務質素及可靠性方面突圍而出的壓力。為應對這些挑戰，業界正逐步走出傳統以保安員為主的服務模式，積極探索具規模效益的營運槓桿，其中以科技應用及人員培訓最為重要。為此，許多保安公司正採用嶄新科技工具，以提升保安營運的效率。然而，科技本身只是奠定基礎；唯有前線員工能夠熟練、穩定及有信心地運用這些工具，企業方能充分實現其投資回報。

透過持續培訓及清晰的操作流程，這些科技方案能有效提升安全水平及服務質素，並廣泛應用於住宅屋苑、商業樓宇、物流樞紐及其他客戶場所，為不同類型的物業提供更高效和可靠的保安服務。

與此同時，多項結構性挑戰亦日益凸顯，其中人力規劃問題尤為迫切。許多保安員傾向選擇工作壓力較低或薪酬較高的職位，亦有部分人偏好以按週安排的短時數及彈性更高的工作模式。這種就業取向增加了人力資源規劃的難度，管理層需要更頻繁地調整值勤編排，以確保人手配置充足，並維持既定的服務水平及營運穩定性。

客戶的期望亦正在轉變。相比採購獨立的保安服務，客戶愈來愈期望在單一合約下獲得結合保安及物業服務（例如設施管理）的整合方案。這種單一服務供應商模式在大型住宅屋苑及涵蓋廣泛範圍的物業管理合約中尤其普遍。在此模式下，服務供應商不僅負責保障人身安全，亦須確保物業日常運作暢順。

對新技術的私隱疑慮 與居民的顧慮

儘管業界已努力採用各項先進技術，但許多居民，尤其是較舊式住宅樓宇的居民，仍然期望在大堂看到保安員對訪客進行管理及維持秩序。這種期望減慢了全新保安系統進行全面整合的採用速度。儘管智能攝影機、閘機及其他技術等工具可以替代部分工作，許多居民仍然保持審慎態度。對於個人資料的蒐集與濫用，尤其是生物特徵資料外洩的風險，居民普遍存在擔憂。大多數住戶傾向於先觀察其他大廈是否已成功實施這些變革並證實其成效，再決定是否採用。

為了建立信心，保安服務供應商經常進行現場示範，以展示科技如何處理日常保安工作並降低成本。即使有這些示範，許多業主立案法團仍然持觀望態度。他們經常要求參考其他地點的實際案例和成效，才會考慮推行相關方案。曾有個案顯示，部分業主立案法團花了數個月時間籌備引入人臉及指紋識別設備，但最終因居民反對而在最後一刻取消計劃，儘管已清楚解釋系統只會儲存關鍵數據點，而非完整影像。相比之下，在公共及公用事業場所中，由於速度和順暢流動是首要

考慮，保安科技較容易被接受。例如在繁忙的交通樞紐，身份核查流程更快捷、行李檢查技術更先進，而部分巡邏車輛更可在控制室監察下自動運作。由於公眾重視在這些場所中的快速通行，相關系統因此較容易獲得支持。

第二類別保安服務 公司的合規責任

第二類保安工作服務公司通常負責處理貴重物品及現金物流，在不同地區及跨境運送高價值物品。這類工作需要嚴格的文件記錄及核實程序，以防止洗黑錢活動並符合國際合規標準。當運送涉及海外合作夥伴時，合規團隊(通常來自銀行、監管機構或保安服務供應商)會要求清晰的證明文件，以證明所有資金均屬合法來源並已妥善入帳。

本地營運商有時難以迅速提供所需文件，導致處理程序延誤，並在合作夥伴重視速度及透明度的情況下削弱競爭力。雖然現時已實施基本檢查措施，例如客戶身份核實以及對大額現金或可流通票據的申報要求，但傳統流程正受到現代交易模式的挑戰，尤其是在資金透過網上銀行轉移時，追蹤資金流向變得更加複雜。

為加強合規管理，保安服務公司積極培訓前線員工，從一開始便收集完整的資金來源紀錄、審計追蹤資料，以及妥善保存相關文件。另一項新興要求是網絡安全。隨着愈來愈多客戶查詢在存放實體貴重物品的同時保管數碼資產，強大的數碼防護措施必須與實體保安相輔相成。為保管保險庫資產及數碼錢包的服務供應商，必須同時保障場所、設備及數據的安全。

第三類別保安服務 供應商在設備採購方面 所面臨的挑戰

第三類持牌保安服務公司面對的一項重大挑戰，與客戶的採購政策有關，而這些政策會直接影響項目的交付。大型物流營運商及數據中心通常對設備有嚴格要求，有些會根據內部政策或風險管理框架，指定採用美國或歐洲品牌；另一些則偏好中國製系統，原因是其成本效益較高且較易採購。

在許多情況下，中國製的攝影鏡頭及設備，其性能與美國或歐洲產品相若，甚至更佳，而價格約僅為後者的五分

之一。現時不少產品更配備先進智能功能，例如遺留物件偵測、越線警報及徘徊行為偵測等，使這些系統在市場上具備很強的競爭力。

然而，即使硬件價格下降，安裝工作的勞動密集特性卻沒有改變。現場勘察、鋪設線纜、設備安裝、網絡配置、軟件整合、警報測試以及相關文件編製等工作，仍然需要專業技術人員投入大量時間和人力，而任何偷工減料的做法都可能影響系統的可靠性及合規性。

對價格敏感的客戶往往要求更低的投標價格，進一步壓縮安裝服務供應商的利潤空間，但實際工作量卻不會因此減少。當客戶要求使用非中國製零件時，安裝服務供應商通常需要提高收費，以彌補較高的採購成本及複雜性。然而，這也會帶來更長的交貨時間、獲批准品牌供應受限，以及受制於單一產品生態系統而減少靈活性等問題，從而可能導致項目延誤。

為保持競爭力，許多服務供應商採用可兼容雙軌配置的設計方案，讓其能夠提供中國製或非中國製系統的解決方案。這種做法有助於滿足不同客戶的需求，同時管理成本壓力、供應風險及工程排期等挑戰。

行業採用先進科技

保安服務行業正逐步轉向一種結合人力與科技的全新服務模式，提供一站式綜合服務方案。這些方案不再局限於傳統的保安駐守工作，而是融入機械人巡邏以執行例行巡查、智能視像分析以減少誤報，以及中央監控中心以實現更快速和協調的應變處理等創新技術。其目標並非單純削減人手，而是在提升運作效率的同時，進一步增強服務的可靠性。

從「監察」邁向 「行動」的機械人

機械人技術在過去六個月內迅速發展。過去只能在平坦地面上移動的簡單滾輪式裝置，現已演變成能夠在真實建築環境中巡邏的步行巡邏夥伴。這些新型機械人能夠上落樓梯、使用升降機，以及穿越危險區域。這意味着它們可以進入更多地點、在不同樓層之間移動，並率先進入高風險區域評估現場情況。

行業已開始在消防演習中引進機械人。配備熱感攝影機及視像系統的步行機械人能夠找出溫度最高的熱點。現階段的初步應對措施仍較為基本，例如呼叫支援或在救援人員到達前協助穩定現場人員，但它們已發揮重要作用。在商場等場所，機械人現時已能偵測異常事件並發出警報。下一步發展將

不再局限於風險識別及通報，而是在明確規則下執行受控的應對行動。

隨着機械人承擔更積極的職務，制定清晰標準變得至關重要。主要議題包括：巡邏機械人是否應像閉路電視系統般正式登記；操作人員是否需要具備特定資格；容許進行多大程度的實際介入；以及當不同場所採用不同本地程序時，由誰負責更新相關培訓內容。業界組織及公共機構正被要求發布涵蓋法律、道德及安全範疇的指引，並建立集中化培訓資源，以確保最新資訊能傳達至每位操作人員。

這項轉變已清晰可見。公共屋邨現正部署巡邏機械人，而更多場所亦正準備引入流動巡邏單位。例如，大型停車場一直在測試能持續讀取車牌的巡邏車輛，重新實現停車場巡查工作的原有目標，包括識別逾時停泊車輛，以及發現需要關注的異常模式。過去屬於例行合規工作的巡查活動，如今已演變為持續、即時的核查流程，而這正是

透過能夠進入人員難以到達區域、並能迅速及安全執行任務的機械人所實現的。

強化雲端監控系統的 網絡安全

將閉路電視片段儲存於雲端已逐漸成為業界的標準做法，但同時亦帶來重大的網絡安全挑戰。過去，監控錄像通常儲存在本地設備中，並在一至兩星期後刪除。現時，許多錄像資料會保留於雲端儲存系統，以避免因本地設備故障而導致數據遺失。這種轉變引發了客戶的多項關注，例如哪些人士可以存取相關片段、數據在傳輸及儲存過程中如何受到保護，以及有哪些保障措施可防止未經授權的使用。

保安服務供應商現時與資訊科技保安專家緊密合作，透過完善的網絡安全措施回應上述關注。在這方面，服務供應商較以往投入更多資源，包括將閉路電視網絡與辦公系統隔離、在網絡邊界部署防火牆及入侵防禦系統，以及加強所有連接設備的安全防護，防止有關設備成為黑客入侵系統的入口。

儘管已採取上述措施，市場對保障水平的信心仍存在缺口。根據現行制度，

負責安裝電子保安系統的保安服務公司必須持有適當牌照，但提供網絡安全顧問服務的人士卻毋須接受本地法定發牌監管。許多從業員主要依靠由產品品牌或技術供應商頒發的認證，而這些認證的水平和質素差異甚大，令採購者往往只能依賴市場聲譽作判斷，而缺乏統一及具公信力的公開標準。

其中一項可行方案，是為保安服務行業建立官方本地網絡安全認證制度，並在所有服務合約中訂明基本網絡安全要求。此舉不僅有助提升業界及客戶的信任，亦有助香港保安服務業與國際領先的資料保護及網絡安全實務接軌。

出入系統管制的選項 與新興數碼解決方案

住宅屋苑在管理出入口門禁時，通常面對兩個主要選擇。其中一個是住戶普遍已持有的八達通卡；另一個則是由屋苑自行管理、成本較低的門禁卡系統。八達通的優點在於便利，因為它已融入市民的日常生活，但同時需要持續支付服務費用，並令大廈依賴單一平台。隨着時間推移，由於讀卡器、軟件及相關操作流程均與該系統緊密

連結，更換系統將變得困難。相比之下，自行管理的門禁卡系統可免除年度服務費，並讓業主立案法團能夠靈活選擇讀卡器及在有需要時作出調整。然而，這種模式亦伴隨相應責任，屋苑需要自行處理系統設置、測試及日常維護工作。

展望未來，業界部分人士認為，以「智方便」應用程式為基礎的政府支持門

禁方案具有發展潛力，並可透過手機感應或二維碼方式運作。這個概念在便利性方面具備優勢，但必須審慎設計。若單一應用程式成為公共房屋門禁服務的唯一入口，市場可能過度傾向單一營運者，令其對資金及數據擁有過大的控制權，同時亦可能擠壓已投資於其他控制器品牌系統整合商的發展空間。

保安服務業及紀律服務部門的人力情況

保安服務業

人力供應

儘管保安服務需求持續穩定，業界的人力供應仍然面對壓力。雖然現時持有保安人員許可證的人數超過 36 萬，但不少持證人士視保安工作為後備選擇，而非主要職業，因此可供調配的人手並不穩定。現有從業員之中有相當比例屬較高年齡層，這限制了他們執行長時間巡邏、上落樓梯或在惡劣環境下工作等體力要求較高職務的能力。與此同時，年輕求職者普遍傾向選擇壓力較低或較具社交互動性的工作，令招聘工作更具挑戰。

為維持服務覆蓋，一些僱主會透過「補充勞工優化計劃」輸入保安人員。這種做法的好處包括減少缺勤情況、降低員工平均年齡，以及提升整體出勤穩定性。

面對人手短缺問題，保安服務公司一直採用更具彈性的人力配置模式。其中一項實際策略是建立後備人員庫，以核心全職團隊承擔約百分之六十至七十的服務時數，並輔以受過培訓的後備人員，同時將兼職人員比例維持在合理水平，以應對突發缺勤情況。此做法有助符合合約所要求的人手編制，並維持較高的服務覆蓋率，許多公司

更以達到百分之九十八的排班覆蓋率為目標。

展望未來，人力供應將繼續是保安服務業的重要挑戰。能夠投資於清晰工作程序、簡明培訓制度及穩定排班安排的僱主，將在吸引及挽留人才方面更具優勢。雖然科技發展有助減少重複性工作，但涉及判斷、溝通及合規要求的人員職能，仍將有賴一支穩定且管理完善的工作團隊來支撐。

人力需求

保安服務業的人力需求依然強勁。在高層住宅大廈中，住戶仍然期望大堂設有保安人員駐守，以提供安全感、處理訪客出入，以及在發生糾紛時迅速介入協調。雖然大廈正逐步採用更智能的攝影監控系統、更完善的門禁管理及更高效的管理儀表板，但大部分屋苑發展方向仍以人機結合的混合模式為主，而非全面自動化。這意味着重複性的巡邏工作將有所減少，但監控中心監察及面向住戶和訪客的客戶服務職位將會增加。

除了住宅市場外，多個行業亦正進一步推高保安人力需求。物流樞紐及電子商務設施需要全天候二十四小時保安覆蓋，以保障大量存貨安全，同時需

要受過培訓的人員負責管理出入口、監察閉路電視畫面，以及迅速應對突發事故。數據中心則是另一個快速增長的領域，由於對安全管理要求更高，需要更嚴格的人員查核程序、更清晰的溝通能力及更高水平的專業培訓，因此衍生出超越一般保安工作的專門職位。而繁忙的交通樞紐同樣屬於人力需求較高的場所，例如安檢設備及快速身份核查技術雖然能減少部分人工工序，但仍需要受過訓練的人員處理例外情況、引導乘客流動及在有需要時作出介入。

合規要求亦為保安人力需求帶來新的層面。隨着香港發展高保安存儲服務，以及探索數碼資產託管業務，企業需要聘用具備基本合規知識的保安人員，例如能夠協助核實客戶身份、檢查資金來源文件，並與網絡安全團隊協同工作。實體保安與數碼保安結合的模式，正在催生一系列專業崗位，而這些職位不會因自動化發展而消失。

展望未來，科技將逐步接管低價值及重複性的巡查和核實工作，但保安人員的職責將轉向監控中心運作、利用智能工具支援的快速事故處理，以及與住戶和訪客進行有效溝通等工作。同時，數據中心、物流樞紐及大型交通設施等領域的專業保安職位，其增長速度預計將快於傳統駐守式保安崗位。

紀律服務部門

根據各紀律服務部門在網站上公布的資料便覽及數字，各紀律服務部門的編制如下：

(i) 香港警務處：

27,222 名常規警務人員及 3,971 名文職人員；另加 3,416 名輔助警察隊員。

(ii) 消防處：

10,690 名制服人員及 786 名文職人員。

(iii) 入境事務處：

7,202 名制服人員及 1,572 名文職人員。

(iv) 香港海關：

7,517 個職位（包括 6,286 名海關人員、548 名貿易管制主任，以及 672 名一般職系人員）。

(v) 懲教署：

7,193 名人員，負責管理 29 所懲教設施。

(vi) 政府飛行服務隊：

331 名人員，負責飛行運作、工程及行政工作。

政府政策

輸入勞工

部分持有第一類保安工作牌照的保安服務公司，透過「補充勞工優化計劃」引入內地保安人員，以填補人手缺口並穩定日常運作。持有第二類保安工作牌照的保安服務公司，亦有聘用輸入勞工擔任司機及前線保安等職位。此舉的主要目標並非降低成本，而是提升服務的可靠性及持續性。這些人員有助維持排班安排，並紓緩本地保

安人員招聘困難的長期問題，尤其是在體力要求較高或需通宵工作的崗位上。由於輸入人員普遍較年輕、體能較佳，部分更具備軍事背景，因此能有效支援相關工作需要。多間公司亦表示，輸入人員普遍工作態度積極，具備良好職業操守，有助提升團隊士氣，並對本地員工產生正面的激勵作用。僱主強調，這些人員的角色是補充而非取代本地員工，並會貫徹同工同酬原則。至於涉及敏感技術的專業崗位，非本地技術人員通常會與資深本地工程師共同工作，以增加客戶信心並維持服

務質素。整體重點在於提升穩定性及服務水平，而非節省人力成本。

許多輸入保安人員明白香港未必能提供長遠的職業發展機會，但他們對工作仍然感到相當滿意，因為香港的薪酬及工作條件普遍較其原居地優越。這有助建立一支穩定且具工作動力的員工隊伍，支援服務質素並協助企業履行人手配置承諾。

然而，業界部分人士亦關注，由於有關計劃正接受相關部門檢討，新的輸入勞工申請或有可能暫停受理。

僱傭福利規定由 「418」改為「468」

根據《僱傭條例》，以往的「418」規定（即僱員連續四星期每星期工作不少於 18 小時）已被「468」規定取代。在新規定下，如僱員在同一僱主聘用下，於連續四個星期內的總工作時數達 68 小時或以上，便會被視為按連續性合約受僱。此項修訂旨在為兼職、臨時及替工等僱員提供更全面的保障，確保他們可享有法定權益，例如假日薪酬、有薪年假及遣散費等。

儘管政策原意正面，但對人力資源規劃的影響相當顯著。保安服務公司現時需要面對更嚴格的合規要求，以及更複雜的排班安排。為避免觸及有關門檻，部分公司會減少兼職保安人員每星期的工作時數，或採取例如工作兩個月後休息一個月的安排。另一些公司則會要求保安人員延長工作時數或增加工作日數，從而將其轉為全職僱員。長遠而言，這些壓力促使許多保安服務公司逐步調整人力策略，更傾向聘用全職保安人員而非兼職人員，因為固定職位有助減少行政管理成本，並提升整體服務覆蓋的穩定性。

部分保安人員則傾向選擇兼職安排，以配合個人的收入規劃需要。例如，有些人士會將收入維持於特定水平，以保留申領公共房屋或其他政府福利的資格。然而，隨着排班安排日趨緊張，僱主未來將愈來愈難以配合這類個別要求。

核實程序亦為人力管理增添另一重複雜性。現行保安人員發牌制度容許個人同時持有多間保安服務公司的有效登記，因此在核查其受僱紀錄時往往較為複雜。為避免產生合規風險，部分僱主會拒絕聘用仍與其他保安服務公司存在重疊登記關係的求職者，直至其完成正式離職及入職程序為止。

影響保安服務業的其他因素

價格競爭與行業健康

業界人士指出，市場目前已陷入一種「價低者得」的循環，形成一種不健康的均衡狀態，即激進投標及削減成本成為決策的主導因素。在激烈競爭及客戶壓價的情況下，服務價格持續下跌，令企業幾乎沒有空間投放資源於創新發展或人力培訓。這種惡性價格競爭已帶來實際影響，包括利潤空間收窄、服務質素下降，以及員工士氣受挫。部分保安服務公司表示，某些維修保養合約的收入甚至僅足以支付交通成本，以致企業必須依賴大量接單才能維持營運。

這種定價模式的長遠影響令人關注。當企業盈利主要依賴業務數量而非服務價值時，保安服務供應商將難以持續投資於培訓、合規管理及員工發展，而這些都是維持行業健康發展的重要基石。過低的服務價格亦會削弱行業對技術人才及優秀從業員的吸引力，令人手短缺問題進一步惡化，並增加員工流失率。長遠而言，當客戶對服務質素及可靠性的期望，與資源不足的實際營運情況產生落差時，客戶與服

務供應商之間的互信亦會逐漸受到削弱。

環境、社會及管治 (ESG) 標準及其在保安合約中日益重要的角色

環境、社會及管治 (ESG) 標準正愈來愈深刻地影響保安服務合約的批出方式。銀行、公共工程項目及大型企業等機構，現時普遍要求投標者清晰披露其碳足跡、員工多元化情況、培訓時數及安全紀錄等資料。這些要求已不再屬於可有可無的附加項目，而是構成完整投標方案的重要組成部分。

在物業管理相關的招標中，價格因素仍然往往佔主導地位，而 ESG 因素通常處於較次要的位置。然而，業界傳達的信息十分明確，就是 ESG 正逐步成為衡量企業信譽及社會責任的重要指標，而不僅僅是一種形式上的要求。能夠及早建立相關數據追蹤機制，並將 ESG 表現有效納入投標建議書的企業，

將更有能力在日益重視價格競爭力與負責任營運並重的市場環境中脫穎而

出，爭取更多合約機會。

招聘困難

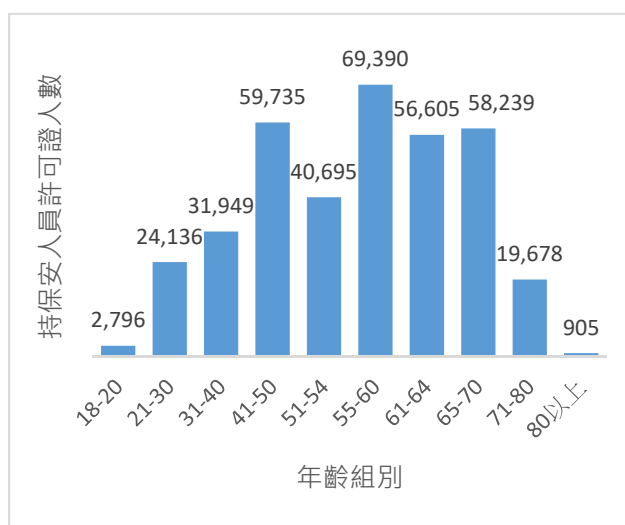
高齡化、身份認同、 形象、長工時及 對年輕人的吸引力

保安服務業面對持續的人才招聘挑戰，而問題遠不止於單純的人手短缺。現時從業員隊伍正逐步老化，許多保安人員及技術人員從事需要長時間工作、較高體力消耗，以及需在惡劣環境下執行職務的工作，而這些要求會隨着年齡增長而變得更具挑戰。

根據香港保安業協會的統計，截至 2025 年 12 月 31 日，有效保安人員許可證持有人中，67.2% 屬於 51 歲至 80 歲年齡組別，而 50 歲以下人士僅佔 32.8%。此數據反映保安服務業的人口結構正趨向老齡化，並顯示行業在吸引年輕新血加入方面面對一定壓力。

截至 2025 年 12 月 31 日，有效保安人員許可證持有人的年齡分布如下：

持有效保安人員許可證人士的年齡分佈
(截至 2025 年 12 月 31 日)



與此同時，年輕人並未積極投身保安服務業，而其中一個主要原因在於社會對行業的既有印象。

在住宅屋苑及物業管理場所，前線保安人員經常需要處理糾紛、投訴及各類高壓情況。許多年輕求職者傾向選擇他們認為較具社交互動性或較有趣的工作，例如網約車司機、外送服務或零售業工作。這些工作即使薪酬較低，往往仍能提供較佳的工作與生活平衡，以及更具彈性的工作時間安排。此外，保安工作的社會地位普遍被低估，亦加劇了招聘困難。由於入職要求相對

簡單，通常只需完成短期課程及取得基本牌照，因此保安職位容易被視為「看更」工作，而非具備專業發展前景的職業。這種觀感削弱了行業對具上進心人士的吸引力，並限制了人才來源。

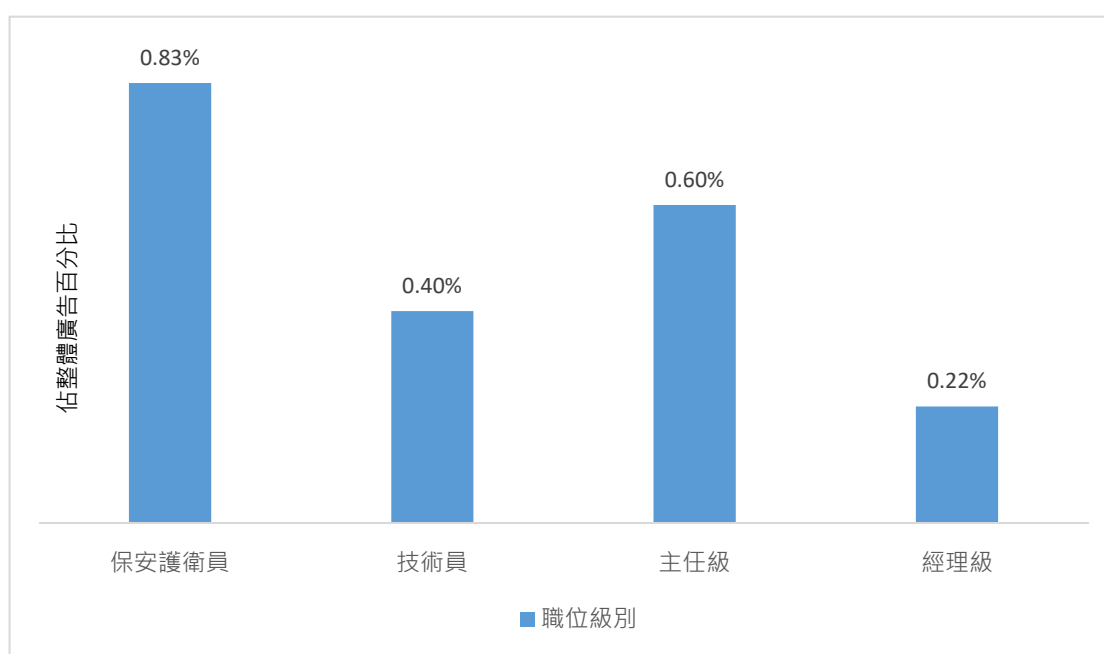
為應對有關挑戰，部分保安服務公司近年積極提升職位形象，並建立更清晰的職業發展路徑。有關措施包括優化職銜、建立由初級職位晉升至主管及經理級別的階梯式晉升機制，以及將急救資格、高級保安培訓及專業認證等實務技能納入晉升準則，從而提升工作的專業價值和意義。同時，部分公司亦會根據健康評估結果，將年長保安人員調配至較輕鬆的工作崗位，既能保留其寶貴經驗，又能確保工作安排符合其身體狀況及能力。

品牌形象亦是業界重點發展方向之一。許多公司透過公眾教育、專業制服設計，以及更能反映專業職能的職銜，重新塑造保安工作的形象。例如採用「安檢專員」或「監控中心分析員」等職稱，以突顯有關工作需要專業知識、判斷能力及技術技能，而並非僅依靠人員在場執勤。這有助向社會傳遞保安工作現代化及專業化的形象，從而提升行業對新一代人才的吸引力。

培訓需求

培訓是推動人力資源發展的重要基礎，使員工能夠持續提升技能，並跟上市場及行業不斷變化的需求。儘管培訓的重要性日益提升，本研究的案頭資料分析顯示，只有極少數招聘廣告明確提及僱主所提供的培訓機會。這反映出行業在技能提升方面的實際需要，與企業向求職者傳達人才發展措施之間可能存在一定落差。

在所檢視的招聘廣告中，只有少數公司清楚列明會向員工提供培訓。按職位層級劃分，於招聘廣告中提及培訓安排的分布情況如下：



基於上述研究結果，建議保安服務公司更加重視為員工提供結構化技能培訓。為提升服務質素、增強人員能力，以及配合行業不斷發展的需求，企業應考慮提供以下類型的技能培訓：

保安服務業

實務技能

培訓應超越理論層面，並專注於實際及逼真的工作情境。保安人員需要透過實務訓練，處理例如夜班警報響起、調解大堂糾紛、協助走失兒童，以及應對火警警報等情況。此類培訓應結合他們實際使用的工具，包括智能攝影機、門禁控制面板、巡邏機械人、感測器，以及雲端視像監控系統。定期的複修訓練及集中化培訓資源，亦有助確保每位團隊成員均能緊貼不斷演變的標準及最佳實務做法。

新型科技設備操作與應變培訓安排

當特定場所安裝新科技、機械人巡邏系統、高速閘機或專用感測器時，應提供額外培訓。有關培訓應着重實際操作步驟，包括如何安全地啟動及停止系統、發生故障時的復原程序、在有需要時切換至人手操作模式，以及在遇到問題時應聯絡哪些支援人員。其目的是確保該場所能夠迅速恢復運作，

並維持穩定一致的服務表現。

技術人員的診斷技能

保安系統技術人員需要具備實務操作技能，以確保保安系統能夠穩定運作。培訓內容應涵蓋依照供應商指引進行操作、優先檢查電源及線路連接、正確設定監控區域及警報功能、對數據傳輸流程進行端對端測試，以及妥善記錄系統變更，讓其他人員能夠按照紀錄重複相關操作。在獲得基本的供應商培訓後，技術人員應能處理日常系統配置及故障排除工作，而只有較複雜的個案才需轉交專業技術支援團隊處理。這有助減少反覆嘗試及錯誤操作、縮短系統停機時間，並維持平台的可靠運作。

分析性巡邏技能

例行巡邏不應只是毫無目的地沿既定路線行走，而必須具備明確目標。例如在停車場內，巡邏工作的目的應是識別逾時停泊車輛、發現可疑模式，以及防止設施被不當使用，而非單純進行

實地巡視。當員工明白這些工作的背後原因，例如減少收入流失、提升安全水平及預防罪案時，便能以更專注的態度和更佳的判斷力執行職務。

溝通技巧及 客戶服務技能

優質的客戶服務是保安培訓的重要組成部分，確保保安人員能以專業及有禮的態度與住戶、訪客及員工互動。培訓應強調清晰及尊重的溝通技巧，以營造正面的服務體驗並建立信任。解決問題的能力亦同樣重要，讓員工能夠迅速及有效地處理查詢或疑慮。除了保安職務外，許多崗位亦需要提供禮賓服務，例如指示方向、協助一般查詢，以及提供有用資訊及指引。這些技能在酒店、住宅屋苑及辦公大樓等環境尤其重要，因為保安服務與優質接待往往是相輔相成的。透過結合警覺性與親切的服務態度，保安人員既能維持場所安全，亦能提升整體客戶體驗。

網絡安全技能

網絡安全已不再只是資訊科技部門的責任，而是每個保安崗位不可或缺的一部分。培訓應着重培養有助保障系統及數據安全的實際工作習慣。保安人員，尤其是持有 D 類牌照的人員，應了解將保安系統與辦公室網絡分隔的重要性。他們亦應接受培訓，學習識別可疑電郵或訊息，並在發現後立即作出匯報，因為及時處理有助避免嚴重事故發生。對於負責管理系統存取權限的人員，培訓應涵蓋保護敏感資料及遵循正確存取程序的基本原則。這些做法有助展現企業對資料保護的重視，從而提升客戶的信任。

法律及道德意識技巧

保安人員需要接受培訓，以協助他們了解及遵守重要的法律及職業操守責任。培訓內容應包括私隱保障法規、物業權利、使用武力的限制，以及正確的事故報告程序等知識。此外，培訓亦應強調誠信及保密的重要性，尤其是在處理敏感資料或與公眾接觸時。

培訓的目標是確保前線保安人員能夠作出恰當判斷、在法律容許的範圍內

執行職務，並維持專業操守標準，從而加強客戶及社會大眾對保安服務的信任。

入職標準及 專業技能的發展路徑

部分保安職位所需的培訓要求超越一般行業基本標準。在數據中心、關鍵基礎設施場所或高保安運輸作業等環境工作的崗位，均需要更深入的程序知識、更高水平的技術能力，以及嚴格遵守審計及合規程序的要求。為滿足這些需要，企業應建立專業專項培訓發展路徑，並配合具針對性的專業認證制度，以提升相關人員的專業能力及工作水平。

紀律服務部門

香港各紀律部隊所提供的培訓，充分反映其職責範圍的廣泛性及工作的複雜程度。以下有關各紀律部隊培訓內容的概述，乃根據相關部門的資料簡介及官方網站資料整理而成。

就香港警務處而言，培訓重點在於裝備警務人員具備基礎執法能力及應對

現代挑戰所需的專業技能。新入職人員須接受有系統的基礎訓練，內容涵蓋執法原則、廉潔操守及戰術技能；而專項培訓則涵蓋刑事偵查、交通執法、網絡罪案調查及反恐工作等範疇。隨着科技主導警務工作的趨勢日益明顯，警務人員亦需要具備數碼素養及網絡安全知識，並透過香港資歷架構認可課程及與大學合作的領導發展計劃持續提升能力。

消防處則着重透過嚴格的消防及救援訓練，確保人員時刻保持執勤準備狀態，並輔以高級救護課程及危險品事故處理訓練。情景模擬演習及科技應用，例如調派系統及消防機械人等，亦是培訓的重要部分，以協助人員應對高風險環境及複雜緊急事故。

至於入境事務處，其培訓需求主要集中於出入境管制程序、證件核實及偽證識別等範疇，同時包括客戶服務技巧，以應付大量旅客流動。人員亦需熟悉生物特徵識別系統、自助出入境檢查系統及其他自動化通關技術，並持續掌握有關國籍及簽證規例的合規要求。

香港海關的工作則需要兼具執法及監管專業知識。人員須接受反走私、毒品偵測及貨物檢查等方面的培訓，同時熟悉先進掃描設備及鑑證工具的運用。此外，反洗錢、消費者保障及知識產權

保護等監管知識亦屬重要培訓內容，並須透過持續複修課程應對不斷演變的貿易合規要求及科技相關罪行。

懲教署的培訓則面對獨特挑戰，需要在院所保安與更生復康之間取得平衡。培訓計劃涵蓋戰術技能、危機介入及智慧監獄技術應用，同時亦包括輔導技巧及協助在囚人士重返社會的職業培訓。獲認可的懲教管理及領導課程有助維持專業水平，而持續學習平台則促進知識交流及終身學習。

最後，政府飛行服務隊的工作需要高度專門化培訓，以符合嚴格的航空運作及飛機維修標準。除日常飛行任務外，人員亦必須具備執行搜救、空中救護及滅火等緊急任務的能力，因此需要接受跨專業協作訓練，以及機上創傷護理相關的醫療培訓。

未來人力需求

即使科技日益普及，人員在保安工作中的角色仍然不可或缺。在高層住宅屋苑中，住戶仍然期望於大堂見到保安人員，負責接待訪客、核實身份及處理糾紛。機械人、自動化系統及智能科技雖然能協助處理例行工作，但無法取代人員所提供的安全感及判斷能力。大多數屋苑未來較有可能採用人機結合的混合模式，利用科技減少重複性工作，同時保留人手處理客戶服務及問題解決工作。全面自動化在短期內仍不太可能實現，尤其是在較舊的物業中，管理委員會對私隱及系統可靠性仍然持較審慎態度。

除了住宅市場外，物流及電子商務領域的需求亦持續增長。香港及粵港澳大灣區內高價值貨倉及履約中心的數目正迅速增加。這些場所需要全天候不間斷保安覆蓋，以保障大量存貨安全，同時需要受過培訓的人員負責出入口管制、監察閉路電視畫面，以及迅速應對突發事故。數據中心則進一步提高了工作要求，需要經過嚴格背景審查的人員遵循嚴謹的入職程序、保持清晰溝通，並符合國際合規標準。業界亦建議為相關崗位設立專業認證，以開拓新的職業發展路徑及提升專業水平。

機場及貨物安檢設施等公共運輸系統同樣仍然需要大量人手。自動化行李檢查設備及生物識別閘機雖然能減少部分人工作業程序，但在人員處理特殊個案及緊急情況方面，仍然需要人手監督及介入。貨物檢查的全面合規要求，亦進一步增加倉儲環境中對受訓人員的需求。

隨着香港擴展高保安金庫設施及探索數碼資產託管服務，合規及高保安服務將催生更多專業職位。這些工作需要保安人員了解反洗黑錢審查要求，並能夠與網絡安全團隊合作，同時保障實體資產及數碼資產。這種結合文件管理、身份核實及科技操作的職責，即使在自動化程度不斷提升的情況下，仍將維持對人力資源的高度需求。

總括而言，未來數年將會出現更多科技應用，同時亦會對專業人才產生更大需求，尤其是那些需要判斷能力、合規知識及客戶服務技巧的崗位。保安工作正在持續演變，並將繼續保持強勁需求。

建議

為建立具韌性及面向未來的保安服務生態系統，政府、教育機構及僱主各自均肩負明確角色。未來的發展重點應包括建立具吸引力的職業發展路徑、提供實務導向的培訓、維持穩定的人力供應，以及推動現代化及受社會信任的科技應用。

政府

加快保安服務業人才供應

採用簡化及數碼化的制度，配合即時狀態更新及清晰的服務水平目標，將有助企業更迅速填補關鍵職位空缺，並維持業務運作的持續性。提升整體效率亦能協助保安服務業應對住宅屋苑、物流樞紐及高保安設施日益增長的需求，同時保障服務質素。

提升公眾對保安服務的信任及專業地位

香港可透過加強公眾對保安工作的認識，進一步鞏固保安服務業的發展，並提升其作為現代化及專業技術行業的形象。政府應向社會大眾展示保安人員的實際貢獻，包括保障人身及財產安全、支援日常運作、處理突發事件，

以及有效運用科技提升保安服務水平。具體措施可包括推行公眾宣傳活動、分享來自住宅屋苑及交通樞紐等場所的真實案例，以及設立表揚計劃，以展示優秀的工作表現。將保安工作塑造成專業且不可或缺的職業，不但有助吸引更多人才投身行業，提升整體專業水平，亦能增強公眾對保安服務的信任。

強化保安領域的機械人與人工智能框架

隨著機械人技術及人工智能逐漸成為保安營運的標準配置，政府可建立一套清晰的監管框架，以確保其安全及負責任地使用。框架的核心內容應包括系統登記制度、操作人員資格要求、對實體互動的限制，以及有關資料管理和私隱保障的規則。

此外，該框架亦應明確界定各方在維持培訓標準、更新作業程序，以及因應技術發展和場所需求變化而持續改進

管理措施方面的責任。

清晰的指引不但能促進創新和技術應用，亦有助保障公眾信任，並確保整個行業在合規要求方面保持一致的標準。

更新初級培訓

政府可檢討保安人員的入職培訓內容，以確保其符合現代保安工作的實際需要。現行基礎培訓課程仍以理論內容為主，未能充分裝備新入職人士掌握現今保安工作所需的實務操作、情景模擬及科技應用技能。

儘管保安人員許可證基礎培訓課程必須保持精簡，但業界建議採用分層培訓架構，以縮窄技能落差：

第一級：經更新的基礎培訓，加入實務環節（28 小時）

第二級：鏡頭系統及控制室操作的技術操作員培訓（32 小時）

第三級：網絡安全及系統管理，包括網絡基礎知識及事故應對（40 小時）

第四級：無人機及機械人操作培訓，附實務操作認證（40 小時）

此架構將提供清晰的技能提升路徑，確保新入職人員獲得更佳裝備以應付當今的運作需求，並培育出更具能力且專業的保安人才。

放寬乙類保安人員許可證的限制

現時，執行毋須配備武器的護衛工作的保安人員，必須持有甲類或乙類保安人員許可證。由於乙類保安人員許可證涵蓋不同類型場所及較廣泛的工作職責，因此其持證人的最高年齡上限為 70 歲。因此，年滿 71 歲或以上的人士現時只可申請甲類保安人員許可證，而甲類許可證只容許持有人在單幢私人住宅大廈執行護衛工作。有建議認為，政府應放寬有關年齡限制。鑑於保安行業持續面對人手短缺、人口老化，以及長者整體健康狀況較過往有所改善，政府可考慮容許 71 歲或以上人士申請乙類保安人員許可證，讓他們有機會在更廣泛類型的場所從事保安工作。

為輸入保安人員拓寬事業發展階梯

輸入保安人員主要作為補充勞工，以填補本地長期招聘困難的基層職位。雖然其角色旨在支援本地勞動力，但不少輸入保安人員已在香港工作多年。僱主普遍反映，這些員工通常較年輕、體能良好，並願意承擔較艱苦的輪班工作。隨着服務年資增加，不少人展現

出良好的紀律性、積極的工作態度及穩定可靠的工作表現，並獲得主管及本地同事的認同和尊重。

然而，現行政策將輸入保安人員界定為補充勞工，因此即使他們已證明具備相應能力，或承擔與本地員工相若的職責，仍不可晉升至高於入職時級別的職位。基於此，業界持份者建議政府考慮適度放寬相關限制，讓服務年資較長及表現優秀的輸入保安人員獲得有限度的晉升機會，同時確保有關安排不會取代本地員工，亦不會削弱本地從業員的職業發展前景。

教育機構

將溝通技巧與卓越服務融入保安培訓課程

現代保安工作需要具備良好的溝通及客戶服務能力。培訓應協助保安人員成為具自信的第一接觸點，能夠處理查詢、提供協助，並在各種情況下保持冷靜及專業的服務態度。

重點培訓範疇包括清晰表達、積極聆聽及衝突調解技巧，以及向公眾解釋相關程序和提供適當安撫的能力。這些技能在住宅、辦公室及酒店等保安與客戶服務職能重疊的環境中尤其重

要。

將上述能力納入培訓課程之中，有助培育既能保障場所安全，又能為住戶、訪客及客戶提供優質服務體驗的專業保安人才。

將科技技能融入保安培訓

隨着保安工作愈來愈依賴科技，培訓課程必須讓保安人員具備操作現代保安系統的能力。培訓機構應將監控平台、門禁控制系統，以及人工智能監察和機械人等新興工具的實務操作納入課程內容。

透過使用真實或模擬設備進行實習訓練，學員能夠建立實際操作經驗，並在工作環境中更有信心地運用相關技能。加強科技應用能力將有助建立一支能夠應對行業快速發展和轉型需要的專業保安隊伍。

加強業界聯繫以建立實際的事業發展階梯

教育機構應透過加強與業界的聯繫，配合課堂教學提供更全面的學習體驗。透過與保安服務僱主建立緊密合作關係，可為學生提供有系統的實習及在職培訓機會，讓他們接觸真實的工作環境及實際運作模式。這些合作安排亦有助教育機構確保課程內容與業界最新需求

保持一致。

此外，提供職業規劃輔導及就業配對支援，能協助學生更順利地由學習階段過渡至職場發展。進一步強化教育界與保安服務業的合作關係，將有助建立穩定的人才供應渠道，培育更多具備充分準備及專業能力的保安從業員。

業界視野及保安專業人員的事業晉升階段

教育機構應透過定期舉辦行業簡介會及職業講座，將業界資訊引入課堂。邀請監控中心主管、現場主管、合規經理及科技專家等業界從業員分享經驗，有助學生了解實際工作環境、新興技術工具及行業所需技能。這些活動亦應清晰介紹職業發展路徑，包括由入門職位晉升至數據中心、物流樞紐及高保安運輸等領域的專業崗位。

此外，教育機構可透過配合《能力標準說明》的要求，進一步提升課程內容的相關性，確保學生掌握溝通技巧、事故應對、科技操作、文件管理及基本法律知識等實用技能。

透過加強業界參與及採用能力為本的課程設計，將有助提升學生的就業能力，並為他們提供由培訓過渡至現代

保安服務行業長遠職業發展的清晰途徑。

僱主

為高價值資產保安職位提供全面的入職培訓

被派駐於數據中心、金融機構及其他高價值設施等關鍵場所的保安人員，需要接受超越基本工作程序的系統化入職培訓。培訓內容應涵蓋進階技術要求、監管合規知識，以及特定場所的風險管理措施。

以航空業為例，部分機構要求員工完成為期 12 天的入職培訓，並配合持續性的複修訓練，充分反映嚴謹培訓準備工作的價值。採納類似標準有助提升從業員的專業水平、減少工作失誤，並確保保安人員具備在複雜及高風險環境下執行職務的能力。

將薪酬與職務需求掛鉤，以吸引並留住人才

僱主應檢視並提升各級保安職位的薪酬及福利待遇，以充分反映有關工作的職責要求，包括工作時間不規律、需要面對公眾，以及處理突發事件等責任。具競爭力的薪酬待遇應涵蓋基本

薪金、各類津貼、合理的超時工作補償及具實質價值的員工福利。此舉有助吸引人才加入行業、提升員工留任率，以及減少因員工流失和重新培訓所產生的持續成本，同時向社會傳遞保安工作是一項備受重視的專業職業的信息。

秀人才持續保持對機構的投入及歸屬感。

強化晉升階梯以提升留任率

為減少員工流失並建立穩定的人才隊伍，保安服務業需要建立清晰的職業發展路徑。僱主應設立分層職位架構，例如基礎保安主任及高級保安科技專員等不同職級，以配合員工不同的職業抱負及技能水平。此做法有助員工發展可轉移技能，包括問題解決能力、溝通技巧及客戶服務能力，同時為未來職業發展做好準備。建立透明及明確的晉升架構，對挽留具經驗的人才及建立可持續的人才梯隊至關重要。

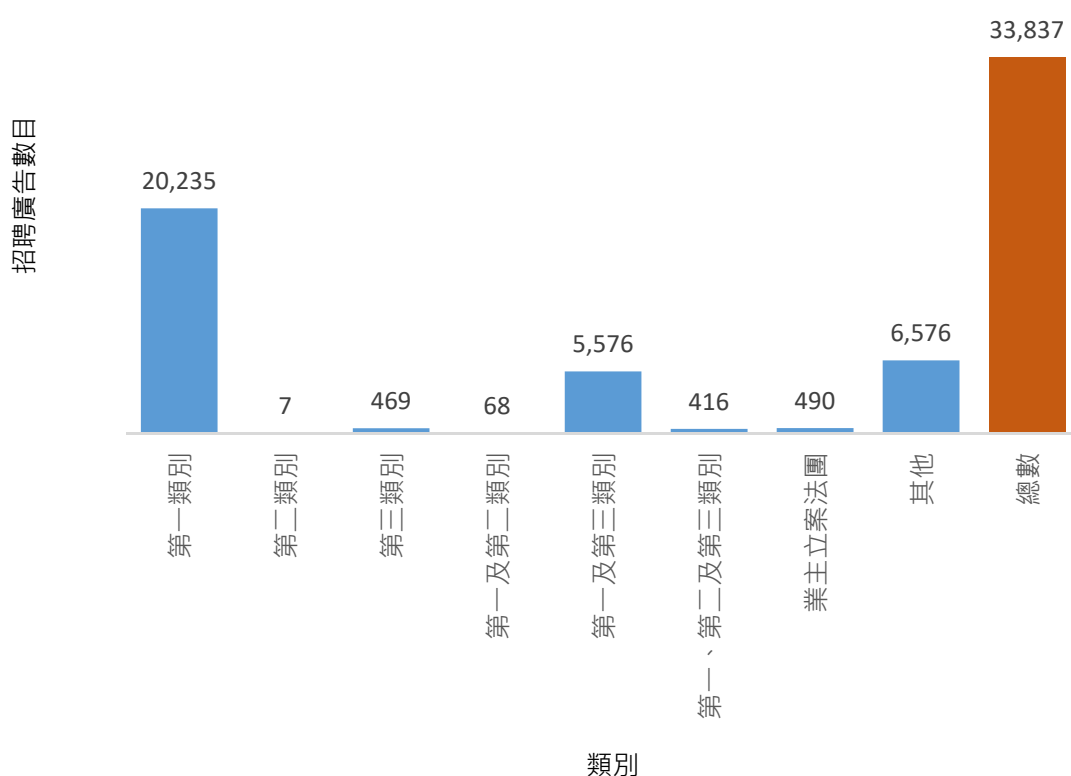
透過技能為本的獎勵提升員工參與度

為提升員工留任率及提高行業整體水平，僱主應建立獎勵及表揚機制，以肯定持續進修及表現卓越的員工。對於完成進階培訓課程或成功處理複雜工作任務的保安人員，可提供績效獎金、額外有薪假期或專屬福利等獎勵措施，藉此鼓勵員工積極投入自身專業發展。這類獎勵制度不僅有助推動技能提升，亦能建立追求卓越的工作文化，讓優

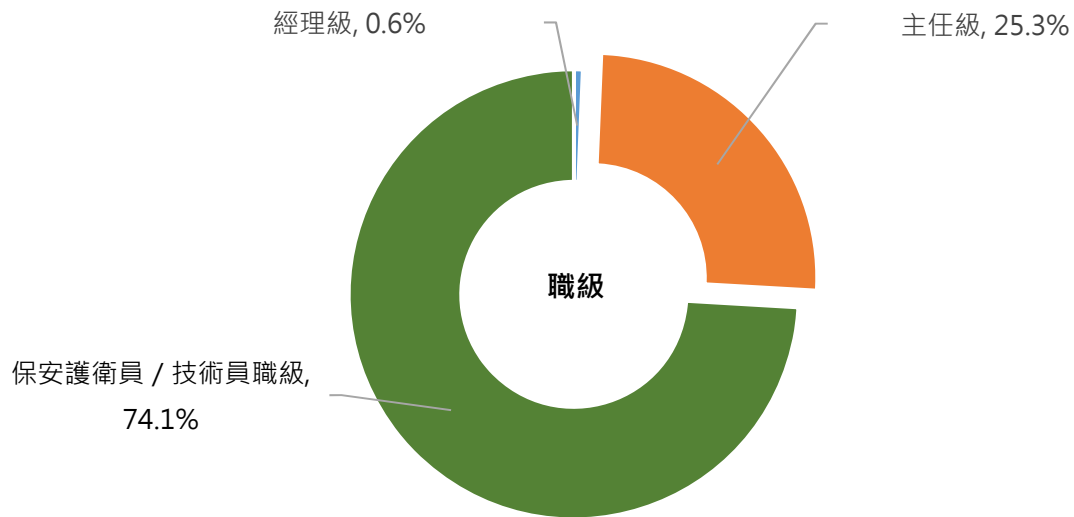
桌面研究統計數據

以下數據列出於 2024 年 8 月至 2025 年 7 月期間進行案頭研究所收集的保安服務相關招聘廣告資料，包括按牌照類別劃分的招聘廣告數目、職位級別的百分比分布、全職及兼職保安員職位的比例、招聘廣告所顯示的保安人員月薪範圍、按輪班制度劃分的保安員招聘廣告百分比分布，以及保安員職位的地區分布情況：

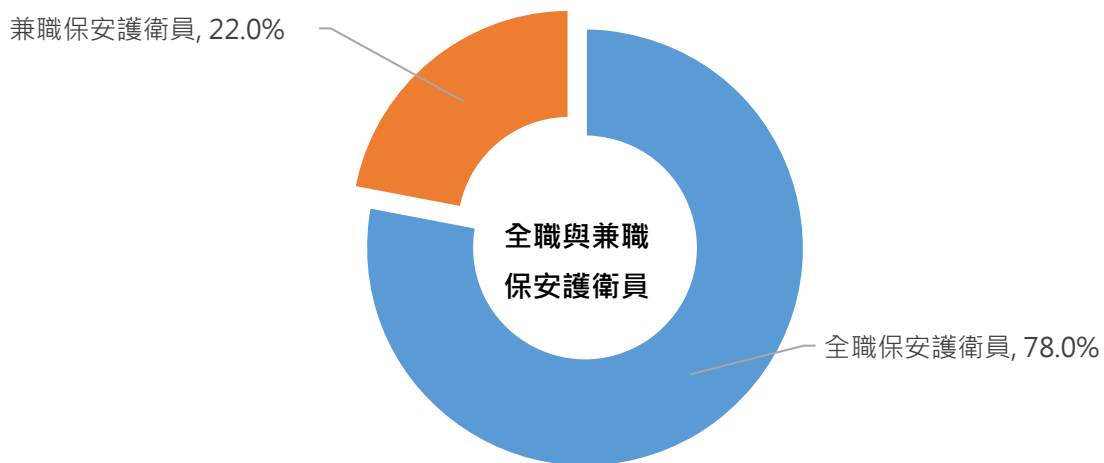
保安服務招聘廣告數目
(按牌照類別劃分)



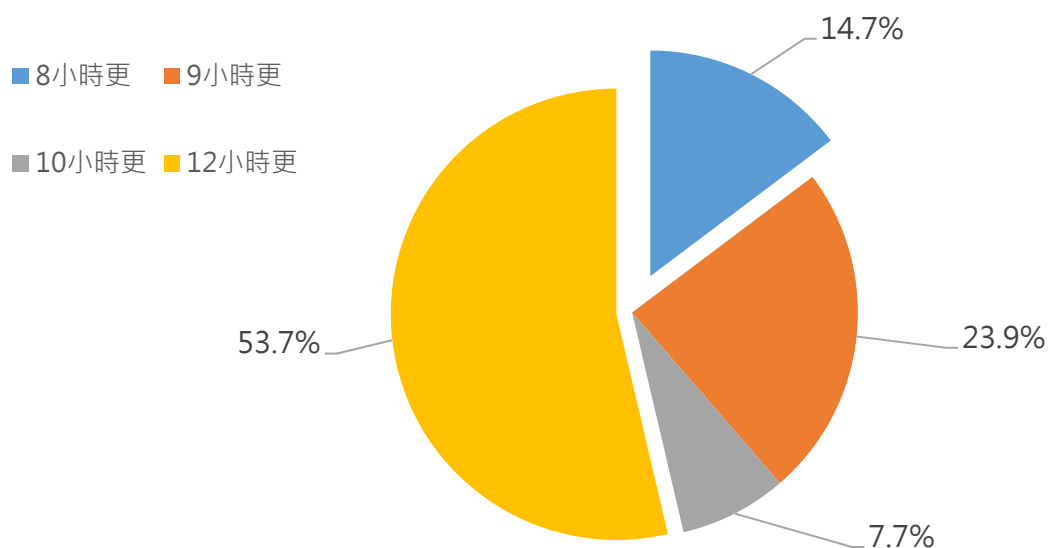
招聘廣告的百分比 (按職級劃分)



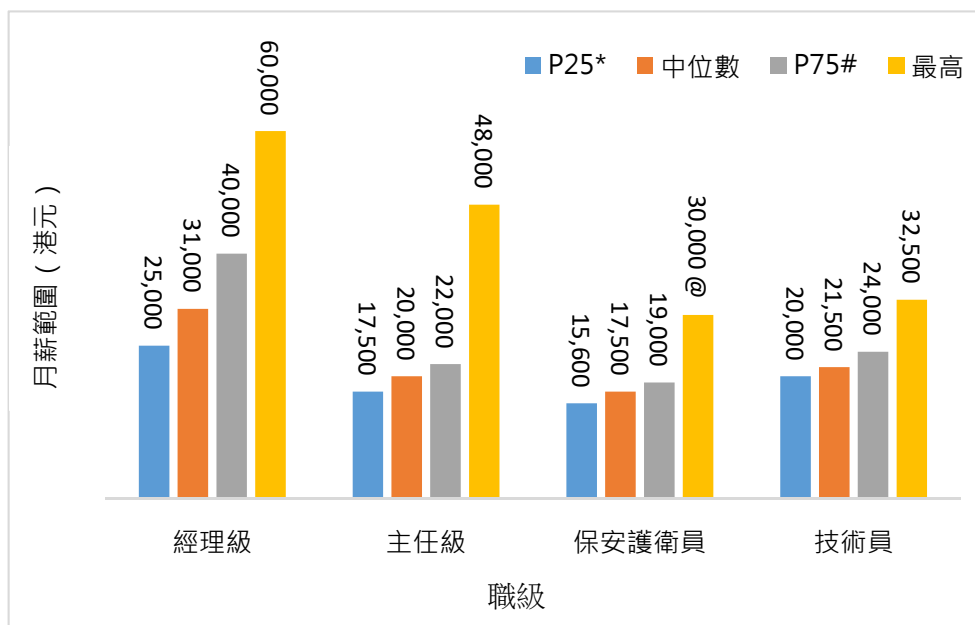
招聘廣告的百分比 (按全職與兼職保安護衛員劃分)



招聘廣告百分比 (按保安護衛員輪班制劃分)



招聘廣告月薪範圍 (按保安人員職級劃分)

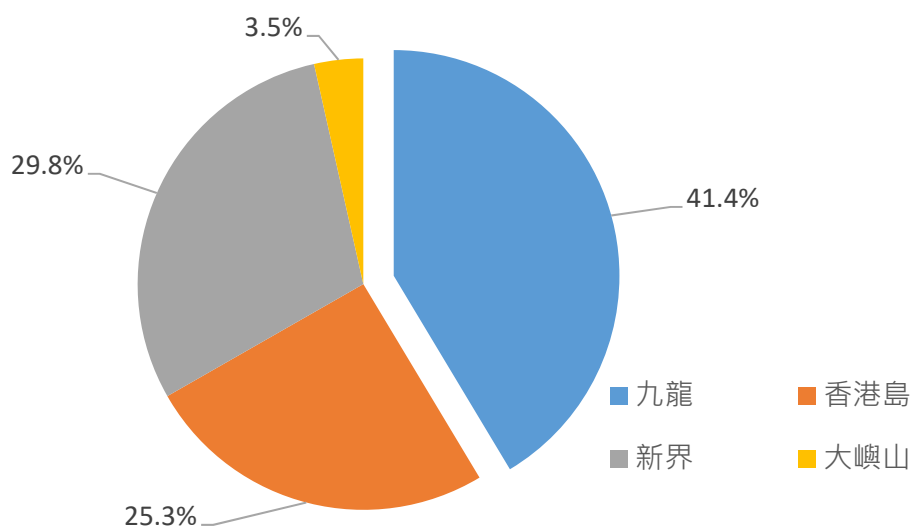


*P25 = 有 25%的薪酬低於此水平，75%高於此水平。

#P75 = 有 75%的薪酬低於此水平，25%高於此水平。

@ 保安護衛員如要獲得此薪酬，須符合特定要求，例如精通英語及儀表端正，尤其適用於高級住宅屋苑的職位。

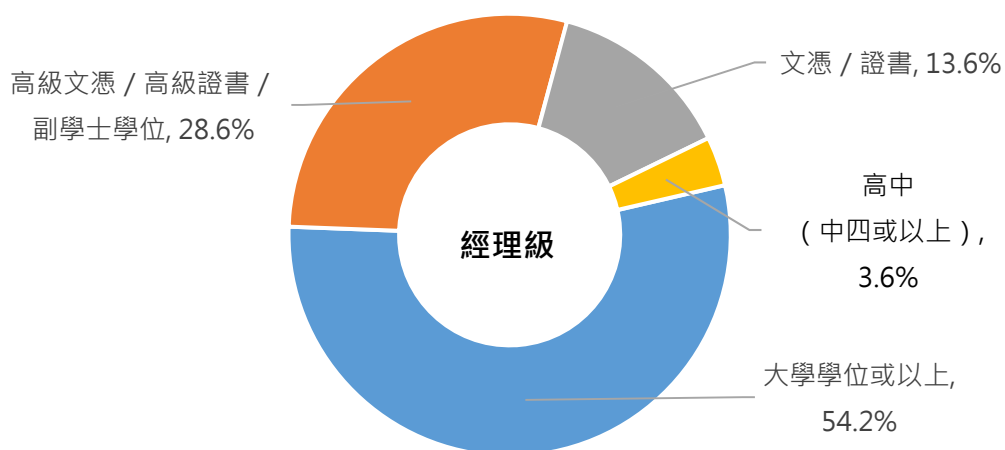
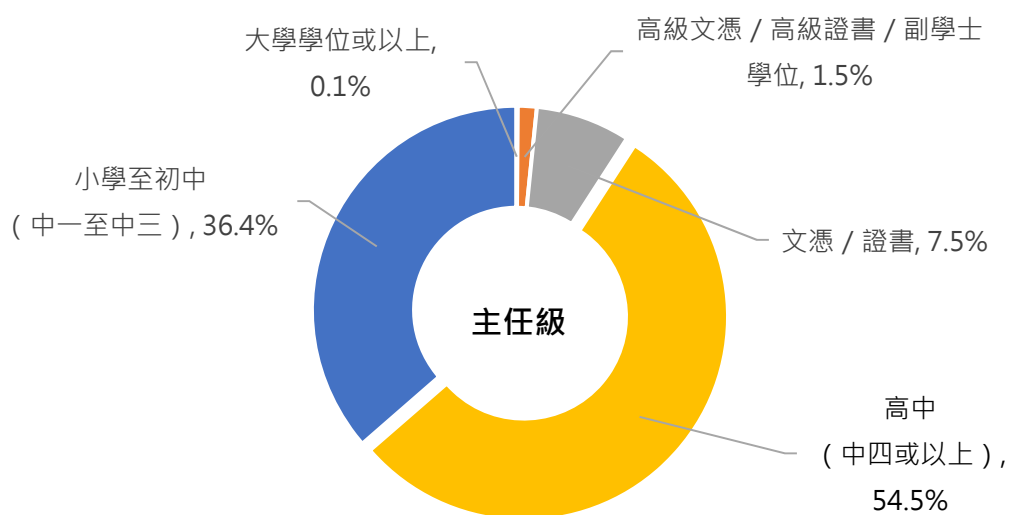
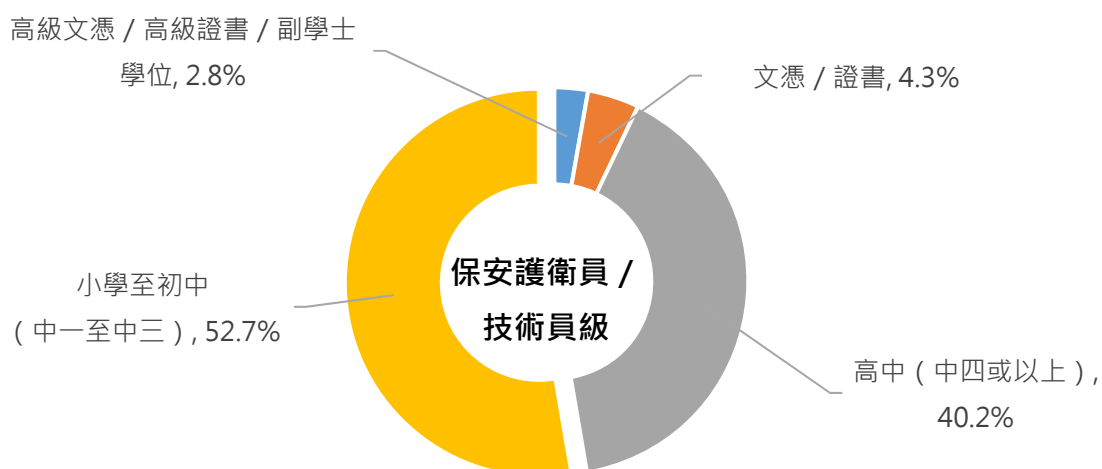
按地區劃分的保安護衛員招聘廣告百分比



資歷要求和工作經驗

據桌面研究顯示，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。此外，這些公司通常要求保安護衛員 / 技術人員具備少於一年的相關工作經驗，而主任則需具備三至五年的有關工作經驗。由 2024 年 8 月至 2025 年 7 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摘要如下：

招聘廣告顯示對保安服務從業員的資歷要求 (按職級劃分)



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)

