

2011 MANPOWER SURVEY REPORT
REAL ESTATE SERVICES

房地產服務業
二〇一一年人力調查報告

職業訓練局
房地產服務業訓練委員會
REAL ESTATE SERVICES TRAINING BOARD
VOCATIONAL TRAINING COUNCIL

目 錄

	<u>頁 數</u>
報告摘要	83 - 99
<u>章 數</u>	
第一章 緒論	100 - 101
第二章 調查結果摘要	102 - 141
第三章 結論	142 - 161
第四章 建議	162 - 163
<u>附 錄</u>	
1 委員名單	166 - 167
2 職權範圍	169
3 調查表	171 - 182
- 附註(第 I 部份)	183 - 185
- 主要職務工作說明	186 - 207
4 調查對象層面細分	209
5 調查反應分析	211
6 各類機構主要職務現有僱員及預測未來人數	224 - 235
7 各類機構各技能等級過去 12 個月招聘困難的原因	238 - 239
8 房地產服務業各類機構各技能等級僱員宜有學歷	245 - 249
9 房地產服務業各類機構各技能等級僱員宜有年資	255 - 259
10 持有地產代理(個人)及營業員牌照的僱員人數	261
11 過去 12 個月為各技能等級僱員提供的各類訓練課程	266 - 269
12 人力市場分析法(LMA)預測人力的詳細分析	271

職業訓練局

房地產服務業 2011 年 人力調查報告摘要

緒論

職業訓練局房地產服務業訓練委員會於 1998 年由香港特區政府成立，負責確定房地產服務業的人力情況及訓練需求。本會於 2011 年 6 月至 11 月期間進行第七次人力調查，範圍涵蓋業內五大機構類別如下：

- (a) 地產發展
- (b) 物業管理及保養
- (c) 地產代理
- (d) 測量、估價及顧問
- (e) 政府部門及公共機構

2. 本會自政府統計處註冊的 10 212 間機構中，以分層隨機抽樣法選出 1 052 間作為調查對象，其中包括 335 間地產發展機構；311 間物業管理及保養機構；318 間地產代理機構；68 間測量、估價及顧問機構；以及 20 個政府部門及公共機構。在 1 052 間抽樣機構中，51 間拒絕填覆調查表；648 間提供所需資料（當中 22 間只提供部分資料）。其餘未有填覆的 353 間機構或已結業、搬遷、無法聯絡，或不再從事有關行業。有效填覆率為 92.7%。

3. 本報告內**第一章**簡述是次人力調查的背景資料，包括調查目的、範圍、方法、機構回應情況和人力評估程序；**第二章**載有調查結果摘要；第三、四章則分別載述本會的結論及建議。

調查結果摘要

4. 本會認為是次調查結果可反映調查期間房地產服務業的人力情況。據本會觀察所得，業內的人力狀況與香港、內地及其他城市經濟環境的轉變吻合。

2011 年人力情況

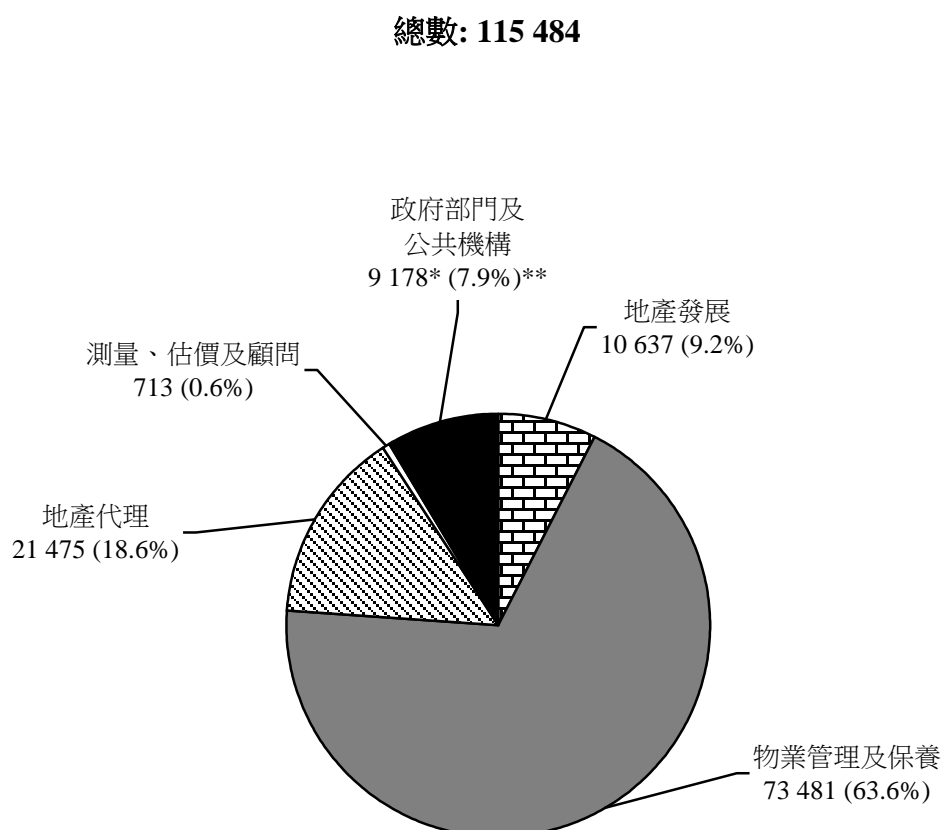
5. 本會注意到業內的技術人力和非技術人力¹分別增加 12.8% 及 2.7%。當中，地產代理及地產發展機構的人力增幅最大，分別增長 43% 及 37.7%。此外，業內其他機構類別亦錄得平均 4.5% 的人力增長。

¹ 技術人力泛指從事房地產服務業主要職務的僱員。主要職務一覽載於附錄 3 附件 C。

6. 本會認為本港房地產服務從業員往內地工作的機會仍然存在，當中以地產發展、物業管理及保養，以及測量、估價及顧問機構所提供的機遇最多。面對歐洲債務危機，以及中央政府加緊對國內經濟活動（尤其是物業市場）的監控，預期 2012 年的經濟環境將維持不明朗。本會亦認為本業僱主在預測 2012 年的僱員人數時，態度傾向審慎。

7. 調查顯示，調查期間業內共有 115 484 名從業員。各類機構的人力分布情況摘錄於圖 1：

圖 1: 各類房地產服務機構僱員分布情況



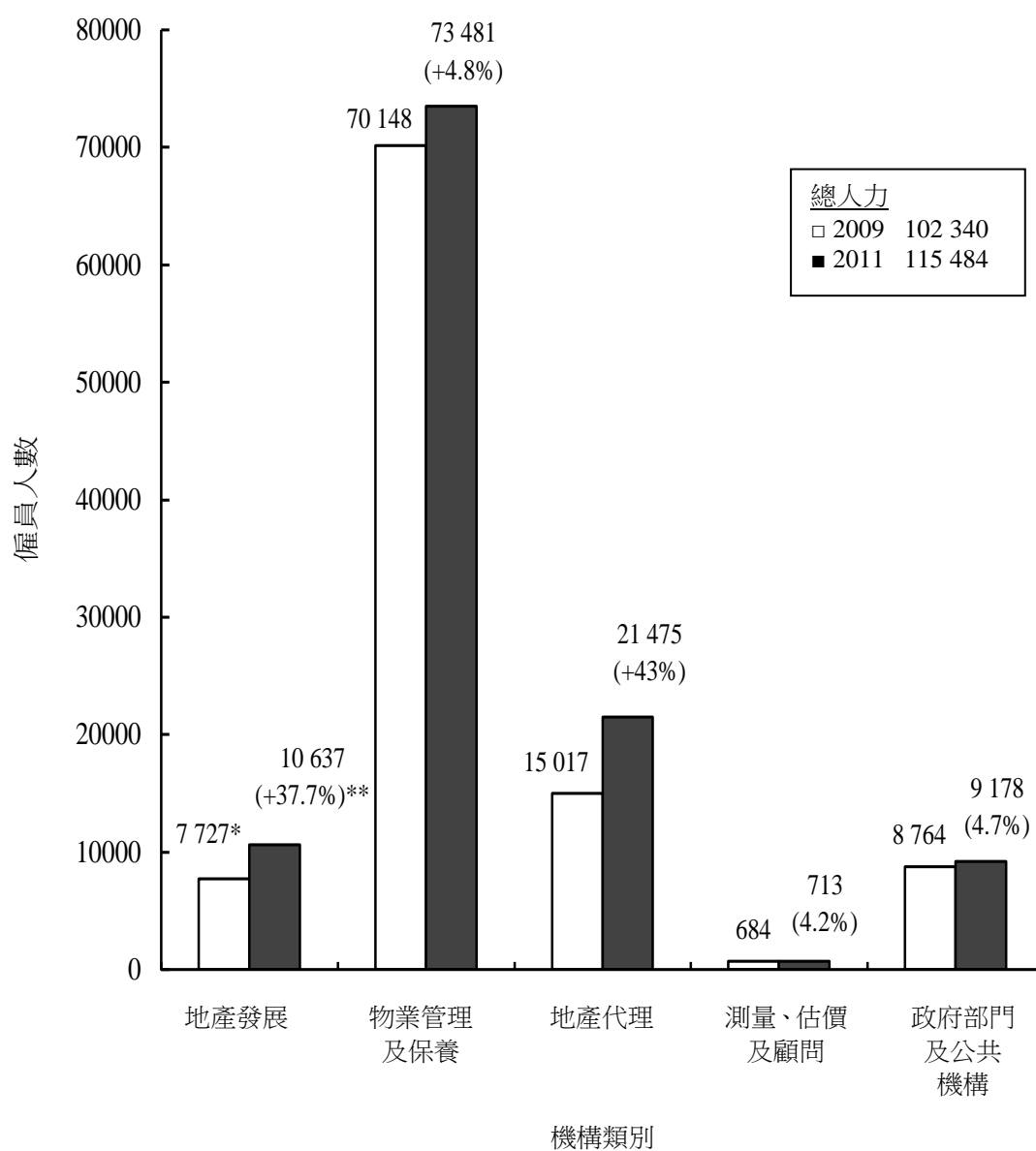
* 各類機構僱員總數

** 佔房地產服務業僱員總數的百分率

由於四捨五入關係，百分率的總和未必等於 100%

8. 與 2009 年調查相比，地產代理機構的人力兩年來錄得 43% 的增長；地產發展機構亦錄得 37.7% 的增幅。2009 與 2011 年各機構類別的人力比較見圖 2。

圖 2: 2009 與 2011 年各類房地產服務機構僱員的分布情況

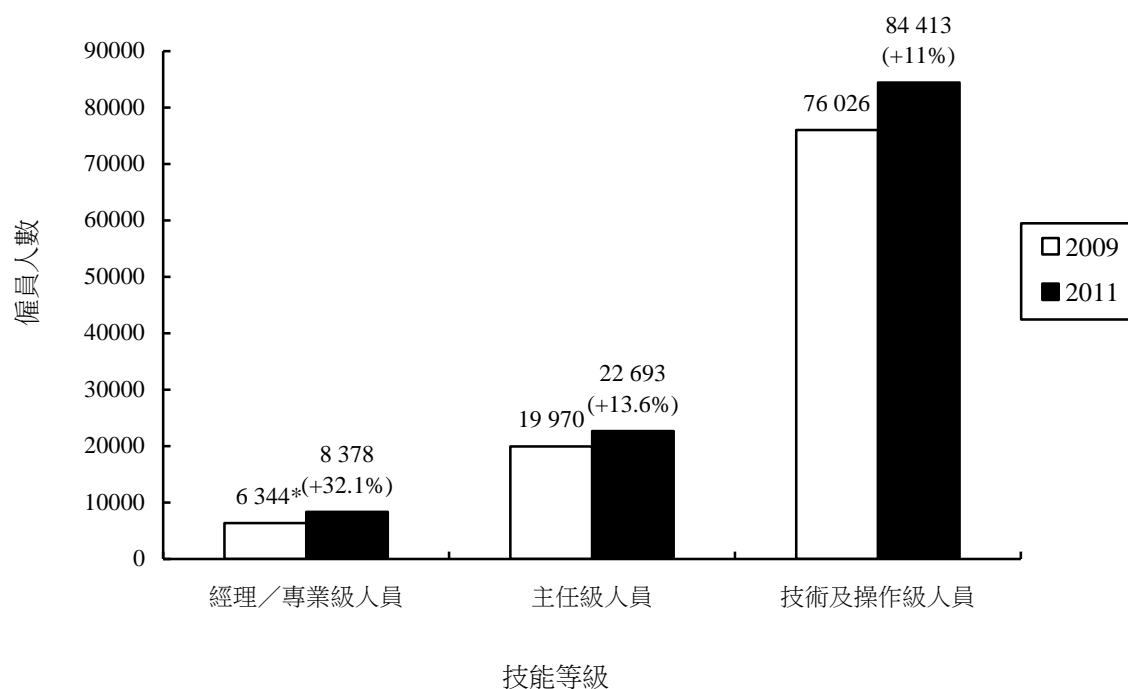


* 各類機構僱員總數

** 該類機構僱員總數的增/減幅

9. 調查亦顯示，115 484 名僱員中，84 413 人（73%）屬技術及操作級人員；22 693 人（19.7%）屬主任級人員；8 378 人（7.3%）屬經理／專業級人員。2009 與 2011 年各技能等級的人力結構比較見圖 3。

圖 3: 2009 與 2011 年各技能等級人力結構



* 該技能等級的僱員總數

** 該技能等級僱員總數的增／減幅

10. 各類機構不同技能等級僱員的分布情況見表 1。

表 1: 各類機構不同技能等級僱員人數

機構類別	經理／ 專業級人員	主任級人員	技術及 操作級人員	總數	(%)**
	(%)*	(%)*	(%)*	(%)*	
地產發展	1 896 (17.8)	3 337 (31.4)	5 404 (50.8)	10 637 (100)	(9.2)
物業管理及保養	3 533 (4.8)	11 318 (15.4)	58 630 (79.8)	73 481 (100)	(63.6)
地產代理	819 (3.8)	2 832 (13.2)	17 824 (83)	21 475 (100)	(18.6)
測量、估價及顧問	201 (28.2)	234 (32.8)	278 (39)	713 (100)	(0.6)
政府部門及公共機構	1 929 (21)	4 972 (54.2)	2 277 (24.8)	9 178 (100)	(8)
總數 (%)**	8 378 (7.3)	22 693 (19.7)	84 413 (73)	115 484 (100)	(100)

(%)* 佔該類機構僱員總數的百分率

(%)** 佔業內僱員總數的百分率

由於四捨五入關係，百分率的總和未必等於 100%

過去 12 個月長駐內地／其他城市超過 180 日的僱員人數

11. 調查顯示，過去 12 個月，本業有 359 名僱員長駐內地或其他城市超過 180 日，佔僱員總數僅 0.3%。其中，地產發展機構有 233 人；其次是測量、估價及顧問機構，有 89 人。以三個技能等級而論，有 193 名經理／專業級人員駐守內地。過去 12 個月各類機構及不同技能等級駐守內地或其他城市超過 180 日的僱員分布情況見表 2。

空缺數目

12. 調查期間，僱主報稱業內共有 3 010 個空缺，佔 118 494 個現有職位數目的 2.5%。物業管理及保養機構有 1 571 個空缺，為所有機構類別之冠；其次為地產代理，有 1 041 個空缺。2009 與 2011 年各類機構的空缺數目比較載於圖 4，各類機構不同技能等級的現有空缺數目見表 3。

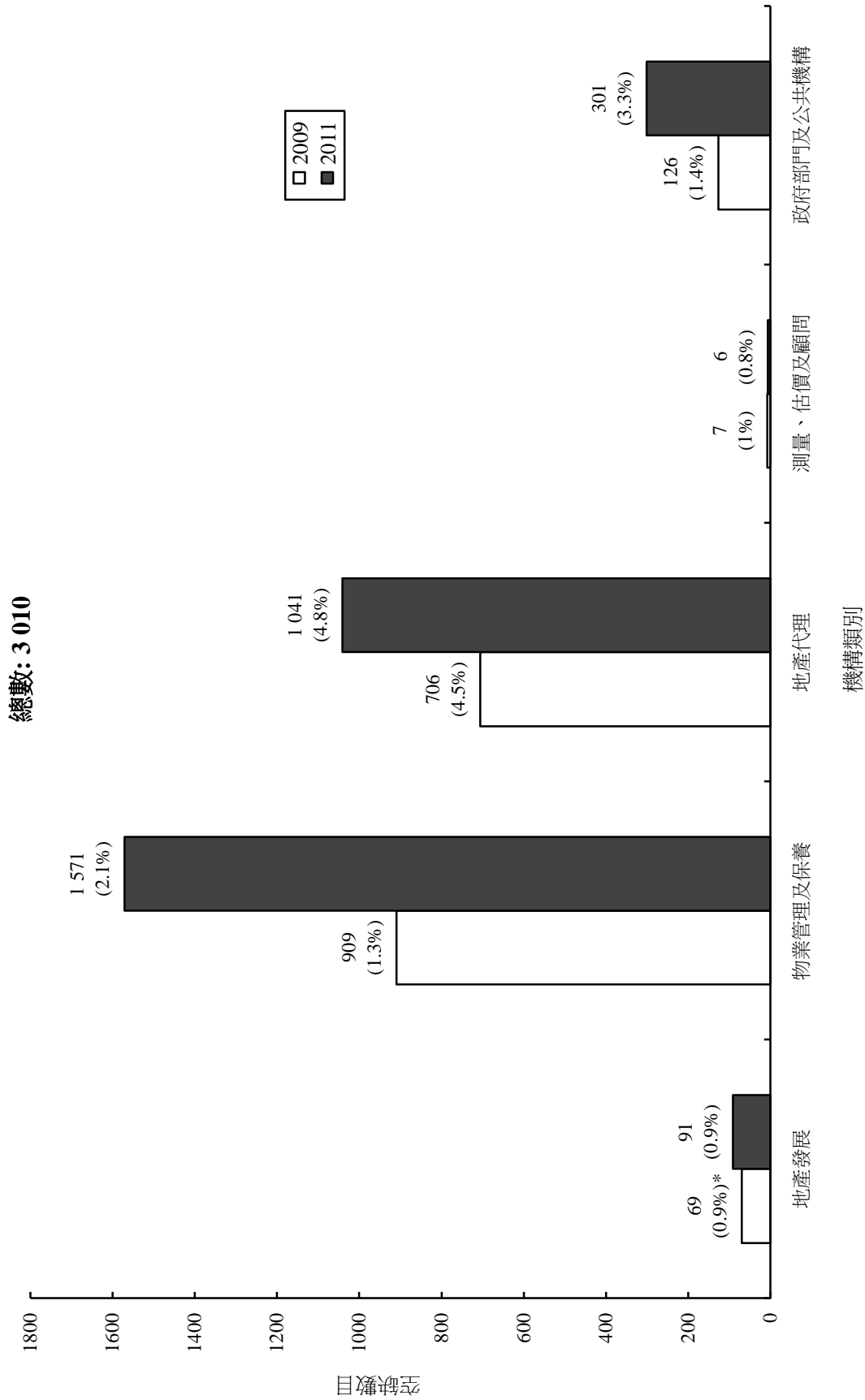
表 2: 過去 12 個月長駐內地／其他城市超過 180 日的僱員人數

機構類別	經理／ 專業級人員				主任級人員		技術及操作級人員		總數 (%)*
	內地	其他城市	內地	其他城市	內地	其他城市	內地	其他城市	
地產發展	147	5	62	0	19	-	233 (2.2)		
物業管理及保養	24	7	3	1	-	-	35 (0.05)		
地產代理	2	-	-	-	-	-	2 (0.01)		
測量、估價及顧問	0	8	-	27	-	54	89 (12.5)		
政府部門及公共機構	-	-	-	-	-	-	- (-)		
總數	173	20	65	28	19	54	359 (0.3)**		

(%)* 佔該類機構僱員總數的百分率

(%)** 佔業內僱員總數的百分率

圖 4: 2009 與 2011 年各類機構的空缺數目



(%)* 佔該類機構職位總數的百分率

表 3: 各類機構不同技能等級現有空缺數目

機構類別	經理／ 專業級人員 (%)*	主任級人員 (%)*	技術及 操作級人員 (%)*	總數 (%)#
地產發展	7 (0.4)	8 (0.2)	76 (1.4)	91 (0.9)
物業管理及保養	92 (2.6)	301 (2.7)	1 178 (2)	1 571 (2.1)
地產代理	7 (0.9)	53 (1.9)	981 (5.5)	1 041 (4.8)
測量、估價及顧問	1 (0.5)	3 (1.3)	2 (0.7)	6 (0.8)
政府部門及公共機構	82 (4.3)	118 (2.4)	101 (4.4)	301 (3.3)
總數 (%)**	189 (2.3)	483 (2.1)	2 338 (2.8)	3 010 (2.5)[@]

(%)* 佔該類機構該技能等級職位總數的百分率

(%)** 佔該技能等級職位總數的百分率

(%)# 佔該類機構職位總數的百分率

(%)[@] 佔業內職位總數的百分率

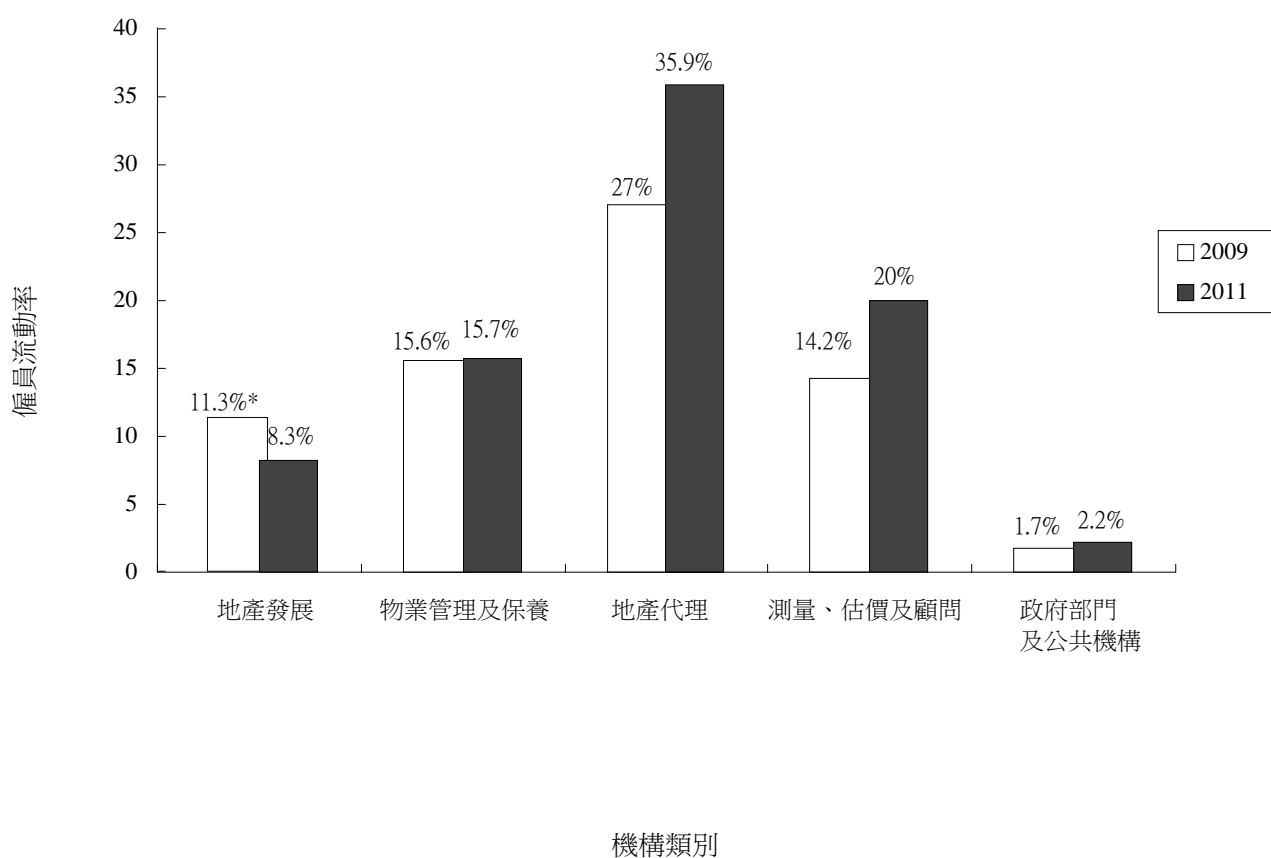
過去 12 個月各技能等級僱員的內部晉升情況

13. 調查顯示，有 1 006 名僱員（佔僱員總數 0.9%）獲內部晉升；其中，晉升為經理／專業級的有 262 人，晉升為主任級的有 744 人。本會建議教育院校及培訓機構可開辦合適的技能提升訓練課程，協助上述僱員發展事業。

僱員流動情況

14. 僱主報稱過去 12 個月離職的僱員有 21 131 名（相當於職位總數 17.8%）；其中，以物業管理及保養機構錄得 11 813 人離職，人數最多，佔該類機構職位總數 15.7%；地產代理機構有 8 077 人離職，佔該類機構職位總數 35.9%，所佔百分率最高。圖 5 顯示 2009 與 2011 年各類機構的僱員流動率。

圖 5: 2009 與 2011 年各類機構僱員流動率

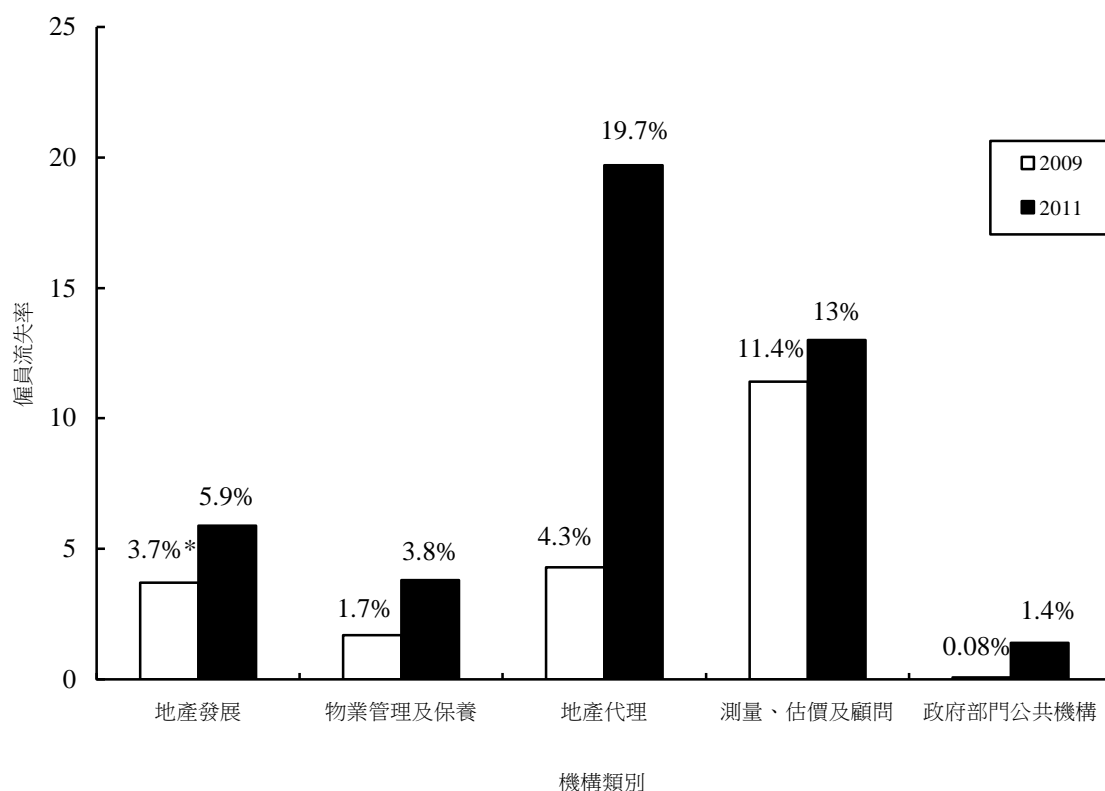


* 各類機構的僱員流動率。

僱員流失率

15. 調查期間有 21 131 名僱員離職，同時，業界聘用了具備相關經驗的員工 13 257 人，流失人數為 7 874 人，佔 2011 年僱員總數 6.8%。其中以地產代理機構流失的僱員最多，達 4 239 人，佔該類別人力 19.7%；其次為測量、估價及顧問機構，有 93 名僱員轉業，佔該類別僱員人數 13%。圖 6 比較 2009 與 2011 年各類機構的僱員流失率。

圖 6: 2009 與 2011 年各類機構僱員流失率比較



* 佔該類機構離職僱員總數的百分率

招聘困難

16. 回覆的 964 間公司當中，358 間（37.1%）表示在招聘人手方面遇到困難，特別是招聘地產代理人員，以及物業管理及保養人員。調查顯示，主要原因是缺乏具有相關經驗的人選，以及聘用條件欠佳。本會認為地產代理機構和物業管理及保養機構對培訓的需求殷切。

僱員宜有教育程度

17. 調查顯示，2009 及 2011 年分別有 96.5% 及 91.9% 僱主屬意經理／專業級人員具備大學學位或以上程度學歷，又或具備專業資格。至於主任級人員方面，分別有 80.9% 及 71.4% 僱主屬意他們具備文憑程度，又或證書或以上程度學歷；而技術及操作級人員方面，則分別有 77% 及 68.7% 僱主屬意他們擁有中五或以上程度學歷。本會認為調查期間本港經濟蓬勃，因此僱員轉職至其他行業的機會較大。為招聘足夠的人手，僱主或須靈活調整入職學歷要求。

僱員宜有年資

18. 調查結果顯示，2009 及 2011 年分別有 84.5% 及 76.8% 僱主要求經理／專業級人員具備多於 6 年年資。至於主任級人員方面，分別有 70.4% 及 77.1% 僱主屬意他們擁有多於 3 年年資；而技術及操作級人員方面，則分別有 69.8% 及 52.8% 僱主要求他們具備多於 1 年年資。雖然本會觀察到僱主對經理／專業級和技術及操作級人員的宜有年資要求有所下降，但認為這只是臨時措施，僱主藉此招聘足夠人手，以應付擴充業務所需。

收入分布

19. 「每月總收入」包括底薪、逾時工作津貼、生活津貼、膳食津貼、佣金及花紅。2009 與 2011 年收入幅度介乎 10 001 元至 40 000 元的僱員分別有 36.7% 及 52.8%，增加 16.1%；而收入幅度介乎 6 001 元至 10 000 元的僱員則分別有 59.5% 及 42.0%，下跌 17.5%。據本會觀察所得，由於調查期間本港經濟暢旺，是以僱員的收入普遍有所增長。

人力推算

預測 2012 至 2014 年人力需求

20. 僱主預測，於 2012 年 6 月時，本業會有 118 331 個職位，較 2011 年 6 月減少 163 個，減幅為 0.1%。物業管理及保養機構類別會有 95 個新職位，增幅為 0.1%，為所有機構類別之冠。但預期地產發展機構的職位將減少 210 個，減幅為 2%。依本會觀察，大部分僱主在預測僱員人數時均較為審慎。因此，本會採用人力市場分析法[*Labour Market Analysis, LMA*]，根據投入／產出統計模型的人力倍數概念，推算 2012 至 2014 年業內的人力，詳細數字見表 4：

表 4: 2012 至 2014 年房地產服務業人力推算

年份	實際人力	推算人力	調查期間 僱主預測
2011	118 494		
2012F		119 800 (1.1)*	118 331 (-0.14)*
2013F		121 083 (1.07)**	
2014F		122 222 (0.94)**	
	* 與 2011 年實際人力相比的增／減幅 ** 與前一年（即 2012 及 2013 年）推算人力相比的增／減幅。		

額外訓練需求推算

21. 根據 LMA 的人力增長預測，以及僱員流失情況，本會推算 2012 年業內所需額外訓練的人手見表 5：

**表 5: 2012 年 6 月時房地產服務業
額外訓練需求推算**

<u>技能等級</u>	<u>2011 年 6 月時 僱員人數</u>	<u>每年流失人數</u>	<u>2012 年 6 月時 預測人力增長</u>	<u>預計需額外 訓練人手</u>
經理／專業級人員	8 378	182	324	506
主任級人員	22 693	567	877	1 444
技術及操作級人員	84 413	7 125	3 115	10 240
總數	115 484	7 874	4 316	12 190

僱員培訓

22. 調查顯示，未來 12 個月的 68 839 個培訓名額中，27 856 個（40.5%）屬通用技巧培訓，21 606 個（31.4%）為地產代理而設，14 235 個（20.7%）為物業／房屋管理從業員而設；當中主要為內部培訓名額，有 59 054 個，佔總數 85.8%。資助培訓名額則有 9 785 個，佔總數 14.2%。在不同技能等級中，技術及操作級有 49 939 個培訓名額，當中 43 158 個屬內部培訓；主任級有 13 595 個培訓名額；經理／專業級有 5 305 個培訓名額。本會認為現職僱員（特別是技術及操作級人員）對培訓的需求殷切。

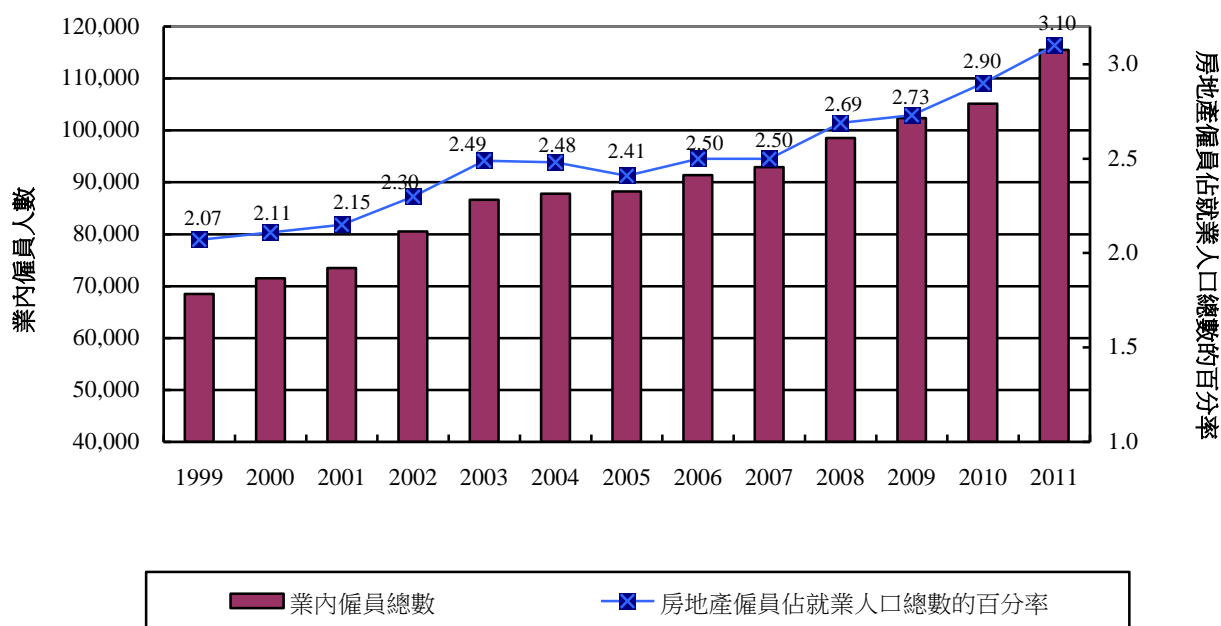
僱主對未來 12 個月經濟變動下的人力變化預測

23. 調查顯示，因應未來 12 個月經濟的發展情況，僱主普遍預期人力將出現溫和增長。當中物業管理及保養機構預期會增加 1 580 名僱員，在所有機構類別中最多；其次是地產代理機構，預期將增加 994 人。預期大部分人力增長均由於本港業務發展所需，而業務擴展／收縮正是人手變動的主因。

本業前景

24. 房地產服務業是本港的主要行業之一。圖 7 顯示 1999 至 2011 年房地產僱員佔就業人口總數的百分率。

圖 7: 1999 至 2011 年
房地產僱員佔就業人口總數的百分率



25. 本港的樓宇價格及需求已達高峰，尤其見於住宅及寫字樓方面。隨著政府於 2010 年 11 月對轉售或轉讓住宅物業加徵額外印花稅，令住宅市場蒙上陰霾，住宅買賣合約的宗數由 2011 年 2、3 月平均每月逾 10,000 宗，急降至 2011 年 10 月平均每月 4,600 宗。由於政府推出措施為住宅價格降溫，故預期未來幾個月住宅需求及價格將會逐漸下降。

26. 即使物業價格並沒有下降跡象，但大量內地遊客來港旅遊的情況持續，使本港零售業銷售額保持強勁。零售商店每平方米的平均租金由 2011 年 1 月港幣 1,000 元，急增至 2011 年 8 月港幣 1,400 元。然而，鑑於本地經濟前景受環球經濟不明朗因素籠罩，而且愈來愈多零售東主因租金高昂而卻步，本港的商業房地產市場或面臨衰退。

27. 部分涉及房地產服務及相關行業的主要發展項目頗值得注意，當中包括：啟德發展項目第一期工程（預計於 2013 年起施工）；歷經幾番波折的港珠澳大橋香港段興建工程（最終敲定於 2011 年 12 月施工）；西九龍文化區發展項目（計劃於 2013 年施工）；另外，行政長官宣布復建居屋，由 2016 年起四年內提供超過 17,000 個單位；以及進行東九龍發展項目，務求將該帶打造成另一個核心商業區。

對人力的影響

28. 僱主普遍認為，香港未來 12 個月的經濟變動將推高本業人力。預期業內主要機構類別的整體人力情況未來將維持穩定，並錄得緩慢至溫和的增長：

- (i) 短期而言，地產發展機構的人力增長或會波動及放緩；然而，由於多項主要本地發展計劃將繼續如期推行，故整體而言，該類機構的人力仍可望錄得增長。
- (ii) 觀乎本地物業市場的發展，預期物業管理及保養機構的人力需求或會繼續上升。
- (iii) 隨著經濟下滑對物業銷售和買賣的影響逐漸浮現，地產代理機構對人力的需求或放緩。
- (iv) 多項本地發展項目推出或有助抵消經濟放緩所帶來的影響，因此預期測量、估價及顧問機構的人力需求或會微增。
- (v) 政府部門及公共機構所推出的房屋發展項目，或可在中短期內帶動人力需求錄得溫和增長。

建議

29. 本會的建議如下：

- (i) 鑑於社會對優質房地產服務的需求殷切，本會認為業內 115 484 名現職僱員應參與增修訓練課程及持續專業發展課程，以保持競爭力，並提高工作效率。有關課程亦可為從業員提供事業晉升的途徑。
- (ii) 預計需額外訓練的 12 190 名人手中，10 240 名屬技術及操作級人員，1 444 名屬主任級人員。本會建議為該些僱員提供合適的訓練課程，提升他們的專業知識。
- (iii) 鑑於業界需了解內地地產代理業務，以及一手住宅物業銷售新規例，本會認為從業員對持續專業培訓的需求將進一步上升。此外，政府或於未來數年實施發牌制度，以監管物業管理公司及從業員，因此預期物業管理及保養機構僱員的培訓需求將更為殷切。
- (iv) 本會認為對房地產服務業而言，培訓有助現職僱員保持及提升專業知識；而對求職人士及轉職者而言，培訓亦相當重要，可助他們盡快適應行業所需。
- (v) 因應訓練需求，本會將繼續支持及贊助開辦培訓課程，並為業內從業員舉辦大型會議及研討會，促進經驗分享。
- (vi) 本會將繼續透過各種途徑，包括互聯網、研討會及講座，推廣房地產服務業的就業和培訓機會。
- (vii) 本會建議繼續每兩年進行一次人力調查，以評估業內的人力供求情況，以及相關的培訓需求。

第一章

緒論

訓練委員會

1.1 職業訓練局房地產服務業訓練委員會於1998年成立，負責確定房地產服務業的人力情況及訓練需求，並就發展訓練設施，向職業訓練局、僱主及教育／培訓機構提供建議，以應付業界對幹練人力的需求。本會委員名單及職權範圍見**附錄1及2**。

調查目的

1.2 本會每兩年一次進行業內人力調查，之前於1999、2001、2003、2005、2007及2009年的人力調查，先後出版六份調查報告。第七次人力調查於2011年6月進行，目的如下：

- (i) 評估房地產服務業主要職務的人力及訓練需求；
- (ii) 預測業內人力增長；以及
- (iii) 建議措施，以應付業界對各級僱員（包括經理及專業級、主任級、技術及操作級）的人力及訓練需求。

調查範圍

1.3 是次調查包括業內五個機構類別（地產發展；物業管理及保養；地產代理；測量、估價及顧問；以及政府部門及公共機構）的主要職務，分屬經理及專業級人員、主任級人員，以及技術及操作級人員。調查並不包括保安服務業及建築類別僱員，因為這些僱員已納入職業訓練局其他訓練委員會的人力調查範圍內。

1.4 本會自政府統計處註冊的10 212間機構中，以分層隨機抽樣法選出1 052間作為調查對象，其中包括335間地產發展機構；311間物業管理及保養機構；318間地產代理機構；68間測量、估價及顧問機構；以及20個政府部門及公共機構。調查對象按層面細分的詳情見**附錄4**。

調查方法

1.5 是次調查於2011年6月進行，旨在蒐集房地產服務業人力及訓練情況的資料。1 052 間獲選為調查對象的機構，須填寫一份有關本業人力及訓練需求的調查表（**附錄3**）。受託進行是次調查的政府統計處亦派員造訪各選定機構進行實地調查，並收集填妥的調查表。

1.6 調查要求僱主根據員工負責的工作範疇，而非按機構所採用的職稱將僱員分類。本會亦在調查人員展開實地工作前，向他們講解各種職務的性質。收集得的調查表均經複核及編碼，必要時亦會與填覆機構核實。調查所得資料其後以統計方法倍大，以反映本業的整體人力情況。

調查回應分析

1.7 1 052 間抽樣機構中，51間拒絕填覆調查表；648 間提供所需資料（當中22 間只提供部分資料）。其餘未有填覆的353間機構或已結業、搬遷、無法聯絡，或不再從事有關行業。有效填覆率為92.7%。填覆機構按層面及類別劃分的情況載於**附錄4**，調查回應的詳盡分析見**附錄5**。

人力評估程序

1.8 評估方法的主要步驟如下：

- (i) 進行人力調查，蒐集業內各機構類別不同技能等級僱員的最新人力資料；
- (ii) 根據業內人士對人力及訓練需求的意見，分析所得資料；以及
- (iii) 評估業內各類機構的人力供求情況。

調查結果

1.9 本報告內**第二章**載有調查結果摘要；**第三、四章**分別載述本會結論及建議。

釋義

1.10 「僱員」指所有由機構直接支付薪金的全職員工，包括現時在職，或因放取病假、產假、年假、事假、罷工而暫停工作的員工。

1.11 在是次調查中，同一「機構類別」的定義，是指該類機構所經營的業務有相同的香港標準行業分類編碼（即68XXXX 及 711200）。此外，「機構類別」亦指補充調查對象中的有關政府部門及公共機構。

第二章

調查結果摘要

調查範圍

2.1 是次調查包括業內五個類別的房地產服務業僱員：

- (a) 地產發展；
- (b) 物業管理及保養；
- (c) 地產代理；
- (d) 測量、估價及顧問；以及
- (e) 政府部門及公共機構

僱員人數

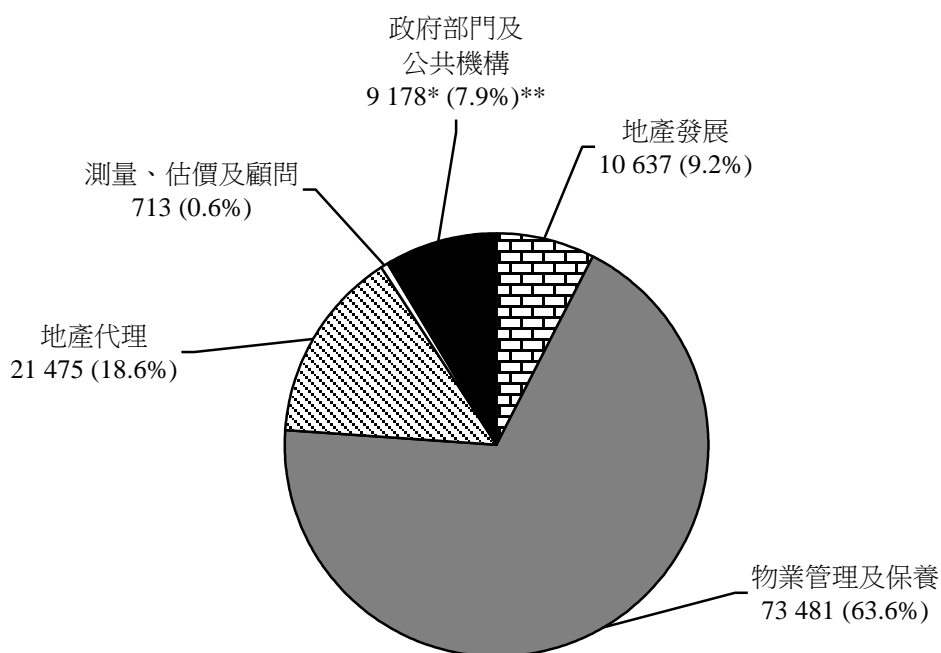
2.2 調查顯示，五個類別的機構共僱有143 684人，其中115 484人為技術僱員¹；其餘 28 200人為非技術僱員。對比2009年的129 793名僱員，是次調查錄得僱員人數增加了13 891人，兩年間增幅為10.7%。調查亦顯示，技術僱員總數（下稱「僱員總數」）增加了13 144人（+12.8%），非技術僱員則增加了747人（+2.7%）。技術僱員泛指從事房地產服務業相關工作的人士，而非技術僱員則指擔任業內行政、會計、人事及其他輔助工作的人士。與過往調查一樣，本報告內對是次調查的分析，並不涉及非技術僱員。

2.3 調查顯示，僱員人數最多的機構類別為物業管理及保養，有73 481人，佔僱員總數63.6%；其餘類別依次為地產代理（21 475人，佔僱員總數18.6%）；地產發展（10 637人，佔僱員總數9.2%）；政府部門及公共機構（9 178人，佔僱員總數7.9%）；以及測量、估價及顧問（713人，佔僱員總數0.6%）。各類機構僱員的分布情況見圖1，詳細分析則載於**附錄6**。

¹ 技術僱員泛指從事房地產服務業主要職務的僱員。主要職務一覽載於附錄3附件C。

圖 1: 各類房地產服務機構僱員分布情況

總數: 115 484

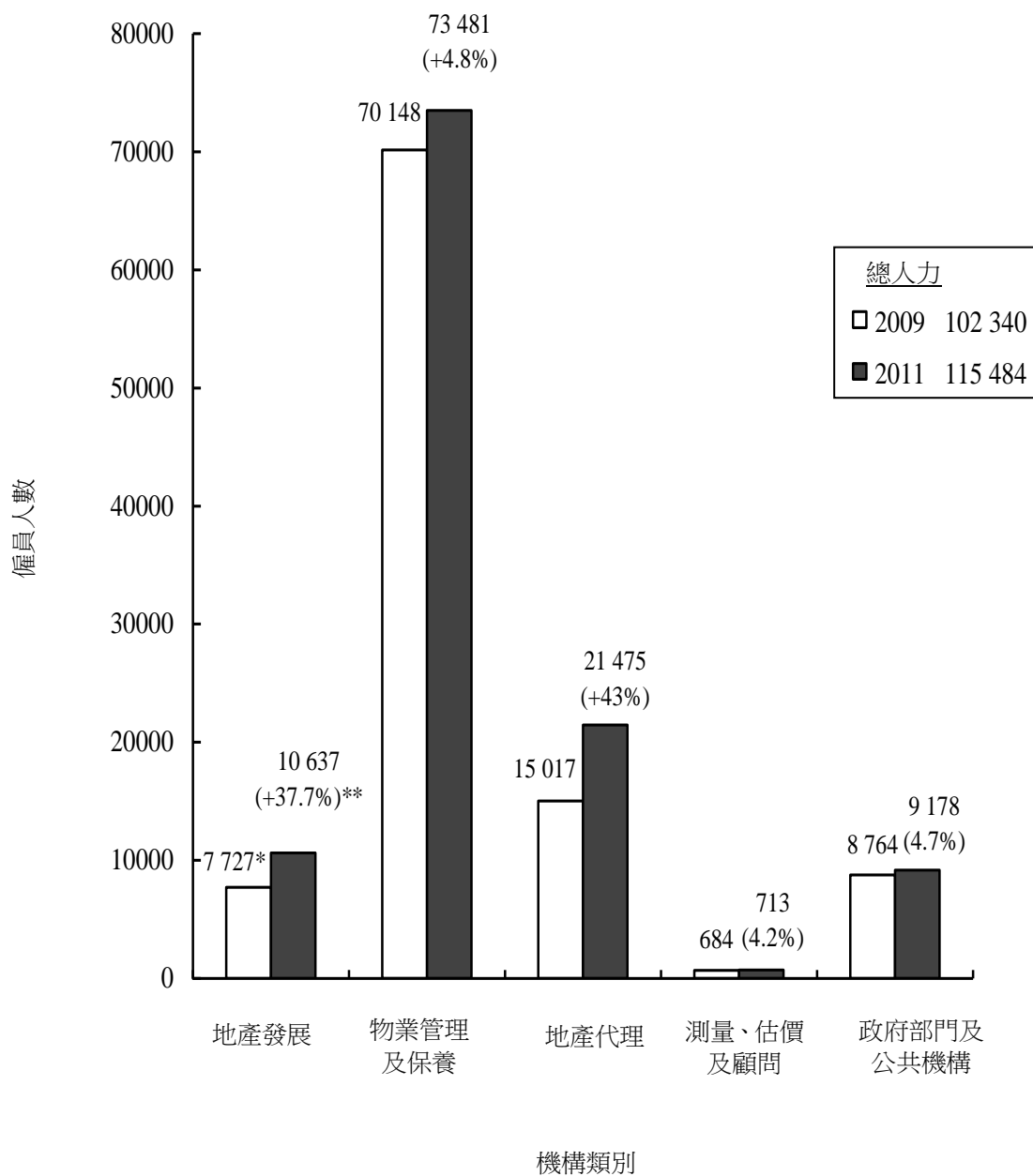


* 各類機構僱員總數

** 佔房地產服務業僱員總數的百分率
由於四捨五入關係，百分率的總和未必等於 100%

2.4 與 2009 年調查相比，地產代理機構的人力兩年來錄得 43.0% 的增長；地產發展機構亦錄得 37.7% 的增幅。2009 與 2011 年各機構類別的人力比較見圖 2；僱員人數的增長見表 1。

圖 2: 2009 與 2011 年各類房地產服務機構僱員的分布情況



* 各類機構僱員總數
 ** 該類機構僱員總數的增/減幅

表 1: 各類房地產服務機構僱員增長情況

機構類別	2009年5月時 僱員人數	2011年6月時 僱員人數	增／減 (%)*
地產發展	7 727	10 637	2 910 (37.7)
物業管理及保養	70 148	73 481	3 333 (4.8)
地產代理	15 017	21 475	6 458 (43)
測量、估價及顧問	684	713	29 (4.2)
政府部門及公共機構	8 764	9 178	414 (4.7)
總數 (%)**	102 340	115 484	13 144 (12.8)**

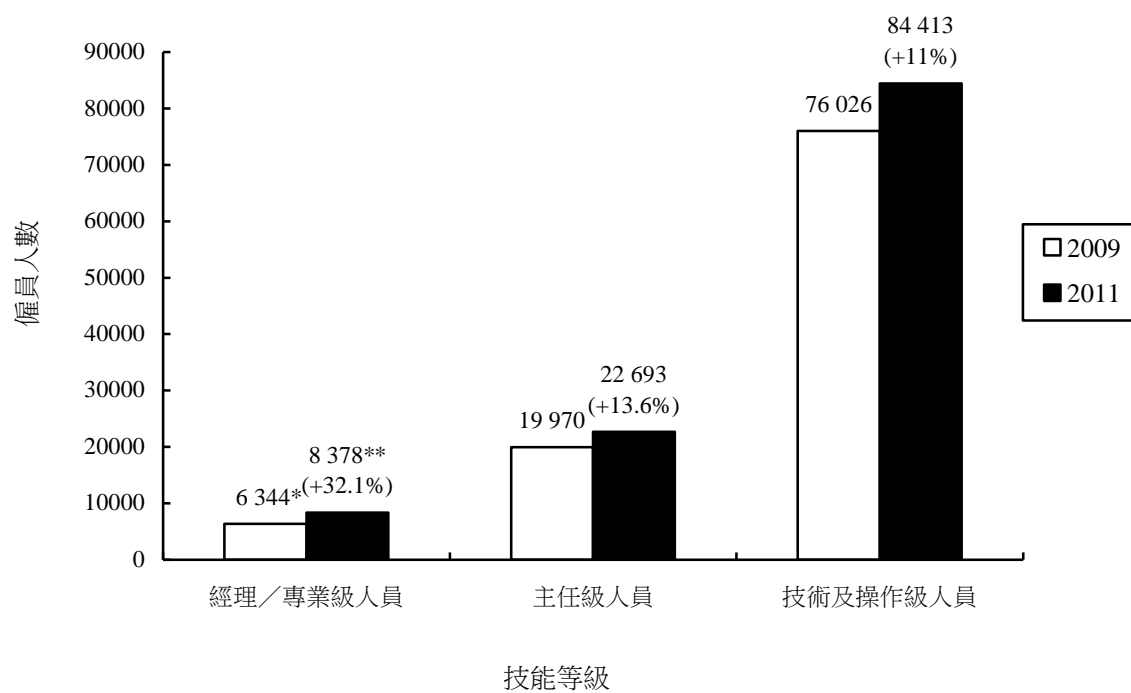
(%)* 該類機構僱員總數的增／減幅

(%)** 業內僱員總數的增／減幅

2.5 調查亦顯示，115 484名僱員中，84 413人（73.0%）屬技術及操作級人員；22 693人（19.7%）屬主任級人員；8 378人（7.3%）屬經理／專業級人員。2009與2011年各技能等級的人力結構比較見圖3，僱員人數增長情況見表2。

2.6 各類機構不同技能等級僱員的分布情況見表3。

圖 3: 2009 與 2011 年各技能等級人力結構



* 該技能等級的僱員總數

** 該技能等級僱員總數的增/減幅

表 2: 各技能等級僱員人數的增長情況

技能等級	2009 年 5 月時	2011 年 6 月時	增／減
	僱員人數 (%)*	僱員人數 (%)*	
經理／專業級人員	6 344 (6.2)	8 378 (7.3)	2 034 (32.1)
主任級人員	19 970 (19.5)	22 693 (19.7)	2 723 (13.6)
技術及操作級人員	76 026 (74.3)	84 413 (73)	8 387 (11)
總數	102 340	115 484	13 144 (12.8)**

(%)* 佔該技能等級僱員總數的百分率

(%)# 該技能等級僱員總數的增／減幅

(%)** 業內僱員總數的增／減幅

表 3: 各類機構不同技能等級僱員人數

機構類別	經理／ 專業級	主任級	技術及 操作級	總數	
	人員 (%)*	人員 (%)*	人員 (%)*		
地產發展	1 896 (17.8)	3 337 (31.4)	5 404 (50.8)	10 637 (100)	(9.2)
物業管理及保養	3 533 (4.8)	11 318 (15.4)	58 630 (79.8)	73 481 (100)	(63.6)
地產代理	819 (3.8)	2 832 (13.2)	17 824 (83)	21 475 (100)	(18.6)
測量、估價及顧問	201 (28.2)	234 (32.8)	278 (39)	713 (100)	(0.6)
政府部門及公共機構	1 929 (21)	4 972 (54.2)	2 277 (24.8)	9 178 (100)	(8)
總數 (%)**	8 378 (7.3)	22 693 (19.7)	84 413 (73)	115 484 (100)	(100)

(%)* 佔該類機構僱員總數的百分率

(%)** 佔業內僱員總數的百分率

因四捨五入關係，總和未必等於 100%

長駐內地／其他城市的僱員人數

2.7 調查顯示，過去12個月，本業有359名僱員長駐內地或其他城市超過180日，佔僱員總數僅0.3%。其中，地產發展機構有233人；其次是物業管理及保養機構，有89人。以三個技能等級而論，有193名經理／專業級人員駐守內地。過去12個月各類機構及不同技能等級駐守內地或其他城市超過180日的僱員分布情況見表4。

經常往返內地工作的僱員人數

2.8 調查顯示，有381名僱員往返內地從事各級房地產業工作；其中，地產代理機構有173名僱員；其次是地產發展機構，有133名僱員。各類機構往返內地工作的僱員人數見表5。表6顯示，僱主預期未來12個月將有344名僱員經常往返內地。

表 4: 過去 12 個月長駐內地/其他城市超過 180 日的僱員人數

機構類別	經理／ 專業級人員		主任級人員		技術及 操作級人員		總數 (%)*
	內地	其他城市	內地	其他城市	內地	其他城市	
地產發展	147	5	62	0	19	-	233 (2.2)
物業管理及保養	24	7	3	1	-	-	35 (0.05)
地產代理	2	-	-	-	-	-	2 (0.01)
測量、估價及顧問	0	8	-	27	-	54	89 (12.5)
政府部門及公共機構	-	-	-	-	-	-	- (-)
總數	173	20	65	28	19	54	359 (0.3)**

(%)* 佔該類機構僱員總數的百分率

(%)** 佔業內僱員總數的百分率

表 5: 過去 12 個月各類機構經常往返內地的僱員人數

機構類別	地產發展 工作 (%)*	物業管理及 保養工作 (%)*	地產代理 工作 (%)*	測量、估價及 顧問工作 (%)*	小計 (%)#
地產發展	133 (100)	-	-	-	133 (1.3)
物業管理及保養	-	67 (100)	-	-	67 (0.09)
地產代理	-	-	169 (97.7)	4 (2.3)	173 (0.8)
測量、估價及顧問	-	-	-	8 (100)	8 (1.1)
政府部門及公共機構	-	-	-	-	-
小計	133	67	169	12	381 (0.3)**

(%)* 佔該類機構過去 12 個月經常往返內地僱員總數的百分率

(%)# 佔該類機構僱員總數的百分率

(%)** 佔業內僱員總數的百分率

表 6: 未來 12 個月各類機構經常往返內地的僱員人數

機構類別	地產發展 工作 (%)*	物業管理及 保養工作 (%)*	地產代理 工作 (%)*	測量、估價及 顧問工作 (%)*	小計 (%)#
地產發展	134 (100)	-	-	-	134 (1.3)
物業管理及保養	-	67 (100)	-	-	67 (0.09)
地產代理	-	-	131 (97)	4 (3)	135 (0.6)
測量、估價及顧問	-	-	-	8 (100)	8 (1.1)
政府部門及公共機構	-	-	-	-	-
小計	134	67	131	12	344 (0.3)**

(%)* 佔該類機構未來 12 個月經常往返內地僱員總數的百分率

(%)# 佔該類機構僱員總數的百分率

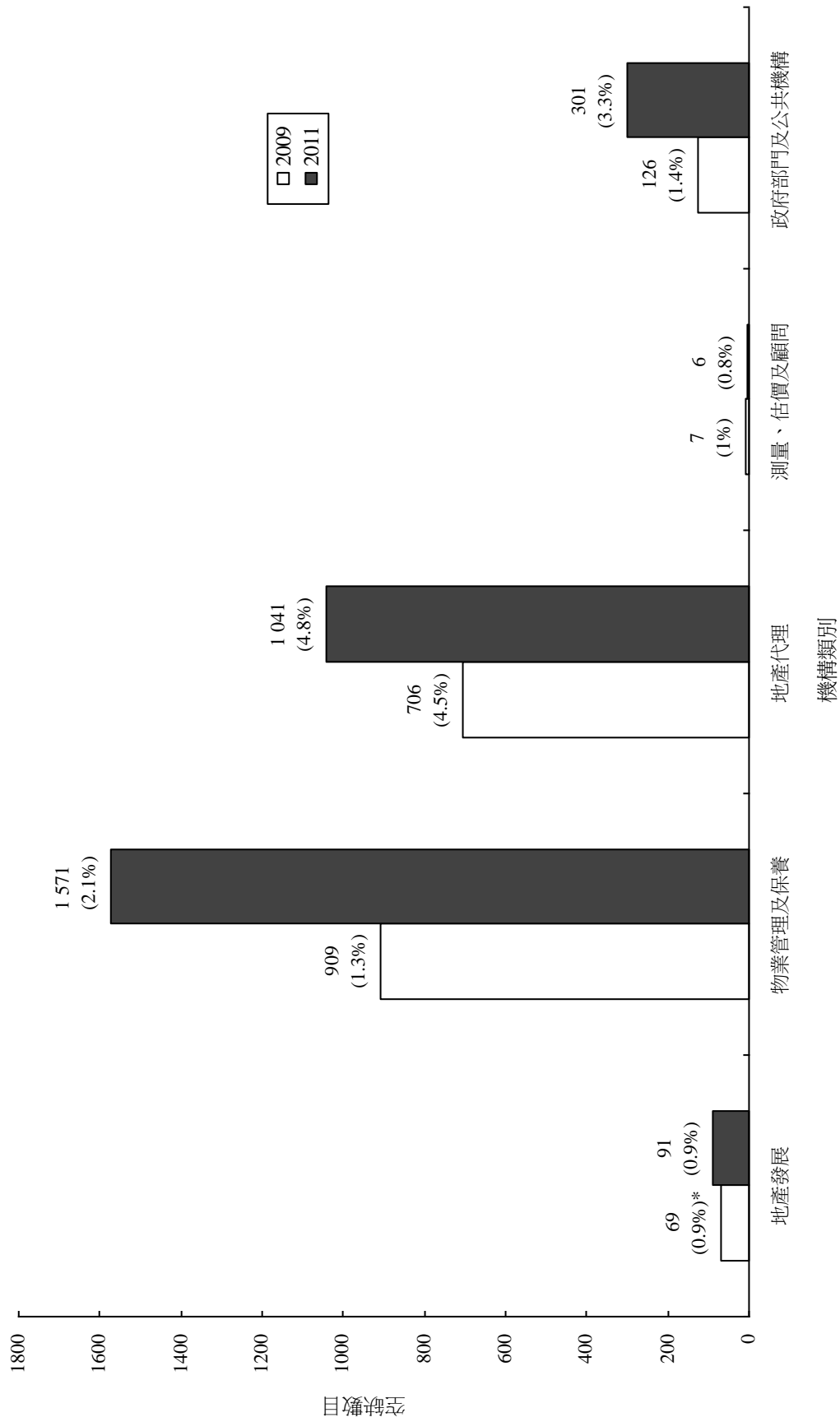
(%)** 佔業內僱員總數的百分率

現有空缺數目

2.9 調查期間，僱主報稱業內共有3 010個空缺，佔118 494個現有職位數目的2.5%。物業管理及保養機構有1 571個空缺，為所有機構類別之冠；其次為地產代理，有1 041個空缺。2009與2011年各類機構的空缺數目比較載於圖4，各類機構不同技能等級的現有空缺數目見表7。

圖 4: 2009 與 2011 年各類機構的空缺數目

總數: 3 010



(%)* 佔該類機構職位總數的百分率

表 7: 各類機構不同技能等級現有空缺數目

機構類別	經理／ 專業級	主任級人員	技術及 操作級	總數
	人員 (%)*		人員 (%)*	
地產發展	7 (0.4)	8 (0.2)	76 (1.4)	91 (0.9)
物業管理及保養	92 (2.6)	301 (2.7)	1 178 (2)	1 571 (2.1)
地產代理	7 (0.9)	53 (1.9)	981 (5.5)	1 041 (4.8)
測量、估價及顧問	1 (0.5)	3 (1.3)	2 (0.7)	6 (0.8)
政府部門及公共機構	82 (4.3)	118 (2.4)	101 (4.4)	301 (3.3)
總數 (%)**	189 (2.3)	483 (2.1)	2 338 (2.8)	3 010 (2.5)[@]

(%)* 佔該類機構該技能等級職位總數的百分率

(%)** 佔該技能等級職位總數的百分率

(%)[#] 佔該類機構職位總數的百分率

(%)[@] 佔業內職位總數的百分率

僱主預測 2012 年 6 月時的人力需求

2.10 僱主預測，於2012年6月時，本業會有118 331個職位，較2011年6月減少163個職位，減幅為0.1%。物業管理機構類別會有95個新職位，增幅為0.1%，為所有機構類別之冠。

2.11 僱主預測2012年6月時各類機構不同技能等級的人力增長見表8(i)至8(v)及圖5。

表 8: 僱主預測2012年6月時房地產服務業各類機構
不同技能等級的人力

(i) 地產發展

<u>技能等級</u>	(a) 2011年6月 時僱員人 數	(b) 2011年6月 時 空缺數目	(a)+(b) 2011年 6月時 職位總數	僱主預測 2012年6 月時人力	增幅 (%)*
經理／ 專業級人員	1 896	7	1 903	1 803	-100
主任級人員	3 337	8	3 345	3 245	-100
技術及 操作級人員	5 404	76	5 480	5 470	-10
小計	10 637	91	10 728	10 518	-210 (-2)*

(ii) 物業管理及保養

<u>技能等級</u>	(a) 2011年6月 時僱員人 數	(b) 2011年6月 時 空缺數目	(a)+(b) 2011年 6月時 職位總數	僱主預測 2012年6 月時人力	增幅 (%)*
經理／ 專業級人員	3 533	92	3 625	3 625	-
主任級人員	11 318	301	11 619	11 623	4
技術及 操作級人員	58 630	1 178	59 808	59 899	91
小計	73 481	1 571	75 052	75 147	95 (0.1)*

(%)* 該類機構職位總數的增／減幅

(iii) 地產代理

<u>技能等級</u>	(a) 2011年6月 時僱員人 數	(b) 2011年6月 時 空缺數目	(a)+(b) 2011年 6月時 職位總數	僱主預測 2012年6 月時人力	增幅 (%)*
經理／ 專業級人員	819	7	826	831	5
主任級人員	2 832	53	2 885	2 899	14
技術及 操作級人員	17 824	981	18 805	18 759	-46
小計	21 475	1 041	22 516	22 489	-27 (-0.1)*

(iv) 測量、估價及顧問

<u>技能等級</u>	(a) 2011年6月 時僱員 人數	(b) 2011年6月 時 空缺數目	(a)+(b) 2011年 6月時 職位總數	僱主預測 2012年6 月時人力	增幅 (%)*
經理／ 專業級人員	201	1	202	202	-
主任級人員	234	3	237	237	-
技術及 操作級人員	278	2	280	280	-
小計	713	6	719	719	- (0)*

(%)* 該類機構職位總數的增／減幅

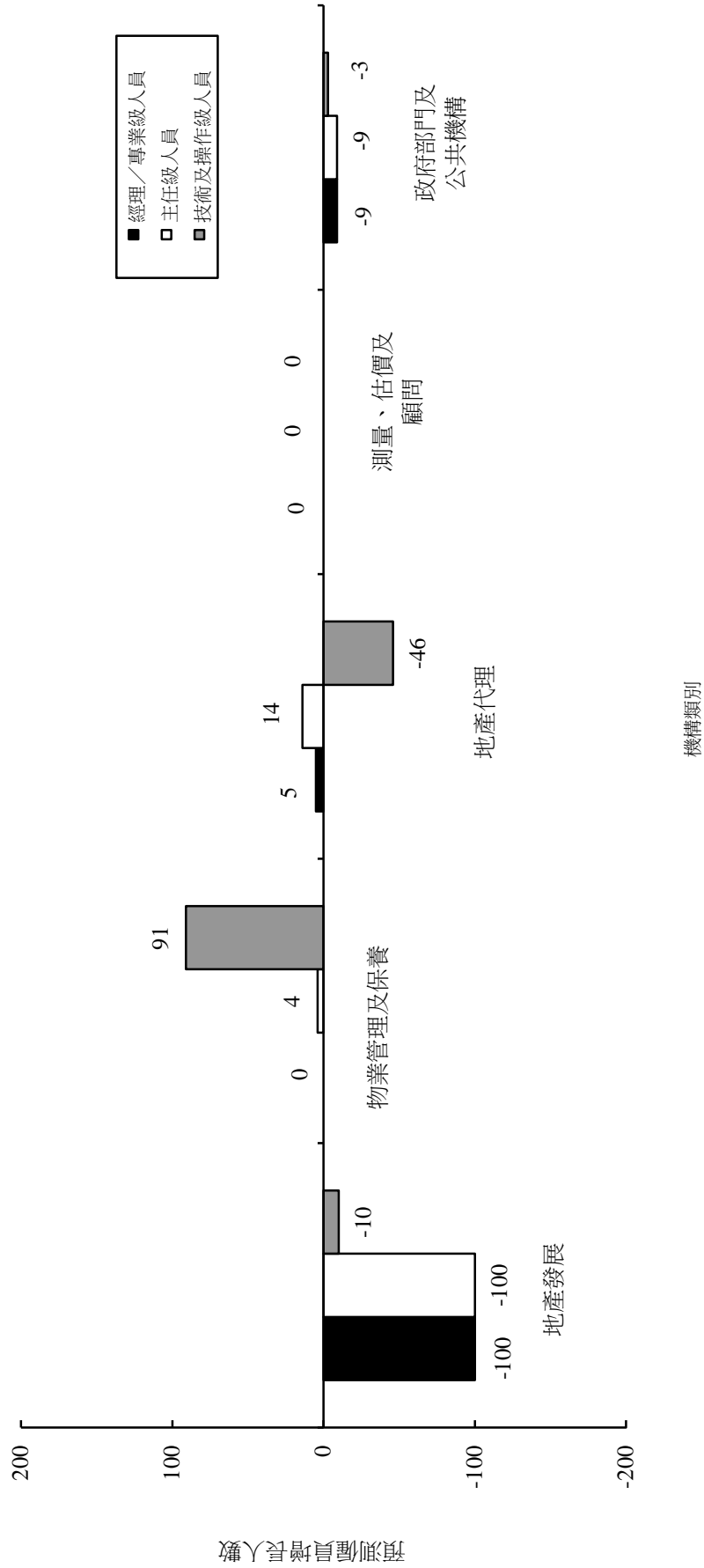
(v) 政府部門及公共機構

<u>技能等級</u>	(a) 2011年 6月時僱員 人數	(b) 2011年 6月時 空缺數目	(a)+(b) 2011年 6月時 職位總數	僱主預測 2012年6 月時人力	增幅 (%)*
經理／ 專業級人員	1 929	82	2 011	2 002	-9
主任級人員	4 972	118	5 090	5 081	-9
技術及 操作級人員	2 277	101	2 378	2 375	-3
小計	9 178	301	9 479	9 458	-21 (-0.2)*
總數	115 484	3 010	118 494	118 331	-163 (-0.1)**

(%)* 該類機構職位總數的增／減幅

(%)** 業內職位總數的增／減幅

圖 5: 僱主預測 2012 年 6 月時各類機構不同技能等級的人力增長
 總數: -163



過去 12 個月各技能等級僱員的內部晉升情況

2.12 調查顯示，有1 006名僱員（佔僱員總數0.9%）獲內部晉升；其中，晉升為經理／專業級的有262人，晉升為主任級的有744人。2009與2011年各類機構不同技能等級僱員內部晉升情況見表9。

表 9: 2009 與 2011 年各類機構不同技能等級僱員內部晉升情況

	<u>2009年5月</u>			<u>2011年6月</u>		
	<u>僱員人數</u>	<u>晉升至該級人數</u>	<u>(%)*</u>	<u>僱員人數</u>	<u>晉升至該級人數</u>	<u>(%)*</u>
<u>地產發展</u>						
<u>技能等級</u>						
經理／專業級人員	1 340	40	(3.0)	1 896	37	(2.0)
主任級人員	2 438	37	(1.5)	3 337	18	(0.5)
<u>物業管理及保養</u>						
<u>技能等級</u>						
經理／專業級人員	2 491	95	(3.8)	3 533	62	(1.8)
主任級人員	10 745	428	(4.1)	11 318	370	(3.3)
<u>地產代理</u>						
<u>技能等級</u>						
經理／專業級人員	554	19	(3.4)	819	52	(6.3)
主任級人員	1 684	112	(6.7)	2 832	177	(6.2)
<u>測量、估價及顧問</u>						
<u>技能等級</u>						
經理／專業級人員	175	4	(2.3)	201	16	(8)
主任級人員	180	10	(5.6)	234	16	(6.8)
<u>政府部門及公共機構</u>						
<u>技能等級</u>						
經理／專業級人員	1 784	33	(1.8)	1 929	95	(4.9)
主任級人員	4 923	13	(0.3)	4 972	163	(3.3)
總計	26 314	791		31 071	1 006	(0.9)**

(%)* 佔該類機構該技能等級僱員總數的百分率

(%)** 佔業內僱員總數的百分率

過去 12 個月的僱員流動情況

2.13 如表10顯示，僱主報稱過去12個月離職的僱員有21 131名（相當於職位總數17.8%）；其中，以物業管理及保養機構錄得11 813人離職，人數最多，佔該類機構職位總數15.7%；地產代理機構有8 077人離職，佔該類機構職位總數35.9%，所佔百分率最高。圖6顯示2009與2011年各類機構的僱員流動率。

圖 6: 2009 與 2011 年各類機構僱員流動率

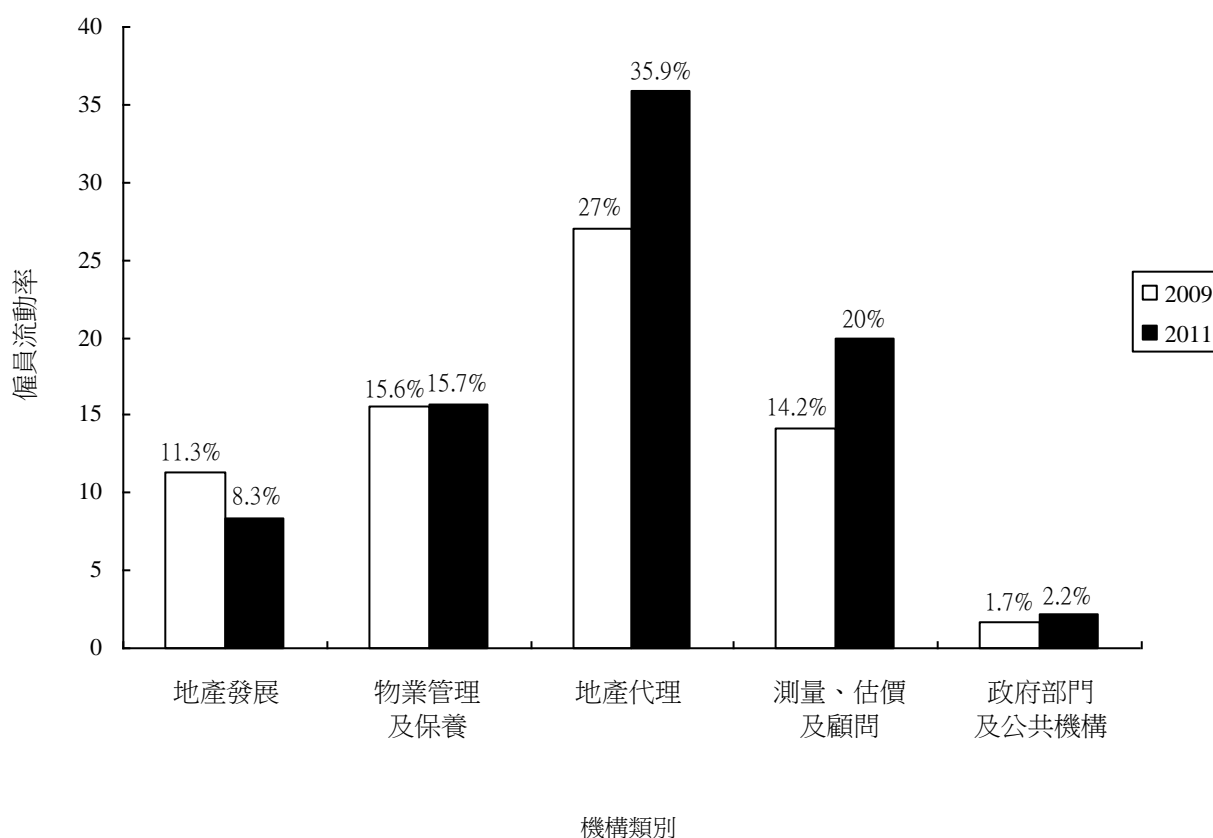


表 10：過去 12 個月房地產服務業各類機構離職人數

機構類別	職位數目	離職人數	(%)*
地產發展	10 728	889	8.3
物業管理及保養	75 052	11 813	15.7
地產代理	22 516	8 077	35.9
測量、估價及顧問	719	144	20
政府部門及公共機構	9 479	208	2.2
	118 494	21 131	(17.8)**

(%)* 佔該類機構僱員總數的百分率

(%)** 佔業內職位總數的百分率

表 11：過去 12 個月房地產服務業各技能等級離職人數

技能等級	職位數目	離職人數	(%)*
經理／專業級人員	8 567	443	5.2
主任級人員	23 176	1764	7.6
技術及操作級人員	86 751	18 924	21.8
	118 494	21 131	(17.8)**

(%)* 佔該技能等級僱員總數的百分率

(%)** 佔業內職位總數的百分率

2.14 表11顯示技術和操作級共有18 924名僱員離職，佔該技能等級職位數目21.8%。離開本業的僱員總數有21 131名，佔職位總數17.8%。

表 12：過去 12 個月房地產服務業各類機構不同技能等級流失人數

(i) 地產發展

技能等級	離職人數	具相關經驗 的新聘 僱員人數	流失 人數	(%)*
經理／專業級人員	78	33	45	(2.4)
主任級人員	119	60	59	(1.8)
技術及操作級人員	692	172	520	(9.6)
小計:	889	265	624	(5.9)**

(ii) 物業管理及保養

技能等級	離職人數	具相關經驗 的新聘 僱員人數	流失 人數	(%)*
經理／專業級人員	258	158	100	(2.8)
主任級人員	1 383	1 069	314	(2.8)
技術及操作級人員	10 172	7 799	2 373	(4)
小計:	11 813	9 026	2 787	(3.8)**

(iii) 地產代理

技能等級	離職人數	具相關經驗 的新聘 僱員人數	流失 人數	(%)*
經理／專業級人員	38	19	19	(2.3)
主任級人員	129	28	101	(3.6)
技術及操作級人員	7 910	3 791	4 119	(23.1)
小計:	8 077	3 838	4 239	(19.7)**

(%)* 佔該機構類別及技能等級轉業僱員總數的百分率

(%)** 佔該機構類別僱員總數的百分率

(iv) 測量、估價及顧問

技能等級	離職人數	具相關經驗 的新聘 僱員人數	流失 人數	(%)*
經理／專業級人員	10	10	-	(-)
主任級人員	14	12	2	(0.9)
技術及操作級人員	120	29	91	(32.7)
小計:	144	51	93	(13)**

(v) 政府部門及公共機構

技能等級	離職人數	具相關經驗 的新聘 僱員人數	流失 人數	(%)*
經理／專業級人員	59	41	18	(0.9)
主任級人員	119	28	91	(1.8)
技術及操作級人員	30	8	22	(1)
小計:	208	77	131	(1.4)**
總計	21 131	13 257	7 874	(6.8)#

(%)* 佔該機構類別及技能等級轉業僱員總數的百分率

(%)** 佔該機構類別僱員總數的百分率

(%)# 佔業內僱員總數的百分率

具相關經驗的新聘僱員

2.15 調查顯示，過去12個月本業共聘用22 961名僱員，當中13 257人，即57.7%具相關經驗。按機構類別劃分，物業管理及保養機構招聘了多達9 026名具經驗的僱員。按技能等級而言，技術及操作級僱用了11 799名具經驗的員工。表12顯示各類機構不同技能等級具相關經驗的新聘僱員人數。

僱員流失率

2.16 調查期間有21 131名僱員離職，同時，業界聘用了具備相關經驗的員工13 257人，流失人數為7 874人，佔2011年僱員總數6.8%。其中以地產代理機構流失的僱員最多，達4 239人，佔該類別人力19.7%；其次為測量、估價及顧問機構，有93名僱員轉業，佔該類別僱員人數13%。各類機構不同技能等級的僱員流失率分析見表12。

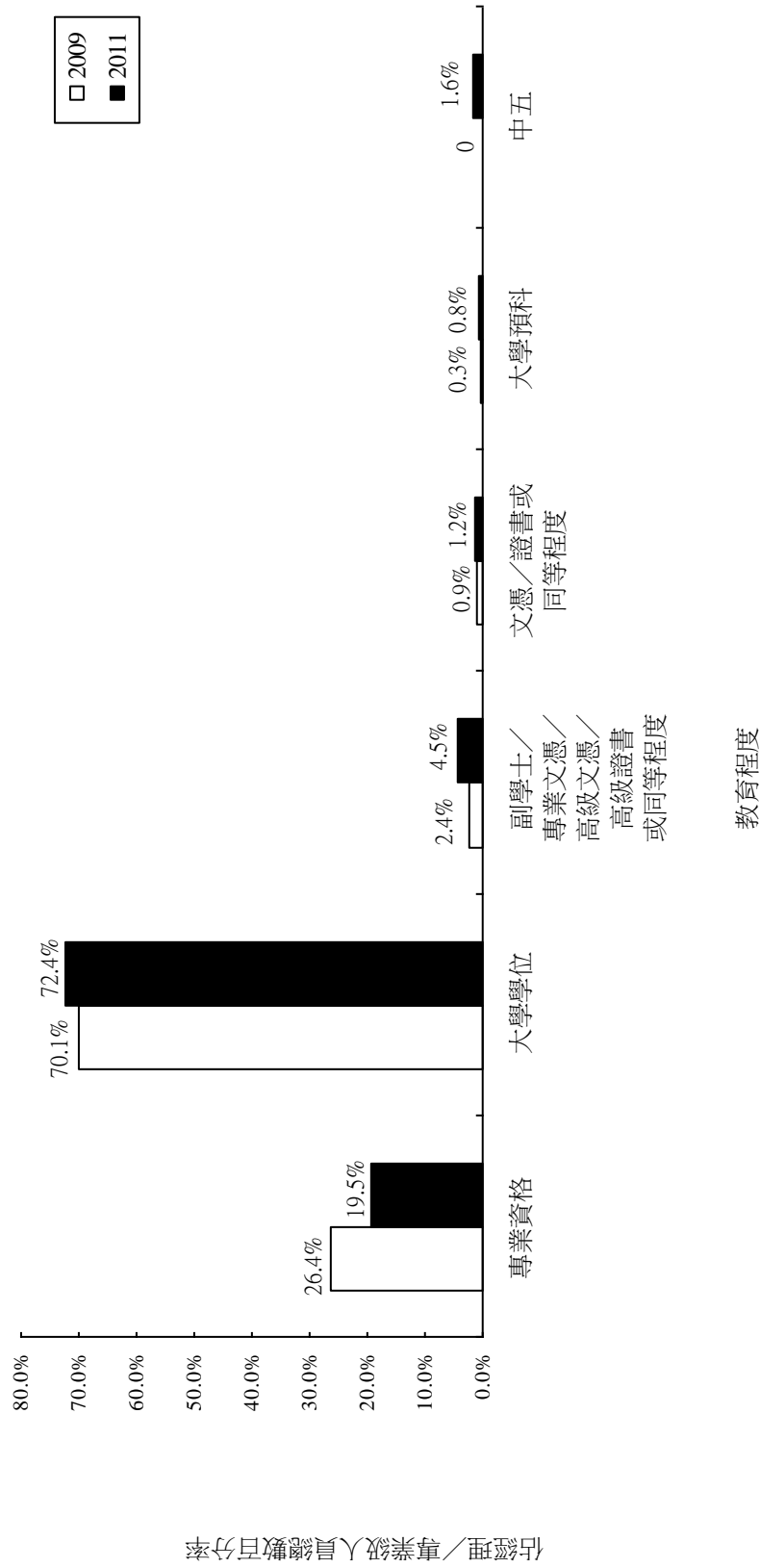
招聘困難

2.17 回覆的964間公司當中，358間(37.1%)表示在招聘人手方面遇到困難，特別是招聘地產代理人員，以及物業管理及保養人員。調查顯示，主要原因是缺乏具有相關經驗的人選，以及聘用條件欠佳。有關各類機構及不同技能等級人員的招聘困難分析載於**第三章**表24。

僱員宜有學歷

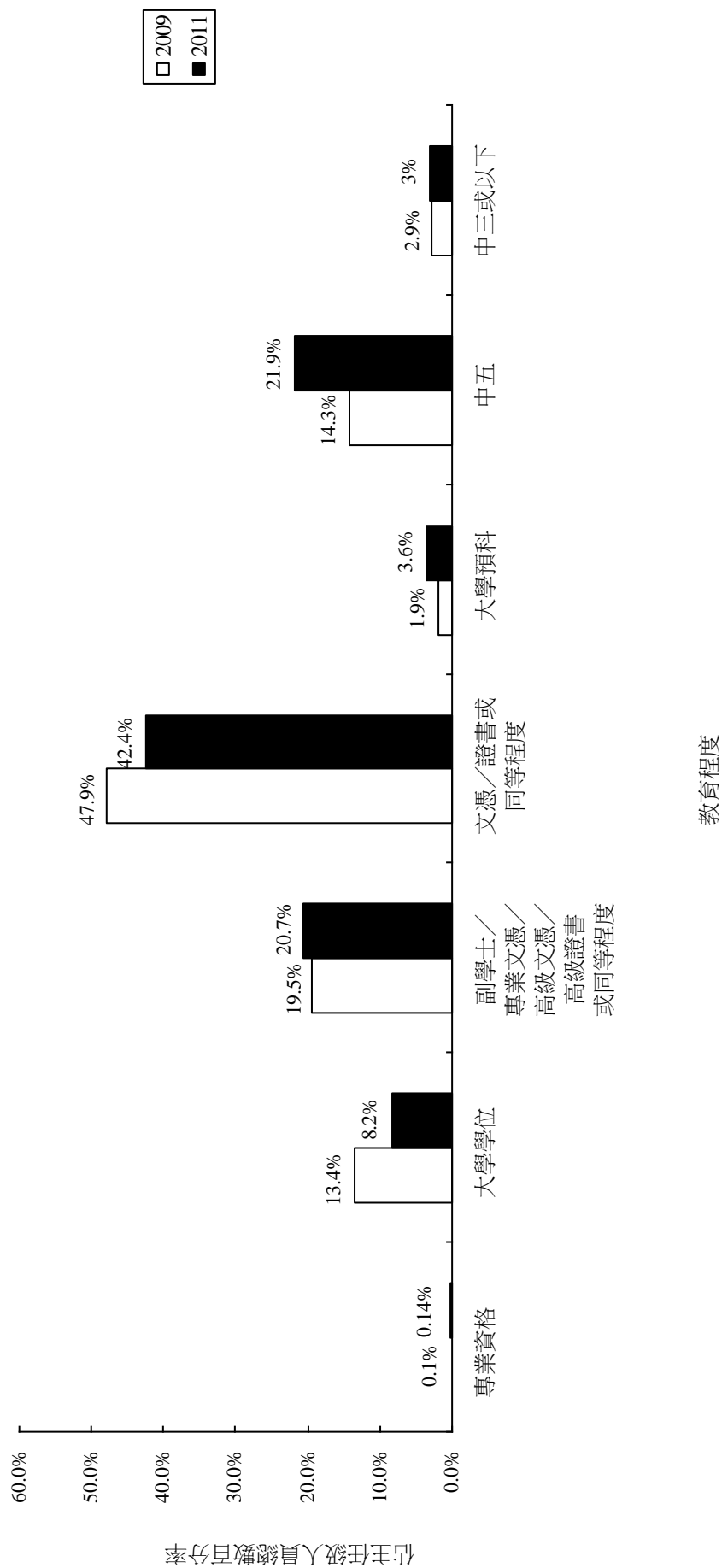
2.18 圖7(i)至(iii)顯示僱主於2009及2011年對僱員宜有學歷的意見。是次調查中，部分僱主並無填報有關資料，涉及的僱員人數為7 116人。為免影響數據的精確程度，本會僅分析了108 368名僱員的資料；結果顯示，2009及2011年分別有96.5%及91.9%僱主屬意經理／專業級人員具備大學學位或以上程度學歷，又或具備專業資格。至於主任級人員方面，分別有80.9%及71.4%僱主屬意他們具備文憑程度，又或證書或以上程度學歷；而技術及操作級人員方面，則分別有77%及68.7%僱主屬意他們擁有中五或以上程度學歷。各類機構不同技能等級僱員宜有學歷的詳細分析見**附錄8**。

圖 7(i)：2009 與 2011 年經理／專業級人員宜有學歷



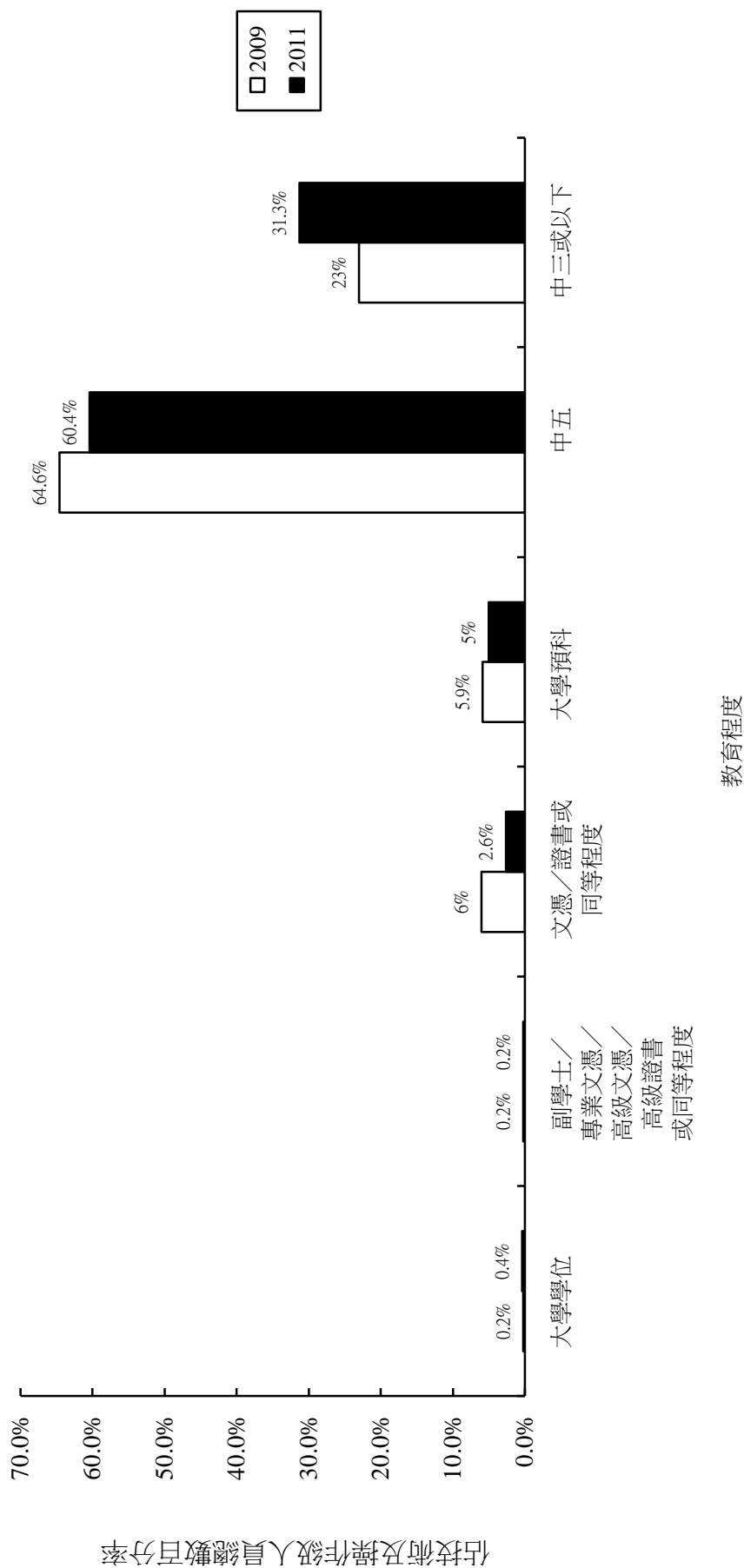
由於四捨五入關係，百分率的總和未必等於 100%

圖 7(ii)：2009 與 2011 年主任級人員宜有學歷



由於四捨五入關係，百分率的總和未必等於 100%

圖 7(iii)：2009 與 2011 年技術及操作級人員宜有學歷

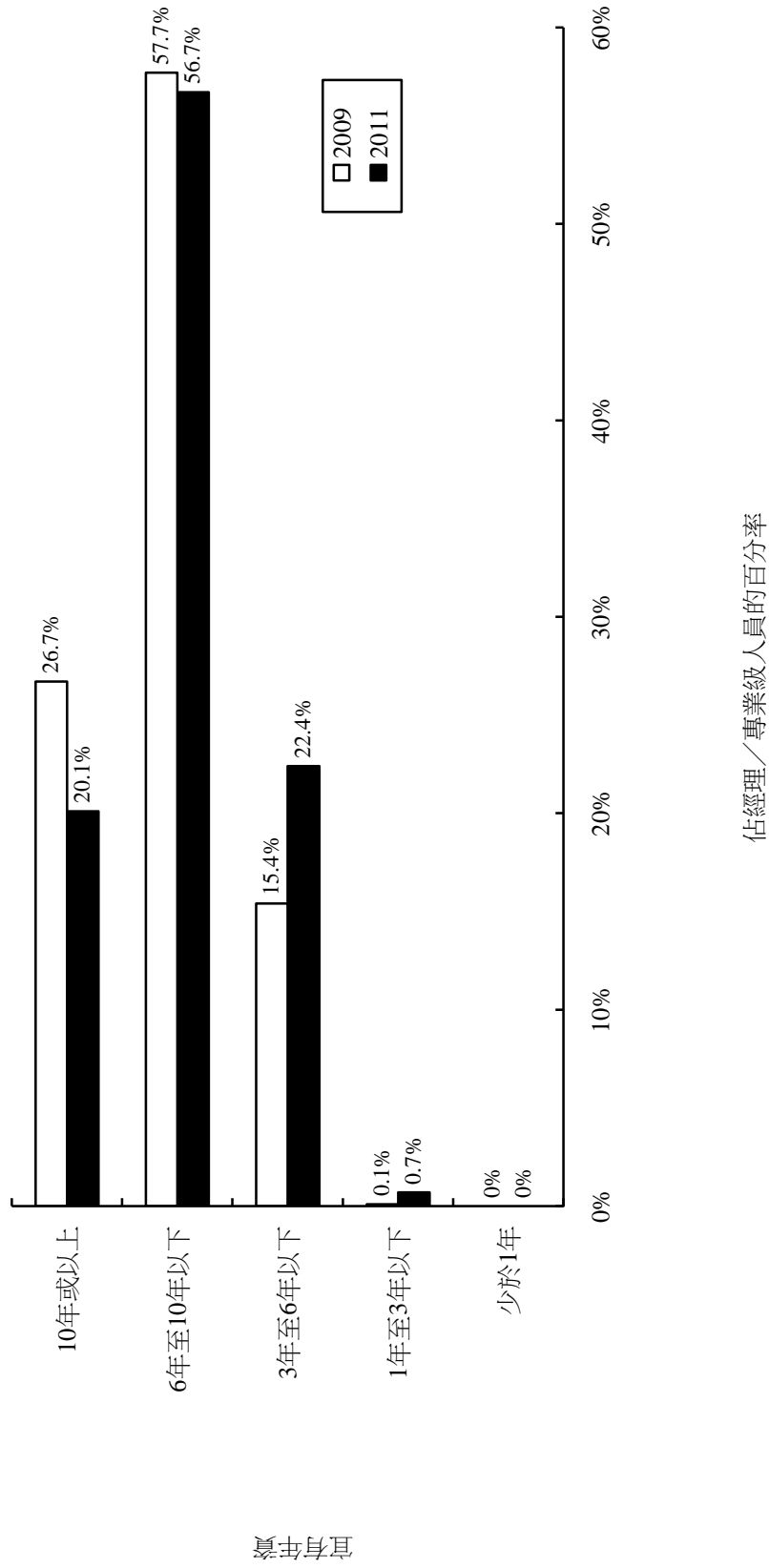


由於四捨五入關係，百分率的總和未必等於 100%

僱員宜有相關年資

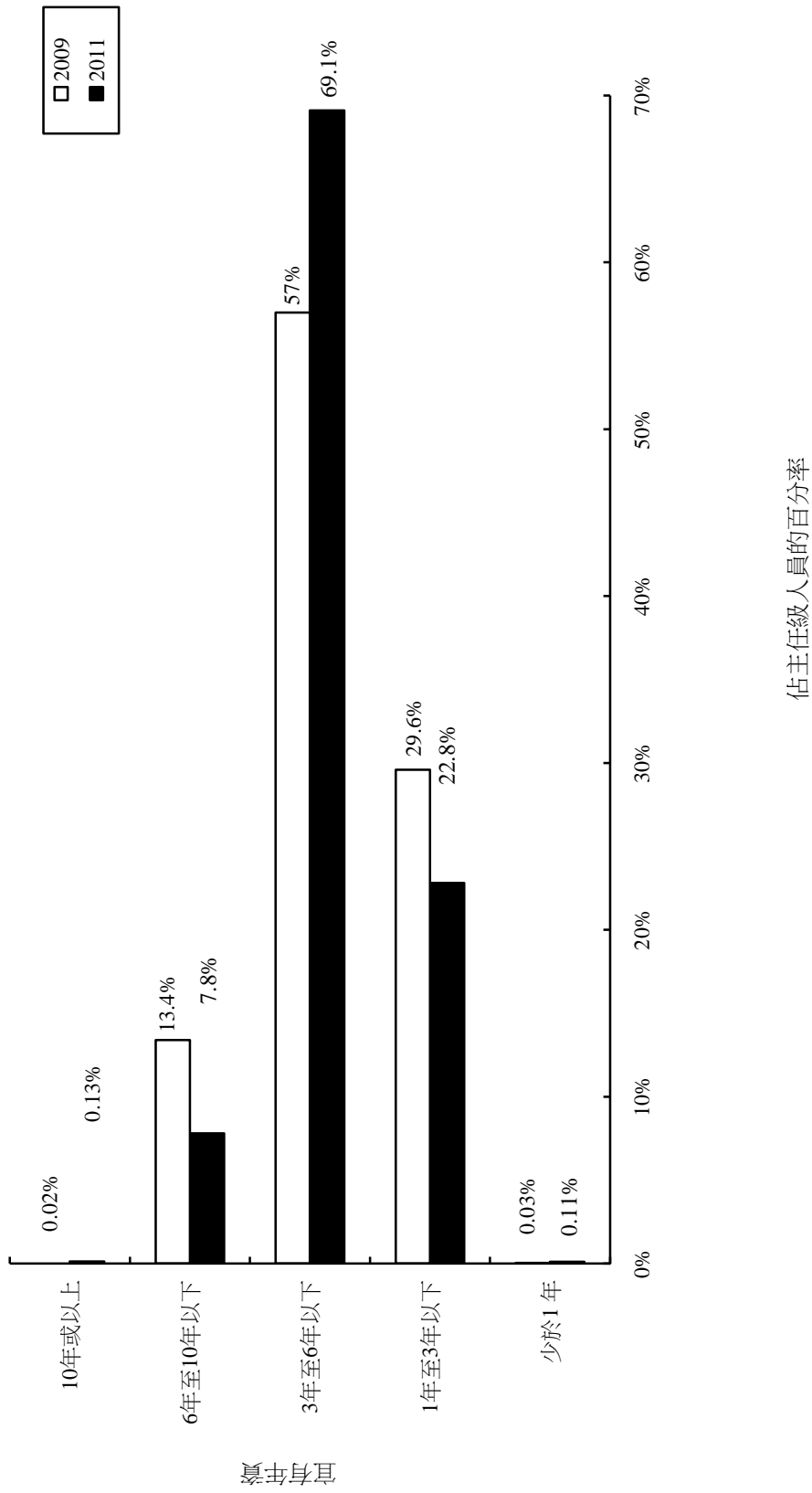
2.19 圖8(i)至(iii)顯示2009及2011年僱員宜有年資。是次調查中，部分僱主並無填報有關資料，涉及的僱員人數為7 158人。為免影響數據的精確程度，本會僅分析了108 326名僱員的資料；結果顯示，2009及2011年分別有84.5%及76.8% 僱主要求經理／專業級人員具備多於6年年資。至於主任級人員方面，分別有70.4%及77.1%僱主屬意他們擁有多於3年年資；而技術及操作級人員方面，則分別有69.8%及52.8% 僱主要求他們具備多於1年年資。各類機構不同技能等級僱員宜有年資的詳細分析見**附錄9**。

圖 8(i)：2009 與 2011 年經理／專業級人員宜有年資



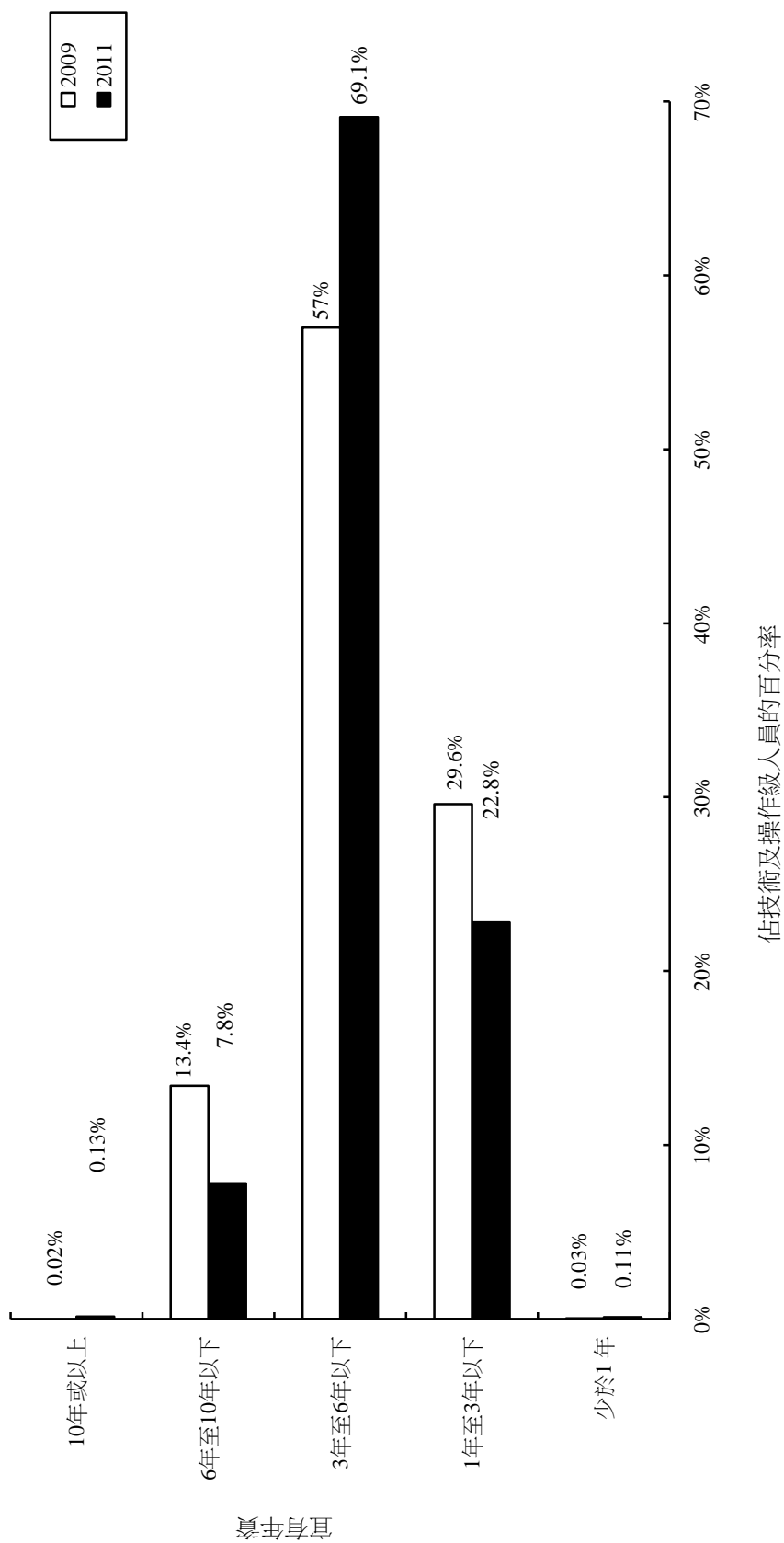
由於四捨五入關係，百分率的總和未必等於 100%

圖 8(ii)：2009 與 2011 年主任級人員宜有年資



由於四捨五入關係，百分率的總和未必等於 100%

圖 8(iii)：2009 與 2011 年技術及操作級人員宜有年資

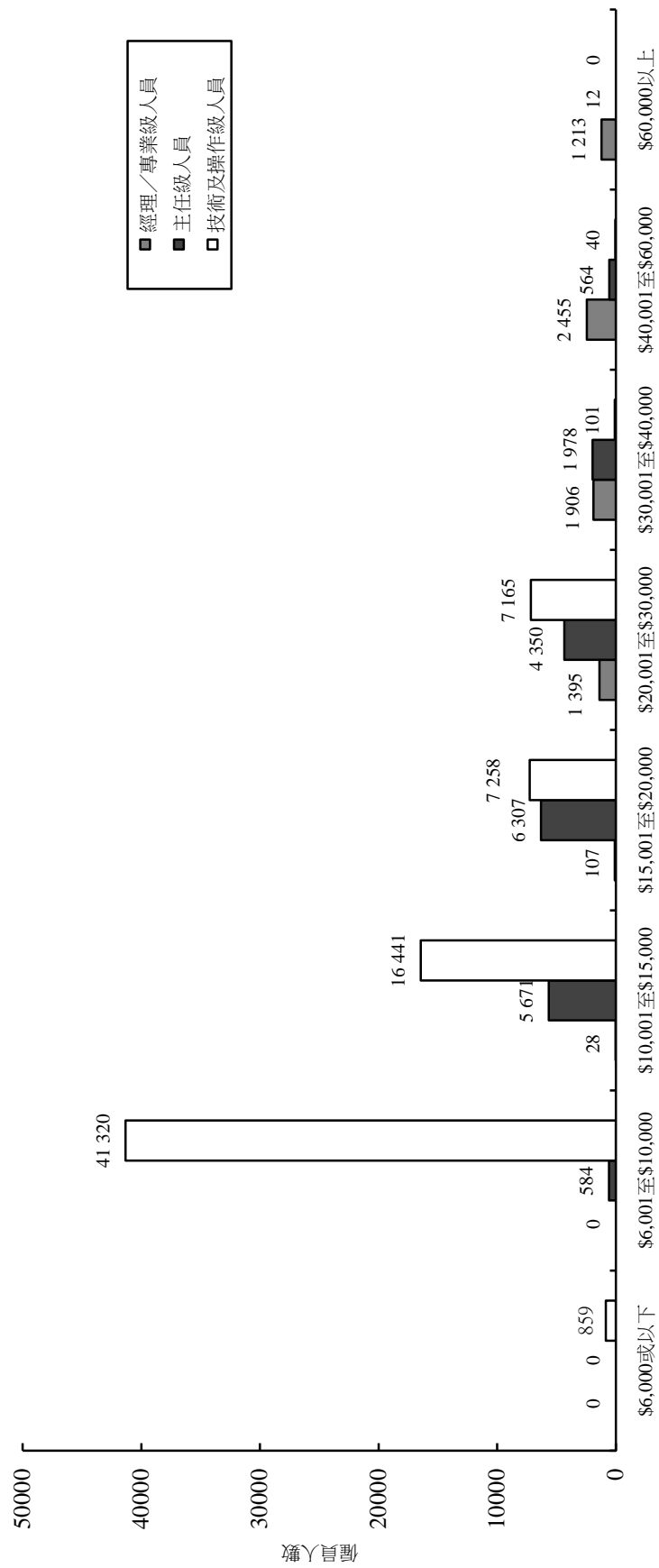


由於四捨五入關係，百分率的總和未必等於 100%

收入分布

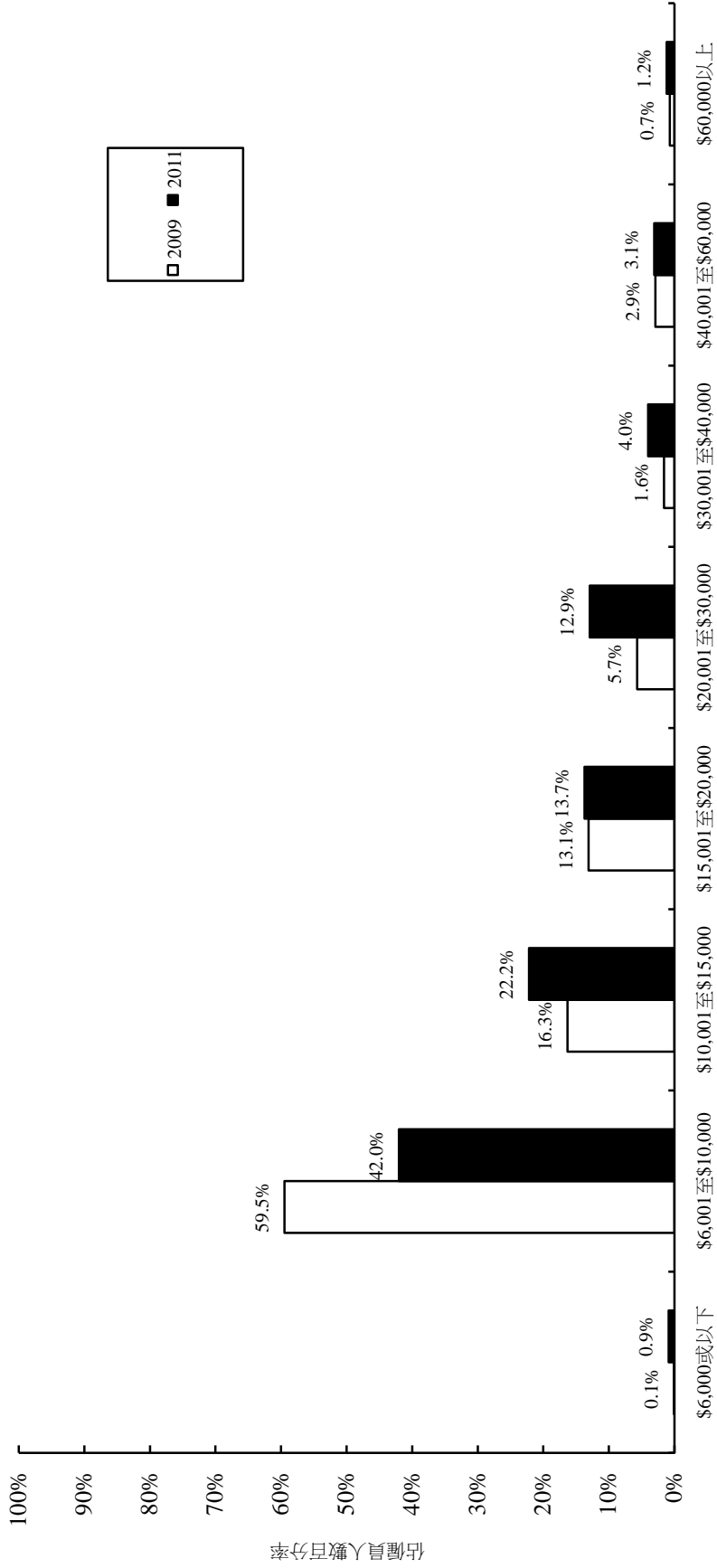
2.20 「每月總收入」包括底薪、逾時工作津貼、生活津貼、膳食津貼、佣金及花紅。在是次調查中，15 730名僱員的收入分布未有註明，為免影響數據的精確程度，本會僅分析了99 754名僱員的資料。因應《最低工資條例》於2011年5月起實施，5 001元至10 000元的薪酬幅度改為6 001元至10 000元。圖9 (i)列出各技能等級僱員的收入分布情況；各類機構不同技能等級僱員的收入分布情況見表13；2009與2011年各技能等級僱員的收入分布情況見表14。圖9 (ii)顯示，月入介乎10 001元至15 000元、20 001元至30 000元，以及30 001元至40 000元的人數，分別錄得5.9%、7.2% 及 2.4%增長；月入6 001元至10 000元的人數則下降17.5%。是次調查並非專門研究僱員的薪酬情況，有關數據僅作複核資料之用。

圖 9 (i): 房地產服務業各技能等級僱員的收入分布



各技能等級僱員的收入幅度

圖 9(ii): 2009 與 2011 年僱員收入分布比較



各技能等級僱員的收入幅度

表 13: 房地產服務業各類機構不同技能等級僱員的收入分布

	\$6 000 或以下	\$6 001 - \$10 000	\$10 001 - \$15 000	\$15 001 - \$20 000	\$20 001 - \$30 000	\$30 001 - \$40 000	\$40 001 - \$60 000	\$60 000 以上	Total
地產發展									
技能等級									
經理／專業級人員	-	-	4	3	208	426	356	428	1 425
主任級人員	-	-	980	625	636	157	1	-	2 399
技術及操作級人員	37	1 460	1 701	944	9	-	-	-	4 151
小計	37	1 460	2 685	1 572	853	583	357	428	7 975
物業管理及保養									
技能等級									
經理／專業級人員	-	-	4	99	1 111	1	155	473	2 961
主任級人員	-	583	4 406	4 072	559	49	-	2	9 761
技術及操作級人員	178	38 606	10 679	1 660	2	1	-	-	51 126
小計	178	39 189	15 089	5 831	1 672	1 205	473	121	63 758
地產代理									
技能等級									
經理／專業級人員	-	-	20	5	26	45	279	303	678
主任級人員	-	-	249	559	459	756	328	10	2 361
技術及操作級人員	644	935	2 612	4 441	6 791	100	40	-	15 563
小計	644	935	2 881	5 005	7 276	901	647	313	18 602
測量、估價及顧問									
技能等級									
經理／專業級人員	-	-	-	-	42	42	44	10	138
主任級人員	-	1	20	81	42	-	2	-	146
技術及操作級人員	-	39	217	-	-	-	-	-	256
小計	-	40	237	81	84	42	46	10	540
政府部門及公共機構									
技能等級									
經理／專業級人員	-	-	-	-	8	238	1 303	353	1 902
主任級人員	-	-	16	970	2 654	1 016	233	-	4 889
技術及操作級人員	-	280	1 232	213	363	-	-	-	2 088
小計	-	280	1 248	1 183	3 025	1 254	1 536	353	8 879
總計	859	41 904	22 140	13 672	12 910	3 985	3 059	1 225	99 754

表 14: 房地產服務業 2009 與 2011 年不同技能等級僱員的收入分布

2009 年	\$5 000 或以下	\$5 001 - \$10 000	\$10 001 - \$15 000	\$15 001 - \$20 000	\$20 001 - \$30 000	\$30 001 - \$40 000	\$40 001 - \$60 000	\$60 000 以上	總數
技能等級									
經理／專業級人員	-	-	1	20	1 100	1 035	1 909	547	4 612
主任級人員	-	900	5 261	3 945	3 060	167	292	7	13 632
技術及操作級人員	50	44 677	7 230	6 061	232	40	10	-	58 300
小計	50	45 577	12 492	10 026	4 392	1 242	2 211	554	76 544
(%)*	(0.1%)	(59.5%)	(16.3%)	(13.1%)	(5.7%)	(1.6%)	(2.9%)	(0.7%)	
2011 年	\$6 000 或以下	\$6 001 - \$10 000	\$10 001 - \$15 000	\$15 001 - \$20 000	\$20 001 - \$30 000	\$30 001 - \$40 000	\$40 001 - \$60 000	\$60 000 以上	總數
技能等級									
經理／專業級人員	-	-	28	107	1 395	1 906	2 455	1 213	7 104
主任級人員	-	584	6 307	4 350	1 978	564	12	-	19 466
技術及操作級人員	859	41 320	16 441	7 258	7 165	101	40	-	73 184
小計	859	41 904	22 140	13 672	12 910	3 985	3 059	1 225	99 754
(%)*	(0.9%)	(42%)	(22.2%)	(13.7%)	(12.9%)	(4%)	(3.1%)	(1.2%)	

(%)* 佔所分析僱員總數的百分率
由於四捨五入關係，百分率的總和未必等於 100%

僱員培訓

2.21 表15顯示，調查期間為僱員提供的各類培訓名額有80 851個。經理／專業級人員接受的培訓，較主任級和技術及操作級人員為多。過去12個月為各技能等級僱員提供訓練的詳情載於附錄11。

表 15: 過去 12 個月為各技能等級僱員提供的培訓類別

課程類別	各技能等級的培訓名額*			總數
	經理／ 專業級人員	主任級人員	技術及 操作級人員	
物業發展	416	768	278	1 462
物業／房屋管理	1 169	3 027	10 008	14 204
地產代理	651	2 095	25 909	28 655
測量、估價及顧問	707	427	470	1 604
內地房地產知識	13	14	23	50
通用技巧	3 204	7 770	21 206	32 180
其他	146	564	1 986	2 696
	總計	6 306	14 665	59 880
	(%)**	(75.3)	(64.6)	(70.9)

* 僱員可修讀多於一項課程
 (%)** 佔該技能等級僱員總數的百分率
 由於四捨五入關係，百分率的總和未必等於 100%

2.22 表16亦顯示，僱主計劃於未來12個月為僱員提供68 839個培訓名額，當中主要為內部培訓名額，有59 054個，佔總數85.8%。資助培訓名額有9 785個，佔總數14.2%。在不同技能等級中，技術及操作級有49 939個培訓名額，當中43 158個屬內部培訓；主任級有13 595個培訓名額；經理／專業級有5 305個培訓名額。

表 16：未來 12 個月為各技能等級僱員提供的培訓類別

課程類別	各技能等級的培訓名額*						總數 (%)**
	經理／專業級人員		主任級人員		技術及操作級人員		
	資助培訓	內部培訓	資助培訓	內部培訓	資助培訓	內部培訓	
物業發展	112	223	121	366	61	261	1 144 (1.7)
物業／房屋管理	213	785	714	1 874	1 127	9 522	14 235 (20.7)
地產代理	72	636	260	1 521	2 671	16 446	21 606 (31.4)
測量、估價及顧問	104	245	67	368	24	447	1 255 (1.8)
內地房地產知識	12	10	2	13	-	1	38 (0.06)
通用技巧	237	2 465	1 082	6 608	2 827	14 637	27 856 (40.5)
其他	2	189	6	593	71	1 844	2 705 (3.9)
總計 (%)**	752 (1.1)	4 553 (6.6)	2 252 (3.3)	11 343 (16.5)	6 781 (9.9)	43 158 (62.7)	68 839

* 僱員可修讀多於一項課程
 (%)** 佔該技能等級僱員總數的百分率
 由於四捨五入關係，百分率的總和未必等於 100%

僱主對未來 12 個月經濟變動下的人力變化預測

2.23 調查顯示，因應未來 12 個月經濟的發展情況，僱主普遍預期人力將出現增長。當中物業管理及保養機構預期會增加 1 580 名僱員，在所有機構類別中最多；其次是地產代理機構，預期將增加 994 人。僱主預期大部分人力增長均由於本港業務發展所需。僱主對經濟變動下各類機構不同技能等級的人力變化預測載於表 17。

未來 12 個月可能引致人手變動的原因

2.24 是次調查亦請僱主指出未來 12 個月可能引致人手變動的原因。僱主預測會有 2 898 名人手變動，但僅指出引致 412 名人手變動的原因。表 18 顯示，業務擴展／收縮或會引致 47.8% 人手變動，是最為重要的原因；其次為經濟前景的變化，或會引致 13.9 % 人手變動。人手變動主要見於技術及操作級人員，佔預期增加人手的 78.4%。

表 17: 僱主對未來 12 個月經濟變動下的人力變化預測

機構類別	經理／專業級人員			主任級人員			技術及操作級人員			總數 (%)*
	香港	內地	其他城市	香港	內地	其他城市	香港	內地	其他城市	
地產發展	5	0	-	2	-	-	31	-	-	38 (1.3)
物業管理及保養	89	1	-	303	-	-	1 187	-	-	1 580 (54.5)
地產代理	12	-	-	67	-	-	915	-	-	994 (34.3)
測量、估價及顧問	1	-	-	3	-	-	2	-	-	6 (0.2)
政府部門及公共機構	73	-	-	109	-	-	98	-	-	280 (9.7)
總數	180	1	0	484	0	0	2 233	0	0	2 898

(%)* 佔人力變化預測總數的百分率
由於四捨五入關係，百分率的總和未必等於 100%

表 18: 未來 12 個月可能引致人手變動的原因

	經理／ 專業級人員	主任級 人員	技術及 操作級人員	總數 (%)*
人力成本調整	4	6	15	25 (4.3)
經濟前景的變化	5	8	69	82 (13.9)
公司架構重組	-	7	11	18 (3.1)
業務擴展／收縮	19	36	226	281 (47.8)
工作外判／從外判取回工作	-	3	3	6 (1)
其他	9	30	137	176 (29.9)
	總計 (%)**	37 (6.3)	90 (15.3)	461 (78.4)

(%)* 該可能原因佔所有原因的百分率

(%)** 該技能等級所列的人手變動的可能原因佔所有原因的百分率

第三章

結論

調查結果

3.1 本會仔細審閱是次調查結果，認為所得資料大致可反映調查期間房地產服務業的人力情況；業內的技術人力與非技術人力分別增加了 12.8% 及 2.7%。

3.2 本會注意到，業內各類機構的人力均有所增長，其中以地產代理及地產發展機構類別的增幅最大，分別增加 43% 及 37.7%。

3.3 本會亦注意到，本業於 1999 至 2011 年間的人力逐年遞增，僱員人數由 68 678 人穩步增加至 115 484 人，並無受到 2001 及 2008 年經濟低迷，以及 2003 年的非典型肺炎事件影響。

3.4 由於調查期間香港經濟暢旺，故帶動業內各類機構的人力錄得正增長。本會認為調查期間有多項地產發展項目推出，因而吸引不少人投身地產發展及地產代理機構。

3.5 據本會觀察所得，為配合業內僱員於內地及其他城市發展事業，業界亟需相關的培訓，以協助從業員作好準備。2009 與 2011 年，業內分別有 250 及 359 名僱員長駐內地及其他城市。

3.6 由於業界對專業及優質服務的需求愈來愈高（尤其見於物業管理及保養和地產代理機構），因而帶動訓練需求增加。本會注意到，未來數年政府將實施發牌制度，以監管物業管理公司及從業員；再者，社會對於強制地產代理修讀持續專業進修課程的傾向亦日大；因此，本會預期上述兩類機構的訓練需求將會穩步上揚。

3.7 過去 12 個月，僱主傾向進行內部培訓，多於資助員工接受外間培訓。本會認為技術及操作級人員和主任級人員應可接受更多訓練，藉此掌握最新的專業知識，提升服務質素。

空缺數目

3.8 表 19 顯示，調查期間，本業各類機構共有 3 010 個職位空缺，佔現有職位數目 2.5%，較 2009 年的 1.7% 高 0.8%。本會認為向中學離校生、求職人士及現職從業員提供房地產服務培訓，將有助填補上述空缺。

人力結構

3.9 調查顯示，本業於調查期間共有 115 484 名僱員。各技能等級的人力情況、空缺數目及僱主預測人力增長摘要見表 19：

表 19: 房地產服務業各技能等級人力結構

技能等級	2011 年 6 月時 僱員人數	2011 年 6 月時 空缺數目	僱主預測 人力增長	預計 2012 年 6 月時 職位數目 (%)*
經理／專業級人員	8 378	189	-104	8 463 (-1.2)
主任級人員	22 693	483	91	23 085 (-0.4)
技術及操作級人員	84 413	2 338	32	86 783 (0.04)
總數	115 484	3 010	-163	118 331 (-0.1)**

(%)* 該技能等級職位總數的增／減幅

(%)** 業內職位總數的增／減幅

僱主預測 2012 年 6 月時的人力

3.10 僱主預測本業的職位總數將由 2011 年 6 月的 118 494 個，降至 2012 年 6 月的 118 331 個，跌幅為 0.1%。據本會觀察所得，由於調查期間香港經濟發展蓬勃，故吸引不少人投身地產發展及地產代理機構，協助應付當前的發展項目。同期，其他三類機構的人力亦分別錄得輕微至中等的升幅；然而，及至 2011 年年底，該些發展項目大致竣工，而且本港經濟形勢亦有變，因此僱主在預測本業的未來人力時，似乎變得略為謹慎。從表 20 可見，僱主的人力預測傾向保守。下表所列載的人力數字是根據本會歷年所進行的人力調查、人力市場分析法[Labour Market Analysis, LMA]，以及僱主預測計算得出。

表 20: 2005 至 2012 年 LMA 推算所得人力與僱主預測人力比較

年份	人力調查 所得實際人力*	LMA 推算所得人力	調查期間 僱主預測
2005	89 885	89 965	
2006		90 371	90 015
2007	92 901	91 036	
2008		94 195	93 366
2009	104 157	95 287	
2010		105 122	104 981
2011	118 494	106 031	
2012		110 203	118 331

*包括空缺數目

採用LMA推算 2012 至 2014 年的人力

3.11 在 2009 年，本會採用LMA，根據投入／產出統計模型的人力倍數概念，推算出 2011 年本業的僱員人數為 106 031 人。

3.12 本會將繼續採用上述投入／產出模型，推算本業至 2014 年為止的人力。根據該模型，房地產服務業分為兩組。甲組為私營機構，包括地產發展、物業管理及保養、地產代理，以及測量、估價及顧問四類機構；乙組則為政府部門及公共機構。本會將計算甲、乙組的建屋情況與所需人力之關係，並據此推算兩組的人力。

3.13 甲組的建屋情況泛指私營住宅及非住宅的建屋量。2011 與 2012 年住宅及非住宅的建屋量，是根據差餉物業估價署的預測而定；而 2013 至 2014 年的建屋量，則是採用調節過濾法[*Adaptive Filtering Method, AFM*]推算得出。至於建屋量與僱員人數的關係，本會假設住宅及非住宅分別需要 53.93%及 46.07%人力。有關假設是根據 2003 至 2010 年落成樓宇類別的分布而定，然後產生兩個系數，一個用來推算住宅所需人力，另一個則用來推算非住宅所需人力。甲組的人力推算見表 21。

**表 21: 2012 至 2014 年
私營類別房地產服務人力推算**

甲組

年份	實際人力		推算人力		推算人力 總數	調查期間 僱主預測
	住宅 所佔人力	非住宅 所佔人力	住宅 所佔人力	非住宅 所佔人力		
2011	58 797	50 218				
2012F			59 531 (1.25)*	50 672 (0.9)*	110 203 (1.09)*	108 873 (-0.13)*
2013F			60 310 (1.31)**	51 057 (0.76)**	111 367 (1.06)**	
2014F			60 886 (0.96)**	51 494 (0.86)**	112 380 (0.91)**	
	* 與 2011 年實際人力相比的增／減幅 ** 與前一年（即 2012 及 2013 年）推算人力相比的增／減幅。					

3.14 至於乙組的建屋情況則指公共房屋建屋量。2010 至 2012 年的公營建屋預測資料由香港房屋委員會及香港房屋協會提供。至於乙組的建屋量與僱員人數關係，則採用與甲組相同的方法推算。公營類別的人力推算見表 22。

**表 22: 2012 至 2014 年
公營類別房地產服務人力推算**

乙組

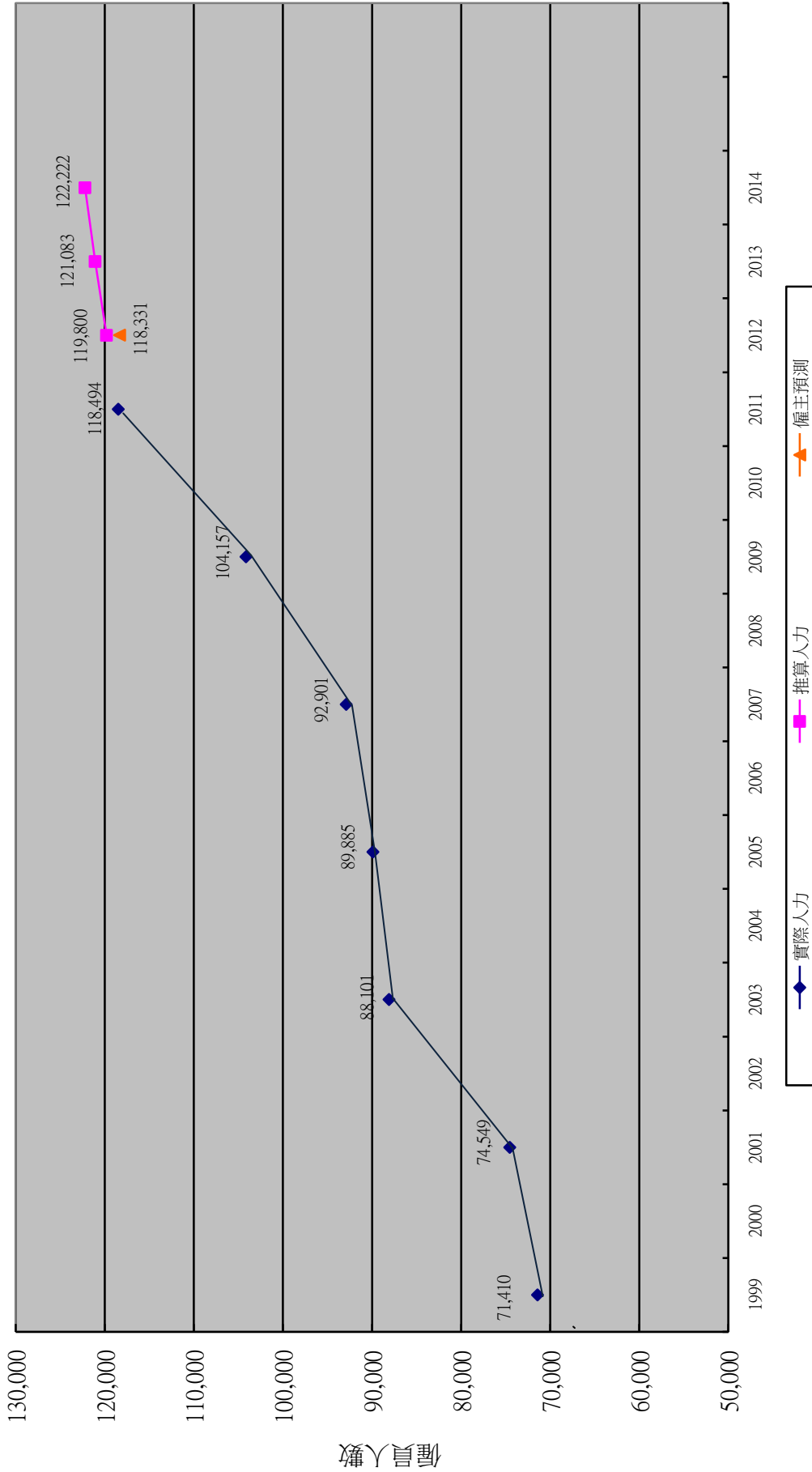
年份	實際人力	推算人力	調查期間 僱主預測
2011	9 479		
2012F		9 597 (1.24)*	9 458 (-0.22)*
2013F		9 716 (1.24)**	
2014F		9 842 (1.3)**	
	* 與 2011 年實際人力相比的增／減幅 ** 與前一年（即 2012 及 2013 年）推算人力相比的增／減幅。		

3.15 房地產服務業的推算總人力，是將甲、乙兩組的推算所需人力相加而得出，有關數字見表 23 及圖 10；採用LMA推算所需人力的詳細分析見附錄 12。

表 23: 2012 至 2014 年房地產服務業人力推算

年份	實際人力	推算人力	調查期間 僱主預測
2011	118 494		
2012F		119 800 (1.1)*	118 331 (-0.14)*
2013F		121 083 (1.07)**	
2014F		122 222 (0.94)**	
	* 與 2011 年實際人力相比的增／減幅 ** 與前一年（即 2012 及 2013 年）推算人力相比的增／減幅。		

圖 10: 房地產服務業人力情況及推算



往返內地工作的僱員

3.16 表 5 顯示，過去 12 個月，地產代理和地產發展機構類別分別有 173 及 133 名僱員往返內地工作，兩個數字合共佔該段時期經常往返內地工作僱員人數的 80.3%。本會認為內地對房地產服務專才的需求仍然殷切，加上內地地產發展和地產代理機構對僱員的需求甚殷，正好為業內從業員或有意投身上述兩類機構的人士提供機遇。僱主或可考慮向僱員提供更多符合內地房地產服務業需要的培訓，協助他們在內地發展事業。

晉升情況

3.17 表 9 顯示，業內共有 1 006 個職位（佔僱員總數 0.9%）透過內部晉升填補，其中 432 人（佔晉升人數 42.9%）來自物業管理及保養機構。在 1 006 名獲內部晉升的員工中，744 人（佔 74%）晉升為主任級。據本會觀察所得，業界日益注重提供優質服務，而晉升則是挽留優秀人才的重要策略。

過去 12 個月僱員流動情況

3.18 如圖 6 所示，房地產服務業 2009 與 2011 年的僱員流動率分別為 15.8% 及 17.8%。其中，地產代理機構 2011 年的僱員流動率錄得 35.9%，較 2009 年的 27% 為高。據本會觀察所得，地產代理機構的僱員流動性較高，較快受到經濟狀況的影響而改變。

3.19 本會建議教育院校及培訓機構可開辦合適的技能提升訓練課程，協助上述僱員發展事業。

流失率

3.20 在 21 131 名離職僱員當中，7 874 名完全離開本業（詳細資料見表 12），流失率佔 2011 年僱員總數的 6.8%。本會認為這個流失率能反映業內的人力情況。有關方面或可考慮提供更多培訓予中學離校生、求職人士及新入職者，協助他們在房地產服務業發展事業。

3.21 地產代理機構內有 4 119 名技術及操作級人員完全離開本業，佔該類機構僱員人數 23.1%。由於經濟情況好轉，促使地產代理機構的僱員積極尋找其他就業機會。測量、估價及顧問機構內技術及操作級人員的流失率則錄得 32.7%（共 91 人離職）。由於此類機構的僱員具備相當的學歷及專業知識，轉職至其他行業的機會較大；因此，本會認為此類機構的僱員流動率及流失率，並不顯示本業出現人手縮減情況。

招聘困難

3.22 是次調查，358 名僱主報稱在招聘人手方面遇到困難。如表 24 所示，573 宗招聘困難個案當中，208 宗（36.3%）是因為市場缺乏具相關經驗的求職者。在所有個案當中，物業管理及保養機構和地產代理機構分別佔 226 宗和 221 宗。本會認為這兩類機構對培訓的需求殷切。

**表 24: 過去 12 個月各類機構遇到的招聘困難
(按技能等級劃分)**

(i) 地產發展

	經理／ 專業級人員	主任級 人員	技術及操作 級人員	小計
缺乏具相關經驗的求職者	5	8	15	28
聘用條件欠佳	1	1	14	16
工作環境欠佳	-	-	1	1
晉升機會有限	-	-	3	3
缺乏具相關訓練／資歷的 人力資源	2	2	1	5
其他	-	-	14	14
小計	8	11	48	67

(ii) 物業管理及保養

	經理／ 專業級人員	主任級 人員	技術及操作 級人員	小計
缺乏具相關經驗的求職者	16	25	45	86
聘用條件欠佳	7	11	63	81
工作環境欠佳	-	4	9	13
晉升機會有限	-	5	8	13
缺乏具相關訓練／資歷的 人力資源	9	12	21	42
其他	5	11	15	31
小計	37	68	161	266

(iii) 地產代理

	經理／ 專業級人員	主任級 人員	技術及操作 級人員	小計
缺乏具相關經驗的求職者	3	3	73	79
聘用條件欠佳	-	-	35	35
工作環境欠佳	-	-	41	41
晉升機會有限	-	-	4	4
缺乏具相關訓練／資歷的 人力資源	4	4	22	30
其他	-	-	32	32
小計	7	7	207	221

(iv) 測量、估價及顧問

	經理／ 專業級人員	主任級 人員	技術及操作 級人員	小計
缺乏具相關經驗的求職者	3	2	2	7
聘用條件欠佳	-	-	-	-
工作環境欠佳	-	-	-	-
晉升機會有限	-	-	-	-
缺乏具相關訓練／資歷的 人力資源	1	1	1	3
其他	-	1	-	1
小計	4	4	3	11

(v) 政府部門及公共機構

	經理／ 專業級人員	主任級 人員	技術及操作 級人員	小計
缺乏具相關經驗的求職者	4	-	4	8
聘用條件欠佳	-	-	-	-
工作環境欠佳	-	-	-	-
晉升機會有限	-	-	-	-
缺乏具相關訓練／資歷的 人力資源	-	-	-	-
其他	-	-	-	-
小計	4	0	4	8
總數	60	90	423	573

宜有學歷

3.23 圖 7(i)至(iii)顯示僱主於 2009 及 2011 年對僱員宜有學歷的意見。是次調查中，部分僱主並無填報有關資料，涉及的僱員人數為 7 116 人。為免影響數據的精確程度，本會僅分析了 108 368 名僱員的資料；結果顯示，2009 及 2011 年分別有 96.5%及 91.9%僱主屬意經理／專業級人員具備大學學位或以上程度學歷，又或具備專業資格。至於主任級人員方面，分別有 80.9%及 71.4%僱主屬意他們具備文憑程度，又或證書或以上程度學歷；而技術及操作級人員方面，則分別有 77%及 68.7%僱主屬意他們擁有中五或以上程度學歷。本會認為調查期間本港經濟蓬勃，因此僱員轉職至其他行業的機會較大。為招聘足夠的人手，僱主或須靈活調整入職學歷要求。

3.24 本會認為僱主對僱員的學歷要求普遍較高，而專上程度的房地產服務培訓定當有助提升各技能等級僱員的質素。

宜有年資

3.25 圖 8(i)至(iii)顯示 2009 及 2011 年僱員宜有年資。是次調查中，部分僱主並無填報有關資料，涉及的僱員人數為 7 158 人。為免影響數據的精確程度，本會僅分析了 108 326 名僱員的資料；結果顯示，2009 及 2011 年分別有 84.5%及 76.8%僱主要求經理／專業級人員具備多於 6 年年資。至於主任級人員方面，分別有 70.4%及 77.1%僱主屬意他們擁有多於 3 年年資；而技術及操作級人員方面，則分別有 69.8%及 52.8%僱主要求他們具備多於 1 年年資。雖然本會觀察到僱主對經理／專業級和技術及操作級人員的宜有年資要求有所下降，但認為這只是臨時措施，僱主藉此招聘足夠人手，以應付擴充業務所需。

僱員的訓練需求

3.26 如表 15 所示，80 851 個培訓名額中，32 180 個（39.8%）屬通用技巧培訓，28 655 個（35.4%）為地產代理而設，14 204 個（17.6%）為物業／房屋管理從業員而設。表 16 亦顯示，未來 12 個月的 68 839 個培訓名額中，27 856 個（40.5%）屬通用技巧培訓，21 606 個（31.4%）為地產代理而設，14 235 個（20.7%）為物業／房屋管理從業員而設。本會認為培訓有助現職僱員（特別是主任級和技術及操作級人員）發展事業，故他們對培訓的需求甚為殷切。

3.27 表 16 亦顯示，59 054 個培訓名額由內部提供（佔總培訓名額 85.8%）。據本會觀察所得，在資助僱員接受外間培訓方面，僱主的取向較為保守。

2012 年額外訓練需求推算

3.28 根據僱員流失情況，以及未來 12 個月的人力需求推算，本會建議 2012 年 6 月時，業內私營及公營機構各技能等級所需額外訓練的人手見表 25 (i)至 25 (ii)。

表 25: 2012 年額外訓練需求推算

(i) 私營機構

<u>技能等級</u>	<u>2011 年 6 月時 僱員人數</u>	<u>每年流失人數</u>	<u>2012 年 6 月時 預測人力增長</u>	<u>預計需額外 訓練人手</u>
經理／專業級人員	6 449	164	236	400
主任級人員	17 721	476	650	1 126
技術及操作級人員	82 136	7 103	3 011	10 114
小計	106 306	7 743	3 897	11 640

(ii) 公營機構

<u>技能等級</u>	<u>2011 年 6 月時 僱員人數</u>	<u>每年流失人數</u>	<u>2012 年 6 月時 預測人力增長</u>	<u>預計需額外 訓練人手</u>
經理／專業級人員	1 929	18	88	106
主任級人員	4 972	91	227	318
技術及操作級人員	2 277	22	104	126
小計	9 178	131	419	550

3.29 2012年6月房地產服務業各技能等級額外訓練需求見表26。

表 26: 2012 年房地產服務業額外訓練需求推算

技能等級	2011年 6月時 僱員人數	每年流失人數	2012年 6月時 預測人力增長	預計需額外 訓練人手
經理／專業級人員	8 378	182	324	506
主任級人員	22 693	567	877	1 444
技術及操作級人員				
	<u>84 413</u>	<u>7 125</u>	<u>3 115</u>	<u>10 240</u>
總數	115 484	7 874	4 316	12 190

3.30 各大院校為房地產服務業提供的培訓課程載於表 27，而其他與房地產相關的短期培訓課程則載於表 28。

表 27:房地產服務業培訓課程

大專院校／ 職業教育院校	課程名稱	2011/12 年度 培訓名額
香港城市大學	測量學副理學士(建築測量／產業測量／工料測量)課程(FT)	312
香港理工大學	物業管理學(榮譽)理學士課程(FT)	36
	地產及建設測量學(榮譽)理學士課程(FT)	77
	地產及建設測量學(榮譽)理學士課程(PT)	59
	建築及房地產學理學碩士／深造文憑課程(FT／PT)	65
香港專業教育學院 (摩理臣山)	產業管理高級文憑課程(FT)	30
	產業管理高級文憑課程(PT)	30
香港理工大學 專業進修學院	房屋管理學文學士課程(FT)	60
香港大學 專業進修學院	房屋管理專業文憑課程(PT)	180
	國際建築管理理學碩士課程(PT)	10
	項目策劃管理學理科碩士課程(PT)	20
	理科碩士(房地產)課程(PT)	20
	設施管理理學碩士課程(PT)	20
	設施管理深造文憑課程(PT)	10
	應用科學(榮譽)學士(建築管理及經濟學)課程(PT)	30
	工作為本學習榮譽理學士(建築規劃管理)課程(PT)	10
工作為本學習榮譽理學士(設施管理)課程(PT)	10	

大專院校／ 職業教育院校	課程名稱	2011/12 年度 培訓名額
	工作為本學習榮譽理學士（地產）課程（PT） 建築規劃管理專業文憑課程（PT） 設施及物業管理高級文憑／文憑課程（PT） 商場管理高級文憑課程（PT） 房地產管理高級文憑課程（FT） 物業管理高級證書課程（PT） 物業資產管理高級證書課程（PT） 保安業導師培訓基礎證書課程（PT）	10 30 20 20 20 60 20 20
香港大學 專業進修學院 保良局社區書院	房地產管理高級文憑課程（FT）	40
高峰進修學院	物業管理專修證書課程（PT） 實務物業及設施管理專業文憑	80 80

* PT – 兼讀制 FT – 全日制

表 28: 房地產相關短期培訓課程

大專院校／ 職業教育院校	課程名稱	修業期
香港大學 專業進修學院	樓宇維修檢測課程 (PT)	12 星期
	屋宇設備工料測量課程 (PT)	10 星期
	新版標準建築合約深造課程 (PT)	5 星期
	地產代理資格考試精修課程 (PT)	30 小時
	地產營業員資格考試精修課程 (PT)	24 小時
高峰進修學院	地產代理資格考試精讀班 (PT)	30 小時

* PT – 兼讀制 FT – 全日制

3.31 從表 27 至 28 可見，各大專院校為職前及在職人士提供多項房地產服務業課程，程度包括證書、文憑、高級文憑、學士及碩士；而不同教育機構亦開辦多項房地產及物業管理短期課程。

3.32 地產代理監管局推行自願性的「持續專業進修計劃」[CPD]，繼續為地產代理提供個人發展途徑。鑑於業界需了解內地地產代理業務，以及一手住宅物業銷售新規例，本會認為市場對CPD的需求將進一步上升。此外，政府或於未來數年實施發牌制度，以監管物業管理公司及從業員，因此，預期物業管理及保養機構僱員的培訓需求將更為殷切。

3.33 本會認為表 29 及 30 所列的「新技能提升計劃」[SUS Plus]課程，大致可應付主任級和技術及操作級人員的持續發展需要。本會亦建議僱主資助僱員參加所需培訓課程，以提升其專業水平。

表 29: 僱員再培訓局「新技能提升計劃」物業管理培訓課程

課程名稱	修業期
設施管理基本認識	18 小時
物業管理客戶服務初階英語會話	12 小時
物業管理中文報告書寫技巧	12 小時
會所及康樂設施運作及實務	38 小時
會所活動籌劃與實務	50 小時
緊急事故應變措施及保險／物業管理知識	20 小時
物業管理客戶服務普通話基礎課程	25 小時
活動組織與管理	15 小時
防火訓練	13 小時
物業管理中文書寫技巧進階	12 小時
物業管理法規進階課程	22 小時
物業環境管理進階	12 小時
物業管理客戶服務英語會話進階	25 小時
智能物業管理系統介紹	20 小時
物業管理概論	15 小時
物業管理職業安全與健康	12 小時
商場物業管理	18 小時
物業管理有關法規認識	24 小時
物業環境管理	15 小時
業主會議談判技巧	15 小時
樓宇設備保養及操作原理	22 小時
物業管理優質客戶服務	21 小時
物業管理督導技巧	21 小時

表 30: 僱員再培訓局「新技能提升計劃」地產代理培訓課程

課程名稱	修業期
地產代理	
地產代理業之工商管理系列 I – 基礎管理、改革及決策	6 小時
地產代理業之工商管理系列 II – 商貿計劃及客戶關係	6 小時
室內設計系列 I – 空間運用	7 小時
室內設計系列 II – 裝修物料	7 小時
土地管理	7 小時
地產代理業法律系列 I – 樓宇買賣及業權	7 小時
地產代理業法律系列 II – 有限公司買賣／業主與租客（綜合）條例	7 小時
地產代理業法律系列 III – 法庭命令對物業轉讓之影響	7 小時
地產代理業職業英語會話 – 應付查詢	21 小時
地產代理業職業英語會話 – 買賣雙方的洽商	24 小時
地產代理業職業英語書寫	24 小時

表 31: 僱員再培訓局物業管理培訓課程

大專院校／ 職業教育機構	課程名稱	修業期
僱員再培訓局	會所及康樂助理證書課程	160 小時
	物業設施管理證書課程	160 小時
	物業管理督導證書課程	180 小時

表 32: 僱員再培訓局地產代理培訓課程

大專院校／ 職業教育機構	課程名稱	修業期
僱員再培訓局	地產代理證書課程	200 小時
	地產代理營業員培訓證書課程	192 小時

經濟展望

3.34 假如歐債危機持續惡化，則可能對環球經濟帶來下行風險。由於香港屬開放型經濟體系，故較易受影響。換言之，香港來年的經濟表現，主要須視乎歐債危機的演化及其對環球經濟的影響。基於種種不明朗因素，大部分僱主在制訂業務策略時均偏向保守。

3.35 由於過去幾年人民幣持續升值，因而大大促進了跨境買賣，物業市場的情況尤為顯著。未來一年，中央政府或會繼續放緩國內的經濟活動，並致力減低通脹，可能導致本港的經濟活動亦跟隨放緩。

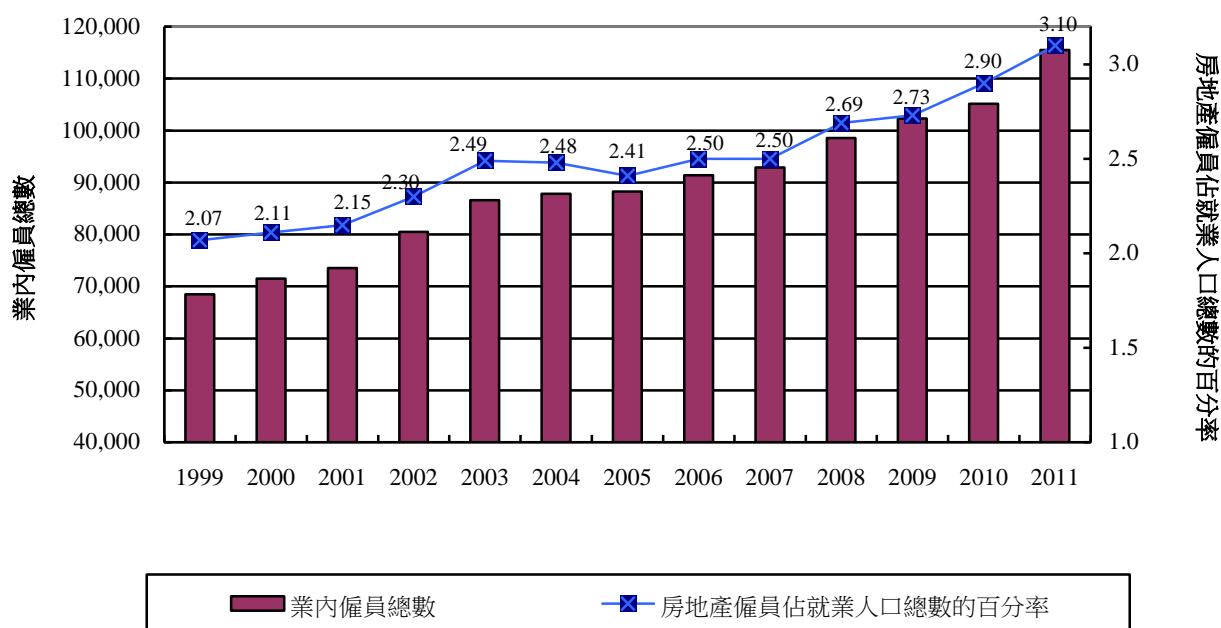
3.36 預期來年，本港的私人消費及投資增長將稍微放緩，而政府的財政開支應可保持穩定，但估計出口淨值將有較大幅度的回落。鑑於本港股市及樓市踏入調整期，可能進一步拖慢本地消費及投資增長。

3.37 中國加速融入環球市場帶來一項重大轉變，形成致力推動人民幣國際化的局面。香港作為人民幣主要離岸中心的定位，將繼續惠及本地經濟發展。

本業前景

3.38 房地產服務業是本港的主要行業之一。圖 11 顯示 1999 至 2011 年房地產僱員佔就業人口總數的百分率。

圖 11: 1999 至 2011 年
房地產僱員佔就業人口總數的百分率



3.39 本港的樓宇價格及需求已達高峰，尤其見於住宅及寫字樓方面。隨著政府於 2010 年 11 月對轉售或轉讓住宅物業加徵額外印花稅，令住宅市場蒙上陰霾，住宅買賣合約宗數由 2011 年 2、3 月平均每月逾 10,000 宗，急降至 2011 年 10 月平均每月 4,600 宗。由於政府推出措施為住宅價格降溫，故預期未來幾個月住宅需求及價格將會逐漸下降。

3.40 即使物業價格並沒有下降跡象，但大量內地遊客來港旅遊的情況持續，使本港零售業銷售額保持強勁。零售商店每平方米的平均租金由 2011 年 1 月港幣 1,000 元，急增至 2011 年 8 月港幣 1,400 元。然而，鑑於本地經濟前景受環球經濟不明朗因素籠罩，而且愈來愈多零售東主因租金高昂而卻步，本港的商業房地產市場或面臨衰退。

3.41 部分涉及房地產服務及相關行業的主要發展項目頗值得注意，當中包括：啟德發展項目第一期工程（預計於 2013 年起施工）；歷經幾番波折的港珠澳大橋香港段興建工程（最終敲定於 2011 年 12 月施工）；西九龍文化區發展項目（計劃於 2013 年施工）；另外，行政長官宣布復建居屋，由 2016 年起四年內提供超過 17,000 個單位；以及進行東九龍發展項目，務求將該帶打造成另一個核心商業區。

對人力的影響

3.42 如表 17 所示，僱主普遍認為，香港未來 12 個月的經濟變動將推高本業人力。本會認為，業內大部分機構的整體人力情況未來將維持穩定，並錄得緩慢至溫和的增長：

- (i) 短期而言，地產發展機構的人力增長或會波動及放緩，但整體仍可望錄得增長。
- (ii) 觀乎本地物業市場的發展，預期物業管理及保養機構的人力需求或會繼續上升。
- (iii) 隨著經濟下滑的影響逐漸浮現，地產代理機構對人力的需求或放緩。
- (iv) 多項本地發展項目推出或有助抵消經濟放緩所帶來的影響，因此預期測量、估價及顧問機構的人力需求或會微增。
- (v) 政府部門及公共機構所推出的發展項目，或可在中短期內帶動人力需求錄得溫和增長。

第四章

建議

建議額外訓練需求

4.1 本會根據所推算的人力需求及流失率，建議 2012 年房地產服務業各技能等級所需額外訓練的人手如下：

<u>技能等級</u>	<u>2011 年 6 月時 僱員人數</u>	<u>每年 流失人數</u>	<u>2012 年 6 月時 人力增長預測</u>	<u>預計需額外 訓練人手</u>
經理／ 專業級人員	8 378	182	324	506
主任級人員	22 693	567	877	1 444
技術及 操作級人員	84 413	7 125	3 115	10 240
總數	115 484	7 874	4 316	12 190

4.2 預計需額外訓練的 12 190 名人手中，10 240 名屬技術及操作級人員，1 444 名屬主任級人員，506 名屬經理／專業級人員。本會建議為該些僱員提供合適的訓練課程。

4.3 鑑於社會對優質房地產服務的需求殷切，本會認為 115 484 名現職僱員應參與增修訓練課程及持續專業發展課程，以保持競爭力，並提高工作效率。

地產代理持續專業進修計劃

4.4 本會認為對地產代理而言，參與「持續專業進修計劃」[CPD]培訓課程實有需要，特別是有關內地地產代理業務及一手住宅物業銷售新規例方面的培訓。本會建議為該類僱員提供合適的訓練課程。

新技能提升計劃

4.5 本會認為「新技能提升計劃」[*SUS Plus*]的房地產服務業課程，對支持本業現職僱員保持及提升自身質素非常重要，尤其是當前地產代理和物業管理及保養機構均愈來愈重視專業之道。

人才發展計劃

4.6 本會認為僱員再培訓局「人才發展計劃」下所提供的課程，應足以支援轉職人士在地產代理和物業管理及保養機構中發展事業。

內地房地產服務培訓

4.7 本會認為本港房地產服務從業員要在內地發展事業的機會仍然存在，特別是在地產發展、物業管理及保養，以及測量、估價及顧問等機構內。本會認為有必要替該些從業員籌辦培訓課程，協助他們於內地市場發展事業。本會亦建議教育機構繼續給予支持，為從業員提供合適的訓練課程。

大型會議／研討會

4.8 因應訓練需求，本會將繼續支持及贊助開辦培訓課程，並為業內從業員舉辦大型會議及研討會，促進經驗分享。

推廣就業及訓練課程

4.9 本會將繼續透過互聯網、研討會及講座，推廣房地產服務業的就業和培訓機會。

未來人力調查

4.10 本會建議繼續每兩年進行一次人力調查，以評估業內的人力供求情況，以及相關的培訓需求。

謝建華先生	香港地產行政師學會
邱萬發先生	香港地產代理專業協會有限公司
楊金蘭博士	香港城市大學專業進修學院
葉濟美女士	勞工處處長代表
吳秀麗女士	地產代理監管局行政總裁代表
鄔朗怡女士	房屋署署長代表
梁任城先生	職業訓練局執行幹事代表
顧問	
汪敦敬先生	
列席	
胡惠明先生	香港專業教育學院（摩理臣山） 產業及設施管理系
秘書	
鄧偉雄先生	職業訓練局

房地產服務業訓練委員會
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. 就發展業內專業教育及訓練設施應付人力需求，向職業訓練局提供意見。
4. 就相關學科的課程發展方向及策略，向香港專業教育學院(IVE)、訓練及發展中心提出建議。
5. 就 IVE、訓練及發展中心的課程策劃、課程發展及質素保證制度提供意見。
6. 擬訂本業主要職務的工作範圍，界定所需的技能、知識及訓練。
7. 建議本業主要職務訓練方案，訂定每種技能所需的訓練期。
8. 對技術評估、技能測驗及證書頒發制度提供意見，以確定從業員、學徒及見習員的技能水平。
9. 就本業主要行業舉辦技能比賽提供意見，以推廣專業教育與訓練和派員參加國際賽事。
10. 就本業專業教育及訓練的發展與推廣事宜，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。
11. 為本業舉辦有關專業教育及訓練的研討會與會議。
12. 就業內訓練委員會工作、有關職訓局專業教育及訓練課程的宣傳事宜提供意見。
13. 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。
14. 根據《職業訓練局條例》第 7 條，負責局方所委派的其他工作。

Headquarters Division 2 總辦事處二科
20F, Skyline Tower, 39 Wang Kwong Road, Kowloon Bay, Kowloon, Hong Kong
香港九龍九龍灣宏光道39號宏天廣場20樓
www.vtc.edu.hk

Telephone No 電話

Facsimile No 傳真

Our Reference 本局檔號 (1) in RE/1/2 (2011)

Your Reference 來函檔號



執事先生/女士：

房地產服務業二〇一一年人力調查

職業訓練局乃由政府委任的法定機構，負責本港的人力訓練事宜。

職訓局屬下有二十一個訓練委員會，房地產服務業訓練委員會為其中之一，負責評估房地產服務業的人力情況，以及制定訓練計劃。

為調查房地產服務業目前及未來的人力情況及訓練詳情，以便制定合適的訓練計劃配合業界需要，本訓練委員會將於二〇一一年六月二十日至七月十九日期間進行房地產服務機構人力調查，懇請貴公司惠予合作，提供有關資料。

…… 茲夾附下述文件，供貴公司參閱及填寫：

- (a) 調查表的第 I 及第 II 部份（附錄 A）
- (b) 第 I 部份之附註（附錄 B）
- (c) 房地產服務業主要職務工作說明（附錄 C）

政府統計處職員將會於調查期間聯絡貴公司，如有需要，將造訪貴公司協助填寫並收回填妥的問卷。

調查所得資料將絕對保密，僅摘要統計數字發表，並不會提及個別機構。有關之人力調查報告完成後，將會上載至<http://retb.vtc.edu.hk>。請閣下在問卷內提供聯絡電郵地址，以便本委員會屆時通知閣下。

如對是次調查有任何疑問，請致電 2116 8534 與政府統計處聯絡。

A handwritten signature in black ink, appearing to read '鄭正煒'.

房地產服務業訓練委員會主席
鄭正煒太平紳士

二〇一一年六月十一日

CONFIDENTIAL
WHEN ENTERED WITH DATA
填入數據後即成
機密文件

THE 2011 MANPOWER SURVEY OF THE REAL ESTATE SERVICES INDUSTRY

房地產服務業二〇一一年人力調查

QUESTIONNAIRE
調查表

(Please read the explanatory notes before completing this questionnaire)
(請於填表前詳閱附註)

For official use only: 此欄毋須填寫	Rec. Type	Survey Code	Industry Code	Establishment No.	Enumerator's No.	Editor's No.	Check Digit	No. of Employees Covered by the Questionnaire
	1	3 5 2 3	4 5 6 7 8 9	10 11 12 13 14 15	16 17	18 19	20 21 22	23 24 25 26 27

A. GENERAL ORGANIZATION INFORMATION

一般機構資料
NAME OF ESTABLISHMENT:
機構名稱

ADDRESS:
地址

TOTAL NUMBER OF PERSONS ENGAGED:
僱員總人數

B. NATURE OF BUSINESS:

(please tick only 1 box)

行業性質
(只剔一欄)

Real Estate Development
地產發展

Property Management and Maintenance
物業管理及保養

Estate Surveying, Valuation and Consultancy
測量、估價及顧問

Estate Agency
地產代理

Government Departments and Public Sector
政府部門及公共機構

C. PERSONNEL HOLDING PROFESSIONAL QUALIFICATION

擁有專業資歷人員

(i) Number of employees holding:
持有以下牌照的僱員人數:

(ii) Number of employees holding surveying qualification:
持有測量資歷的僱員人數:

(a) Estate Agent's Licence (Individual)
地產代理(個人)牌照

(b) Salesperson's Licence
營業員牌照

28

32

36

NAME OF PERSON TO CONTACT:

聯絡人姓名

POSITION:
職位

TEL. NO.:

電話

60

67

68

FAX NO.:

圖文傳真

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

101

102

103

104

105

106

107

108

109

110

2011 Manpower Survey of the Real Estate Services Industry

房地產服務業二〇一一年人力調查

PART I 第 I 部份

(A) Job 工作			(B) Monthly Income Code 月薪編號	(C) Number of Employees 僱員人數	(D) Forecast of No. Employed 12 Months from Now 預測在 十二個月後 的僱員人數	(E) No. of Vacancies at Date of Survey 調查期間 的空缺額	(F) Preferred Level of Education 僱員宜有教育程度	(G) Preferred Relevant Years of Experience 僱員宜有的相關年資	(H)
Title 職稱	Rec. Type	Code 編號	11	12-15	16-19	20-22	23	24	
		8-10							
1.	2								
2.	2								
3.	2								
4.	2								
5.	2								
6.	2								
7.	2								
8.	2								
9.	2								
10.	2								
11.	2								
12.	2								
13.	2								
14.	2								
15.	2								
16.	2								
17.	2								
18.	2								
19.	2								
20.	2								
21.	2								
22.	2								
23.	2								
24.	2								
25.	2								
26.	2								
27.	2								
28.	2								
29.	2								
30.	2								
31.	2								
32.	2								
33.	2								
34.	2								

(i) Enter in **Column (B)** employee's monthly income range according to the following codes for each type of employees. This should include basic wages, regular overtime pay, cost of living allowance, meal allowance, commission and bonus etc. (less employee's contribution to MPF), if any. 請在欄「B」內填入每類僱員的每月總收入編號，包括底薪、定期超時工作的津貼、生活津貼、膳食津貼、佣金及花紅等（扣除僱員所支付的強制性公積金供款）在內。

Code 編號	Monthly Income Range 每月總收入幅度
1	\$6,000 or below 或以下
2	\$6,001 - \$10,000
3	\$10,001 - \$15,000
4	\$15,001 - \$20,000
5	\$20,001 - \$30,000
6	\$30,001 - \$40,000
7	\$40,001 - \$60,000
8	\$60,001 or above 或以上

(ii) Enter in **Column (F)** the preferred level of education according to the following codes: 請將僱員宜有的教育程度，按下列編號填入「F」欄內：

Code 編號	Preferred Education 宜有教育程度
1	Professional Qualification 專業資格
2	University Degree or above 大學學位或以上
3	Associate Degree/Professional Diploma/ Higher Diploma/Higher Certificate or equivalent 副學士學位／專業文憑／ 高級文憑／高級證書
4	Diploma/Certificate or equivalent 文憑／證書
5	Matriculation 大學預科
6	Secondary 5 中五
7	Secondary 3 or below 中三或以下

(iii) Enter in **Column (G)** the preferred relevant years of experience according to the following codes: 請將僱員宜有的相關年資，按下列編號填入「G」欄內：

Code 編號	Preferred Relevant Years of Experience 宜有的相關年資
1	Less than 1 year 一年以下
2	1 year to less than 3 years 一年至三年以下
3	3 years to less than 6 years 三年至六年以下
4	6 years to less than 10 years 六年至十年以下
5	10 years or more 十年或以上

THE 2011 MANPOWER SURVEY OF THE REAL ESTATE SERVICES INDUSTRY

房地產服務業二〇一一年人力調查

FOR OFFICIAL USE ONLY

此欄毋須填寫

Est. No. _____

Er. No. _____

PART II 第二部份

Impact on human resources of your organization due to the development of the Mainland and other cities

內地及其他城市發展對貴機構人力資源的影響

1. The total number of employees who have stationed in the Mainland or other cities for over 180 days in the past 12 months (1.6.2010 - 31.5.2011) (by type of real estate services).

請填報貴機構於過去十二個月 (1.6.2010-31.5.2011) 安排長駐於內地或其他城市工作超過180日之僱員人數 (按房地產服務業類別劃分)。

	Managerial/ Professional Level 經理／專業級	Supervisory Level 主任級	Technical Support and Operative Level 技術及操作人員級
(a) Mainland cities (Please specify) 內地城市 (請列出)			
(i) Real Estate Development 地產發展	8	11	14
(ii) Property Management and Maintenance 物業管理及保養	17	20	23
(iii) Estate Surveying, Valuation and Consultancy 測量、估價及顧問	26	29	32
(iv) Estate Agency 地產代理	35	38	41
(b) Other cities (Please specify) 其他城市 (請列出)			
(i) Real Estate Development 地產發展	44	47	50
(ii) Property Management and Maintenance 物業管理及保養	53	56	59
(iii) Estate Surveying, Valuation and Consultancy 測量、估價及顧問	62	65	68
(iv) Estate Agency 地產代理	71	74	77

For official use
此欄毋須填寫

80 81

2. Please estimate the total number of employees whom your Hong Kong company will arrange to station in the Mainland or other cities for over 180 days in the next 12 months (1.6.2011 - 31.5.2012) (by type of real estate services).

請估計在未來十二個月內(1.6.2011 - 31.5.2012)貴機構安排長駐於內地或其他地方工作超過180日之僱員人數(按房地產服務業類別劃分)。

	Managerial/ Professional Level 經理／專業級	Supervisory Level 主任級	Technical Support and Operative Level 技術及操作人員級
(a) Mainland cities (Please specify) 內地城市 (請列出)			
(i) Real Estate Development 地產發展	82	85	88
(ii) Property Management and Maintenance 物業管理及保養	91	94	97
(iii) Estate Surveying, Valuation and Consultancy 測量、估價及顧問	100	103	106
(iv) Estate Agency 地產代理	109	112	115

- (b) Other cities (please specify)**
其他城市 (請列出)

(i) Real Estate Development 地產發展	118	121	124
(ii) Property Management and Maintenance 物業管理及保養	127	130	133
(iii) Estate Surveying, Valuation and Consultancy 測量、估價及顧問	136	139	142
(iv) Estate Agency 地產代理	145	148	151

3. The total number of employees who travelled frequently to the Mainland in the past 12 months (1.6.2010 - 31.5.2011) (by type of real estate services).

請填報貴機構於過去十二個月內(1.6.2010 - 31.5.2011)，經常往返內地的僱員人數(按房地產服務業類別劃分)。

	Managerial/ Professional Level 經理／專業級	Supervisory Level 主任級	Technical Support and Operative Level 技術及操作人員級
(a) Real Estate Development 地產發展	154	157	160
(b) Property Management and Maintenance 物業管理及保養	163	166	169
(c) Estate Surveying, Valuation and Consultancy 測量、估價及顧問	172	175	178
(d) Estate Agency 地產代理	181	184	187

For official use
此欄毋需填寫

190 191 192

4. Please estimate the total number of employees who will travel frequently to the Mainland in the next 12 months (1.6.2011 - 31.5.2012) (by type of real estate services)

請估計在未來十二個月 (1.6.2011 - 31.5.2012) 需經常往返內地的僱員人數 (按房地產服務業類別劃分)。

	Managerial/ Professional Level 經理／專業級	Supervisory Level 主任級	Technical Support and Operative Level 技術及操作人員級
(a) Real Estate Development 地產發展	193	196	199
(b) Property Management and Maintenance 物業管理及保養	202	205	208
(c) Estate Surveying, Valuation and Consultancy 測量、估價及顧問	211	214	217
(d) Estate Agency 地產代理	220	223	226

Training

訓練

5. The total number of employees who had received the following training in the past 12 months (1.6.2010 - 31.5.2011) (by type of course)

請填報過去十二個月內 (1.6.2010 - 31.5.2011) 曾接受下列訓練的僱員人數 (按課程種類劃分)

Type of Course 課程種類	Managerial/ Professional Level 經理／專業級	Supervisory Level 主任級	Technical Support and Operative Level 技術及操作人員級
(I) Specific Knowledge/Skills 專門知識／技能			
(a) Property Development 物業發展			
Real Estate Administration 地產行政	229	232	235
Marketing Technique 市場推廣技巧	238	241	244
Project Management Skills 項目管理技巧	247	250	253
Financial Management and Housing Economics 財務管理及房屋經濟學	256	259	262
(b) Estate Surveying, Valuation and Consultancy 地產測量、估價及顧問			
Marketing Strategy Planning 市場策略計劃	265	268	271
Research Skills 研究技巧	274	277	280
Surveying & Valuation Skills 測量及估價技巧	283	286	289
Planning and Land Development 策劃及土地發展	292	295	298
Compensation 賠償	301	304	307
Property/Leasing Management 物業／租務管理	310	313	316

For official use
此欄毋需填寫

319

320

323

326

329

Type of Course 課程種類	Managerial/ Professional Level 經理／專業級	Supervisory Level 主任級	Technical Support and Operative Level 技術及操作人員級
(c) Estate Agents 地產代理			
Law Relating to Estate Agency Work 與地產代理工作相關的法例	<input type="text"/> 330	<input type="text"/> 333	<input type="text"/> 336
Compliance Matters 遵從法規事宜	<input type="text"/> 339	<input type="text"/> 342	<input type="text"/> 345
Practice-related Knowledge and Issues 執業知識及應用	<input type="text"/> 348	<input type="text"/> 351	<input type="text"/> 354
Professional Ethics 專業操守	<input type="text"/> 357	<input type="text"/> 360	<input type="text"/> 363
Estate Agency Practice in Other Jurisdiction (Except Mainland) 其他司法管轄區（內地除外）地產代理業實務	<input type="text"/> 366	<input type="text"/> 369	<input type="text"/> 372
(d) Property/Housing Management 物業／房屋管理			
Facilities Management 設施管理	<input type="text"/> 375	<input type="text"/> 378	<input type="text"/> 381
Property/Housing Management 物業／房屋管理	<input type="text"/> 384	<input type="text"/> 387	<input type="text"/> 390
(e) Real Estate Services in the Mainland 內地房地產知識			
Real Estate Development 地產發展	<input type="text"/> 393	<input type="text"/> 396	<input type="text"/> 399
Property Management and Maintenance 物業管理及保養	<input type="text"/> 402	<input type="text"/> 405	<input type="text"/> 408
Estate Surveying, Valuation and Consultancy 測量、估價及顧問	<input type="text"/> 411	<input type="text"/> 414	<input type="text"/> 417
Estate Agency 地產代理	<input type="text"/> 420	<input type="text"/> 423	<input type="text"/> 426
(II) Generic Skills 通用技巧			
(a) Computer Application (including IT) 電腦應用（包括資訊科技）	<input type="text"/> 429	<input type="text"/> 432	<input type="text"/> 435
(b) Language : Putonghua 語文 : 普通話	<input type="text"/> 438	<input type="text"/> 441	<input type="text"/> 444
English 英文	<input type="text"/> 447	<input type="text"/> 450	<input type="text"/> 453
(c) Management Skills 管理技巧	<input type="text"/> 456	<input type="text"/> 459	<input type="text"/> 462
(d) Supervisory Skills 督導技巧	<input type="text"/> 465	<input type="text"/> 468	<input type="text"/> 471
(e) Communication Skills 溝通技巧	<input type="text"/> 474	<input type="text"/> 477	<input type="text"/> 480
(f) Customer Services Skills 顧客服務技巧	<input type="text"/> 483	<input type="text"/> 486	<input type="text"/> 489
(g) Others (please specify) 其他（請說明）	<input type="text"/> 492	<input type="text"/> 495	<input type="text"/> 498

6. Please estimate the total number of employees that your company will provide in-house training or sponsor to attend training in the next 12 months (1.6.2011 - 31.5.2012) (by type of course)

請估計在未來十二個月內(1.6.2011 - 31.5.2012)貴機構將提供內部培訓或贊助修讀以下課程的僱員人數(按課程種類劃分)

Type of Course 課程種類	No. of employees to be provided with in-house training 貴機構將提供內部培訓課程的人數			No. of employees to be sponsored for training 貴機構將贊助修讀培訓課程的人數		
	Managerial/ Professional Level 經理/ 專業級	Supervisory Level 主任級	Technical Support and Operative Level 技術及 操作人員級	Managerial/ Professional Level 經理/ 專業級	Supervisory Level 主任級	Technical Support and Operative Level 技術及 操作人員級
(I) Specific Knowledge/Skills 專門知識/技能						
(a) Property Development 物業發展						
Real Estate Administration 地產行政	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 501	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 504	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 507	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 510	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 513	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 516
Marketing Technique 市場推廣技巧	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 519	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 522	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 525	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 528	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 531	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 534
Project Management Skills 項目管理技巧	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 537	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 540	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 543	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 546	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 549	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 552
Financial Management and Housing Economics 財務管理及房屋經濟學	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 555	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 558	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 561	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 564	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 567	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 570
(b) Estate Surveying, Valuation and Consultancy 地產測量、估值及顧問						
Marketing Strategy Planning 市場策略計劃	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 573	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 576	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 579	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 582	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 585	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 588
Research Skills 研究技巧	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 591	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 594	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 597	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 600	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 603	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 606
Surveying & Valuation Skills 測量及估值技巧	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 609	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 612	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 615	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 618	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 621	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 624
Planning and Land Development 策劃及土地發展	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 627	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 630	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 633	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 636	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 639	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 642
Compensation 賠償	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 645	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 648	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 651	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 654	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 657	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 660
Property/Leasing Management 物業/租務管理	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 663	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 666	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 669	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 672	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 675	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 678
(c) Estate Agents 地產代理						
Law Relating to Estate Agency Work 與地產代理工作相關的法例	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 681	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 684	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 687	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 690	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 693	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 696
Compliance Matters 遵從法規事宜	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 699	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 702	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 705	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 708	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 711	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 714
Practice-related Knowledge and Issues 執業知識及應用	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 717	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 720	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 723	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 726	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 729	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 732
Professional Ethics 專業操守	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 735	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 738	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 741	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 744	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 747	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 750
Estate Agency Practice in Other Jurisdiction (Except Mainland) 其他司法管轄區(內地除外) 地產代理業實務	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 753	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 756	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 759	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 762	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 765	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 768

No. of employees to be
provided with in-house training
貴機構將提供內部培訓課程的人數

No. of employees to be
sponsored for training
貴機構將贊助修讀培訓課程的人數

Type of Course 課程種類	Managerial/ Professional Level	Supervisory Level	Technical Support and Operative Level	Managerial/ Professional Level	Supervisory Level	Technical Support and Operative Level
	經理/ 專業級	主任級	技術及 操作人員級	經理/ 專業級	主任級	技術及 操作人員級
(d) Property/Housing Management 物業/房屋管理						
Facilities Management 設施管理	771	774	777	780	783	786
Property/Housing Management 物業/房屋管理	789	792	795	798	801	804
(e) Real Estate Services in the Mainland 內地房地產知識						
Real Estate Development 地產發展	807	810	813	816	819	822
Property Management and Maintenance 物業管理及保養	825	828	831	834	837	840
Estate Surveying, Valuation and Consultancy 測量、估價及顧問	843	846	849	852	855	858
Estate Agency 地產代理	861	864	867	870	873	876
(II) Generic Skills 通用技巧						
(a) Computer Application (including IT) 電腦應用 (包括資訊科技)	879	882	885	888	891	894
(b) Language : Putonghua 語文 : 普通話	897	900	903	906	909	912
English 英文	915	918	921	924	927	930
(c) Management Skills 管理技巧	933	936	939	942	945	948
(d) Supervisory Skills 督導技巧	951	954	957	960	963	966
(e) Communication Skills 溝通技巧	969	972	975	978	981	984
(f) Customer Services Skills 顧客服務技巧	987	990	993	996	999	1002
(g) Others (please specify) 其他 (請說明)	1005	1008	1011	1014	1017	1020

For official use
此欄毋需填寫

1023

1026

1029

1032

1033

1036

1039

1042

Internal Promotion

內部晉升

7. The total number of internal promotion in the past 12 months (1.6.2010 - 31.5.2011)

過去十二個月內（1.6.2010 - 31.5.2011）內部晉升的僱員人數。

From Supervisory to Managerial/Professional Level
由主任晉升為經理／專業級

1043

From Technical Support and Operative to Supervisory Level
由技術及操作人員晉升為主任級

1046

Employees Left

離職人數

8. The total number of employees left in the past 12 months (1.6.2010 - 31.5.2011)

過去十二個月內（1.6.2010 - 31.5.2011）離職的僱員人數。

Managerial/
Professional
Level
經理／專業級

1049

Supervisory
Level
主任級

1052

Technical
Support and
Operative Level
技術及操作人員級

1055

Recruitment

招聘

9. Please state the number of recruits of your company in the past 12 months (1.6.2010 - 31.5.2011)

請列出貴機構在過去十二個月內（1.6.2010 - 31.5.2011）招聘的僱員人數。

Managerial/
Professional
Level
經理／專業級

Supervisory
Level
主任級

Technical
Support and
Operative Level
技術及操作人員級

(a) Total number of recruits
總招聘人數

1058

1061

1064

(b) Number of recruits having real estate services
related experience from item 9(a) above
上列9(a)項中，具備房地產服務業相關
經驗的人數

1067

1070

1073

For official use
此欄毋需填寫

1076

1077

1078

1079

Recruitment Problem

招聘問題

10. Did your company encounter any difficulties in the recruitment of real estate services personnel at various job levels in the past 12 months (1.6.2010 - 31.5.2011) ?

貴機構在過去十二個月內 (1.6.2010 - 31.5.2011) 在招聘房地產服務從業員方面有沒有遇到困難？

- 1080 Yes (Please go to Q11) 有 (請答第11題) 1081 No (Please go to Q12) 沒有 (請答第 12 題) 1082 No recruitment nor tried to recruit (Please go to Q12) 未有/未有嘗試招聘 (請答第 12 題)

11. Please choose the possible reasons for encountering recruitment difficulties. You may wish to tick more than 1 field for each job level.

請選擇遇到招聘困難的原因，每職級可選一項或以上。

Reasons 原因	Managerial/ Professional Level 經理/專業級	Supervisory Level 主任級	Technical Support and Operative Level 技術及操作人員級
(a) Lack of candidates with relevant experience 缺乏具相關經驗求職者	<input type="checkbox"/> 1083	<input type="checkbox"/> 1084	<input type="checkbox"/> 1085
(b) Unsatisfactory terms of employment 聘用條件欠佳	<input type="checkbox"/> 1086	<input type="checkbox"/> 1087	<input type="checkbox"/> 1088
(c) Unsatisfactory working environment 工作環境欠佳	<input type="checkbox"/> 1089	<input type="checkbox"/> 1090	<input type="checkbox"/> 1091
(d) Limited career prospects 晉升機會有限	<input type="checkbox"/> 1092	<input type="checkbox"/> 1093	<input type="checkbox"/> 1094
(e) Insufficient trained/qualified manpower in the related disciplines 缺乏具相關訓練/資歷的人力資源	<input type="checkbox"/> 1095	<input type="checkbox"/> 1096	<input type="checkbox"/> 1097
(f) Others (Please specify) 其他 (請說明)	<input type="checkbox"/> 1098	<input type="checkbox"/> 1099	<input type="checkbox"/> 1100

12. Do you expect a manpower change in your company in the next 12 months (1.6.2011 - 31.5.2012) ? If there is expected manpower change, please go to Q13.

你是否預期貴機構會在未來十二個月 (1.6.2011 - 31.5.2012) 有人手變動？如預期有人手變動，請回答第 13 題。

	Managerial/ Professional Level 經理/專業級	Supervisory Level 主任級	Technical Support and Operative Level 技術及操作人員級
Hong Kong 香港	+ / - <input type="checkbox"/> 1101 <input type="checkbox"/> 1102 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	+ / - <input type="checkbox"/> 1105 <input type="checkbox"/> 1106 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	+ / - <input type="checkbox"/> 1109 <input type="checkbox"/> 1110 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Mainland cities 內地城市	<input type="checkbox"/> 1113 <input type="checkbox"/> 1114 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1117 <input type="checkbox"/> 1118 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1121 <input type="checkbox"/> 1122 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Other cities 其他城市	<input type="checkbox"/> 1125 <input type="checkbox"/> 1126 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1129 <input type="checkbox"/> 1130 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1133 <input type="checkbox"/> 1134 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

For official use
此欄毋需填寫

1137 1138 1139 1140 1141 1142 1143 1144 1145

13. Referring to Q12, please choose the possible reasons for manpower change in your company in the next 12 month (1.6.2011 - 31.5.2012).
You may wish to tick more than 1 reason for each job level.

參照第12條問題，請選擇貴機構預期會在未來十二個月(1.6.2011 - 31.5.2012)有人手變動的原因，每職級可選擇多個原因。

<u>Reasons</u> 原因	<u>Managerial/ Professional Level</u> 經理／專業級	<u>Supervisory Level</u> 主任級	<u>Technical Support and Operative Level</u> 技術及操作人員級
(a) Change of manpower cost 人力成本調整	<input type="checkbox"/> 1146	<input type="checkbox"/> 1147	<input type="checkbox"/> 1148
(b) Change in economic outlook 經濟前景的變化	<input type="checkbox"/> 1149	<input type="checkbox"/> 1150	<input type="checkbox"/> 1151
(c) Reorganization of Company 公司架構重組	<input type="checkbox"/> 1152	<input type="checkbox"/> 1153	<input type="checkbox"/> 1154
(d) Business expansion / contraction 業務擴展 / 收縮	<input type="checkbox"/> 1155	<input type="checkbox"/> 1156	<input type="checkbox"/> 1157
(e) Outsourcing / In-sourcing of work 工作外判 / 從外判取回工作	<input type="checkbox"/> 1158	<input type="checkbox"/> 1159	<input type="checkbox"/> 1160
(f) Others (Please specify) 其他 (請說明)	<input type="checkbox"/> 1161	<input type="checkbox"/> 1162	<input type="checkbox"/> 1163

For official use
此欄毋需填寫

1164

1165

1166

1167

End of Questionnaire
問卷完

The 2011 Manpower Survey of the Real Estate Services Industry
房地產服務業二〇一一年人力調查

Explanatory Notes for Part I
附註（第 I 部份）

1. Please complete all columns ('A' to 'G') of the questionnaire which are applicable to your business sector and insert a zero (0) in any column which is not.
請填寫表內(A)至(G)欄；如有不適用者，請在該欄填入(0)符號。

2. Column 'A' - Job Titles and Brief Job Descriptions of
Principal Jobs in the Real Estate Services Industry

(A) 欄 — 房地產服務業主要職務的職稱及工作說明

- (a) Please note that some of the job titles may not be the same as those used in your firm, but if the jobs have similar or related functions, please treat them as the same and supply the required information in the questionnaires.

表內部分職稱可能有別於貴公司所採用者，但若兩者職責相近，可視作相同職務；請在調查表內提供所需資料。

- (b) Please classify an employee according to his major duty irrespective of any additional secondary duties he may be required to perform.

請根據僱員的主要職務分類（不論其所兼任的次要職務）。

- (c) Please add in this column titles of employees whose duties demand real estate training (please specify title) and fill in 'B' to 'G' accordingly.

倘貴公司有其他人員因職責上需接受房地產服務業訓練，請在此欄加上其職稱，同時填寫(B)至(G)欄。

3. Column 'B' - Total Monthly Income Range of Employees

(B) 欄 — 僱員每月總收入

Please select and enter in this column the appropriate code number showing the average monthly income range for the employee(s) during the past 12 months (June 2010 - May 2011). The monthly income should include basic wages, regular overtime pay, cost of living allowance, meal allowance, commission and bonus etc. (less employees' contribution to MPF). If you have more than one employee doing the same job, please enter the average figure.

請根據僱員過去十二個月(指二〇一〇年六月至二〇一一年五月期間)平均每月收入幅度，選出適當編號填入(B)欄。「每月收入」包括底薪、定期超時工作津貼、生活津貼、膳食津貼、佣金及花紅等（扣除僱員所支付的強制性公積金供款）。倘貴公司僱用超過一名僱員擔任同一職務，請取其平均數字。

<u>Average Monthly Income</u> 平均每月收入	<u>Code Number to be Entered into Column 'B'</u> 編號
\$6,000 or below 或以下	1
\$6,001 - \$10,000	2
\$10,001 - \$15,000	3
\$15,001 - \$20,000	4
\$20,001 - \$30,000	5
\$30,001 - \$40,000	6
\$40,001 - \$60,000	7
\$60,001 or above 或以上	8

4. Column 'C' - Number of Employees

(C) 欄 — 僱員人數

'Employees' refer to those working full-time (i.e. at least consecutive 4 weeks a month, and not less than 18 hours in each week) and receiving regular pay from your firm. These include proprietors and partners working full-time for company but exclude those working part-time. This definition also applies to 'employee(s)' appearing in other parts of the questionnaire.

「僱員」指於貴公司內全職工作（即每月工作最少連續四週、每週不少於十八小時）及定期支取薪金的人士，其中包括在公司內全職工作的東主及合夥人，但不包括兼職僱員。調查表他處出現的「僱員」一詞，定義亦同。

5. Column 'D' - Forecast of Number Employed 12 Months from Now

(D) 欄 — 未來十二個月的預計僱員人數

The forecast of number employed means the number of employees you will be employing 12 months from now. The number given could be less than that in column 'C' if a contraction is expected.

預計僱員人數指貴公司在十二個月後的僱員人數。如估計業務可能收縮，此欄所填人數可能少於(C) 欄。

6. Column 'E' - Number of Vacancies at Date of Survey

(E) 欄 — 調查期間空缺額

Please fill in the number of existing vacancies you may have. 'Existing Vacancies' refer to those unfilled, immediately available job openings for which the establishment is actively trying to recruit personnel at date of survey.

請填入貴公司現有空缺額。「現有空缺額」指該職位懸空，須立刻填補，而現正積極進行招聘。

7. Column 'F' - Preferred Level of Education

(F) 欄 — 僱員宜有的教育程度

Please enter in this column the appropriate code number showing basic education which an employee should have.

請按下列類別編號，將僱員宜有的基本教育程度填入(F) 欄內。

<u>Education</u> 教育程度	<u>Code</u> 編號
Professional Qualification 專業資格	1
University Degree or above 大學學位或以上	2
Associate Degree/Professional Diploma/Higher Diploma/ Higher Certificate or equivalent 副學士學位／專業文憑／ 高級文憑／高級證書	3
Diploma/Certificate or equivalent 文憑／證書	4
Matriculation 大學預科	5
Secondary 5 中五	6
Secondary 3 or below 中三或以下	7

Job Descriptions for Principal Jobs in
Real Estate Development Sector
地產發展類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級		
102.	Director/ Associate Director/ General Manager 董事／ 副董事／ 總經理	Plans and directs the operations of the organization. Formulates and implements business strategies and policies. Reviews the operations and results of the enterprise; plans and controls the allocation of resources. 策劃及掌管機構運作；制訂並執行業務策略及方針；檢討企業運作及成效，策劃及控制資源分配。
103.	Sales/Marketing Manager 營業／市場經理	Plans and manages the sales and marketing activities of the properties under development. Formulates and implements marketing strategies. Takes charge of implementing sales/promotional programmes. Appoints agents and liaises with them. 策劃、管理物業的銷售及市場推廣工作。制訂及執行市場推廣策略；負責銷售／推廣計劃。挑選及聯絡地產代理。
107.	Property Manager/ Area Property Manager 物業經理／ 分區物業經理	Administers the acquisition, management and disposal of properties. Negotiates or approves purchase, rental or sale of property. Oversees the leasing of the estate. Initiates and directs studies to compile data for the analysis of rents, real property values and maintenance costs. Supervises the maintenance of records of property revenues and expenditures, administers budget and prepares associated reports. 負責物業買賣及管理事宜；就物業買賣及出租事宜洽商及提供建議。監管物業租售。領導推行有關租金、樓價及保養費用的研究分析。監督物業收支帳目的保存情況；負責財政預算，並製備有關報告。
113.	Project Manager 項目經理	Plans, organizes and manages building and construction projects. Coordinates with architects, engineers, surveyors and other professionals and contractors to facilitate the successful completion of a project. Undertakes financial negotiations, claims handling and cost control. 策劃、組織、管理樓宇及建築項目；聯絡建築師、工程師、測量師、其他專業人員及承建商，以推展項目及改善工程水平，直至竣工。洽商財務安排，進行索償及成本控制。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Real Estate Development Sector
地產發展類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Managerial and Professional Level (Continued) 經理及專業人員級 (續)		
115.	IT Manager/ Computer Services Manager/ EDP Manager 資訊科技經理／ 電腦服務經理／ 電子資料處理經理	Maintains and supports IT related functions in the company and its investments. Ensures the most cost-effective IT solutions to meet with the company's needs. Provides input to the building automation design of improvements. Administers contracts for building automation system and other on-site computer system as well as interfacing the system with head office. 維修及支援機構內有關資訊科技的職務及投資事務。以最具成本效益的方法，應付機構在資訊科技方面的需要。發展項目方面，提供樓宇自動化設計的意見。管理有關合約，包括屋宇自動化、其他電腦系統，以及電腦系統接連總辦事處等。
131.	Development Manager 發展經理	Explores and introduces development opportunities. Carries out research and feasibility studies on real estate development potential, and makes recommendations to senior management on land and property acquisitions. 研究及引進業務發展機會。研究分析房地產發展潛力，作可行性研究；向管理高層提供土地及物業收購的建議。
199.	Other Supporting Managers 其他支援服務經理	Engages in other real estate services related duties such as estate management, maintenance and surveying. 從事與房地產服務相關的其他職務，包括物業管理、保養及測量。
Supervisory Level 主任級		
201.	Project Officer/ Assistant Project Manager 項目主任／ 助理項目經理	Assists the project manager in the planning and managing of building and construction projects. 協助項目經理策劃、管理樓宇及建築項目。
202.	Marketing Officer/ Sales Officer 市場主任／ 營業主任	Assists in the implementation of promotional activities for the sale of properties under development. Co-ordinates with estate agents and salespersons. 協助發展中物業的銷售推廣活動，與地產代理或營業員聯絡。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Real Estate Development Sector
地產發展類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Supervisory Level (Continued) 主任級 (續)		
203.	Property Officer/ Leasing Officer 物業主任/ 租務主任	Assists in administering the sale, leasing and property management services of properties. 協助監管物業的租售及管理服務。
217.	Development Officer/ Property Analyst 發展主任/ 物業分析員	Assists the development manager in the evaluation and investigation of development potentials. 協助發展經理評估及調查物業發展潛力。
299.	Other Supporting Supervisors 其他支援服務主任	Assists in the other duties relating to real estate services such as agency work and valuation. ³ 協助執行與房地產服務相關的其他職務，包括代理事務及估價。
Technical Support and Operative Level 技術及操作人員級		
301.	Sales/Marketing/ Research Assistant 營業／市場／研究助理	Assists in market researches and transcribes marketing proposals. Prepares analytical and statistical reports on marketing situation. 協助蒐集市場資料並製備市場推廣建議書。蒐集租售物業及準買家、租客需要的資料。製備統計報告，分析市場需求。
302.	Property Clerk 物業文員	Assists in the property management services and activities within the property/estate. 協助與物業或屋邨管理有關的服務和工作。
303.	Technician 技術員	Carries out and supervises the maintenance and repair work of the estate/building. 進行及監督屋邨／樓宇的維修保養工作。
306.	Building Attendant 大廈管理員／管理員	Maintains property. Participates in simple repairs and maintenance of buildings, manning equipment and posts in property. 維修物業；負責物業內樓宇設備的簡單維修保養工作，看守工具及工作崗位。
307.	Leasing Clerk 租務文員	Assists in the leasing activities of the property/estate. 協助與物業或屋邨租務有關的工作。
399.	Other Supporting Personnel 其他支援服務人員	Performs other duties relating to real estate services functions. 執行與房地產服務相關的職務。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Property Management and Maintenance Sector
物業管理及保養類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級		
102.	Director/ General Manager 董事／ 總經理	Plans, directs and controls the overall operations of the company. Formulates and implements business strategies and policies to meet the business/company objectives in the most cost-effective manner. 策劃、掌管及監察機構的整體運作。制定並推行業務策略及方針，以最具成本效益的方法，達成業務／機構目標。
103.	Marketing Manager 市場經理	Plans and manages marketing activities in the leasing of the estate. Formulates and implements marketing policies. Takes charge of implementing promotional and public relations programmes. 策劃、管理屋邨／大廈的租務業務市場推廣工作。制定及推行市場政策，負責執行宣傳及公關活動。
104.	Assistant Marketing Manager 助理市場經理	Assists the marketing manager in managing marketing activities in the leasing of the estate, and implementing marketing policies, promotional and public relations programmes. 協助市場經理管理屋邨／大廈的租務業務市場推廣工作、推行市場政策及執行宣傳及公關活動。
106.	Regional Manager/ Senior Estate Manager/ Senior Property Manager 區域經理／ 高級屋邨經理／ 高級物業經理	Plans and supervises a team of management and technical staff for the management and maintenance of a group of portfolio. Implements corporate objectives including business development, provision of quality management and maintenance services, effective financial control, etc. 策劃並督導組內管理及技術人員，負責各類物業管理及保養工作。推行機構方針，包括業務發展、提供優質的管理及保養服務，及有效財務控制等。
108.	Estate Manager/ Area Manager/ Building Manager/ Property Manager 屋邨經理／ 分區經理／ 大廈經理／ 物業經理	Supervises a team of supervisory and technical staff for the management and maintenance of an estate or building and its related functions. 督導組內主任級及技術人員，負責屋邨／大廈及有關物業及設施的管理及保養工作。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Property Management and Maintenance Sector
物業管理及保養類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Managerial and Professional Level (Continued) 經理及專業人員級 (續)		
109.	Assistant Estate Manager/ Assistant Area Manager/ Assistant Building Manager/ Assistant Property Manager 助理屋邨經理／ 助理分區經理／ 助理大廈經理／ 助理物業經理	Assists the manager in supervising a team of technical staff for the management and maintenance of an estate or building and its related functions. 協助經理督導組內技術人員，負責屋邨／大廈及有關物業及設施的管理及保養工作。
110.	Maintenance Manager 保養經理	Supervises a team of technical staff for the maintenance of building within the estate/property. 監督組內技術人員，負責屋邨／物業範圍內的大廈保養工作。
111.	Assistant Maintenance Manager 助理保養經理	Assists the maintenance manager in supervising a team of technical staff for the maintenance of building within the estate/property. 協助保養經理監督組內技術人員，負責屋邨／物業範圍內的大廈保養工作。
112.	Promotion and Public Relations Manager (Commercial and Retail) 推廣及公關經理 (商務及零售)	Supervises and oversees the commercial/retail aspects of the estate/property. Promotes and maintains relationship with tenants/owners of the retail/commercial shops. Arranges suitable promotional activities in the commercial shopping arcade for the good of the retail business within the estate. 監督及視察屋邨／物業的商戶／零售店舖情況；與商戶／業主保持良好關係；在屋邨商場籌辦宣傳活動，協助推廣邨內零售業務。
113.	Project Manager 項目經理	Plans, organizes and manages building and construction projects within the estate/property. Coordinates with architects, engineers, surveyors and other professionals and contractors. Undertakes financial negotiations. 策劃、統籌及管理屋邨／物業範圍內的樓宇及建築項目；聯絡建築師、工程師、測量師、其他專業人員及承辦商；洽商財務安排。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Property Management and Maintenance Sector
物業管理及保養類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Managerial and Professional Level (Continued) 經理及專業人員級 (續)		
114.	Assistant Project Manager 助理項目經理	Assists the project manager in organizing and managing the building and construction projects within the estate/property. 協助項目經理統籌及管理屋邨／物業範圍內的樓宇及建築項目。
115.	IT Manager/ Computer Services Manager/ EDP Manager 資訊科技經理／ 電腦服務經理／ 電子資料處理經理	Maintains and supports IT related function in management of property. Responsible for system integration, services delivery and end user training and support. 保養及支援與物業管理有關的資訊科技職能。負責系統整合、服務提供、終端用戶培訓及支援工作。
116.	Club House/Recreation Manager/ Public Relations Manager/ Customer Services Manager 會所／康樂經理／ 公共關係經理／ 顧客服務經理	Plans and supervises a team of club house and recreational staff, and takes charge of the overall daily operations and management of the recreational and club house facilities and the hospitality services establishment within the estate. 策劃及督導組內會所／康樂人員，負責屋邨內康樂和會所設施及禮賓服務的日常運作及管理工作。
117.	Assistant Club House/ Recreation Manager/ Assistant Public Relations Manager/ Assistant Customer Services Manager 助理會所／康樂經理／ 助理公共關係經理／ 助理顧客服務經理	Assists the manager in supervising a team of club house and recreational staff, as well as the daily operations and management of the recreational and club house facilities and the hospitality services establishment within the estate. 協助經理督導組內會所／康樂人員，負責屋邨內會所設施及禮賓服務的日常運作及管理工作。
118.	Facilities Manager 設施經理	Plans, organizes and manages facilities including commercial, residential and recreational facilities. Co-ordinates with architects, engineers, surveyors and other professionals and contractors. Introduces measures to maximize cost-effectiveness. 策劃、組織及管理各項設施，包括商住及康樂設施；聯絡建築師、工程師、測量師、其他專業人員及承辦商；採取措施，加強成本效益。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Property Management and Maintenance Sector
物業管理及保養類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Managerial and Professional Level (Continued) 經理及專業人員級 (續)		
119.	Assistant Facilities Manager 助理設施經理	Assists the facilities manager in planning and organizing facilities including commercial, residential and recreational facilities. 協助設施經理策劃及組織各項設施，包括商住及康樂設施。
133.	Banquet Manager/ Food and Beverage Manager 宴會經理/ 餐飲經理	Supervises and oversees the banquet functions to ensure prescribed standards be met. Monitors service standard regularly and directs employees to provide quality services for guests. 督導及監察宴會廳所提供的服務，確保其符合要求。定期監察服務水平及指導員工為顧客提供優質服務。
134.	Safety Manager/ Health and Safety Manager/ QA and Safety Manager 安全經理/ 健康及安全經理/ 品質保證及安全經理	Plans and organizes safety policies and procedures to ensure the daily operations of the workplace are compliant with health and safety-related legislations as well as company policies and regulations. 策劃及組織安全政策和程序，確保工作場所的日常運作符合職業健康和安全的法律法規以及公司的政策和規則。
199.	Other Supporting Managers 其他支援服務經理	Engages in other real estate services related duties such as leasing management and surveying. 從事與房地產服務相關的其他職務，包括租務管理及測量。
Supervisory Level 主任級		
202.	Marketing Officer 市場主任	Assists in the marketing and leasing of the estate/property. 協助屋邨/物業的市場推廣及租務工作。
205.	Property/Estate Officer/ Administrative Officer 屋邨/物業主任/ 行政主任	Assists estate manager in administering the property management services activities within the estate. 協助屋邨經理管理屋邨物業服務。
206.	Club House/ Recreation Officer/ Public Relations Officer/ Customer Service Officer 會所/康樂主任/ 公共關係主任/ 顧客服務主任	Assists the Club House/Recreation Manger in administering and implementing the club house/recreation activities. 協助會所/康樂經理執行及推行會所/康樂部活動。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Property Management and Maintenance Sector
物業管理及保養類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Supervisory Level (Continued) 主任級 (續)		
208.	Building Supervisor/ Building Superintendent/ Security Officer/Supervisor 大廈主管／ 大廈監督／ 保安主任／主管	Assists in the management/security of buildings. Supervises the work of building attendants in the daily management work to the estate/building. 協助大廈內的管理及保安工作。督導物業管理員在屋邨／大廈內的日常管理工作。
218.	Maintenance Officer/ Technical Officer/ Clerk of Works 保養主任／ 技術主任／ 工程監督	Supervises the work of the technician/artisan in the daily minor maintenance and repair work to the estate/building. 監督技術員／技工在屋邨／大廈內日常的小型保養維修工作。
219.	Safety Officer/ Safety Supervisor/ Registered Safety Officer 安全主任／ 安全督導員／ 註冊安全主任	Identifies and prevents the potential hazards in the workplace. Designs and recommends measures for safety improvement. 識別及防止工作場所的潛在危害情況。設計及建議改善安全措施。
220.	Chef/ Head Chef 主廚／ 總廚	Takes care of menu planning, purchasing and keeping inventory. Maintains high standard of food production and presentation. 負責菜單設計、採購和庫存。保持高標準的食品生產和演示。
299.	Other Supporting Supervisors 其他支援服務主任	Assists in other duties relating to real estate services such as real estate agent. 協助執行與房地產服務相關的其他職務，如地產代理。
Technical Support and Operative Level 技術及操作人員級		
302.	Property Clerk 物業文員	Provides clerical support services in property management within the property/estate. 提供物業／屋邨管理的文書支援服務。
303.	Technician 技術員／技工／ 半技術技工	Carries out the maintenance and repair works of the estate/building, and checks quality of out-sourced works provided by contractors. 執行屋邨／大廈內的保養維修工作。檢測由承辦商提供的外判工作的質素。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Property Management and Maintenance Sector
物業管理及保養類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Technical Support and Operative Level (Continued) 技術及操作人員級 (續)		
306.	Building Attendant 大廈管理員／ 顧客服務助理／保安員	Participates in simple cleaning, repairs and maintenance works, and manning equipment of the building. Performs access control and guarding work. Provides customer service. 參與簡單之清潔、維修及保養工作，並維持屋宇設備之日常運作。負責大廈保安工作。提供客戶服務。
308.	Assistant Property Officer/ Assistant Estate Officer/ Assistant Administrative Officer 助理物業主任／ 助理屋邨主任／ 助理行政主任	Carries out duties relating to the property management services activities within the estate. 執行所有在屋邨內與物業管理服務相關的職務。
310.	Club House/ Recreation Assistant/ Public Relations Assistant/ Customer Service Assistant 會所／康樂助理／ 公共關係助理／ 顧客服務助理	Carries out the recreational activities and maintenance of the club house. 負責康樂活動及會所保養。
311.	Cook 廚師	Carries out food production duties for both Chinese and Western Cuisine. 負責中及西式食品製作。
399.	Other Supporting Personnel 其他支援服務人員	Performs duties to support other real estate services functions. 執行與房地產服務相關的職務。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Estate Surveying, Valuation and Consultancy Sector
測量、估價及顧問類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級		
101.	Executive Director/ Director/ Partner 執行董事/ 董事/ 合夥人	Takes full charge of the surveying, valuation and consultancy business as directed by the Board of Directors/the Company. 按董事會／公司決議，全權執行測量、估價及顧問業務。
113.	Project Manager/ Associate Director 項目經理/ 副董事	Manages surveying, development and consultancy works/projects. 管理一系列測量、物業發展及顧問事務。
124.	Estate Surveyor/ Associate Director 產業測量師/ 副董事	Offers professional advice relating to property investment and development such as development potential of properties and land resumption compensation matters. Acts on client's behalf in lease modification, land exchange applications and other land administration works. Conducts property market studies. 提供有關物業投資及發展的專業意見，例如向客戶提供物業發展潛力及收地賠償的意見。代表客戶處理契約修訂、換地申請及其他土地行政工作。進行物業市場研究。
125.	Valuation Surveyor/ Associate Director 物業估價測量師/ 副董事	Prepares valuations of different types of properties for various purposes, such as sale, purchase, letting, financing, disposal, acquisition and public listing. Conducts feasibility studies on all types of properties. Acts as expert witness, independent valuer or arbitrator in valuation disputes. 按業務目的評估各類物業的價值。評估物業價值作買賣、租賃、融資、上市等用途。對各類物業進行可行性研究。擔任估值糾紛的專業證人、獨立估價師或仲裁人。
199.	Other Supporting Managers 其他支援服務經理	Engages in other real estate services related duties such as estate management and maintenance. 從事與房地產服務相關的其他職務，包括物業管理及保養。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Estate Surveying, Valuation and Consultancy Sector
測量、估價及顧問類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Supervisory Level 主任級		
204.	Supervisor/ Assistant Manager (with estate agent's license) 主管／主任／ 副經理 (持有地產代理牌照)	Conducts the daily agency work. Supervises a small team of estate agents/salespersons or other supporting staff. Ensures compliance of the Estate Agents Ordinance by members of the team. Be responsible for the training and development of his team and supports estate agents/salespersons in their work. 執行日常的地產代理工作；監督一小組地產代理／營業員或其他支援服務人員；確保小組遵守《地產代理條例》；培訓發展組內地產代理／營業員，並支援他們的工作。
211.	Valuation Officer 物業估價主任／員	Surveys landed properties for rating and other purposes. Prepares plans and reports. Assists in the valuation of properties for rating and other purposes; collects and collates information relating to landed properties. 勘察物業作估價及其他用途；製備物業資料圖及報告；協助進行物業估值作差餉徵收及其他用途；蒐集、整理地產物業資料。
216.	Survey Officer 測量主任／員	Undertakes survey and valuation work. Surveys landed properties for land administration and other purposes. Assists in the valuation of properties for sale, lease modification and other purposes. Collects and collates information relating to landed properties and assists in the preparation of lease conditions and checking of building plans against lease conditions. 執行測量及物業估價工作。勘察物業作土地行政及其他用途。協助進行物業估值以作出售、契約修訂及其他用途。蒐集及整理物業資料。協助製備契約條件，檢查建築圖則是否符合契約條件。
299.	Other Supporting Supervisors 其他支援主任	Assists in other duties relating to real estate services such as agent and marketing work, etc. 協助執行與房地產服務相關的其他職務，包括地產代理及市場推廣工作等。
Technical Support and Operative Level 技術及操作人員級		
304.	Valuation Assistant/ Survey Officer (Trainee) 物業估價助理員／ 見習測量主任／員	Assists Valuation Officer in the survey of landed properties for rating and other purposes. Assists in the preparation of plans and reports. 協助物業估價主任／員勘察物業作估價及其他用途。協助製備物業資料圖及報告。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Estate Surveying, Valuation and Consultancy Sector
測量、估價及顧問類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Technical Support and Operative Level (Continued) 技術及操作人員級 (續)		
305.	Estate Agent/ Salesperson/ Sales Executive/ Property Consultant (with estate agent's/ salesperson's licence) 地產代理/ 營業員/ 營業主任/ 物業顧問 (持有地產代理/ 營業員牌照)	Collects information about properties to be sold or leased. Surveys the needs of prospective buyers or tenants. Introduces properties to prospective buyers or tenants and explains to them terms of sale or lease. Arranges inspections of properties. Prepares and signs estate agency agreements, sale and purchase agreements or lease agreements. 蒐集租售物業資料；了解準買家或租戶需求；向準買家或租戶介紹樓盤，並解釋租售條款；檢查物業情況；擬備並安排簽署地產代理協議、買賣及租賃合約。
399.	Other Supporting Personnel 其他支援人員	Performs duties to support other real estate services functions. 執行與房地產服務相關的職務。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Estate Agency Sector
地產代理類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級		
101.	Managing Director/ Chief Executive Officer/ Partner 常務董事／ 行政總監／ 合夥人	Takes full charge of the agency business and heads the management team. 全權管理地產代理業務，領導管理隊伍。
102.	Director/ General Manager 董事／ 總經理	Takes full charge of the sales operations and manages a number of agency firms. 全權負責銷售工作，並管理多間代理行業務。
105.	Regional Manager/ Regional Marketing Manager 區域經理／ 分區營業經理	Looks after the sales operations, administration and compliance matters of all branches within a region or an area. 監管分區內各分行的業務及行政運作，確保符合有關法例。
115.	IT Manager/ Computer Services Manager 資訊科技經理／ 電腦服務經理	Manages overall IT functions. Maintains the IT support for all operating units. Designs and develops IT applications and systems to meet automation objective. Implements system integration, services delivery and end user training and support. 管理資訊科技整體工作；為所有部門提供資訊科技支援；設計及發展應用程式及系統，以實行自動化；執行系統集成，並提供相關服務、終端用戶培訓及支援。
132.	Land Executive 土地／地產行政員	Handles and supervises all lands transaction in proper manner and in compliance with legal regulations. 處理及監管所有與土地交易有關事宜，並確保交易附合相關法例。
199.	Other Supporting Managers 其他支援服務經理	Engages in other real estate services related duties such as estate management and maintenance. 從事與房地產服務相關的其他職務，包括物業管理及保養。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Estate Agency Sector
地產代理類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Supervisory Level 主任級		
204.	<p>Manager (in charge of an office/ branch)/ Branch Manager</p> <p>主管／主任 副經理 經理／分行經理</p>	<p>Assists the manager in managing the daily agency work. Supervises a small team of salespersons or other supporting staff. Ensures compliance of the Estate Agents Ordinance by members of the team. Be responsible for the training and development of his team and supports salespersons in their work.</p> <p>協助經理處理日常地產代理工作。督導一組地產代理／營業員或其他輔助人員。確保組內工作隊伍符合《地產代理條例》及其他法例要求。負責組內成員的培訓及發展工作。支援地產代理／營業員的工作。</p>
299.	<p>Other Supporting Supervisors 其他支援服務主任</p>	<p>Assists in supervisory duties.</p> <p>協助執行督導職務。</p>
Technical Support and Operative Level 技術及操作人員級		
305.	<p>Estate Agent/ Salesperson/ Sales Executive/ Property Consultant/ (with estate agent's licence or salesperson's licence)</p> <p>地產代理／ 營業員／ 營業主任／ 物業顧問 (持有地產代理／ 營業員牌照)</p>	<p>Carries out duties relating to sales and leasing of properties. Collects information about properties to be sold or leased and needs of prospective buyers or tenants. Introduces properties to prospective buyers or tenants and explains terms of sale or lease. Arranges signing of estate agency agreements, sale and purchase agreements or lease agreements. Arranges inspection of properties.</p> <p>進行有關物業買賣、租賃的工作。蒐集物業租售及準買家／租戶所需資料。向準買家／租客推介樓盤，並解釋租售條款。安排簽署地產代理協議書、買賣或租賃合約及安排視察物業情況。</p>
309.	<p>Trainees</p> <p>見習生／員</p>	<p>Works under the immediate supervision of a supervisor licensee and prepares for a qualifying examination.</p> <p>由一持牌上司直接指導工作及準備參加資格考試。</p>
399.	<p>Other Supporting Personnel 其他支援服務人員</p>	<p>Performs non-estate agency duties to support licensed persons.</p> <p>執行非地產代理工作以支援持牌人士。</p>

Job Descriptions for Principal Jobs in
Government Departments and Public Sector
政府部門及公共機構類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級		
102.	Director/ General Manager 董事/ 總經理	Plans and directs the operations of the organization. Formulates and implements business strategies and policies. Reviews the operations and results of the enterprise; plans and controls the allocation of resources. 策劃及掌管機構運作；制訂並執行業務策略及方針；檢討企業運作及成效，策劃及控制資源分配。
107.	Property Manager/ Area Property Manager 物業經理/ 分區物業經理	Administers the acquisition, appraisal, management and disposal of properties. Negotiates or approves purchase, rental or sale of property. Oversees the leasing of the estate. Initiates and directs studies to compile data for the analysis of rents, real property values and maintenance costs. Supervises the maintenance of records of property revenues and expenditures, administers budget and prepares associated reports. 負責物業買賣、估價及管理；洽商或批准物業買賣及出租；監管物業出租事宜；領導研究，整理分析有關租金、樓價及保養費用數據；監督物業收支帳目保存情況，負責財政預算，以及製備有關報告。
108.	Estate Manager 屋邨經理	Takes charge of the management and maintenance of the buildings within the housing estate. Oversees a team of building attendants and allocates work. 監督邨內大廈管理及保養；督導組內大廈管理員，並分配工作。
110.	Maintenance Manager 物業保養經理	Supervises the management and maintenance of buildings within the estate/property. Oversees a team of technical officers and allocates work. 監督屋邨／物業範圍內的大廈管理及保養工作；督導組內大廈技術人員，並分配工作。
113.	Project Manager 項目經理	Plans, organizes and manages building and construction projects. Coordinates with architects, engineers, surveyors and other professionals and contractors. Undertakes financial negotiations. 策劃、組織及管理樓宇和建築項目；聯絡建築師、工程師、測量師、其他專業人員及承辦商；洽商財務安排。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Government Departments and Public Sector
政府部門及公共機構類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Managerial and Professional Level (Continued) 經理及專業人員級 (續)		
120.	Area Manager 分區經理	<p>Takes charge of the overall policy and plans of property management activities for their area of control. Establishes and directs operational and administrative procedures. Organizes and co-ordinates activities within their programme. Liaises with local community leaders.</p> <p>負責該分區物業管理的整體政策及計劃；訂立並監督各項運作及行政程序；組織及協調計劃內的工作；聯絡所屬社區領袖。</p>
121.	Housing Manager 房屋事務經理	<p>Takes charge of the property and tenancy management of public rental housing estates, shopping centres and interim housing. Establishes and directs operational and administrative procedures, including rent collection; monitoring various service contractors; processing applications for public rental housing; performing government functions and enforcement of housing ordinances, by-laws and policies. Applications of various information technology systems in daily management; liaises with councilors and local community leaders. Attends District Committee, Estate Management Advisory Committee and Area Committee meetings and activities as required.</p> <p>負責公屋、商場及中轉房屋的物業及租約管理工作；訂立及監督各項運作及行政程序，包括收租，監察各服務承辦商的工作表現和處理公屋單位的申請；執行房署條例、附例及房屋政策；應用資訊科技系統於日常管理工作；聯絡議員及所屬社區領袖。按需要出席區議會、屋邨管理諮詢委員會、分區會會議及活動。</p>
122.	Property Service Manager 物業服務經理	<p>Takes charge of a multi-disciplinary team to monitor and facilitate outsourced Property Services Agents (PSA) in their delivery of management and maintenances services in public housing estates; carries out audit control, surprise inspections and checks on service standard of PSAs.</p> <p>帶領一組來自不同職能的團隊監察外判物業服務承辦商在公共屋邨管理及維修的工作表現及就外判物業服務承辦商的表現進行突擊巡查及審計。</p>

Job Descriptions for Principal Jobs in
Government Departments and Public Sector
政府部門及公共機構類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Managerial and Professional Level (Continued) 經理及專業人員級 (續)		
123.	Leasing Manager 租務經理	Plans and manages the leasing and marketing activities of the housing estate. 策劃及管理屋邨租務及市場推廣工作。
124.	Estate Surveyor+ 產業測量師	Deals with the public administration, management and leasing of lands and buildings. Values all types of real property for purchase, sale, letting, investment, rating and taxation. Advises client on property valuation, feasibility study and statutory compensation. 負責公共土地及屋宇的管理及租務事宜；為買賣、出租、投資、差餉及徵稅等事宜評估各類物業的價值；就物業估值、可行性研究及法定賠償向當事人提供意見。
125.	Valuation Surveyor 物業估價測量師	Values landed properties for taxation and other purposes. Advises on rents and on the leasing, acquisition, disposal and management of Government owned or occupied premises. Represents the Government in appeals where expert advice on property valuation is required. 為稅務及其他目的評估物業的價值；為政府的樓宇提供租務、買賣及管理方面的意見；如有需要，代表政府在上訴個案給予物業估值的專業意見。
126.	Lands Executive	Assists in land control and lease enforcement in the New Territories. Processes village house land grants, developments/redevelopments. Assists in coordinating clearances. Assists in the assessment of statutory compensation and ex-gratia allowances. Maintains record and statistics on various land matters. 協助執行新界土地控制及批約條款；處理村屋批地、發展／重建；協助統籌清拆事宜；協助評估法定賠償及特惠津貼；保存各項土地記錄及統計資料。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Government Departments and Public Sector
政府部門及公共機構類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Managerial and Professional Level (Continued) 經理及專業人員級 (續)		
127.	Building Surveyor/ Maintenance Surveyor 屋宇測量師/ 屋宇保養測量師	Deals with the planning, administration and co-ordination of all types of works (including maintenance) to buildings and land with particular cognizance of public health, planning and building regulations requirements. 策劃、管理及協調各屋宇及土地工程（包括保養工程），以符合公共衛生、規劃及建築條例規定。
128.	Shopping Centre Manager 商場事務經理	Takes charge of the management and maintenance of the shopping centre area of the housing estate. Oversees a team of building attendants and allocates work. 監督屋邨商場的管理及保養；督導組內大廈管理員，並分配工作。
129.	Transport/Car Park Manager 運輸／停車場經理	Monitors and controls use of vehicles and transportation equipment within the estate; ensures the smooth traffic flow and efficient handling of passenger traffic. Manages car parks. Supervises the delivery and disposal of vehicles of the estate. Handles outside contractors in supplying transport and labour services. 監察及控制屋邨內車輛及運輸設施的使用，確保交通及客運暢順；管理停車場；監管邨內車輛進出及停泊情況；就外判運輸及勞務工作與承辦商接洽。
130.	Senior Asset Manager 高級資產經理	Leads the asset management function with focus on leasing, asset management, marketing and promotions to ensure smooth and efficient operations. Sets performance target and accountable for the profit and loss of the portfolio of properties asset. 帶領有關資產管理的職能並專注於租務、資產管理、市務及推廣以確保運作順暢及奏效。設立工作表現目標並對資產業務之盈虧負責。
199.	Other Supporting Managers 其他支援服務經理	Engages in other real estate services related duties such as IT. 執行與房地產服務相關的其他職務，包括資訊科技。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Government Departments and Public Sector
政府部門及公共機構類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Supervisory Level 主任級		
205.	Property Officer/Assistant 物業主任／助理	Assists the property manager in administering the property management services and activities within the estate. 協助物業經理監督屋邨的管理服務及有關工作。
206.	Estate Officer 屋邨主任	Assists the estate manager in discharging his duties in the management and maintenance of the housing estate and other related activities. Promotes and maintains a good relationship with owners and tenants. 協助屋邨經理，負責屋邨管理、保養及其他有關工作；與業主及租戶保持良好關係。
207.	Housing Officer 房屋事務主任	Assists the housing manager in property and tenancy management and maintenance of public rental housing estates, shopping centres and interim housing and other related activities. Handles complaints, applications and letting of domestic and non-domestic premises. Monitors performance of service contractors; carries out enforcement actions under housing ordinances, by-laws and housing policies and processes daily management work through application of various information technology systems. 協助房屋事務經理，負責公共屋邨、商場及中轉房屋管理、租務、保養及其他有關工作。處理有關住宅／非住宅樓宇的申請、編配及投訴。監察各服務承辦商的工作表現，執行房署條例及應用資料科技系統於日常管理工作。
208.	Estate Assistant/ Building Supervisor 屋宇事務助理／ 樓宇監督	Oversees building attendants/artisans and allocates works to them. Supervises cleansing, security, simple repairs and maintenance of housing estates including patrol of housing of public areas and monitor slopes safety and horticulture. 督導大廈護衛／技工，並分配工作；監督屋邨的清潔、保安、簡單維修及保養，包括巡邏公共屋邨公眾地方，以及監察斜坡、園藝及樹木等工作。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Government Departments and Public Sector
政府部門及公共機構類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Supervisory Level (Continued) 主任級 (續)		
209.	Development Officer/ Maintenance Officer/ Building Supervisor 屋宇發展主任／ 屋宇保養主任／ 屋宇監督	Assists the building surveyor and maintenance surveyor in dealing with the administration and co-ordination of all types of works (including maintenance) to buildings and land within the estate. 協助屋宇測量師及屋宇保養測量師管理及協調屋邨內各類樓宇及土地工程（包括保養工作）。
210.	Technical Officer 技術主任	Prepares drawings, carries out and supervises the maintenance and repair work of the building and equipment within the estate. Assists in the implementation and tendering exercises details. 繪製圖則，進行與監督屋邨內樓宇及設備的維修保養工作；協助執行有關投標的事宜。
211.	Valuation Officer 物業估價員	Assists the valuation surveyor in referencing landed properties in making rental and capital valuations and in leasing and management of landed properties. 協助物業估價測量師為地產調查進行租金及資本估價，並協助處理地產的租務及管理事宜。
212.	Lands Inspector 地政督察	Assists Lands Executive in discharging a wide variety of work relating to the administration of land in the New Territories. 協助地政主任處理各類有關新界土地管理事宜。
213.	Shopping Centre Officer/ Property Officer 商場事務主任／ 物業主任	Assists the Shopping Centre Manager in the management and maintenance of the shopping centre area/carpark (for Property Officer) within the estate. 協助商場事務經理，負責屋邨商場／停車場（物業主任）的管理及保養。
214.	Overseer/Foreman	Supervises staff in cleansing, hawker control, market management, pest control, conservancy, duty room, cemeteries and crematoria work. Carries out relevant law enforcement work under the Public Health and Municipal Services Ordinance.

Job Descriptions for Principal Jobs in
Government Departments and Public Sector
政府部門及公共機構類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Supervisory Level (Continued) 主任級 (續)		
215.	Rent Officer 租務主任	Assists in the administration, monitoring and enforcement of the provisions of the Landlord and Tenant Ordinance. Prepares rental valuations and determines the primary user of premises and issues certificates on this user. 協助監察及執行《業主與租客條例》條文；租金估值，決定樓宇的主要用途，並發出主要用途證明書。
216.	Survey Officer (Estate) 測量主任 (產業)	Conducts field surveys on site for planning purpose. Assists in land control and lease enforcement in Urban Area. Assists in acquisition of private land and land clearance. Checks building plans and serves statutory notices. Assists in land sales, land grants and lease extension/renewal, land exchanges and extensions. 負責進行實地測量，以供規劃之用。協助執行市區土地控制及批約條款；協助徵用私人土地及土地清拆；檢查建築圖則，送達法定通知書；協助售地、批地及續批／續期、換地及擴建。
221.	Welfare Worker 福利工作人員	Manages the housing accommodations for the senior citizens and hostels for the elderly. Organizes social, recreational & other related activities for the occupants of hostels for the elderly. 管理長者宿舍及長者住所。為長者宿舍居住者組織社區，康樂及其他相關活動。
222.	Security Supervisor 保安主任	Manages the carparks and control of estate roads; oversees caretaking, cleansing and security duties. 管理停車場及屋邨內道路。監督樓宇管理、清潔和保安。
299.	Other Supporting Supervisors 其他支援服務主任	Assists in the duties relating to other real estate services. 協助執行與房地產服務相關的其他職務。

Job Descriptions for Principal Jobs in
Government Departments and Public Sector
政府部門及公共機構類別
主要職務工作說明

Code 編號	Job Title 職稱	Brief Job Description 工作說明
Technical Support and Operative Level 技術及操作人員級		
302.	Property Clerk 物業文員	Assists in the property management services and activities within the property/estate. 協助與物業／屋邨管理有關的服務和活動。
303.	Technician 技術員	Carries out the maintenance and repair works of the estate/building, and checks quality of out-sourced works provided by contractors. 執行屋邨／大廈內的保養維修工作。檢測由承辦商提供的外判工作的質素。
306.	Caretaker/ Artisan/ Workman 管理員／ 技工／ 工人	Participates in simple cleaning, repairs and maintenance works, and manning equipment of the building. Assists in regulating conduct of users and visitors of the property including noise abatement and vandalism prevention. 參與簡單之清潔、維修及保養工作，並維持屋宇設備之日常運作。協助勸喻用戶及訪客遵守屋邨用戶守則，如避免發出噪音或損壞公物。
312.	Customer Services Assistant 客戶服務助理	Mans the reception/enquiry counter and answers telephone enquiries. Receives and records complaints and makes timely referral to responsible officer. 駐接待／詢問服務台及接答電話查詢。接受及記錄投訴和盡速轉介給有關主任。
313.	Club House Attendant 會所管理員	Offers booking and reception service and maintains a smooth operation of the club house; arranges indoor or outdoor activities and interest groups; strengthens liaison work with residents and owners. 提供接待及訂場服務，維持會所運作暢順；協助安排及帶領室內或戶外活動及興趣小組，以及加強業主及住客聯繫。
314.	Security Guard 護衛	Carries out daily patrol duties; reports defects, irregularities and minor repairs and maintenance. 執行日常巡視工作，報告有關損毀、違規及小型維修及保養。
399.	Other Supporting Personnel 其他支援服務人員	Performs duties relating to other real estate services functions. 執行與房地產服務相關的職務。

調查對象層面細分

	僱員數目	層面	機構數目	抽樣分數	抽樣數目	機構編號
1. 地產發展 (香港標準行業分類 681100)	1-4	1	376	0.100	38	010001- 010097
	5-9	2	33	1.000	33	
	10-19	3	8	1.000	8	
	20-49	4	9	1.000	9	
	50-99	5	4	1.000	4	
	100-199	6	2	1.000	2	
	200-499	7	3	1.000	3	
	500 & over	8	0	1.000	0	
類別總數			435		97	
2. 地產租賃 (香港標準行業分類 681200)	1-4	1	4 450	0.010	45	020001- 020137
	5-9	2	309	0.100	31	
	10-19	3	62	0.400	25	
	20-49	4	27	1.000	27	
	50-99	5	3	1.000	3	
	100-199	6	4	1.000	4	
	200-499	7	1	1.000	1	
	500 & over	8	1	1.000	1	
類別總數			4 857		137	
3. 地產發展兼租賃 (香港標準行業分類 681300)	1-4	1	101	0.550	56	030001- 030083
	5-9	2	11	1.000	11	
	10-19	3	5	1.000	5	
	20-49	4	6	1.000	6	
	50-99	5	0	1.000	0	
	100-199	6	3	1.000	3	
	200-499	7	0	1.000	0	
	500 & over	8	2	1.000	2	
類別總數			128		83	
4. 地產保養管理服務 (香港標準行業分類 682200)	1-4	1	512	0.050	26	040001- 040296
	5-9	2	164	0.150	25	
	10-19	3	110	0.450	50	
	20-49	4	120	0.600	72	
	50-99	5	39	1.000	39	
	100-199	6	45	1.000	45	
	200-499	7	24	1.000	24	
	500 & over	8	26	1.000	26	
類別總數			1 040		307	
5. 地產經紀及代理 (香港標準行業分類 682100)	1-4	1	2 825	0.050	141	050001- 050318
	5-9	2	387	0.100	39	
	10-19	3	171	0.300	51	
	20-49	4	62	1.000	62	
	50-99	5	11	1.000	11	
	100-199	6	6	1.000	6	
	200-499	7	2	1.000	2	
	500 & over	8	6	1.000	6	
類別總數			3 470		318	
6. 地產測量、估值及顧問服務 (香港標準行業分類 711200)	1-4	1	196	0.100	24	060001- 060078
	5-9	2	26	1.000	26	
	10-19	3	9	1.000	9	
	20-49	4	6	1.000	6	
	50-99	5	2	1.000	2	
	100-199	6	1	1.000	1	
	200-499	7	0	1.000	0	
	500 & over	8	0	1.000	0	
類別總數			240		68	
7. 補充樣本			42		42	070001- 070042
總數			10 212		1 052	

調查反應分析

	地產發展	物業管理及保養	地產代理	測量、估價及顧問	政府部門及公共機構	總數
結束營業	4	2	3	1	0	10
合併	2	3	11	0	0	16
搬遷、地址無法確定／追查	10	4	7	1	0	22
無法取得聯絡	27	46	12	5	4	94
並無從事有關的單一業務	29	12	16	22	0	79
並無技術僱員	28	4	4	0	0	36
尚未開始營業	2	0	0	0	0	2
回應部分問題	4	10	5	1	2	22
拒絕作答	11	34	4	1	1	51
雖已註冊／有通訊地址但並無營業	29	6	5	2	0	42
有回應	170	181	229	33	13	626
暫時停業	19	9	22	2	0	52
總數	335	311	318	68	20	1052

各類機構主要職務現有僱員及預測未來人數

地產發展	僱員人數	調查期間 空缺數目	2011年6月時的 職位數目	僱主預測 未來12個月的 僱員人數
職種				
經理／專業人員				
常務董事／行政總監／執行董事／董事／合夥人	1	0	1	1
董事／副董事／總經理	728	0	728	728
營業／市場經理	198	0	198	198
物業經理／分區物業經理	413	0	413	313
屋邨經理／分區經理／大廈經理／物業經理	18	0	18	18
助理屋邨經理／助理分區經理／助理大廈經理／助理物業經理	1	0	1	1
物業保養經理	20	0	20	20
推廣及公關經理（商務及零售）	6	0	6	6
項目經理／副董事	379	6	385	385
資訊科技經理／電腦服務經理／電子資料處理經理	62	0	62	62
會所／康樂經理／公共關係經理／顧客服務經理	1	0	1	1
設施經理	2	0	2	2
物業估價測量師／副董事	1	0	1	1
發展經理	53	1	54	54
安全經理／健康及安全經理／品質保證及安全經理	2	0	2	2
其他支援服務經理	11	0	11	11
小計：	1 896	7	1 903	1 803

附錄6
表6.1

地產發展 職種	僱員人數	調查期間 空缺數目	2011年6月時的 職位數目	僱主預測 未來12個月的 僱員人數
主任				
項目主任／助理項目經理	310	4	314	314
市場主任／營業主任	293	0	293	293
物業主任／租務主任	2 426	4	2 430	2 330
主管／主任／副經理／經理／分行經理（持有地產代理牌照）	31	0	31	31
物業主任／助理／屋邨主任／行政主任	6	0	6	6
會所／康樂主任／公共關係主任／顧客服務主任／屋邨主任	4	0	4	4
大廈主管／大廈監督／保安主任／主管／屋宇事務助理	80	0	80	80
物業估價主任／員	10	0	10	10
發展主任／物業分析員	84	0	84	84
保養主任／技術主任／工程監督	80	0	80	80
其他支援服務主任	13	0	13	13
小計：	3 337	8	3 345	3 245

附錄6
表6.1

地產發展 職種	僱員人數	調查期間 空缺數目	2011年6月時的 職位數目	僱主預測 未來12個月的 僱員人數
<u>技術及操作人員</u>				
營業／市場／研究助理	247	0	247	247
物業文員	579	11	590	590
技術員	335	24	359	359
地產代理／營業員／營業主任／物業顧問（持有營業員牌照）	62	0	62	62
大廈管理員／管理員／技工／工人	1 141	23	1 164	1 155
租務文員	2 249	15	2 264	2 263
助理物業主任／助理屋邨主任／助理行政主任	200	0	200	200
見習生／員	1	0	1	1
會所／康樂助理／公共關係助理／顧客服務助理	26	2	28	28
客戶服務助理	55	0	55	55
其他支援服務人員	509	1	510	510
小計：	5 404	76	5 480	5 470
總數：	10 637	91	10 728	10 518

各類機構主要職務現有僱員及預測未來人數

物業管理及保養 職種	僱員人數	調查期間 空缺數目	2011年6月時的 職位數目	僱主預測 未來12個月的 僱員人數
經理／專業人員				
董事／副董事／總經理	387	2	389	389
營業／市場經理	69	5	74	74
助理市場經理	19	3	22	22
區域經理／高級屋邨經理／高級物業經理	225	11	236	236
物業經理／分區物業經理	19	0	19	19
屋邨經理／分區經理／大廈經理／物業經理	1 422	23	1 445	1 445
助理屋邨經理／助理分區經理／助理大廈經理／助理物業經理	248	12	260	260
保養經理	375	6	381	381
助理保養經理	108	4	112	112
推廣及公關經理（商務及零售）	26	0	26	26
項目經理／副董事	125	2	127	127
助理項目經理	40	0	40	40
資訊科技經理／電腦服務經理／電子資料處理經理	43	0	43	43
會所／康樂經理／公關經理／顧客服務經理	41	8	49	49
助理會所／康樂經理／助理公關經理／助理顧客服務經理	53	0	53	53
設施經理	31	15	46	46
助理設施經理	28	0	28	28
租務經理	71	0	71	71
商場事務經理	126	0	126	126
運輸／停車場經理	14	0	14	14
發展經理	18	0	18	18
宴會經理／餐飲經理	8	0	8	8
安全經理／健康及安全經理／品質保證及安全經理	15	1	16	16
其他支援服務經理	22	0	22	22
小計：	3 533	92	3 625	3 625

附錄6
表6.2

物業管理及保養	僱員人數	調查期間 空缺數目	2011年6月時的 職位數目	僱主預測 未來12個月的 僱員人數
主任				
項目主任／助理項目經理	100	10	110	110
市場主任／營業主任	197	11	208	208
物業主任／租務主任	38	0	38	38
主管／主任／副經理／經理／分行經理（持有地產代理牌照）	13	0	13	13
物業主任／助理／屋邨主任／行政主任	3 654	91	3 745	3 746
會所／康樂主任／公共關係主任／顧客服務主任／屋邨主任	773	12	785	785
大廈主管／大廈監督／保安主任／主管／屋宇事務助理	4 537	86	4 623	4 626
屋宇發展主任／屋宇保養主任／屋宇監督	1	0	1	1
物業估價員	6	0	6	6
商場事務主任／物業主任	106	10	116	116
測量主任／測量主任（產業）	12	1	13	13
發展主任／物業分析員	17	8	25	25
保養主任／技術主任／工程監督	1 640	66	1 706	1 706
安全主任／安全督導員／註冊安全主任	34	3	37	37
主廚／總廚	37	3	40	40
福利工作員	3	0	3	3
其他支援服務經理	150	0	150	150
小計：	11 318	301	11 619	11 623

附錄6
表6.2

物業管理及保養 職種	僱員人數	調查期間 空缺數目	2011年6月時的 職位數目	僱主預測 未來12個月的 僱員人數
技術及操作人員				
營業／市場／研究助理	48	0	48	48
物業文員	2 539	20	2 559	2 557
技術員／技工／半技術技工	5 743	110	5 853	5 854
地產代理／營業員／營業主任／物業顧問（持有營業員牌照）	30	0	30	30
大廈管理員／管理員／技工／工人	45 394	908	46 302	46 393
租務文員	32	0	32	32
助理物業主任／助理屋邨主任／助理行政主任	1 663	16	1 679	1 680
會所／康樂助理／公共關係助理／顧客服務助理	2 429	118	2 547	2 547
廚師	88	6	94	94
其他支援服務人員	664	0	664	664
小計：	58 630	1 178	59 808	59 899
總數：	73 481	1 571	75 052	75 147

各類機構主要職務現有僱員及預測未來人數

地產代理 職種	僱員人數	調查期間 空缺數目	2011年6月時的 職位數目	僱主預測 未來12個月的 僱員人數
<u>經理／專業人員</u>				
常務董事／行政總監／執行董事／董事／合夥人	101	0	101	101
董事／副董事／總經理	257	6	263	263
營業／市場經理	5	0	5	5
區域經理／分區營業經理	397	0	397	402
物業經理／分區物業經理	1	0	1	1
屋邨經理／分區經理／大廈經理／物業經理	8	0	8	8
資訊科技經理／電腦服務經理／電子資料處理經理	18	0	18	18
物業估價測量師／副董事	3	0	3	3
發展經理	1	0	1	1
其他支援服務經理	28	1	29	29
小計：	819	7	826	831
<u>主任</u>				
市場主任／營業主任	9	0	9	9
物業主任／租務主任	1	0	1	1
主管／主任／副經理／經理／分行經理（持有地產代理牌照）	2 663	47	2 710	2 724
物業主任／助理／屋邨主任／行政主任	5	0	5	5
大廈主管／大廈監督／保安主任／主管／屋宇事務助理	23	0	23	23
物業估價主任／員	17	0	17	17
發展主任／物業分析員	1	0	1	1
其他支援服務主任	113	6	119	119
小計：	2 832	53	2 885	2 899

附錄6
表6.3

地產代理 職種	僱員人數	調查期間 空缺數目	2011年6月時的 職位數目	僱主預測 未來12個月的 僱員人數
技術及操作人員				
營業／市場／研究助理	16	0	16	16
物業文員	1	0	1	1
物業估價助理員／見習測量主任／員	40	0	40	40
地產代理／營業員／營業主任／物業顧問（持有營業員牌照）	16 135	882	17 017	16 997
大廈管理員／管理員／技工／工人	111	0	111	111
租務文員	140	0	140	140
見習生／員	814	78	892	873
其他支援服務人員	567	21	588	581
小計：	17 824	981	18 805	18 759
總數：	21 475	1 041	22 516	22 489

各類機權主要職務現有僱員及預測未來人數

測量、估價及顧問 職種	僱員人數	調查期間 空缺數目	2011年6月時的 職位數目	僱主預測 未來12個月的 僱員人數
<u>經理／專業人員</u>				
常務董事／行政總監／執行董事／董事／合夥人	28	1	29	29
屋邨經理／分區經理／大廈經理／物業經理	1	0	1	1
保養經理	3	0	3	3
項目經理／副董事	18	0	18	18
產業測量師／副董事	75	0	75	75
物業估價測量師／副董事	76	0	76	76
小計：	201	1	202	202
<u>主任</u>				
市場主任／營業主任	3	0	3	3
物業主任／租務主任	1	0	1	1
主管／主任／副經理（持有地產代理牌照）	6	2	8	8
物業主任／助理／屋邨主任／行政主任	4	0	4	4
技術主任	5	0	5	5
物業估價主任	154	0	154	154
測量主任／測量主任（產業）	56	1	57	57
其他支援主任	5	0	5	5
小計：	234	3	237	237
<u>技術及操作人員</u>				
營業／市場／研究助理	4	1	5	5
物業文員	9	0	9	9
物業估價助理員／見習測量主任／員	233	1	234	234
地產代理／營業員／營業主任／物業顧問（持有營業員牌照）	30	0	30	30
租務文員	1	0	1	1
其他支援服務人員	1	0	1	1
小計：	278	2	280	280
總數：	713	6	719	719

各類機構主要職務現有僱員及預測未來人數

政府部門及公共機構	僱員人數	調查期間 空缺數目	2011年6月時的 職位數目	僱主預測 未來12個月的 僱員人數
<u>專業人員／經理</u>				
常務董事／行政總監／執行董事／董事／合夥人	40	1	41	39
區域經理／高級屋邨經理／高級物業經理	6	0	6	6
物業經理／分區物業經理	8	0	8	8
屋邨經理／分區經理／大廈經理／物業經理	3	0	3	3
物業保養經理	32	0	32	32
助理物業保養經理	2	4	6	6
項目經理／副董事	67	0	67	67
設施經理	42	0	42	42
助理設施經理	22	0	22	22
分區經理	3	0	3	3
房屋事務經理	524	0	524	524
租務經理	8	2	10	10
產業測量師／副董事	305	19	324	324
物業估價測量師／副董事	120	7	127	120
地政主任	370	6	376	376
屋宇測量師／屋宇保養測量師	377	43	420	420
小計：	1 929	82	2 011	2 002

附錄6
表6.5

政府部門及公共機構	僱員人數	調查期間 空缺數目	2011年6月時的 職位數目	僱主預測 未來12個月的 僱員人數
職種				
主任				
物業主任／租務主任	2	0	2	2
物業主任／助理／屋邨主任／行政主任	55	0	55	55
會所／康樂主任／公共關係主任／顧客服務主任／屋邨主任	4	0	4	4
房屋事務主任	1 215	0	1 215	1 215
大廈主管／大廈監督／保安主任／主管／屋宇事務助理	384	0	384	384
屋宇發展主任／屋宇保養主任／屋宇監督	1 001	6	1 007	1 007
技術主任	428	17	445	445
物業估價員	385	2	387	384
地政督察	524	43	567	567
巡察員／管工	126	1	127	127
租務主任	19	4	23	17
測量主任／測量主任(產業)	519	45	564	564
保養主任／技術主任／工程監督	226	0	226	226
安全主任／安全督導員／註冊安全主任	6	0	6	6
福利工作員	58	0	58	58
其他支援服務主任	20	0	20	20
小計：	4 972	118	5 090	5 081

附錄6
表6.5

政府部門及公共機構 職種	僱員人數	調查期間 空缺數目	2011年6月時的 職位數目	僱主預測 未來12個月的 僱員人數
<u>技術及操作人員</u>				
物業文員	131	0	131	131
技術員	978	26	1 004	1 004
大廈管理員／管理員／技工／工人	904	60	964	964
助理物業主任／助理屋邨主任／助理行政主任	10	4	14	14
客戶服務助理	123	0	123	123
其他支援服務人員	131	11	142	139
小計：	2 277	101	2 378	2 375
總數：	9 178	301	9 479	9 458
總計：	115 484	3 010	118 494	118 331

各類機構各技能等級過去12個月招聘困難的原因

地產發展

	經理／專業級人員	主任級人員	技術及操作級 人員	小計
缺乏具相關經驗的求職者	5	8	15	28
聘用條件欠佳	1	1	14	16
工作環境欠佳	0	0	1	1
晉升機會有限	0	0	3	3
缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	2	2	1	5
其他	0	0	14	14
小計	8	11	48	67

物業管理及保養

	經理／專業級人員	主任級人員	技術及操作級 人員	小計
缺乏具相關經驗的求職者	16	25	45	86
聘用條件欠佳	7	11	63	81
工作環境欠佳	0	4	9	13
晉升機會有限	0	5	8	13
缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	9	12	21	42
其他	5	11	15	31
小計	37	68	161	266

地產代理

	經理／專業級人員	主任級人員	技術及操作級 人員	小計
缺乏具相關經驗的求職者	3	3	73	79
聘用條件欠佳	0	0	35	35
工作環境欠佳	0	0	41	41
晉升機會有限	0	0	4	4
缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	4	4	22	30
其他	0	0	32	32
小計	7	7	207	221

測量、估價及顧問

	經理／專業級人員	主任級人員	技術及操作級 人員	小計
缺乏具相關經驗的求職者	3	2	2	7
聘用條件欠佳	0	0	0	0
工作環境欠佳	0	0	0	0
晉升機會有限	0	0	0	0
缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	1	1	1	3
其他	0	1	0	1
小計	4	4	3	11

政府部門及公共機構

	經理／專業級人員	主任級人員	技術及操作級 人員	小計
缺乏具相關經驗的求職者	4	0	4	8
聘用條件欠佳	0	0	0	0
工作環境欠佳	0	0	0	0
晉升機會有限	0	0	0	0
缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
小計	4	0	4	8
總數	60	90	423	573

房地產服務業各類機構各技能等級僱員宜有學歷

	專業資格 (%)*	大學程度 或以上 (%)*	副學士/ 專業文憑/ 高級文憑/ 高級證書 (%)*	文憑/證書 (%)*	預科程度 (%)*	中五程度 (%)*	中三程度 或以下 (%)*	未有註明 (%)*	總數 (%)@
地產發展									
技能等級									
經理/專業級人員	238 (12.6)	1 168 (61.6)	70 (3.7)	- -	- -	42 (2.2)	- -	378 (19.9)	1 896 (100)
主任級人員	- -	822 (24.6)	497 (14.9)	947 (28.4)	49 (1.5)	521 (15.6)	- -	501 (15.0)	3 337 (100)
技術及操作級人員	- -	80 (1.5)	104 (1.9)	369 (6.8)	713 (13.2)	3 114 (57.6)	395 (7.3)	629 (11.6)	5 404 (100)
小計 (%)**	238 (2.2)	2 070 (19.5)	671 (6.3)	1 316 (12.4)	762 (7.2)	3 677 (34.6)	395 (3.7)	1 508 (14.2)	10 637 (100)

(%)* 佔該類機構同一技能等級僱員總數的百分率

(%)** 佔該類機構僱員總數的百分率

(%)@ 因四捨五入關係，總和未必等於100%

房地產服務業各類機構各技能等級僱員宜有學歷

	專業資格 (%)*	大學程度 或以上 (%)*	副學士/ 專業文憑/ 高級文憑/ 高級證書 (%)*	文憑/證書 (%)*	預科程度 (%)*	中五程度 (%)*	中三程度 或以下 (%)*	未有註明 (%)*	總數 (%)@
<u>物業管理及保養</u>									
<u>技能等級</u>									
經理/專業級人員	233 (6.6)	2 810 (79.5)	151 (4.3)	79 (2.2)	19 (0.54)	34 (0.96)	-	207 (5.9)	3 533 (100)
主任級人員	-	615 (5.4)	2 061 (18.2)	4 269 (37.7)	345 (3.05)	2 638 (23.3)	643 (5.7)	747 (6.6)	11 318 (100)
技術及操作級人員	-	17 (0.03)	63 (0.11)	1 158 (1.98)	2 563 (4.4)	27 853 (47.5)	24 102 (41.1)	2 874 (4.9)	58 630 (100)
小計 (%)**	233 (0.3)	3 442 (4.7)	2 275 (3.1)	5 506 (7.5)	2 927 (4.0)	30 525 (41.5)	24 745 (33.7)	3 828 (5.2)	73 481 (100)

(%)* 佔該類機構同一技能等級僱員總數的百分率

(%)** 佔該類機構僱員總數的百分率

(%)@ 因四捨五入關係，總和未必等於100%

房地產服務業各類機構各技能等級僱員宜有學歷

	專業資格 (%)*	大學程度 或以上 (%)*	副學士/ 專業文憑/ 高級文憑/ 高級證書 (%)*	文憑/證書 (%)*	預科程度 (%)*	中五程度 (%)*	中三程度 或以下 (%)*	未有註明 (%)*	總數 (%)@
<u>地產代理</u>									
<u>技能等級</u>									
經理/專業級人員	40 (4.9)	495 (60.4)	125 (15.3)	3 (0.37)	45 (5.5)	45 (5.5)	-	66 (8.1)	819 (100)
主任級人員	7 (0.2)	94 (3.3)	167 (5.9)	509 (18.0)	332 (11.7)	1 455 (51.4)	-	268 (9.5)	2 832 (100)
技術及操作級人員	-	144 (0.8)	4 (0.02)	164 (0.9)	311 (1.7)	15 986 (89.7)	-	1 215 (6.8)	17 824 (100)
小計 (%)**	47 (0.2)	733 (3.4)	296 (1.4)	676 (3.1)	688 (3.2)	17 486 (81.4)	-	1 549 (7.2)	21 475 (100)

(%)* 佔該類機構同一技能等級僱員總數的百分率

(%)** 佔該類機構僱員總數的百分率

(%)@ 因四捨五入關係，總和未必等於100%

房地產服務業各類機構各技能等級僱員宜有學歷

	專業資格 (%)*	大學程度 或以上 (%)*	副學士/ 專業文憑/ 高級文憑/ 高級證書 (%)*	文憑/證書 (%)*	預科程度 (%)*	中五程度 (%)*	中三程度 或以下 (%)*	未有註明 (%)*	總數 (%)@
<u>測量、估價及顧問</u>									
<u>技能等級</u>									
經理/專業級人員	120 (59.7)	77 (38.3)	-	-	-	-	-	4 (2.0)	201 (100)
主任級人員	22 (9.4)	81 (34.6)	112 (47.9)	11 (4.7)	6 (2.6)	-	-	2 (0.9)	234 (100)
技術及操作級人員	-	38 (13.7)	16 (5.8)	38 (13.7)	30 (10.8)	153 (55.0)	-	3 (1.1)	278 (100)
小計 (%)**	142 (19.9)	196 (27.5)	128 (18.0)	49 (6.9)	36 (5.0)	153 (21.5)	-	9 (1.3)	713 (100)

(%)* 佔該類機構同一技能等級僱員總數的百分率

(%)** 佔該類機構僱員總數的百分率

(%)@ 因四捨五入關係，總和未必等於100%

房地產服務業各類機構各技能等級僱員宜有學歷

	專業資格 (%)*	大學程度 或以上 (%)*	副學士/ 專業文憑/ 高級文憑/ 高級證書 (%)*	文憑/證書 (%)*	預科程度 (%)*	中五程度 (%)*	中三程度 或以下 (%)*	未有註明 (%)*	總數 (%)@
<u>政府部門及公營機構</u>									
<u>技能等級</u>									
經理/專業級人員	874 (45.3)	1 027 (53.2)	- -	8 (0.4)	- -	- -	- -	20 (1.0)	1 929 (100)
主任級人員	- -	120 (2.4)	1 545 (31.1)	3 225 (64.9)	19 (0.4)	16 (0.32)	- -	47 (0.9)	4 972 (100)
技術及操作級人員	- -	- -	- -	331 (14.5)	353 (15.5)	1 002 (44.0)	436 (19.1)	155 (6.8)	2 277 (100)
小計 (%)**	874 (9.5)	1 147 (12.5)	1 545 (16.8)	3 564 (38.8)	372 (4.1)	1 018 (11.1)	436 (4.8)	222 (2.4)	9 178 (100)
總計 (%)**	1 534 (1.3)	7 588 (6.6)	4 915 (4.3)	11 111 (9.6)	4 785 (4.1)	52 859 (45.8)	25 576 (22.1)	7 116 (6.2)	115 484 (100)

(%)* 佔該類機構同一技能等級僱員總數的百分率

(%)** 佔該類機構僱員總數的百分率

(%)@ 因四捨五入關係，總和未必等於100%

房地產服務業各類機構各技能等級僱員首有年資

	少於1年 (%)*	1至3年 (%)*	3至6年 (%)*	6至10年 (%)*	10年以上 (%)*	未有註明 (%)*	總數 (%)@
地產發展							
技能等級							
經理／專業級人員	-	-	543 (28.6)	634 (33.4)	340 (17.9)	379 (20.0)	1 896 (100)
主任級人員	-	1 385 (41.5)	1 023 (30.7)	419 (12.6)	10 (0.30)	500 (15.0)	3 337 (100)
技術及操作級人員	722 (13.4)	3 890 (72.0)	118 (2.2)	-	-	674 (12.5)	5 404 (100)
小計 (%)**	722 (6.8)	5 275 (49.6)	1 684 (15.8)	1 053 (9.9)	350 (3.3)	1 553 (14.6)	10 637 (100)

(%)* 佔該類機構同一技能等級僱員總數的百分率

(%)** 佔該類機構僱員總數的百分率

(%)@ 因四捨五入關係，總和未必等於100%

房地產服務業各類機構各技能等級僱員首有年資

	少於1年 (%)*	1至3年 (%)*	3至6年 (%)*	6至10年 (%)*	10年以上 (%)*	未有註明 (%)*	總數 (%)@
物業管理及保養							
技能等級							
經理／專業級人員	-	56 (1.6)	819 (23.2)	1 677 (47.5)	774 (21.9)	207 (5.9)	3 533 (100)
主任級人員	5 (0.04)	1 912 (16.9)	7 867 (69.5)	785 (6.9)	4 (0.04)	745 (6.6)	11 318 (100)
技術及操作級人員	28 810 (49.1)	25 805 (44.0)	1 071 (1.8)	88 (0.2)	-	2 856 (4.9)	58 630 (100)
小計 (%)**	28 815 (39.2)	27 773 (37.8)	9 757 (13.3)	2 550 (3.5)	778 (1.1)	3 808 (5.2)	73 481 (100)

(%)* 佔該類機構同一技能等級僱員總數的百分率

(%)** 佔該類機構僱員總數的百分率

(%)@ 因四捨五入關係，總和未必等於100%

房地產服務業各類機構各技能等級僱員首有年資

	少於1年 (%)*	1至3年 (%)*	3至6年 (%)*	6至10年 (%)*	10年以上 (%)*	未有註明 (%)*	總數 (%)@
地產代理							
技能等級							
經理／專業級人員	-	-	103 (12.6)	423 (51.6)	227 (27.7)	66 (8.1)	819 (100)
主任級人員	-	519 (18.3)	1 780 (62.9)	253 (8.9)	12 (0.4)	268 (9.5)	1 052 (100)
技術及操作級人員	7 836 (44.0)	8 626 (48.4)	147 (0.8)	-	-	1 215 (6.8)	17 824 (100)
小計 (%)**	7 836 (36.5)	9 145 (42.6)	2 030 (9.5)	676 (3.1)	239 (1.1)	1 549 (7.2)	21 475 (100)

(%)* 佔該類機構同一技能等級僱員總數的百分率

(%)** 佔該類機構僱員總數的百分率

(%)@ 因四捨五入關係，總和未必等於100%

房地產服務業各類機構各技能等級僱員首有年資

	少於1年 (%)*	1至3年 (%)*	3至6年 (%)*	6至10年 (%)*	10年以上 (%)*	未有註明 (%)*	總數 (%)@
測量、估價及顧問							
技能等級							
經理／專業級人員	-	-	52 (25.9)	108 (53.7)	37 (18.4)	4 (2.0)	201 (100)
主任級人員	18 (7.7)	105 (44.9)	53 (22.6)	55 (23.5)	1 (0.43)	2 (0.9)	234 (100)
技術及操作級人員	153 (55.0)	105 (37.8)	-	-	-	20 (7.2)	278 (100)
小計 (%)**	171 (24.0)	210 (29.5)	105 (14.7)	163 (22.9)	38 (5.3)	26 (3.6)	713 (100)

(%)* 佔該類機構同一技能等級僱員總數的百分率

(%)** 佔該類機構僱員總數的百分率

(%)@ 因四捨五入關係，總和未必等於100%

房地產服務業各類機構各技能等級僱員宜有年資

	少於1年 (%)*	1至3年 (%)*	3至6年 (%)*	6至10年 (%)*	10年以上 (%)*	未有註明 (%)*	總數 (%)@
政府部門及公共機構							
技能等級							
經理／專業級人員	-	-	212 (11.0)	1524 (79.0)	173 (9.0)	20 (1.0)	1 929 (100)
主任級人員	-	898 (18.1)	3 887 (78.2)	140 (2.8)	-	47 (0.9)	4 972 (100)
技術及操作級人員	-	2 122 (93.2)	-	-	-	155 (6.8)	2 277 (100)
小計 (%)**	0 0.0	3 020 (32.9)	4 099 (44.7)	1 664 (18.1)	173 (1.9)	222 (2.4)	9 178 (100)
總計 (%)**	37 544 (32.5)	45 423 (39.3)	17 675 (15.3)	6 106 (5.3)	1 578 (1.4)	7 158 (6.2)	115 484 (100)

(%)* 佔該類機構同一技能等級僱員總數的百分率

(%)** 佔該類機構僱員總數的百分率

(%)@ 因四捨五入關係，總和未必等於100%

持有地產代理（個人）及營業員牌照的僱員人數

	持有地產代理（個人） 牌照的僱員人數 (%)*	持有營業員牌照的 僱員人數 (%)*
地產發展	50 (0.47)	52 (0.49)
物業管理及保養	44 (0.06)	29 (0.04)
地產代理	9 671 (45.03)	6 264 (29.17)
測量、估價及顧問	13 (1.82)	24 (3.37)
政府部門及公共機構	- -	- -
總數	9 778	6 369

* 佔該類別僱員人數百分率

**過去 12 個月
為各技能等級僱員提供的各類訓練課程**

(i) 物業發展

各技能等級的培訓名額*

<u>課程種類</u>	<u>經理／ 專業級人員</u>	<u>主任級人員</u>	<u>技術及 操作級人員</u>	<u>總數</u>
地產行政	26	149	9	184
市場推廣技巧	49	201	264	514
項目管理技巧	307	337	4	648
財務管理及房屋經濟	34	81	1	116
	—	—	—	—
小計	416	768	278	1 462

* 僱員可修讀多於一項課程

(ii) 物業／房屋管理

各技能等級的培訓名額*

<u>課程種類</u>	<u>經理／ 專業級人員</u>	<u>主任級人員</u>	<u>技術及 操作級人員</u>	<u>總數</u>
設施管理	299	667	3 197	4 163
物業／房屋管理	870	2 360	6 811	10 041
	—	—	—	—
小計	1 169	3 027	10 008	14 204

* 僱員可修讀多於一項課程

(iii) 地產代理

各技能等級的培訓名額*

<u>課程種類</u>	<u>經理／ 專業級人員</u>	<u>主任級人員</u>	<u>技術及 操作級人員</u>	<u>總數</u>
與地產代理工作相關的法例	211	335	3 934	4 480
遵從法規事宜	127	754	9 652	10 533
執業知識及應用	128	548	7 984	8 660
專業操守	133	435	3 419	3 987
其他司法管轄區(內地除外)地 產代理業實務	52	23	920	995
	—	—	—	—
小計	651	2 095	25 909	28 655

* 僱員可修讀多於一項課程

(iv) 產業測量、估價及顧問

各技能等級的培訓名額*

<u>課程種類</u>	<u>經理／ 專業級人員</u>	<u>主任級人員</u>	<u>技術及 操作級人員</u>	<u>總數</u>
市場策略計劃	3	0	6	9
研究技巧	14	10	6	30
測量及估值技巧	125	326	359	810
策劃及土地發展	509	6	9	524
賠償	9	1	70	10
物業／租務管理	47	84	90	221
	—	—	—	—
小計	707	427	470	1 604

* 僱員可修讀多於一項課程

(v) 內地房地產服務

各技能等級的培訓名額*

<u>課程種類</u>	<u>經理／ 專業級人員</u>	<u>主任級人員</u>	<u>技術及 操作級人員</u>	<u>總數</u>
地產發展兼服務	9	11	8	28
物業管理及保養	0	0	4	4
測量、估價及顧問	1	0	0	1
地產代理	3	3	11	17
	—	—	—	—
小計	13	14	23	50

* 僱員可修讀多於一項課程

(vi) 通用技能

各技能等級的培訓名額*

<u>課程種類</u>	<u>經理／ 專業級人員</u>	<u>主任級人員</u>	<u>技術及 操作級人員</u>	<u>總數</u>
電腦應用(包括資訊科技)	713	1 257	1 456	3 426
語言				
(a) 普通話	412	547	1 931	2 890
(b) 英語	184	290	1 118	1 592
管理技巧	593	1 463	976	3 032
督導技巧	490	1 323	224	2 037
溝通技巧	312	1 565	4 083	5 960
顧客服務技巧	500	1 325	11 418	13 243
	—	—	—	—
小計	3 204	7 770	21 206	32 180

* 僱員可修讀多於一項課程

(vii) 其他類型的培訓

各技能等級的培訓名額*

<u>課程種類</u>	<u>經理／ 專業級人員</u>	<u>主任級人員</u>	<u>技術及 操作級人員</u>	<u>總數</u>
例如認可計劃下的基本保安培訓或其他培訓課程及／或技能提升計劃下的訓練課程	146	564	1 986	2 696
小計	146	564	1 986	2 696
總計	6 306	14 665	59 880	80 851

* 僱員可修讀多於一項課程

人力市場分析法(LMA)預測人力的詳細分析

2011 至 2012 年私營住宅及非住宅的建屋量，是根據差餉物業估價署的預測而定。
(資料來源：2011 香港物業報告)

#: 2013 及 2014 年的預測，以調節過濾法計算。

A. 私人住宅建屋量預測 (私人家用住宅)

年份	落成 (住宅數目)	總數 (住宅數目)
2010		1,102,909
2011 f	10,670	1,113,579
2012 f	13,700	1,127,279
2013 f [#]	N/A	1,132,361
2014 f [#]	N/A	1,137,431

B. 私人非住宅建屋量預測 (包括私人寫字樓、商業／工業機構寫字樓、分層工廠大廈、專業廠房及倉庫)

年份	落成 (平方公尺)	總數 (平方公尺)
2010		45,579,900
2011 f	268,500	45,933,100
2012 f	259,000	46,348,600
2013 f [#]	N/A	46,649,822
2014 f [#]	N/A	46,915,853

公營住宅建屋量的預測資料，由香港房屋委員會及香港房屋協會提供。
(資料來源：香港房屋委員會及香港房屋協會)

C. 公營住宅建屋量預測 (包括(i)香港房屋委員會及香港房屋協會提供的出租公屋單位及(ii)市區重建計劃下的單位)。

年份	落成 (住宅數目)	總數 (住宅數目)
2010		1,135,000
2011 f	12,188	1,147,188
2012 f	14,088	1,161,276
2013 f [#]	18,089	1,179,365
2014 f [#]	17,089	1,196,454