

零售業鬧人手荒 各區湧現「一人店」

逾千呎舖面孤身打理 執貨上架收銀「一腳踢」

香港經濟民生活動漸復常，隨之而來的是嚴峻的「人才荒」，各區湧現不少「一人店舖」。香港文匯報記者日前直擊一個逾千呎店舖，發現僅得一名店員當值，執貨、上架、收銀「一腳踢」，人有三急時整間舖要落閘暫停營業，已間接影響服務質素。連鎖家品店「日本城」旗下有逾30間「一人店舖」，創辦人接受香港文匯報訪問時大嘆無奈，直言已為員工加薪兩成、加假期、設「新人獎」和「復常獎」等獎賞……絞盡腦汁仍是求才若渴，有些分店一人撐全場，不時被小偷偷光顧，更有些分店因實在無人可用，不得不在租約期滿後拉閘結業。香港零售業界促請特區政府為行業設立輸入外勞配額，以免人手短缺拖垮經濟復甦。

◆香港文匯報記者 劉明



◆萍姐一人負責近2,000呎店舖，趁顧客少時趕忙整理貨架。 香港文匯報記者郭木又 攝

位於九龍城廣場的「日本城」面積近2,000平方呎，但在員工流失下只剩一名店員駐守。香港文匯報記者日前傍晚時分在現場觀察，只見該店員裏裏外外忙得團團轉，收完銀就急忙跑去拆箱執拾新到的貨物，之後逐一上架和整理貨物。這邊工作未完成，那邊的櫃檯已有客人等收銀，馬上放下手上工作，為客人收款。

一眼關七難兼顧 惹來小偷常光顧

該店創辦人、國際家居零售有限公司主席兼行政總裁魏麗霞接受香港文匯報訪問時表示，集團全港有近280間分店，其中逾30間只剩一人看舖，另60至70間只有兩名員工（一名全職加一名兼職）駐守。

該店分店正常營業時間是早上9時半至晚上9時半，採用兩更制運作，「正常如果有3個全職及一個兼職員工，咁4個人可以輪流放假。」惟若僅餘一名店員，這些分店被迫縮短營業時間，只能朝十晚八營業，員工每日直踩10小時，至於例假，她說：「搵坐office的經理落嚟頂住，他們頂檔期間一路收銀一路開視像會議。」

她坦言，人力資源捉襟見肘，只有旺區店舖會調配較多人手維持服務，其他分店只能以少量人手維持，但「一人店」實在難以一眼關七，集團亦關注到不時有小偷光顧出現高買問題。

魏麗霞指出，零售業過去數年已面對人手不足問題，因為工作相對辛勞，本地年輕一代不願入行，要靠新來港人士補填空缺，惟過去3年疫情下，兩地一度「控關」，俗稱「單程證」的《前往港澳通行證》持有人大減，人力資源出現斷層。隨著兩地恢復全面通關，問題反而進一步惡化，「通關後唔少員工辭工回鄉探親，唔係去7日去10日，可能一去就幾個月，日後返香港先再搵工。」

人手愈請愈缺，更已造成惡性循環，不少留下的員工要承擔更重的工作量，最後「頂唔順」被迫離職，「員工肯同你頂一個星期、一個月，但長期係唔可能，連份工都唔

「醫肚」等客少 如廁要「拉閘」

特稿

「人（顧客）多去唔到買飯，買咗又要等到人少先食到。」一人撐足全場的「日本城」九龍城廣場分店員工萍姐，每次買外賣都要匆忙拉開到商場內的食肆買，然後匆匆趕回店內，往往無法立即「醫肚」，要等到人流疏落時才能用餐。最難搞是人有三急時，若仍有顧客在店內，都只得「死

忍」，待客人離去才匆匆「拉閘」上廁所，速去速回。她坦言，食無定時加上不方便如廁等情況，對身體多多少少也可能有影響。

無人替更只能放棄休假

入職6年的萍姐約4年前調到該分店。她說，以往該店有4名同事，但均已先後離職，其中有同事因工作辛勞萌生去意，最後只剩她一人仍在

該店工作。平日下午2時至3時起會有較多顧客，周六及周日亦有不少人到場購物。由於只有她一人工作，故店內的雜務都要「一腳踢」，同時需要理貨及兼顧收銀工作。

香港文匯報記者所見，萍姐理貨時手腳利落。她說，自己已習慣高強度的工作，「外邊新人入嚟做，有啲會唔習慣，我習慣咗就唔覺得太辛苦。」她亦十分「捱衰氣」，會在沒有人手替更時放棄休假上班。問到長時間工作會否影響家庭生活時，她透露在香港沒有親人，「無人管無乜所謂，但其他同事如果有屋企人嚟呢度（香港）就唔同咁講。」

◆香港文匯報記者 劉明



◆「日本城」創辦人魏麗霞（中）與陳松業（左）等高層商討人手短缺問題。 香港文匯報記者郭木又 攝

做，我哋試過一個店長辭工返內地，留低的店員就驚得返佢一個搞唔掂，最後都話唔做。」她估計，集團目前欠缺200多名人手，「幾乎每間舖都唔夠人。」

求才若渴陷困境 數間分店無奈結業

由於極度乏人，魏麗霞說，今年旗下有數間分店在租

約期滿後被迫結業，「無辦法，有生意但冇人做，有業主游說我哋續租，唔加租，甚至減租，但真係冇人，唔係話我哋唔想做，係無辦法做。」

人力資源已影響正常運作，集團奇招百出搶人才，包括設立「新人獎」，為做滿一定期限的新入職員工提供3,000元獎金，介紹新人的員工可獲3,000元至5,000元獎金，又設立「復常獎」，員工3月至7月期間請假不超過7天就有數千元獎金，魏麗霞說：「我們亦主動搵已離職員工回巢，另外每月增加2天休息日至6天。」

國際家居零售有限公司營運總監陳松業補充，過去一年已增薪兩成，未計佣金時薪達54元，有經驗更高至70多元，店長月薪連佣金更達2.7萬元，但未能吸引人手。

魏麗霞直言，整個零售業也面對人手荒，情況已到水深火熱，期望政府放寬輸入外勞，「我們在澳門及新加坡分別有9間舖和近50間舖，這兩個地方也有輸入外勞計劃，無出現香港呢種冇生意、無人手的困局。」她明白輸入外勞會面對反對聲音，但業界已無計可施，輸入外勞是唯一能「救近火」的方法。

專家
拆局

釋放潛在勞力

靈活輸入外勞

香港各行各業叫喊請人難，到底香港是否真的是人力資源匱乏？根據政府的公開數據，香港的勞動人口約376萬，勞動參與率57.9%，比新加坡的70%、韓國63.3%、台灣地區59.2%及澳門68.5%都要低。在25歲至54歲壯齡人口中，香港婦女的勞動參與率約73%，男性卻高見94%，顯示香港仍有潛在勞動力，但部分人因要照顧家庭而未能投入勞動市場。

勞力缺 外資撤 本地員工終受害

香港百貨、商業僱員總會會務總幹事林志忠認為，香港要先釋放婦女勞動力，以及提升零售業薪酬待遇，輸入外勞是最後一招。但毅知顧問公司董事總經理周綺萍昨日在接受香港文匯報訪問時表示，明白在輸入外勞政策上，僱主和僱員各執一詞，但釋放勞動力不能「救近火」，企業若長期人手不足，對其經營會造成影響，甚至可能令外資旗艦店離港，員工也會最終受害。

因此，周綺萍贊成對缺乏人手的行業開放外勞，但必須有充分調查確定行業有外勞需要，輸入人數也要隨時監察和調整。「如果真的缺乏人手就輸入，企業的需求始終需要滿足，不過政府有責任平衡各方利益，不能單單聽任何一邊，要巡視調查，對輸入人數持續監控。」

她指出，外勞月入不低於本地人工中位數的要求是在保護本地員工，「在兩者價錢相若的情況下，一般僱主會優先選擇本地員工，當他們要請外勞，即表示僱主在香港真係請唔到人。」

◆香港文匯報記者 唐文



◆「眼鏡88」集團董事總經理鄭學玉

眼鏡88：有生意無人接 見財化水

香港文匯報訊（記者 文森）「現在不愁無生意，而是有生意無人手接。」香港著名眼鏡連鎖店「眼鏡88」疫情期間有十多間分店關閉，如今市道大反彈，正是大展拳腳最佳時機，但就面對請人難的困局，該集團董事總經理鄭學玉接受香港文匯報訪問時表示，集團用比疫情前高兩成的月薪招聘銷售員，但仍乏人問津，重開分店的宏圖大計被迫擱置。集團在澳門特區亦有分店，而當地「人手荒」並不嚴重，或與輸入珠海外勞有關，建議香港仿效引入一定比例的外勞，以免行業痛失復甦的先機。

重開分店大計被迫擱置

香港與內地恢復全面通關後，旅客重臨，零售業回暖。鄭學玉表示，近月已積極部署重開疫情期間關閉的十多間分店，然而萬事俱備，獨欠人手。以前線銷售員為例，該集團已缺乏數十名人手，他相信全行起碼有數百個職位空缺。「眼鏡銷售員雖然無需持牌，但也需要進行專業培訓後才能服務客人。」他說，集團已開出較疫情前高逾兩成的月薪新人，

「薪金比其他零售業職位平均待遇略高，都無法招聘到足夠人手，當然出更高薪金肯定能請到人，但我們亦要平衡成本。」

視光師就更加「求才若渴」。鄭學玉表示，全港有逾千間眼鏡店，政府規定每間分店至少有一名駐店視光師，「全港只有香港理工大學有視光師課程，每年只有四五十名視光師畢業，現在香港大約有兩千多名視光師，其中約數百人已轉行，剩下千多名視光師，很多在醫院、眼科診所工作。而一些面積較大的眼鏡店，至少要兩三名視光師才能應付顧客需求，視光師真係好搶手，一畢業月薪已接近四萬元。」為「搶人才」，該集團已向旗下視光師提供額外獎金。

望效澳門放寬輸入外勞

和視光師相比，銷售員的「人手荒」較能快速處理。「眼鏡88」在澳門有4間分店，疫後快速復甦，並無出現香港的人手短缺問題，鄭學玉相信原因是與澳門特區政府允許業界每請兩名本地員工，就能輸入一名外勞有關。該公司的澳門分店就聘用了約十名珠海外勞，「他們每天澳門上班，放工回珠海，我們還額外提供交通津貼，他們識廣東話，與澳門本地員工同聲同氣，相處融洽。」



◆香港持牌視光師十分緊缺。

該集團在大灣區內地城市也有分店，經常安排香港僱員北上支援，鄭學玉直言：「點解可以派香港人上去做嘢，搵人來港工作就唔得？勞動力流動受阻，妨礙兩地融合。」

他認為澳門的做法值得香港參考，「例如按三比一的比例，每請三名香港本地員工，就可以聘請一名大灣區內地城市的員工，已大大緩解香港勞動力不足問題。大灣區城市人才豐富，大都會說廣東話，配合我們的專業培訓，同樣能為客人提供優質服務。」