



澳門昔陷人手荒 憑外援擺脫困境

本報記者直擊兩地員工拍住上 家品店：港應借鑑理順出入境安排

他山之石

香港人力資源短缺，特區政府擬放寬輸入售貨員等26個工種的外勞。與香港一江之隔的澳門，早於上世紀八十年代已開始從珠海等地引入勞工。香港文匯報記者日前到澳門了解外勞政策對當地勞動市場及服務業的影響，直擊一間家品連鎖店的本地

員工及外勞合作無間，與顧客溝通無隔膜。有該店的「老臣子」表示，澳門早年也遇到與香港當前一樣的「人手荒」困擾，員工「做到癲」、「顧得收銀顧唔到執貨」，幸引入外勞分擔工作後才能維持服務質素。該公司負責人認為，香港應參考澳門外勞的經驗，理順外勞出入境安排，及加快兩地僱員磨合。 ◆香港文匯報記者 劉明

▶店長甘麗鳳(左)與同樣來自珠海的員工正服務顧客。香港文匯報記者劉明攝



文匯報

WEN WEI PO www.wenweipo.com

政府指定刊登有關法律廣告之刊物 獲特許可在全國各地發行
2023年6月 17 星期六
4 897001 560013
癸卯年四月三十 初四夏至
多雲驟雨 狂風雷暴
氣溫26-30°C 濕度75-95%
港字第26739 今日出紙2疊6張半 港售10元

文匯報 | 香港仔
爆料專線
(852) 60668769
60668769@wenweipo.com

▶澳門店長陳冠梨表示人手不足時連放假也不能，幸好有內地員工幫手舒緩壓力。香港文匯報記者劉明攝

香港連鎖家品店日本城在上世紀九十年代進軍澳門，至今在當地有9間分店，其中鄰近議事亭遊樂區的分店規模較大，除地下店面外，還有地庫一層。全店聘用約六七名員工，分兩層由上午至晚上營業，其中五人來自內地。

「開賭」惹跳槽潮 外援救急

香港文匯報記者到該店現場所見，店舖顧客絡繹不絕，店員忙於整理貨架上的貨品，工作俐落。負責在櫃檯收銀的店員來自珠海，跟顧客溝通完全沒有問題，客人根本分辨不到該員工來自澳門抑或內地。

日本城區域總經理陳章達向香港文匯報解釋，集團根據分店所在地點調派人手，遊客區派駐較多內地僱員，住宅區則以澳門本地員工為主，有時5名員工當中只有一人來自內地。人手充足可避免顧客被怠慢，是集團維持競爭力的重要因素。

他坦言，今日的光景得來不易，其中一大挑戰是2002年澳門特區政府開放賭權時，澳門零售業爆發「人手荒」，情況與香港當前的景況相若，「當時新的娛樂場相繼開業，吸引零售業從業員跳槽，試過一間分店每更僅有一名員工返工，而本地員工亦承受極大工作壓力，好彩澳門政府有輸入外勞政策。」

老臣子：曾「做到癲」冇休息

陳冠梨是日本城澳門分店的老臣子，見證當地零售業一度求才若渴，「當時員工大量流失，沒有足夠人手維持業務，留低職員做到死，唔夠人做嘢，例假都放唔到，又分唔到更數！」

她形容，當時「顧得收銀，顧不了執貨」，每日忙個不停，「唔夠擺嘍度亦無時間上架，要先做收銀工作，另外會超時工作，間舖開12個鐘，唔夠人就做足12個鐘。」

幸好，澳門的外勞政策緩解了「人手荒」，該公司招聘內地僱員到澳門救急，陳冠梨直言，自己當時並不擔心會被「搶飯碗」，「有人幫手做嘢分輕咗負擔，員工唔使由朝做到晚，點都係好事。」

澳門和來自珠海等地的僱員由於「同聲同氣」，都使用廣東話溝通，在經過一段時間後，兩地僱員很快順利磨合，來自珠海的甘麗鳳更是陳冠梨的最佳拍檔。

珠海員工：一個月適應 跨境有問題

來澳工作9年的甘麗鳳已晉升為澳門議事亭分店的店長。她表示，來澳前在珠海服裝店和食肆工作過，得悉澳門招聘售貨員馬上應徵，經過在職培訓後，已適應澳門的工作節奏和文化，「初時會有嘔嘔，唔本地員工不斷指點下，大概用咗一個月時間適應。」

目前，她每朝由珠海過境到澳門上班，車程需時一小時左右，收工就返回珠海，「跨境工作有問題，同澳門本地工友相處及合作都暢順，沒有遭受歧視。」

她與陳冠梨均表示，最難忘的工作經歷包括颱風「天鴿」及「山竹」來襲令澳門大水浸，當時店舖也遭受水災，不少貨物被浸壞，一眾員工同心協力清理積水，以及將貨品搬往高處，體現團隊合作精神。

另一難忘經歷是新冠疫情肆虐，甘麗鳳說，當時珠海封關未能回家，公司便四處為外勞張羅住宿及租住酒店以安置他們，「珠海首次(控關)足足3個月，我只靠視頻與丈夫及子女保持溝通，但未有後悔留在澳門堅守崗位。」



◆日本城在澳門的分店有足夠員工打理，與香港的一人店舖窘迫情況截然不同。香港文匯報記者劉明攝

化解「搶飯碗」疑慮 向本地員工詳細解釋

特稿

與香港現在的情況一樣，澳門當年引入勞工時，也有「外勞搶飯碗」的聲音，亦有本地僱員的薪酬受壓。日本城區域總經理陳章達說，經過幾年來的運作，澳門社會漸見外勞舒緩「人手荒」，分擔工作量，對本地僱員、顧客及整個行業也有好處。他認為，香港特區政府應借鑑澳門經驗，在關口設專用通道予外勞出入境，減省他們過關時間；多宣傳政策，以免出現抗拒情緒。在企業方面，需要為外勞提供足夠的培訓，以及在輸入外勞前向本地員工詳細解釋，讓他們了解聘用外勞絕不影響本地員工薪酬福利。

「不會拉低本地僱員薪金」

與香港擬訂的外勞政策一樣，澳門特區政府規定輸入外勞前，僱主主要在勞工處及其他渠道刊登招聘廣告，證明請不到本地人才符合資格申請外勞，審批需時約3個月，而外勞薪酬必須與本地員工相若。

在人數比例方面，澳門特區政府容許企業聘用的本地員工和外勞人數比例為1比1，較香港的2比1寬鬆。陳章達說：「因為要為部分外勞提供住宿或租金津貼，所以聘請外勞的費用較本地員工還高，根本不會拉低本地僱員薪金。」

他直言，當年引入外勞也有「外勞搶飯碗」的聲音，因此該公司下了不少工夫向本地員工進行解說，「要講清楚請唔到本地人，才聘用內地員工。他們來澳門有助分擔本地僱員的工作壓力，不會對本地員工構成負面影響。」

為了加快兩地員工磨合，陳章達在甄選外勞時也十分講究，「當時有不少考慮，包括專門挑選廣東話的外勞以便溝通，其次是有些外勞即日來回澳門和內地，也有些是住宿舍，公司都要打點一下。」

當年，澳門與珠海薪酬差距較大，吸引了不少內地勞工到澳門工作。該集團招得的外勞多數在一個多月至三個月內已熟悉澳門的工作方式，與本地員工在良性競爭下，一些外勞經過幾年努力獲晉升為店長，有助提升整體服務質素。

應設專用通道便利出入境

因應在澳門的經驗，陳章達建議香港特區政府在輸入外勞時要做好配套，例如仿效澳門特區政府在關口設立專用通道，方便跨境工作的勞工出入境，減省排隊過關時間。另外，他表示香港特區政府應加強宣傳，讓市民了解人手不足的問題和外勞的價值。

日本城澳門區長梁潔英表示，珠海跨境到澳門極方便，甚至無須交通費就可到達關口，但香港交通費高昂，租房亦不便宜，建議香港特區政府可考慮提供支援。陳章達則建議參考新加坡做法，即讓「祖屋」（相當於香港的公屋）居民出租單位予外勞居住。



◆陳章達(右)及梁潔英表示澳門的外勞與本地員工合作無間，相處融洽。香港文匯報記者劉明攝

欠最少兩萬從業員 零售業期待「特別計劃」

香港特區政府日前宣布為建造業和運輸業推出輸入外勞的「特別計劃」，以及放寬讓售貨員等26個工種，經勞顧會審批後便可以輸入外勞。香港零售管理協會主席謝邱安儀接受香港文匯報訪問時表示，香港零售業欠缺最少兩萬名人手，而隨着業界希望擴充業務，估計缺口將進一步增至逾3萬人，輸入外勞有助舒緩問題。日本城創辦人、國際家居零售有限公司主席兼行政總裁魏麗霞認為，今次總算是「打開一道門」，若成效仍不彰，冀政府參考建造業及運輸業的做法，為零售業推出「特別計劃」。

增薪未能吸人 空缺率或超兩成

謝邱安儀透露，該會年初已向會員查詢，反映整個零售業的人手短缺達10%至20%，推算今年第四季空缺率或升至超過兩成。她指出，「若全行復甦至以往規模，(空缺率)就不止這個百分比，業界睇好未來市道逐步好轉，包括訪港旅客持續增加，本地消費回暖，業界也想重開多些店舖，回復接近以往的規模，但人手短缺影響擴展業務。」她強調，業界已調高薪酬吸人才，「(薪酬)增幅

不少，屬雙位數調整，但依然欠缺人手，其實反映有機會是一個結構性問題，香港人口真的不足以support(支持)零售業，相信各行各業亦面對此情況，就算點出錢都不會請到足夠人手，真的需要政府介入。」

灣區交通方便 輸入人手無問題

目前，粵港澳大灣區的交通方便，她認為輸入人手絕無問題，「以前聘請內地人要考虑居住安排，現時鄰近地區跨境來港十分方便，即日來回都得到。」魏麗霞經營的日本城香港分店亦面對人手嚴重短

缺問題，「不夠人影響業務擴展，亦未能提升服務質素。」對政府為建造業和運輸業推出「特別計劃」輸入外勞，但未包括零售業，她坦言有點失望，但明白政府要循序漸進引入，而政府放寬售貨員等26個工種輸入外勞，以及以表列形式讓勞顧會審批，令申請程序縮減至3個月，已「打開一道門」，「以往連門都沒有，現在起碼可以申請。」她認為特區政府定期檢視輸入26個工種外勞的成效，若效果不理想，希望政府同樣為零售業推出「特別計劃」。