

護外勞系列之 善待勞工

熱情周到的前線員工一直是香港高水平服務業的活廣告，然而在疫情期間，從業員嚴重流失，令本地餐飲、零售等行業長期陷入人手不足的窘境。為此，香港特區政府去年9月起推出補充勞工優化計劃，截至今年8月31日，該計劃共輸入逾6.1萬名勞工來港。香港文匯報追訪多名經該計劃來港從事零售、餐飲等行業的外勞，有人表示已融入香港，更獲僱主善待，「例如之前宿舍空調噪音較大，已過辦公時間，人事部仍迅速回覆，翌日安排更換，倍覺暖心。」一眾外勞僱主們指出，外勞紓緩人手壓力，有助香港服務業不斷提升質量。

●香港文匯報記者 唐文

在補充勞工優化計劃下，暫停執行售貨員、侍應生、收銀員等26個工種一般不得輸入勞工的規定，截至今年8月31日，該計劃共接獲6,852宗申請，涉及申請輸入61,343名勞工，接獲申請勞工人數最多的行業主要為餐飲服務業、保安服務業和零售業。同期獲批的申請有2,770宗，涉及21,720名輸入勞工，獲批勞工人數最多的職位類別包括侍應生、初級廚師及售貨員。

收入較家鄉工資翻幾倍

香港文匯報日前專訪多名外勞及僱主，講述他們參與優化計劃的經歷心得。是次採訪於太古一間連鎖餐廳進行，為外勞葉女士的工作地點。

她入職近兩個月，已能嫺熟完成執枱、落單、斟茶等一般侍應工作，偶爾遇到客人棘手的要求，在資深員工的協助下，也能巧妙處理。

38歲的葉女士來自廣東清遠，操一口流利粵語，除卻少許口音，與本地人交流幾乎沒有障礙。她早年在鄉間從事數年餐飲業，後因要照顧年幼子女而暫別職場，隨着子女漸長大，能獨立自理，她又動了外出打工的心思。

「我們老家是三四線城市，收入不算很高，普通侍應只有三四千元（人民幣）。當時想過去深圳打工，後來見到香港的機會，我想既然都去到深圳，也就不怕再往前走兩步，直接來香港了。」香港侍應生的收入中位數約1.5萬元，聘請外勞不得低於該薪資，較她家鄉的工資翻了幾倍，葉女士對收入十分滿意。

公司提供的宿舍臨近葉女士所在分店，僅需每日乘坐兩站港鐵。上下班時穿梭在人流中，葉女士感覺自己也是這座城市的一分子，與香港一般打工族無異，「宿舍是三房一廳的布局，設施很齊全，有電視，我們還可以在宿舍煮食。」

她憶述在剛搬入宿舍時，因空調噪音較大聯絡過公司人事部，當時已過辦公時間，對方仍迅速回覆，翌日迅速安排更換，讓她倍覺暖心。

工作獲尊重 不覺有歧視

在工作方面，葉女士最大的感受就是節奏快，「在香港做餐飲真的很忙，每天在店裏來來回回，下班一看運動步數，已經有兩萬多步！」該店位於商住區，中午和晚餐時段特別繁忙，侍應奔走於各餐枱之間，不單要為客人帶位、下單、傳菜，亦要記下個別客人走意、走香葉等特別要求，盡量帶給每位客人滿意的服務。

顧客對她的努力，同樣報以善意和鼓勵，「其實香港的客人很有禮貌，對我們很尊重，有人聽出我不是本地口音，會多問幾句，就像閒話家常，也關心我，不會覺得有歧視。」

同樣在該餐廳任職的邱先生來自惠州，負責廚房工作。他在內地有幫廚經驗，來港後收入上升，工作內容也有所升級，得以掌勺炒菜。

邱先生表示，廚房是團隊工作，四五名廚師各司其職，繁忙時段亦會互相幫助，合作無間，資深前輩對他多有教導，他希望開提升技能，還希望儲錢為組成新家庭做準備。「我是在『抖音』上看到香港請外勞的短片，就決定申請，正好自己有這方面經驗，香港也能提供我想要的薪資。」

下班細味美景 融入香江生活

43歲來自江門的外勞陳女士在銅鑼灣的一間茶餐廳做侍應，與大部分外勞一樣，已為一女之母的陳女士為了幫補家計來港。由於女兒已升讀大學，她的家庭羈絆相對輕，香港對她來說不僅是打工賺錢的地方，亦是人生中的一段特別經歷，值得細細品味，「很多時候下班之後，我都喜歡逛灣仔海濱，看看海景、落日晚霞，真的很美。」

飲食業日日開工，員工每周有一天假期，不少外勞會將假期攞在一起，月底時連放，回家探親，陳女士卻不是每次放假都選擇回鄉，「我也會和同事們一起行街，看看香港。」接納來自大江南北的來客，協助他們融入香港，或許這就是香港的獨到魅力。

外勞在港好自在 客人有禮僱主佳

宿舍空調有噪音一通知即換 下班逛海濱賞晚霞寫意



●一眾外勞僱主們指，輸入勞工有助提升香港服務業質素。

香港文匯報記者曾興偉 攝



●香港本地勞工與外勞合作無間。

香港文匯報記者曾興偉 攝



●外勞邱先生用心炒菜。

香港文匯報記者曾興偉 攝



●左起：外勞陳女士、本地員工曾女士、何小鋒、本地員工陳女士、外勞葉女士、外勞邱先生。

香港文匯報記者曾興偉 攝

外勞解燃眉急 飲食業：來了就是自己人

香港文匯報訊（記者唐文）香港飲食業人手長期青黃不接，在人手緊張下，外勞有如一場及時雨，解決僱主燃眉之急。太古集團總經理兼中式佳餚董事何小鋒向香港文匯報表示，近一年半來，集團不同部門長期有約20%的人手缺口，情況相當嚴峻。目前，該公司已於「補充勞工優化計劃」下獲批輸入逾300名勞工，當中110人已來港，涵蓋侍應、洗碗工、廚房出品部、倉務、物流等範疇，大部分人適應良好。他認為，外勞與本地員工一樣，打工的目的都是賺錢，作為僱主更是如此，大家均是互惠互利的合作關係，既然來了香港，為同一目標服務，更無須有本地、外勞的分別之心，一視同仁，「走得入來，就是自己人。」



●何小鋒(左)指出，外勞紓緩行業的人手壓力。

香港文匯報記者曾興偉 攝

分店亦起正面作用，「始終多個人幫手，同事都好開心。」

目前，外勞人數約佔集團整體6,000名員工的5%，與20%的人手缺口仍有距離，但何小鋒表示，外勞的積極意義不容小覷，公司爭取外勞人數增至600人，同時預留一定空缺額度，視乎市場變化，以優先聘用本地員工。

指外援無礙本地婦女求職

對有勞工團體憂慮輸入外勞可能搶走本地婦女的工作機會，何小鋒直言，從實際市場反映可見，並未感受到外勞增加造成本地婦女求職難的情況，「我們長期都在聘請本地員工，婦女更是重要的員工來源，我們鼓勵現職員工介紹親友來工作，員工服務滿一定年期後可獲獎金，也鼓勵兼職員工轉全職，用了許多方式，是真的一直請不到人。」

何小鋒分析，目前本地人手短缺嚴重與食肆數量高企有一定關係。根據食環署資料，疫情前的2018年全港約有1.8萬持牌食肆，經過疫情初期一輪急跌後，食肆數量持續攀升，現時約有1.7萬間食肆，與疫前相若，惟本地經濟環境卻未能與當時相匹，他相信經過一段時間的市場調節後，食肆數量及人手供應會趨於合理化。

長期缺人手 員工超負荷

何小鋒坦言，店舖長期人手短缺，很多員工要超負荷工作，甚至承擔本職以外的額外工作，「例如洗碗的姐姐請不到人，侍應也要幫手洗碗，非常辛苦。人一辛苦，可能影響態度、環境整齊度、出品等方面。」該公司新聘的300名外勞可謂及時雨，給本地員工很大助力，對所在

零售業人手流動頻繁 續需外援新血

香港文匯報訊（記者劉啓業）連鎖家品店日本城受惠於特區政府去年推出的補充勞工優化計劃，輸入內地勞工紓緩人手不足困境，至今已將70名外勞在旗下分店效力。日本城所屬的國際家居零售有限公司高級總監一門市營運陳松業指出，疫後市民北上消費蔚然成風，對零售業帶來影響，惟店舖人手流動性高，輸入勞工後仍出現一腳踢的「一人店」問題，故仍會按需要從內地招募外勞。由於分店人手常有變動，向特區政府勞工處反映後獲優化安排，輸入的勞工由以往只綁定一間店舖任職，改為綁定三間分店，以便僱主靈活調配人力資源。

特區政府去年9月接受零售業等多個行業輸入勞工的申請，日本城首批外勞今年4月抵港投入服務。陳松業接受香港文匯報訪問指出，集團旗下有300間日本城店舖，當中70名外勞在60多間分店服務，仍有十多名已獲批的外勞等候來港。

他強調，外勞有效紓緩人手不足的問題，「過去兩年已提升本地員工薪酬福利，如假期由每月4天增至6天，但仍未能解決人手荒，（輸入外勞）肯定有正面作用，過去很多同事指工作壓力大，工作量大，難以同時應對顧客查詢、收錢、上貨等。」

指登廣告一個月無人見工

陳松業直言，過去三四年請人難，「登廣告一個月都無人見工，本地員工有很大怨言，經常問何時有人補充，再這樣就辭職，做到腰酸背痛。」

該公司輸入的勞工首要條件是懂廣東話，僱主亦為新入職人員安排培訓，外勞

在工作上和日常生活上也有不同的團隊協助，在舊員工帶領和支援下，最快兩周便適應在港的工作。

陳松業強調，聘用外勞的成本不低，除薪酬不能低於本地員工的工資中位數外，還有很多開支，如在全港各地租用10個單位作為員工宿舍，每間約安置6人至8人，雖可扣除每名外勞10%薪酬作住宿費，但未夠抵消費金，且要提供電磁爐、雪櫃、冷氣等家電，有不少隱形開支，故聘用外勞根本不會節省成本。

改綁定三分店 人手靈活調配

縱使已聘用外勞，一腳踢的「一人店」仍存在，「因為人手流動性大，尤其零售業工作繁忙，一些因辛勞而離開，且業界普遍不夠人手，部分亦被其他店舖挖走，要補充人手。」

不過，以往申請輸入的勞工要綁定一間分店，不能調派到別的分店，由申請至入職往往需時半年，有分店突然欠缺人手，輸入的勞工又未能即時調配到有關分店，故該公司向勞工處反映，目前已獲優化，「目前可綁定三間店舖，但也只限三間，起碼靈活點，如果彈性再大些，安排上會更容易。」

對不少港人北上消費，他承認對零售業確有影響，尤其鄰近邊境北區較多市民北上，但本地店舖仍有優勢，包括可現場揀選貨物，即時購買等。由於本地員工流動性高，該公司仍有增聘人手的實際需要，倘有空缺會優先招聘本地員工，成效不佳才申請輸入外勞。

讚在港打工無年齡限制

來自江門市的陳淑雯是今年4月首批入職日本城的外勞，現於灣仔分店工作。她形容香港打工的優勢除了薪金及福利較佳外，亦沒有年齡限制，「內地有些行業，30歲左右就難受聘。」現年35歲的她為求職業發展，跨境來港工作，每周放假也會回江門，與丈夫和2歲幼女團聚。

陳淑雯在內地曾先後做文職工作及曾到澳門從事服裝銷售，對香港印象是節奏急速，講求效率，「理貨亦有很多東西要記，除不同貨品擺放的貨架外，亦要記下不同商品的功能等。」

她表示本地同事十分熱心，在對方耐心教導下，她只花兩個星期已適應工作環境。



●陳淑雯(左)表示香港薪酬福利較佳，且工作沒有年齡限制，故申請來港任職。

香港文匯報記者劉啓業 攝