

客源擴大 多個佳節臨近 欠人手得失顧客

餐飲業缺四萬人 盼輸入外勞丁財旺

透視香港勞工短缺之餐飲業

近年餐飲及酒店業人手嚴重短缺，相信不少市民外出用膳時也深有感受，想叫個夥計「落單沖水」都無人得閒理。聖誕節、新年以及農曆新年等節日陸續到來，加上恢復深圳「一簽多行」、內地擴大居民個人遊來港城市等政策實施，香港勢必迎來大批旅客，業界卻因人手不足而由大財變小財，也讓顧客的消費體驗變得很糟糕，做壞店家招牌。有餐飲業界人士估算行業至少欠缺3萬至4萬人手，高峰期人手不足情況更高達五成，期望能透過輸入外勞解困。

●香港文匯報記者 莊程敏



●內地客源擴大，加上多個佳節陸續到來，餐飲業界盼透過輸入外勞解決人手短缺問題。香港文匯報記者曾興偉攝



餐飲服務業就業及收益情況 (按年變幅)

年份	2019	2020	2021	2022	2023
機構單位數目	18,117(+2.1%)	16,832(-7.1%)	16,720(-0.7%)	17,145(+2.5%)	17,874(+4.3%)
就業人數	244,266(-2.3%)	210,975(-13.6%)	213,953(+1.4%)	216,721(+1.3%)	224,318(+3.5%)
平均1間機構單位就業人數*	13.48	12.53	12.79	12.64	12.55
食肆收益價值(億元)	1,124.47(-5.9%)	793.37(-29.4%)	926.9(+16.8%)	868.33(-6.3%)	1,095.38(+26.1%)

注：*就業人數除以機構單位計算所得

●資料來源：政府統計處2024年版《服務業統計摘要》 ●整理：香港文匯報記者 莊程敏

餐飲業人手不足原因及解決方法

- 原因**
 - 行業常被視為較厭惡性
 - 大學學位普及化，高學歷年輕人不願入行
 - 社會人口老齡化，適齡勞動力供應減少
 - 僱主因成本問題，提出的薪酬福利未如理想
- 解決方法**
 - 政府改進職業教育、完善人口政策
 - 適時調整外勞配額及薪酬規定
 - 餐飲業應自我優化，如引入自動化技術和流程，減少人手
 - 增加少數族裔員工比例

九大關鍵產業人力短缺預測

關鍵產業	2028年人力供求缺口(供應減需求)
建造業	4.5萬至5.5萬
城市運作	3.9萬至4.4萬
住宿及餐飲業	1.4萬至1.9萬
醫療保健業	1.3萬至1.8萬
旅遊業	9,000至1.4萬
製造業	9,000至1.4萬
零售業	7,000至1萬
社會服務業	3,500至6,500
教育業	2,000至5,000

●資料來源：勞福局《2023年人力推算報告》



餐飲業樓面員工「一腳踢」的情況可謂十分普遍，亦引致顧客消費體驗很差，覺得在港消費是「貼錢買難受」。為改善情況，特區政府於去年9月推出「補充勞工優化計劃」，不過業界認為政策只屬杯水車薪。CSC餐飲集團副主席、大灣區人力資源及管理人員協會主席黃浩誠接受香港文匯報訪問時指出，以他旗下的餐廳為例，主要走精緻餐飲(Fine Dining)路線，在高峰期人手短缺高達五成，餐廳其後引入機械人派餐及QR code下單後，人手需求才減緩，但仍至少有兩成的缺口。

在香港現時接近全職就業及失業率接近3%的環境下，他認為如果企業要提高工資搶人手，很多行家都會「捱不住」。「請外勞是確保有一些重要節日，餐廳可以正常運作。」然而，業界在輸入外勞方面也處於矛盾局面。外勞入職薪酬需符合或高於本地工人的中位數，他認為目前餐飲業的薪資水平已經不低，兼職的時薪都達到50至60元，較法定最低時薪(42.9元)高出逾16%至40%。

再者，外勞對香港工作環境及法規不熟悉，企業需要投放額外資源進行培訓。故此輸入外勞是可紓緩企業的人手緊缺問題，但亦令企業的營運成本增加。

欠人手工作難精細化 影響服務

人稱「醒哥」的香港餐飲管理協會會長楊位醒亦指出，餐飲業以往是有一些「讀不成書」的人入行，但現時大學學位普及化，大學生畢業後不會想入行，因這行常被視為較厭惡性，辛苦且「污糟」，有點像老人院護理行業，這些工作性質也不易



●黃浩誠



●楊位醒

吸引年輕人。他指，人手不足影響到整體服務，亦影響了工作的精細化，顧客會覺得香港的服務水平很差，損及店家的聲譽。

醒哥說，現在有些餐廳嚴重缺乏人手，顧客連倒水都要自己動手，服務水準自然下降，「現在香港的出品和服務質量每況愈下，相比之下，深圳等內地城市在消費模式和質量上多姿多彩，這也是顧客流失的一個原因。」引入內地勞工，相信服務水平會有所改善。

「有工無人做」或因工資未符預期

然而，楊位醒亦指出，特區政府對外地勞工的配額限制較多，因為擔心影響香港的長工，所以政策推行得相對謹慎。香港旅遊聯業工會理事長梁芳遠則認為，香港出現這麼多「有工無人做」的情況，相信是與工資水平不合預期所致，雖然輸入外勞可以幫助企業紓緩人手短缺問題，但認為也需要在保障本地工人的權益下進行。

楊位醒補充，解決勞工短缺問題除工資因素外，政府也應從加強職業教育上着手，「成為一位優秀的廚師，需要四至五年的培訓」，認為政府人力資源政策要有全盤規劃。

引入自動化技術 減對人手依賴

黃浩誠亦認為，解決方案需平衡僱主與工會之間的利益，他承認這有點困難，建議政府讓更多行業專業人士參與政策制定討論，可能幫助政府制定更加貼近市場需求的方案。但他亦指出，餐飲企業也須尋求自我優化策略，如引入自動化技術和流程，以減少對人手的依賴。

補充勞工優化計劃放寬輸入工種

話你知

特區政府去年9月推出「補充勞工優化計劃」，針對人手明顯不足的行業，有26個工種可輸入勞工，並設有配額上限，及規定引入勞工的工資不得低於相關職位的工資中位數，目的是為保障本地勞工有優先獲得就業機會。如運輸業輸入勞工的配額上限為6,300

名，航空業及公共小巴、客車行業則各有1,700名的配額。

勞工及福利局局長孫玉菫今年10月23日回覆立法會議員書面質詢時表示，自2023年9月4日至2024年9月30日，「優化計劃」接獲7,448宗申請，涉及申請輸入66,230名勞工；同期獲批的申請為3,886宗，涉及28,818個輸

入勞工配額。

於優化計劃下按26個職位類別批出的申請，當中以侍應生佔最多，共有5,231人，排第二和第三是初級廚師和售貨員，分別有2,867人和2,294人。第四、第五分別是貨倉管理員及食品加工工人，分別批出1,084人及835人。

個案1

做樓面長時間站立最辛苦

飲食業經常大呻「有工無人做」，大呻工時長又辛苦。在黃大仙鳳凰新村一間茶餐廳做樓面的張先生表示，他做了樓面大概3年，感覺並不好受，「附近有唔少中學，中午食飯時間，做學生同老師生意，真係忙到無停手。過了午飯時間會靜些，可以稍為喇喇。但並不代表可以有所謂的落場休息，因為有時洗碗工有事返唔到工，我連洗碗都要幫手。做樓面辛苦都已經習慣了，只係自己學歷不高轉不到行，做樓面最辛苦的就係要長時間站立。」

張先生透露，目前平均工時約10小時左右，時薪大約80至90元，每周工作

25天的話，月薪大約約22,000元。由於小餐廳多數要一腳踢，他表示沒有人願意入行，「就算有後生仔肯做樓面，都去大公司或者連鎖餐廳做啦，人工、福利都好嘞，小餐廳就乜都要做，水吧有時忙起上來都要去幫手，老闆都要落場。」

小餐廳更一腳踢 老闆都要落場

他又指，該餐廳午市生意還可以，因為有學生及上班族支撐，但晚市真的一般，多數都是街坊熟客生意，所以有時晚市較靜老闆都容許可以早些收工。

●香港文匯報記者 殷考玲

個案2

洗碗工作厭惡 要提高工資請人

在葵涌石籬經營茶餐廳的東主黃仔表示，目前餐廳大約有10名員工，以中小型的餐廳來說，主要工種有樓面、廚房及洗碗，因為人比較少的關係，通常樓面會兼顧送外賣。「以人手來說，樓面、廚房也不是重災區，洗碗才是最難請到人，因為洗碗始終是厭惡性工作，外賣可以唔送，但碗一定要洗。解決辦法是提高工資請洗碗工，或者搵洗碗公司幫手，雖然洗碗服務的價錢是平過請一個洗碗工，但就需要買入多些餐具以作輪換，這些都是成本。」

茶餐廳福利難與大集團搶人

工資方面，黃仔表示以廚師為例一天工資約900至1,200元不等，900元以下基本上沒有人會做，月薪計大約3.6萬元，每天工作13至14小時。「全職廚師連同5天假期及額外工作天數補錢，也差不多4萬元月薪，茶餐廳

要提高工資請人

來講多數是有資歷或上了年紀的廚師來做，新人不太願意入行，年輕人傾向到大集團，因為福利較好及工種分得較細，不會一腳踢這般辛苦。」

經營成本方面，黃仔認為租金始終是餐廳經營成本最大的一環，後疫情時代餐飲業市道也是一般，惟業主亦沒有減租的意慾；食材也是成本較重的一環，其次是人工方面，如果一個人身兼多職反而較租金可以節省到成本。

藉外賣平台幫手平過請兼職

被問及減輕經營壓力的方法，黃仔稱以往外賣生意較旺時會請一個人手送外賣，但現時外賣數目已有減少，地方近的外賣還會送，遠的外賣就會請客人用外賣平台落單，用「堂食價」做外賣來吸引人客，即使會被外賣平台抽佣，但仍然平過請一個全職或者兼職送外賣。

●香港文匯報記者 殷考玲