



# 人力更新報告

房地產服務業

---

# 2017

---

房地產服務業訓練委員會

# 鳴謝

承蒙業界專家擔任聚焦小組成員，抽空出席會議，對本業人力情況提供寶貴意見。本更新報告編撰工作得以順利完成，並且載錄了業界專家意見，房地產服務業訓練委員會特此鳴謝。

---

## 目錄

### 引言

1

背景  
目的

---

### 調查方法

2

概要  
聚焦小組會議  
文案研究  
資料分析  
局限

---

### 調查結果

3

影響房地產服務業發展的因素  
未來人力需求  
培訓需求  
招聘困難

---

### 建議

8

應對培訓需求  
紓緩人力短缺

# 引言

## 背景

職業訓練局房地產服務業訓練委員會（下稱「本會」）於1998年成立，負責確定房地產服務業的人力情況及培訓需求，並向局方、僱主及關注團體建議業界對訓練人才的需求的措施。

本會每四年進行一次人力調查。期間，將透過文案研究及聚焦小組會議，編製人力更新報告，以便更貼切反映房地產服務就業市場的動態。

## 目的

編製人力更新報告，目的旨在了解業界以下幾方面的情況：

- （一）最新趨勢及發展；
- （二）就業市場及培訓需求；
- （三）招聘困難；
- （四）職務要求；以及
- （五）市場薪酬待遇。

# 調查方法

## 概要

本會採用三角互證方法，透過全面的人力調查，並以聚焦小組會議及文案研究的定期更新作為補充，蒐集房地產服務業的完整人力資料。本更新報告僅涵蓋聚焦小組及文案研究之結果。

## 聚焦小組會議

聚焦小組會議旨在蒐集行業專家就行業的人力情況、最新趨勢及發展、培訓需求及招聘困難等的意見。成員由房地產服務業以下四類機構代表出任：地產發展；物業管理及保養；地產代理；測量、估價及顧問。

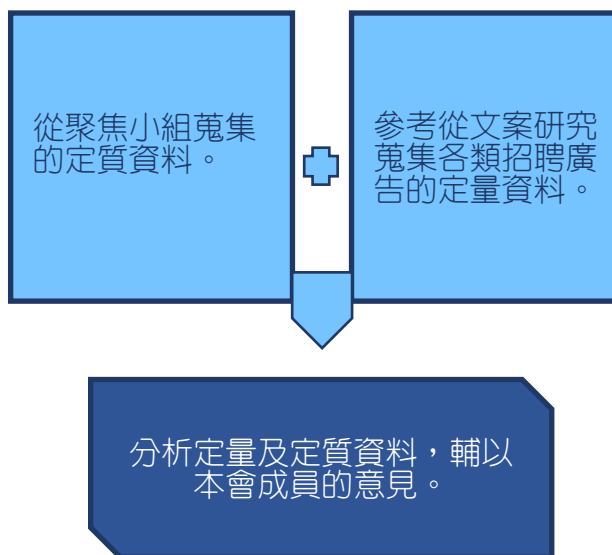
會議於 2017 年 10 月舉行，由經驗豐富的顧問公司人員根據預先擬備的討論指引，深入淺出地帶領與會者探究相關議題。會上的對話經過錄音，轉成文字記錄，以便整理分析。

## 文案研究

文案研究按季度蒐集 2016 年 10 月至 2017 年 9 月期間的人力資料，當中包括：招聘廣告數量；能力、資歷及經驗要求；市場薪酬待遇等。主要招聘網站的相關招聘資料，均透過已研發的綜合資料庫收集。研究期間，共蒐集了超過 30 萬宗各行業的招聘紀錄，資料跟《香港標準行業分類》的相關公司列表比對，刪除重複紀錄。

## 資料分析

分析資料依照以下三個步驟進行：



## 局限

鑑於是次人力更新並非全面的人力調查，加上聚焦小組會議的結果及建議以定性資料為主，所以本報告只著重人力趨勢的分析。職位空缺廣告資料來自各大招聘網站及勞工處，報章及其他渠道的招聘廣告並無覆蓋。由於資料屬某個時段蒐集所得，亦無參照任何過往數據，故僅供參考，並用以補充聚焦小組得出的結果。

---

# 調查結果

## 影響房地產服務業發展的因素

---

### 科技

---

地產代理機構已廣泛採用流動應用程式，結合擴增實境及虛擬實境技術，方便客人預先挑選心儀物業，再親自前往視察。

物業管理及保養界已利用電子保安及智能裝置來保障客戶的財物，防範罪案、火警、意外、蓄意破壞及襲擊等事故。

這兩個界別亦普遍利用大數據來分析客戶資料及劃分市場對象，以便制訂未來的市場營銷及推廣策略。

---

### 公共政策

---

政府在 2014 年《施政報告》提出將採取供應主導的長遠房屋策略，預計在 2017-18 至 2026-27 的十年內提供 280,000 個公營房屋單位及 180,000 個私人住宅單位。在這項政策帶動下，相信房地產服務業人力需求會甚為殷切。

智慧城市的發展，在於改善市民生活質素及提升香港成為更宜居的城市。政府在 2017 年《施政報告》承諾，將利用創新及科技加強城市管理，改善市民生活質素，把香港構建成智慧城市。預期政策將促使地產發展利用更多新科技，

發展智能家居及智能商場。

---

### 法規

---

根據 2016 年生效的《物業管理服務條例》，從事物業管理的任何人士均須具備專業資格和相關工作經驗。

此外，政府在 2015 年就「《建築物管理條例》檢討」進行公眾諮詢，其間建議多項修訂，包括：大型維修工程所引起的糾紛、在業主立案法團會議上委任代表文書的使用、公契經理人的委任和酬金等。若相關修訂生效，物業管理職能將更複雜及具挑戰性。業界宜在新條例生效之前，為現職從業員提供合適培訓。

---

### 內地發展

---

鑑於未來房屋供應將持續增加，加上內地房地產發展商積極參與本港物業市場，將推動業界增聘人手。

香港的測量、估價及顧問公司一向商譽卓著，可受惠「大灣區」及「一帶一路」發展項目帶來的商機。

面對顧客的要求，物業顧問及估價服務須走向多元化。例如，部分客戶會要求

更詳盡的資料及市場研究，協助預測物業所在城市的未來發展。

---

## 溝通技巧

---

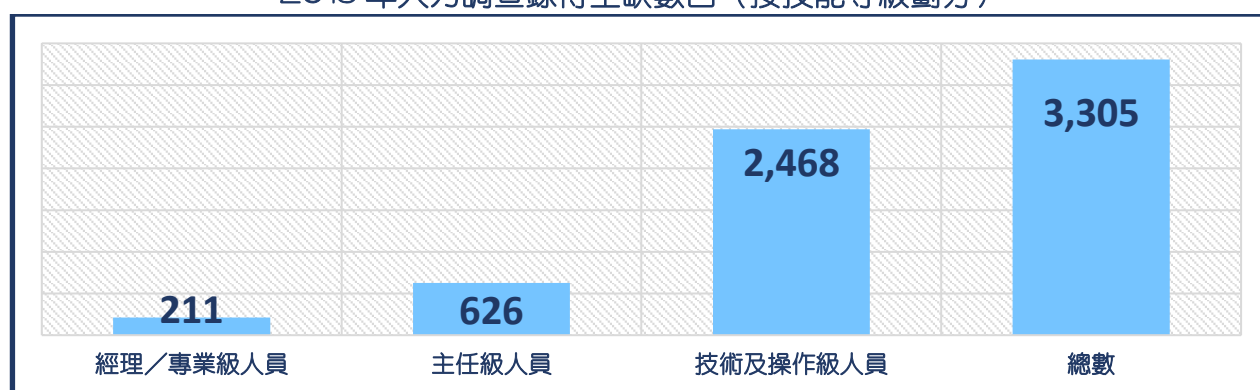
隨着科技發展，網絡溝通愈來愈普及。很多新入職的年輕從業員，特別是需要面對顧客的地產代理及物業管理前線人員，缺乏與別人面對面的溝通，未能有效地與顧客溝通。

---

## 未來人力需求

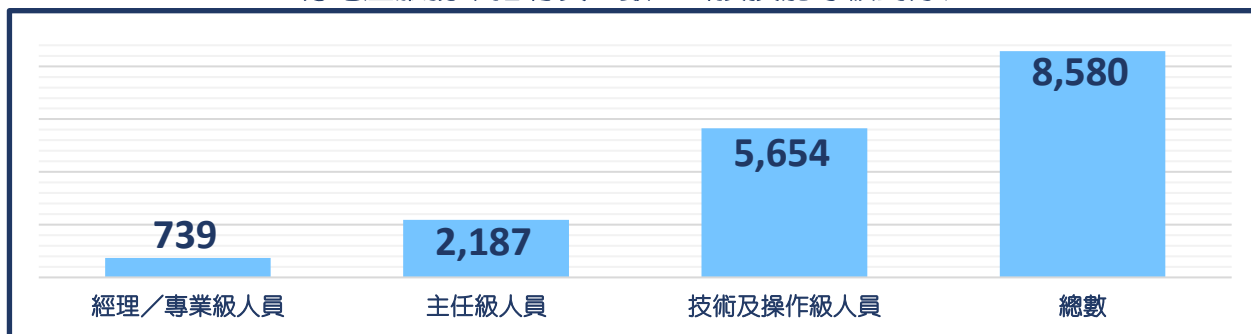
根據房地產服務業 2015 年的人力調查，僱主普遍認為基於經濟狀況仍有波動，本業業務將維持平穩，或有緩慢至溫和的增長。下表顯示 2015 年業內的職位空缺情況。

房地產服務業  
2015 年人力調查錄得空缺數目（按技能等級劃分）

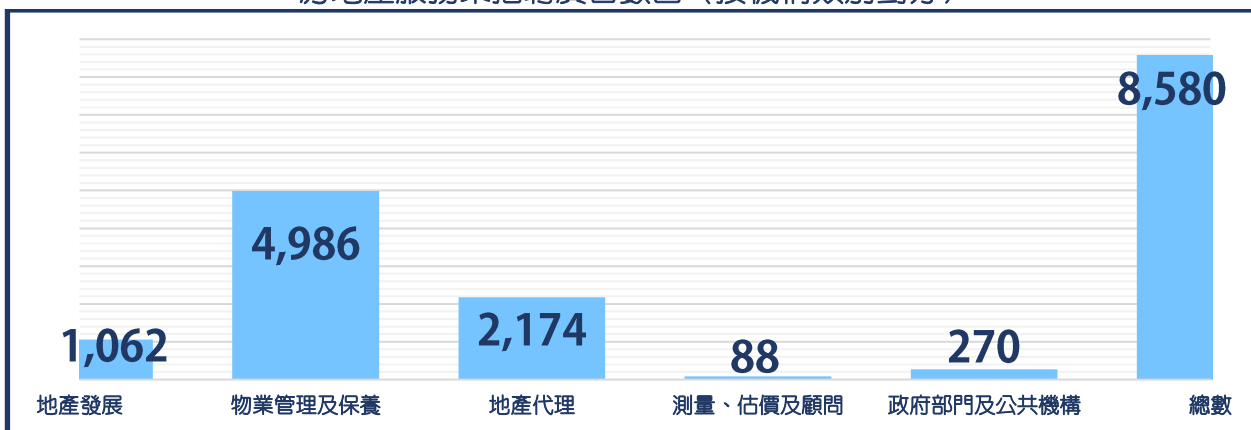


隨着環球經濟持續改善，預計業內四大機構類別未來整體人力需求會有所增加。這可從是次文案研究時錄得大量房地產服務業相關職務的招聘廣告得以印證。

2016年10月至2017年9月期間  
房地產服務業招聘廣告數目（按技能等級劃分）



2016年10月至2017年9月期間  
房地產服務業招聘廣告數目（按機構類別劃分）



## 地產發展界

預期這個界別未來的人力需求會有雙位數增長。隨智能家居及智能商場將陸續增多，或會帶動對資訊科技技術員及數碼營銷人員的需求。

## 地產代理界

雖然應用擴增實境及虛擬實境技術有助簡化客人挑選心儀物業的流程，但仍需要專人帶領客人親自視察及處理隨後的物業交易手續。因此，預計地產代理的人力需求仍會有增長。

## 物業管理及保養界

由於未來數年樓宇落成量將會急增，預期物業管理及保養界別人力需求增幅會達雙位數；當中，對保安員及客戶服務等前線人員的需求尤其殷切。

《物業管理服務條例》對物業管理從業員的資格有新規定，或會增加業界面對人手短缺的問題。為應對這個情況，部分例行工作可運用科技取代人手處理，同時簡化日常工作流程。預期業界將採用更多科技，因此需要聘用更多對科技有認知能力佳的人員負責處理這類知識型的職務。

## 測量、估價及顧問界

地產發展業務迅速增長，預期業界對測量師及技術助理等的人力需求會相應增加。

# 培訓需求

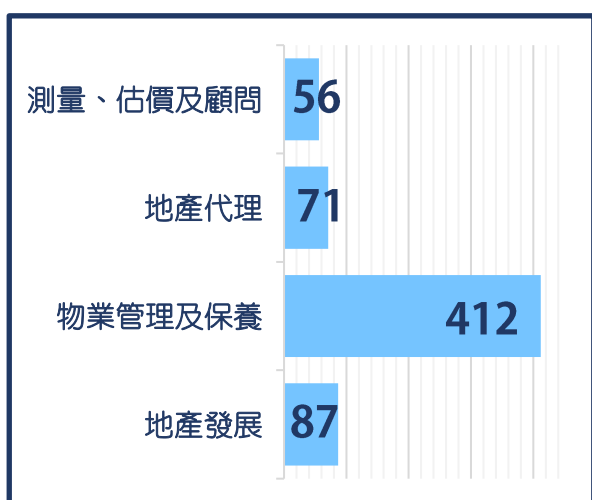
## 資訊科技技能

為配合智能家居及智能商場的需要，預期地產發展界將聘請更多具數碼營銷、業務創新及電腦科學知識，並能實際應用於發展業務的人才。雖然專上學院或大學的畢業生已具備相關知識，但他們在商業應用上的實務訓練還須加強，裝備他們投身行業。

隨着地產代理機構採用擴增實境及虛擬實境技術，電腦程式編寫員須具備編寫相關流動應用程式或網上平台架設的技能。

由於大數據及科技的應用的增長，業界需要具有數據分析及電腦化系統操作的人材。

要求應徵者具備 IT 技能的招聘廣告數目  
(按機構類別劃分)

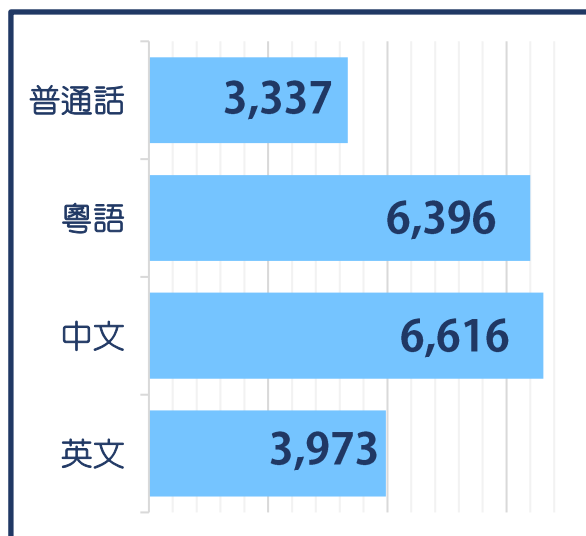


## 語文及溝通技巧

預期商業估值服務的需求將會增加，因此，業界需要的人材須兼擅不同語言（普通話、英語、甚或第三種語言）、具備金融知識、並且瞭解本地及海外市場。

由於物業管理及保養界聘用大量新移民擔任前線工作，例如大廈管理員；業界普遍要求任職者能操流利粵語，以便與業主溝通。

要求應徵者具備語文能力的招聘廣告數目



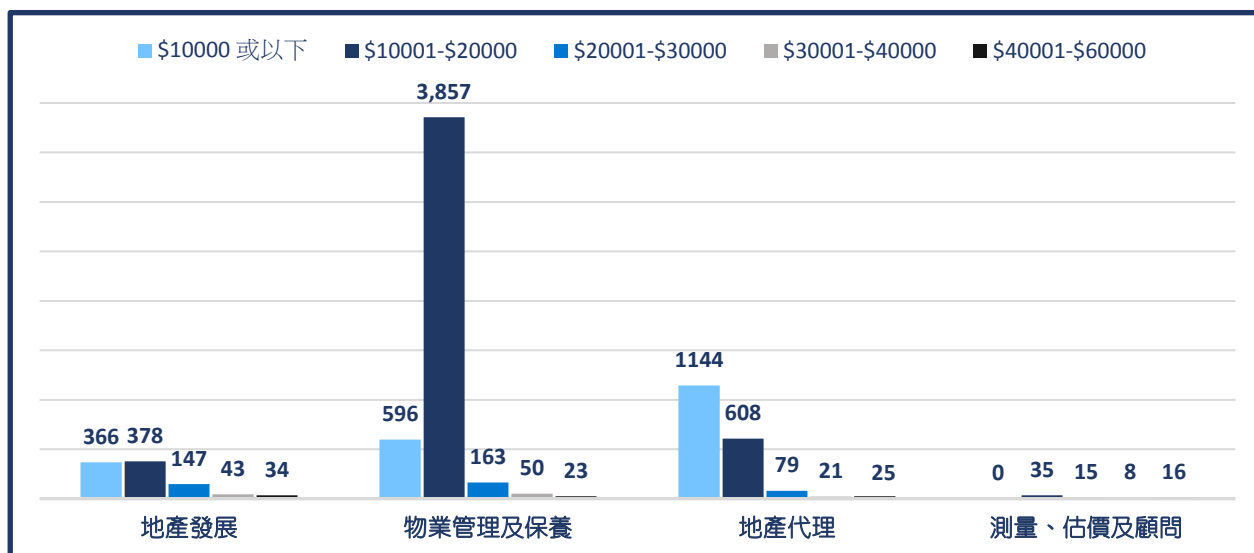
此外，僱主宜為新入職及現職僱員提供更多訓練，提升他們的溝通技巧。



## 招聘困難

儘管業內的薪酬待遇相對其他行業而言，具有一定的競爭力，但預期本業的人力需求會持續上升，人力或仍會供不應求。

招聘廣告所載房地產服務業薪酬幅度（按機構類別劃分）



相信具備數碼營銷、商業應用編程、人工智能等專長的資訊科技人才供應不多。同時，不同行業均需資訊科技相關的人材，例如技術員，使招聘及挽留人才更困難。

現時，年輕人在完成香港中學文憑考試後，大多繼續升讀副學士或學士課程。他們取得更高學歷後，就業出路更廣，投身地產代理或物業管理及保養行業可能不是他們的首選。

業界面對的另一個招聘困難是來自公營

機構的競爭。

因公營機構的迅速發展，所以增加對測量師的人力需求。由於公營機構的薪酬待遇優厚，對大部分畢業生及現職從業員均較具吸引力，以致影響私人機構的人力供應。地產發展界亦面對相似問題。

此外，年輕一代對物業管理及保養業的工作性質有所誤解，以致很多新入職者在入行短時間後離職，使流失率高企。

# 建議

## 應對培訓需求

正如《房地產服務業 2015 年人力調查報告》所建議，應為現職僱員提供增修訓練，促進他們的持續專業發展和競爭力。此外，亦需安排適當培訓以吸引新人入行。因應房地產服務業的未來發展及殷切的人力需求，政府、教育院校和僱主須合力為業內僱員和學生提供訓練，詳情如下。

### 政府

推動科學、科技、工程、藝術及數學教育，培養年輕人的創意、創新及解難能力，以應對世界的急速轉變。

為學生提供職業及生涯規劃教育，加強個別指導及支援，助他們認識自我，探索不同行業。

### 教育院校

配合業界更廣泛應用大數據的趨勢，提供數據分析訓練。

隨着智能家居及智能商場的發展，培養學生在數碼營銷、業務創新及電腦科學等範疇的商業應用才能。

開辦流動應用程式編寫課程，以便開發擴增實境及虛擬實境網上平台。另可加強對金融及環球市場的知識。

提供通用技能訓練，特別是溝通技巧及

語文能力。

配合《物業管理服務條例》的新規定，開辦全日制物業管理課程。

開辦跨學科課程，培養學生相關知識及才能，可勝任不同範疇的工作，例如資訊科技、測量等。

### 僱主

因應機構的需要，為員工提供行業專門知識的内部訓練。

鼓勵及資助僱員終身學習。

### 僱員

宜提升行業專門技能及知識以加強競爭力。僱員可善用政府的不同資助計劃，例如持續進修基金、「新技能提升計劃」、「過往資歷認可」資助計劃等，不懈地終身學習、發展事業。

## 紓緩人力短缺

期望以下建議可紓緩人力短缺問題：

---

### 僱主

---

彈性工作時間愈見普及，尤以地產代理界為甚。為挽留現職人員和吸引新入行者，宜因應僱員的不同需要，提供靈活的聘用條件。

為學生提供更多實習機會及職業資訊，協助他們在投身職場前加深瞭解本業現況，同時汲取業內工作的經驗。

此外，宜考慮在日常運作中加強科技的應用，可減省人手。

---

### 教育院校

---

課程內容應切合行業實際需要，並提供實習環節，確保畢業生符合業界期望。

僱員再培訓局可考慮推出修讀期較短的單元制地產代理課程，以助提升入職率。

探討引入職學結合模式的房地產服務業課程，兼顧課堂學習和職場實務，培育更能勝任工作的畢業生。