

人力調查結果更詳盡分析

所有類別職級人力變動的過往趨勢

表 1 所有類別職級人力變動的趨勢

	<u>1998</u>	<u>2000</u>	<u>2002</u>	<u>2004</u>	<u>2006</u>
經理級					
001 董事經理／行政總管／總經理	1 533	1 527	1 540	1 133	1 074
101 市場拓展／營業／商務經理	2 090	1 786	1 533	1 707	1 703
102 客務／文件經理	694	1 079	812	1 239	1 170
103 調度／操作經理	1 766	798	691	1 104	1 206
104 貨運站／倉庫運作經理	436	401	667	474	493
105 航線經理	114	149	76	96	83
106 貨物起卸經理	46	18	35	55	74
107 技術／機械操作經理	165	86	79	111	120
108 船舶艙載計劃／船舶技術經理	72	68	20	55	112
109 船舶買賣／租賃經理及經紀	74	270	2	112	103
110 保險事務／理賠經理	92	70	23	28	39
150+ 其他上述以外經理級職位	231	233	198	4	32
經理級總數	7 313	6 485	5 676	6 118	6 209
主任級					
201 營業／市場主任	1 646	2 785	2 913	2 329	2 803
202 顧客服務／文件主任	1 583	2 600	1 902	2 822	3 045
203 操作／運輸主任／ 送貨組長／管工	4 310	3 163	2 818	3 822	4 902
204 貨運站／倉庫運作主任	1 291	1 558	2 575	1 848	1 822
206 裝卸主任／船舶協調主任／ 上船檢驗員	111	318	163	263	282
207 技術／機械操作主任／ 機械修理及保養主任	265	356	231	289	335
208 船舶艙載計劃／船舶技術主任	0	0	0	0	19
209 船舶買賣／租賃主任	6	40	30	25	189
210 保險事務主任	56	43	11	33	54
211 貨櫃調動／設備管理主任	301	126	157	127	155
250+ 其他上述以外主任級職位	243	137	149	1	64
主任級總數	9 812	11 126	10 949	11 559	13 670

	<u>1998</u>	<u>2000</u>	<u>2002</u>	<u>2004</u>	<u>2006</u>
文員級					
301 營業助理／代表	4 707	1 817	1 552	3 073	5 161
302 貨運／船務／顧客服務文員	9 103	6 096	5 866	9 611	9 442
303 調度／操作文員	4 144	8 620	6 100	5 747	8 916
304 貨運站／倉庫事務文員	2 128	1 363	1 638	2 711	3 459
307 技術助理	72	124	16	64	152
308 船舶艙載計劃／船舶技術文員	0	0	0	0	6
309 船舶買賣／租賃助理	5	31	0	66	160
310 保險事務文員	13	19	4	23	41
311 貨櫃／設備管理文員	1 063	122	353	357	268
350+ 其他上述以外文員級職位	121	149	379	0	0
文員級總數	21 356	18 341	15 908	21 652	27 605
操作工級					
403 搬運工人	10 183	8 620	10 189	8 989	11 830
404 貨運站／倉庫操作員／ 理貨員／檢查員	2 931	4 381	5 005	5 458	5 634
406 裝卸工人	81	1 050	169	650	1 048
407 技術及機械設備技術員及操作員	989	611	910	743	607
412 貨櫃拖車司機	8 489	8 078	9 763	8 378	8 606
413 貨車司機	15 479	16 324	13 437	13 613	13 610
414 小型貨車司機	2 109	2 506	1 427	1 506	1 989
415 搬運及裝卸機械操作員	2 586	2 972	2 550	2 658	3 554
450+ 其他上述以外操作工級職位	0	444	273	0	0
操作工級總數	42 847	44 986	43 723	41 995	46 878
所有職級	81 328	80 938	76 256	81 324	94 362

僱員宜有年資

表 2 僱員宜有年資

	<u>經理級</u>	<u>主任級</u>	<u>文員級</u>	<u>操作工級</u>	<u>所有職級</u>
沒有經驗	83	150	1 018	10 087	11 338
1 年以下	23	73	2 983	5 690	8 769
1 至 3 年	436	3 842	11 940	18 652	34 870
3 至 6 年	2 141	5 669	1 185	8 780	17 775
6 至 10 年	1 651	645	31	74	2 401
10 年或以上	1 944	297	6	38	2 285
未有說明	54	42	131	1	228
	6 332	10 718	17 294	43 322	77 666

表 3 按同一職級劃分僱員宜有年資

	<u>經理級</u>	<u>主任級</u>	<u>文員級</u>	<u>操作工級</u>	<u>所有職級</u>
沒有經驗	1.31%	1.40%	5.89%	23.28%	14.60%
1 年以下	0.36%	0.68%	17.25%	13.13%	11.29%
1 至 3 年	6.89%	35.85%	69.04%	43.05%	44.90%
3 至 6 年	33.81%	52.89%	6.85%	20.27%	22.89%
6 至 10 年	26.07%	6.02%	0.18%	0.17%	3.09%
10 年或以上	30.70%	2.77%	0.03%	0.09%	2.94%
未有說明	0.85%	0.39%	0.76%	0.00%	0.29%
	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

圖 1 按同一職級僱員所佔百分率劃分僱員宜有年資

同一職級僱員宜有年資百分率分佈

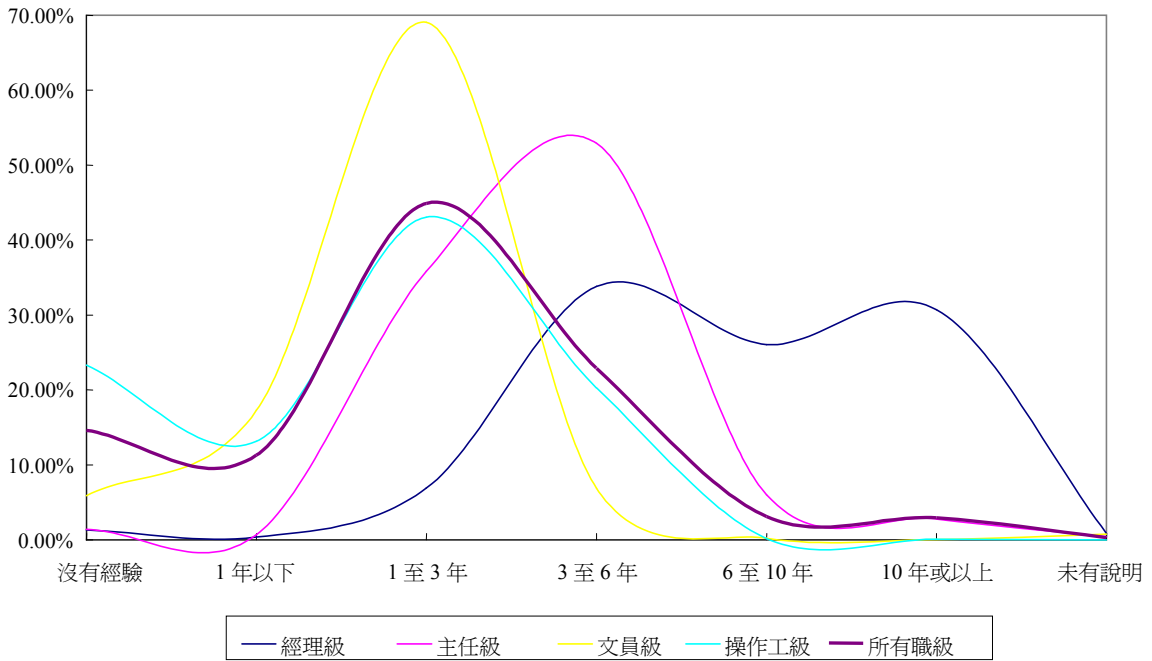
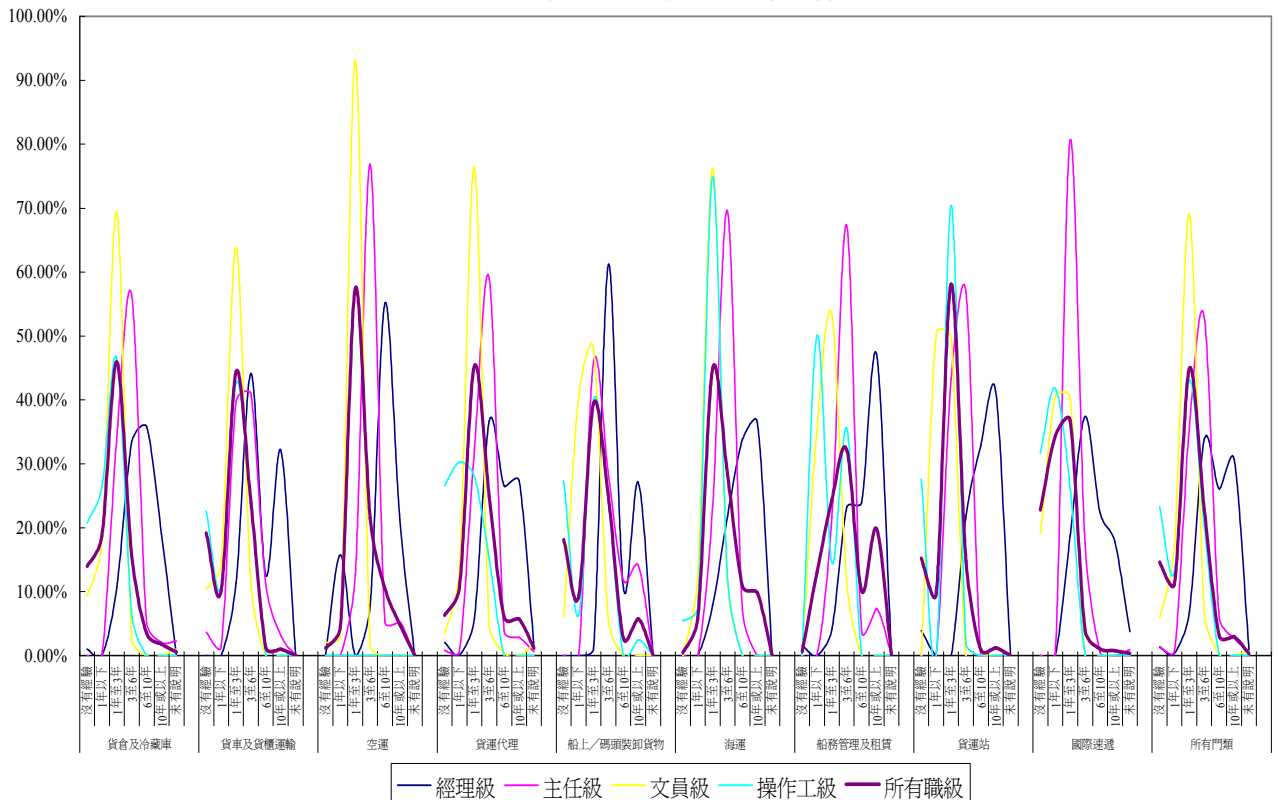


圖 2 各類別同一職級僱員宜有年資百分率分佈

同一職級僱員宜有年資百分率分佈



資料來源：2000年貨運業人力調查

二〇〇五年管理及督導人員未來三年管理才能及訓練需求調查報告

1. 職業訓練局管理及督導訓練委員會(CMST)於二〇〇五年調查管理及督導人員未來三年管理才能及訓練需求並編製報告(該報告)。
2. 該報告第二部分載有有關數個行業管理及督導人員所需才能的調查結果及分析。
3. CMST總結了35項管理才能，分別從人、產品、市場、財務、資訊科技、經濟及工作環境文化差異的角度作分析。獲選進行調查的8個界別當中包括運輸、倉庫及通訊業，結果如下：

表4 管理及督導人員的才能排名

	運輸、倉庫及通訊業	全部 8 個界別
排名	管理人員百分率*	
1	危機管理 55.86%	訓練與輔導下屬 47.45%
2	責任感 55.27%	責任感 47.29%
3	人際關係技巧 52.95%	溝通技巧 47.09%
4	溝通技巧 46.15%	危機管理 44.91%
5	策劃技巧 44.66%	人際關係技巧 41.10%
6	營商智慧 41.45%	策劃技巧 40.71%
7	對人對事善於分析 40.10%	營商智慧 38.02%
8	訓練與輔導下屬 38.24%	對人對事善於分析 37.13%
9	解決困難及作出決定 37.94%	解決困難及作出決定 36.46%
10	資訊科技知識及應用 36.52%	自我管理 35.57%
11	英語(講、寫) 36.30%	團隊精神 34.95%
12	處理衝突 33.83%	處理衝突 34.11%
13	商業道德 32.64%	關心和照顧客戶需要 33.16%
14	普通話 31.14%	英語(講、寫) 30.74%
15	建立團隊 30.40%	商業道德 30.64%
16	國際認知 29.65%	指導、訓練及講解技巧 30.00%
17	指導、訓練及講解技巧 29.57%	壓力處理 27.91%
18	逆境智商 26.29%	資訊科技知識及應用 27.90%
19	關心和照顧客戶需要 25.84%	建立團隊 26.89%
20	對價值、文化的認識 23.30%	國際認知 26.43%

	運輸、倉庫及通訊業	全部 8 個界別
21	壓力處理 22.63%	逆境智商 26.08%
22	團隊精神 21.96%	重視品質 25.68%
23	推行變革 20.76%	正直誠實 22.09%
24	自我管理 19.72%	普通話 20.10%
25	願意承擔預計的風險 18.60%	創造力 19.89%
26	樂於協助他人發揮所長 18.60%	自我改進 19.29%
27	正直誠實 18.52%	願意承擔預計的風險 17.74%
28	自我改進 17.92%	談判技巧 17.39%
29	情緒智商 17.85%	推行變革 17.30%
30	重視品質 12.99%	情緒智商 16.98%
31	激勵他人 12.70%	激勵他人 15.80%
32	創造力 12.25%	體諒別人／理解他人處境 14.87%
33	授權 9.26%	樂於協助他人發揮所長 14.59%
34	體諒別人／理解他人處境 7.32%	對價值、文化的認識 14.54%
35	談判技巧 7.09%	授權 14.36%
排名	督導人員百分率*	
1	責任感 74.95%	溝通技巧 62.99%
2	溝通技巧 65.77%	責任感 62.70%
3	人際關係技巧 50.84%	關心和照顧客戶需要 51.65%
4	關心和照顧客戶需要 46.16%	人際關係技巧 48.54%
5	英語（講、寫） 45.41%	團隊精神 45.71%
6	危機管理 45.03%	訓練與輔導下屬 42.69%
7	普通話 41.47%	自我管理 37.57%
8	解決困難及作出決定 40.91%	解決困難及作出決定 36.48%
9	團隊精神 36.23%	對人對事善於分析 36.07%
10	訓練與輔導下屬 34.73%	英語（講、寫） 35.93%
11	對人對事善於分析 32.85%	處理衝突 34.04%
12	處理衝突 32.67%	重視品質 31.92%
13	策劃技巧 32.42%	危機管理 31.76%
14	資訊科技知識及應用 30.67%	普通話 30.22%

	運輸、倉庫及通訊業	全部 8 個界別
15	指導、訓練及講解技巧 29.98%	指導、訓練及講解技巧 30.03%
16	自我管理 27.48%	正直誠實 29.74%
17	營商智慧 26.48%	資訊科技知識及應用 26.80%
18	壓力處理 25.48%	策劃技巧 26.28%
19	正直誠實 23.92%	商業道德 25.12%
20	商業道德 22.17%	壓力處理 24.18%
21	自我改進 20.17%	營商智慧 23.26%
22	逆境智商 20.05%	建立團隊 21.43%
23	國際認知 18.93%	自我改進 20.68%
24	對價值、文化的認識 18.55%	情緒智商 18.90%
25	情緒智商 16.55%	逆境智商 18.78%
26	建立團隊 15.49%	創造力 17.19%
27	樂於協助他人發揮所長 15.12%	談判技巧 16.99%
28	談判技巧 14.30%	對價值、文化的認識 14.38%
29	激勵他人 11.74%	國際認知 14.30%
30	創造力 10.93%	樂於協助他人發揮所長 13.92%
31	體諒別人／理解他人處境 9.81%	體諒別人／理解他人處境 13.82%
32	願意承擔預計的風險 9.37%	激勵他人 12.49%
33	重視品質 6.18%	願意承擔預計的風險 10.84%
34	授權 5.62%	推行變革 8.93%
35	推行變革 4.25%	授權 5.13%

* 百分率=回覆機構百分率

4. CMST留意到，語文／溝通技巧較以往更為重要。
5. 調查亦包括於內地工作的管理及督導人員，結果如下：

表5 內地管理及督導人員的才能排名

	運輸、倉庫及通訊業	全部 8 個界別
排名	管理人員百分率*	
1	責任感 80.66%	責任感 61.38%
2	國際認知 60.91%	溝通技巧 50.35%
3	溝通技巧 56.79%	英語（講、寫） 44.54%
4	英語（講、寫） 56.38%	解決困難及作出決定 42.70%
5	危機管理 55.97%	訓練與輔導下屬 41.55%
6	解決困難及作出決定 49.79%	重視品質 40.59%
7	處理衝突 43.62%	策劃技巧 38.78%
8	訓練與輔導下屬 40.74%	團隊精神 38.74%
9	商業道德 37.04%	危機管理 37.06%
10	關心和照顧客戶需要 36.21%	資訊科技知識及應用 36.89%
11	對人對事善於分析 35.80%	對人對事善於分析 35.68%
12	人際關係技巧 33.33%	處理衝突 35.25%
13	資訊科技知識及應用 33.33%	自我管理 34.89%
14	指導、訓練及講解技巧 30.04%	正直誠實 34.21%
15	建立團隊 26.75%	關心和照顧客戶需要 34.15%
16	自我管理 26.34%	國際認知 31.32%
17	情緒智商 23.87%	人際關係技巧 28.73%
18	普通話 23.87%	營商智慧 28.57%
19	壓力處理 23.87%	建立團隊 27.93%
20	正直誠實 23.05%	自我改進 27.79%
21	談判技巧 23.05%	商業道德 25.64%
22	重視品質 22.22%	指導、訓練及講解技巧 24.45%
23	願意承擔預計的風險 20.58%	壓力處理 23.52%
24	營商智慧 19.75%	對價值、文化的認識 22.37%
25	對價值、文化的認識 16.87%	推行變革 18.91%

	運輸、倉庫及通訊業	全部 8 個界別
26	策劃技巧 16.87%	創造力 17.97%
27	自我改進 16.05%	逆境智商 17.66%
28	逆境智商 13.58%	談判技巧 17.58%
29	激勵他人 13.58%	願意承擔預計的風險 15.44%
30	團隊精神 12.76%	情緒智商 15.09%
31	授權 10.29%	普通話 12.74%
32	體諒別人／理解他人處境 10.29%	授權 10.79%
33	推行變革 5.76%	體諒別人／理解他人處境 10.03%
34	創造力 0.00%	激勵他人 9.99%
35	樂於協助他人發揮所長 0.00%	樂於協助他人發揮所長 9.37%
排名	督導人員百分率*	
1	解決困難及作出決定 80.66%	責任感 72.48%
2	責任感 80.66%	溝通技巧 58.86%
3	英語（講、寫） 59.67%	正直誠實 51.28%
4	危機管理 57.61%	重視品質 50.92%
5	商業道德 54.32%	解決困難及作出決定 46.71%
6	國際認知 53.91%	英語（講、寫） 46.67%
7	關心和照顧客戶需要 50.62%	訓練與輔導下屬 42.59%
8	訓練與輔導下屬 43.62%	關心和照顧客戶需要 42.18%
9	資訊科技知識及應用 43.62%	團隊精神 41.32%
10	溝通技巧 39.51%	自我管理 37.98%
11	對價值、文化的認識 34.16%	處理衝突 37.78%
12	處理衝突 32.92%	資訊科技知識及應用 36.09%
13	指導、訓練及講解技巧 30.45%	自我改進 35.47%
14	策劃技巧 30.04%	人際關係技巧 34.74%
15	自我管理 30.04%	對人對事善於分析 33.01%
16	團隊精神 28.81%	指導、訓練及講解技巧 32.01%
17	逆境智商 26.75%	策劃技巧 25.97%
18	自我改進 25.93%	商業道德 25.69%

	運輸、倉庫及通訊業	全部 8 個界別
19	正直誠實 23.05%	危機管理 24.32%
20	對人對事善於分析 19.34%	國際認知 21.77%
21	談判技巧 16.87%	建立團隊 18.87%
22	普通話 16.87%	對價值、文化的認識 16.66%
23	建立團隊 16.87%	創造力 15.35%
24	營商智慧 16.46%	推行變革 14.30%
25	情緒智商 16.46%	營商智慧 14.10%
26	重視品質 16.46%	體諒別人／理解他人處境 13.78%
27	人際關係技巧 13.17%	普通話 12.69%
28	願意承擔預計的風險 13.17%	壓力處理 12.65%
29	體諒別人／理解他人處境 9.88%	逆境智商 11.95%
30	壓力處理 9.05%	談判技巧 11.87%
31	激勵他人 6.17%	情緒智商 11.65%
32	推行變革 2.88%	激勵他人 11.16%
33	創造力 0.00%	願意承擔預計的風險 10.88%
34	授權 0.00%	樂於協助他人發揮所長 10.24%
35	樂於協助他人發揮所長 0.00%	授權 5.43%

* 百分率=回覆機構百分率

管理才能及表現描述

管理才能 – 描述

1. 對人對事善於分析 – 能分析形勢、認清重點，客觀地處理問題。
2. 逆境智商 – 充分了解逆境，並有能力克服困難。
3. 營商智慧 – 對可能影響業務、機構的政策、趨勢、資料等瞭如指掌。
4. 商業道德 – 能夠了解並遵守其業務及專業之操守及道德。
5. 訓練與輔導下屬 – 主動與下屬建立良好關係，改善其工作能力，了解其情況並協助他們解決困難。
6. 溝通技巧 – 能專心聆聽別人的意見，亦能清晰表達自己的見解。
7. 創造力 – 以富創意又可行的方法，處理各項事務及困難。
8. 危機管理 – 發展推行危機應對策略、業務重整計劃及步驟。
9. 關心客戶需要 – 與客戶保持緊密連繫，認清客戶需要，提供適當服務。
10. 處理衝突 – 能預計衝突出現，適時處理，找出解決困難的方法。
11. 授權 – 將日常及重要工作、決策等清楚授權下屬執行。
12. 英語（講、寫） – 英語講、寫流暢。
13. 情緒智商 – 能適當地表達憤怒情緒，不會訴諸暴力，懂得為他人設想。
14. 對中國國內的價值、文化及習慣的認識 – 能夠了解中國國內的價值、文化及習慣，並能將有關知識有效地運用於其工作上。
15. 推行改革 – 對轉變先知先覺，並以正面的態度應付隨之而來的衝擊。
16. 指導、訓練及講解技巧 – 能在個別接觸、小組或大型場合有效地運用講解技巧。
17. 正直誠實 – 廣獲信賴，為人坦誠可靠。
18. 人際關係技巧 – 能與別人有效溝通，積極建立良好關係。
19. 國際經驗及知識 – 擁有在國際機構或國際環境工作所獲得之經驗及知識，並能有效地運用於其工作上。
20. 資訊科技知識及應用 – 具備所需資訊科技知識及技能，並有效應用在工作上。

21. 激勵他人－了解各人所長及興趣，善加利用；激勵員工勉力工作。
22. 談判技巧－面對內外困難時仍能有技巧地磋商；在不影響彼此關係的情況下，輕易化解分歧，達成共識。
23. 策劃技巧－能定出事情的優先次序，編排工作以提高效率。
24. 解決困難及作出決定－勇於承擔責任，並能在職權範圍內當機立斷。
25. 普通話－流利普通話／國語。
26. 重視品質－致力提供優質產品及服務，應付機構內外客戶的需要。
27. 自我改進－不斷努力，積極求進。
28. 自我管理（如：時間管理、判別工作優先次序等）－在工作與個人生活之間保持平衡，善用時間，優次有序。
29. 責任感－可靠，不會推卸責任。
30. 壓力處理－了解壓力成因，並能有效地應付、控制和消滅壓力。
31. 建立團隊－讓其他人參與工作；建立工作團隊，有一致的目標，令成員感到受尊重。
32. 團隊精神－重視團隊士氣和精神，與夥伴分享成果，讓他們對團隊產生歸屬感。
33. 體諒別人／理解他人處境－了解工作夥伴的長處和短處，能設身處地，激勵和推動他人。
34. 願意承擔預計的風險－能預計風險、分析形勢、於衡量成敗得失之後開拓新領域。
35. 樂於協助他人發揮所長－欣賞他人才華，了解他們的長處和短處，能準確估計各人的處事方式。