

本節所載若干資料摘自我們委聘獨立第三方Ipsos編製的報告。我們認為，該資料來源屬該等資料的適當來源，且該等資料已獲合理謹慎摘錄及轉載。我們概無理由認為該等資料屬錯誤或具誤導性，或遺漏任何事實導致該等資料屬錯誤或具誤導性。我們已合理審慎編製及轉載官方政府刊物所載的該等資料，但該等資料尚未經本公司、我們的董事、保薦人、聯席賬簿管理人、包銷商或參與配售的任何其他方獨立核實。官方政府刊物所載資料未必與來自香港境內或境外其他資料來源的資料相符。本公司、我們的董事、保薦人、聯席賬簿管理人、包銷商或參與配售的任何其他方概不就來自官方政府刊物的有關資料的準確性、完整性或公平性作出任何聲明，因此，閣下不應過分倚賴來自官方政府刊物的有關資料。

於2012年2月1日，我們委聘Ipsos對香港、中國及新加坡人力資源諮詢解決方案及服務市場開展市場調查，費用約為386,000港元。市場調查結果載於Ipsos報告。我們的董事確認，Ipsos（包括其所有附屬公司、部門及單位）乃獨立於我們，與我們並無任何關連。Ipsos（代表其本身、其附屬公司、部門及單位）確認，Ipsos報告乃於其日常業務過程中編製，並同意我們於本招股章程引用及使用Ipsos報告所載資料。

Ipsos報告所載資料乃採用數據及信息收集法摘錄，包括(i)Ipsos開展的文案調查，包括專業行業文獻、政府／監管資料來源、網上數據來源、第三方報告及調查、行業報告及分析師報告，以及Ipsos維持的資料庫；及(ii)透過訪問香港主要業內人力資源服務供應商開展的初步研究。

Ipsos，其辦事處遍及超過80個國家，是一家市場研究及諮詢公司，為客戶提供意見，以幫助其制定具競爭力的品牌、產品及客戶體驗策略。Ipsos獲委聘提供多項服務，包括市場調查、市場分析、市場規模估算、市場份額及分部分析、分銷及價值分析、競爭對手追蹤及公司情報。

我們已於本節披露摘自Ipsos報告的若干資料。

香港人力資源諮詢解決方案及服務市場概覽

人力資源諮詢解決方案及服務行業提供多種服務，以協助各企業從事人力資源營運及管理

人力資源諮詢解決方案及服務起源於美國，經過數十年的發展，現已提供多種詳細及多元化的解決方案及服務，以協助企業開展人力資源營運及管理。

- 人力資源諮詢解決方案及服務供應商協助企業解決其人力資源組織、架構及僱員相關問題，包括僱員與僱主溝通促進、健康及福利評估、退休及財務諮詢、人力資本管理諮詢、併購中的人力資源組織、機構重組、人才錄用及行政人員搜尋、招聘流程外判及人力資源外判。
- 除人力資源技能及專業知識外，亦須具備會計、精算、金融、薪酬、資訊科技等其他技能及資格，以提供綜合及全方位的解決方案及服務。

香港人力資源諮詢解決方案及服務供應商可分為以下類別：

- 主要提供人力資源及資本管理諮詢服務的供應商。
- 主要提供組合服務（包括人力資源外判及行政人員搜尋（獵頭）服務）的供應商。
- 主要提供行政人員搜尋（獵頭）服務的供應商。

外判人力資源服務包括招聘流程外判服務、合約員工服務、僱員管理及其他相關服務，面向希望節省人力資源經營及管理成本的企業

外判人力資源服務是一種業務流程外判服務，旨在協助企業減小因商業及經濟循環不穩定性造成的人力資源及員工管理的經營成本壓力。

- 外判人力資源服務起源於20世紀70年代，產生於矽谷高科技企業對招聘流程外判(RPO)服務的需求。

- 矽谷的該等高科技企業將其稀缺人才及專家招聘流程及僱傭外判予招聘流程外判(RPO)服務供應商，以降低招聘成本及提升招聘流程的效率。
- 隨著人力資源需求及員工問題日益複雜且不再局限於高科技行業，於20世紀80年代，非高科技企業亦開始興起外判人力資源服務。

外判人力資源服務不僅包括招聘流程外判服務，亦包括臨時及合約員工服務、僱員管理、薪資及福利、強基金流程以及報稅。

甄選服務供應商時，企業客戶通常會根據彼等的專業領域標準評估服務供應商的能力、過往記錄、資料庫規模、資料庫是否能迅速應付其所需以及服務供應商的反應速度。

臨時及合約員工服務

臨時及合約員工服務乃由招聘流程外判(RPO)服務演變而來，涵蓋大中小企業內部分或全部內部人力資源職能。可能需要臨時及合約員工服務的企業包括：

- 人員不足以於激烈市場競爭下應付經營及後勤職責的企業。對該等企業而言，該等職責通常毋須專業技巧或經驗，並具有高度可取代性。向人力資源服務供應商外判該等職責可節約福利（如保險及長期服務金）、招聘及停工成本，為企業提供較招聘長期員工更多的靈活性。
- 在短期內具有較高人力要求的企業。外判人力資源服務供應商通常擁有包含各類人力資源的資料庫，可在必要時為該等企業提供協助。

香港臨時及合約員工服務市場的利潤率約為5%至10%。溢利來自大規模合約員工或大量相關服務。

- 服務供應商一般就臨時或合約員工服務費上調月薪約20%至30%**的費用，另加額外管理服務的附加費用。
- 若干人力資源服務供應商獲客戶優先委聘，除開展外判人力資源服務外，亦開展中層管理人員或專家搜尋服務。

- 交叉銷售是外判人力資源服務供應商拓展業務及增加溢利的策略。

附註：

- ** 百分比指臨時或合約員工月薪以外的收費範圍以作為提供有關服務的服務費。有關額外收費的百分比通常包括提供臨時或合約員工服務的行政成本、如保險等雜項費用及利潤率。然而，額外收費百分比可能因不同的人力資源服務供應商而有所不同。百分比範圍不包括該等極端個案。

薪資代管及管理服務

香港薪資代管及管理服務市場的利潤率約為5%至10%。該溢利來自定期及長期客戶委聘工作。鑒於薪資代管及管理服務的利潤率不具競爭力，故服務供應商趨向於取得更多委聘工作及提供增值服務，以擴大各項委聘的合約規模，從而產生更多溢利。

- 收費通常取決於服務供應商需要處理的僱員人數。
- 為拓展業務及銷售，薪資處理及代管服務供應商亦提供其他外判人力資源服務，如招聘流程外判及報稅。

可能需要薪資代管及管理服務的企業包括：

- 只有銷售及市場推廣人員的企業。由於該等企業的人力資源工作簡單直接，因此僱傭長期內部人力資源人員不具成本效率。

基於網絡的人力資源管理(HRM)解決方案

香港市場已引進基於網絡的人力資源管理(HRM)解決方案，以促進人力資源的日常營運及管理工作的。

- 該解決方案通常包括安裝軟件系統、培訓系統使用者及維護等售後服務。
- 軟件系統通常配備資料庫，提供關鍵字搜尋功能，幫助保存人力資源數據的結構化記錄，如履歷、招聘進展、員工個人資料、薪資、強基金及福利。亦可執行計算功能，並可生成不同類別的報告，供管理人員作出決策。

- 基於網絡的人力資源解決方案可接受定製，以滿足不同公司的需求及經營性質。

於2011年，基於網絡的人力資源管理(HRM)解決方案僅佔香港人力資源外判及行政人員搜尋市場銷售總額約2%，故該市場並無主導服務供應商或品牌。

- 過去，人力資源管理解決方案納入IBM及惠普等成熟資訊科技供應商提供的電子商務解決方案。但隨著技術不斷進步，除基於網絡的系統外，人力資源諮詢服務供應商亦開始提供有關解決方案，並提供其他增值服務。

行政人員搜尋

行政人員搜尋服務主要包括兩種服務：預付款搜尋及後付款搜尋。

預付款搜尋服務

預付款搜尋服務主要幫助企業為高級行政人員級別或行政總裁級別職位尋找合適人選。收到新指示後，預付款搜尋服務供應商通常會從其於相關行業的資料庫及顧問關係網中開始搜尋。亦可能擴大搜尋範圍，以涵蓋客戶所在地以外的地區或其他行業中擁有相關經驗的人選。服務供應商亦為客戶提供進展報告，介紹搜尋所用方法、所篩選的分部及人選，以及有關人選合格或不合格的原因。多數預付款搜尋服務供應商收費為每個職位約350,000港元至1,000,000港元（約相當於50,000美元至130,000美元），收費總額的約三分之一於開始搜尋時支付，需要預付款搜尋服務的職位通常為年薪3百萬港元以上的高級行政人員。設有以下職位或職務的企業（包括政府及非政府組織）可能需要預付款搜尋服務：

- 有關職位或職務具高度機密性，披露該職位的任何變動可能引起企業內部不穩定或遭受競爭對手打擊。
- 有關職位或職務具高度專業性，需要掌握專業技巧或具備專業背景，而市場上並無合適人選。

預付款搜尋服務供應商通常具高度專業性，擁有多年與高級行政人員溝通的經驗。預付款搜尋服務供應商僱用的每名顧問均專門於特定或至多三個行業搜尋。香港預付款搜尋服務市場由跨國市場參與者主導。

後付款搜尋服務

後付款搜尋服務主要幫助企業為中層管理人員或專家職位尋找合適人選。後付款搜尋服務供應商嚴重倚賴其資料庫及內部研究部門，針對客戶所提供職位的合適人選撥打新客戶及老客戶推廣電話。有關供應商通常擁有不同行業（如銀行及金融、零售及快速消費品及資訊科技）或不同工作職能（如資訊科技工程、人力資源、金融及會計）的專業知識及優勢。與預付款搜尋服務供應商不同，後付款搜尋服務供應商需要儘快尋找合適人選，以賺取收入，因為後者於開始搜尋前未向企業收取任何首期款，成功物色到合適人選填補職位空缺後方會收取付款。此外，企業通常會就一個職位委聘超過一家後付款搜尋服務供應商，而後付款搜尋服務供應商通常收取企業向成功應聘者提供的全年薪酬的約10%至25%，並提供約30至90天保證期，倘應聘者於保證期內離職，則退款最多50%或免費尋找替代人選。設置下列職位或職務的企業通常需要後付款搜尋服務：

- 有關職位或職務具專業性，而市場上並無合適人選。
- 缺乏人力資源人力及資源，並需要後付款搜尋服務供應商協助甄選及遴選合適人選的企業內的有關職位或職務。

後付款搜尋服務供應商顧問並無特別資格要求，但須迅速為客戶尋找及物色合適人選。香港後付款搜尋服務市場高度分散，包括跨國及地方市場參與者。

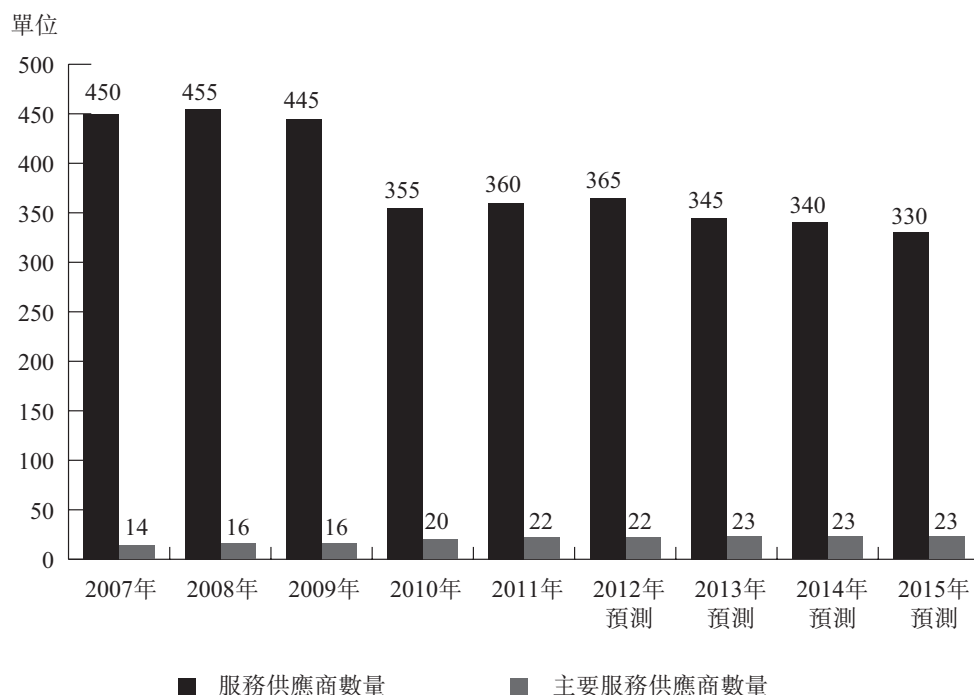
香港人力資源諮詢解決方案及服務供應商數量

預計於未來四年，擁有多於10名但少於100名僱員的香港外判人力資源服務及行政人員搜尋服務供應商的數量將會減少，然而，預計同期內擁有多於100名僱員的香港主要外判人力資源服務及行政人員搜尋服務供應商的數量將會增加。

2007年至2015年香港外判人力資源服務及行政人員搜尋服務供應商 及主要供應商總數

2007年至2015年香港外判人力資源服務及行政人員搜尋服務供應商
估計總數的複合年增長率= -3.8%

2007年至2015年香港主要外判人力資源服務及行政人員搜尋服務供應商
估計總數的複合年增長率= 12.0%



資料來源：Ipsos訪談及分析

2007年至2011年，香港外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商總數以約5.4%的複合年增長率減少，而主要服務供應商則以約6.4%的複合年增長率增加。

- 過去三十年，香港外判人力資源及行政人員搜尋服務持續發展，並取得相對成熟，因此，不具備充足專業知識及關係網的新市場參與者難以進入市場。
- 過去50年，跨國及外國公司紛紛來港設立區域總部，吸引眾多跨國或國際外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商來港經營。
- 2010年突然下挫主要由2009年全球經濟衰退所致，若干服務供應商無利可圖而退出市場，其他服務供應商則於經濟開始好轉時通過併購方式發展壯大。

行業概覽

2012年至2015年，預計香港外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商總數將以約3.3%的複合年增長率溫和縮減，主要服務供應商總數將以約1.5%的複合年增長率微增。

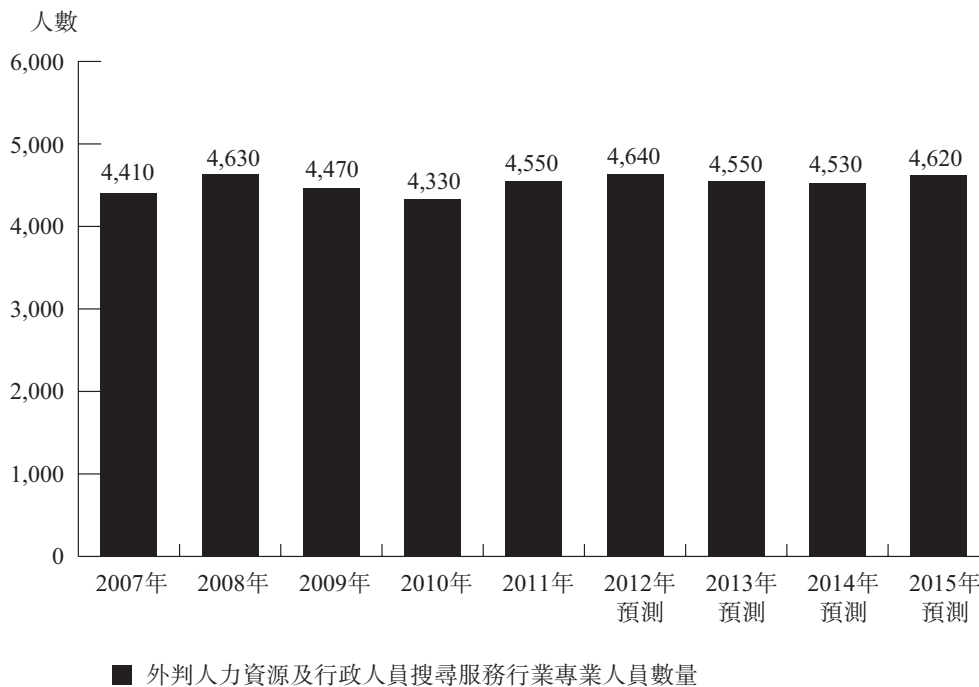
- 鑒於市場競爭激烈且已達到飽和，預計小型服務供應商將逐漸淡出或被大型服務供應商收購。
- 預期香港的低稅收及中國門戶地位將為香港帶來更多外判人力資源及行政人員搜尋服務需求。

香港人力資源諮詢解決方案及服務行業專業人員數量

2007年至2011年，香港外判人力資源及行政人員搜尋服務行業專業人員總數隨經濟狀況波動的幅度不大。

2007年至2015年香港外判人力資源服務及行政人員搜尋服務行業專業人員總數

2007年至2015年香港外判人力資源服務及行政人員搜尋服務行業專業人員估計總數的複合年增長率= 0.6%



附註：上述數據均來自於擁有超過10名僱員的服務供應商。

資料來源：Ipsos訪談及分析

2007年至2011年，香港外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商的專業人員總數以約0.6%的複合年增長率微增。

- 2007年至2008年，各個行業與香港經濟齊頭並進，外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商招募更多專業人員，以滿足其業務增長需求。
- 然而，2008年年底爆發金融危機及2009年全球經濟衰退導致職員總數減少及市場蕭條，與2008年相比，2010年香港外判人力資源及行政人員搜尋服務行業流失約6.5%的專業人員。

預計於2012年至2015年，香港外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商的專業人員總數將保持相對穩定，複合年增長率約為-0.1%。

- 預計外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商將在激烈的市場競爭中因淘汰或整合而面臨數量減少情況，但專業人員數量將保持水平相若，僅在不同服務供應商之間流動。
- 香港租金成本及專業人員薪酬不斷增加造成商業環境競爭激烈，勢必會推升各專業人員的生產力。

香港人力資源諮詢解決方案及服務行業市場規模

外判人力資源及行政人員搜尋服務的市場價值增長，乃主要由經濟條件以及薪資及工資水平推動。

2007年至2015年香港外判人力資源及行政人員搜尋服務市場規模

2007年至2015年香港獲得外判人力資源及行政人員搜尋服務之企業數量的複合年增長率= 1.9%

2007年至2015年香港外判人力資源及行政人員搜尋服務市場總收益的複合年增長率= 4.6%



附註：上述數據均來自於擁有超過10名僱員的服務供應商。

資料來源： Ipsos訪談及分析

2007年至2011年，香港外判人力資源及行政人員搜尋服務市場的總收益以約5.2%的複合年增長率增長。

- 鑒於約60%的外判人力資源及行政人員搜尋服務需求來自銀行及金融與資訊科技行業，故受金融危機及全球衰退打擊而令該等行業出現的停工及削減員工需求，導致2009年市場收益減少約2.5%。
- 受中國經濟強勁增長支撐，香港經濟迅速復甦，帶動外判人力資源及行政人員搜尋服務需求上升，於2010年收益及獲得該等服務之企業數量分別上升約8.3%及14.5%。

行業概覽

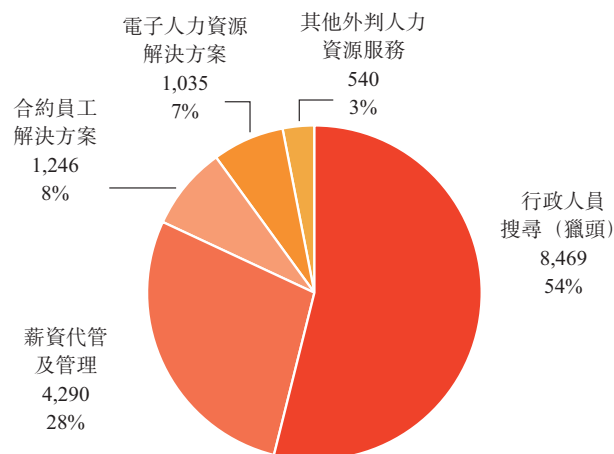
2011年，香港所有企業中約1.6%獲得外判人力資源及行政人員搜尋服務。預計於2012年至2015年，香港獲得外判人力資源及行政人員搜尋服務之企業的總收益及數量將分別以約4.3%及2.2%的複合年增長率增長。

- 企業數量不斷增加將帶動外判人力資源服務需求上升，原因是工資增加及持續通脹將為企業提供激勵，以外判其人力資源工作及僱用合約員工，以削減經營成本。
- 專業諮詢費用增加將導致香港平均薪資上升，從而帶動市場總收益增加。

外判人力資源及行政人員搜尋服務行業的市場由行政人員搜尋服務主導，約54%的企業獲得該等服務，約佔2011年外判人力資源及行政人員搜尋服務行業總銷售價值的75%。

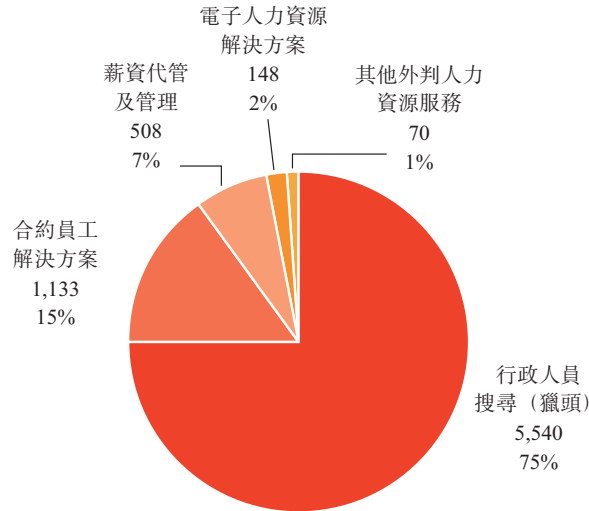
2011年按服務類型進行的香港獲得外判人力資源及行政人員搜尋服務之企業數量市場劃分

香港獲得外判人力資源及行政人員搜尋服務之企業總數 = 15,580



2011年按服務類型進行的香港外判人力資源及行政人員 搜尋服務銷售收益市場劃分

香港外判人力資源及行政人員搜尋服務總銷售收益 = 7,399百萬港元



附註：

- (1) 其他外判人力資源服務包括招聘流程外判，不包括薪資代管及管理、臨時或合約員工及電子人力資源解決方案。
- (2) 企業可能自人力資源諮詢解決方案及服務供應商獲得超過一項服務，故統計數據乃基於企業獲得的主要服務。
- (3) 有關薪資代管及管理的數據僅計入外判人力資源服務供應商，未計入提供類似服務的其他類型專業企業。

資料來源：Ipsos訪談及分析

行政人員搜尋服務是外判人力資源及行政人員搜尋服務行業的主要服務部門，於2011年的市場價值約為5,540百萬港元，約佔市場總值的75%。

- 接獲外判人力資源及行政人員搜尋服務的所有企業中，約54%曾於2011年委聘行政人員搜尋服務，其中大部分為跨國公司。
- 銀行及金融服務行業是委聘行政人員搜尋服務的主要行業。滙豐銀行、花旗集團等國際金融機構是行政人員搜尋服務供應商的目標客戶，但該等客戶通常會同時委聘超過一家服務供應商。
- 鑒於每項委聘工作產生的高額收入，來自行政人員搜尋服務的銷售收入中約40%來自預付款搜尋服務供應商。

其他外判人力資源服務約佔2011年外判人力資源及行政人員搜尋服務市場總值的25%。

- 臨時或合約員工服務、薪資代管及管理服務以及電子人力資源解決方案分別約佔2011年外判人力資源及行政人員搜尋服務市場總值的15%、7%及2%。
- 接獲外判人力資源及行政人員搜尋服務的企業總數中，2011年曾委聘薪資代管及管理服務、臨時或合約員工服務及電子人力資源解決方案者分別約佔28%、8%及7%。
- 委聘其他薪資代管及管理服務的企業包括全年均有相關需求的地方及跨國公司。
- 銀行及金融服務行業仍為繼電訊行業之後的外判服務核心行業。
- 外判服務利潤率下降促使外判人力資源服務供應商向行政人員搜尋服務擴張，以維持業務。

香港人力資源諮詢解決方案及服務行業的趨勢及發展

一站式整體解決方案

原本僅提供招聘流程外判、臨時及合約員工、薪資處理及人力資源管理服務的服務供應商正在擴張其業務，以納入有關政策制訂、勞動力規劃及結構制訂的諮詢服務，以及策略化管理僱員調查分析。

後付款搜尋服務供應商將擴充其他行業及工作職能的專業知識，並藉此發掘新的業務機遇。

- 例如，專注於銀行及金融行業的若干後付款搜尋服務供應商正在擴張業務範圍，以涵蓋資訊科技及電訊、零售及快速消費品行業。原本專注於銷售及市場推廣職位的若干供應商將擴張至金融、會計及工程等職位搜尋。
- 該等供應商亦提供招聘流程處理及諮詢服務，以提升客戶服務價值。

外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商交叉銷售其他增值服務，如僱員學習支持及規劃、人才評估工具及材料制定，以提升其委聘工作價值。

提升生產力以維持競爭力

隨著香港租金及工資成本激增推高經營成本，外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商趨向於提升每名顧問的生產力，以可持續發展業務及維持市場競爭力。

- 每名顧問的生產力通常以每名顧問產生的平均銷售價值衡量。
- 2008年至2009年12月，平均薪資以約12.9%的年增長率增長，同期內香港寫字樓租金成本以約29.0%的年增長率增長。
- 面臨激烈的市場競爭，外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商（尤其是小型供應商）展開價格大戰，通過降價手段存續並維持競爭力。

擴張中國業務

香港行政人員搜尋服務供應商正向中國擴張業務。

- 中國經濟迅猛增長帶來大量投資機遇。
 - 2006年至2010年，中國企業總數由約42.47百萬元增至約47.41百萬元，複合年增長率約達2.8%。
- 隨著香港企業對成本日益敏感，許多人力資源諮詢解決方案及服務供應商開始努力降低客戶服務費用，以保持競爭力。
- 鑒於中國市場潛力巨大而香港利潤下降，越來越多的服務供應商向中國擴張業務，以發揮市場潛力。
 - 除在北京、上海及廣州等主要城市開展業務外，若干已進駐中國的主要市場參與者正考慮滲透至二線城市，以擴大市場。
- 在中國經營業務的行政人員搜尋服務供應商更有可能在中國尋找人才，以滿足客戶需求。

香港人力資源諮詢解決方案及服務的競爭分析

香港人力資源諮詢解決方案及服務的競爭前景

競爭現狀

2011年，香港約有360家外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商。其中僅約6%為擁有超過100名僱員的主要服務供應商。

- 外判人力資源及後付款搜尋服務市場高度分散，並由預付款行政人員搜尋服務主導。
 - *外判人力資源服務市場*由小型市場參與者主導，該等參與者約佔市場參與者總數的90%。
 - *預付款搜尋服務市場*由跨國服務供應商主導，該等供應商約佔市場參與者總數的80%。
 - *後付款搜尋服務市場*競爭激烈，包括跨國及地方服務供應商。
- 超過50%的外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商僅提供行政人員搜尋服務，剩餘供應商兩種服務均有提供。
- 該等服務供應商主要向香港銀行及金融以及科技行業提供解決方案，不論服務屬何種性質。
 - 聲譽、價格及客戶關係是客戶企業的主要甄選標準。
- 外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商正逐漸擴張於中國及亞太國家的服務範圍。
- 服務供應商在提升服務質量方面競爭激烈，而服務質量通常由其經驗及服務綜合性所界定。
 - 多數該等服務供應商已進駐多個國家，因此更有能力處理跨國項目。
- 外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商正努力在所提供服務範圍方面進行獨特的自身定位，以在競爭中脫穎而出。
- 隨著企業向中國市場擴張的需求日益增強，香港所有外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商均專注於向中國市場擴張服務，以發揮市場潛能。

行業概覽

香港主要人力資源諮詢解決方案及服務供應商

外判人力資源服務市場高度分散，由小型企業主導，佔市場參與者總數約90%。香港提供臨時合約員工服務的主要競爭對手為(a)一家總部位於瑞士並於瑞士證券交易所上市的國際人力資源解決方案供應商的香港附屬公司；及(b)一家總部位於美國並於紐約證券交易所上市的國際勞動力解決方案供應商的香港附屬公司。

有關香港提供臨時合約員工服務的主要競爭對手的詳情概述如下：

排名	公司	總部地址	2011年 於香港 產生的 收益 (百萬港元)	佔 總收益的 市場份額 百分比 (%)	應佔 臨時及 合約員工 業務 百分比 (%)	員工人數	顧問數目	香港外判 員工人數	分部數目及 地址	主要服務 範疇
1	一家於紐約證券交易所上市的公司之香港附屬公司	英國	448.7	9.5%	~45%	125	55	1,800	於全球73個國家擁有4,400個辦事處	招聘流程外判
2	一家於瑞士證券交易所上市的公司之香港附屬公司	瑞士	238.9	5.0%	~60%	70	45	1,500	於全球擁有5,500個辦事處	招聘流程外判
3	施伯樂策略	香港	165.2	3.5%	~90%	28	6	611	於香港擁有1個辦事處	外判人力資源服務
其他			3,889.3	82.0%						
合計			<u>4,742.1</u>	<u>100.0%</u>						

附註：

- (1) 表格乃根據2011年4月1日至2012年3月31日期間各自於香港產生的總收益進行排名。
- (2) 表格僅計入主要業務為提供薪資代管及管理、臨時及合約員工以及行政人員搜尋的公司，惟不包括僅提供行政人員搜尋服務的公司。
- (3) 施伯樂策略的產品組合、業務規模以及市場及未來前景與上表所述的其他公司不盡相同，比較數據僅供一般參考之用。
- (4) 員工人數不包括外判員工人數。

資料來源：Ipsos訪談及分析

競爭因素

外判人力資源服務

- **價格：**為應對香港不斷增加的租金及工資成本，企業致力將非核心業務的經營成本降至最低，以集中精力開展核心業務。縮減經營成本是委聘外判人力資源服務的主要原因。因此，服務供應商降價可幫助其客戶實現成本效率。
- **聲譽：**服務供應商的聲譽建立於可靠性及安全性之上。外判人力資源涉及處理高度機密的內部員工資料。聲譽良好的服務供應商就提供安全數據及可靠服務給予客戶信心。
- **客戶關係：**客戶企業傾向於委聘相同的服務供應商提供外判人力資源服務。外判人力資源服務供應商致力拓寬客戶基礎，同時與現有客戶維持關係，以實現業務持續發展。

行政人員搜尋服務

- **品牌知名度及聲譽：**行政人員搜尋服務供應商致力提升其品牌知名度及聲譽，以吸引求職者及客戶。聲譽良好的品牌可助服務供應商僱用更為優秀的顧問，創造更多利潤。此對預付款搜尋服務供應商而言尤為重要，因為其客戶通常就每項委聘工作委聘1至2家服務供應商。
- **關係網：**強大的資料庫及廣泛的關係網對提升搜尋潛力而言實屬必要。行政人員搜尋服務供應商爭相擴充其求職者資料庫及客戶基礎，以於不同行業建立關係及增進了解，從而促進工作開展。

後付款搜尋服務

- **高效服務：**企業通常同時委聘超過一家後付款搜尋服務供應商，因為毋須就每項委聘工作預先付款。推薦人選獲客戶錄用後方會計入收益。可在最短期間內填補職位空缺的服務供應商即可贏得業務及獲得所產生的收益。

預付款搜尋服務

- **專業知識：**鑒於職位的目標人選為高級行政人員而市場上並無合適人選，尋求預付款搜尋服務的客戶通常對服務供應商期望較高。客戶期望預付款搜尋服務供應商具備紮實的行業知識及高度專業性，以幫助客戶甄選合適人選，並提供詳細報告證明其推薦及建議。

香港人力資源諮詢解決方案及服務行業的市場增長動力及准入門檻

市場增長動力

- 香港在中國政府支持下實現經濟增長，保障了香港的門戶地位並吸引更多外國投資進駐香港，將增加來港經營的企業數量，從而帶動人力資源諮詢解決方案服務的增長。
- 香港跨國及中小型企業數量不斷增加，亦推動人力資源諮詢解決方案及服務需求上升。2007年至2011年，香港企業總數以約9.9%的複合年增長率增長。
- 進軍海外開拓商機的中國內地企業不斷增加。缺乏海外經營經驗加上巨大的文化及語言障礙，推升對香港人力資源諮詢解決方案及服務等專業公司服務的需求。
- 鑒於經營成本（包括租金及工資成本）持續上揚，企業趨向於向外部服務供應商外判其內部人力資源服務以削減成本，推升對香港外判人力資源服務的需求。
- 企業競爭加劇推升對要求具專業技能及卓越才能人才的特殊職位的需求，以應對日新月異的商業環境。
- 隨著全球商業環境不斷變化，企業須通過委聘臨時或合約員工來保持靈活性，以應付市場突變。

准入門檻

資料庫及關係網、顧問的專業技能及知識、客戶關係及僱員忠誠度，令香港外判人力資源及行政人員搜尋服務行業形成較高的准入門檻。

- **資料庫及關係網**：建立龐大的資料庫及廣泛的關係網需耗費大量時間，但卻是行政人員搜尋服務供應商發揮最大搜尋潛力及縮短搜尋時間的必備條件，對未與行業人員建立充足市場關係的新市場參與者而言實屬挑戰。
- **顧問的專業技能及知識**：行政人員搜尋服務顧問須掌握深入的行業知識，提升了市場經驗有限的新市場參與者的准入門檻。
- **客戶關係**：建立關係後，企業趨向於委聘相同的服務供應商。不願更換服務供應商，令尋求建立新客戶關係的新市場參與者面臨較高的准入門檻。
- **僱員忠誠度**：企業通常不願採納合約員工形式，因為難以建立員工忠誠度及士氣，故提供臨時及合約員工服務的新市場參與者的增長受到限制，准入門檻亦被提高。
- **資本**：外判人力資源及行政人員服務業務的啟動需投資以招募經驗豐富的顧問，給行業設置准入門檻，惟影響較低，因擁有一至兩名有關專家即可開辦此等業務。

香港人力資源諮詢解決方案及服務行業的市場地位以及機遇與威脅

影響市場地位的因素

成本控制、不斷提升的經營成本、多樣化的服務及行業知識水平，是影響香港外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商市場地位的幾項因素。

- 所有服務供應商致力透過衡量服務產能來控制成本。提高每名顧問的產能可提升服務供應商的競爭力。
- 經營成本（包括租金及工資成本）不斷上升亦增加經營難度。實現成本效率是服務供應商繼續生存的必要條件。
- 隨著行業競爭加劇，服務供應商紛紛選擇進軍其他業務領域來擴大服務範圍，從而提升每項委聘工作的價值。

- 隨著服務供應商紛紛力爭成為整體解決方案供應商，擁有較多專家並專注於不同行業及服務部門的外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商可樹立市場威望並脫穎而出。

機遇及威脅

市場機遇

- 中國經濟騰飛推升外判服務需求，並為香港外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商創造大量機遇。
- 來港開設辦事處以開拓中國市場的地方及跨國公司數量不斷增加，將催生香港外判人力資源及行政人員搜尋服務機遇。
- 2007年至2011年，原先未入駐中國或香港，而後來港開設辦事處以開拓中國市場的企業數量由約5,715家增至6,143家。

市場威脅

- 香港租金及工資成本高企對香港企業造成嚴峻挑戰，並令香港外判人力資源及行政人員搜尋服務供應商利潤率下挫。香港地位岌岌可危，可能喪失相對中國等經營成本較低國家的競爭力。這可能打擊市場信心，阻礙香港外判人力資源及行政人員搜尋服務的未來發展。
- 香港外判人力資源及行政人員搜尋服務市場對經濟因素十分敏感。2011年歐洲主權債務危機令市場陷入迷霧，打擊投資者來港經營或拓展現有業務的信心。

中國人力資源諮詢解決方案及服務市場概覽

預付款搜尋服務市場由跨國市場參與者主導，而後付款搜尋服務供應商亦包括中國當地建基良好的公司

行政人員搜尋 (獵頭)

中國行政人員搜尋服務主要協助企業搜尋高層及高級別的行政人選

- 隨著中國經濟增長，於中國成立分處的跨國企業日益增多。該等企業，尤其是外資企業，極度需要搜尋熟悉中國市場的高層及高級別行政人選。

- 估計中國約有950家行政人員搜尋公司；中國行政人員搜尋服務供應商分為兩類，即預付款搜尋服務供應商及後付款搜尋服務供應商：
 - **預付款搜尋服務供應商**主要協助跨國及世界500強公司招募行政人員及高級管理層職位。
 - 預付款搜尋服務供應商收取人選年度薪金待遇約30%，而高級跨國參與者通常收費更高，最低就每個工作崗位收取60,000美元。彼等於搜尋開始時收取預付款總額約30%。彼等主要搜尋年度薪金待遇超出300,000美元的高級管理層職位或年度薪金待遇超出1,000,000美元的主要行政人員職位。
 - **後付款搜尋服務供應商**主要協助國內企業招募高級管理層職位或協助跨國公司招募中層管理或專家職位。彼等主要搜尋年度薪金待遇為人民幣200,000元（約30,953美元）至人民幣1,500,000元（約232,144美元）的職位。
 - 後付款搜尋服務供應商包括跨國市場參與者及在當地建基良好的市場參與者。
- 亦有行政人員搜尋服務供應商僅為特定行業提供搜尋服務。

附註：按2011年匯率1美元兌人民幣6.4615元計算

通常採納基於網絡的人力資源管理解決方案，以促進中國人力資源的日常營運及管理

基於網絡的人力資源管理解決方案

基於網絡的人力資源管理解決方案已引入中國，以促進人力資源的日常營運及管理工作

- 於中國普遍提供的基於網絡的人力資源管理解決方案主要包括安裝軟件系統、培訓系統用戶及售後服務（如維護）。
 - 通過開發電子支薪系統（如計算員工工作時長及基於員工表現的薪資調整建議工具；維護員工人數資料庫、履歷及員工保險等人力資源記錄），軟件系統幫助企業提高人力資源部的效率。其亦可發揮人力資源成本分析職能，可為經理生成各類報告以支持彼等的決策。

- 因中國人力資源慣例與其他國家較為不同，故多數基於網絡的人力資源管理解決方案海外服務供應商須作出針對性的調整方能適應中國市場。

中國基於網絡的人力資源管理解決方案市場分為三大分部：高端、中端及低端

- 高端分部的主要目標客戶為外資企業、地方大型企業及國有企業。此市場分部由外國服務供應商主導。
- 中端分部及低端分部提供價格較低的解決方案，主要目標客戶為地方企業及中小型企業。該兩大市場分部由地方服務供應商主導。

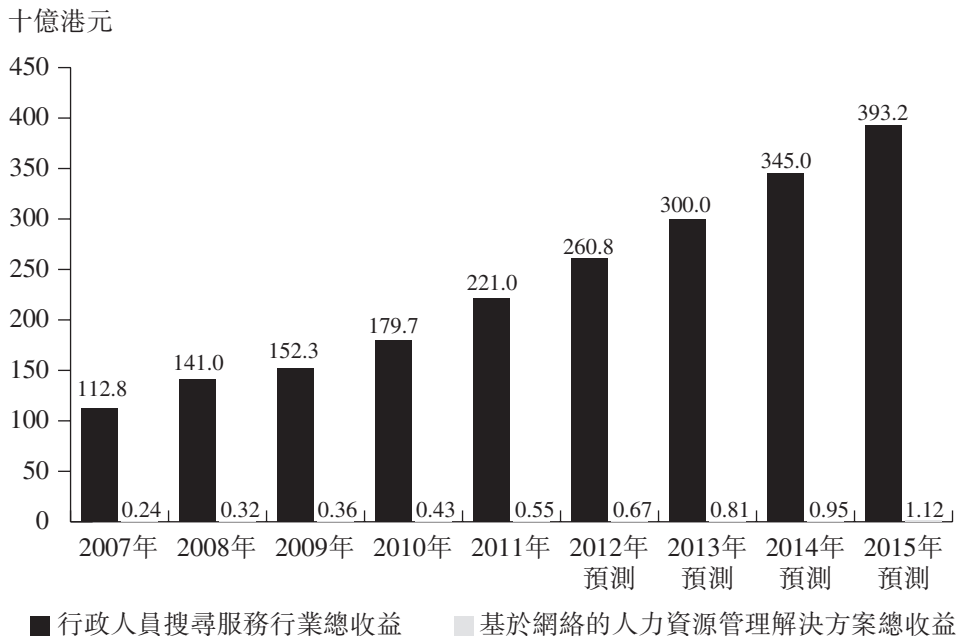
中國人力資源諮詢解決方案及服務行業的市場規模

過往5年，中國行政人員搜尋服務及基於網絡的人力資源管理解決方案市場迅速增長

2007年至2015年中國行政人員搜尋服務及基於網絡的人力資源管理解決方案的市場規模

2007年至2015年中國行政人員搜尋服務市場總收益的複合年增長率 = 16.9%

2007年至2015年中國基於網絡的人力資源管理解決方案總收益的複合年增長率 = 21.5%



資料來源： Ipsos訪談及分析

- 2007年至2011年，中國行政人員搜尋服務市場總收益以約18.3%的複合年增長率增長。
 - 跨國及世界500強公司於中國新設分處或將其亞洲總部遷至中國，導致中國外判人力資源及行政人員搜尋服務的市場價值增高。
 - 隨著二線城市經濟迅猛發展，愈來愈越多的企業在該等城市成立分處。企業擴張將帶動人力資源諮詢服務需求上漲，繼而推動2011年行政人員搜尋服務需求較2010年增長約23%（就收益而言）。
- 2012年至2015年，中國行政人員搜尋服務市場及基於網絡的人力資源管理解決方案市場總收益預期將分別以約14.7%及18.7%的複合年增長率增長。
 - 隨著中國出台支持中小型企業發展的十二五計劃，企業數量增加將帶動外判人力資源服務需求。
 - 服務供應商提供更為全面的服務（如人力資源諮詢服務），將增加市場總收益。

中國人力資源諮詢解決方案及服務行業的趨勢及發展

中國行政人員搜尋服務行業的未來兩大趨勢為提供全面解決方案及滲透至二線城市

一站式整體解決方案

中國行政人員搜尋服務供應商不僅向企業提供行政人員搜尋服務，亦提供諮詢服務，如薪資待遇諮詢、人才培訓課程及人力資源政策諮詢

- 為向客戶提供一站式整體解決方案及提高聘用價值，愈來愈多的服務供應商提供管理諮詢服務、人力資源市場調研及外判人力資源等服務。
 - 地方服務供應商推出人力資源管理諮詢服務，以擴張業務並與跨國及外國市場參與者抗衡。
- 預付款搜尋服務供應商亦積極拓展新業務商機，彼等透過將市場延伸至中層管理職位來擴展其市場機會。部分服務供應商甚至協助跨國企業及知名地方企業舉辦面向應屆畢業生的校園招聘活動。

向二線城市擴張

行政人員搜尋服務供應商加大對二線城市的滲透率，以擴大彼等的市場份額

- 二線城市，尤其是武漢、成都及重慶等經濟迅猛發展的城市，對行政人員搜尋服務的需求極大。更多的跨國企業及國內知名企業近年正於該等城市設立分處。
- 受人才不足所限，在二線城市就高級或行政級別職位尋找合適人選並非易事。因此，更多入駐二線城市的企業偏向使用行政人員搜尋服務來招募合適人選。

新加坡人力資源諮詢解決方案及服務市場概覽

新加坡行政人員搜尋服務市場較為分散，市場參與者超過1,100家

行政人員搜尋（獵頭）

新加坡行政人員搜尋服務供應商主要協助企業搜尋中層至高層特定專業職位

- 隨著更多的國際企業選擇新加坡作為其於亞洲的地區辦事處，招聘合資格專業人士的競爭隨之加劇。在競爭激烈的市場，眾多企業將招聘事宜外判予外部服務供應商，以便更多地關注其核心營運。
- 2011年，新加坡行政人員搜尋服務供應商超過1,100家。市場較為分散，估計跨國市場參與者約佔新加坡行政人員搜尋服務供應商總數的6%。該等服務供應商主要提供全面服務，包括管理諮詢、招聘及企業實習。
- 新加坡行政人員搜尋服務供應商分為兩類，即預付款搜尋服務供應商及後付款搜尋服務供應商：
 - **預付款搜尋服務供應商**主要協助涉足眾多行業的企業招聘行政人員，尤其集中於高級管理層職位及地區主管。
 - 預付款搜尋服務供應商通常根據與客戶訂立的獨家合約就特定委聘工作。

行業概覽

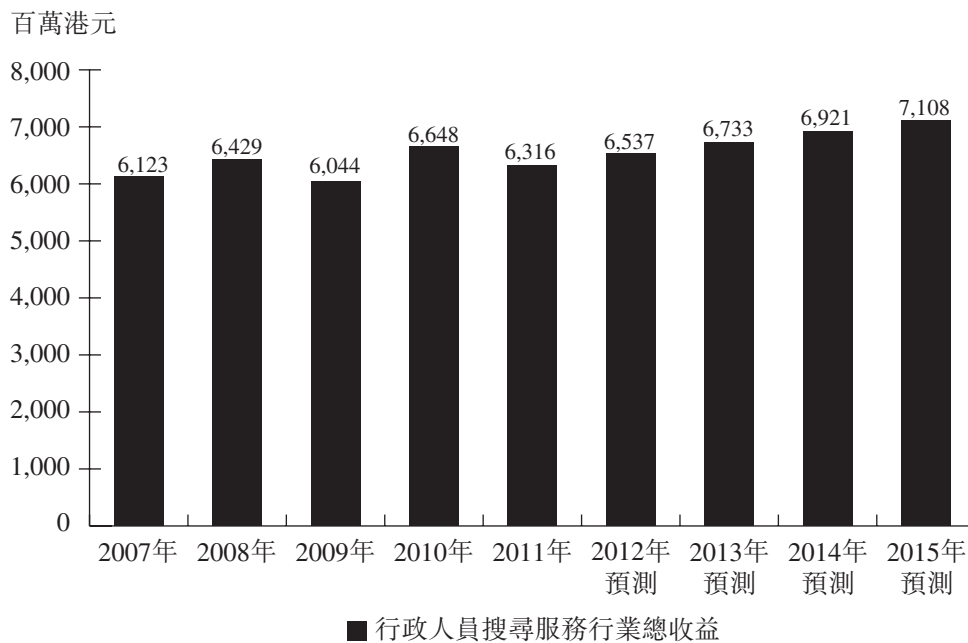
- 後付款搜尋服務供應商主要協助企業招募中層管理或專家職位。
 - 通常在招聘成功後支付有關服務，惟部分服務須收取起步或廣告預付款以保障溢利。每個任務的完成平均耗時3個月。
- 每個任務完成後，行政人員搜尋服務供應商將發起跟進服務，討論新盟員的工作表現，保證客戶滿意彼等的服務。
- 新加坡行政人員搜尋服務供應商的關鍵成功要素為網絡及經驗。
- 主要行政人員搜尋服務供應商已將其服務範疇拓寬至搜尋以外，可提供領導及人才管理方面的服務。

新加坡人力資源諮詢解決方案及服務行業的市場規模

新加坡的地區定位帶動行政人員搜尋服務穩步增長

2007年至2015年新加坡行政人員搜尋服務的市場規模

2007年至2015年新加坡行政人員搜尋服務市場總收益的複合年增長率 = 1.9%



資料來源： Ipsos訪談及分析

- 2007年至2011年，新加坡行政人員搜尋服務市場總收益以約0.8%的複合年增長率增長。
 - 作為亞太地區，尤其是東南亞的樞紐中心，新加坡人力資源行政人員搜尋服務不僅受新加坡經濟環境影響，亦受到其他東南亞國家的經濟環境影響。

新加坡人力資源諮詢解決方案及服務行業的趨勢及發展

新加坡人力資源行政人員搜尋服務供應商積極在全球範圍擴張其資料庫及擴展服務範圍，藉以擴大市場份額及提高盈利能力

發展全球資料庫

新加坡行政人員搜尋服務供應商正擴張其資料庫以涵蓋全球人才

- 新加坡崗位市場競爭激烈及對人選的高要求加大新加坡行政人員搜尋服務供應商的搜尋難度。
- 行政人員搜尋服務供應商正積極擴張其搜尋能力，由地區擴張至全球人才，從而可提高其盈利能力。
- 跨國服務供應商尤其憑藉其全球覆蓋率在全球範圍內物色人選，以填補特定高級行政人員職位。

擴展服務範圍

新加坡行政人員搜尋服務供應商正擴展其業務範圍，由單純的行政人員搜尋擴展至高價值專業諮詢服務，以提高盈利能力

- 行政人員搜尋服務供應商發現幫助企業發展及挽留僱員比單純的行政人員搜尋更為重要。
- 為擴大市場份額及增加溢利，行政人員搜尋服務供應商（尤其是大型預付款行政人員搜尋服務供應商）正整合領導諮詢服務至其原本的行政人員搜尋服務。
- 業內主要市場參與者改變其市場定位，由行政人員搜尋服務供應商轉變為人才管理解決方案供應商，以在新加坡市場脫穎而出。

- 行政人員搜尋服務供應商正擴展其服務範圍，以涵蓋高價值服務，如領導諮詢服務、管理評核及評估。

本研究所用假設

- 假設香港經濟於預測期間保持穩步增長。
- 假設預測期間不會發生不可抗力事件，如天災或爆發疫癘，從而影響香港外判人力資源服務及行政人員搜尋服務的供需情況。
- 港元價值預測乃基於2011年的港元現值，並於預測模型中加入通脹因素。