

行業概覽

投資者務請注意，本公司已委聘益普索編製益普索報告，以提供新加坡人力外判服務行業的概覽，以及市場需求分析，有關報告將全部或部分用於本文件。

本節所載的資料及統計數據乃摘錄自益普索報告及其他公開資料來源。本集團、售股股東、獨家保薦人、牽頭經辦人及包銷商相信該等資料及統計數據的來源乃有關資料及統計數據的合適來源，並在摘錄及轉載該等資料及統計數據時已採取合理審慎的態度。儘管本集團、售股股東、獨家保薦人、牽頭經辦人及包銷商在摘錄及轉載該等資料及統計數據時已採取合理審慎的態度，本集團無法保證該等資料及統計數據的準確性，且該等資料及統計數據未必與其他資料一致。本集團、售股股東、獨家保薦人、牽頭經辦人及包銷商並無理由相信該等資料或統計數據為錯誤或有誤導成份，或遺漏任何事實致使該等資料或統計數據錯誤或有誤導成份。本集團、售股股東、獨家保薦人、牽頭經辦人、包銷商及參與[編纂]的其他人士或彼等各自的董事及顧問並無獨立核實本節所用的資料及統計數據，亦無對該等資料及統計數據的準確性作任何聲明。閣下不應過份倚賴本節所載的任何該等資料及統計數據。

就董事所知，自益普索報告發出日期以來，有關市場資料概無任何不利變動，而可能與本節所載資料產生矛盾或影響。

委託益普索編製的報告

我們已委託獨立第三方益普索對新加坡人力外判服務行業進行行業分析並編製益普索報告。就編製益普索報告而應向益普索支付的費用約為55,000坡元(不包括任何支出)。我們認為該等費用就由獨立第三方顧問編製行業報告而言屬合理。本節所載資料及統計數據乃摘錄自益普索報告。除另有註明外，本節引述的資料來源，乃按益普索報告所提供的形式呈列。

行業概覽

益普索於全球設有87個專責辦事處，為一家全球研究公司，運用基於事實的諮詢服務協助領先企業建設、競爭及發展。自1994年以來，益普索擁有專業的商業顧問團隊，指引農業、汽車、建築、能源、醫療、工業等諸多不同行業的企業。益普索商業諮詢(「IBC」)為基於事實的商業諮詢領導者，深受全球頂尖企業、政府及機構信賴。IBC運用基於事實的市場分析，支持本土及國際機構或企業致力在全球新興及發達市場建設、競爭及發展，專精領域包括市場機會評估、競爭分析、新產品開發、分銷渠道及價值鏈分析、市場進入策略及合作夥伴盡職調查。

董事確認益普索(包括其所有附屬公司、分部及單位)乃獨立於我們，且與我們概無任何形式的關連(定義見創業板上市規則)。益普索已同意我們在本文件中引用益普索報告及使用益普索報告內所載的資料。

益普索報告所載資料的來源

益普索報告所載資料乃通過事實分析及資料搜集得出，其中包括：

- 從全球及新加坡人力資源外判服務行業收集大量資料，進行一級及二級研究。
- 一級研究涉及訪問領先的行業參與者，二級研究涉及審閱公開文件、公司報告、獨立研究報告及益普索在過去數十年建立的專有數據庫。
- 預測數據乃取自以宏觀經濟數據及新加坡經濟增長及旅遊服務及零售需求等特定行業相關增長動力得出的歷史數據分析。

本申請版本為草擬本，其所載資料不完整及可作更改。閱讀本申請版本時，必須一併細閱本申請版本首頁「警告」一節。

行業概覽

在編製益普索報告時分析了市場，其中考慮了下列參數和假設：

- 新加坡旅遊局(「旅遊局」)編製的旅客到訪及開支已發佈可用數據
- 新加坡統計局(「統計局」)編製的所有人口數據已發佈可用數據
- 人力部編製的所有勞工數據已發佈可用數據
- 貿易及工業部(「貿工部」)編製的經濟及相關行業已發佈可用數據
- 市場規模的所有計算收錄益普索分析中所得的已發佈記錄及估計。

益普索報告所載資料的可靠性

董事認為，本節採用的資料來源可靠，原因為資料乃摘錄自益普索報告。董事認為，益普索報告可靠且不具誤導成份，皆因益普索乃一家獨立的專業研究機構，在其專業領域內擁有豐富經驗。

益普索報告中的未來預測

益普索報告中與未來期間有關的分析、預測及數據乃基於下列基準及假設：

- 根據貿工部已發佈數據得出的經濟整體增長
- 根據旅遊局已發佈數據得出的旅客到訪、開支及酒店出租率預測
- 根據市區重建局已發佈數據得出的即將落成酒店及零售空間
- 根據統計局已發佈數據得出的消費者開支及人口增長趨勢
- 根據人力部已發佈數據及益普索分析得出的兼職人力工資及供應增長
- 根據業界聯會／行業報告及益普索分析得出的人力業務預算分配

行業概覽

新加坡旅遊服務業及零售業

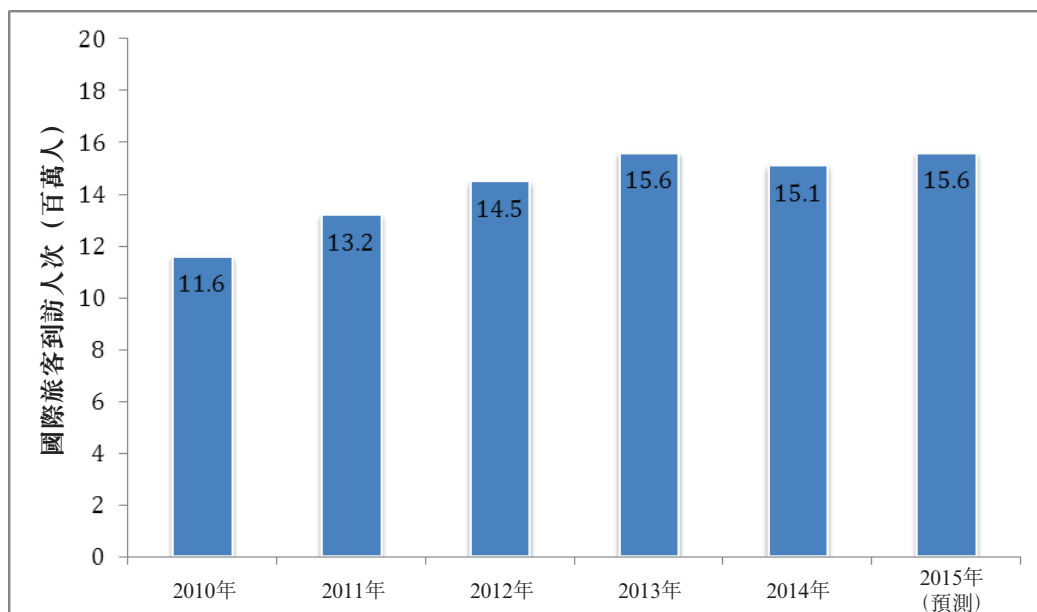
對消費品及服務的需求由於國內富裕人口及旅遊業強勁而增長

新加坡人口達540萬，亦屬亞洲最富裕的人口之一，每戶月收入中位數於2014年為10,500坡元¹。國民生產總值增長預測至2020年會達2%至4%，於亞洲已發展經濟體系中屬典型，從而反映平均每戶財富增加，預期薪金亦會上升²，並意味著零售業及外出用膳行業會有穩定增長。

新加坡亦為東南亞主要的旅遊勝地，2014年國際旅客到訪人次為15.1百萬，旅遊業收益總共錄得236億坡元³。2014年酒店房間收益達31.5億坡元，與2013年相比按年增長8%。

2014／2015年度旅客到訪人次下跌，但酒店業界在中短期展望向好

過去5年間，旅客到訪人次以複合年增長率5.4%增長⁴。



資料來源：旅遊局

1 資料來源：統計局，Key Household Income Trends 2014

2 資料來源：貿工部，Report on Singapore's Economic Growth Potential Up to 2020

3 資料來源：旅遊局Tourism Sector Performance (4Q2014)

4 資料來源：旅遊局

本申請版本為草擬本，其所載資料不完整及可作更改。閱讀本申請版本時，必須一併細閱本申請版本首頁「警告」一節。

行業概覽

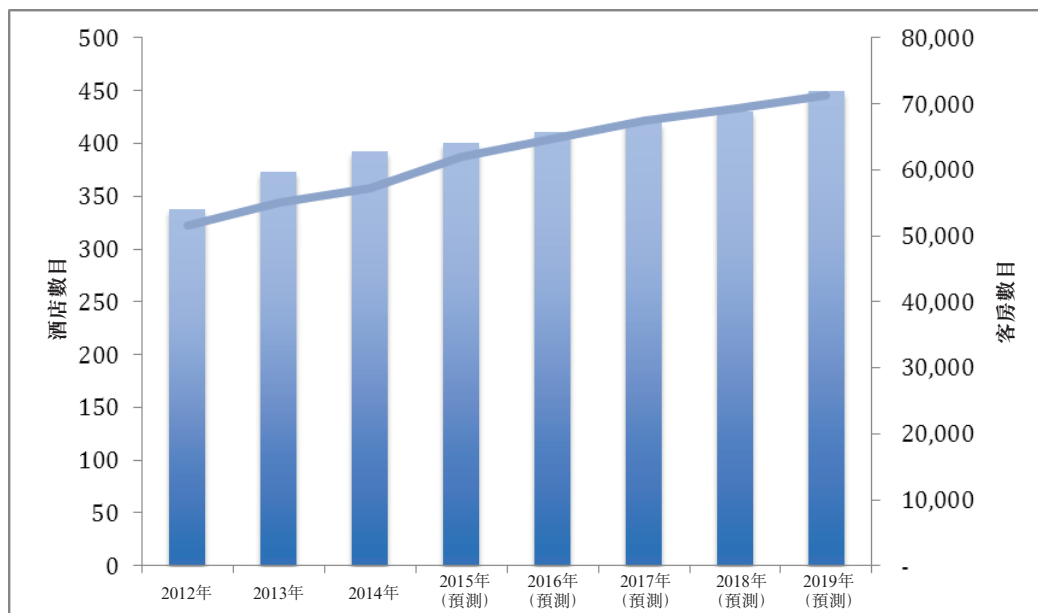
2014年及2015年上半年錄得旅客到訪人次減少，主要因為中國旅客減少24%，理由是中國旅遊法變更、地區社會政治局面不穩及航空事故令對新加坡、馬來西亞及泰國的旅遊套餐需求減少。

儘管有下跌的趨勢，酒店業仍然樂觀，並預期2015年下半年會因為一級方程式夜賽及年終假期時段而有較高的營業額⁵。新加坡旅遊局亦預測2015年旅客到訪人次會增加最多3%，不計如最近印尼山火造成煙霞等的特別情況。

宴會及餐廳佔日益壯大的酒店業收入的重要比例

新加坡旅遊服務業在過往十年間一直有良好增長，特別是2009年及2010年兩家綜合度假村開幕時。濱海灣金沙酒店(MBS)及聖淘沙名勝世界(RWS)兩家度假村添上了多個旅遊勝地及設施，包括超過4,000間客房、名廚餐廳、會議、獎勵旅遊、研討會與活動(MICE)空間以及主題樂園，並聘用約22,000名員工⁶。

在預計旅客到訪人次增加的情況下，估計有12,168間客房或約50家接待機構預期會在2018年前啟用⁷，每年增長2.9%。



資料來源：旅遊局、市區重建局

⁵ 資料來源：統計局，Singapore Business Expectations Survey (3Q2015)

⁶ 資料來源：貿易及工業部，Insights, Integrated Resorts 2012

⁷ 資料來源：市區重建局

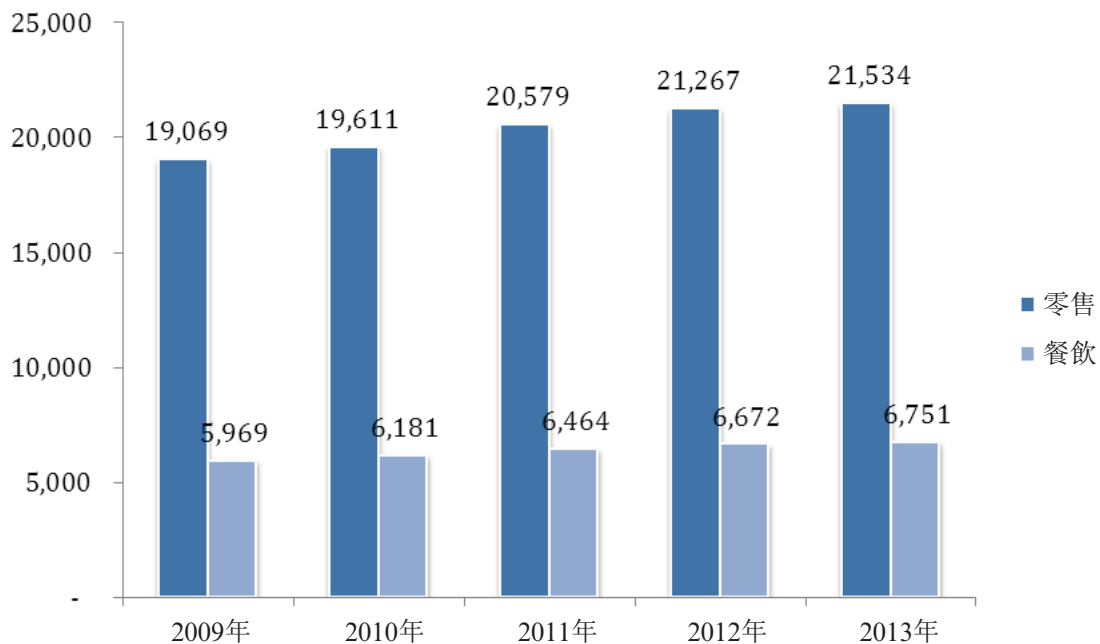
行業概覽

除來自客房的收益外，餐飲為酒店業第二大的收入來源。宴會為第二高的收益來源，僅次於餐廳，特別是對最高級數的酒店而言。最昂貴的酒店（一般客房租金超過325坡元）從餐飲部產生總收益的39%⁸，當中40%來自宴會。相比起中檔的酒店，此點乃因為食物質素上乘、活動空間較大及員工比例較佳，均為婚宴及公司活動等宴會場合所要求的品質。

新加坡的零售及餐飲業界反映在最近的逆風形勢下需求仍有增加

新加坡於2013年底前有21,500所零售場所，以及於2014年底前有6,860所餐飲場所⁹，營業額分別為425億坡元及87億坡元¹⁰。

零售店舖及餐飲店舖的數目在2009年至2013年期間每年一直穩步上升2.5%。



資料來源：統計局、SPRING Singapore

零售及餐飲業最近數年經歷擴張，推動因素為主要購物大道及重要旅遊熱點烏節路以及2010年濱海灣一帶的發展。最近市郊商場數目亦有顯著增長，主要服務對象為本地居民。

⁸ 資料來源：Singapore Hotel Association, Industry Survey 2014

⁹ 包括餐飲服務、快餐店及餐廳

¹⁰ 資料來源：統計局，SPRING Singapore

本申請版本為草擬本，其所載資料不完整及可作更改。閱讀本申請版本時，必須一併細閱本申請版本首頁「警告」一節。

行業概覽

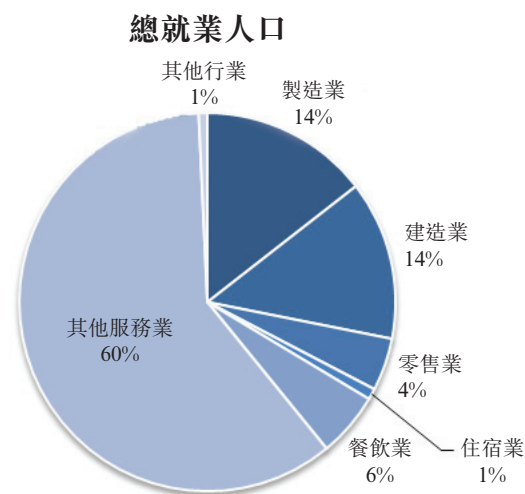
單計2014年，便有5座新商場在島的各處開幕，帶來約1百萬平方呎的零售及餐飲空間。

零售及餐飲業近月來經歷逆境，部份原因為2014年旅客到訪量下跌、租金上升及人力資源更形緊絀。2015年7月相比去年同期，非汽車銷售額只增長了0.8%，而餐飲服務業銷售則下滑1.0%¹¹。

儘管數字令人憂慮，有關行業的經營者相當樂觀，並預期銷售額到2015年終前會增長¹²，亦已準備增聘人手應付預期的業務增長。

旅遊服務業及零售業人力市場概覽

旅遊服務及零售業佔新加坡僱用人口約11%。於2015年第二季，酒店住宿業聘用了34,000人，而零售及餐飲業則分別聘用了164,000人及207,000人¹³。



資料來源：人力部

11 資料來源：統計局，Retail Sales and Food & Beverage Services Index, July 2015

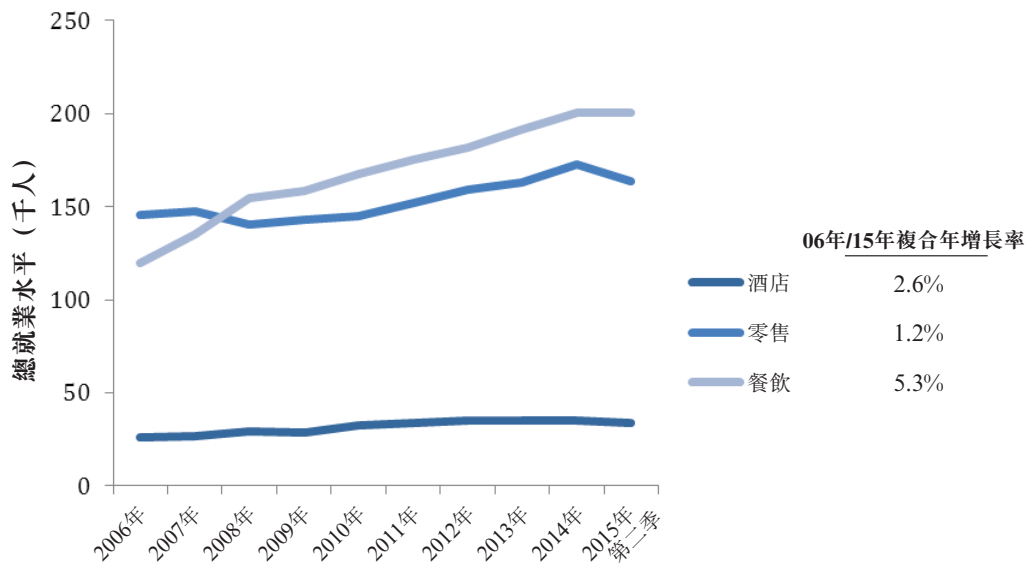
12 資料來源：統計局，Singapore Business Expectations Survey (3Q2015)

13 資料來源：人力部，Labour Market 2Q2015。包括有中央公積金供款的全職及兼職工人。

本申請版本為草擬本，其所載資料不完整及可作更改。閱讀本申請版本時，必須一併細閱本申請版本首頁「警告」一節。

行業概覽

2006年至2015年期間，餐飲業就業人口增長最快，每年增長5.3%，相比起酒店為2.6%，零售則為1.2%。



資料來源：人力部

外地工人限額大致上導致勞工短缺

由去年起該等行業聘用的人手隨較嚴格的外地工人限額而縮減。直至2010年，外地工人一直填補營運及前線職位的出缺，而本地人(新加坡公民及永久性居民)一般並不偏好此行業的職業選擇。當人力部於2010年頒佈政策變動，限制了聘請海外工人的能力後，旅遊服務業、零售業及餐飲業一直為最受打擊的行業。

儘管自動化技術的使用日益增加，店舖仍要人手維持業務

政策變動符合新加坡政府計劃透過創新提升生產力，推動業務投資在科技及自動化過程上，減少依賴低成本的外勞。例如，根據當地的行業報告，新加坡樟宜機場自2012年起使用洗地車，使清潔走廊和戶外地面自動化，而Ibis on Bencoolen則裝有流動接待處系統方便賓客自助解答。然而，服務方面的職位仍有許多出缺需要填補，例如接待員、銷售員及侍應。

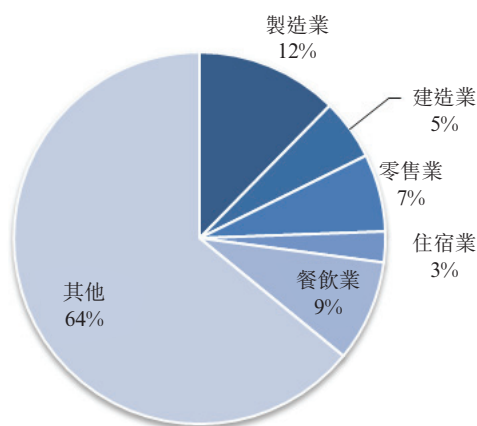
本申請版本為草擬本，其所載資料不完整及可作更改。閱讀本申請版本時，必須一併細閱本申請版本首頁「警告」一節。

行業概覽

本地人不願入行，令公司難以填補出缺

新加坡為發達國家中失業率最低的國家之一，而且隨著冗員減少、職位空缺多於求職人士，有望進一步向下。2014年9月職位空缺總數多達67,400個，而旅遊服務業及零售業佔所有空缺約19%。

所佔職位空缺



資料來源：人力部

具體而言，服務業的前線職位冠絕十大最多出缺的行業，包括店舖銷售員及收銀員、侍應、清潔員及廚房工人¹⁴。

14 資料來源：人力部，Job Vacancies 2014

本申請版本為草擬本，其所載資料不完整及可作更改。閱讀本申請版本時，必須一併細閱本申請版本首頁「警告」一節。

行業概覽

十大最多出缺的行業，2014年9月

批發及零售行業	8,750	住宿及食品服務	7,740
店舖銷售員	3,300	侍應	1,800
收銀員	440	奉餐櫃位招待員	850
倉庫文員	300	廚子	840
銷售代表	260	高級侍應	570
銷售示範員	260	酒店及相關場所的清潔員及接待員	530
銷售及營銷經理	240	廚房幫工	500
會計文員	200	接待員及資訊文員	260
手工包裝員	190	廚師	210
物料及送運處理員	160	餐廳經理	210
銷售監工	160	洗碗員／收盤員	190

資料來源：人力部

是項官方數據僅反映2014年聘有超過25名員工的公司，亦不包括組成零售業及食品服務業的大多數較小型店舖。

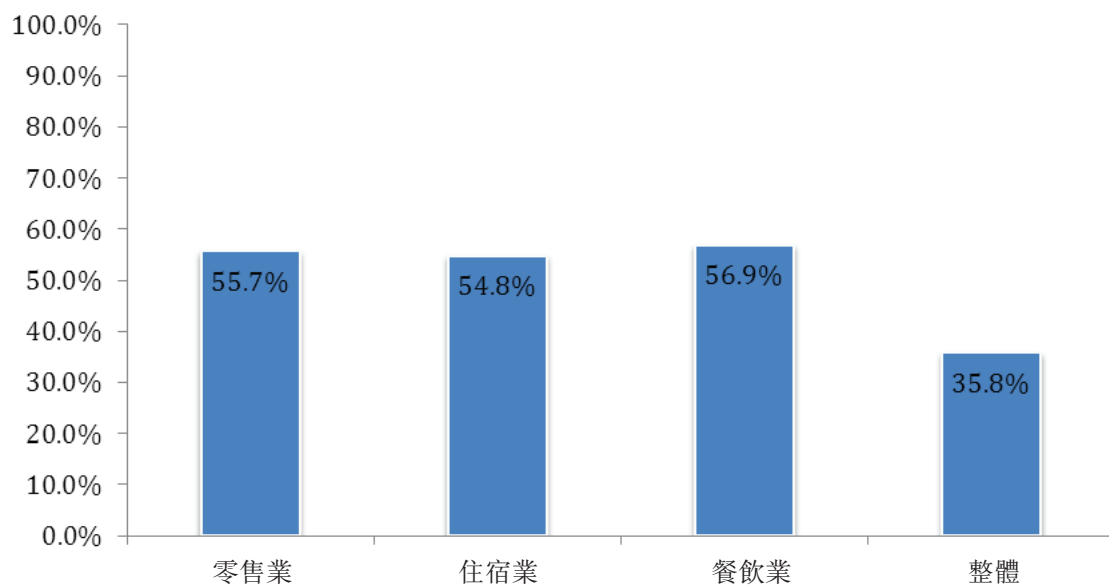
調查中，最多人給出不願意投身此等行業的理由包括薪金低、工時長及工作性質體力消耗大。

行業概覽

業界轉投兼職員工填補空缺並在市況不明朗時保持靈活

該等業界的兼職職位變得越來越重要，因為公司在市場挑戰重重的局面中難以填補空缺。(兼職工指職位工時一星期少於35小時。員工一般按小時支薪，輪更工作則按固定時數支薪。)各行業中一半以上的機構會提供正式的兼職工作安排予員工，相比所有行業的機構則只為35.8%。

2014年提供兼職的機構百分比



資料來源：人力部

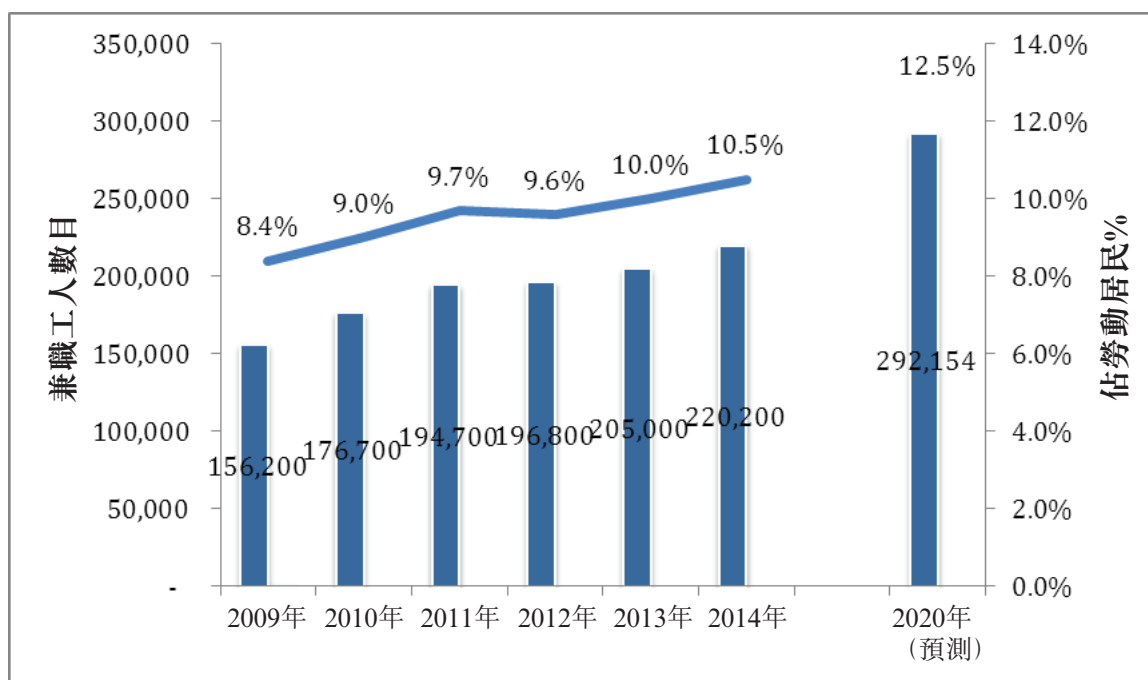
為吸納本地人才，該等行業已適應員工對兼職工作的偏好，例如重新設計工作更表，以應付較短的工作時數，以及輪更工作，以符合家庭主婦、學生及退休人士的需要，此等類別構成大多數本地的兼職工人。兼職工人亦較可取，因為僱主考慮到市面上的挑戰，例如旅客到訪人次減少、本地競爭加劇以及全球經濟不明朗，對聘用新員工較為審慎。

行業概覽

市場的推動因素及趨勢

更多新加坡人選擇兼職工作

過去數年兼職工作的趨勢一直穩步上揚。2009年，工作人口中有156,200名兼職工人(佔勞動居民8.4%)。到2014年，該數字已按每年5.9%的比率增至220,200名，即勞動居民的10.5%¹⁵。



資料來源：人力部

較年長及青年工人較25至59歲的工作年齡人口更有可能兼職工作。兼職工作的風氣在清潔員、勞工及相關工人(32%)以及服務及銷售工人(21%)間最盛行。餐飲工作在兼職工人間亦相當普遍。

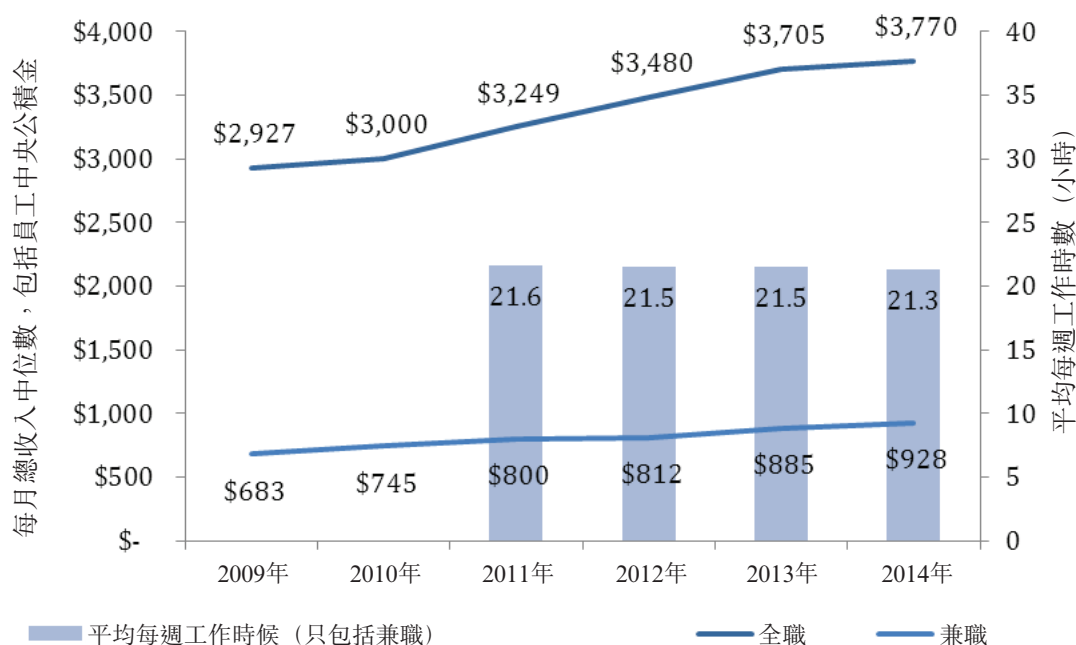
在2014年調查失業並有意在未來兩年內求職的居民時，42%偏好兼職工作，這種傾向在40歲或以上的女性(64%)及60歲或以上的年長男性(60%)間特別明顯。

15 資料來源：人力部，Yearbook of Manpower Statistics 2015

本申請版本為草擬本，其所載資料不完整及可作更改。閱讀本申請版本時，必須一併細閱本申請版本首頁「警告」一節。

行業概覽

兼職工作的吸引力增加，部分亦因為兼職工人的薪金穩步上揚中。兼職工人的薪金一直按5.2%的比率增長，而全職工人薪金則按年增加4.3%¹⁶，儘管工作時數稍微下降。由2013年至2014年，平均兼職工作的時薪由6.50坡元增加至9坡元及以上，尤其是餐飲業等行業¹⁷。



資料來源：人力部

部份公司亦會把福利延伸至兼職員工，包括交通、獎金及薪酬上調，而其他公司則將更表設計成在時間安排上更富彈性，以照顧主理家事的人、學生及退休人士的需要。

16 資料來源：人力部Labour Survey 2014

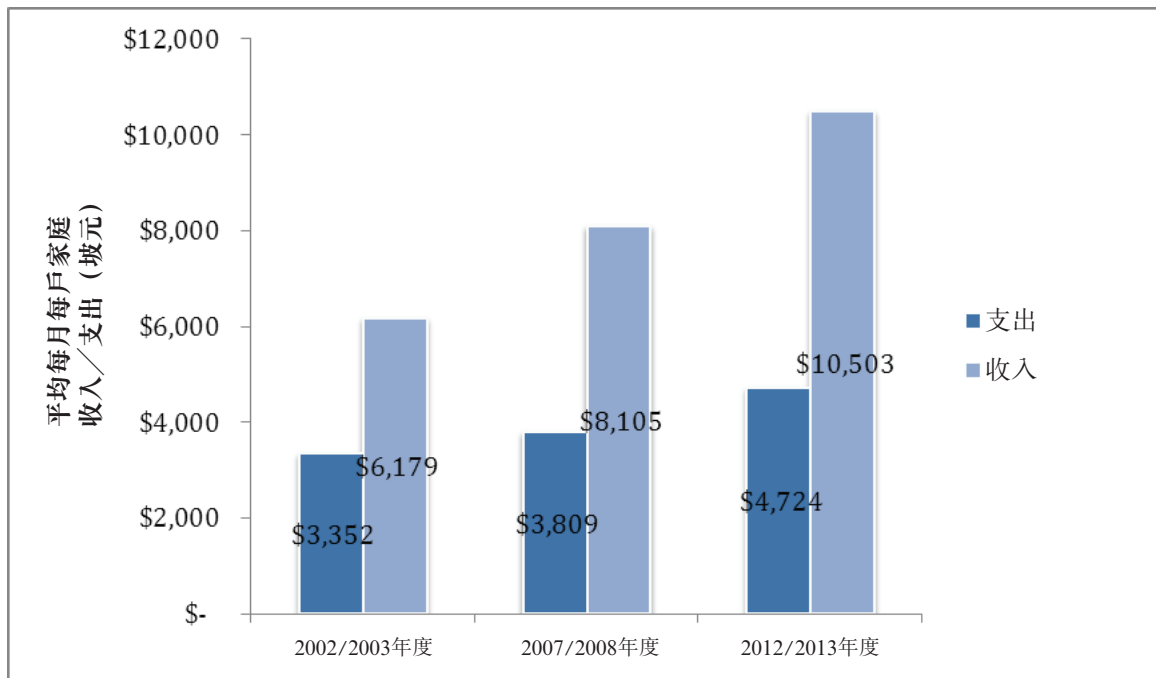
17 資料來源：益普索分析

本申請版本為草擬本，其所載資料不完整及可作更改。閱讀本申請版本時，必須一併細閱本申請版本首頁「警告」一節。

行業概覽

每戶家庭收益及支出增加

由2007／2008年度至2012／2013年度，新加坡每戶家庭的收入增長比支出快。在2012／2013年度，新加坡家庭每月平均賺取10,500坡元，花費每月4,720坡元，相比起來2007／2008年度每月收入為8,110坡元，每月支出為3,810坡元。

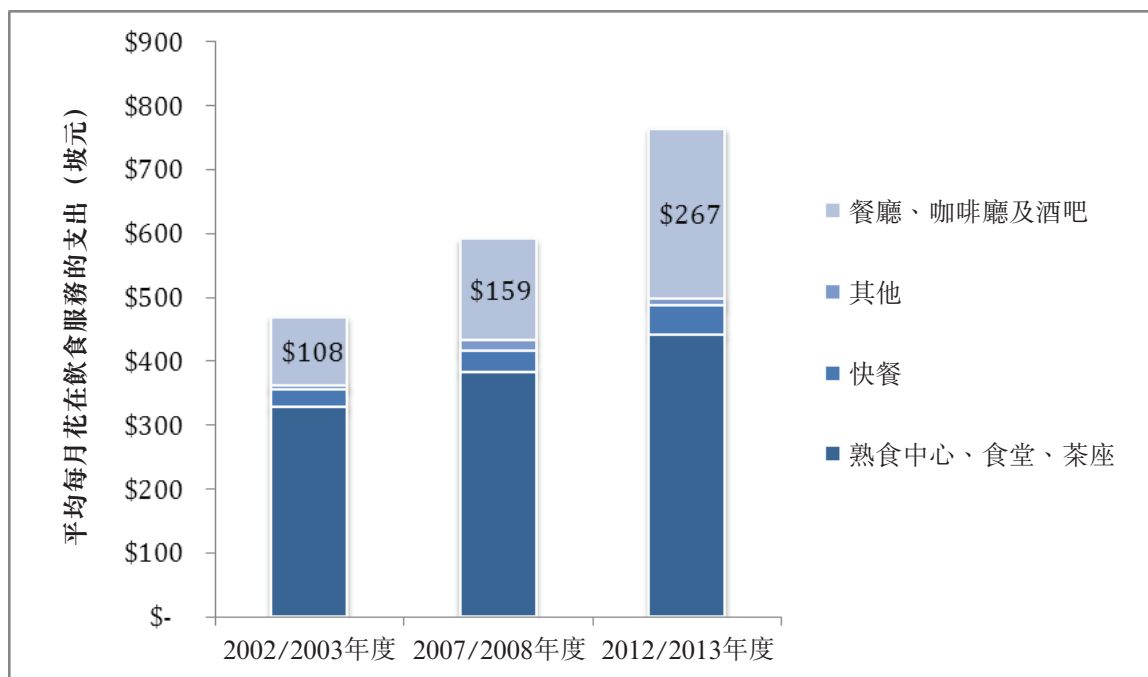


資料來源：統計局

住屋、飲食及交通位每戶支出最大比例，合共佔每月開支65%。儘管全部三個類別的支出在過往10年有所上升，開支增加部份反映了生活模式的轉變及改為消耗更高質素的產品及服務。舉例而言，每戶出外用膳的傾向增加，食品服務佔總飲食開支64%，較2007／2008年度的62%及2002／2003年度的58%均有所增加。具體而言，餐廳、咖啡廳及酒吧的消費佔比(一般較在熟食中心及食堂消費整體昂貴)由2002／2003年度的22%增加至2012／2013年的35%。

本申請版本為草擬本，其所載資料不完整及可作更改。閱讀本申請版本時，必須一併細閱本申請版本首頁「警告」一節。

行業概覽



資料來源： 統計局

為吸引客戶光顧，較新的近郊商場如2013年落成的JEM及Westgate近半均租予消費飲食服務的租客。此趨勢預期會持續，反映新加坡國內，特別是較願意在商場內的中價位用餐選擇消費的市郊年輕家庭，有強勢而且日漸蓬勃的外出用膳文化，從而鞏固市郊餐飲員工的需求增加，該等職位向吸引家庭主婦及退休人士組別的兼職工人，他們偏向在家就近的位置工作。

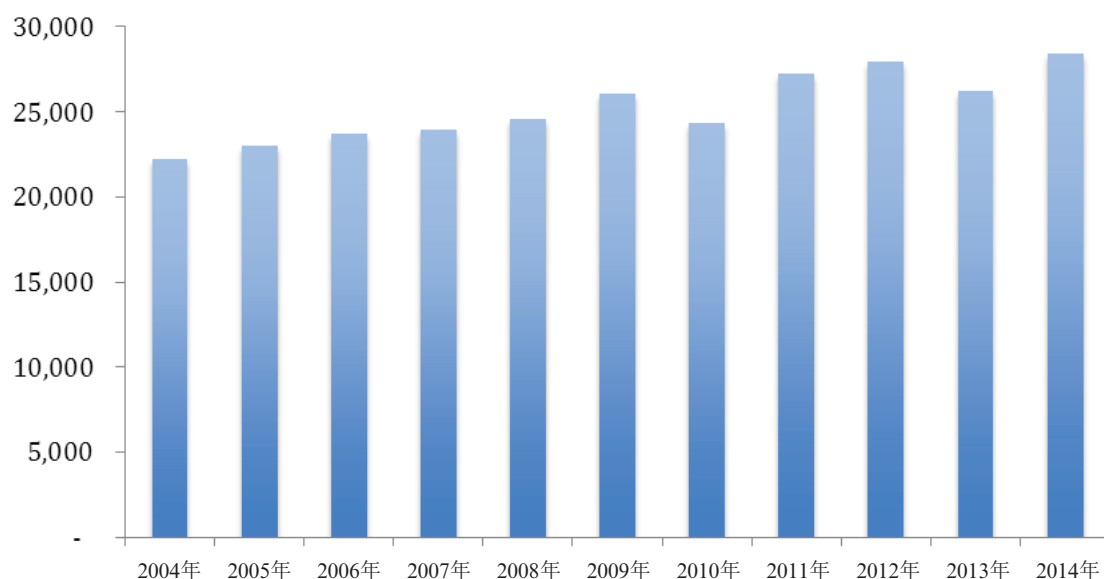
酒店宴會的需求穩定

由於聲譽不凡而且容納人數大，酒店宴會廳仍為最受私人及公司活動歡迎的選擇，例如婚禮、年度公司聚餐及其他喜慶活動。

行業概覽

過去10年婚姻數目一直穩步上升3%，事實上，2014年是新加坡自1961年起最多婚姻締結的一年，有28,407宗婚姻註冊¹⁸。傳統新加坡習俗仍視婚姻為身份象徵；故此雖然婚禮套餐的花費一直增加，大多配偶仍選擇在較有氣派或豪華的酒店舉行婚宴。事實上，婚宴場地的需求持續強勁，提早一至兩年前預約的情況相當普遍，特別是五星級酒店。

新加坡婚姻註冊總數



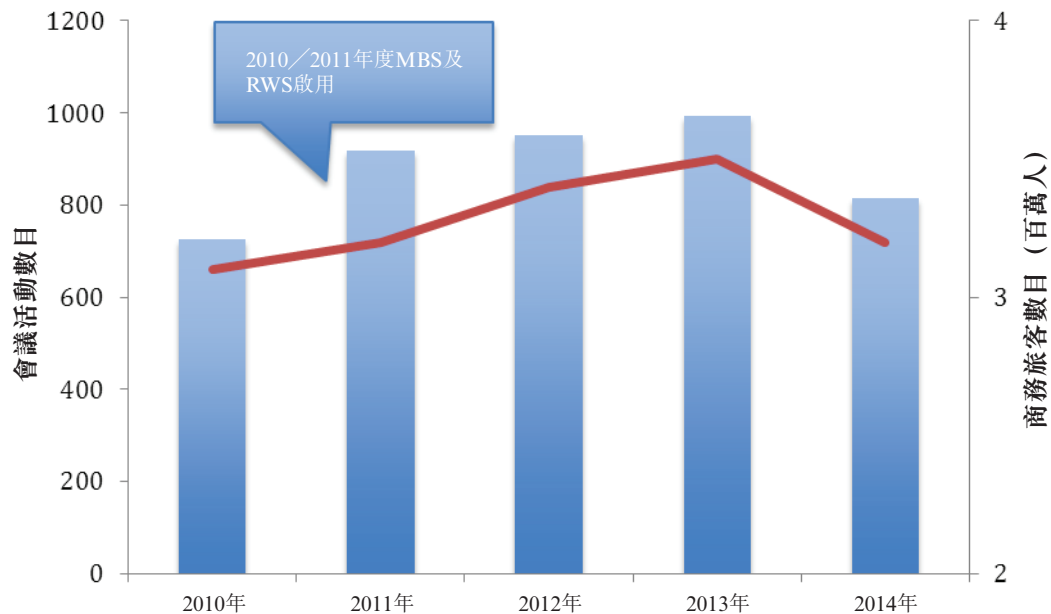
資料來源：統計局

公司活動如公司聚餐、業務會議及其他MICE活動亦以穩定的步伐增長，尤其是在兩家綜合式度假村MBS及RWS開幕之後。

18 資料來源：統計局，Population 2015

行業概覽

新加坡佔盡地利、基礎設施發展得宜，加上商業樞紐匯聚，為許多MICE活動提供理所當然的選址。新加坡在2014年接待320萬名商務旅客，估計旅遊收益為52億坡元(不包括觀金、消遣及博彩支出)。根據國際協會聯盟，新加坡自2010年起已冠絕頂級會議城市，2014年舉辦了850場會議活動。2013年以來有所下跌，反映儘管全球下滑，新加坡仍保持舉辦最多會議場數的城市。



資料來源：新加坡旅遊局、國際協會聯盟

政商關係密切，促進新加坡旅遊業

新加坡作為旅客目的地，加上國內並無自然勝地，面臨區內強勁的競爭。新加坡旅遊區發展出多項措施吸引來自不同界別的旅客。部份用以宣傳新加坡為旅遊勝地的角度包括：

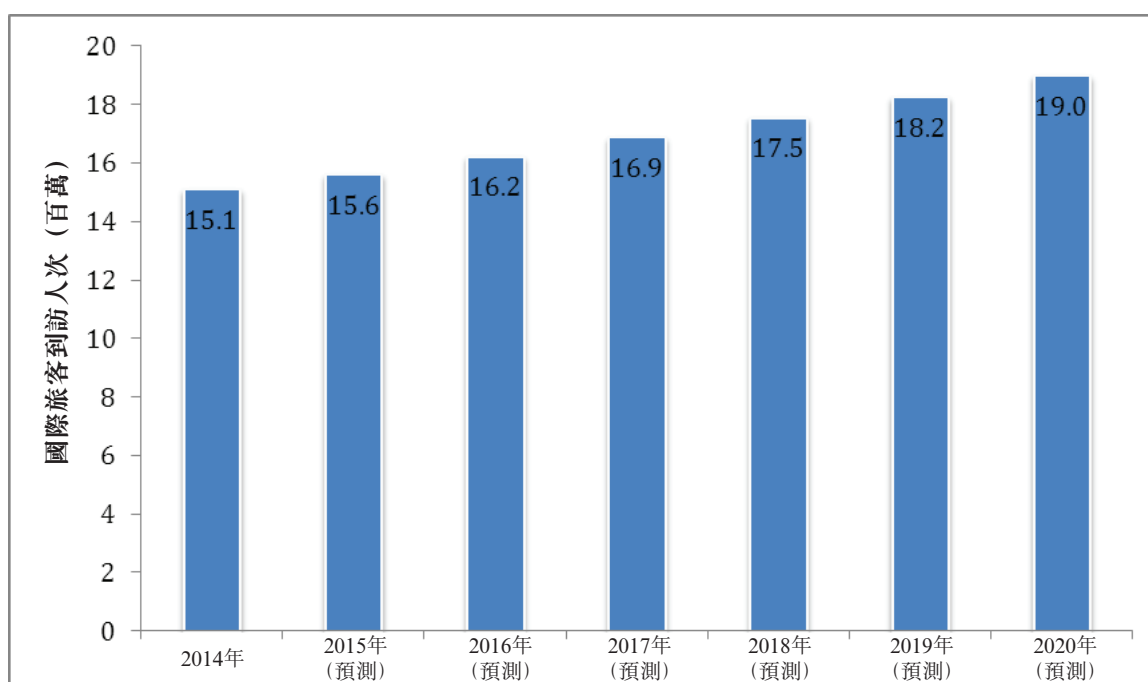
- 將新加坡定位為MICE活動的領導樞紐
- 推廣醫療旅遊及為私營保健及專科院外病人服務的範疇開發渠道
- 集中提升新加坡作為消閒假期的勝地，或深得東南亞以外遊客歡心的多點行程中「不可不去」的的一站。

通過與外地旅行社合作，向各目標觀眾傳達推廣訊息將會更貼身、精細。

行業概覽

在內部，新加坡一直持續發展休閒基礎設施，近年發展步伐更見進取，帶來新旅遊去處如濱海灣花園、環球影城、海洋生物園、數家博物館及河川生態園。新的休閒樂園已規劃妥當，將會源源不絕，當中包括濱海灣花園第二期、裕廊湖區以及萬禮區。同時，古蹟地區如唐人街、甘榜格南及小印度亦會翻新為文化管理區。接踵而至的觀光點會幫助保持新加坡作為具吸引力的旅客目的地的地位。

連同多種不同的活動，例如一級方程式夜賽及旅遊局主辦的連串活動，預計到訪旅客至2020年會每年增長4%¹⁹。



資料來源：旅遊局

19 資料來源：貿易及工業部、新加坡旅遊局

行業概覽

政府推動促動旅遊服務業的就業狀況

為補充旅遊服務業的人力增長，本地機構已推出與旅遊服務相關的課程，每年合共有至少1,200名修畢課程的學員²⁰。除正式文憑及學位課程外，新加坡政府亦一直透過勞動力發展局(WDA)、就業及就業促進局(e2i)及新加坡旅遊服務聯盟(HAS，由七個不同的旅遊服務業商會組成的聯盟)，在旅遊服務業提供培訓及推廣職位。例如，由HAS及16位僱主共同舉辦的開幕就業展於2015年4月舉行，提高人眾對旅遊服務及餐飲業的就業前景及機遇。

為發展勞動力適應未來的業界需要，新加坡政府已設立SkillsFuture全國性運動。運動目的在於向不同界別的個人(不限於剛畢業的學生)提供培訓，以便在精益求精的就業市場中保持優勢及得到僱主賞識。在SkillsFuture中，業內人力計劃會力求有系統地培養人們以在特定行業中覓得好工作，例如旅遊服務業、餐飲業及零售業。其中一項措施是「Earn and Learn Programme」，專為剛畢業的學生而設的半工讀計劃，參加的僱主可聘用學生進行在職訓練及指導，為學生鋪設一條公司內清晰的職業前景。

人力外判服務業概況

在新加坡為旅遊服務業、餐飲業及零售業服務的人力外判介紹所市場相對年輕，自2010年起急劇增長，由綜合型度假村及數家高檔酒店的落成以及外地勞工限制所帶動。

本集團為服務供應商中的先驅，早在2004年已創立，自此之後同類型的職業介紹所因應酒店及度假村對非正式工人的需求增長而投入市場，令競爭加劇。

競爭格局

新加坡有721家機構以就業中心或職業介紹所為名營運。由於大部分主要專事其他領域，大部分機構並不與TCC競爭。例如，此等職業介紹所許多是招募外地家庭傭工供本地家庭聘用；而其他即是行政人員獵頭公司、一般員工招募機構或為其他行業服務的招募中心

20 資料來源：人力部，Singapore Manpower Yearbook of Statistics 2015

本申請版本為草擬本，其所載資料不完整及可作更改。閱讀本申請版本時，必須一併細閱本申請版本首頁「警告」一節。

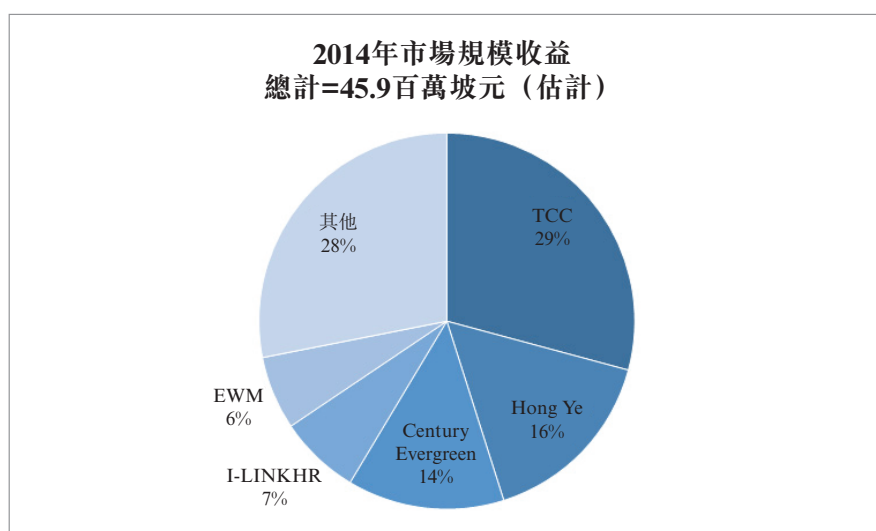
行業概覽

(例如建造、航海服務)²¹。新加坡只有數家機構在業務模式上有類似的條件(即向酒店服務業、餐飲業及零售業服務供應人力)²²。

主要市場從業員

2014年旅遊服務業人力外判服務市場規模總收益估計約為45.9百萬坡元。

新加坡內此行業的主要從業員包括本集團、Hong Ye Group Pte Ltd、I-LINKHR Pte Ltd及Century Evergreen Pte Ltd。此等職業介紹所一般與餐廳及酒店開發出一年期服務協議合約，提供兼職或臨時工人手應付宴會之類的活動。



資料來源：益普索分析

下表所列例子表示規模最大的從業員：

排行	公司	描述
#1	本集團	設立於2004年，向酒店、度假村、零售及餐飲業提供人力解決方案；大多數業務在於發展酒店活動中的外判臨時人力
#2	Hong Ye Group	註冊於2010年。起初從事清潔員、餐飲及活動臨時人手招募，但亦有招收其他行業的正職作，如金融及教育

21 資料來源：Accounting and Corporate Regulatory Authority (ACRA)、人力部

22 競爭環境及市場規模的資料來自不同輸入點的分析。ACRA報告顯示所有從業員的收益或估計收益(若無資料文件時)。其他政府數據及統計與行業估計結合，並顯示行內兼職工人的比例。商戶及酒店經營人的企業報告的一手及二手研究則提供有關個別公司覆蓋率的進一步證據。益普索分析綜合以上所有參考點，估計出市場規模的主要從業員的市場份額。

本申請版本為草擬本，其所載資料不完整及可作更改。閱讀本申請版本時，必須一併細閱本申請版本首頁「警告」一節。

行業概覽

#3	Century Evergreen	成立於2001年，為酒店、俱樂部及餐廳提供全職及兼職／臨時人手
#4	I-LINKHR	提供家務助理及餐飲員工予酒店，以臨時宴會侍應為主
#5	EWM Consultancy	於2001年成立，原先向航海業提供人力，但以進軍至家務助理及餐飲人力以及旅遊服務業

人力外判服務的往績依賴在及時完成大數目的人力要求並維持員工服務質素時的可靠性。具聲譽、較成熟的服務供應商一般較能從較大的客戶機構取得合約。

零售業相當倚重兼職工人填補前線職位，如銷售員及收銀員。估計當中57%的職位乃透過職業介紹所招募所得，其餘則由公司直接聘用。此界別的兼職人力資源招募市場規模收益在2014年估計價值為93.1百萬坡元。此行業由一般職業介紹所如Recruit xpress、Capita Outsourcing、RecruitFirst及BGC Consultants主導。

競爭優勢

本集團憑藉其增值服務從其他競爭對手中脫穎而出，包括全面員工職前培訓，以及使用雲端資料庫整合資料以及職業管理系統。

本集團的競爭優勢包括以下特點：

- 往績廣受肯定，市場辨別度高，具有高質素人力供應商的美譽
- 本集團為新加坡內專為酒店及餐飲業提供人力外判服務的其中一家介紹所
- 自由身承包商資料庫最為龐大
- 本集團的資料有超過40,000名自由身承包商，可在短時間通知期內調動得到，令客戶較有信心可填補出缺。相比上來，其第二大競爭對手Hong Ye Group在資料庫中有約10,000名人士。

本申請版本為草擬本，其所載資料不完整及可作更改。閱讀本申請版本時，必須一併細閱本申請版本首頁「警告」一節。

行業概覽

- 為新僱員提供全面培訓，連臨時合約承包商亦不例外
- 本集團從行內聘用具經驗的員工，在公司場所內對入職前的全體員工及自由身承包商進行訓練。其他競爭對手預期員工會在職接受訓練或以同行者體制獲得配對
- 利用其專利軟件如「工作管理系統」(JMS)及「手機出勤系統」(MAS)至組織及管理員工
- 分別於2012年開發及2013年推出，以精簡如記錄出勤、工作預約確認、發單及支薪等行政工作，提升生產力
- 有關係統讓客戶實時追蹤及管理員工及自由身承包商

市場准入門檻

進入該行業的門檻相對頗低。新入行從業員面對的部份潛在門檻包括：

人力供應有限

- 新加坡面臨嚴重勞工短缺，特別是在實施外地勞工管制後。職業介紹所僅可為新加坡公民、永久居民及在認可機構全職就讀的學生求職。

職業介紹所要取得成功，取決於其能否從此組別吸引及挽留臨時工人，當中大部分均為25歲以下的學生及年輕成人。

競爭對手帶來的定價壓力

- 2015年，臨時員工的標準薪金為每小時8坡元至10坡元。職業介紹所一般不會向其員工付出低於此水平的薪金，因為員工不受獨家合約約束，並無限制阻止其加入競爭對手，而競爭對手可以付出更高的價錢。
- 同樣，由於入行門檻相對較低，職業介紹所會在定價上競爭以取得客戶合約，利潤有限。

行業概覽

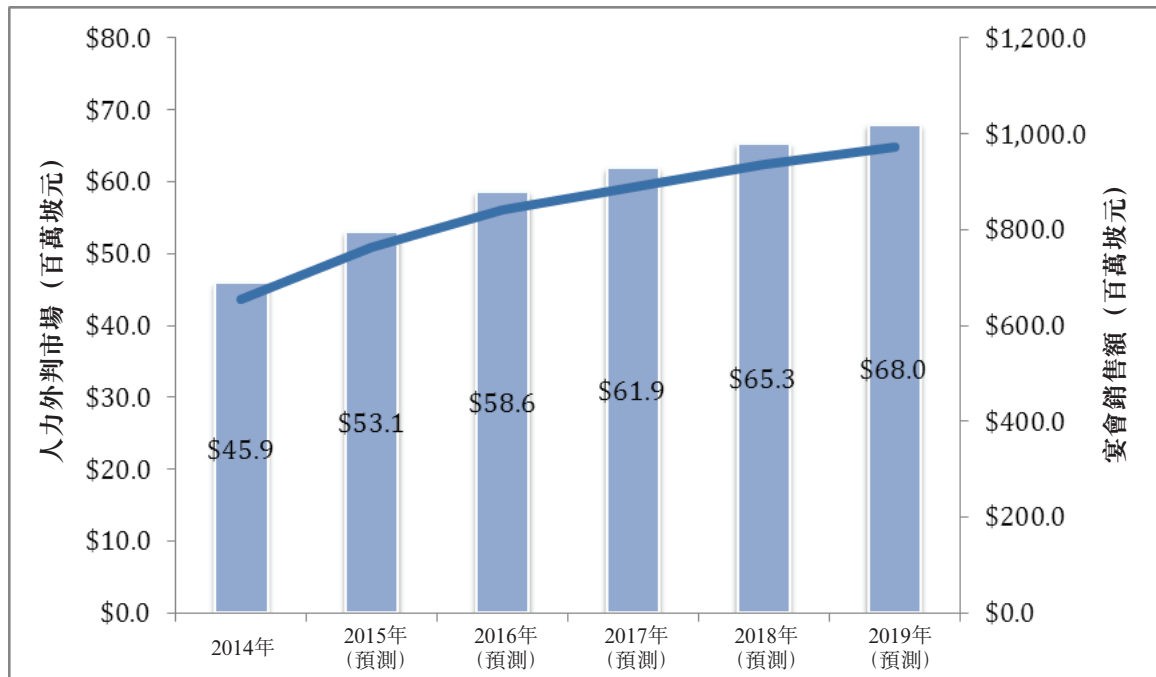
市場預測

酒店宴會業的人力外判服務趨勢預期仍然正面，受以下因素帶動：

- 酒店數目增加，將達到71,329間客房，或約50家新酒店
 - 雖然2015年酒店房價因到訪旅客減少有所下調，我們假設2020年前的到訪旅客及酒店需求會符合旅遊局4%增長的預測。酒店房價預期會溫和上升，大部份新酒店均為中高檔次，具備宴會設施。
- 酒店宴會需求穩定，符合來自私人活動(如婚禮)及公司活動的需求
 - 宴會銷售預期會隨MICE活動數目增加及整體人口更見富裕而上升。宴會價格預測亦會隨食物價格上升、稅項及酒精飲料稅增加以及勞工成本上漲而上升。大部份酒店每年將套餐價格上調5至10%。
- 旅遊服務業員工的工資增長
 - 無技術勞工(即宴會侍應)的工資經歷大幅度上升，以便吸引本地人入職填補空缺。例如，兼職宴會侍應的工資於2012年為每小時6.50坡元至8坡元；到2015年已增長至最少每小時8坡元至10坡元。然而，此項20至25%增幅被認為是對條例改變的反應。工資上漲預期會隨市場調整吸收增加的成本而以較溫和的速度上升。

考慮到以上各項準則，酒店宴會業的人力外判服務市場規模收益預期到2019年會增長5.1%，達68百萬坡元。

行業概覽



資料來源：益普索分析

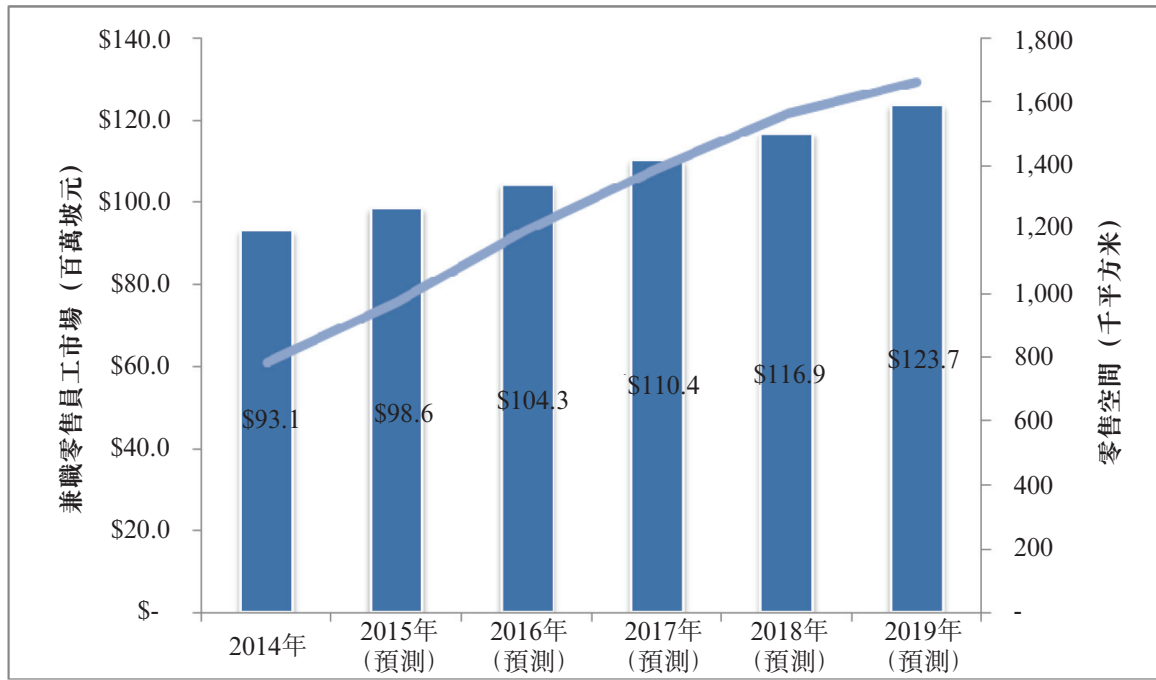
零售業的人力市場會較具挑戰性，主要推動因素為估計工資上升。

- 2019年預測會有合共1,665,000平方米的零售空間，較2014年按年增長13.4%
- 零售空間租金及出租率在2014年及2015年因多項因素而下降，包括整體業務前景及人力短缺。然而，由於2016年及2017年展望會有改善，業務氣氛仍然正面。
- 銷售員工的工資增長
 - 類似宴會員工的工資加幅，零售商將工資由6.50坡元增至9.00坡元，以吸引本地人入行。許多較大的零售商亦向兼職員工發放福利及獎金。工資增長預期會每年增長約5%。
- 對兼職員工的需求強勁、供應增加
 - 零售銷售員的職位為其中一種最難填補出缺的職業，在2014年有最多的職位空缺。人力供應為許多零售商的增長瓶頸，但行內的兼職工人由2012年起一直增長，可能因為工資增加、市郊商場便捷以及可提供彈性工作時間。

本申請版本為草擬本，其所載資料不完整及可作更改。閱讀本申請版本時，必須一併細閱本申請版本首頁「警告」一節。

行業概覽

透過職業介紹所滿足的兼職員工招募需求預期會增長較供應快，因為此行業的市場預期以4.9%增長，到2019年會達123百萬坡元。



影響業界的規則及政府

在2010年，人力部頒佈兩項政策變更，大大影響了公司聘用外勞的能力，特別是需要「S Pass」或「工作准證」方能在新加坡就業的低薪工人。為外地工人而設的工作證受到嚴密控制。例如，於2014年，餐廳規定須有11名本地員工方有權聘用1名有工作准證的中國工人、或有6名本地員工方可聘用一名餐廳經理(S Pass)。除配額外，公司亦須為每名工人支付介乎450坡元至800坡元的徵費²³，在已經日益提升的營運成本之上百上加斤，影響整體的盈利能力。

此等政策為不滿政府的主要事項，特別在旅遊服務業、零售業及餐飲業，因為從業員發現以本地人填補出缺越來越困難。

為克服勞力壓縮，公司被迫重整工作流程，以提升生產力及效率。雖然科技及自動化在日常重複的工序中越來越常見(如洗碗、清潔)，但最前線的服務工作仍需要員工，如家庭助理、接待員、侍應及銷售員。

23 資料來源：人力部，2015年

本申請版本為草擬本，其所載資料不完整及可作更改。閱讀本申請版本時，必須一併細閱本申請版本首頁「警告」一節。

行業概覽

在較大的機構或連鎖集團的業務裡，已採用將整個部門外判予第三方公司的做法，例如本集團。舉例而言，大多酒店現使用人手配給介紹所以應付家務及招待職能。有關介紹所亦會用作臨時活動，例如為宴會及活動提供臨時員工。外判已成為全球趨勢，因為長遠而言將固定成本轉化為可變開支利多於弊。酒店亦能將資源集中在核心業務，為自己的客房及宴會營銷，而毋須管理員工的聘用、訓練及薪金／醫療福利²⁴。

展望

人力外判業預期會隨新加坡經濟繼續增長而有更多需求。該行業的增長前景可連繫到新酒店的增長，以及宴會及公司活動預期需求會穩步上揚。由於政府規管預期會持續，以鼓勵旅遊服務業、餐飲業及零售業聘用本地人，為兼職本地工人而設的人力外判公司預期會蓬勃增長。

本集團雄據這個新興並欣欣向榮的行業，預期可隨行業日漸成熟保持市場優勢²⁵。有數項因素令人相信本集團會繼續為主要從業員。該公司為現時唯一一家公司在資料庫中擁有足夠數量的本地員工及自由身承包商，並有條件滿足行內數量高的需求。本集團亦可宣稱擁有具備經驗且專業的管理團隊，已與客戶建立長期關係，而且先向其員工及自由身承包商提供妥善的培訓，方派其上任。本集團其自身的軟件系統亦令新僱主更容易管理臨時工人，亦令臨時工人更易留在本集團，在有機會時遷往不同的機遇。

24 資料來源：益普索分析

25 本報告的主要觀察來自最新可取用的政府統計中的數據及數字，以及益普索進行的一手研究及分析。