

行業概覽

除另有指明外，本節所載資料來自各種官方政府刊物及其他刊物，以及我們委託弗若斯特沙利文編製的市場研究報告。我們相信，資料來自適當來源，並已合理謹慎摘錄及轉載有關資料。我們並無理由相信有關資料於任何重大方面屬虛假或具誤導成分，或遺漏任何事實以使有關資料在任何重大方面屬虛假或具誤導成分。我們、獨家保薦人、[編纂]、[編纂]、[編纂]、[編纂]、或我們或彼等各自的任何董事、高級職員、僱員、顧問、代理或代表或任何其他參與[編纂]的人士並無獨立核實有關資料，亦不會對其準確性或完整性發表任何聲明。因此，閣下不應過份依賴有關資料。

資料來源

我們委託獨立市場研究及諮詢公司弗若斯特沙利文就香港、澳門及中國人力資源服務行業進行分析及編製報告。弗若斯特沙利文為我們編製的報告於本文件稱為弗若斯特沙利文報告。我們已向弗若斯特沙利文支付費用348,000港元，而我們相信該金額反映同類報告的市場價格。

弗若斯特沙利文於1961年創立，全球設有40個辦事處及擁有逾2,000名行業顧問、市場研究分析師、技術分析師及經濟師。弗若斯特沙利文的服務包括技術研究、獨立市場研究、經濟研究、企業最佳做法建議、培訓、客戶研究、競爭情報及企業策略。

我們已將弗若斯特沙利文報告的若干資料載入本文件，乃由於我們相信此等資料有助了解香港、澳門及中國人力資源服務行業以及其他經濟數據，並已於本文件引用有關資料。弗若斯特沙利文的獨立研究包括自有關香港、澳門及中國的人力資源服務行業的多個來源取得的一手及二手研究。一手研究包括與領先的行業參與者及行業專家進行深入面談。二手研究包括根據弗若斯特沙利文自有研究資料庫檢閱公司報告、獨立研究報告及數據。預測數據取自按宏觀經濟數據分析的歷史數據，並參考特定行業相關因素。除另有指明外，載於本節內的所有數據及預測均來自弗若斯特沙利文報告、各種官方政府刊物及其他刊物。

於編撰及編製研究時，弗若斯特沙利文假設相關市場的社會、經濟及政治環境於預測期內可能會維持穩定，確保香港、澳門及中國的人力資源服務行業穩定而健康發展。

弗若斯特沙利文報告的市場規模及預測模型已考慮以下參數：

- 專家意見預測方法；
- 綜合市場驅動因素及阻力；
- 綜合市場挑戰；
- 綜合市場機制計量趨勢；及
- 綜合經濟變量

市場資訊概無不利變動

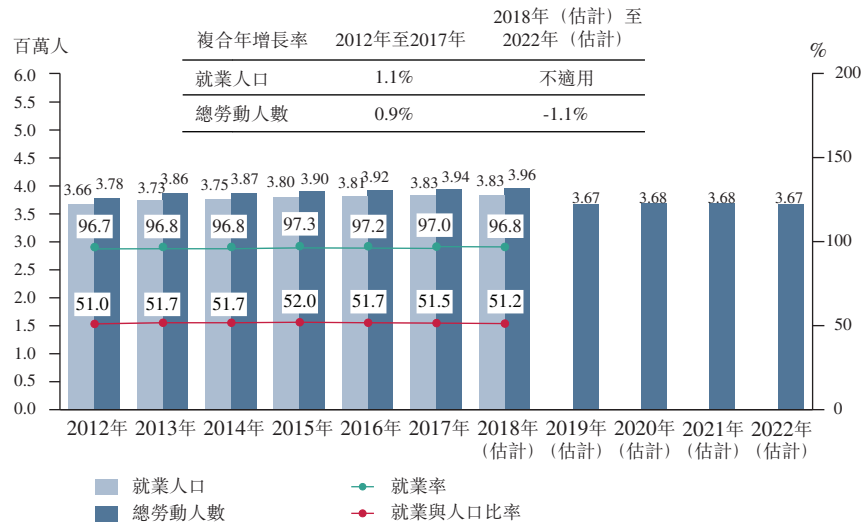
董事在作出查詢後確認，截至最後實際可行日期，自弗若斯特沙利文報告日期起市場資訊概無重大不利變動而或會令本節資料須修改、與其相悖或對其產生影響。

行業概覽

香港宏觀經濟概覽

於2017年，總勞動人數及就業人口分別達到約3.94百萬人及3.83百萬人。由於香港經濟穩定增長，於2012年至2017年，就業人口及總勞動人數分別按複合年增長率約1.1%及0.9%增長。估計總勞動人數於2018年達到約3.96百萬人的頂峰，惟於2022年按負複合年增長率約-1.9%下降至約3.67百萬人。預計未來更多女性及長者進入勞動市場，有助緩減勞動力下降。就業人口由2016年約3.81百萬人上升至2018年約3.83百萬人的水平。就業率由2012年約96.7%穩定上升至2017年97.0%。就業與人口比率亦由2012年約51.0%輕微上升至2016年51.7%，其後由於人口老化於2017年輕微下跌至約51.5%。

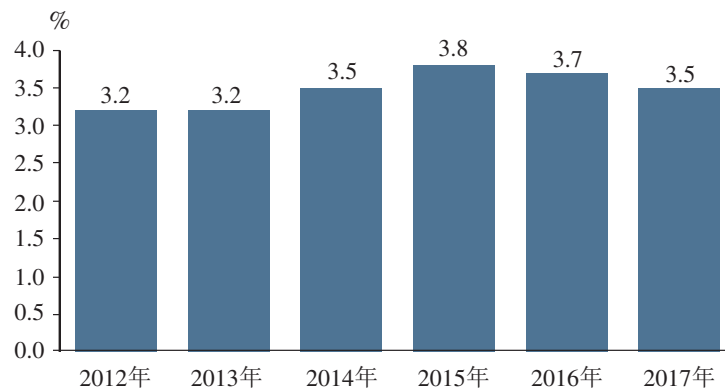
2012年至2022年（估計）香港就業統計數字



資料來源：國際貨幣基金組織、香港特別行政區政府統計處、弗若斯特沙利文

職位空缺比率乃評估人力資源服務市場的其中一項主要參數，其指即時可提供的未填補職位空缺。多年來，平均職位空缺比率不斷增加，由於2012年約3.2%上升至於2017年3.5%。職位空缺比率高企由多項因素造成，例如高流失率、季節因素、留職率、公司文化差異及／或職位可能要求具備獨特及專門技術等。該等因素或會增加透過內部人力資源團隊招聘合適求職者的難度，導致對外部人力資源服務供應商所提供的服務的需求上升。

2012年至2017年香港平均職位空缺比率

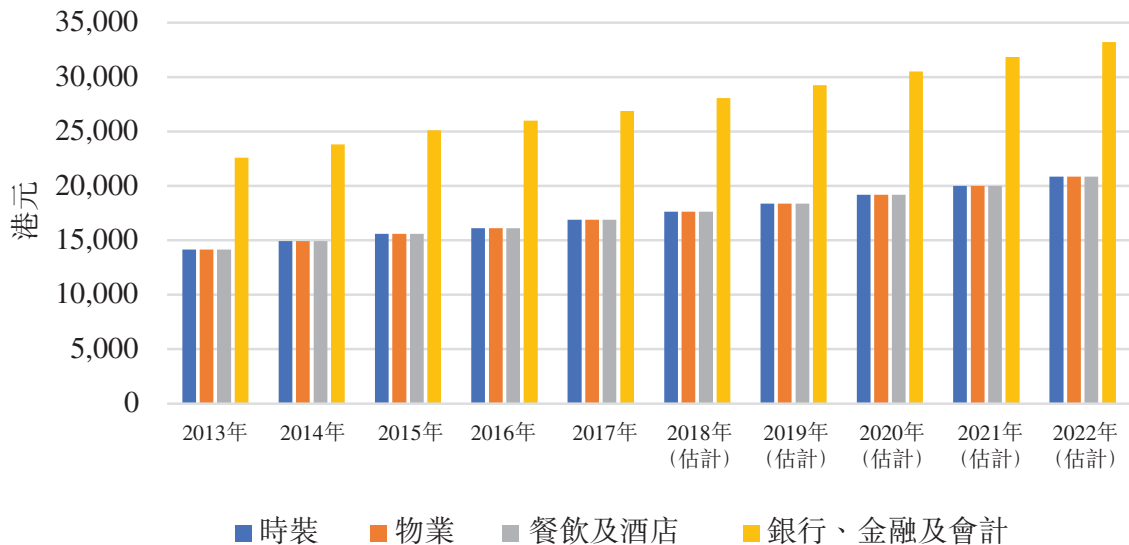


資料來源：弗若斯特沙利文

行業概覽

客戶主要行業的平均月薪趨勢受惠於香港經濟穩定發展。時裝、物業、餐飲及酒店及銀行、金融及會計等行業的平均月薪均錄得穩定增長，2013年至2017年的複合年增長率分別為約4.5%、4.5%、4.4%及4.5%。展望未來，預期上述主要行業於2018年至2022年將持續按相若的複合年增長率約4.3%、4.3%、4.2%及4.3%穩定增長。

2013年至2022年（估計）香港平均月薪趨勢



資料來源：香港政府統計處、弗若斯特沙利文

香港人力資源服務行業概覽

人力資源服務行業簡介

一般而言，人力資源服務行業可分為三大主要分部，即招聘服務、調派及支薪服務以及其他人力資源服務。本集團提供招聘服務以及調派及支薪服務。

招聘服務一般指由人力資源服務供應商，提供求職者識別、技能配對、甄選，以及與求職者溝通等服務，以協助客戶尋找人選填補長期空缺。該等人力資源服務供應商（有時被稱為「獵頭者」）通常按成功求職者年薪的百分比計算收費。

調派及支薪服務一般指人力資源服務供應商提供配套人力資源服務予客戶的服務。該等服務包括但不限於各種人力資源服務，如支薪的行政工作、健康福利計劃、退休計劃、僱傭稅項及員工保險賠償等。

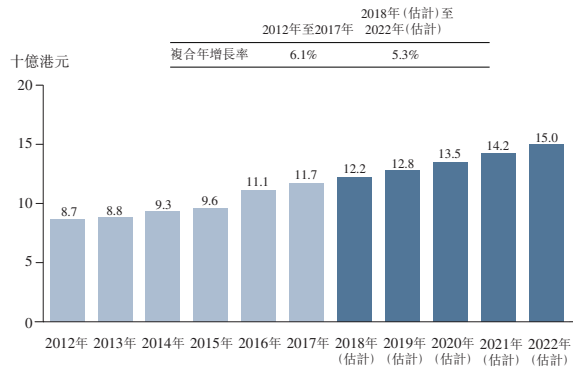
其他人力資源服務主要指人力資源服務供應商提供協助客戶應付臨時需要的專門職位的服務。其亦包括網上招聘及人力資源顧問服務等其他人力資源配套服務。

香港人力資源服務行業的市場規模

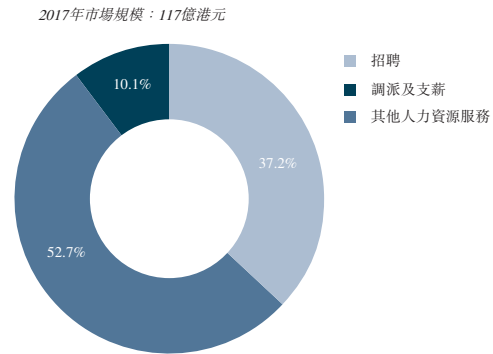
整體人力資源服務行業的市場規模由2012年約87億港元增長至2016年111億港元，複合年增長率為約6.3%，主要受調派及支薪服務及其他人力資源服務的強勁增長帶動。鑒於香港的未來經濟及相關人力資源活動的前景樂觀，市場規模預期將於2022年達到約150億港元，複合年增長率為約5.3%。

行業概覽

2012年至2022年（估計） 香港人力資源服務市場的市場規模



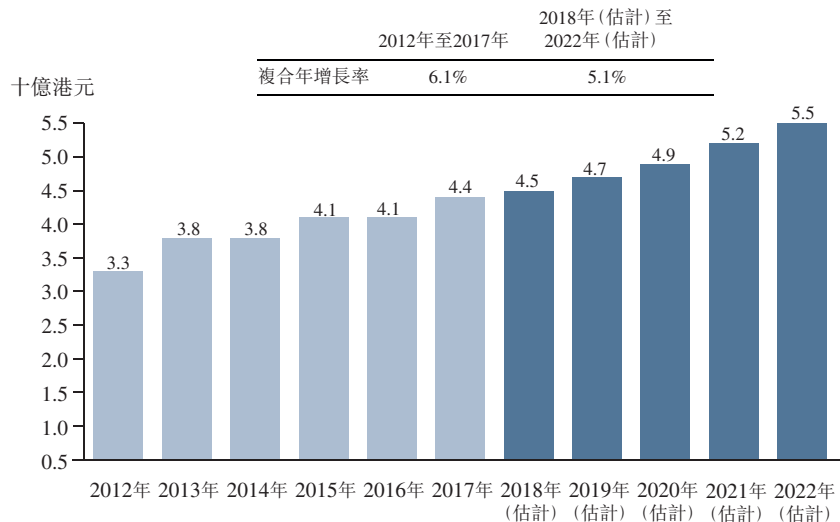
2017年按香港業務分部劃分的人力資源服務行業的市場規模



資料來源：弗若斯特沙利文

招聘服務市場的市場規模由2012年33億港元上升至2017年44億港元，複合年增長率為6.1%。此乃主要由於香港的正面經濟增長及各行業的人力需求持續上升，而自2012年至2017年期間的職位空缺比率為約2%至3.5%。招聘服務市場的收益預期於2018年至2022年按約5.1%的複合年增長率進一步增長，並於2022年達到約55億港元。該增長主要受香港往後年間的流失率持續上升及各工作職能（尤其是前線銷售、資訊科技、金融及會計等）的勞動力需求增加所帶動。

2012年至2022年（估計）香港招聘服務市場的市場規模

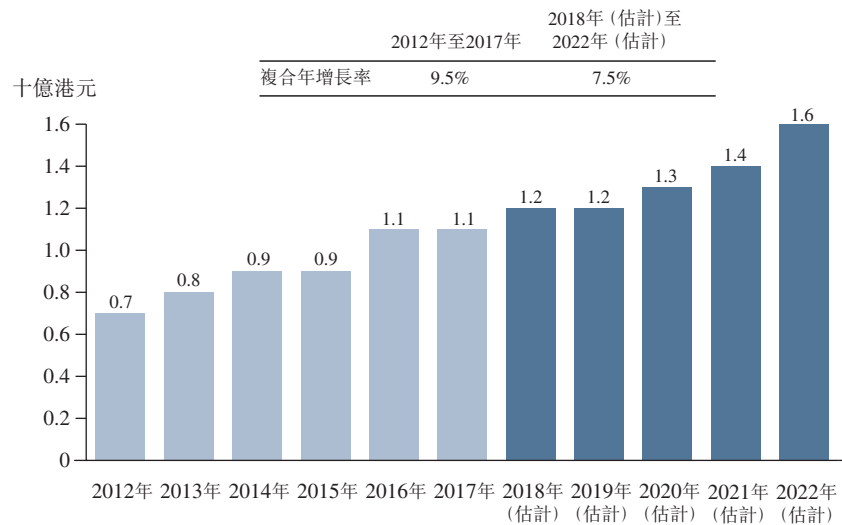


資料來源：弗若斯特沙利文

調派及支薪服務市場的市場規模於過去五年大幅增加，由2012年的7億港元增加至2017年的11億港元，複合年增長率為約9.5%。香港經濟正面增長令中型公司數目持續增長，並預期將使調派及支薪服務於2022年達到約16億港元，複合年增長率為約8.0%。

行業概覽

2012年至2022年（估計）香港調派及支薪服務市場的市場規模



資料來源：弗若斯特沙利文

香港人力資源服務行業的市場推動因素

來自中國不斷增長的投資機遇

近年中國經濟發展強勁（尤其是粵港澳大灣區），為香港不同行業的業務帶來大量投資機遇。中國日益增加的投資機遇已令香港初創企業數目不斷增加，以及香港中小企及大型企業進行外部及內部擴充，刺激香港對熟手勞工的需求。此繼而為整體人力資源服務市場帶來強勁增長動力，以滿足香港對招聘及相關人力資源服務方面不斷增長的需求。

就業流失率高企

香港的就業流失率由2012年約3.3%上升至2016年4.8%，複合年增長率為約9.8%。於2017年，就業流失率達至約5.3%。過往之增長趨勢乃主要由於香港僱員的工作忠誠度下降，以及網上招聘平台日漸普及，促進年輕一代的轉職活動。香港就業流失率不斷上升，刺激急於填補空缺的公司對人力資源服務的需求。此外，公司目前更願意委聘人力資源服務供應商，以利用其廣大網絡及鎖定理想求職者的能力。因此，就業流失率不斷上升正推動香港整體人力資源服務行業（尤其是招聘服務）。

中小企使用人力資源服務數目不斷增長

由於過去數年香港經濟增長相對強勁，因此規模相對較小的業務數目大幅增長。該等公司往往精簡其業務營運，將資源投放於核心業務以推動增長，並將其人力資源及相關服務外判予人力資源服務供應商，以協助其處理支薪、健康保險及強積金等人力資源事務。由於該等由人力資源服務供應商提供的調派及支薪服務大幅減省彼等客戶的營運成本及提高工作效率，故中小企於香港採用外判人力資源服務具有上升的趨勢。在預期香港經濟強勁增長下，預計對外判人力資源服務的需求將受惠於香港中小企整體上樂觀的業務前景而得以增長，並因而為香港人力資源服務市場帶來強大增長動力。

行業概覽

人力資源服務行業的市場趨勢

數據驅動的招聘市場

隨着數據收集越來越方便，預期人力資源服務行業將動用大數據、分析及預測模型物色求職者，以優化及透過更有效的方式滿足客戶的要求。採用該技術將大大減輕人力資源服務供應商的工作量及提升向客戶安排求職者的準確性，乃由於有關數據驅動方式將令人力資源服務供應商能夠輕易識別條件合適的求職者。

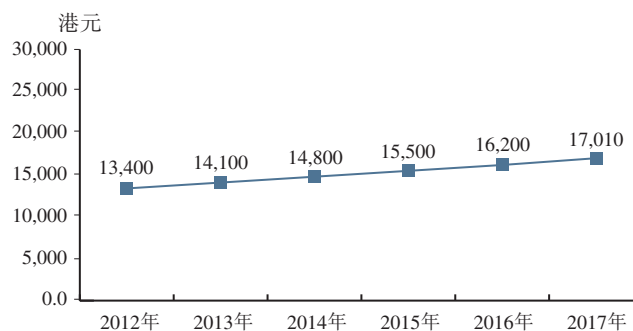
人力資源專業人員的職能分工

由於對專業人才的需求不斷上升，故人力資源服務供應商開始在技術、健康護理、工程、銀行及金融、秘書及業務支援等不同工作職能成立專門團隊，服務不同行業（例如零售業、銀行業及工程業）的廣泛客戶。此將大大縮短招聘時間，並提高安排求職者到客戶的成功率。人力資源服務供應商亦將在不同的工作職能擁有更專門的求職者組合，其將減輕建立人脈及關係的負擔。

勞工成本

人力資源服務供應商的營運所產生的主要成本主要為勞工成本。下圖顯示2012年至2017年間香港的月薪中位數變動。

2012年至2017年香港的月薪中位數



資料來源：弗若斯特沙利文

香港的月薪中位數按4.9%的複合年增長率由2012年13,400港元上升至2017年17,010港元。在預期香港的經濟表現強勁下，香港的月薪中位數預期將於2022年達到約21,460港元，而於2017年至2022年的複合年增長率為4.8%。

香港人力資源服務行業的競爭格局

人力資源服務行業的競爭格局概覽

香港人力資源服務市場高度分散且競爭激烈，於2017年12月31日，香港共有逾800間招聘代理。各招聘代理當中，部分並無採用任何職能分工，而該等機構大部分專責於一項或數項工作職能，包括人力資源及行政、金融服務、資訊科技及家務助理。因此，在工作職能數目方面，由於我們具有不同團隊，專注各種工作職能，故此，大部分招聘代理均不會與本集團構成直接競爭。於2017年，本集團錄得收益約65.4百萬港元，相當於按香港收益計算的市場份額約0.6%。主要人力資源服務供應商大部分為國際參與者，彼等自1980年代末起進入香港的人力資源服務市場。該等國際參與者已建立強大品牌及全球業務網絡以及廣泛的行業專業知識，能為不同行業中不同營運規模的客戶提供綜合人力資源服務。儘管本地市場參與者的公司規模通常較小，惟彼等往往擁有更廣泛的本地業務網絡，且能更有效管理與本地客戶的關係，令彼等擁有自國際參與者取得市場份額的競爭優勢。

行業概覽

根據弗若斯特沙利文報告，於2017年，香港人力資源服務行業的五大市場參與者共佔香港人力資源服務市場之市場份額約24.1%。公司A以約6.7%之市場份額名列首位，公司B及公司C則分別以約6.1%及5.6%之市場份額名列其後。本集團於2017年佔香港整體人力資源服務市場約0.6%。下表載列於2017年香港人力資源服務行業的該等五大市場參與者之（其中包括）排名及市場份額。

排名	市場參與者	上市地點	於香港產生之估計收益 (附註1) (百萬港元) (概約)	於香港之 主要人力資源 服務	估計 市場份額 (附註2) (概約)
1	公司A	紐約證券交易所	780	– 招聘 – 調派及支薪	6.7%
2	公司B	瑞士證券交易所	700	– 招聘 – 調派及支薪	6.1%
3	公司C	阿姆斯特丹證券交易所	650	– 招聘 – 調派及支薪	5.6%
4	公司D	倫敦證券交易所	350	– 招聘 – 調派及支薪	3.0%
5	公司E	倫敦證券交易所	320	– 招聘	2.7%

附註：

- (1) 市場參與者所產生估計收益來自各公司於2017年財政年度之實際總收益或地區收益（倘適用），且經各市場參與者各自的香港辦公室及員工數目對辦公室及員工總數之比率作調整（以供說明）。有關估計數字由弗若斯特沙利文透過專家面談及其他二手來源查證。
- (2) 市場參與者之估計市場份額來自彼等各自於2017年財政年度於香港產生之估計收益除以2017年香港整體人力資源服務行業之收益（以供說明）。同樣地，上述本集團約0.6%之市場份額來自本集團於2017年財政年度所產生之收益除以2017年香港整體人力資源服務行業之收益。

資料來源：弗若斯特沙利文

競爭

行業專業知識

豐富的行業專業知識及高度專業水平乃人力資源服務供應商的獨有資產。鎖定合適的求職者可能耗時甚久、費用昂貴且過程繁複。不同行業（即銀行及金融、資訊科技及通訊以及電子商貿及醫療健康護理行業）的職能分工，加上顧問擁有指定職能市場的深入知識，使人力資源服務供應商能為彼等客戶所要求的職位物色具備合適技能、資歷及價值的求職者。

求職者網絡

擁有龐大的求職者網絡乃人力資源服務行業其中一項重要成功因素。全面的求職者資料庫使人力資源服務供應商能接觸更廣闊及更專門的潛在求職者網絡。龐大的求職者群及客戶群將物色合適求職者的時間及成本減至最少，從而提高彼等的營運效率。此外，與客戶維持良好及長久關係確保穩定收益來源。

行業概覽

品牌及聲譽

人力資源服務供應商的 brand 及聲譽乃客戶的主要甄選準則。良好聲譽為人力資源服務供應商委聘更優秀的顧問提供優勢，從而確保向客戶提供的服務質量。另外，成功的品牌策略為客戶提供清晰的市場定位及滿足彼等需要的服務範圍。

人力資源服務行業的行業門檻

服務質量的要求

與其他行業比較，進入人力資源服務市場所涉及的初創成本並不高，亦無須正式訓練或資歷，因此吸引了眾多嘗試進入此市場的新進者。然而，由於有大量市場參與者提供同類服務，故長遠而言難以於競爭者中突圍而出及取得成功。因此有必要持續提供高質量工作，並擁有良好的業務架構及市場策略，以滿足及留住客戶。此或會涉及技術方面的投資，有關技術將使人力資源服務供應商能透過收集求職者的喜好、技能及過往工作經驗等數據，以提升其成功率。在科技的協助下，人力資源服務供應商將能縮短招聘時間及從彼等的競爭對手中脫穎而出。

品牌聲譽

人力資源服務行業需要大量建立及管理客戶關係。有關業務極度依賴透過與求職者及客戶聯繫而有效進行的關係管理。成立已久的人力資源服務供應商通常將擁有更龐大且豐富的履歷資料庫及忠誠客戶群，此對新進者來說可能屬具高度的行業門檻。

市場極度多樣化

香港人力資源服務行業極度分散，存在大量市場參與者提供同類服務。為從其他競爭對手中突圍而出，人力資源服務供應商傾向鎖定其服務範疇。例如，若干公司僅集中於工程界。由於該等於特定界別提供人力資源服務的公司已支配其現有市場，故為新進者須面對的門檻，且其將難以打破建立已久的市場地位。擁有全面的求職者資料庫並具備人力資源服務行業經驗的市場參與者亦會將新進者比下去。

完備的求職者資料庫

人力資源服務供應商一般具有一個包含求職者及客戶的完備求職者資料庫。傳統人力資源服務供應商或會花費大量資源及時間向客戶配置及／或調派合適的求職者。由於技術進步，故人力資源服務供應商已開始根據網上互動整合或開發新平台，能大大提升配對程序的效率。人力資源服務供應商能協助求職者於較短時間內尋找最適合彼等的工作。此將成為新進者的門檻，原因在於開發此系統需要大量資源。

機遇

經濟前景樂觀

隨著中國經濟急速發展，越來越多中國公司在香港設立辦公室，藉此拓展其業務。另一方面，外國跨國企業亦將於香港設立分行辦事處，作為進入中國市場的門戶。於香港註冊成立的私人公司數目整體以複合年增長率約5.8%由2011年的945,464間增加至2017年的1,369,614間，其刺激對人力資源的需求，因而為招聘服務市場以及調派及支薪服務市場帶來強勁的增長機遇。

行業概覽

更為認識人力資源服務的重要性

人力資源服務對接觸求職者以及為客戶物色最佳求職者的能力日益受重視。此外，憑著對專業市場擁有豐富的市場知識，人力資源服務供應商日漸獲得不同規模的公司的肯定。人力資源服務供應商將令招聘流程變得更為順暢，並為彼等的客戶提供具成本效益的人力資源服務。

挑戰

內部人力資源部門的競爭

許多中型至大型公司通常擁有其內部人力資源部門，與外部人力資源服務供應商相比，內部人力資源部門較熟識其公司文化及本身的聘用需要。表現出眾的內部人力資源團隊能透過不同渠道聯繫及吸引人才，其或能取代外部人力資源服務供應商。來自內部人力資源團隊的競爭或對人力資源服務行業構成威脅。

行業門檻低

由於與其他高度專門行業相比，人力資源服務行業的門檻相對較低、市場極度分散以及越來越多潛在人力資源服務供應商進入市場，故市場參與者無可避免地須建立及壯大其品牌，從而從競爭對手中突圍而出，並提高知名度以於此行業內維持競爭力。

澳門人力資源服務行業概覽

澳門人力資源服務行業的市場概覽

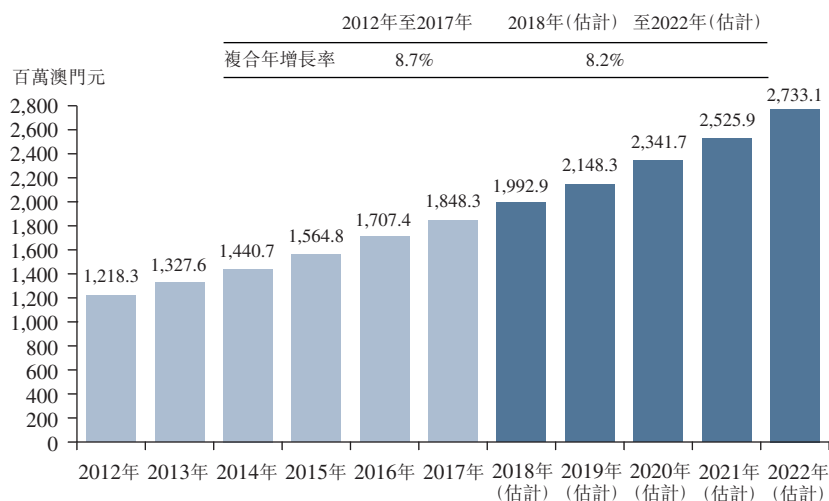
澳門的人力資源服務供應商受博彩、待客服務、零售及建造界別快速增長所推動，從而吸引了來自其他城市的勞動力。澳門的人力資源服務市場規模由2012年約1,218.3百萬澳門元上升至2017年1,848.3百萬澳門元，複合年增長率為約8.7%。

面對人力資源服務營運成本日益增加，人力資源服務供應商尋求高效的人力資源解決方案，包括人手預算、人事管理、支薪及福利計算及實行考核管理系統、員工培訓、休假管理及考勤管理。由於工資上漲及持續通脹將刺激企業外判其人力資源相關職能（包括支薪行政及管理、臨時或合約員工配置以及聘請合約員工），以降低彼等的營運成本，故蓬勃的經濟發展及員工人數上升將帶動澳門人力資源服務的需求。

澳門人力資源服務行業前景樂觀，可能會增加全市優質人才的勞動力需求，成為往後年間勞動力市場的推動因素。預測澳門人力資源服務的市場規模將由2018年1,848.3百萬澳門元達至2022年約2,733.1百萬澳門元，複合年增長率為約8.2%。

行業概覽

2012年至2022年（估計）澳門人力資源服務市場的市場規模



資料來源：弗若斯特沙利文

中國人力資源服務行業概覽

中國人力資源服務行業的市場概覽

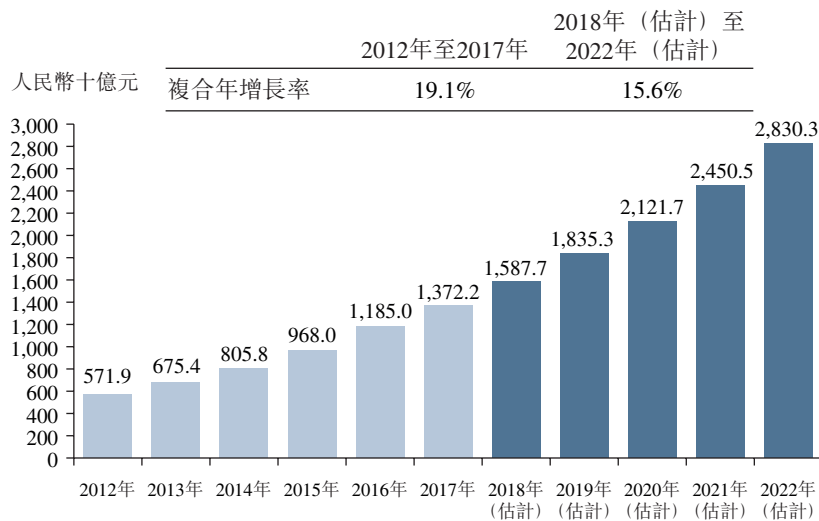
中國的總就業人口由2012年約767.0百萬擴大至2016年776.0百萬，複合年增長率為約0.3%。中國政府已實施若干政策以改善人力資源服務行業，如推廣就業支援服務及為中國年老人口及海外歸國人士推動的就業市場。該等政府計劃預期將擴大勞動力及降低國家失業率。中國的僱員流失率由於2012年約16.4%上升至於2016年的18.2%。此乃主要受中國商界的急速擴張及追求更佳的薪酬待遇所推動。中國一線城市（北京、上海及深圳）的流失率明顯較其他城市為高，其流失率於2016年為約18.9%。

中國政府致力建立更成熟的人力資源服務市場。人力資源和社會保障部刊發的《關於加快推進人力資源市場整合的意見》指出，中國人力資源服務行業的從業員人數預期將於2020年達至500,000名，市場規模將超過人民幣2萬億元。

人力資源服務行業的急速發展亦有賴中國政府實施的一系列有利政策，例如《國家中長期人才發展規劃綱要（2010年至2020年）》優先推行人才發展及發展人才服務行業，從而加快人力資源服務行業的發展。中國人力資源服務市場錄得增長，由2012年約人民幣5,719億元增至2017年人民幣13,722億元，複合年增長率為約19.1%。預期中中國人力資源服務行業將經歷可觀增長，由2018年約人民幣15,877億元增至2022年人民幣28,303億元，複合年增長率為約15.6%，而一線城市的高僱員流失率將支持人力資源服務市場的擴充，而其支柱行業（高科技、金融服務、現代物流及文化界別）的預計強勁增長將帶動經濟持續發展。

行業概覽

2012年至2022年（估計）中國人力資源服務市場的市場規模



資料來源：弗若斯特沙利文

澳門及中國人力資源服務市場的競爭格局

澳門於2017年共有少於200間人力資源服務供應商，其市場極度分散，並由國際、香港及澳門參與者分佔。隨著近年經濟強勁增長，人力資源服務的需求相應上升，從而吸引國際及香港參與者湧入。據觀察，大部分人力資源服務供應商通常向彼等客戶提供整合人力資源解決方案，包括招聘服務、調派及支薪服務以及其他服務。特別是，行政職級的招聘服務由擁有強大網絡及豐富專業知識的國際參與者壟斷，而調派及支薪服務市場則由較小型本地參與者主導。

近十年間，中國的具規模勞動人口及法制健全的市場環境帶動中國人力資源服務市場持續擴充。大量人才湧入北京、上海及深圳等主要城市以應付對具技術及經驗勞工的強大需求，特別是在擴充中的服務界別。中國整體人力資源服務市場極度分散且競爭劇烈，共有超過275,000名市場參與者。該等市場參與者包括主要國際參與者、地區參與者及本地參與者。主要國際參與者於近十年間以合營企業方式進入市場以爭取龐大的市場機會。由於該等參與者具有穩健的品牌及從涉足國際所得之充裕資源，故彼等於市場具有重大影響力。地區參與者一般為於中國鄰近地區（如香港、新加坡等）成功建立地位之參與者，而本地參與者則為主要於中國經營業務之人力資源服務供應商，且憑藉彼等深厚的本地市場知識為本地公司提供服務。本地參與者較國際及地區參與者佔有較小之市場份額。愈來愈多較小的國際及本地人力資源服務供應商於過去數年間涉足中國的主要經濟體。