

第 3 章

勞工及福利局
勞工處

勞工處提供的就業服務

這項審查工作是根據政府帳目委員會主席在 1998 年 2 月 11 日提交臨時立法會的一套準則進行。這套準則由政府帳目委員會及審計署署長雙方議定，並已為香港特別行政區政府接納。

《審計署署長第七十二號報告書》共有 8 章，全部載於審計署網頁
(網址：<https://www.aud.gov.hk>)。

香港
灣仔
告士打道 7 號
入境事務大樓 26 樓
審計署

電話：(852) 2829 4210
傳真：(852) 2824 2087
電郵：enquiry@aud.gov.hk

勞工處提供的就業服務

目 錄

	段數
摘要	
第 1 部分：引言	1.1 – 1.8
審查工作	1.9 – 1.10
政府的整體回應	1.11
鳴謝	1.12
第 2 部分：為所有求職人士提供的一般就業服務	2.1
提供一般就業和招聘服務	2.2 – 2.20
審計署的建議	2.21
政府的回應	2.22
招聘會	2.23 – 2.29
審計署的建議	2.30
政府的回應	2.31
互動就業服務	2.32 – 2.35
審計署的建議	2.36
政府的回應	2.37
衡量服務表現	2.38 – 2.43
審計署的建議	2.44
政府的回應	2.45

	段數
第 3 部分：為有特別需要的求職人士提供的專項就業服務	3.1 – 3.2
第 3A 部分：為年輕求職人士提供的就業服務	3.3 – 3.4
展翅青見計劃	3.5 – 3.24
審計署的建議	3.25
政府的回應	3.26
青年就業起點	3.27 – 3.34
審計署的建議	3.35
政府的回應	3.36
第 3B 部分：為中高齡求職人士提供的就業服務	3.37 – 3.38
中高齡就業計劃	3.39 – 3.60
審計署的建議	3.61
政府的回應	3.62
第 3C 部分：為少數族裔求職人士提供的就業服務	3.63
為少數族裔求職人士提供就業服務	3.64 – 3.73
審計署的建議	3.74
政府的回應	3.75
向僱主推廣聘用少數族裔人士	3.76 – 3.78
審計署的建議	3.79
政府的回應	3.80

	段數
第 3D 部分：為殘疾求職人士提供的就業服務	3.81 – 3.86
殘疾求職人士就業服務	3.87 – 3.97
審計署的建議	3.98
政府的回應	3.99
就業展才能計劃	3.100 – 3.116
審計署的建議	3.117
政府的回應	3.118
附錄	頁數
A：勞工處：組織圖 (摘錄)(2018 年 12 月 31 日)	86

勞工處提供的就業服務

摘要

1. 勞工處透過 13 個就業中心、3 個行業性招聘中心 (即飲食業招聘中心、零售業招聘中心和建造業招聘中心)、1 個電話就業服務中心、1 個職位空缺處理中心，以及互動就業服務網站和互動就業服務流動應用程式，為求職人士和僱主提供一般就業和招聘服務。此外，勞工處也為有特別需要的求職人士，包括年輕求職人士、中高齡求職人士、少數族裔求職人士及殘疾求職人士提供專項就業服務，以促進他們就業。截至 2018 年 12 月 31 日，勞工處有 443 名員工 (包括 422 名公務員和 21 名非公務員合約僱員) 提供就業服務。在 2017-18 年度，提供就業服務的開支總額為 3.657 億元。審計署最近就勞工處提供的就業服務進行了審查。

為所有求職人士提供的一般就業服務

2. **已登記求職人士數目減少** 勞工處在管制人員報告內匯報已登記求職人士數目，並將之列為表現指標之一。審計署分析了 2008 至 2017 年期間本港的失業人數和勞工處的已登記求職人士數目。審計署留意到，失業人數減少了 3.6%，由 2008 年的 128 000 人減至 2017 年的 123 400 人，而勞工處的已登記求職人士數目則減少了 70.8%，由 2008 年的 168 740 人減至 2017 年的 49 233 人。這可能顯示愈來愈多求職人士選擇不向勞工處登記。鑑於愈來愈多求職人士使用流動通訊裝置找尋工作，加上他們可直接向僱主應徵而無須向勞工處登記，因此，在反映勞工處的工作成效方面，已登記求職人士數目似乎不再是個好的表現指標 (第 2.7、2.8 及 2.10 段)。

3. **工作轉介次數和經勞工處直接轉介的就業個案數目減少** 審計署分析了 2014 至 2018 年期間勞工處為已登記求職人士安排的工作轉介次數和經該處直接轉介的就業個案數目，並留意到：(a) 工作轉介總數減少了 59 354 次 (45%)，由 2014 年的 131 869 次減至 2018 年的 72 515 次，當中經就業中心和招聘中心安排的工作轉介次數則減少了 50 069 次 (47.6%)，由 2014 年的 105 154 次減至 2018 年的 55 085 次；及 (b) 已登記求職人士經勞工處直接轉介的就業個案數目減少了 7 415 宗 (48.8%)，由 2014 年的 15 202 宗減至 2018 年的 7 787 宗 (第 2.12 段)。

摘要

4. **就業中心和一個招聘中心的訪客數目減少** 審計署分析了 2016 至 2018 年期間 13 個就業中心和 3 個招聘中心的訪客數目，並留意到：(a) 13 個就業中心的訪客數目減少了 69 350 名 (18%)，由 2016 年的 381 762 名減至 2018 年的 312 412 名；(b) 13 個就業中心中，有 12 個的訪客數目錄得跌幅，介乎 3% (大埔就業中心) 至 34% (就業一站) 不等；及 (c) 建造業招聘中心的訪客數目減少了 2 114 名 (12%)，由 2016 年的 18 181 名減至 2018 年的 16 067 名，而飲食業招聘中心和零售業招聘中心並沒有備存訪客數目統計數字 (第 2.15 段)。

5. **需要全面檢討一般就業服務** 已登記求職人士數目、工作轉介次數和直接轉介的就業個案數目，以及就業中心和招聘中心的訪客數目均有所減少，顯示求職人士的需要已經改變。審計署認為，勞工處需要全面檢討一般就業服務，以應對有關問題 (第 2.19 及 2.20 段)。

6. **需要檢討地區性招聘會和行業性招聘會的成效** 勞工處在轄下 13 個就業中心和 3 個招聘中心分別舉辦地區性和行業性招聘會，讓求職人士與僱主直接面談。該等中心設有面試設施，讓僱主可在招聘會上與已登記的求職人士進行即場面試。審計署留意到：(a) 就 2016 至 2018 年期間舉辦的地區性招聘會而言，每場招聘會的平均面試次數不多 (即 2016 年為 43 次、2017 年為 33 次和 2018 年為 26 次)，而每場招聘會獲得的平均就業個案數目只有 2016 年的 5 宗、2017 年的 4 宗和 2018 年的 3 宗；及 (b) 就 3 個招聘中心於 2018 年舉辦的行業性招聘會而言，飲食業招聘中心每場招聘會的平均面試次數為 20 次，低於零售業招聘中心 (34 次) 和建造業招聘中心 (27 次) 的數字，而飲食業招聘中心、零售業招聘中心和建造業招聘中心每場招聘會獲得的平均就業個案數目分別為 3、8 和 2 宗 (第 2.23、2.25 及 2.27 段)。

7. **互動就業服務網站的瀏覽次數和瀏覽頁次減少** 勞工處於 1999 年 3 月推出互動就業服務網站，為求職人士提供職位空缺和就業資訊，同時讓僱主透過網站提交和刊登職位空缺資料。勞工處其後於 2012 年 1 月推出互動就業服務流動應用程式，為求職人士提供另一網上渠道，讓其從勞工處的職位空缺資料庫搜尋合適的職位空缺。審計署留意到：(a) 互動就業服務網站的瀏覽次數減少了 800 萬次 (40%)，由 2014 年的 2 000 萬次減至 2018 年的 1 200 萬次；(b) 網站的瀏覽頁次減少了 8 100 萬次 (29%)，由 2014 年的 2.83 億次減至 2018 年的 2.02 億次；及 (c) 雖然互動就業服務流動應用程式的使用次數增加了 100 萬次 (1%)，由 2014 年的 1.44 億次增至 2018 年的 1.45 億次，但有些載於互動就業服務網站的實用資訊，例如載列求職信及履歷表範本和面試技巧等資料的求職公事包，卻未有透過流動應用程式提供 (第 2.32 至 2.35 段)。

摘要

8. **需要分開匯報直接轉介的就業個案和間接協助的就業個案的數目** 自 1998 年開始，就業個案數目包括：(a) 直接轉介的就業個案 (即經勞工處轉介的就業個案)；及 (b) 間接協助的就業個案 (即不經勞工處轉介而直接向僱主應徵的就業個案)，而後者的數字是根據勞工處向僱主調查所得資料而計算得出。勞工處在管制人員報告內只匯報就業個案總數，並沒有分開披露直接轉介的就業個案和間接協助的就業個案的數目。在 2018–19 年度管制人員報告內，勞工處匯報 2017 年有 154 222 宗就業個案。審計署留意到，該 154 222 宗就業個案包括：(a) 9 845 宗 (6%) 直接轉介的就業個案；及 (b) 144 377 宗 (94%) 間接協助的就業個案。審計署分析了 2009 至 2018 年期間的就業個案數字，並留意到：(a) 這段期間間接協助的就業個案數字，佔就業個案總數的百分比很高，由 84% 至 94% 不等；及 (b) 就業個案總數增加了 15 209 宗 (13%)，由 2009 年的 120 870 宗增至 2018 年的 136 079 宗。就業個案總數增加，全因間接協助的就業個案數字上升。間接協助的就業個案增加了 26 807 宗 (26%)，由 2009 年的 101 485 宗增至 2018 年的 128 292 宗。另一方面，直接轉介的就業個案則減少了 11 598 宗 (60%)，由 2009 年的 19 385 宗減至 2018 年的 7 787 宗 (第 2.39 至 2.41 段)。

為有特別需要的求職人士提供的專項就業服務

9. 勞工處為以下各類有特別需要的求職人士提供專項就業服務：
- (a) 年輕求職人士 (見第 10 至 16 段)；
 - (b) 中高齡求職人士 (見第 17 至 20 段)；
 - (c) 少數族裔求職人士 (見第 21 至 23 段)；及
 - (d) 殘疾求職人士 (見第 24 至 28 段)。

為年輕求職人士提供的就業服務

10. **展翅青見計劃的學員人數下降** 勞工處推行展翅青見計劃，為 15 至 24 歲學歷在副學位或以下的年輕人，提供全面的求職平台，以及一站式和多元化的職前培訓與在職培訓機會。審計署留意到，在 2012 至 2017 年期間，15 至 24 歲年輕人的整體失業率維持在高水平 (介乎 8.5% 至 10.5%)。雖然目標年輕人 (即 15 至 24 歲學歷在副學位或以下的失業年輕人) 的人數只下降了

摘要

26%，即由 2012 年的 22 000 人減至 2017 年的 16 200 人，但參加展翅青見計劃的學員人數則下降了 42%，由 2012/13 計劃年度的 8 095 人減至 2017/18 計劃年度的 4 694 人 (第 3.4、3.5 及 3.10 段)。

11. **需要減少被取消的培訓課程數目** 根據展翅青見計劃，如報讀課程人數少於勞工處核准的最少人數，則有關的職前培訓課程會被取消。在 2015/16、2016/17 和 2017/18 計劃年度，服務機構分別安排了 656、459 和 446 個職前培訓課程。不過，當中超過 50% 的課程因報讀的學員人數不足而被取消。尤其是，有其中 3 個服務機構在 2016/17 和 2017/18 計劃年度安排的培訓課程全告取消。審計署進一步分析了在 2015/16 至 2017/18 計劃年度被取消的課程，並留意到當中約有 40% 為核心課程。核心課程如被取消，會影響部分學員的培訓進度。就課程選擇而言，計劃下的課程如被取消，也會令展翅青見學員的選擇減少。審計署留意到，在 2017/18 計劃年度的 35 個課程類別中，有 11 個類別 (31%) 下的所有已安排課程，其後均因報讀人數不足而告取消。因此，該 11 個類別下均沒有課程可供有關學員報讀 (第 3.14 至 3.16 段)。

12. **需要鼓勵更多學員參與在職培訓** 根據展翅青見計劃，勞工處與僱主訂立安排，為學員提供在職培訓空缺，讓他們有機會學習和獲聘為直屬僱員，接受 6 至 12 個月的在職培訓。審計署審查了 2013/14 至 2017/18 計劃年度期間學員參與在職培訓的百分比，發現參與在職培訓的學員少於一半，介乎 2 129 人至 2 982 人 (第 3.18 及 3.19 段)。

13. **需要鼓勵學員完成在職培訓** 在 2016/17 計劃年度，展翅青見計劃為學員安排了 2 602 次在職培訓。在該 2 602 次在職培訓中，有 1 031 次 (40%) 未能完成 (即中止)。尤其是，在 198 次為期 9 個月的在職培訓中，有 135 次 (68%) 未能完成 (第 3.22 段)。

14. **青年就業起點會員使用中心服務的人數未達標** 勞工處開設了兩個名為青年就業起點的青年就業資源中心，即旺角中心和葵芳中心，為 15 至 29 歲的年輕人提供一站式就業和自僱支援服務。勞工處於 2014 年在《青年就業起點管理機構運作守則》(《守則》) 訂明：(a) 該兩個青年就業起點中心每年須向約共 29 000 名會員提供服務；及 (b) 勞工處會不時檢視青年就業起點會員使用中心服務的人數是否達標。審計署留意到，在 2018 年，使用中心服務的青年就業起點會員人數為 14 889 人，只達《守則》所訂目標人數 (即每年約 29 000 名會員) 的 51.3% (第 3.27 至 3.30 段)。

摘要

15. **需要確保管制人員報告所載有關青年就業起點服務表現的資料準確無誤** 在管制人員報告內，有關青年就業起點服務的表現指標為“接受青年就業資源中心提供擇業輔導及自僱支援服務的青年人”數目。然而，勞工處在管制人員報告內匯報實際服務表現時，卻匯報青年就業起點服務的提供次數，而非接受青年就業起點服務的年輕人人數。審計署留意到，在 2018 年，接受青年就業起點服務的年輕人人數（即 14 889 人），遠低於青年就業起點服務的提供次數（即 72 899 次）（第 3.31 段）。

16. **部分培訓活動的出席率未達標** 根據勞工處與營運機構就 2016/17 至 2018/19 計劃年度而簽訂的青年就業起點中心營運合約：(a) 服務表現標準之一是每季舉辦的所有培訓活動，其平均出席率須達到 85% 的水平；及 (b) 營運機構須確保每項培訓活動的出席率都達到目標參加人數的 80%，以作監察之用。審計署發現，在 2018 年，雖然兩個中心每季的培訓活動平均出席率均達 85%，但營運機構在旺角中心和葵芳中心舉辦的培訓活動中，分別有 15% 和 24% 的培訓活動的個別出席率未達 80%（第 3.32 及 3.33 段）。

為中高齡求職人士提供的就業服務

17. **需要鼓勵僱主參加中高齡就業計劃** 勞工處推行中高齡就業計劃，透過向僱主發放培訓津貼，鼓勵僱主聘用年滿 40 歲或以上的失業求職人士，並為他們提供在職培訓。在聘用合資格的求職人士後，參加中高齡就業計劃的僱主須向中高齡就業計劃辦事處遞交在職培訓初步申請表格。僱主須於初步申請獲勞工處的原則性批准後，才可展開中高齡就業計劃下認可的在職培訓。在職培訓完成或終止後，僱主須提交在職培訓評估及津貼申請表格供勞工處批核，以申領在職培訓津貼。如有關僱員所接受的在職培訓為期不足 1 個月，則僱主不會獲發在職培訓津貼。審計署留意到：(a) 在 2014 至 2018 年期間，合資格參加中高齡就業計劃的就業個案平均有 2 660 宗。然而，合資格並已就中高齡就業計劃提交初步申請的就業個案則平均只有 565 宗（2 660 宗的 21.2%）；及 (b) 在 2013 至 2017 年期間共 2 581 宗取得原則性批准的就業個案中，有 572 宗（22.2%）的僱主未有申領在職培訓津貼（第 3.39、3.44 至 3.46 及 3.49 段）。

18. **在職培訓完成率下降** 40 至 60 歲以下僱員的在職培訓為期 3 至 6 個月，60 歲或以上者則為期 6 至 12 個月。審計署分析了 2013 至 2017 年期間共 2 581 宗取得中高齡就業計劃原則性批准的就業個案，並留意到當中只有 1 951

摘要

宗 (75.6%) 的僱員能完成整段獲核准的在職培訓期。完成在職培訓的就業個案所佔的百分比，由 2013 年的 78.5% 降至 2017 年的 71.2% (第 3.51 及 3.52 段)。

19. **中高齡就業計劃下就業個案的留任率下降** 最近 5 次留任期調查 (涵蓋 2015 年 4 月至 2017 年 9 月的就業個案) 結果顯示，留任期為 6 個月或以上的個案所佔的比率，由 2015 年 4 月至 9 月的 77.7%，降至 2017 年 4 月至 9 月的 61.8% (第 3.56 段)。

20. **在匯報中高齡就業計劃錄得的就業個案數目時需要作出改善** 勞工處在其年報和提交予立法會財務委員會的資料中，披露“中高齡就業計劃錄得的就業個案”數目。審計署留意到，所披露的“中高齡就業計劃錄得的就業個案”數目，與合資格參加計劃的就業個案數目等同。僱主已參加中高齡就業計劃的就業個案數目 (在計劃下取得原則性批准的就業個案)，遠低於合資格參加計劃的就業個案數目。例如，在 2017 年，僱主已參加中高齡就業計劃的就業個案數目為 431 宗，而合資格參加計劃的就業個案數目則有 2 642 宗 (第 3.59 及 3.60 段)。

為少數族裔求職人士提供的就業服務

21. **需要致力增加少數族裔求職人士就業個案數目** 在 2014 至 2018 年期間，少數族裔求職人士經勞工處轉介的就業個案數目不多，由 65 宗至 116 宗不等，僅佔已向勞工處登記的少數族裔求職人士總數的 7% 至 10%。審計署留意到：(a) 就大型共融招聘會而言，少數族裔求職人士獲得的就業個案數目不多，由 2017 年的 4 宗至 2016 年的 23 宗不等，而每場招聘會的平均就業個案數目，則由 2017 年的 2 宗至 2016 年的 11.5 宗不等；及 (b) 就地區性共融招聘會而言，少數族裔求職人士獲得的就業個案數目不多，由 2018 年的 20 宗至 2016 和 2017 年的 23 宗不等，而每場招聘會的平均就業個案數目則約為 2 宗 (第 3.66 及 3.68 段)。

22. **出席就業講座的求職人士不多** 就業中心舉辦專為少數族裔求職人士而設的就業講座，讓他們加深了解勞工市場的最新情況和改善求職技巧。不過，在 2016 至 2018 年期間，出席就業講座的少數族裔求職人士數目偏低，每個講座的出席人數由 1 人至 16 人不等，平均為 4.4 人 (第 3.71 段)。

摘要

23. **需要鼓勵僱主註明歡迎少數族裔人士應徵** 僱主向勞工處提供資料以刊登職位空缺時，可選擇註明歡迎少數族裔人士應徵。審計署審查了 2016 至 2018 年期間僱主刊登的職位空缺，並留意到註明歡迎少數族裔人士申請的職位空缺所佔百分比不高，由 2016 年的 12% 至 2018 年的 16% 不等 (第 3.77 段)。

為殘疾求職人士提供的就業服務

24. **需盡力協助殘疾求職人士就業** 勞工處透過監察按每名已登記殘疾求職人士計算的就業率，以及已登記的殘疾求職人士獲得就業的百分比，來評估這些人士所獲提供的就業服務的成效。按每名已登記殘疾求職人士計算的就業率，由 2014 年的 93% 降至 2018 年的 80.2%。在 2014 至 2018 年期間，在已登記的殘疾求職人士中，只有約一半 (即 49.6% 至 52.4%) 於年內獲得就業 (第 3.89 段)。

25. **在匯報殘疾求職人士就業個案數目方面需作出改善** 勞工處以殘疾求職人士直接轉介的就業個案 (即經勞工處人員轉介而獲得就業) 和間接協助的就業個案 (即已登記的求職人士自行或在其他方面的協助下覓得工作) 的個案總數，作為管制人員報告內的表現指標之一。在 2014 至 2018 年期間，間接協助的就業個案所佔的百分比，由 2014 年的 20% 升至 2018 年的 33.8%。審計署認為，勞工處需在管制人員報告內，分開匯報殘疾求職人士直接轉介的就業個案和間接協助的就業個案的數目 (第 3.92、3.94 及 3.95 段)。

26. **殘疾求職人士就業個案的留任期偏短** 審計署分析了 2013 至 2017 年期間就業個案的留任期，並留意到：(a) 留任 3 個月或以上的殘疾求職人士所佔的百分比低於 50%，由 2013 年的 35.2% 至 2017 年的 45.3% 不等；及 (b) 留任不足 1 個月的殘疾求職人士所佔的百分比偏高，由 2017 年的 38.9% 至 2013 年的 52.7% 不等 (第 3.96 段)。

27. **就業展才能計劃就業個案的留任率偏低** 就業展才能計劃旨在透過向僱主提供經濟誘因，鼓勵他們為殘疾求職人士提供職位空缺和工作適應期。參加計劃的僱主可每月獲發津貼，最長津貼期為 9 個月。審計署留意到，在計劃的津貼期過後，就業個案中殘疾僱員的留任百分比，在 2015 年為 37.5% (佔 811 宗就業個案的 304 宗)，2016 年為 38.1% (佔 816 宗就業個案的 311 宗)，以及 2017 年為 37.9% (佔 802 宗就業個案的 304 宗)(第 3.100、3.102 及 3.106 段)。

摘要

28. **職前培訓課程參加人數減少** 根據就業展才能計劃，勞工處定期在 3 個分區辦事處為殘疾求職人士舉辦為期 1 天的職前培訓課程，以提高他們的就業機會。求職人士完成職前培訓後，可獲發培訓津貼。職前培訓課程的參加人數減少了 41.5%，由 2014 年的 183 人減至 2018 年的 107 人。每班平均參加人數也減少了 38%，由 2014 年的 10.8 人減至 2018 年的 6.7 人 (第 3.109 及 3.110 段)。

審計署的建議

29. 審計署的建議載於本報告書的相關部分，本摘要只列出主要建議。審計署建議勞工處處長應：

為所有求職人士提供的一般就業服務

- (a) 全面檢討一般就業服務 (第 2.21 段)，以期：
 - (i) 理順為已登記和未登記求職人士提供的就業服務，以便更切合他們的需要 (第 2.21(a) 段)；
 - (ii) 檢討就業中心、招聘中心和電話就業服務中心所提供服務的成本效益，並檢視是否需要理順有關服務 (第 2.21(c) 段)；及
 - (iii) 探討措施，以應對就業中心和招聘中心訪客數目減少的問題 (第 2.21(d) 段)；
- (b) 考慮檢討地區性招聘會和行業性招聘會在協助求職人士就業和協助僱主招聘員工方面的成效 (第 2.30 段)；
- (c) 繼續按需要優化互動就業服務網站，並考慮透過互動就業服務流動應用程式提供更多必需和實用的資訊，以切合求職人士的需要 (第 2.36(a) 及 (b) 段)；
- (d) 在管制人員報告內，分開匯報直接轉介的就業個案 (經勞工處轉介) 和間接協助的就業個案 (不經勞工處轉介) 的數目，並披露間接協助的就業個案的計算方法 (第 2.44(a) 段)；

摘要

為年輕求職人士提供的就業服務

- (e) 檢討展翅青見計劃能否滿足年輕求職人士的求職需要，並查明儘管 15 至 24 歲年輕人的失業率相對較高，但為何展翅青見計劃的學員人數一直有下降趨勢 (第 3.25(a) 段)；
- (f) 採取措施，以盡量減少被取消的培訓課程數目，並確保展翅青見計劃學員的培訓進度和課程類別的數目不會因課程取消而受到影響 (第 3.25(b) 段)；
- (g) 採取措施，以鼓勵更多展翅青見計劃學員參加在職培訓，並留意展翅青見計劃學員的在職培訓完成率，以及分析學員中止在職培訓的原因 (第 3.25(c) 及 (d) 段)；
- (h) 密切監察青年就業起點會員使用中心服務的人數，並採取適當行動向未達標的營運機構作跟進 (第 3.35(a) 段)；
- (i) 採取措施，以確保管制人員報告所載的資料準確無誤，並確保管制人員報告內的表現指標準確反映勞工處的原意 (第 3.35(c) 段)；
- (j) 監察青年就業起點每項培訓活動的出席率，並在需要時針對出席率未達標的培訓活動，聯同營運機構採取適當的跟進行動 (第 3.35(d) 段)；

為中高齡求職人士提供的就業服務

- (k) 採取措施，以鼓勵僱主就合資格的就業個案參加中高齡就業計劃 (第 3.61(a) 段)；
- (l) 檢討中高齡就業計劃在推動聘用中高齡求職人士方面的成效 (第 3.61(b) 段)；
- (m) 監察中高齡就業計劃下的在職培訓完成率，並採取措施，以協助中高齡求職人士盡力完成在職培訓 (第 3.61(c) 段)；
- (n) 監察已按中高齡就業計劃獲發在職培訓津貼的就業個案的留任率，並採取措施，以協助在留任方面有困難的中高齡求職人士 (第 3.61(d) 段)；
- (o) 在披露中高齡就業計劃錄得的就業個案資料時，把僱主已參加計劃的就業個案數目，從合資格參加計劃的就業個案數目中區分出來 (第 3.61(f) 段)；

摘要

為少數族裔求職人士提供的就業服務

- (p) 致力增加少數族裔求職人士就業個案數目 (第 3.74(a) 段)；
- (q) 加強鼓勵少數族裔求職人士出席就業講座，讓他們加深了解勞工市場的最新情況和改善求職技巧 (第 3.74(b) 段)；
- (r) 採取進一步行動，以向僱主推廣聘用少數族裔人士，並繼續鼓勵僱主在勞工處刊登職位空缺時，註明歡迎少數族裔人士應徵 (第 3.79 段)；

為殘疾求職人士提供的就業服務

- (s) 盡力協助殘疾求職人士就業，特別是已等候多時而仍未獲就業的人士 (第 3.98(b) 段)；
- (t) 在管制人員報告內，分開匯報殘疾求職人士直接轉介的就業個案和間接協助的就業個案的數目 (第 3.98(c) 段)；
- (u) 採取措施，以協助殘疾求職人士留任更長時間 (第 3.98(d) 段)；
- (v) 密切監察就業展才能計劃下的就業個案在津貼期過後留任的百分比，並採取措施，以協助殘疾求職人士留任更長時間 (第 3.117(a) 段)；及
- (w) 理順日後開辦職前培訓課程的數目，並密切監察職前培訓計劃的參加人數，以及採取有效的跟進行動，以提高參與率 (第 3.117(b) 段)。

政府的回應

30. 勞工處處長同意審計署的建議。

第 1 部分：引言

1.1 本部分闡述這項審查工作的背景，並概述審查目的和範圍。

背景

本港勞動人口和失業率

1.2 政府統計處進行綜合住戶統計調查，以搜集有關勞動人口、失業和就業不足的資料。根據政府統計處的資料，勞動人口是指 15 歲及以上陸上非住院人口，並符合就業人士或失業人士的定義。就業人士是指在統計前 7 天內從事一些工作賺取薪酬或利潤或有一份正式工作的 15 歲及以上人士。就業人士也包括無酬家庭從業員及在統計前 7 天內正休假的就業人士。失業人士指符合下列條件的 15 歲及以上人士：

- (a) 在統計前 7 天內並無職位，且並無為賺取薪酬或利潤而工作；
- (b) 在統計前 7 天內隨時可工作；及
- (c) 在統計前 30 天內有找尋工作。

一名 15 歲或以上的人士，如符合上述 (a) 和 (b) 的條件，但沒有在統計前 30 天內找尋工作的原因為相信沒有工作可做，則仍會被界定為失業，即因灰心而不求職的人士。

1.3 下列人士也視作失業人士：

- (a) 並無職位，有找尋工作，但由於暫時生病而不能工作的人士；及
- (b) 並無職位，且隨時可工作，但由於下列原因並無找尋工作的人士：
 - (i) 已為於稍後時間擔當的新工作或開展的業務作出安排；或
 - (ii) 正期待返回原來的工作崗位。

失業率是指失業人士在勞動人口中所佔的比例。

引言

1.4 表一列出 2008 至 2017 年的勞動人口和失業率。在此期間，15 至 24 歲年輕人的失業率高於其他年齡組別。在 2017 年，勞動人口共有 395 萬人，整體失業率則為 3.1%。

表一

勞動人口和按年齡組別劃分的失業率
(2008 至 2017 年)

年份	勞動人口 (百萬)	按年齡組別劃分的失業率					
		15–24 歲	25–29 歲	30–39 歲	40–59 歲	60 歲 或以上	整體
2008	3.64	8.4%	3.0%	2.4%	3.4%	1.9%	3.5%
2009	3.66	12.6%	4.8%	3.9%	4.9%	3.0%	5.3%
2010	3.63	12.2%	4.1%	3.1%	3.8%	2.8%	4.3%
2011	3.70	9.3%	3.5%	2.5%	3.0%	2.0%	3.4%
2012	3.78	9.3%	3.4%	2.4%	2.8%	2.0%	3.3%
2013	3.86	9.5%	3.6%	2.3%	3.0%	2.3%	3.4%
2014	3.87	9.2%	3.4%	2.2%	2.9%	2.8%	3.3%
2015	3.90	10.5%	3.4%	2.1%	2.8%	2.5%	3.3%
2016	3.92	9.8%	4.0%	2.3%	2.9%	2.2%	3.4%
2017	3.95	8.5%	4.2%	2.2%	2.7%	2.2%	3.1%
2008 至 2017 年 期間的變動	+0.31	+0.1 個 百分點	+1.2 個 百分點	-0.2 個 百分點	-0.7 個 百分點	+0.3 個 百分點	-0.4 個 百分點

資料來源：政府統計處的綜合住戶統計調查

附註：根據政府統計處公布的最新統計數字，在 2018 年 11 月至 2019 年 1 月期間，經季節性調整的失業率臨時數字為 2.8%。

勞工處提供的就業服務

1.5 勞工處為求職人士和僱主免費提供下列就業和招聘服務：

- (a) **為所有求職人士提供的一般就業服務** 勞工處提供就業和招聘服務，以幫助求職人士找尋合適工作和協助僱主填補空缺（見第 1.6 段和第 2 部分）；及
- (b) **為有特別需要的求職人士提供的專項就業服務** 勞工處為有特別需要的求職人士提供專項就業服務和就業計劃，以促進他們就業（見第 1.7 段和第 3 至 3D 部分）。

為所有求職人士提供的一般就業服務

1.6 勞工處透過 13 個就業中心、3 個行業性招聘中心、1 個電話就業服務中心和 1 個職位空缺處理中心，為求職人士和僱主提供免費就業和招聘服務。就業服務也透過勞工處在 1999 年推出的互動就業服務網站 (www.jobs.gov.hk) 和在 2012 年推出的互動就業服務流動應用程式提供。詳情如下：

- (a) **就業中心** 勞工處開設了 13 個就業中心（3 個在港島，3 個在九龍和 7 個在新界——見第 2.2 段）。求職人士可前往就業中心瀏覽職位空缺，並使用勞工處的轉介服務或直接向有關僱主應徵。他們也可在就業中心與勞工處的就業主任會面，以接受個人化就業諮詢服務。就業主任會因應求職人士的個別需要和意願，提供求職意見，並協助他們配對和找尋合適的工作。各中心均設有多種設施，例如電子顯示屏、觸幕式空缺搜尋終端機、傳真機、免費電話、備有編寫履歷表軟件和已連接互聯網的電腦，以及就業資訊角，供求職人士使用；
- (b) **行業性招聘中心** 勞工處開設了 3 個行業性招聘中心，分別為飲食業招聘中心、零售業招聘中心和建造業招聘中心，為有關行業的僱主和求職人士提供免費及一站式即場招聘服務，促進招聘和求職的效率；
- (c) **電話就業服務** 已登記的求職人士可致電勞工處的電話就業服務中心，使用工作轉介服務。該中心的職員可透過電話會議，安排求職人士與僱主直接對話（見第 2.4 段）；

- (d) **網上就業服務** 勞工處的互動就業服務網站為求職人士提供就業和職位空缺資訊，以及其他網上就業服務。僱主也可透過該網站刊登職位空缺資料。網站設有多個專題網頁，配合不同求職人士和僱主的需要。此外，求職人士可透過智能手機或流動通訊裝置，使用互動就業服務流動應用程式，從勞工處的職位空缺資料庫搜尋合適的職位空缺，並取得就業資訊。在 2018 年，互動就業服務網站錄得約 2.02 億瀏覽頁次，而互動就業服務流動應用程式也錄得約 1.45 億點擊次數；
- (e) **職位空缺處理中心** 勞工處為僱主提供免費招聘服務。僱主可透過圖文傳真或互聯網，把職位空缺資料送交勞工處的職位空缺處理中心，該等資料其後會經就業中心、行業性招聘中心、互動就業服務網站和互動就業服務流動應用程式，以及空缺搜尋終端機發放。在 2018 年，勞工處共刊登了 1 468 394 個私營機構職位空缺；及
- (f) **招聘會** 勞工處舉辦招聘會，以便求職人士和僱主會面和進行即場面試。在 2018 年，勞工處舉辦了 19 場大型招聘會，其間提供了 42 550 個職位空缺和安排了 5 311 次即場面試。此外，該處在 13 個就業中心舉辦了 958 場地區性招聘會，其間安排了 24 877 次即場面試，以促進求職人士原區就業。3 個行業性招聘中心則共舉辦了 666 場招聘會，其間安排了 18 033 次即場面試。

為有特別需要的求職人士提供的專項就業服務

1.7 勞工處為有特別需要的求職人士提供專項就業服務，以促進他們就業，從而協助補充本地勞動力和建立共融社會。為各類有特別需要的求職人士而提供的服務如下：

- (a) **年輕求職人士** 勞工處的展翅青見計劃，為 15 至 24 歲學歷在副學位或以下的離校年輕人，提供適切的培訓及就業支援服務，包括個案管理服務、職前培訓、工作實習訓練，以及為期 6 至 12 個月的在職培訓（見第 3.5 及 3.6 段）。兩個名為青年就業起點的青年就業資源中心，為 15 至 29 歲的年輕人提供一站式諮詢和支援服務（見第 3.27 及 3.28 段）；

- (b) **中高齡求職人士** 勞工處透過多項措施為中高齡求職人士提供專項就業服務。這些措施包括為中高齡求職人士舉辦大型招聘會；在就業中心設立特別櫃台，以提供優先登記和工作轉介服務；舉辦就業講座；以及在互動就業服務網站設立專題網頁，方便中高齡求職人士閱覽最新就業資訊和找尋適合的職位空缺。因應較有興趣擔任兼職工作的年長人士的需要，勞工處也在就業中心舉辦地區性兼職工作招聘會。此外，勞工處推行中高齡就業計劃(註 1)，該計劃旨在透過向僱主發放培訓津貼，鼓勵他們聘用年滿 40 歲或以上的失業求職人士，並為他們提供在職培訓。聘用 60 歲或以上失業年長求職人士的僱主，於合資格僱員根據計劃完成在職培訓後，可就每名僱員申請每月最高達 4,000 元的在職培訓津貼，為期 6 至 12 個月；至於聘用 40 至 60 歲以下失業求職人士的僱主，則可就每名僱員申請每月最高達 3,000 元的在職培訓津貼，為期 3 至 6 個月(見第 3.42 段)；
- (c) **少數族裔求職人士** 勞工處的就業中心透過特別櫃台、就業資訊角、就業講座和個人化就業諮詢服務等，為少數族裔求職人士提供專項服務。此外，勞工處也安排為不諳中、英文的求職人士提供傳譯服務。勞工處也提供深入跟進服務，在適當時為少數族裔求職人士提供就業援助和記錄他們的就業情況。自 2014 年 9 月起，勞工處推出少數族裔就業服務大使計劃。根據該計劃，能以少數族裔語言溝通的展翅青見計劃學員，會受聘為就業服務大使，在勞工處的就業中心、行業性招聘中心和招聘會工作，以協助少數族裔求職人士使用各類求職設施和服務。此外，自 2017 年 5 月起，勞工處以試點形式在深水埗的西九龍就業中心和天水圍的就業一站，聘用兩名熟悉少數族裔語言和文化的就業助理，向少數族裔求職人士提供就業服務(見第 3.64 段)；及
- (d) **殘疾求職人士** 勞工處為適合公開就業的殘疾求職人士提供個人化就業服務，包括就業輔導、工作選配和轉介，以及就業後跟進服務。自 2005 年 4 月起，勞工處推行就業展才能計劃，透過向僱主提供經濟誘因，鼓勵他們為殘疾人士提供職位空缺和工作適應期。參加計劃的僱主每月可獲發津貼，最長津貼期為 9 個月。僱主就每名殘疾求職人士獲發的津貼總額上限為 51,000 元(見第 3.102 段)。

註 1： 中年再就業培訓計劃於 2003 年 5 月推出，其後於 2006 年年初易名為中年就業計劃，並自 2018 年 9 月 1 日起，再改稱為中高齡就業計劃。

組織架構

1.8 勞工處透過轄下 4 個科別提供就業服務：

- (a) **就業資訊及推廣科** 就業資訊及推廣科負責舉辦大型招聘會，營運電話就業服務中心和職位空缺處理中心，以及推廣勞工處的就業和招聘服務；
- (b) **就業科** 就業科負責透過轄下的就業中心、招聘中心，以及互動就業服務網站和互動就業服務流動應用程式，為求職人士和僱主提供免費就業和招聘服務；
- (c) **展能就業科** 展能就業科負責為僱主提供免費招聘服務，並為殘疾求職人士提供免費就業服務；及
- (d) **青年就業科** 青年就業科負責透過展翅青見計劃和青年就業起點，為年輕人提供擇業指導、適切的培訓和就業支援服務。

截至 2018 年 12 月 31 日，上述 4 個提供就業服務的科別共有 443 名員工（包括 422 名公務員和 21 名非公務員合約僱員）。勞工處的組織圖（摘錄）載於附錄 A。在 2017-18 年度，提供就業服務的開支總額為 3.657 億元（見表二）。

表二

勞工處轄下 4 個提供就業服務的科別的員工數目和開支
(2017–18 年度)

科別	截至 2018 年 12 月 31 日的 員工數目 (人)	開支 (百萬元)
就業資訊及推廣科	104	46.6
就業科	217	139.2
展能就業科	45	40.3
青年就業科	77	139.6
總計	443	365.7

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

審查工作

1.9 2012 年 10 月，審計署完成有關青年就業服務的審查工作。有關結果載於 2012 年 10 月《審計署署長第五十九號報告書》第 10 章。

1.10 2018 年 10 月，審計署就勞工處提供的就業服務展開審查。審查工作集中於以下範疇：

- (a) 為所有求職人士提供的一般就業服務 (第 2 部分)；及
- (b) 為有特別需要的求職人士提供的專項就業服務 (第 3 部分)。

審計署發現上述範疇有可予改善之處，並就相關事宜提出多項建議。

政府的整體回應

1.11 勞工處處長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 近年勞工市場明顯出現緊張情況，勞工處一直致力提供適切的就業和招聘服務，以切合求職人士（尤其是有特別需要者）和不同行業的僱主不斷轉變的需要；及
- (b) 勞工處會繼續密切留意經濟的轉變，並探討措施，以更好地滿足求職人士和僱主的需要。

鳴謝

1.12 在審查期間，勞工處人員充分合作，審計署謹此致謝。

第 2 部分：為所有求職人士提供的一般就業服務

2.1 本部分探討勞工處為所有求職人士提供的一般就業服務，審查工作集中於以下範疇：

- (a) 提供一般就業和招聘服務 (第 2.2 至 2.22 段)；
- (b) 招聘會 (第 2.23 至 2.31 段)；
- (c) 互動就業服務 (第 2.32 至 2.37 段)；及
- (d) 衡量服務表現 (第 2.38 至 2.45 段)。

提供一般就業和招聘服務

2.2 勞工處透過 13 個就業中心 (3 個在港島，3 個在九龍和 7 個在新界) (註 2)、3 個行業性招聘中心 (分別為飲食業招聘中心、零售業招聘中心和建造業招聘中心)、1 個電話就業服務中心和 1 個職位空缺處理中心，向求職人士與僱主提供廣泛的免費就業和招聘服務。這些服務包括：

- (a) **就業諮詢服務** 就業諮詢服務包括與求職人士討論他們的就業需要、協助他們改善求職技巧、向他們提供就業市場和培訓／再培訓課程的最新資訊，以及按需要進行職業志向評估。在 2018 年，就業中心為求職人士提供了 1 916 次就業諮詢服務；
- (b) **工作轉介服務** 勞工處為親臨就業中心的已登記求職人士提供工作轉介服務。另一方面，如僱主選擇披露其聯絡資料，求職人士也可直接向僱主應徵，而無須使用勞工處的轉介服務。經勞工處刊登的空缺，絕大部分都可供求職人士直接應徵；
- (c) **就業講座** 勞工處舉辦就業講座，讓求職人士加深了解勞工市場的現況和掌握面試技巧。在 2018 年，13 個就業中心舉辦了 74 場就業講座，共有 528 人參加；

註 2：除基本就業服務外，名為“就業一站”的天水圍就業中心，也以先導形式透過勞工處委託的非政府機構提供個案管理和就業支援服務。勞工處已計劃約於 2019 至 2020 年間停止在“就業一站”提供個案管理和就業支援服務，並將之改回為一般就業中心，為元朗區提供服務。

- (d) **為僱主提供的招聘易服務** 勞工處為僱主提供招聘易服務，根據僱主列明的準則，為僱主與合適的求職人士配對。在 2018 年，13 個就業中心為僱主和求職人士提供了 2 365 次招聘易服務；
- (e) **經驗分享會** 勞工處為僱主舉辦經驗分享會，向他們推廣該處的招聘和就業服務，鼓勵僱主聘用年長人士、新來港人士和少數族裔人士，與僱主就當前的就業市場交流意見，以及為僱主提供平台，讓他們就招聘需要、招聘策略和僱傭問題分享和交流意見。政府部門、保險業界和非政府機構的代表也獲邀參與，在分享會上交流心得。在 2018 年，勞工處為僱主舉辦了 12 場經驗分享會；
- (f) **視像面試** 勞工處在就業中心提供視像面試服務，讓僱主與求職人士在網上進行初步面試。在 2018 年，13 個就業中心為求職人士安排了 59 次視像面試；
- (g) **招聘會** 就業中心舉辦地區性招聘會，以促進求職人士原區就業。在 2018 年，13 個就業中心舉辦了 958 場招聘會。3 個招聘中心也為相關行業的僱主舉辦行業性招聘會，並為僱主和求職人士提供場地，以便他們進行即場面試。在 2018 年，3 個招聘中心舉辦了 666 場招聘會；及
- (h) **搜羅職位空缺和留意經勞工處刊登的空缺** 就業中心與區內僱主建立聯繫，為求職人士搜羅職位空缺，並處理求職人士和市民就經勞工處刊登的職位空缺所提出的查詢及投訴。

2.3 **電話就業服務中心** 勞工處的電話就業服務中心為求職人士提供電話就業服務。已登記的求職人士可致電中心，使用工作轉介服務。中心職員可透過電話會議，安排求職人士與僱主直接對話。在 2018 年，中心處理了 21 193 個求職人士來電，並安排了 17 430 次工作轉介，共錄得 472 宗經勞工處直接轉介的就業個案。

2.4 **職位空缺處理中心** 勞工處為僱主提供免費招聘服務。僱主可透過圖文傳真或互聯網，把職位空缺資料送交勞工處的職位空缺處理中心，該等資料其後會經 13 個就業中心、3 個行業性招聘中心、互動就業服務網站和互動就業服務流動應用程式，以及空缺搜尋終端機發放。在 2018 年，勞工處共刊登了 1 468 394 個私營機構職位空缺。

2.5 在 2018 年，勞工處透過 13 個就業中心、3 個行業性招聘中心和電話就業服務中心所提供的服務，安排了 72 515 次工作轉介，因這些直接轉介的就業個案則有 7 787 宗。

求職人士的需要不斷轉變

2.6 勞工處表示：

- (a) 愈來愈多求職人士使用流動通訊裝置找尋工作，而經勞工處刊登的職位空缺，絕大部分都提供了僱主的聯絡資料，以便求職人士直接應徵。因此，所有求職人士（包括未向勞工處登記者）均可透過勞工處提供的多種途徑取得職位空缺資料，並直接向僱主應徵。愈來愈多求職人士或會直接向僱主應徵，而無須經勞工處轉介；及
- (b) 讓僱主選擇公開聯絡資料以便求職人士直接應徵，以及准許求職人士無須先向勞工處登記便可瀏覽職位空缺資料和申請工作等安排，不但可提高發放職位空缺和勞工市場資訊的效率，也為求職人士和僱主帶來更大方便。然而，也許因為這種便利安排，加上勞工市場緊張而失業人數不斷下降，令勞工處的已登記求職人士數目和經該處直接轉介的就業個案減少。

在這方面，審計署留意到，近年求職人士在使用勞工處的就業服務方面有所轉變。詳情於第 2.7 至 2.20 段討論。

已登記求職人士數目減少

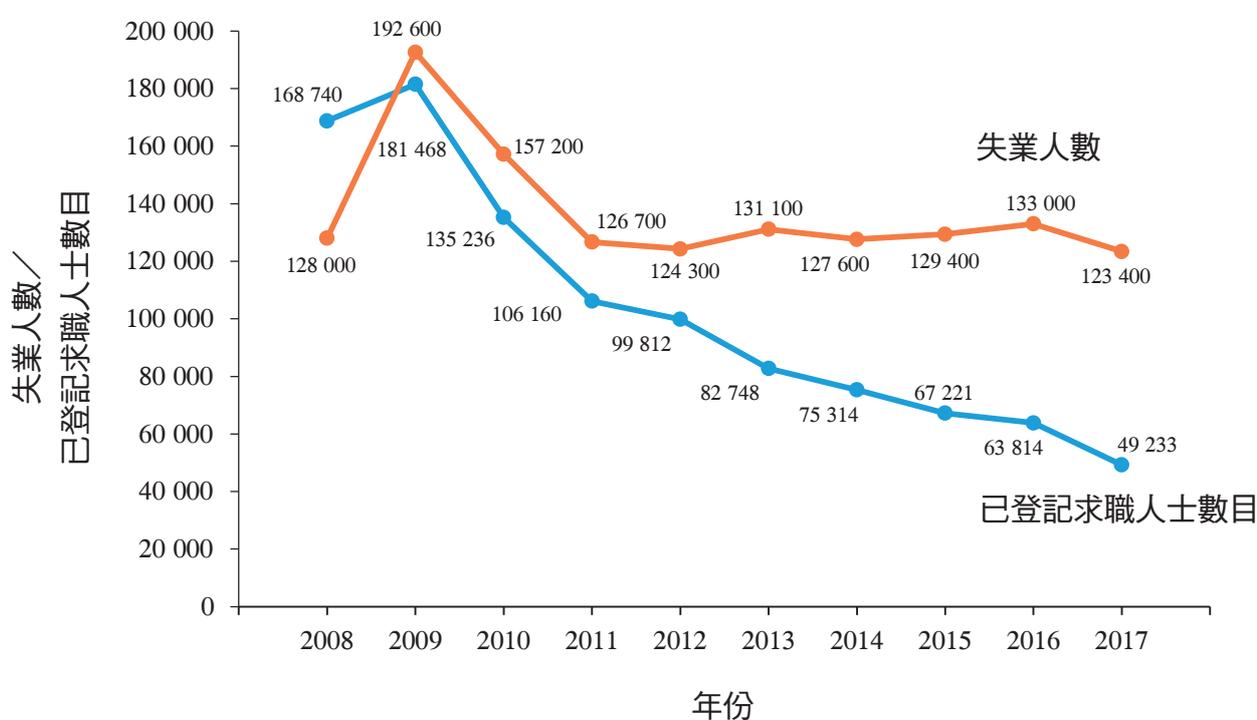
2.7 勞工處在管制人員報告內匯報已登記求職人士數目，並將之列為表現指標之一。求職人士向勞工處登記後，可使用多種就業服務，例如就業諮詢服務、工作轉介服務和電話就業服務。登記費用全免，有效期為 3 個月。有效期屆滿後，求職人士可重新登記，以繼續使用這些就業服務。

為所有求職人士提供的一般就業服務

2.8 審計署分析了 2008 至 2017 年期間本港的失業人數和勞工處的已登記求職人士數目。審計署留意到，失業人數減少了 3.6%，由 2008 年的 128 000 人減至 2017 年的 123 400 人，而勞工處的已登記求職人士數目則減少了 70.8%，由 2008 年的 168 740 人減至 2017 年的 49 233 人（見圖一）。這可能顯示愈來愈多求職人士選擇不向勞工處登記。

圖一

失業人數和已登記求職人士數目
(2008 至 2017 年)



資料來源：勞工處的記錄和政府統計處的統計數字

附註：並非所有已登記求職人士都是失業人士。

2.9 儘管勞工處竭力為求職人士和僱主提供協助，但鑑於近年已登記求職人士數目大幅減少，審計署認為，勞工處需要檢討為已登記求職人士提供的就業服務能否滿足其需要，並因應檢討結果，理順為已登記和未登記求職人士提供的就業服務，以便更切合他們的需要。

2.10 審計署留意到，已登記求職人士數目是管制人員報告內的表現指標之一。鑑於愈來愈多求職人士使用流動通訊裝置找尋工作，加上他們可直接向僱主應徵而無須向勞工處登記（見第 2.6(a) 段），因此，在反映勞工處的工作成效方面，已登記求職人士數目似乎不再是個好的表現指標。審計署認為，勞工處需要檢討在管制人員報告內使用已登記求職人士數目作為主要表現指標是否合適。

工作轉介次數和經勞工處直接轉介的就業個案數目減少

2.11 勞工處每月編制報告，匯報就業服務的主要統計數字，包括：

- (a) **工作轉介次數** 工作轉介次數包括：
 - (i) 透過就業中心（包括經工作轉介服務、為僱主提供的招聘易服務、視像面試和地區性招聘會轉介）和行業性招聘中心（即在行業性招聘會安排即場面試）的轉介；及
 - (ii) 透過電話就業服務中心的轉介；及
- (b) **就業個案數目** 就業個案數目包括：
 - (i) 直接轉介的就業個案（即經勞工處轉介的個案）；及
 - (ii) 間接協助的就業個案（即求職人士不經勞工處轉介而直接向僱主應徵的就業個案）。

2.12 審計署分析了 2014 至 2018 年期間勞工處為已登記求職人士安排的工作轉介次數和經該處直接轉介的就業個案數目，並留意到：

- (a) 工作轉介總數減少了 59 354 次 (45%)，由 2014 年的 131 869 次減至 2018 年的 72 515 次，當中經就業中心和招聘中心安排的工作轉介次數則減少了 50 069 次 (47.6%)，由 2014 年的 105 154 次減至 2018 年的 55 085 次（見表三）；及

表三

工作轉介次數
(2014 至 2018 年)

年份	工作轉介		
	就業中心和 招聘中心 (次)	電話就業 服務中心 (次)	總計 (次)
2014	105 154	26 715	131 869
2015	93 719	28 388	122 107
2016	95 955	30 255	126 210
2017	78 632	26 295	104 927
2018	55 085	17 430	72 515
2014 至 2018 年 期間的變動	-50 069 (-47.6%)	-9 285 (-34.8%)	-59 354 (-45.0%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

- (b) 已登記求職人士經勞工處直接轉介的就業個案數目減少了 7 415 宗 (48.8%)，由 2014 年的 15 202 宗減至 2018 年的 7 787 宗 (見表四)。

表四

經勞工處直接轉介的就業個案數目
(2014 至 2018 年)

年份	經勞工處直接轉介的就業個案		
	就業中心和 招聘中心 (宗)	電話就業 服務中心 (宗)	總計 (宗)
2014	14 208	994	15 202
2015	13 122	918	14 040
2016	11 653	855	12 508
2017	9 104	741	9 845
2018	7 315	472	7 787
2014 至 2018 年 期間的變動	-6 893 (-48.5%)	-522 (-52.5%)	-7 415 (-48.8%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

2.13 2019 年 2 月，勞工處在回應審計署的查詢時表示：

- (a) 求職人士在勞工處刊登的職位空缺中找到適合的職位後，可經勞工處轉介或直接向僱主應徵而就業，因此，勞工處所錄得的就業個案數字，包含了兩部分，即經勞工處直接轉介的就業個案，以及不經勞工處轉介的間接協助的就業個案；
- (b) 由於經勞工處刊登的職位空缺絕大部分都提供了僱主的聯絡資料，加上使用流動通訊裝置找尋工作的求職人士也日益增加，愈來愈多求職人士或會直接向僱主應徵，而無須經勞工處轉介；及
- (c) 雖然勞工處錄得的就業個案總數近年維持在相當穩定的水平，但該等便利求職人士和僱主的安排推出後，經勞工處直接轉介的就業個案數目卻持續下降，因而佔該處錄得的就業個案總數的百分比比較低。近年來，經勞工處直接轉介的就業個案，只佔該處錄得的就業個案總數的不足 10%。

2.14 間接協助的就業個案指求職人士直接向僱主應徵的就業個案，他們並無使用勞工處人員在就業中心、招聘中心和電話就業服務中心提供的工作轉介服務（即因應求職人士的個別需要和意願，協助他們配對及找尋合適的工作，並為他們安排面試）。鑑於經勞工處直接轉介的就業個案數目持續下降（見第 2.12 段表四和第 2.13(c) 段），審計署認為，勞工處需要檢討就業中心、招聘中心和電話就業服務中心所提供服務的成本效益，並檢視是否需要理順有關服務。

就業中心和一個招聘中心的訪客數目減少

2.15 勞工處開設了 13 個就業中心和 3 個行業性招聘中心。截至 2018 年 12 月 31 日，該 13 個就業中心和 3 個行業性招聘中心分別有 182 名和 30 名員工，總樓面面積為 7 322.8 平方米，個別中心的面積介乎 301 平方米至 1 082 平方米不等。審計署分析了 2016 至 2018 年期間 13 個就業中心和 3 個招聘中心的訪客數目，並留意到：

- (a) 13 個就業中心的訪客數目減少了 69 350 名 (18%)，由 2016 年的 381 762 名減至 2018 年的 312 412 名；
- (b) 13 個就業中心中，有 12 個的訪客數目錄得跌幅，介乎 3% (大埔就業中心) 至 34% (就業一站) 不等；
- (c) 在 2016 年 1 月啟用的建造業招聘中心的訪客數目減少了 2 114 名 (12%)，由 2016 年的 18 181 名減至 2018 年的 16 067 名；及
- (d) 飲食業招聘中心和零售業招聘中心分別在 2009 年 2 月和 2010 年 6 月啟用，這兩個中心並沒有備存訪客數目統計數字（見表五）。

表五
就業中心及招聘中心的訪客數目
(2016 至 2018 年)

就業中心／招聘中心		2016 年	2017 年	2018 年	2016 至 2018 年 期間的增幅／減幅
(A) 就業中心					
港島區					
1.	東港島	21 874	20 952	16 335	-5 539 (-25%)
2.	西港島	13 462	12 062	9 164	-4 298 (-32%)
3.	北角	17 026	14 729	12 636	-4 390 (-26%)
九龍區					
4.	東九龍	23 875	18 564	15 964	-7 911 (-33%)
5.	西九龍	54 856	50 871	49 832	-5 024 (-9%)
6.	觀塘	41 813	36 737	34 996	-6 817 (-16%)
新界區					
7.	沙田	19 611	26 818	20 105	+494 (+3%)
8.	東涌	22 754	20 308	16 983	-5 771 (-25%)
9.	荃灣	34 847	30 937	29 115	-5 732 (-16%)
10.	大埔	19 632	17 589	19 053	-579 (-3%)
11.	屯門	28 798	23 521	25 997	-2 801 (-10%)
12.	上水	24 539	24 638	23 386	-1 153 (-5%)
13.	就業一站	58 675	49 801	38 846	-19 829 (-34%)
(A) 項總計		381 762	347 527	312 412	-69 350 (-18%)
(B) 招聘中心					
1.	飲食業招聘中心	沒有提供數字 (註)			
2.	零售業招聘中心				
3.	建造業招聘中心	18 181	20 856	16 067	-2 114 (-12%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

註：2019 年 3 月，勞工處在回應審計署的查詢時表示，飲食業招聘中心和零售業招聘中心自 2019 年 1 月起備存訪客數目統計數字。

為所有求職人士提供的一般就業服務

2.16 在 2019 年 1 月和 2 月，審計署曾到 4 個就業中心（沙田就業中心、東九龍就業中心、北角就業中心及東港島就業中心）和 1 個招聘中心（零售業招聘中心）進行視察，並留意到這些中心的訪客不多（見照片一和二）。

照片一

東港島就業中心



資料來源：審計署在 2019 年 2 月 26 日（星期二）下午 3 時 17 分拍攝的照片

照片二

零售業招聘中心



資料來源：審計署在 2019 年 2 月 26 日 (星期二) 下午 3 時 25 分拍攝的照片

2.17 2019 年 2 月，勞工處在回應審計署的查詢時表示，本港失業率偏低，加上經濟活動蓬勃，導致勞工市場持續緊張。此外，勞工處容許僱主選擇公開其聯絡資料的安排，可讓求職人士直接應徵，而無須經勞工處轉介。因此，需要親身前往就業中心和招聘中心求職的人數近年有所減少。

2.18 審計署認為，勞工處需要探討措施，以應對就業中心和招聘中心訪客數目減少的問題。

需要全面檢討一般就業服務

2.19 以下各項均顯示求職人士的需要已經改變：

- (a) 已登記求職人士數目減少；
- (b) 工作轉介次數和直接轉介的就業個案數目減少；及
- (c) 就業中心和招聘中心的訪客數目減少。

為所有求職人士提供的一般就業服務

2.20 審計署認為，勞工處需要全面檢討一般就業服務，以應對有關問題。

審計署的建議

2.21 審計署建議勞工處處長應全面檢討一般就業服務，特別是：

- (a) 檢討為已登記求職人士提供的就業服務能否滿足其需要，並因應檢討結果，理順為已登記和未登記求職人士提供的就業服務，以便更切合他們的需要；
- (b) 檢討在管制人員報告內使用已登記求職人士數目作為主要表現指標是否合適；
- (c) 檢討就業中心、招聘中心和電話就業服務中心所提供服務的成本效益，並檢視是否需要理順有關服務；及
- (d) 探討措施，以應對就業中心和招聘中心訪客數目減少的問題。

政府的回應

2.22 勞工處處長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 由於經濟活動蓬勃，加上失業率偏低（由 2016 年的 3.4% 降至 2017 年的 3.1%，到 2018 年上半年再降至 20 年來最低水平 2.8%），勞工市場在過去數年明顯出現緊張情況；及
- (b) 勞工處會密切留意經濟的轉變，並因應不同的勞工市場情況，致力提供適切的就業服務，以切合求職人士和僱主不斷轉變的需要。

招聘會

2.23 勞工處在轄下 13 個就業中心和 3 個招聘中心分別舉辦地區性和行業性招聘會，讓求職人士與僱主直接面談。該等中心設有面試設施，讓僱主可在招聘會上與已登記的求職人士進行即場面試。在 2018 年，13 個就業中心和 3 個招聘中心分別舉辦了 958 場地區性招聘會和 666 場行業性招聘會。

2.24 勞工處也舉辦大型招聘會，包括為少數族裔求職人士和中高齡求職人士而設的專題招聘會，以及為特定行業（例如零售業和康復服務業）僱主舉辦的招聘會。在 2018 年，勞工處舉辦了 19 場大型招聘會，包括 2 場為少數族裔求職人士而設的專題招聘會、4 場為中高齡求職人士而設的專題招聘會和 2 場為康復服務業舉辦的招聘會。由於大型招聘會的訪客眾多，到場的求職人士無須如出席地區性和行業性招聘會般在申請職位前登記。

需要檢討地區性招聘會和行業性招聘會的成效

2.25 **地區性招聘會** 勞工處的就業中心舉辦地區性招聘會，協助僱主招聘員工。在招聘會上，僱主代表會在就業中心與求職人士進行面試。審計署分析了 2016 至 2018 年期間地區性招聘會安排的面試次數和就業個案數目，並留意到：

- (a) 每場招聘會的平均面試次數不多（即 2016 年為 43 次、2017 年為 33 次和 2018 年為 26 次）；及
- (b) 每場招聘會獲得的平均就業個案數目只有 2016 年的 5 宗、2017 年的 4 宗和 2018 年的 3 宗（見表六）。

表六

地區招聘會安排的面試次數和就業個案數目
(2016 至 2018 年)

	2016 年	2017 年	2018 年
招聘會數目 (a)	960	946	958
所提供的空缺數目 (b)	210 026	198 518	224 362
安排面試次數 (c)	41 166	30 746	24 877
就業個案數目 (d)	4 590	3 620	3 227
每場招聘會的平均面試次數 (e)=(c)÷(a)	43	33	26
每場招聘會的平均就業個案數目 (f)=(d)÷(a)	5	4	3

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

2.26 審計署認為，勞工處需要考慮檢討地區性招聘會在協助求職人士就業和協助僱主招聘員工方面的成效。

2.27 **行業性招聘會** 飲食業招聘中心、零售業招聘中心和建造業招聘中心分別在 2009 年 2 月、2010 年 6 月和 2016 年 1 月設立，為有關行業的僱主和求職人士提供一站式即場招聘服務。飲食業、零售業和建造業機構可申請在上述 3 個招聘中心舉辦招聘會，即場招聘人手。求職人士可遞交求職申請並在特設的招聘中心與有關僱主進行面試。審計署分析了 3 個招聘中心於 2018 年舉辦的行業性招聘會，並留意到：

- (a) 飲食業招聘中心每場招聘會的平均面試次數為 20 次，低於零售業招聘中心 (34 次) 和建造業招聘中心 (27 次) 的數字；及
- (b) 飲食業招聘中心、零售業招聘中心和建造業招聘中心每場招聘會獲得的平均就業個案數目分別為 3、8 和 2 宗 (見表七)。

表七

招聘中心舉辦的招聘會
(2018 年)

	飲食業 招聘中心	零售業 招聘中心	建造業 招聘中心
招聘會數目 (a)	244	245	177
所涉及的空缺數目 (b)	87 451	72 111	13 642
安排面試次數 (c)	4 796	8 371	4 866
就業個案數目 (d)	788	1 844	344
每場招聘會的平均面試次數 (e)=(c)÷(a)	20	34	27
每場招聘會的平均就業個案數目 (f)=(d)÷(a)	3	8	2

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

2.28 鑑於招聘中心的主要服務是為相關行業的僱主舉辦招聘會，如透過招聘會就業的個案數目偏低，可能顯示招聘會對求職人士並不吸引。對於審計署查詢行業性招聘會在協助僱主招聘員工和協助求職人士就業方面的成效，勞工處在 2019 年 2 月回應時表示：

- (a) 有關的 3 個行業一直都有各自的招聘困難；
- (b) 3 個行業中，飲食業的聘用條款和條件普遍較不吸引，因此，參加飲食業招聘中心招聘會的求職人士為數最少；
- (c) 一般而言，僱主需要輪候 3 至 6 個月才可在飲食業招聘中心和零售業招聘中心舉辦招聘會，這顯示該兩個行業的僱主都認為，該兩個招聘中心舉辦的招聘會是有效的招聘途徑；及
- (d) 建造業招聘中心在 2016 年才啓用，因此需時建立客戶羣和改變業內招聘文化，即由私人介紹改為透過招聘中心公開招聘。

2.29 審計署認為，勞工處需要考慮檢討行業性招聘會在協助求職人士就業和協助僱主招聘員工方面的成效。

審計署的建議

2.30 審計署建議勞工處處長應考慮檢討地區性招聘會和行業性招聘會在協助求職人士就業和協助僱主招聘員工方面的成效。

政府的回應

2.31 勞工處處長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 為了更好地滿足僱主在招聘方面的迫切或特別需要，勞工處已在舉辦招聘活動時採取靈活安排，以應所需；
- (b) 現時勞工市場緊張，僱主一般認為，勞工處所舉辦的地區性招聘會是有效招聘員工的途徑，這從他們踴躍參與有關活動便可見一斑。僱主需要輪候 3 至 6 個月才可參與地區性招聘會；及
- (c) 勞工處明白，僱主對人手需求甚為殷切，而在目前失業率處於 20 年來最低水平的情況下，勞工供應相對有限。勞工處會因應不同的勞工市場情況，致力提供適切的就業服務，以切合求職人士和僱主不斷轉變的需要。

互動就業服務

2.32 勞工處於 1999 年 3 月推出互動就業服務網站，為求職人士提供職位空缺和就業資訊，同時讓僱主透過網站提交和刊登職位空缺資料。勞工處其後於 2012 年 1 月推出互動就業服務流動應用程式，為求職人士提供另一網上渠道，讓其從勞工處的職位空缺資料庫搜尋合適的職位空缺。勞工處在 2019 年 2 月告知審計署：

- (a) 該處正不斷優化互動就業服務網站和互動就業服務流動應用程式，以提升用戶體驗和方便他們取得所需的資料和網上服務，例如過往數年已為有不同特別需要的社羣或行業設立多個專題網頁或增強這些網頁的內容，為有關目標社羣提供更全面的就業資訊；及
- (b) 互動就業服務流動應用程式自 2017 年 4 月起推出新的提示通知功能，即向個別用戶發出通知，讓他們收到新刊登且符合其預設求職條件的職位空缺和即將舉行的招聘會的資訊。用戶無須再經常

登入互動就業服務網站或使用流動應用程式，查看勞工處最新刊登的職位空缺或將舉辦的招聘會的資料。

互動就業服務網站的瀏覽次數和瀏覽頁次減少

2.33 審計署分析了 2014 至 2018 年期間互動就業服務網站的瀏覽次數和瀏覽頁次，並留意到：

- (a) 網站的瀏覽次數減少了 800 萬次 (40%)，由 2014 年的 2 000 萬次減至 2018 年的 1 200 萬次；及
- (b) 網站的瀏覽頁次減少了 8 100 萬次 (29%)，由 2014 年的 2.83 億次減至 2018 年的 2.02 億次 (見表八)。

表八

互動就業服務網站的瀏覽次數和瀏覽頁次
(2014 至 2018 年)

年份	瀏覽次數 (註 1) (百萬)	瀏覽頁次 (註 2) (百萬)
2014	20	283
2015	18	248
2016	17	224
2017	16	211
2018	12	202
2014 至 2018 年 期間的減幅	-8 (-40%)	-81 (-29%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

註 1：一次網站瀏覽指一名瀏覽者由登入至離開網站期間所進行的活動。如瀏覽者停止活動的時間超逾停止活動時限 (即 30 分鐘)，系統會假定他自動結束該次網站瀏覽。如瀏覽者在停止活動時限過後恢復瀏覽有關網站，則會視作新一次瀏覽計算。

註 2：一次網頁瀏覽相等於要求開啓某一特定網頁。

2.34 勞工處表示，互動就業服務網站的瀏覽次數和瀏覽頁次減少，主要是由於智能手機和流動通訊裝置在香港日漸普及，加上過去多年勞工市場普遍緊張和失業人數下降所致。在這方面，審計署也分析了互動就業服務流動應用程式的使用次數，並留意到使用程式次數增加了 100 萬次 (1%)，由 2014 年的 1.44 億次增至 2018 年的 1.45 億次 (見表九)。

表九

互動就業服務流動應用程式使用次數
(2014 至 2018 年)

年份	互動就業服務 流動應用程式使用次數 (註) (百萬)
2014	144
2015	145
2016	155
2017	156
2018	145
2014 至 2018 年 期間的增幅	+1 (+1%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

註：這是指把有關搜尋工作、瀏覽招聘會資料或使用相關功能的要求發送至網絡伺服器的次數。

2.35 審計署留意到，互動就業服務網站和互動就業服務流動應用程式均提供工作搜尋功能，讓求職人士可按空缺類別、職位、行業、工作地點、薪幅和工作性質搜尋職位空缺。該網站和流動應用程式也會提供將舉辦的招聘會詳情。然而，有些載於互動就業服務網站的實用資訊，例如載列求職信及履歷表範本和面試技巧等資料的求職公事包，卻未有透過流動應用程式提供。鑑於互動就業服務流動應用程式的使用次數日益增多，而網站的瀏覽次數卻不斷下降，勞工處需要考慮透過該流動應用程式提供更多必需和實用的資訊，以切合求職人士的需要。

審計署的建議

2.36 審計署建議勞工處處長應：

- (a) 繼續按需要優化互動就業服務網站，以加強網站的設計和功能，從而更有效地提供資訊和服務，並提升用戶體驗；及
- (b) 考慮透過互動就業服務流動應用程式提供更多必需和實用的資訊，以切合求職人士的需要。

政府的回應

2.37 勞工處處長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 勞工處會繼續優化互動就業服務網站和互動就業服務流動應用程式；及
- (b) 正如《行政長官 2018 年施政報告》所公布，勞工處會加強透過這些平台發布職位空缺資訊，以更有效協助求職人士找尋工作和協助僱主招聘員工。

衡量服務表現

2.38 勞工處在管制人員報告中匯報兩項表現指標，以衡量為健全求職人士提供就業服務的成效：

- (a) 登記人數；及
- (b) 就業個案。

在 2018–19 年度管制人員報告內，勞工處匯報 2017 年有 49 233 名已向勞工處登記的健全求職人士，就業個案則有 154 222 宗。

需要分開匯報直接轉介的就業個案和間接協助的就業個案的數目

2.39 自 1998 年 7 月起，在勞工處刊登職位空缺的僱主，可選擇披露其聯絡資料，讓求職人士直接向他們應徵。求職人士無須向就業中心登記，並可根據職位空缺資料所訂明的申請方法自行安排。自 1998 年開始，就業個案數目包括：

- (a) 直接轉介的就業個案 (即經勞工處轉介的就業個案)；及
- (b) 間接協助的就業個案 (即不經勞工處轉介而直接向僱主應徵的就業個案)。這類個案的數字是根據勞工處向僱主調查所得資料而計算得出。如僱主透過超過 1 個渠道刊登職位空缺，則這宗間接協助的就業個案只會有部分可算作勞工處錄得的就業個案。舉例說，如一宗間接協助的就業個案的僱主是透過 2 個招聘渠道刊登空缺，則這宗個案會被算作 $\frac{1}{2}$ 宗間接協助的就業個案。

勞工處在管制人員報告內只匯報就業個案總數，並沒有披露直接轉介的就業個案和間接協助的就業個案的詳情。

2.40 在 2018–19 年度管制人員報告內，勞工處匯報 2017 年有 154 222 宗就業個案。審計署留意到，勞工處所匯報的 154 222 宗就業個案包括：

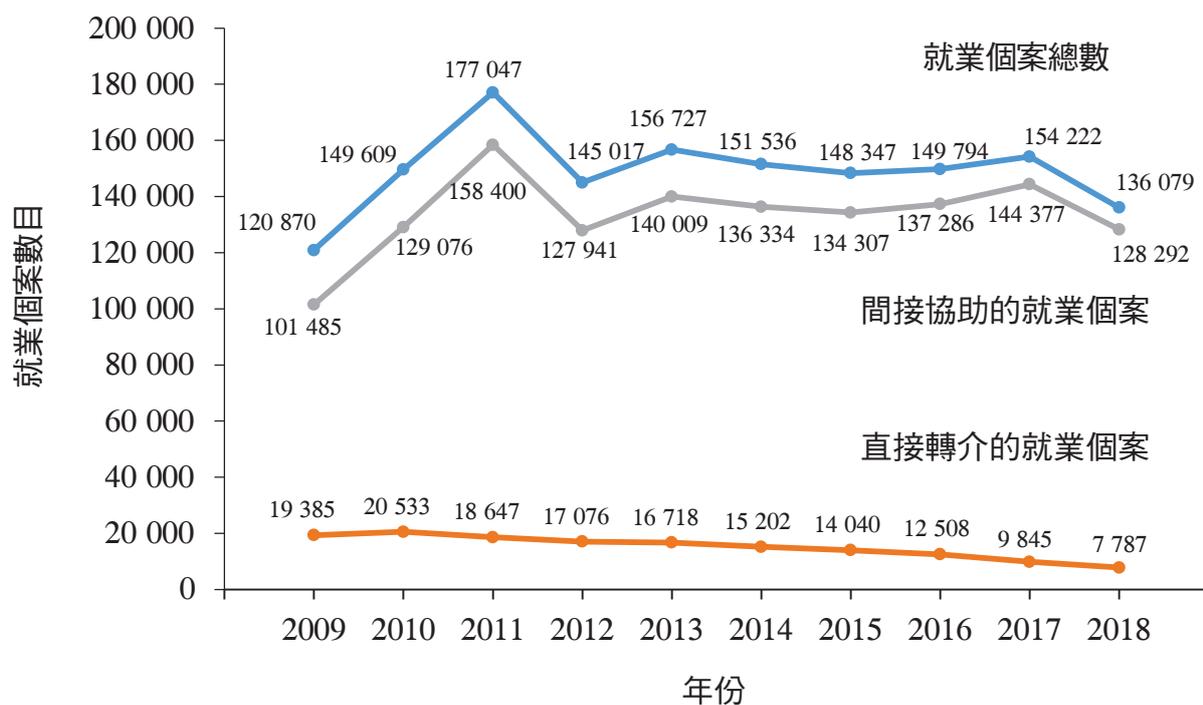
- (a) 9 845 宗 (6%) 直接轉介的就業個案；及
- (b) 144 377 宗 (94%) 間接協助的就業個案。

2.41 審計署分析了 2009 至 2018 年期間的就業個案數字 (見圖二和表十)，並留意到：

- (a) 這段期間間接協助的就業個案數字，佔就業個案總數的百分比很高，由 84% 至 94% 不等；及
- (b) 就業個案總數增加了 15 209 宗 (13%)，由 2009 年的 120 870 宗增至 2018 年的 136 079 宗。就業個案總數增加，全因間接協助的就業個案數字上升。間接協助的就業個案增加了 26 807 宗 (26%)，由 2009 年的 101 485 宗增至 2018 年的 128 292 宗。另一方面，直接轉介的就業個案則減少了 11 598 宗 (60%)，由 2009 年的 19 385 宗減至 2018 年的 7 787 宗 (見表十)。

圖二

健全求職人士的就業個案數目
(2009 至 2018 年)



資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

表十

就業個案數目
(2009 至 2018 年)

年份	直接轉介的 就業個案 (宗)	間接協助的 就業個案 (宗)	總計 (宗)
2009	19 385 (16%)	101 485 (84%)	120 870 (100%)
2010	20 533 (14%)	129 076 (86%)	149 609 (100%)
2011	18 647 (11%)	158 400 (89%)	177 047 (100%)
2012	17 076 (12%)	127 941 (88%)	145 017 (100%)
2013	16 718 (11%)	140 009 (89%)	156 727 (100%)
2014	15 202 (10%)	136 334 (90%)	151 536 (100%)
2015	14 040 (9%)	134 307 (91%)	148 347 (100%)
2016	12 508 (8%)	137 286 (92%)	149 794 (100%)
2017	9 845 (6%)	144 377 (94%)	154 222 (100%)
2018	7 787 (6%)	128 292 (94%)	136 079 (100%)
2009 至 2018 年 期間的 增幅／ 減幅	-11 598 (-60%)	+26 807 (+26%)	+15 209 (+13%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

2.42 2019年2月，勞工處在回應審計署的查詢時表示：

- (a) 勞工處的工作轉介服務，對於一般求職人士和僱主而言，或許並非最便捷、值得作為首選的求職／招聘途徑；及
- (b) 衡量勞工處所提供就業服務的成效時，直接轉介的就業個案數目不應再是唯一的表現指標。

2.43 為增加透明度，審計署認為，勞工處需要在管制人員報告內，分開匯報直接轉介的就業個案（經勞工處轉介）和間接協助的就業個案（不經勞工處轉介）的數目，並披露間接協助的就業個案的計算方法。此外，如勞工處認為在衡量其所提供的就業服務的成效時，直接轉介的就業個案（經勞工處轉介）的數目不應再是唯一的表現指標（見第2.42(b)段），則審計署認為，勞工處需要考慮是否需要修訂其表現指標，以更好地衡量其所提供的就業服務的成效。

審計署的建議

2.44 審計署**建議**勞工處處長應：

- (a) 在管制人員報告內，分開匯報直接轉介的就業個案（經勞工處轉介）和間接協助的就業個案（不經勞工處轉介）的數目，並披露間接協助的就業個案的計算方法；及
- (b) 考慮是否需要修訂勞工處的表現指標，以更好地衡量其所提供的就業服務的成效。

政府的回應

2.45 勞工處處長同意審計署的建議，並表示在其就管制人員報告發給立法會財務委員會的回覆中，已解釋就業個案數目也包括間接協助的就業個案，以及如何計算得出間接協助的就業個案的數目。

第 3 部分：為有特別需要的求職人士提供的專項就業服務

3.1 本部分探討勞工處為有特別需要的求職人士提供的專項就業服務。

背景

3.2 勞工處為以下各類有特別需要的求職人士提供專項就業服務：

- (a) **年輕求職人士** 勞工處的展翅青見計劃，為 15 至 24 歲學歷在副學位或以下的離校年輕人，提供適切的培訓及就業支援服務。此外，兩個青年就業資源中心 (即青年就業起點) 為 15 至 29 歲的年輕人提供一站式諮詢及支援服務；
- (b) **中高齡求職人士** 勞工處透過在就業中心設立特別櫃台、舉辦就業講座，以及在互動就業服務網站設立專題網頁，為中高齡求職人士提供專項就業服務。此外，勞工處推行中高齡就業計劃，透過向僱主發放培訓津貼，鼓勵他們聘用年滿 40 歲或以上的失業求職人士，並為他們提供在職培訓；
- (c) **少數族裔求職人士** 勞工處的就業中心透過特別櫃台、就業資訊角和就業講座等，為少數族裔求職人士提供專項服務，並安排為不諳中、英文的求職人士提供傳譯服務；及
- (d) **殘疾求職人士** 勞工處為適合公開就業的殘疾求職人士提供個人化就業服務，包括就業輔導、工作選配和轉介，以及就業後跟進服務。勞工處也推行就業展才能計劃，透過向僱主提供經濟誘因，鼓勵他們為殘疾人士提供職位空缺和工作適應期。

關於有特別需要求職人士的專項就業服務審查結果，詳載於下列各部分：

- (a) 第 3A 部分 —— 為年輕求職人士提供的就業服務 (第 3.3 至 3.36 段)；
- (b) 第 3B 部分 —— 為中高齡求職人士提供的就業服務 (第 3.37 至 3.62 段)；
- (c) 第 3C 部分 —— 為少數族裔求職人士提供的就業服務 (第 3.63 至 3.80 段)；及
- (d) 第 3D 部分 —— 為殘疾求職人士提供的就業服務 (第 3.81 至 3.118 段)。

第 3A 部分：為年輕求職人士提供的就業服務

3.3 本部分探討為年輕求職人士提供的就業服務，審查工作集中於以下範疇：

- (a) 展翅青見計劃 (第 3.5 至 3.26 段)；及
- (b) 青年就業起點 (第 3.27 至 3.36 段)。

背景

3.4 在 2008 至 2017 年期間，15 至 24 歲和 25 至 29 歲年輕人的失業率分別介乎 8.4% 至 12.6% 和 3% 至 4.8% (見第 1.4 段表一)。15 至 24 歲年輕人的失業率顯著高於 15 歲及以上人士的整體失業率。在 2017 年，15 至 24 歲年輕人的失業率為 8.5%，25 至 29 歲年輕人的失業率則為 4.2%，均高於整體失業率 3.1%。為提升年輕人的就業能力，勞工處推行展翅青見計劃，並開設了兩個名為青年就業起點的青年就業資源中心。

展翅青見計劃

3.5 展翅青見計劃旨在為 15 至 24 歲學歷在副學位或以下的年輕人，提供全面的求職平台，以及一站式和多元化的職前培訓與在職培訓機會，幫助他們認識自我和職業志向，並豐富他們的工作技能及經驗，以提升他們的就業能力。

3.6 學員於年內任何時間都可參加展翅青見計劃，並獲提供下述為期 12 個月的支援和培訓：

- (a) **個案管理服務** 擔任個案經理的專業社工為學員提供為期 12 個月的個案管理服務，包括個人化擇業導向、求職輔助、培訓及就業後支援。在首 12 個月個案管理服務 (基本服務期) 完結時，成功就業的學員可獲提供另外 12 個月的延伸個案管理服務，以協助他們適應工作，克服工作上的問題，以及找尋進修和提升技能的機會；

- (b) **職前培訓課程** 職前培訓課程包括：
- (i) **核心課程** 15 至 19 歲首次參加展翅青見計劃的學員必須報讀為期 48 小時的核心課程，即“求職人際訓練”。20 至 24 歲或以前曾參加展翅青見計劃的學員，也可由個案經理推薦修讀此課程；
 - (ii) **選修課程** 學員可在為期 12 個月的基本服務期內，從團隊協作訓練、電腦應用訓練和職業技能訓練等 3 個範疇中，選擇報讀最多 5 個選修課程；及
 - (iii) **度身訂造的培訓課程** 展翅青見計劃不時開辦特別項目，當中包括度身訂造的培訓課程，以配合學員和僱主的特定需要；
修畢課程而出席率不少於 80% 的學員，可獲發放每天 70 元 (按出席日數計算) 的培訓津貼 (註 3)；
- (c) **工作實習訓練** 學員可進行為期 1 個月的工作實習訓練。學員與實習機構並無僱傭關係。完成工作實習訓練而出席率達 80% 或以上的學員，每人可獲發放 4,500 元津貼 (註 4)；及
- (d) **在職培訓** 學員以僱員身分接受 6 至 12 個月的有薪全職或兼職在職培訓。僱主指派具相關工作經驗的員工擔任導師，為學員提供適當工作指導。聘用學員擔任有薪全職或兼職在職培訓職位的僱主，可申領每月在職培訓津貼，津貼額為每名學員於培訓期內每月薪酬的 50%，上限為每名學員每月 4,000 元 (註 5)。於在職培訓期間，學員可報讀相關的職業技能培訓課程，並可向展翅青見計劃申請發還課程和考試費用，上限為 4,000 元。

註 3：在 2009 年 9 月 1 日至 2013 年 8 月 31 日期間，修讀培訓課程的學員可獲發的培訓津貼為每天 30 元 (按出席日數計算)。津貼額在 2013 年 9 月 1 日至 2017 年 8 月 31 日期間增至每天 50 元，並由 2017 年 9 月 1 日起進一步增至每天 70 元。

註 4：在 2009 年 9 月 1 日至 2013 年 5 月 31 日期間，學員可獲發的工作實習訓練津貼為 2,000 元。津貼額在 2013 年 6 月 1 日至 2017 年 8 月 31 日期間增至 3,000 元，並由 2017 年 9 月 1 日起進一步增至 4,500 元。

註 5：在 2009 年 9 月 1 日至 2013 年 5 月 31 日期間，僱主可獲發的在職培訓津貼為每月 2,000 元。在 2013 年 6 月 1 日至 2018 年 8 月 31 日期間，僱主如聘用學員並向其發給月薪 6,000 元或以上，可獲發放的培訓津貼上限則增至每月 3,000 元。由 2018 年 9 月 1 日起，展翅青見計劃的範圍擴大至涵蓋兼職在職培訓，而津貼金額也進一步增至學員於培訓期內每月薪酬的 50%，上限為 4,000 元。

個案管理服務和培訓課程均外判予服務機構承辦，這些機構皆屬非政府機構和培訓機構。在 2017/18 計劃年度 (註 6)，計劃下共有 31 間服務機構，學員人數達 4 694 名。

3.7 在 2017-18 財政年度，展翅青見計劃的開支為 8,330 萬元，包括就在職培訓而發給僱主的培訓資助 5,450 萬元，以及支付給服務機構的課程費用和個案管理服務費用 1,660 萬元。

3.8 為了確定展翅青見計劃在提升學員就業能力和協助他們實踐事業目標方面的成效，勞工處每半年進行一次學員發展調查，對象為參與計劃和完成 12 個月支援服務的學員。勞工處表示，多年來，調查結果都持續顯示，超過 70% 的受訪學員已就業，另有 15% 至 19% 正在等待入職、進修或參加培訓計劃。

展翅青見計劃的學員人數下降

3.9 勞工處表示：

- (a) 展翅青見計劃的學員人數以需求為主導，並受經濟和勞工市場情況等多項因素影響。由於近年整體失業率維持在低水平，勞工市場暢旺，就業機會增加，加上勞動人口老化，令年輕人更易自行覓得工作；及
- (b) 中學畢業生進修及培訓途徑增多，適齡青年人口持續下降，這些因素都令年輕人對展翅青見計劃的需求下降。

3.10 審計署留意到，在過去 6 年，即由 2012 至 2017 年期間，15 至 24 歲年輕人的整體失業率維持在高水平 (介乎 8.5% 至 10.5%)。雖然目標年輕人 (即 15 至 24 歲學歷在副學位或以下的失業年輕人) 的人數只下降了 26%，即由 2012 年的 22 000 人減至 2017 年的 16 200 人，但參加展翅青見計劃的學員人數則下降了 42%，由 2012/13 計劃年度的 8 095 人減至 2017/18 計劃年度的 4 694 人 (見表十一)。

註 6： 計劃年度於每年 9 月 1 日開始，至翌年 8 月 31 日結束。

表十一

年輕人的失業率、目標年輕人和展翅青見計劃學員的人數
(2012/13 至 2017/18 年度)

年份	15 至 24 歲 年輕人的 失業率	目標 年輕人 的人數 (a)	計劃年度	展翅青見 計劃的 學員人數 (b)	參加展翅青見 計劃的 目標年輕人 所佔的百分比 (c) = (b) ÷ (a) × 100%
2012	9.3%	22 000	2012/13	8 095	36.8%
2013	9.5%	23 100	2013/14	7 753	33.6%
2014	9.2%	20 900	2014/15	6 741	32.3%
2015	10.5%	20 900	2015/16	6 165	29.5%
2016	9.8%	20 000	2016/17	5 720	28.6%
2017	8.5%	16 200	2017/18	4 694	29.0%

資料來源：審計署對勞工處記錄和政府統計處統計數字的分析

3.11 2019 年 2 月，勞工處在回應審計署的查詢時表示，在 15 至 24 歲的失業年輕人中，學歷在副學位或以下的人數下降了 22.5%，由 2015 年的 20 900 人減至 2017 年的 16 200 人。數字顯示，在 2017 年，2017/18 計劃年度的展翅青見學員人數 (4 694 人)，約佔目標年輕人人數 (16 200 人) 的 29%。

3.12 審計署認為，勞工處需檢討展翅青見計劃能否滿足年輕求職人士的求職需要，並須查明儘管 15 至 24 歲年輕人的失業率相對較高，但為何展翅青見計劃的學員人數一直有減少趨勢。

需要減少被取消的培訓課程數目

3.13 勞工處與服務機構訂立的服務合約，就每個職前培訓課程類別訂明所批出的培訓課程總數和每個培訓課程的最少培訓時數。支付予服務機構的服務費，是按出席課程的學員人數計算。

3.14 勞工處表示，隨着近年參加展翅青見計劃的學員人數有減少趨勢，服務提供者較難成功開辦培訓課程。如報讀課程人數少於勞工處核准的最少人數，則有關的職前培訓課程會被取消。勞工處無須向服務機構支付服務費。在 2015/16、2016/17 和 2017/18 計劃年度，服務機構分別安排了 656、459 和 446 個職前培訓課程。不過，當中超過 50% 的課程因報讀的學員人數不足而被取消（見表十二）。尤其是，有其中 3 個服務機構在 2016/17 和 2017/18 計劃年度安排的培訓課程（即共 40 個課程）全告取消。

表十二

展翅青見計劃下被取消和成功開辦的職前培訓課程數目分析
(2015/16 至 2017/18 年度)

	2015/16 年度	2016/17 年度	2017/18 年度
被取消的課程	424 (65%)	255 (56%)	287 (64%)
成功開辦的課程	232 (35%)	204 (44%)	159 (36%)
總計	656 (100%)	459 (100%)	446 (100%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

3.15 在 2018/19 計劃年度之前，15 至 19 歲首次參加展翅青見計劃的學員，必須報讀有關求職人際訓練的核心課程而出席率達 80% 或以上，然後方可報讀選修課程和參加其他活動。審計署分析了在 2015/16 至 2017/18 計劃年度被取消的課程，並留意到當中約有 40% 為核心課程（見表十三）。2018 年 1 月，勞工處與服務機構就展翅青見計劃下的職前培訓舉行了合約管理會議，會有數間服務機構關注到課程因報讀人數不足而經常被取消的問題。服務機構指

出，核心課程如被取消，會影響部分學員的培訓進度。核心課程取消後，這些年輕學員或須等待一段長時間，然後才可繼續報讀選修課程和參加其他活動。在充分考慮服務機構的意見後，由 2018/19 計劃年度起，這些年輕學員可在修讀核心課程前，參與工作實習訓練和報讀最多兩個選修課程。他們必須完成核心課程，然後方可報讀第三個選修課程及／或參加在職培訓。

表十三

被取消課程的分析
(2015/16 至 2017/18 年度)

被取消的課程	2015/16 年度	2016/17 年度	2017/18 年度
核心課程	162 (38%)	99 (39%)	109 (38%)
選修及度身訂造 培訓課程	262 (62%)	156 (61%)	178 (62%)
總計	424 (100%)	255 (100%)	287 (100%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

3.16 就課程選擇而言，計劃下的課程如被取消，也會令展翅青見計劃學員的選擇減少。在 2017/18 計劃年度，展翅青見計劃下的職前培訓課程共有 35 個類別。審計署留意到，在該 35 個課程類別中，有 11 個類別 (31%) 下的所有已安排課程，其後均因報讀人數不足而告取消。因此，該 11 個類別下均沒有課程可供有關學員報讀。這 11 個課程類別包括 (a) 美容及護膚訓練；(b) 資訊科技助理訓練；(c) 多媒體設計及應用訓練；(d) 一般護理或長者護理服務訓練；(e) 旅遊業訓練；(f) 酒店業訓練；(g) 廚藝訓練——中菜及其他；(h) 美髮技巧訓練；(i) 工藝訓練；(j) 表演藝術訓練；以及 (k) 健身及體適能導師訓練。

3.17 審計署認為，勞工處需要採取措施，以盡量減少被取消的培訓課程數目，並盡量確保展翅青見計劃學員的培訓進度和課程類別的數目不會因課程取消而受到影響。

需要鼓勵更多學員參與在職培訓

3.18 根據展翅青見計劃，勞工處與僱主訂立安排，為學員提供在職培訓空缺，讓他們有機會學習和獲聘為直屬僱員，接受 6 至 12 個月的在職培訓，藉此協助他們汲取更多工作經驗、加強職業技能和資歷，以及提升就業能力，從而開創就業前程。

3.19 在 2013/14 至 2017/18 年度期間，每個計劃年度錄得 9 845 至 13 380 個在職培訓空缺。審計署審查了 2013/14 至 2017/18 計劃年度期間學員參與在職培訓的百分比，發現參與在職培訓的學員少於一半，介乎 2 129 人至 2 982 人（見表十四）。

表十四

參與在職培訓的學員人數
(2013/14 至 2017/18 年度)

計劃年度	學員人數 (a)	參與在職培訓 學員人數 (b)	參與學員 的百分比 (c) = (b) ÷ (a) × 100%
2013/14	7 753	2 828	36%
2014/15	6 741	2 982	44%
2015/16	6 165	2 818	46%
2016/17	5 720	2 480	43%
2017/18	4 694	2 129	45%

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

3.20 2019 年 2 月，勞工處在回應審計署的查詢時表示：

- (a) 展翅青見計劃為年輕人提供多種就業支援服務以提升其就業能力，提供在職培訓只屬這些服務的一部分而已；及
- (b) 學員無須接受所有這些支援服務後才就業，尤其是近年本港勞工市場緊張，年輕人可較易覓得工作。

3.21 審計署留意到，由 2012/13 年度起，勞工處每半年進行一次在職培訓學員意見調查，對象為在該年度完成在職培訓的學員。調查結果顯示，受訪者普遍（超過 80%）認為，在職培訓對其在獲取工作經驗及技能、培養良好的工作習慣和態度，以及建立信心方面，有幫助或很大幫助。鑑於在職培訓可協助學員汲取更多工作經驗、加強職業技能和資歷，以及提升就業能力，從而開創就業前程，審計署認為，勞工處需要採取措施，以鼓勵更多展翅青見計劃學員參加在職培訓。

需要鼓勵學員完成在職培訓

3.22 在 2016/17 計劃年度，展翅青見計劃為學員安排了 2 602 次在職培訓。在該 2 602 次在職培訓中，有 1 031 次 (40%) 未能完成 (即中止) (見表十五)。尤其是，在 198 次為期 9 個月的在職培訓中，有 135 次 (68%) 未能完成。

3.23 勞工處表示，其現行做法是跟進每宗在職培訓工作個案，並要求僱主把學員中止和完成在職培訓的事宜通知展翅青見計劃辦事處，包括學員停止在職培訓的原因。有關的學員資料可供負責的個案經理查閱。勞工處留意到，在多宗個案中，學員基於各種原因而中止在職培訓，例如欲轉換工作環境、覓得另一份工作、進修或私人理由。至於需要個案經理特別留意的個案，勞工處會將之轉介有關的個案經理處理，以便按需要提供適當的輔導和協助。

表十五

在職培訓的完成情況
(2016/17 年度)

合約期	所安排的 在職培訓次數 (a)=(b)+(c)	在職培訓的 完成次數 (b)	在職培訓的 未完成次數 (c)
6 個月	544 (100%)	326 (60%)	218 (40%)
9 個月	198 (100%)	63 (32%)	135 (68%)
12 個月	1 860 (100%)	1 182 (64%)	678 (36%)
整體	2 602 (100%)	1 571 (60%)	1 031 (40%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

3.24 審計署認為，勞工處需留意在職培訓的完成率，並分析學員中止在職培訓的原因，以確定可否採取進一步措施，協助學員完成在職培訓。

審計署的建議

3.25 審計署建議勞工處處長應：

- (a) 檢討展翅青見計劃能否滿足年輕求職人士的求職需要，並查明儘管 15 至 24 歲年輕人的失業率相對較高，但為何展翅青見計劃的學員人數一直有下降趨勢；
- (b) 採取措施，以盡量減少被取消的培訓課程數目，並確保展翅青見計劃學員的培訓進度和課程類別的數目不因課程取消而受到影響；
- (c) 採取措施，以鼓勵更多展翅青見計劃學員參加在職培訓；及

- (d) 留意展翅青見計劃學員的在職培訓完成率，並分析學員中止在職培訓的原因，以確定可否採取進一步措施，協助學員完成在職培訓。

政府的回應

3.26 勞工處處長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 儘管第 3.9 段所述的因素（例如經濟和勞工市場情況）解釋了為何參加展翅青見計劃的年輕人減少，然而，表十一顯示，即使現時經濟活動蓬勃，提供了各類就業和培訓機會，但參加計劃的目標失業年輕人所佔的百分比，近年維持在 30% 左右的穩定水平。勞工處會繼續監察有關情況，並採取優化措施，確保以效率效益兼備的方式，為年輕人提供培訓和就業支援；
- (b) 展翅青見計劃會繼續提供數量和種類充裕的培訓課程，包括報讀人數偏低的課程類別，以應付因經濟突然逆轉而可能引致有關課程需求銳增的情況，並配合展翅青見計劃學員的興趣和需要。勞工處現正招標承投 2019/20 至 2021/22 計劃年度新一份職前培訓服務合約；合約內已加入新的課程類別，並調整就每個課程類別訂明的培訓課程數目，務求更加配合學員的需要。此外，勞工處也推出了措施，為服務機構提供更多誘因和靈活性，以便這些機構能下調開辦課程所需的最少學員人數，從而減少取消課程的情況；及
- (c) 展翅青見計劃旨在提高年輕人的就業能力，讓他們可因應不斷轉變的勞工市場而作好準備，並協助他們獲取適用於多種工作的就業技能。部分學員在加入展翅青見計劃後提升了技能或有更明確的職業抱負，因此可能會為了另謀高就或進修而中止在職培訓，這對他們來說，可視之為積極正面的事業發展。勞工處會繼續留意因欠缺工作技能或行為問題而中止在職培訓的學員，並為他們提供協助。

青年就業起點

3.27 勞工處開設了兩個名為青年就業起點的青年就業資源中心，即於2007年12月開設的旺角中心(總樓面面積330平方米)和於2008年3月開設的葵芳中心(總樓面面積480平方米)。旺角中心和葵芳中心的月租分別為227,220元(2016年8月24日至2019年8月23日)和204,876元(2016年10月26日至2019年10月25日)。兩個中心皆由一間非政府機構營運。該機構每月獲支付營運旺角中心和葵芳中心的費用，分別為180,000元(2016年8月24日至2019年8月23日)和185,000元(2016年10月26日至2019年10月25日)。

3.28 青年就業起點旨在協助年輕人及早展開生涯規劃，以及了解各行各業的人力需求、事業前景和晉升階梯。兩個中心為15至29歲的年輕人提供一站式就業和自僱支援服務。每個中心提供的設施包括電腦網絡特區、多用途活動室、商務會議室(見照片三)、專業輔導室(見照片四)、商務工作間和專業設計基地。中心會員的會籍為期12個月，符合資格者可按年自動續會。截至2018年12月31日，兩個中心共有90 542名會員。

照片三

旺角中心的商務會議室



資料來源：勞工處的記錄

照片四

葵芳中心的專業輔導室



資料來源：勞工處的記錄

青年就業起點會員使用中心服務的人數未達標

3.29 勞工處於 2012 年商討有關青年就業起點服務的監察事宜時認為，除了監察營運合約所訂明的服務次數外，也須留意青年就業起點會員使用中心服務的人數。其後，勞工處於 2014 年在《青年就業起點管理機構運作守則》(《守則》)訂明：

- (a) 該兩個青年就業起點中心每年須向約共 29 000 名會員提供服務 (與 2011 年會員使用服務的人數相若)；及
- (b) 勞工處會不時檢視青年就業起點會員使用中心服務的人數是否達標。

3.30 審計署留意到，勞工處並無監察青年就業起點會員使用中心服務的人數。勞工處應審計署的要求，計算青年就業起點會員在 2018 年使用中心服務的人數，結果顯示使用中心服務的青年就業起點會員有 14 889 人，只達《守則》所訂目標人數 (即每年約 29 000 名會員) 的 51.3%。審計署認為，勞工處須密切監察青年就業起點會員使用中心服務的人數，並採取適當行動向未達標的營運機構作出跟進，以及促請營運機構採取措施，以吸引更多年輕人使用青年就業起點服務。

需要確保管制人員報告所載有關青年就業起點服務表現的資料準確無誤

3.31 在管制人員報告內，有關青年就業起點服務的表現指標為“接受青年就業資源中心提供擇業輔導及自僱支援服務的青年人”數目。然而，勞工處在管制人員報告內按該指標匯報實際服務表現時，卻匯報青年就業起點服務的提供次數，而非接受青年就業起點服務的年輕人人數。審計署留意到，在2018年，接受青年就業起點服務的年輕人人數（即14 889人），遠低於青年就業起點服務的提供次數（即72 899次），原因是每名曾於2018年使用青年就業起點服務的會員在該年平均使用4.9次服務。2019年2月，勞工處告知審計署，該表現指標是指“提供服務的次數”，而非“接受服務的人數”。審計署認為，勞工處需要確保管制人員報告所載的資料準確無誤，並需要採取措施，以確保管制人員報告內的表現指標準確反映勞工處的原意。

部分培訓活動的出席率未達標

3.32 根據勞工處與營運機構就2016/17至2018/19計劃年度而簽訂的青年就業起點中心營運合約：

- (a) 服務表現標準之一是在履行合約期內，青年就業起點在每季舉辦的所有培訓活動，其平均出席率須達到85%的水平；
- (b) 勞工處的勞工事務主任和營運機構屬下的青年就業起點中心主管，須就中心的每項培訓活動，按其目標、性質、規定和場地可容納人數，定出目標參加人數，以便計算出席率；及
- (c) 營運機構須確保每項培訓活動的出席率都達到目標參加人數的80%，以作監察之用。

3.33 審計署審查了營運機構向勞工處提交的2018年季度工作表現報告，發現雖然兩個中心每季的培訓活動平均出席率均達85%，但營運機構在旺角中心和葵芳中心舉辦的培訓活動中，分別有15%和24%的培訓活動的個別出席率未達80%（見表十六）。

為年輕求職人士提供的就業服務

3.34 2019年2月，勞工處告知審計署，該處一直密切監察青年就業起點營運機構在以下兩方面的表現，即確保每季培訓活動平均出席率達到85%的水平，以及確保每項培訓活動的出席率都達到目標參加人數的80%。儘管如此，勞工處認為，為顧及某些少數社羣的需要，青年就業起點也須舉辦非主流的培訓活動。為確保營運機構不會停辦需求較低的課程或放棄試辦新課程，對於個別培訓活動出席率須達到80%，以及每季培訓活動平均出席率須達到85%水平的規定，勞工處會彈性處理。儘管如此，鑑於青年就業起點中心營運合約的規定，審計署認為，勞工處需監察青年就業起點每項培訓活動的出席率，並在需要時針對出席率未達標的培訓活動，聯同營運機構採取適當的跟進行動。

表十六

青年就業起點中心出席率低於80%的培訓活動數目
(2018年)

	第一季	第二季	第三季	第四季	整體
旺角中心					
舉辦的培訓活動數目	34	40	43	35	152
出席率低於80%的培訓活動數目	3 (9%)	6 (15%)	7 (16%)	7 (20%)	23 (15%)
葵芳中心					
舉辦的培訓活動數目	40	37	38	33	148
出席率低於80%的培訓活動數目	12 (30%)	9 (24%)	6 (16%)	8 (24%)	35 (24%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

審計署的建議

3.35 審計署建議勞工處處長應：

- (a) 密切監察青年就業起點會員使用中心服務的人數，並採取適當行動向未達標的營運機構作跟進；
- (b) 促請青年就業起點營運機構採取措施，以吸引更多年輕人使用青年就業起點服務；
- (c) 採取措施，以確保管制人員報告所載的資料準確無誤，並確保管制人員報告內的表現指標準確反映勞工處的原意；及
- (d) 監察青年就業起點每項培訓活動的出席率，並在需要時針對出席率未達標的培訓活動，聯同營運機構採取適當的跟進行動。

政府的回應

3.36 勞工處處長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 儘管現時與青年就業起點營運機構簽訂的合約只訂明以青年就業起點服務的使用次數作為表現指標，勞工處會聯同營運機構採取措施，以吸引更多年輕人使用青年就業起點服務；
- (b) 在 2019–20 年度管制人員報告內，有關青年就業起點服務使用情況的表現指標已修訂說明，以反映該指標是指青年就業起點服務的使用次數；及
- (c) 勞工處會一如既往，繼續監察青年就業起點每項培訓活動的出席率，並與營運機構合作，在切實可行的情況下盡量達到目標出席率，而不會令營運機構減低意欲為有不同志趣的年輕人舉辦需求較低的培訓活動。

第 3B 部分：為中高齡求職人士提供的就業服務

3.37 本部分探討為中高齡求職人士提供的就業服務。

3.38 勞工處推行多項措施，以鼓勵僱主聘用中高齡求職人士，並協助年長人士重投勞工市場：

- (a) **中高齡就業計劃** 中高齡就業計劃旨在透過向僱主發放每名僱員每月最高達 4,000 元的培訓津貼，鼓勵僱主聘用年滿 40 歲或以上的失業求職人士，並為他們提供為期 3 至 12 個月的在職培訓；
- (b) **在就業中心設立特別櫃台** 勞工處轄下所有就業中心均設有特別櫃台，為年滿 50 歲或以上的求職人士提供優先登記和工作轉介服務；
- (c) **就業講座** 勞工處舉辦就業講座，以協助中高齡求職人士更了解本地勞工市場的最新情況和改善他們的求職技巧；
- (d) **經驗分享會** 勞工處舉辦僱用中高齡人士的經驗分享會，以鼓勵僱主聘用中高齡求職人士；
- (e) **年長求職人士專題網頁** 互動就業服務網站設立年長求職人士專題網頁，為他們提供就業資訊，例如為年長人士而設的特別就業服務、就業講座時間表、適合中高齡求職人士的職位空缺，以及中高齡就業計劃的詳情；
- (f) **觸幕式空缺搜尋終端機** 空缺搜尋終端機的功能已予提升（例如安裝了可放大檢視的多點觸控界面），以便年長求職人士查閱就業資訊和搜尋職位空缺；及
- (g) **招聘會** 勞工處為中高齡求職人士舉辦大型專題招聘會，以提高他們的就業機會。鑑於部分年長人士較有興趣擔任兼職工作，為滿足他們這方面的需要，就業中心也會舉辦地區性兼職工作招聘會。

中高齡就業計劃

3.39 勞工處推行中高齡就業計劃，透過向僱主發放培訓津貼，鼓勵僱主聘用年滿 40 歲或以上的失業求職人士，並為他們提供在職培訓。

3.40 要符合參加資格，求職人士必須：

- (a) 在受僱時年滿 40 歲或以上，並在受僱日期前 1 年內失業不少於 1 個月；
- (b) 已向勞工處登記；及
- (c) 與有關僱主並沒有親屬或前僱傭關係。

3.41 要符合參加資格，僱主必須：

- (a) 持有有效商業登記證、學校註冊證或其他認可團體註冊證明文件；
- (b) 先向勞工處登記其全職 (即每星期工作 30 小時或以上) 或兼職 (即每星期工作 18 小時至少於 30 小時) 長工職位空缺，然後聘用年滿 40 歲或以上，並在受僱日期前 1 年內失業不少於 1 個月的中高齡求職人士，以填補有關空缺；及
- (c) 作為直接僱主，負起一切作為僱主於相關法例下的法律責任，而給予僱員的工資須符合《最低工資條例》的規定並符合市場水平。有關聘用條款不得遜於在勞工處登記職位空缺時所列明的條款。

3.42 僱主參加中高齡就業計劃後，須向有關僱員提供在職培訓，並委派一名富經驗的員工擔任其指導員。經勞工處批核後，40 至 60 歲以下僱員的在職培訓為期 3 至 6 個月，60 歲或以上者則為期 6 至 12 個月。當合資格僱員完成中高齡就業計劃下的在職培訓後，參加計劃的僱主可就每名 40 至 60 歲以下僱員申請每月最高達 3,000 元的在職培訓津貼，而聘用 60 歲或以上者的僱主，則可就每名僱員申請每月最高達 4,000 元的在職培訓津貼 (見表十七)(註 7)。

註 7：一般而言，40 至 60 歲以下僱員的在職培訓為期 3 個月，60 歲或以上者則為期 6 個月。勞工處可視乎在職培訓內容、僱員工作經驗和公司業務性質等，批准讓 40 至 60 歲以下僱員的在職培訓期延長至最多 6 個月，60 歲或以上者則可延長至最多 12 個月。

表十七

中高齡就業計劃下的在職培訓津貼

僱員年齡	在職培訓期	職位類別	在職培訓津貼 (以每名僱員每月計)	
			月薪為 6,000 元以下	月薪為 6,000 元或以上
40 至 60 歲 以下	3 至 6 個月	全職 職位	2,000 元	3,000 元
		兼職 職位	僱員當月薪金的 25%， 上限為每月 3,000 元	
60 歲或以上	6 至 12 個月	全職 職位	僱員當月薪金的 50%， 上限為每月 4,000 元	
		兼職 職位		

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

3.43 在 2003 年 5 月中高齡就業計劃推出後至 2018 年 12 月 31 日期間，申領在職培訓津貼而獲批的個案共有 14 214 宗。

需要鼓勵僱主參加中高齡就業計劃

3.44 在聘用合資格的求職人士後，參加中高齡就業計劃的僱主須填妥在職培訓初步申請表格，並連同有關職位薪金和工作時數的證明文件（例如已簽署的僱傭合約），於下列限期內一併交往位於觀塘就業中心的中高齡就業計劃辦事處：

- (a) 該職位空缺在勞工處刊登日期起計的 3 個月內；及
- (b) 該求職人士入職後的首個月內。

僱主須於初步申請獲勞工處批核後，才可展開中高齡就業計劃下認可的在職培訓。

3.45 勞工處會於批核初步申請後，向僱主發出原則性批准書。在職培訓完成或終止後，僱主須於在職培訓期最後 1 個曆月工資期過後的 1 個月內，提交在職培訓評估及津貼申請表格、薪金記錄和值勤記錄供勞工處批核，以申領在職培訓津貼。如僱傭關係於核准的在職培訓期完結前結束，而有關僱員所接受的在職培訓為期不足 1 個月，則僱主不會獲發在職培訓津貼。此外，僱主如未有提交上述申請表格和其他所需文件，或未能符合中高齡就業計劃的規定（例如未有妥善提供在職培訓），也不會獲發在職培訓津貼。

3.46 **合資格並已就中高齡就業計劃提交初步申請的就業個案所佔的百分比偏低** 在 2014 至 2018 年期間，合資格參加中高齡就業計劃的就業個案平均有 2 660 宗。然而，合資格並已就中高齡就業計劃提交初步申請的就業個案則平均只有 565 宗，所佔的平均百分比為 21.2%（見表十八）。

表十八

合資格並已就中高齡就業計劃提交初步申請的就業個案數目
(2014 至 2018 年)

	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	平均
合資格的就業個案數目 (a)	2 564	2 541	2 978	2 642	2 574	2 660
合資格並已就計劃提交初步申請的就業個案數目 (b)	716	527	542	476	565	565
合資格並已就計劃提交初步申請的就業個案所佔的百分比 (c) = (b) ÷ (a) × 100%	27.9%	20.7%	18.2%	18.0%	22.0%	21.2%

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

為中高齡求職人士提供的就業服務

3.47 勞工處表示，中高齡就業計劃辦事處會甄別就業個案，然後致函所有僱用合資格參加中高齡就業計劃求職人士的合資格僱主，邀請他們參加計劃。辦事處會核查哪些僱主逾 1 周仍未回覆，並致電再次邀請他們參加計劃。對於每名未回覆的僱主，中高齡就業計劃辦事處會最多致電 3 次作跟進。儘管勞工處已採取上述措施，但申請參加中高齡就業計劃的合資格僱主所佔的百分比偏低（在 2014 至 2018 年期間，由 21.1% 至 27% 不等）。

3.48 2019 年 2 月，勞工處在回應審計署的查詢時表示：

- (a) 根據從僱主收集所得的意見，僱主未有申請參加中高齡就業計劃是基於多個原因，例如他們選擇利用本身資源支付培訓費用。部分僱主聘用年長求職人士並非為了政府的津貼，而純粹是因為這類求職人士適合擔任有關職位。部分僱主認為，如申請有關津貼，或會對公司形象帶來不利影響；及
- (b) 中高齡就業計劃旨在鼓勵僱主聘用失業的中高齡求職人士。由於這些僱主已聘用中高齡求職人士，因此，他們是否已申請中高齡就業計劃下的在職培訓津貼，都不影響其聘用這些求職人士的決定，至於他們會否按此計劃申領在職培訓津貼，也只屬次要。

3.49 **很多僱主在參加中高齡就業計劃後沒有申領在職培訓津貼** 在 2013 至 2017 年期間共 2 581 宗獲勞工處發出原則性批准參加中高齡就業計劃的就業個案中，有 572 宗 (22.2%) 的僱主雖然獲此計劃的原則性批准，但未有申領在職培訓津貼（見表十九）。就這 572 宗個案而言，勞工處已把其中 275 宗未有申領在職培訓津貼的原因記錄在案，而主要原因是這些個案不符合中高齡就業計劃的規定。審計署留意到，在這 275 宗就業個案中，有 170 宗 (61.8%) 的僱主因為有關僱員的在職培訓期不足 1 個月而未有申領任何在職培訓津貼。

表十九

獲原則性批准的就業個案數目和在職培訓津貼的申領情況
(2013 至 2017 年)

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	整體
獲原則性批准的就業個案數目 (a)=(b)+(c)+(d)	604	637	437	472	431	2 581
就業個案數目：						
獲發在職培訓津貼 (b)	443 (73.3%)	468 (73.5%)	305 (69.8%)	358 (75.8%)	313 (72.6%)	1 887 (73.1%)
不獲發在職培訓津貼						
(i) 僱主未有申領 (c)	143 (23.7%)	144 (22.6%)	93 (21.3%)	106 (22.5%)	86 (20.0%)	572 (22.2%)
(ii) 勞工處拒絕有關申請 (d)	18 (3.0%)	25 (3.9%)	39 (8.9%)	8 (1.7%)	32 (7.4%)	122 (4.7%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

3.50 鑑於合資格並已就中高齡就業計劃提交初步申請的就業個案所佔的百分比偏低，加上很多僱主在參加計劃後沒有申領在職培訓津貼，審計署認為，勞工處需採取措施，以鼓勵僱主就合資格的就業個案參加中高齡就業計劃，並檢討中高齡就業計劃在推動聘用中高齡求職人士方面的成效。

在職培訓完成率下降

3.51 一般而言，40 至 60 歲以下僱員的在職培訓為期 3 個月，60 歲或以上者則為期 6 個月。就值得延長培訓期的個案而言，經勞工處批核後，40 至 60 歲以下僱員的在職培訓期可延長至最多 6 個月，60 歲或以上者則可延長至最多 12 個月。勞工處會向僱主發出原則性批准書，註明核准的在職培訓期（開始和完結日期）。

為中高齡求職人士提供的就業服務

3.52 審計署分析了 2013 至 2017 年期間共 2 581 宗取得中高齡就業計劃原則性批准的就業個案，並留意到當中只有 1 951 宗 (75.6%) 的僱員能完成整段獲核准的在職培訓期 (見表二十)。完成在職培訓的就業個案所佔的百分比，由 2013 年的 78.5% 降至 2017 年的 71.2%。尤其是，60 歲或以上的僱員能完成在職培訓的就業個案百分比下降了 11.1 個百分點，由 2013 年的 87.7% 降至 2017 年的 76.6%。

表二十

獲原則性批准並完成在職培訓的就業個案數目
(2013 至 2017 年)

	年齡	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	整體	2013 至 2017 年 期間的 變動
獲原則性 批准的就業 個案數目	40 至 60 歲 以下	539	572	391	411	384	2 297	-155
	60 歲 或以上	65	65	46	61	47	284	-18
	總計	604	637	437	472	431	2 581	-173
獲原則性 批准並完成 在職培訓的 就業個案數目	40 至 60 歲 以下	417 (77.4%)	438 (76.6%)	301 (77.0%)	294 (71.5%)	271 (70.6%)	1 721 (74.9%)	-146 (-6.8 個 百分點)
	60 歲 或以上	57 (87.7%)	53 (81.5%)	32 (69.6%)	52 (85.2%)	36 (76.6%)	230 (81.0%)	-21 (-11.1 個 百分點)
	整體	474 (78.5%)	491 (77.1%)	333 (76.2%)	346 (73.3%)	307 (71.2%)	1 951 (75.6%)	-167 (-7.3 個 百分點)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

3.53 勞工處表示，中高齡就業計劃旨在鼓勵僱主聘用中高齡求職人士，並為他們提供在職培訓。僱員即使未能完成整段在職培訓期，也並非意味他們一無所得，因為他們於在職培訓期間汲取到工作經驗和技能，可提升其就業能力。此外，由於本港失業率穩定地持續偏低，加上勞工市場有大量職位空缺，因此員工（包括中高齡就業計劃參加者）的流失率偏高屬常見現象。

3.54 審計署認為，勞工處需要監察中高齡就業計劃下的在職培訓完成率，並採取措施，以協助中高齡求職人士盡力完成在職培訓。

中高齡就業計劃下就業個案的留任率下降

3.55 勞工處每年就中高齡就業計劃進行兩次留任期調查（分別在每年4月和10月進行），範圍包括按此計劃獲發在職培訓津貼的就業個案。4月的調查涵蓋上一年4月1日至9月30日的就業個案，10月的調查則涵蓋上一年10月1日至調查年3月31日的就業個案。

3.56 最近5次留任期調查（涵蓋2015年4月至2017年9月的就業個案）結果顯示，留任期為6個月或以上的個案所佔的比率，由2015年4月至9月的77.7%，降至2017年4月至9月的61.8%（見表二十一）。

表二十一

已按中高齡就業計劃獲發在職培訓津貼的就業個案的留任期
(2015年4月至2017年9月)

留任期 (月數)	就業日期				
	2015年 4月至9月	2015年 10月至 2016年 3月	2016年 4月至9月	2016年 10月至 2017年 3月	2017年 4月至9月
(a) < 1	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
(b) ≥ 1 至 2	3 (2.0%)	1 (0.6%)	5 (2.7%)	3 (1.6%)	6 (4.4%)
(c) ≥ 2 至 < 3	7 (4.7%)	3 (1.9%)	4 (2.2%)	4 (2.1%)	9 (6.6%)
(d) ≥ 3 至 < 4	6 (4.1%)	8 (5.0%)	16 (8.7%)	12 (6.2%)	11 (8.1%)
(e) ≥ 4 至 < 5	12 (8.1%)	14 (8.8%)	13 (7.1%)	23 (12.0%)	17 (12.5%)
(f) ≥ 5 至 < 6	5 (3.4%)	9 (5.7%)	17 (9.2%)	10 (5.2%)	9 (6.6%)
(g) ≥ 6	115 (77.7%)	124 (78.0%)	129 (70.1%)	140 (72.9%)	84 (61.8%)
總計	148 (100%)	159 (100%)	184 (100%)	192 (100%)	136 (100%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

3.57 中高齡就業計劃旨在協助合資格求職人士覓得穩定的工作，並推動僱主在此計劃參加者圓滿完成在職培訓後繼續聘用他們。審計署認為，勞工處需要監察已按中高齡就業計劃獲發在職培訓津貼的就業個案的留任率，並採取措施，以協助在留任方面有困難的中高齡求職人士。

需要就更長的僱用期編制留任率

3.58 根據現時就中高齡就業計劃進行留任期調查的安排（見第 3.55 段），在進行留任期調查時，就業個案的僱用期約為 6 至 13 個月不等，視乎就業個案的實際開始日期而定。以 4 月的調查為例，如開始就業的日期為上一年 9 月 30 日，則就業個案的留任期最多約為 6 個月。勞工處就最長為 6 個月的僱用期，按月編制留任率。此做法與 2018 年 9 月前的在職培訓期吻合，原因是中高齡就業計劃下的在職培訓期介乎 3 至 6 個月。然而，計劃於 2018 年 9 月優化後，在職培訓期可延長至最長達 12 個月。中高齡就業計劃旨在協助合資格求職人士覓得穩定的工作，並推動僱主在此計劃參加者圓滿完成在職培訓後繼續聘用他們。為了查明僱主有否在參加者完成最長達 12 個月的在職培訓後繼續聘用他們，審計署認為，勞工處需要就中高齡就業計劃下的就業個案，為更長（最少 12 個月）的僱用期按月編制留任率。

在匯報中高齡就業計劃錄得的就業個案數目時需要作出改善

3.59 勞工處在其年報和提交予立法會財務委員會的資料中，披露“中高齡就業計劃錄得的就業個案”數目。在 2018 年 4 月，勞工處告知財務委員會 2013 至 2017 年期間“中高齡就業計劃錄得的就業個案”數目（見表二十二）。

表二十二

勞工處年報和提交予財務委員會的資料所披露
中高齡就業計劃錄得的就業個案數目
(2013 至 2017 年)

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
中高齡就業計劃 錄得的就業個案數目	2 562	2 564	2 541	2 978	2 642

資料來源：勞工處的記錄

3.60 審計署留意到，所披露的“中高齡就業計劃錄得的就業個案”數目，與合資格參加計劃的就業個案數目等同（見第 3.40 及 3.41 段）。在聘用有關求職人士時，合資格的僱主仍未申請參加中高齡就業計劃。僱主是在聘用合資格參加中高齡就業計劃的求職人士後，才獲勞工處邀請參加計劃。在聘用合資格的求職人士後，僱主須在提供在職培訓前，就該就業個案取得原則性批准。僱主已參加中高齡就業計劃的就業個案數目（在計劃下取得原則性批准的就業個案），遠低於合資格參加計劃的就業個案數目。例如，在 2017 年，僱主已參加中高齡就業計劃的就業個案數目為 431 宗，而合資格參加計劃的就業個案數目則有 2 642 宗（見表二十三）。審計署認為，為免混淆，勞工處在披露中高齡就業計劃錄得的就業個案資料時，需把僱主已參加計劃的就業個案數目，從合資格參加計劃的就業個案數目中區分出來。

表二十三

合資格的就業個案數目和獲原則性批准的就業個案數目
(2013 至 2017 年)

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
合資格的就業個案數目	2 562	2 564	2 541	2 978	2 642
獲原則性批准的就業個案數目	604	637	437	472	431

資料來源：勞工處的記錄

審計署的建議

3.61 審計署建議勞工處處長應：

- (a) 採取措施，以鼓勵僱主就合資格的就業個案參加中高齡就業計劃；
- (b) 檢討中高齡就業計劃在推動聘用中高齡求職人士方面的成效；
- (c) 監察中高齡就業計劃下的在職培訓完成率，並採取措施，以協助中高齡求職人士盡力完成在職培訓；

- (d) 監察已按中高齡就業計劃獲發在職培訓津貼的就業個案的留任率，並採取措施，以協助在留任方面有困難的中高齡求職人士；
- (e) 就中高齡就業計劃下的就業個案，為更長（最少 12 個月）的僱用期按月編制留任率；及
- (f) 在披露中高齡就業計劃錄得的就業個案資料時，把僱主已參加計劃的就業個案數目，從合資格參加計劃的就業個案數目中區分出來。

政府的回應

3.62 勞工處處長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 由於本港失業率穩定地持續偏低，加上有大量職位空缺，因此中高齡僱員（包括中高齡就業計劃參加者）另謀高就的情況並不罕見。儘管如此，勞工處會繼續監察中高齡就業計劃參加者的就業情況，加緊與參加計劃的僱主和僱員作出跟進，並按需要提供協助；及
- (b) 在職培訓期於 2018 年 9 月延長至最長達 12 個月後，勞工處定會就中高齡就業計劃下的就業個案，為更長（最少 12 個月）的僱用期按月編制留任率。

第 3C 部分：為少數族裔求職人士提供的就業服務

3.63 本部分探討為少數族裔求職人士提供的就業服務，審查工作集中於以下範疇：

- (a) 為少數族裔求職人士提供就業服務 (第 3.64 至 3.75 段)；及
- (b) 向僱主推廣聘用少數族裔人士 (第 3.76 至 3.80 段)。

為少數族裔求職人士提供就業服務

3.64 根據政府統計處的資料，在 2016 年，撇除外籍家庭傭工後，香港約有 26 萬名少數族裔人士，佔香港總人口約 3.6%。少數族裔的失業人數為 6 281 人 (其中 2 165 人為南亞裔人士，包括 885 名印度人、650 名尼泊爾人和 567 名巴基斯坦人)，失業率為 4.6%。勞工處為少數族裔求職人士提供以下專項就業服務：

- (a) **特別櫃台和就業資訊角** 就業中心設立特別櫃台和就業資訊角，為少數族裔求職人士提供工作轉介服務和就業資訊。有關勞工處就業服務的主要宣傳刊物，均以英文、中文和其他 6 種少數族裔求職人士常用的語言 (即印度語、印尼語、尼泊爾語、他加祿語、泰語和烏爾都語) 出版；
- (b) **專設就業講座** 就業中心舉辦專為少數族裔求職人士而設的就業講座，讓他們加深了解勞工市場的最新情況和改善求職技巧。在 2018 年，5 個就業中心共舉行了 14 場就業講座；
- (c) **就業諮詢服務和深入跟進** 所有就業中心均提供就業諮詢服務。中心內有熟悉本地就業市場情況和能操流利英語的資深就業主任，負責向少數族裔求職人士提供求職意見、就業市場和培訓／再培訓課程的資訊。在 2018 年，有 381 名少數族裔求職人士獲提供 432 次就業諮詢服務 (註 8)。勞工處也為少數族裔求職人士提供深入跟進服務。在 2018 年，有 967 名少數族裔求職人士獲提供 1 538 次深入跟進服務 (註 8)；

註 8： 每次就業諮詢服務／深入跟進服務，代表勞工處人員與少數族裔求職人士進行一次電話聯絡或會面。

- (d) **免費傳譯服務** 勞工處安排由非政府機構為不諳中、英文的少數族裔求職人士提供免費傳譯服務，並致力確保所有少數族裔訪客均知悉有傳譯服務可供使用；
- (e) **以中、英文展示主要職位空缺資料** 所有職位空缺的主要資料（例如職位名稱、行業、工作時間、薪金、工作地區、學歷要求和申請程序）已予翻譯，並以中、英文展示於勞工處的互動就業服務網站、互動就業服務流動應用程式和空缺搜尋終端機，方便少數族裔求職人士瀏覽；
- (f) **少數族裔求職人士專題網頁** 勞工處的互動就業服務網站設有少數族裔求職人士專題網頁 (www.jobs.gov.hk/EM)，為他們提供一個專用網上平台。該網頁特別展示僱主歡迎少數族裔求職人士申請，且沒有或只有較低中文語文能力要求的職位空缺，並刊載了少數族裔人士的就業個案。該網頁提供的資訊尚包括勞工處為少數族裔求職人士提供的專項就業服務、共融招聘會和其他以多種語言編撰的就業資訊；
- (g) **少數族裔就業服務大使計劃** 自 2014 年 9 月起，勞工處推出少數族裔就業服務大使計劃。根據該計劃，能以少數族裔語言溝通的展翅青見計劃學員，會受聘為就業服務大使，在就業中心、招聘中心和招聘會接受在職培訓。為加強培訓學員，對於 2018 年 9 月起受聘為就業服務大使的學員，勞工處把他們的在職培訓期由 6 個月延長至 1 年。自計劃推出以來，勞工處共聘用了 134 名學員；及
- (h) **精通少數族裔語言的就業助理** 為加強向少數族裔求職人士提供的就業服務，勞工處自 2017 年 5 月起以試點形式在深水埗的西九龍就業中心和天水圍的就業一站，聘用兩名精通少數族裔語言的就業助理，負責與資深的就業主任合作，向少數族裔求職人士提供個人化就業諮詢服務，並協助提供其他就業服務。

3.65 與其他求職人士一樣，少數族裔求職人士須向勞工處登記，然後才可使用一些就業服務，例如就業諮詢服務。登記費用全免，有效期為 3 個月。有效期屆滿後，求職人士可重新登記，以繼續使用這些就業服務。在 2018 年，共有 1 173 名已登記的少數族裔求職人士（見表二十四）。

表二十四

已登記的少數族裔求職人士數目
(2018 年)

族裔	求職人士數目
巴基斯坦	488 (42%)
印度	217 (18%)
尼泊爾	173 (15%)
菲律賓	88 (8%)
印尼	28 (2%)
泰國	25 (2%)
其他 (例如孟加拉和斯里蘭卡)	154 (13%)
總計	1 173 (100%)

資料來源：勞工處的記錄

需要致力增加少數族裔求職人士就業個案數目

3.66 在 2014 至 2018 年期間，少數族裔求職人士經勞工處轉介的就業個案數目不多，由 65 宗至 116 宗不等，僅佔已向勞工處登記的少數族裔求職人士總數的 7% 至 10% (見表二十五)。

表二十五

已登記的少數族裔求職人士經勞工處轉介的就業個案數目
(2014 至 2018 年)

年份	已登記的 少數族裔 求職人士數目 (a)	向少數族裔 求職人士 提出聘任次數 (b)	就業個案 數目 (c)	就業個案佔 已登記的 少數族裔 求職人士 的百分比 (d)=(c) ÷ (a) × 100%
2014	901	98	65	7%
2015	994	129	75	8%
2016	1 043	126	82	8%
2017	1 036	151	94	9%
2018	1 173	254	116	10%

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

3.67 為提高少數族裔人士的就業機會，勞工處在 13 個就業中心舉行地區性共融招聘會，並舉辦大型共融招聘會。少數族裔人士和其他求職人士均可遞交求職申請並與僱主進行即場面試。勞工處鼓勵僱主提供合適的職位空缺予少數族裔人士申請，並盡量採納較寬鬆的語言能力要求，讓更多少數族裔人士可應徵。共融招聘會舉行期間，勞工處會安排由非政府機構提供即場傳譯服務。

3.68 審計署分析了在 2016 至 2018 年期間舉辦的大型和地區性共融招聘會。有關詳情如下：

- (a) **大型招聘會** 在 2016 至 2018 年期間，每年舉辦了 2 場大型共融招聘會。少數族裔求職人士獲得的就業個案數目不多，由 2017 年的 4 宗至 2016 年的 23 宗不等，而每場招聘會的平均就業個案數目，則由 2017 年的 2 宗至 2016 年的 11.5 宗不等 (見表二十六)；及

表二十六

大型共融招聘會
(2016 至 2018 年)

年份	招聘會 數目 (a)	空缺 數目 (b)	為少數族裔 求職人士 安排面試 次數 (c)	向少數族裔 求職人士 提出聘任 次數 (d)	就業 個案 數目 (e)	每場 招聘會 平均就業 個案數目 (f)=(e)÷(a)
2016	2	7 042	118	55	23	11.5
2017	2	5 670	140	30	4	2.0
2018	2	7 648	63	47	21	10.5

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

- (b) **地區性招聘會** 在 2016 至 2018 年期間，每年舉辦了 12 場地區性共融招聘會。少數族裔求職人士獲得的就業個案數目不多，由 2018 年的 20 宗至 2016 和 2017 年的 23 宗不等，而每場招聘會的平均就業個案數目則約為 2 宗 (見表二十七)。

表二十七

地區性共融招聘會
(2016 至 2018 年)

年份	招聘會 數目 (a)	空缺 數目 (b)	為少數族裔 求職人士 安排面試 次數 (c)	向少數族裔 求職人士 提出聘任 次數 (d)	就業 個案 數目 (e)	每場 招聘會 平均就業 個案數目 (f)=(e)÷(a)
2016	12	2 754	573	35	23	1.9
2017	12	3 278	389	56	23	1.9
2018	12	3 492	477	52	20	1.7

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

3.69 勞工處表示，現時絕大部分在勞工處刊登的職位空缺，均可供求職人士(包括少數族裔求職人士)直接向僱主申請。勞工處所提供的工作轉介服務，並非唯一的求職途徑，也未必最具效率和效益。因此，經勞工處直接轉介的就業個案數目，不能完全反映勞工處向少數族裔求職人士提供的就業服務的成效。然而，勞工處無法提供有關間接協助少數族裔求職人士的就業個案數目。

3.70 現時，仍有空間增加少數族裔求職人士透過轉介服務和招聘會而就業的個案數目。審計署認為，勞工處需要致力增加少數族裔求職人士就業個案數目。

出席就業講座的求職人士不多

3.71 就業中心舉辦專為少數族裔求職人士而設的就業講座，讓他們加深了解勞工市場的最新情況和改善求職技巧。就業講座的內容包括介紹勞工處為少數族裔求職人士提供的專項就業服務，以及提供求職錦囊、面試技巧和最新市場情況等資訊。不過，在 2016 至 2018 年期間，出席就業講座的少數族裔求職人士數目偏低，每個講座的出席人數由 1 人至 16 人不等，平均為 4.4 人(見表二十八)。

表二十八

就業講座的出席人數
(2016 至 2018 年)

年份	就業講座數目 (a)	出席的 少數族裔 人士數目 (b)	平均出席人數 (c)=(b) ÷ (a)
2016	11	60	5.5 (1 至 16 不等)
2017	9	54	6.0 (1 至 14 不等)
2018	14	36	2.6 (1 至 6 不等)
整體	34	150	4.4 (1 至 16 不等)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

3.72 勞工處表示，就業中心的主管通常會即場為需要求職意見的少數族裔求職人士提供就業諮詢服務，並即時向他們提供求職意見及就業市場和培訓／再培訓課程的資訊，而不會要求他們參加和等候出席預定的就業講座。

3.73 審計署認為，勞工處需要加強鼓勵少數族裔求職人士出席就業講座，讓他們加深了解勞工市場的最新情況和改善求職技巧。

審計署的建議

3.74 審計署建議勞工處處長應：

- (a) 致力增加少數族裔求職人士就業個案數目；及
- (b) 加強鼓勵少數族裔求職人士出席就業講座，讓他們加深了解勞工市場的最新情況和改善求職技巧。

政府的回應

3.75 勞工處處長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 在 2014 至 2018 年期間，少數族裔求職人士經勞工處轉介的就業個案數目穩定增加；及
- (b) 為進一步加強為少數族裔求職人士提供的就業支援，《行政長官 2018 年施政報告》已公布，勞工處會推行試點計劃，透過非政府機構以個案管理方式為少數族裔求職人士提供就業服務。

向僱主推廣聘用少數族裔人士

3.76 勞工處透過以下各項，向僱主推廣聘用少數族裔人士：

- (a) 向僱主推廣少數族裔人士的工作能力，並提醒他們在訂定語言能力要求時，應考慮有關職位的真正工作要求；
- (b) 為僱主舉辦經驗分享會，以協助他們加深了解少數族裔文化和掌握與該等人士溝通的技巧，並邀請為少數族裔人士提供服務的非政府機構參與；及
- (c) 僱主向勞工處提供職位空缺資料以刊登空缺時，可註明歡迎少數族裔人士應徵。勞工處主要透過互動就業服務網站的專題網頁和互動就業服務流動應用程式，以及設於全港多個地點的空缺搜尋終端機，向少數族裔求職人士宣傳該等職位空缺。

需要鼓勵僱主註明歡迎少數族裔人士應徵

3.77 僱主向勞工處提供資料以刊登職位空缺時，可選擇註明歡迎少數族裔人士應徵。審計署審查了 2016 至 2018 年期間僱主刊登的職位空缺，並留意到註明歡迎少數族裔人士申請的職位空缺所佔百分比不高，由 2016 年的 12% 至 2018 年的 16% 不等（見表二十九）。然而，審計署留意到，在 2016 至 2018 年期間，這些職位空缺的數目和百分比均有所上升。

表二十九

註明歡迎少數族裔人士申請的職位空缺數目
(2016 至 2018 年)

	2016 年	2017 年	2018 年
註明歡迎少數族裔人士 申請的職位空缺數目	162 086 (12%)	192 925 (14%)	238 270 (16%)
無註明歡迎少數族裔人士 申請的職位空缺數目	1 185 527 (88%)	1 226 345 (86%)	1 230 124 (84%)
總計	1 347 613 (100%)	1 419 270 (100%)	1 468 394 (100%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

3.78 審計署認為，勞工處需要採取進一步行動，以向僱主推廣聘用少數族裔人士，並繼續鼓勵僱主在勞工處刊登職位空缺時，註明歡迎少數族裔人士應徵。

審計署的建議

3.79 審計署建議勞工處處長應採取進一步行動，以向僱主推廣聘用少數族裔人士，並繼續鼓勵僱主在勞工處刊登職位空缺時，註明歡迎少數族裔人士應徵。

政府的回應

3.80 勞工處處長同意審計署的建議，並表示儘管勞工處所接獲的職位空缺中，註明歡迎少數族裔人士應徵的數目和百分比持續增加（見表二十九），但勞工處會繼續致力向僱主推廣聘用少數族裔人士，並透過第 3.75(b) 段所述的試點計劃，加強為聘用少數族裔人士的僱主提供聘用後支援服務。

第 3D 部分：為殘疾求職人士提供的就業服務

3.81 本部分探討為殘疾求職人士提供的就業服務，審查工作集中於以下範疇：

- (a) 殘疾求職人士就業服務 (第 3.87 至 3.99 段)；及
- (b) 就業展才能計劃 (第 3.100 至 3.118 段)。

背景

3.82 政府統計處定期進行有關殘疾人士人口及其就業情況的統計調查。最新的報告書題為“殘疾人士及長期病患者專題報告書”於 2014 年發表。根據該報告書，在 2013 年，本港有 578 600 名殘疾人士 (只有一種殘疾的智障人士或長期病患者除外)，佔全港整體人口的 8.1%。在 558 000 名 15 歲及以上殘疾人士中，約有 477 000 人 (85.5%) 為非從事經濟活動人士，其餘 81 000 人 (14.5%) 為從事經濟活動人士。在 81 000 名從事經濟活動的殘疾人士中，有 4 800 人為失業人士，而殘疾人士的失業率則為 6%，較 2013 年全港整體人口失業率 (3.4%) 為高。

3.83 勞工處展能就業科為僱主提供免費招聘服務，並提供免費就業服務予 9 類殘疾求職人士，包括視力受損人士、聽覺受損人士、肢體殘障人士、長期病患者、智障人士、精神病康復者、自閉症譜系障礙人士、特殊學習困難人士和注意力不足／過度活躍症人士。

3.84 展能就業科的目標，是按職位空缺的要求，協助僱主招聘合適的殘疾人士，並協助適合公開就業的殘疾求職人士，在勞工市場找尋與其能力、技能、學歷和經驗相符且切合其特別需要的工作，使他們最終能融入社會，自力更生。展能就業科的工作包括：

- (a) 提供就業輔導服務；
- (b) 提供工作選配和轉介服務；
- (c) 提供最少 6 個月的跟進服務；
- (d) 舉辦公眾教育和推廣活動；及
- (e) 推行就業展才能計劃。

為殘疾求職人士提供的就業服務

3.85 殘疾求職人士須向展能就業科登記，然後才可使用有關服務。登記有效期為 12 個月，有效期屆滿後須重新登記。在 2018 年，已登記的殘疾求職人士有 2 766 人，而成功獲得就業的個案則有 2 219 宗。

3.86 展能就業科下設有 5 個運作組別／辦事處，即總部、3 個分別位於港島、九龍和新界負責提供就業服務的分區辦事處，以及宣傳及推展組。該科由 1 名高級勞工事務主任掌管，並由 5 名勞工事務主任提供支援。

殘疾求職人士就業服務

殘疾求職人士登記人數和就業個案數目並非經常達到所訂的分科目標

3.87 勞工處就年內殘疾求職人士登記人數和就業個案數目訂定分科目標。

3.88 雖然殘疾求職人士登記人數已增加 4.4%，由 2014 年的 2 650 人增至 2018 年的 2 766 人，但他們的就業個案總數減少了 9.9%，由 2014 年的 2 464 人減至 2018 年的 2 219 人（見表三十）。在 2018 年，勞工處在殘疾求職人士登記人數方面未達到所訂的分科目標。在 2015 至 2018 年的 4 年間，勞工處在殘疾求職人士就業個案數目方面並未達到所訂的分科目標。

表三十

殘疾求職人士登記人數和就業個案數目達到所訂分科目標的表現
(2014 至 2018 年)

	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年
殘疾求職人士登記人數					
分科目標 (a)	2 600	2 650	2 700	2 700	2 800
實際 (b)	2 650	2 720	2 790	2 833	2 766
達標百分比 (c)=(b) ÷ (a) × 100%	101.9%	102.6%	103.3%	104.9%	98.8%
殘疾求職人士就業個案數目					
分科目標 (d)	2 400	2 450	2 450	2 400	2 400
實際 (e)	2 464	2 401	2 250	2 203	2 219
達標百分比 (f)=(e) ÷ (d) × 100%	102.7%	98.0%	91.8%	91.8%	92.5%

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

需盡力協助殘疾求職人士就業

3.89 勞工處透過監察按每名已登記殘疾求職人士計算的就業率，以及已登記的殘疾求職人士獲得就業的百分比，來評估這些人士所獲提供的就業服務的成效。按每名已登記殘疾求職人士計算的就業率，由 2014 年的 93% 降至 2018 年的 80.2% (見表三十一)。由於部分已登記的求職人士於年內或會獲得就業超過一次，勞工處也分析了已登記的殘疾求職人士獲得就業的百分比。在 2014 至 2018 年期間，審計署發現，在已登記的殘疾求職人士中，只有約一半 (即 49.6% 至 52.4%) 於年內獲得就業 (見表三十一)。例如，在 2017 年，勞工處沒有為 900 名已登記但未獲就業的殘疾求職人士轉介工作。此外，勞工處沒有監察已登記殘疾求職人士獲得工作轉介及／或就業所需的時間，也沒有就獲得工作轉介及／或就業所需的等候時間進行分析。

表三十一

已登記的殘疾求職人士獲得就業的情況
(2014 至 2018 年)

	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年
殘疾求職人士 登記人數 (a)	2 650	2 720	2 790	2 833	2 766
就業個案數目 (b)	2 464	2 401	2 250	2 203	2 219
按每名已登記 殘疾求職人士 計算的就業率 (c)=(b) ÷ (a) × 100%	93.0%	88.3%	80.6%	77.8%	80.2%
已登記 的殘疾求職人士 獲得就業的人數 (d)	1 367	1 426	1 436	1 405	1 383
已登記 的殘疾求職人士 獲得就業的百分比 (e)=(d) ÷ (a) × 100%	51.6%	52.4%	51.5%	49.6%	50.0%

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

3.90 2019 年 2 月，勞工處告知審計署，該處已設立機制，監察和留意未獲轉介和就業的登記人士的個案。根據過往記錄，此類個案主要是因為求職人士當時仍然在職或基於私人理由（包括健康狀況）而暫時不需要就業服務所致。根據 2018 年 1 月進行的簡要調查（註 9），在 900 名於 2017 年並無獲轉介或就業的求職人士中，218 人仍在找尋工作，204 人雖仍在職但未覓得屬意的工作，208 人已自行覓得工作，34 人經醫學評估為不適合公開就業，69 人正等候醫療評估報告，109 人基於私人理由而沒有找尋工作，以及 58 人失去聯絡。

註 9：自 2014 年起，勞工處每年 1 月都會就每名已登記殘疾求職人士在上一年度的就業情況進行簡要調查，並收集求職人士為何未獲得就業的資料，以便留意有關求職人士的就業情況。

3.91 審計署認為，勞工處需監察殘疾求職人士成功就業所需的時間，並盡力協助殘疾求職人士就業，特別是已等候多時而仍未獲就業人士。

在匯報殘疾求職人士就業個案數目方面需作出改善

3.92 勞工處以殘疾求職人士直接轉介的就業個案和間接協助的就業個案的個案總數，作為管制人員報告內的表現指標之一。該總數是由以下兩項相加得出：

- (a) 直接轉介的就業個案 (即經勞工處人員轉介而獲得就業)；及
- (b) 間接協助的就業個案 (即已登記的求職人士自行或在其他方面的協助下覓得工作)。

3.93 勞工處認為，間接協助的就業個案反映勞工處人員在就業方面所付出的努力，例如為求職人士提供職業輔導和協助他們改善求職技巧。為確保間接協助的就業個案是與勞工處人員的努力有關或可歸因於後者的努力，處方只把求職人士在獲提供輔導服務後起計 12 個月內成功就業的個案計算在內。

3.94 在 2014 至 2018 年期間，間接協助的就業個案所佔的百分比，由 2014 年的 20% 升至 2018 年的 33.8% (見表三十二)。

表三十二

殘疾求職人士的直接轉介和間接協助的就業個案
(2014 至 2018 年)

	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2014 至 2018 年 期間的變動
直接轉介 的就業個 案	1 971 (80.0%)	1 869 (77.8%)	1 727 (76.8%)	1 525 (69.2%)	1 468 (66.2%)	-503 (-25.5%)
間接協助 的就業個 案	493 (20.0%)	532 (22.2%)	523 (23.2%)	678 (30.8%)	751 (33.8%)	+258 (+52.3%)
管制人員 報告內的 就業個案 數目	2 464	2 401	2 250	2 203	2 219	-245 (-9.9%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

3.95 審計署認為，勞工處需在管制人員報告內，分開匯報直接轉介的就業個案和間接協助的就業個案的數目，並披露殘疾求職人士間接協助的就業個案數目的計算方法。

殘疾求職人士就業個案的留任期偏短

3.96 勞工處每年都會收集有關殘疾求職人士就業個案留任期的資料。審計署分析了 2013 至 2017 年期間就業個案的留任期，留意到有關人士的留任情況已見改善，但仍有可予改善之處：

- (a) 留任 3 個月或以上的殘疾求職人士所佔的百分比低於 50%，由 2013 年的 35.2% 至 2017 年的 45.3% 不等；及
- (b) 留任不足 1 個月的殘疾求職人士所佔的百分比偏高，由 2017 年的 38.9% 至 2013 年的 52.7% 不等 (見表三十三)。

表三十三

殘疾求職人士就業個案的留任期
(2013 至 2017 年)

留任期 (月數)	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
(a) <1	1 298 (52.7%)	1 210 (49.1%)	1 123 (46.8%)	920 (40.9%)	856 (38.9%)
(b) ≥1 至 <2	185 (7.5%)	202 (8.2%)	186 (7.7%)	175 (7.8%)	204 (9.3%)
(c) ≥2 至 <3	112 (4.6%)	124 (5.0%)	146 (6.1%)	161 (7.1%)	144 (6.5%)
(d) ≥3	866 (35.2%)	928 (37.7%)	946 (39.4%)	994 (44.2%)	999 (45.3%)
總計	2 461 (100%)	2 464 (100%)	2 401 (100%)	2 250 (100%)	2 203 (100%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

3.97 審計署分析了有關人士於 3 個月內離職的原因，並留意到 2013 至 2017 年期間，大部分離職個案所涉及的原因為辭職（見表三十四）。根據勞工處的資料，“不滿工作性質”、“未能執行工作”和“不滿工作環境”為殘疾求職人士辭職的三大原因（見表三十五）。2019 年 2 月，勞工處告知審計署，假如薪酬和工作條件較優厚的職位有空缺，殘疾人士也會與健全人士般轉投這些工作。鑑於現時勞工市場緊張，求職人士的流失率相對較高是可以理解的。審計署認為，勞工處需採取措施，以協助殘疾求職人士留任更長時間，例如按職位空缺的要求與求職人士的工作能力配對，並為殘疾求職人士介紹在工作性質、工作環境和工作要求方面與他們期望相稱的工作。

表三十四

殘疾求職人士在 3 個月內離職的原因
(2013 至 2017 年)

原因	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
辭職	797 (50.0%)	951 (61.9%)	899 (61.8%)	827 (65.8%)	789 (65.5%)
約滿	441 (27.6%)	172 (11.2%)	185 (12.7%)	113 (9.0%)	130 (10.8%)
僱主解僱	357 (22.4%)	413 (26.9%)	371 (25.5%)	316 (25.2%)	285 (23.7%)
總計	1 595 (100%)	1 536 (100%)	1 455 (100%)	1 256 (100%)	1 204 (100%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

表三十五

殘疾求職人士在 3 個月內辭職的原因
(2013 至 2017 年)

原因	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
不滿工作性質	331 (39.3%)	386 (36.4%)	316 (29.9%)	239 (25.6%)	252 (29.4%)
未能執行工作	118 (14.0%)	127 (12.0%)	147 (13.9%)	159 (17.0%)	123 (14.4%)
不滿工作環境	93 (11.0%)	135 (12.7%)	124 (11.7%)	96 (10.3%)	100 (11.7%)
健康欠佳	72 (8.6%)	90 (8.5%)	94 (8.9%)	99 (10.6%)	89 (10.4%)
工作意欲不高	42 (5.0%)	73 (6.9%)	102 (9.6%)	92 (9.9%)	72 (8.4%)
人際關係問題	57 (6.8%)	93 (8.8%)	81 (7.7%)	91 (9.7%)	62 (7.2%)
低薪	28 (3.3%)	52 (4.9%)	63 (6.0%)	56 (6.0%)	55 (6.4%)
工作地點不便	32 (3.8%)	43 (4.1%)	49 (4.6%)	40 (4.3%)	35 (4.1%)
其他	69 (8.2%)	61 (5.7%)	81 (7.7%)	62 (6.6%)	69 (8.0%)
總計 (註)	842 (100%)	1 060 (100%)	1 057 (100%)	934 (100%)	857 (100%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

註：總計數字高於求職人數（見表三十四），是因為求職人士可能有超過一個辭職原因。

審計署的建議

3.98 審計署建議勞工處處長應：

- (a) 盡力在殘疾求職人士登記人數和就業個案數目方面達到所訂的分科目標；
- (b) 監察殘疾求職人士成功就業所需的時間，並盡力協助殘疾求職人士就業，特別是已等候多時而仍未獲就業的人士；
- (c) 在管制人員報告內，分開匯報直接轉介的就業個案和間接協助的就業個案的數目，並披露殘疾求職人士間接協助的就業個案數目的計算方法；及
- (d) 採取措施，以協助殘疾求職人士留任更長時間，例如按職位空缺的要求與求職人士的工作能力配對，並為殘疾求職人士介紹在工作性質、工作環境和工作要求方面與他們期望相稱的工作。

政府的回應

3.99 勞工處處長同意審計署的建議，並表示勞工處會盡力根據審計署所建議的範疇，加強為殘疾求職人士提供就業服務。然而，應留意以下各項：

- (a) 處方每年都就殘疾求職人士登記人數和就業個案數目訂定分科目標，供內部參考。管制人員報告公布的就業個案估計數字，是根據過往經驗和其他因素(例如勞工市場現況)計算得出；儘管如此，處方偶爾會把分科目標定於稍高水平，以推動屬下人員在協助殘疾求職人士就業方面向更高目標邁進。例如，管制人員報告在2018年公布的殘疾求職人士就業個案估計有2 200宗，而內部訂定的分科目標則為2 400宗。該年的就業個案實際有2 219宗——雖未達到處方刻意定於較高水平的分科目標，但確實已達到管制人員報告所公布的估計數字；
- (b) 勞工處一直致力協助每名殘疾求職人士在勞工市場找尋合適的工作。在一些個案下，一些求職人士經過一段較長時間後仍未獲得就業。根據勞工處進行的跟進調查，導致上述情況的原因，包括有關人士雖然在職但正另謀高就而這些工作機會尚未出現或基於私人理由而暫時沒有找尋工作。勞工處會繼續密切監察每名求職

人士的就業情況，並因應其獨有情況和意願，為他們提供適當的就業服務；及

- (c) 隨着勞工處加強提供跟進服務，協助殘疾求職人士適應新工作，並讓僱主加深了解殘疾僱員的特別需要，近年求職人士的留任率明顯有所改善。然而，鑑於現時勞工市場緊張，部分殘疾求職人士可能會與健全人士般，在機會出現時另謀高就，這是可以理解的。因此，殘疾求職人士出現流失情況，也未必是負面現象。

就業展才能計劃

3.100 就業展才能計劃於 2005 年 4 月推出，旨在透過向僱主提供經濟誘因，鼓勵他們為殘疾求職人士提供職位空缺和工作適應期，以加深僱主對殘疾求職人士的工作能力的認識，從而協助這些人士公開就業。

3.101 僱主如根據就業展才能計劃透過勞工處聘用殘疾求職人士，並為他們提供適當的培訓或支援和委派指導員，以及符合計劃的其他規定，便可獲發津貼。參加計劃的規定如下：

- (a) 僱主必須持有有效的商業登記證；
- (b) 僱主必須於勞工處登記職位空缺，並透過該處人員協助，聘用已向該處登記的殘疾求職人士，以填補該空缺；
- (c) 有關職位空缺須符合以下規定：
 - (i) 僱傭合約須為期 3 個月或以上；
 - (ii) 每周工作時數須達 15 小時或以上；及
 - (iii) 平均工資率須不低於法定最低工資的水平；
- (d) 如僱主為有關業務的東主，則受聘以從事該業務的殘疾求職人士，不得為與其居於同一住宅的家庭成員；
- (e) 在殘疾求職人士受聘日期開始前一年內，僱主須未曾與該僱員建立任何僱傭關係；及

為殘疾求職人士提供的就業服務

- (f) 如僱主已接受或將會接受其他政府資助，作為支付該名殘疾僱員在有關僱用期內的薪金，則僱主不可在此計劃下就聘用同一僱員申領津貼。

3.102 2013年6月，勞工處為已聘用有就業困難的殘疾求職人士的僱主推出“加強的就業展才能計劃”，把僱主在就業展才能計劃下可獲發的津貼額由24,000元增至35,000元，最長津貼期為8個月。如僱主所聘用的殘疾求職人士並非界定為有就業困難者，則津貼額仍為適用於“基本計劃”的24,000元，最長津貼期為6個月。2018年9月1日，計劃獲進一步加強，僱主可獲發的津貼額提高至51,000元，最長津貼期延長至9個月。適用於基本計劃的津貼額也增至3萬元，最長津貼期為6個月。詳情載於表三十六。

表三十六

就業展才能計劃發放的津貼
(由2018年9月1日起生效)

性質	基本計劃	加強計劃
	聘用並非界定為有就業困難的殘疾求職人士	聘用界定為有就業困難的殘疾求職人士
津貼期	6個月	9個月
每月津貼	實際薪金的三分之二， 上限為每月5,000元	第一至第三個月： 每月實際薪金減去500元， 上限為每月7,000元；及 第四至第九個月： 實際薪金的三分之二，上限 為每月5,000元
津貼總額上限	3萬元 (5,000元×6個月)	51,000元 (7,000元×3個月+ 5,000元×6個月)

資料來源：勞工處的記錄

3.103 僱主必須委派一名資深人員擔任指導員，協助殘疾僱員掌握工作技巧和適應新的工作環境，並與同事融洽相處。指導員如成功協助界定為有就業困難的僱員在首 3 個月後繼續獲聘用，可獲贈 1,500 元獎勵金。此外，指導員如協助非界定為有就業困難的殘疾僱員在首個月後繼續獲聘用，可獲贈 500 元獎勵金。

3.104 勞工處人員會建議殘疾求職人士根據就業展才能計劃參加短期職前培訓課程，以提升他們獲參與計劃的僱主聘用的機會。他們完成職前培訓後，可獲發放每天 80 元的培訓津貼 (註 10)。

3.105 在 2014 至 2018 年期間，就業展才能計劃錄得的就業個案數目約為每年 800 宗 (見表三十七)。2013 年 6 月推出加強計劃後，計劃的開支由 2013-14 年度的約 860 萬元增至 2014-15 至 2017-18 年度的約 1,300 萬元 (見表三十八)。

表三十七

就業展才能計劃錄得的就業個案數目
(2014 至 2018 年)

年份	基本計劃 錄得的 就業個案數目 (a)	加強計劃 錄得的 就業個案數目 (b)	計劃錄得的 就業個案總數 (c)=(a)+(b)
2014	31	774	805
2015	11	800	811
2016	21	795	816
2017	28	774	802
2018	24	772	796

資料來源：勞工處的記錄

註 10：已在展能就業科登記的殘疾求職人士，不論是否已透過就業展才能計劃獲聘，也可獲發放培訓津貼。

表三十八

就業展才能計劃的開支
(2013-14 至 2017-18 年度)

	2013-14 年度 (註) (元)	2014-15 年度 (元)	2015-16 年度 (元)	2016-17 年度 (元)	2017-18 年度 (元)
給予僱主的津貼金額	7,511,741	12,162,559	11,892,301	12,633,105	12,105,121
給予指導員的獎勵金	314,000	478,000	496,500	528,500	430,000
給予參加者的職前培訓津貼	9,300	9,420	10,920	11,340	7,600
其他(例如宣傳和行政費用)	746,844	577,281	413,004	550,710	443,247
總計	8,581,885	13,227,260	12,812,725	13,723,655	12,985,968

資料來源：勞工處的記錄

註：自 2013 年 6 月起，勞工處推出加強就業展才能計劃，以鼓勵合資格僱主聘用有就業困難的殘疾求職人士。僱主每聘用一名殘疾求職人士，可獲發放的最高津貼額由 24,000 元增至 35,000 元。

就業展才能計劃就業個案的留任率偏低

3.106 在就業展才能計劃的津貼期(基本計劃和加強計劃的津貼期分別為 6 個月和 8 個月)過後，就業個案中殘疾僱員的留任百分比，在 2015 年為 37.5% (佔 811 宗就業個案的 304 宗)，2016 年為 38.1% (佔 816 宗就業個案的 311 宗)，以及 2017 年為 37.9% (佔 802 宗就業個案的 304 宗)。立法會人力事

務委員會在 2018 年 1 月 16 日的會議上，對就業展才能計劃參加者的留任率偏低深表關注，並促請政府研究參加者留任率偏低的原因，以及跟進他們的就業情況。

3.107 2019 年 2 月，勞工處在回應審計署的查詢時表示，該處自 2015 年起便開始跟進透過就業展才能計劃獲聘的殘疾僱員的就業情況，直至其僱用期第十二個月為止。在津貼期完結前離職者，大多正在另謀高就。

3.108 鑑於殘疾求職人士會在就業展才能計劃的津貼期內獲提供培訓和支援，審計署認為，勞工處需密切監察透過計劃獲聘的殘疾求職人士的留任期（尤其是在津貼期過後），並採取措施，以協助他們留任更長時間。

職前培訓課程參加人數減少

3.109 勞工處定期在 3 個分區辦事處為殘疾求職人士舉辦為期 1 天的職前培訓課程，以提高他們的就業機會。求職人士完成職前培訓後，可獲發每天 80 元的培訓津貼。

3.110 職前培訓課程的參加人數減少了 41.5%，由 2014 年的 183 人減至 2018 年的 107 人（見表三十九）。每班平均參加人數也減少了 38%，由 2014 年的 10.8 人減至 2018 年的 6.7 人。

表三十九

參加職前培訓課程的殘疾求職人士減少
(2014 至 2018 年)

	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年
課程數目	17	17	19	14	16
參加人數	183	228	240	99	107
每班平均參加人數	10.8	13.4	12.6	7.1	6.7

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

為殘疾求職人士提供的就業服務

3.111 鑑於參加人數減少，勞工處在 2018 年 9 月檢視了職前培訓計劃，並發現：

- (a) 愈來愈多登記人士已取得較高學歷，並早已在學校、非政府機構和其他培訓機構，接受一些如溝通和人際技巧等的軟性技巧培訓；及
- (b) 不少登記人士已作好就業準備，並對有助他們掌握或提升求職技能的職前培訓表示歡迎。

3.112 勞工處計劃由 2019 年 5 月起在課程中加入修訂內容，集中鍛練參加者的求職技巧，以及重點教授實際應用軟性技巧來解決工作環境的問題。

3.113 鑑於職前培訓計劃的參加人數減少，審計署認為，勞工處需理順日後開辦職前培訓課程的數目，並密切監察職前培訓計劃的參加人數，以及採取有效的跟進行動，以提高參與率。

沒有匯報在履行已公布計劃服務承諾方面的表現

3.114 2015 年 8 月，廉政公署（廉署）完成檢討就業展才能計劃的推行工作，並發出審查工作報告。廉署建議，為提高透明度和確保適時處理申請，勞工處應就處理有關申請參加計劃及領取津貼和獎勵金等事宜，制訂和公布服務承諾。

3.115 因應廉署的檢討結果，勞工處在 2016 年 1 月中制定並在網站公布以下服務承諾：

- (a) 申請批准通知書會於處方收到已填妥的申請表（連同全部所需文件）後起計 14 天內向僱主發出；及
- (b) 津貼會於處方收到已填妥的津貼申請書（連同全部所需文件）後起計 6 星期內向僱主發放。

3.116 2019 年 1 月，勞工處在回應審計署的查詢時表示，各分區辦事處人員會監察上述服務承諾的履行情況。然而，勞工處並無公布處方在履行計劃服務承諾方面的表現。

審計署的建議

3.117 審計署建議勞工處處長應：

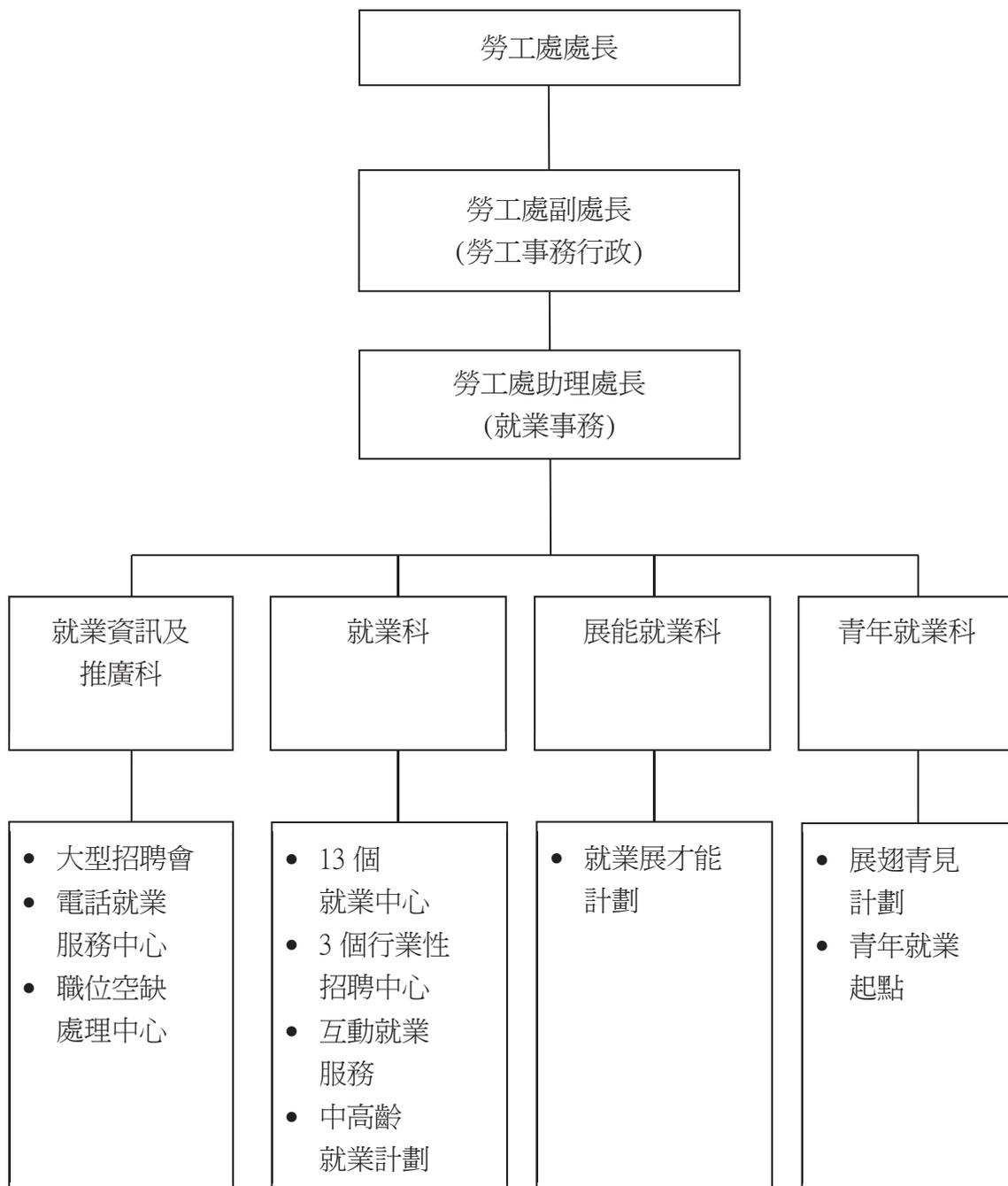
- (a) 密切監察就業展才能計劃下的就業個案在津貼期過後留任的百分比，並採取措施，以協助殘疾求職人士留任更長時間；
- (b) 理順日後開辦職前培訓課程的數目，並密切監察職前培訓計劃的參加人數，以及採取有效的跟進行動，以提高參與率；及
- (c) 公布在履行就業展才能計劃服務承諾方面的表現。

政府的回應

3.118 勞工處處長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 勞工處會繼續密切留意就業展才能計劃下的就業個案在津貼期內和過後的情況，並協助計劃參加者留任更長時間；
- (b) 自 2015 年起，勞工處已加強監察就業展才能計劃下的就業個案，並跟進透過計劃獲聘的殘疾僱員的就業情況，直至其僱用期第十二個月為止。跟進結果顯示，只有少數殘疾僱員在津貼期過後離職，即在 2015、2016 和 2017 年，少於 3% 的計劃參加者在僱用期第九至第十二個月期間被僱主解僱；及
- (c) 就業展才能計劃讓殘疾求職人士透過適應工作環境和接受培訓，以提高其工作能力和競爭力。參加計劃的僱主會按計劃提供在職培訓，透過計劃獲聘的殘疾僱員可藉此汲取工作經驗和技能，以便日後轉投更佳工作。

勞工處：組織圖（摘錄）
(2018 年 12 月 31 日)



資料來源：勞工處的記錄