

# 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。