

全球多國在去年新冠疫情肆虐期間，多次實施嚴格封城措施，大量食肆和零售商店被迫關門，不少服務業員工被迫放無薪假或被裁員。隨著歐美地區的疫苗接種率持續上升，多地陸續解封，食肆及娛樂場所終於可以恢復營業，但一眾老闆卻面對另一難題——難請人。很多在疫情下失業的服務業從業員，如今都因為種種原因不願重返老本行，導致各地服務業勞動力短缺，不單阻礙業界恢復營業，企業加薪請人亦加重經營成本，長遠恐拖慢經濟復甦。

●香港文匯報記者
林文佑

加薪 低價住宿 親友介紹 各出奇謀

多地解封難招聘 派獎金現金券搶人

歐洲各地失業率已較疫情高峰期時大幅回落，在英國倫敦和德國柏林等地，以及美國多個城市，酒吧和餐廳在招聘人手上都面對很大困難。美國諮詢公司Capital Economics分析師麥基昂指出，調查顯示美國企業職位空缺正持續增加，僱員的工時較以往更長，均證明美國企業缺乏人手。

美薪酬14年最大升幅

美國部分政界人士和經濟學家認為，經濟重啟下服務業難請人的原因，包括高額的失業救濟金削弱求職意願、部分人擔心服務業易受感染，以及需留家照顧孩子等。為吸引人手，企業只好提高薪酬。美國就業成本指數顯示，今年第一季工資水平，錄得14年來最大季度升幅。諮詢公司Panthern Macroeconomics分析師謝濼德森認為，若勞工短缺問題未能解決，美國工資水平將急升，勞動力需求亦會持續增加，但他估計勞工短缺壓力或屬暫時性，當學校重開和失業救濟金額下調，人們或會重返職場，但這情況何時出現仍屬未知之數。

歐美企業 解封後難請人

主要缺人行業

- 酒吧食肆
- 酒店
- 娛樂消閒
- 零售

難請人原因

失業好過打工

●不少國家在疫情下大幅提高失業援助金額，很多原本從事較低薪服務業職位的人，如今都寧願領取失業援助過活

原有員工轉行

●大量服務業從業員在疫情期間被裁，或被放無薪假，很多人可能已經在這一期間轉行，不想再回到辛苦的服務業工作

怕接觸顧客

●雖然歐美多地疫情已見改善，但確診數字仍然高企，不少人都擔心經常接觸顧客會受感染，所以不想從事服務業

疫下生活習慣變

●很多服務業從業員被裁後，多了時間留在家中照顧孩子，索性轉為全職母親或父親

歐洲國家同樣面對招聘困難。英國上月中進入第三階段解封，零售店舖和酒吧食肆重開，當地就業顧問公司調查發現，僱主招聘速度是8年來最快，上月中在求職網站Adzuma列出的職位空缺多達100萬個，主要屬於餐廳和酒店業，較6周前增加約18%。然而來自西歐和北美的求職人士在該網站的搜索次數，自去年2月爆發疫情前整體減少一半，一些低薪職位幾乎沒有海外人士問津。

脫歐封城 逾130萬人離英

商界領袖指出，英國在疫情爆發後實施封城，導致大量外勞返回家鄉，估計過去一年多以來，已有多達130萬人離開英國，同時英國脫歐削弱不少歐洲外勞到英國工作的意願，加上英國對非技術外勞實施新限制，均令勞工短缺情況加劇。德國上月底開始解封，餐廳重新開放戶外堂食，顧客人數逐漸上升，最大問題卻是無法招聘人手，有餐廳經理坦言或需加薪請人。柏林一間酒店的助理經理費恩亦表示，他為酒店餐廳招聘人手費煞思量，包括在社交網站及當地食物網誌登廣告，他強調所有餐廳都出現這情況，「我們急需人手。」

澳洲不少餐廳則缺乏廚師和經理等管理層員工，難以擴大營運。在悉尼市郊經營餐飲到會服務的艾瑪·阮表示，公司缺乏廚師等員工，被迫推掉不少企業訂單，認為若有足夠人手，可接多一倍至兩倍訂單。

澳10萬餐飲業 急需外勞

澳洲餐飲業協會總裁蘭伯特指出，目前全澳餐飲業有多達10萬個空缺，主要由於去年疫情期間，大量持有臨時簽證的人離開澳洲，強調業界急需海外技術勞工，呼籲政府盡快開放讓這些勞工入境。

鑑於服務業難以請人，各地政府或企業近日都相繼推出相關幫助措施，澳洲昆士蘭省上月便推出「工作天堂」計劃，斥750萬澳元吸引其他省份民眾到當地從事旅遊業工作，合資格人士可即時獲發1,500澳元現金，以及250澳元旅遊現金券及低價住宿。計劃大受歡迎，推出一日後已收到達5,624份申請。英國的餐飲業界則自行推出現金津貼，餐飲集團Hawksmoor鼓勵員工介紹親友任職，成功介紹可獲200至2,000英鎊獎金。美國電商巨擘亞馬遜則為新入職員工提供1,500美元獎金，若已打針則再多100美元。

多國職位空缺大增

以疫情前的2019年12月為基數，超過100代表職位空缺較疫情前多，低過100則較疫情前少。



星封關外勞大減 地盤工人日做16小時

不少國家在疫情下封關，導致一些向來倚賴外勞的方面面臨勞動力不足，新加坡便是其中之一。當地多項大型建築工程因為人手不足，已經推遲最少一年，勞工成本也增加多達30%，不少工人要超時工作，最嚴重時每星期有3天都要返兩更，前後要做16個小時。專家警告如果持續禁止外勞入境，新加坡經濟將大受打擊。自4月底以來，新加坡先後對印度及多個東南亞國家封關，由於這些國家都是新加坡主要勞動力來源地，令當地外勞人

數大減，特別是聘用大量印度及孟加拉廉價外勞的建築業和造船業。受去年底的外勞宿舍集體感染影響，新加坡今年首季建築業產值已經按年大減23%，雖然建築業只佔當地國內生產總值(GDP)約3%，但工程推遲長遠會影響房屋供應以至消費，產生更多漣漪效應。工人短缺推高工資，3月建築業外勞薪金中位數已經較疫情前水平大升30%，如果短缺持續，整體建築成本都會被推高。不少業界組織都呼籲當局盡快開關，否則政府很多基建計劃都會大受影響。



酒吧餐廳工作欠穩定 員工解封後轉行

英國很多服務業從業員在疫情封城期間，被迫放無薪假甚至失業，如今酒吧食肆多已重開，但很多從業員都已經轉行，原因是覺得服務業工作環境較差，職位以至收入亦欠穩定。

26歲的扎德羅加居於英國威爾斯，她8年前讀大學時，已在餐廳任兼職侍應，在疫情前已升為經理，但疫情爆發後，餐廳於去年3月停業，她亦開始停工，儘管停工期間獲政府8折出糧，但她仍感到極大壓力，「你不知道何時才能重回工作崗位，到時會是全職還是兼職？還有餐廳會否結業，自己的工作已不存在？」威爾斯解封後，扎德羅加立即復工，但數天後決定辭職，希望另覓新發展，「這份工作我需每天站着14小時，實在很辛苦，每日還要戴口罩14小時。」結果離職後翌日，扎德

羅加便獲職業中介公司Work Wales聘用。她表示現在每天只需工作8小時，免加班，周末還可以放假，工作環境理想得多。27歲的史密斯當了4年啤酒侍酒師，長工時令她經常無法陪家人，還要經常被顧客呼喝，疫情期停工令她終於意識到這份工不適合自己，因此現時亦計劃轉行，「我不想再回到那個工作環境。」

救濟金超薪金 無人願做

紐約上月底容許所有食肆完全恢復堂食，但很多餐廳酒吧都因為請不到人，所以無法重開。停業超過一年的曼哈頓酒吧Scruffy Duffy's，便因為請不到調酒師所以未能重開，老闆休斯直言，現時很多人即使不上班也能每周獲發750美元失業救濟金，遠高過酒吧食肆薪金，根本不會有人願意打這份工。休斯認為如果要加薪請人，成本無可避免要轉到顧客身上，「但顧客願意為一個漢堡包或者一支啤酒多付幾多？現在已經很貴了。」

缺人手成本高 美7-11或不再開24小時

在美國新冠疫情初期，大型連鎖便利店7-11因銷售額下跌和裁員，縮減各分店營業時間。在近期疫情緩和後，7-11集團已通知加盟商恢復24小時營業，但有加盟商表示現時面臨人手短缺，夜間銷售額不足以抵消營運成本，要求集團允許分店停止通宵營業。

美國現有超過9,300間7-11便利店，全國7-11加盟商聯合會去信集團，指出加盟商面對巨大壓力，人手不足和成本高昂導致營運困難，部分分店的夜間銷售額，不足以彌補聘請夜班員工的成本，加盟商不但需自行出資填補費用，甚至還要親自值班，影響個人健康和家庭。信中指出，加盟商雖可提高工資和商品售價，解決人手短缺和成本上升問題，但此舉將損害7-11的市場競爭力。

除了7-11外，美國很多企業都面對人手不足問題，即使防疫措施放寬，亦無法恢復正常營運。根據全國獨立企業聯盟的調查，超過40%的小企業表示未能聘請新員工填補空缺。

