

新聞稿

即時發佈

昆士蘭保險調查顯示，儘管營商環境仍具挑戰，香港中小企對 2024 年經濟前景保持樂觀

- 昆士蘭保險的調查發現，中小企普遍未就當前營商環境購置最適合的保險。儘管中小企對種種營商風險頗為以至甚為憂慮，但卻未有購買充足的保險以應對這些風險。
- 當前各項風險繁雜，客戶更希望獲得全方位的銷售體驗，同時享有網上資訊與面對面專業建議分析雙結合的便利。
- 70%的香港中小企預期 2024 年經濟表現勝過 2023 年，其中 63%受訪者 2023 年營業額已錄得增長，另有 70%預期 2024 年營業額進一步上升。

香港，2024 年 3 月 6 日訊 - 昆士蘭保險對香港中小企業進行的年度調查顯示，儘管潛在營商風險仍然存在，受訪企業對未來一年的前景依然保持樂觀。以上是本年度調查的整體結果，該項調查在 2023 年 12 月至 2024 年 1 月進行，合共訪問了 616 位中小企業決策者，內容圍繞其觀點和體驗。*

中小企普遍保持樂觀之餘，同時也意識到未來的營商挑戰。約 40%受訪企業指成本上漲和盈利能力下跌是 2024 年的主要業務挑戰。39%表示招聘和挽留員工是當前要務，另有 34%、33%和 32%受訪企業分別認為現金流及融資渠道、訂單不足，以及如何招徠和留住顧客也是主要挑戰。

預期這些挑戰會持續存在，而受訪企業的主要憂慮包括：35%憂慮經營成本、33%擔心如何招徠新顧客、33%認為有需要整合服務、31%憂慮員工成本，以及 30%擔心公司的盈利能力。

儘管已購置一項或以上保險，中小企大多投保不足

約 79%的受訪本地中小企在 2023 年遇過至少一次經營問題。名列第一的是遭黑客入侵，受訪企業最擔心的是被網上盜取敏感數據和資訊。對比去年調查結果，遭黑客入侵的企業比例大幅上升，去年只有 18%受訪企業遭遇這個問題，但 2024 年的比例卻飆升至 30%。今年有 20%受訪企業因業務中斷而損失收入，17%受訪企業的知識產權受到侵犯，較去年同期顯著上升 8%。另有 16%表示流失核心員工，同樣 16%企業指設備損壞而蒙受損失。

縱然中小企對多種營商風險感到頗為以至甚為憂慮，但不少受訪企業仍然未有購買相應保險，以獲得相關保障。63%受訪企業擔心業務中斷造成收入損失，但只有 22%購買保險以獲得相關保障。同樣，61%受訪企業對第三方處理資金時的損失風險頗為以至甚為憂慮，但只有 25%投保相關保障。

昆士蘭保險亞洲區中小企業務部門主管馮紫唐表示：「我們的調查顯示，不少中小企仍未就本身最關注的風險投保，如業務中斷、網絡安全責任等。糾正方法很簡單，這裡我想鼓勵中小企業主/企業領導者積極行動，盡快諮詢他們信任的承保公司或保險中介機構，進一步了解市場現有的保障項目，以及最適合他們公司的保障組合。未雨綢繆，以防萬一，才是明智之舉。」

全方位銷售體驗備受青睞

調查發現，客戶傾向選擇「度身訂造」的保險方案，全面保障多種經營風險：76%受訪企業屬意於根據自身行業需要而設計的保險套餐，內容包含多種經營風險的保障。

客戶對專業建議的需求，也反映在他們傾向選擇全方位銷售體驗這一環節上。2023 年間，無論在研究、購買、支付、客戶服務還是索償等環節，客戶選用網上及實體服務的比例均有所增加。

昆士蘭北亞區行政總裁于蕾女士指出：「根據我們的經驗，客戶習慣在網上瀏覽資料和提出疑問，同時也希望從代理商、經紀、銀行等中介人身上，獲得專業知識和分析。這正好讓有如我們 Qnect¹的數碼平台發揮中介支援的功用，使中介人能夠即時為其中小企業客戶提供相應的保費和承保範圍有關資訊。」

與去年相比，受訪企業傾向實體及網上購買保險的比例保持不變，依然分別是 57%和 43%。

這個結果反映客戶依然信任中介人和保險公司的面對面服務，同時亦期望從全方位銷售體驗中獲得優質、無縫的服務。

未來一年更感樂觀

縱然風險依舊，但與去年相比，受訪企業對香港經濟及公司銷售前景的信心大為提升。去年調查時，只有 47%受訪企業預期未來 12 個月經濟會有所改善，但今年這個比例已升至 70%。同樣，去年只有 47%受訪企業預期未來一年銷售額上升，今年這個數字則高達 70%。事實上，63%受訪企業 2023 年的銷售額已錄得增長。

香港中小企最擔憂的三大經濟狀況分別是投資者／消費者信心(63%)、營運成本上升(60%)，以及本地客戶需求下跌(55%)。受訪企業的對策認以控制成本(73%)為先，其次是擴大客源及實行業務多元化(50%)，以及著眼於本地需求和商機(48%)。

于蕾表示：「香港中小企顯然對當前的營商環境感到憂慮，特別是如何控制成本上漲和盈利能力下跌的問題。香港政府近日發表的《2024-25 年度財政預算案》²恰好回應了這些調查結果，推出了多項措施協助中小企應付資金周轉問題、開拓新市場，以及加速企業升級轉型。香港中小企對今年經濟前景明顯較前樂觀，有利於香港經濟發展。昆士蘭保險致力為中小企客戶提供『度身訂造』的方案，協助客戶應對各種風險，有效地解決他們在業務中斷、供應鏈管理、員工人才挽留和責任等方面的問題。」

關於新加坡中小企的同類調查結果，請按此[連結](#)。

—完—

¹ Qnect 是昆士蘭保險的網上平台，專門為中介人提供一站式的數碼體驗，以管理不同業務範疇和類型的端到端交易。該平台應用至今已屆十年。

² <https://www.budget.gov.hk/2024/eng/budget09.html>

***編輯垂注：**

本年度調查分為兩部分，本文是調查結果的第一部分：第二部分內容著眼於影響中小企的營運風險，涵蓋人工智能、網絡安全、職業安全與健康等範疇，將於 2024 年下半年公布。

香港與新加坡中小企調查：營商前景一覽

2024 年與 2023 年 結果比較	香港	新加坡
五大營商挑戰 (2024 年：2023 年)	1) 成本上漲／盈利能力下降 (40%:12%) 2) 招聘及挽留員工／勞工短缺 (39%:12%) 3) 融資（現金流、融資、投資、匯率等）(34%:7%) 4) 訂單不足／業務收縮／倒閉 (33%:29%) 5) 招徠及留住客戶／客戶期望改變(32%:17%)	1) 成本上漲／盈利能力下降 (50%:16%) 2) 銷售增長放緩／客戶開支減少 (40%:15%) 3) 競爭加劇(39%:3%) 4) 招聘及挽留員工／勞工短缺 (37%:23%) 5) 融資（現金流、融資、投資、匯率等）(36%:8%)
五大業務憂慮 (2024 年：2023 年)	1) 營商成本(35%:34%) 2) 招徠新客戶／留住客戶 (33%:37%) 3) 整合服務(33%:不適用) 4) 員工成本(31%:20%) 5) 長遠盈利能力(30%:29%)	1) 營商成本(39%:40%) 2) 招徠新客戶／留住客戶 (37%:33%) 3) 長遠盈利能力(34%:28%) 4) 員工成本(33%:33%) 5) 僱用及挽留合適員工 (33%:27%)
營商前景 (2024 年：2023 年)	經濟信心 <ul style="list-style-type: none"> ● 更佳(70%:47%) ● 不變(14%:25%) ● 更差(16%:28%) 營業額展望 <ul style="list-style-type: none"> ● 增加(70%:47%) ● 不變(20%:27%) ● 下跌(10%:20%) 	經濟信心 <ul style="list-style-type: none"> ● 更佳(60%:59%) ● 不變(22%:23%) ● 更差(18%:17%) 營業額展望 <ul style="list-style-type: none"> ● 增加(62%:58%) ● 不變(25%:31%) ● 下跌(13%:10%)

關於昆士蘭保險香港

昆士蘭保險服務香港超過一個世紀，旗下包括昆士蘭聯保保險有限公司、昆士蘭保險（香港）有限公司及昆士蘭按揭保險（亞洲）有限公司。作為領先的一般保險公司，昆士蘭保險香港為企業及個人客戶提供全面的非人壽保險方案。昆士蘭保險香港擁有龐大的專業保險代理及經紀分銷網絡，並與宏利達成獨家經銷協議。昆士蘭保險香港屬昆士蘭保險集團一份子，集團為一家一般保險及再保險公司。有關昆士蘭保險香港的詳情，請瀏覽 www.qbe.com/hk。

傳媒查詢，請聯絡：

宋俞瑩
昆士蘭保險亞洲
市場推廣及傳媒關係部
電話：+65 6477 1099
電郵：media.asia@qbe.com

莫然
Belmont Communications
代表昆士蘭保險亞洲
電話：+852 2824 8418
電郵：qbe.asia@belmontcomms.co