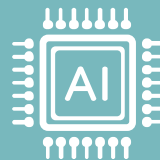
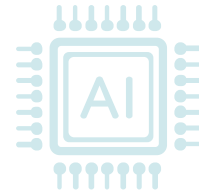


香港洗衣服務業

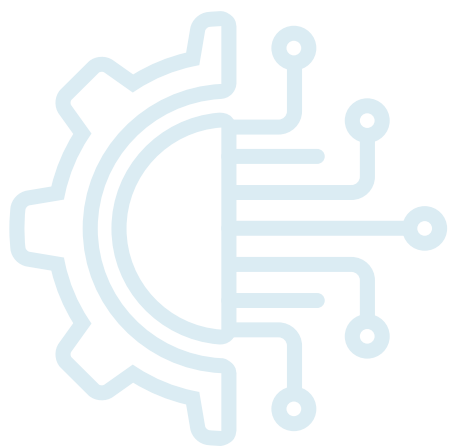


可持續發展 及數碼轉型調研書





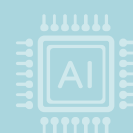
香港洗衣服務業可持續發展 及數碼轉型調研書





目錄

1	香港洗衣服務業聯會主席序言	6
2	洗衣業發展現況及發展趨勢	8
2.1	香港洗衣行業現況	9
2.2	在經營過程中面對困境	12
2.3	全球洗衣服務業市場的現況及發展趨勢	15
	— 美國	16
	— 中國內地	18
3	數碼轉型的概念及洗衣業轉型成功個案	22
3.1	實踐數碼轉型的四大方向	23
3.2	數碼轉型的好處	27
3.3	香港洗衣業數碼轉型現況	29
	— 成功個案分享	31
	• 經營模式轉型	
	• O2O 轉型	
	• 技術轉型	





4	促進香港洗衣行業發展建議	44
4.1	數碼轉型	48
4.2	經營模式轉型	50
4.3	人才支援	51
5	如何借力政府資助業界升級轉型	52
5.1	尋求數碼轉型	54
5.2	拓展海外市場	55
	—「發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金」(BUD 專項基金)	56
	— BUD 成功例子分享	57
	總結	58



章節

1

香港洗衣服務業可持續發展及數碼轉型調研書

香港洗衣服務業聯會 主席序言



香港洗衣服務業聯會 主席序言

洗衣業屹立香港超過百年，過去多年來，業界未曾有統一調查研究（簡稱調研），能夠清楚了解現時最新洗衣發展情況。與此同時，持續一年多的 2019 冠狀病毒病疫情為社會各界帶來史無前例的衝擊，洗衣行業也不例外。面對接踵而來的挑戰，全球業界注意到工作及消費模式的轉變，各行各業更需要數碼轉型，以應對挑戰，把握未來機遇及提升競爭力。



香港洗衣服務業聯會 主席
李少文

有見及此，香港洗衣服務業聯會成功申請工業貿易署「工商機構支援基金」撥款資助，並由香港生產力促進局作為項目執行機構，主辦名為「香港洗衣服務業可持續發展及數碼轉型調研」項目，期望透過業界調研及環球行業研究，分析全球發展狀況及成功個案，並加以整理數據，進一步為業界提供不同的支援；同時項目邀請十多間同業及商會代表抽出寶貴時間進行訪問，分享現時香港洗衣業界的情況、能源效益解決方案、可持續的洗衣系統及技術發展和專業解決方案等方面經驗和建議，以協助同業持續發展、發掘市場商機，協助拓展大灣區、國內或海外業務。

本人謹代表香港洗衣服務業聯會向參與的同業及商會代表致以衷心感謝，並鳴謝香港特別行政區政府工業貿易署撥款資助，以及行業協會對項目的大力支持。

期望透過這次業界調研，能為各位帶來新思維之餘，亦加深大家對數碼轉型的認識，啟發行業推行更多數碼化及多元化技術，令業務可持續發展。

洗衣業發展現況及 發展趨勢

- 2.1 香港洗衣行業現況
- 2.2 在經營過程中面對困境
- 2.3 全球洗衣服務業市場的現況及發展趨勢
 - 美國
 - 中國內地



洗衣業發展現況及發展趨勢

2.1 香港洗衣行業現況

香港生活環境地方狹窄，洗衣行業的出現為不同市民及企業帶來方便。洗衣業是香港其中一個傳統行業，已有百多年的歷史。香港洗衣業源於旺角洗衣街提供洗衣服務的家庭工人，隨後逐漸演變成店舖和工廠，為大眾、商業或工業客戶提供洗衣服務。

本港的洗衣業以不同經營模式為香港提供各種洗衣服務，常見的有獨立式傳統經營洗衣店、特許經營 / 連鎖式經營洗衣店及 24 小時自助洗衣店。獨立式經營洗衣店的服務對象以大眾客戶為主，洗衣工序會於店舖內進行或外判予洗衣工場；特許經營 / 連鎖式經營洗衣店及 24 小時自助洗衣店同樣是以大眾客戶為主，但洗衣工序則由自設的中央洗衣工場負責；洗衣工場的服務對象以商業市場為主，例如酒店、食肆、航空服務等提供洗衣服務。



香港洗衣業經營模式主要以傳統洗衣店及連鎖式 24 小時自助洗衣店



過去多年來，業界未曾有統一調研，能夠清楚了解現時香港最新洗衣發展情況。有見及此，本項目於 2021 年 7 月至 10 月透過網上平台展開問卷調查及業界訪談，著重瞭解香港洗衣業經營現況及數碼轉型的進展情況，從而為業界提供不同的支援，促進業務的可持續發展，開拓新商機。

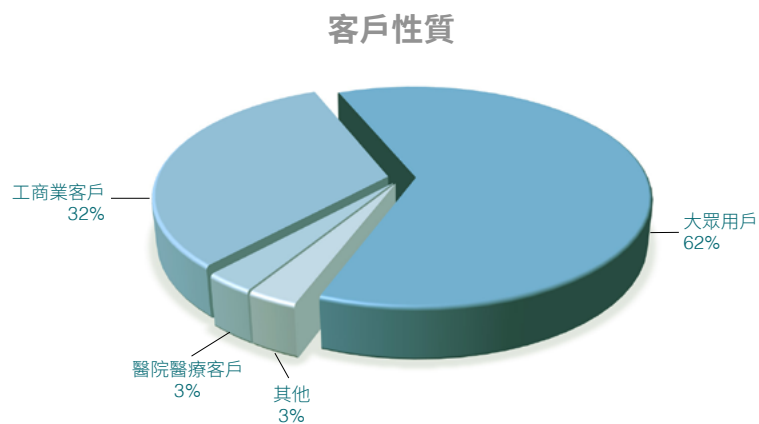
調查方法及對象

- 是項調查透過郵寄發出問卷邀請信，並由回應者自行網上填寫。調查對象為全港洗衣公司。
- 在指定期限 (截止至 10 月 31 日) 內，共收回 291 份有效問卷。

調查結果

客戶性質

- 回饋的數據顯示，大眾客戶約有 62%，工商業客戶有 32%，醫院醫療客戶及其他各佔 3%。



營運模式

- 主要是
 - 1) 於店舖內處理磅洗衣物，乾洗衣物交外判工場處理
 - 2) 營運洗衣工場
 - 3) 於店舖內處理磅洗衣物，乾洗衣物交自家中央工場處理

營運模式	佔回應公司的比重 (%)
於店舖內處理磅洗衣物，乾洗衣物交外判工場處理	25.2
營運洗衣工場	17.1
於店舖內處理磅洗衣物，乾洗衣物交自家中央工場處理	16.4
上門收送服務	15.9
於店舖內處理磅、乾洗及整熨衣物	7.3
24 小時自助洗衣店	6.8
其他	4.8
混合式 24 小時自助洗衣店	4.0
只提供收發服務	2.5

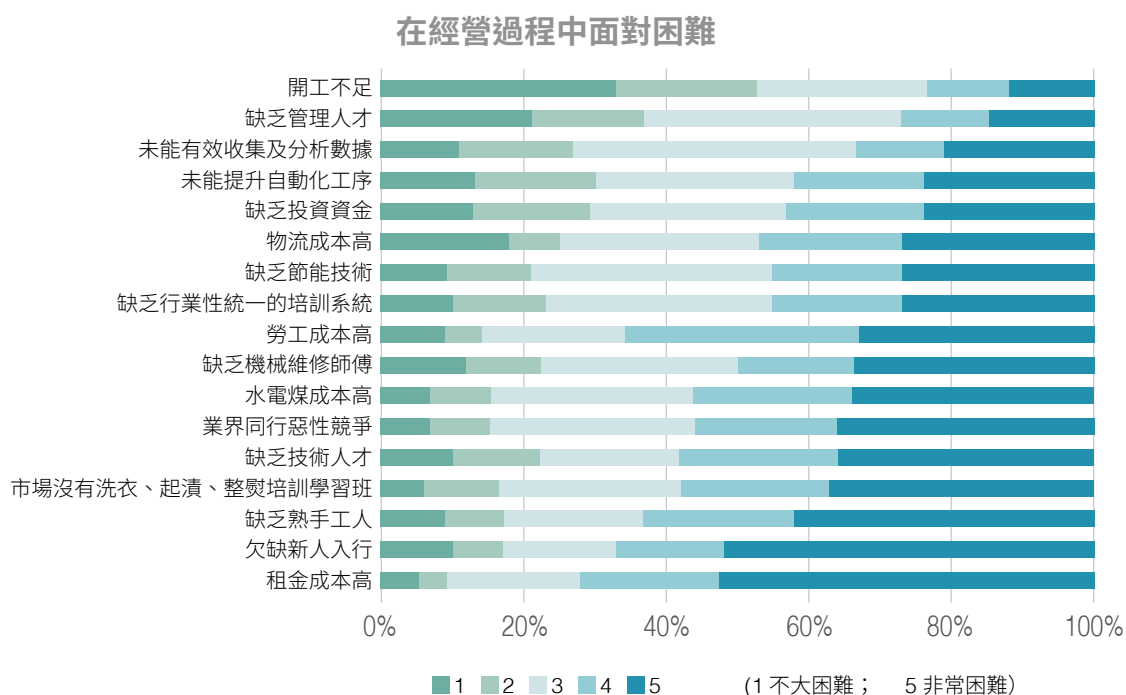
香港洗衣企業數量及從業人數

- 根據「防疫抗疫基金」下推出的「洗衣業抗疫資助計劃」及洗衣同業的資料，截至 2021 年 10 月，全香港洗衣企業數量約有 1 千 7 百多間。而從業人員方面，約有 1 萬 5 千多人。

類別	數目 (間)	從業人數
洗衣店及洗衣工場	1,562	12,700
警署及懲教署洗衣房	78	370
醫院洗衣房	56	2,250
酒店洗衣房	23	330
合計	1,719	15,650

2.2 在經營過程中面對困境

就問卷回饋的數據顯示，在經營過程中面對最大困難是租金成本高、欠缺新人入行、缺乏熟手工人、市場沒有洗衣、起漬、整熨培訓學習班、水電煤成本高及業界同行惡性競爭。



與此同時，本項目邀請多間香港洗衣公司及相關機構的代表進行訪談，透過不同機構的代表經驗分享，更深入了解現時洗衣業的情況。訪談公司包括陽光洗衣廠有限公司、洗衣王有限公司、優質洗衣有限公司、大班洗衣有限公司、榮昌伊莎洗染集團、大和成衣及天天洗衣、偉思化工有限公司、香港紡織及成衣研發中心、香港餐飲聯業協會、香港酒店業協會及消費者委員會（排名不分先後）。根據他們的分享，大致可了解現時經營中面臨的四大困難：

1. 新生代不願投入洗衣行業，聘請人手困難

由於洗衣行業工資不太高、工作性質較辛苦，而且被視為夕陽行業，難以吸引年青人入行。

2. 現有從業員老化及流失率高

大多從業員年齡較高，而且行業間競爭劇烈，難以留下人材。

3. 工作及消費模式轉變

近幾年，特別是在社會事件及疫情發生後，工作模式轉變了不少，大多人都在家工作，追求買衣服相對也少了。同時，溫室效應導致全球變暖，越來越少人穿著西裝及毛衣，從而對乾洗需求也相應少了；另外，快速時尚興起，衣服單價低、汰換率高；職業穿著習慣改變，改以休閒打扮的上班族增加，都大大減低了專業洗衣的需求。

4. 生產及經營成本高昂

洗衣業經營涉及很多不同工場工序，包括機器應用、儲存、物流等，導致經營成本高，特別是傳統工場，而且香港店舖租金及人力資源成本高昂。同時，現時社會重視環境保護，香港政府在法例上加強排污及廢物處理要求，加上需要購買符合規定的設備，從而加重洗衣業營運成本。而洗衣不是高利潤行業，不少同業表示因成本高而無意或難以繼續經營。



「洗衣業現時面對的最大困難是本地租金昂貴及嚴重缺乏人手，所以業界有轉型的需要，以自動化機器，代替人手。」

優質洗衣行政總裁林查理先生



「近幾年，特別是社會事件及疫情後，工作模式轉變了不少，大多人都在家工作，追求買衣服相對也減少了。同時，物料變化及氣候轉變，社會大力提倡環保，消費模式轉為以輕便及運動服為主，客人可以自行在家濕洗處理。」

榮昌伊莎洗染集團董事連世偉先生



「現時洗衣業面對的最大挑戰是人手安排，由於當限聚令生效，生意貨量可以有 50-80% 幅度之影響，人手編制往往未能配合其貨量之變化，而且工資受到標準工時限制，令成本上升。」

大班洗衣總經理陳承志先生

2.3 全球洗衣服務業市場的現況及發展趨勢

洗衣行業歷史少有相關記載，一般是從幫富貴人家洗衣開始，或是家庭式的收集一些富有人家的衣服回家洗。全球對洗衣產業的興起可以追溯自 1851 年美國舊金山淘金潮吸引大批男士入坑採金，出坑後髒衣服由西班牙和印地安婦女清洗，或由商人收集舊金山髒衣服，運至夏威夷或廣州清洗，三個月後再運回舊金山，並訂定乾淨衣服運回抵達之日為清潔日，迄今洗衣產業存在已有超過 150 年以上的歷史¹。

根據第三方研究報告²估計，全球的乾洗和洗衣服務行業在 2019 年整體營收達至 1062 億美元，但由於 2019 冠狀病毒病疫情和防疫措施所導致的各國經濟放緩，令 2020 年的營收降至 1040 億美元，複合年增長率 (CAGR) 為 - 2.1%。報告隨後預計，2021 年起，市場會回復，並以 5% 的複合年增長率增長，並展望在 2023 年度達到 1183 億美元。從地區來看，亞太地區是全球乾洗和洗衣服務市場的最大區域，在 2019 年佔全球市場的 34%；北美則是第二大地區，佔全球市場的 33%；非洲是全球乾洗和洗衣服務市場中最小的地區。

近年，成熟的電子支付及手機應用程式等技術，促進了各種與互聯網相關的新服務模式。其中 O2O (線下線上模式) 洗衣服務發展迅速，在先進國家已發展數年，漸漸為大眾所接受，亦逐步成為全球新趨勢。O2O 洗衣是透過手機應用程式，允許客戶隨時隨地線上訂購乾洗或洗衣服務，分享偏好並以電子方式支付。之後會有配送人員上門收送衣服至洗衣工場洗滌，並在清洗完畢後在選定時間送回給客戶。客戶一般會自動收到取件、預計送件日期和時間以及服務總費用的通知。各國的 O2O 洗衣服務成功代表包括 e 袋洗 (中國)、Rinse (美國)、WashBox (泰國及東南亞)、DhobiLite (印度)、Laundrapp (英國)、Laundryheap (歐洲) 等等。



O2O 洗衣服務模式已成為全球新趨勢

以下是世界各主要國家洗衣產業的發展現況及發展趨勢：

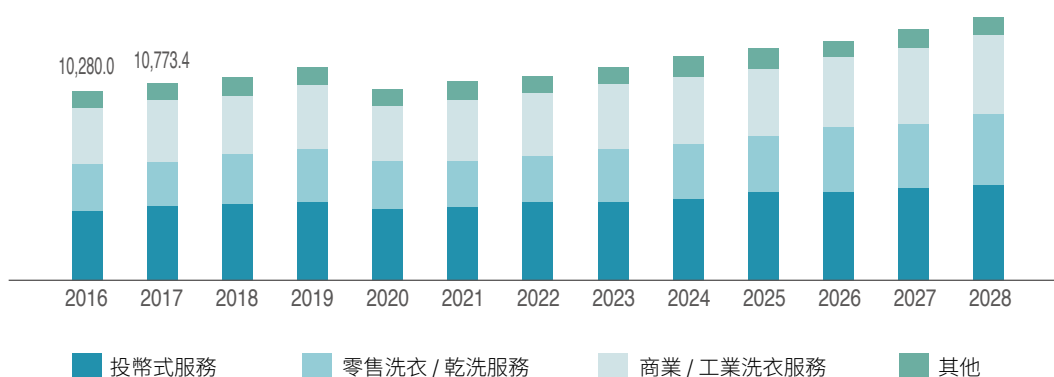
美國

美國洗衣和乾洗服務市場規模在 2020 年估計為 105.1 億美元，預計在 2021 年將達到 108.2 億美元。及至 2028 年，預計將會增長 4% 複合年增長率 (CAGR) 及達至 1144.1 億美元。而投幣式服務將引領美國洗衣和乾洗服務市場，收入總額超過 36%，預計將保持領先地位。由於 2019 冠狀病毒病在全球大爆發，不少跨國公司和大公司採取在家工作的政策。根據人力資源管理協會 (SHRM) 的資料，64% 的美國員工在家裡工作。這反過來縮減了上班的時間，從而影響了乾洗和洗衣店的業務，與此同時，亦大大地提高了人們對自我衛生和保持環境清潔的認識³。

對於全職工作的人來說，洗衣是一項耗時的工作。由於工作壓力和工作時間的增加，促進洗衣業務的需求。同時，由於美國工作人口增加，特別是女性，乾洗和洗衣服務的激增，取代了自行在家中洗衣。

隨著就業和勞動力增加，人們越來越繁忙，從而為線上洗衣服務的供應商創造了大量機會。傳統上，客戶必須把他們的衣物親自送至洗衣店。現時，市場上已有供應商提供上門取送服務。一些供應商更會提供折扣給客戶，如 by next laundry、FlyCleaners 和 ZIP JET，以擴大他們的業務和客戶群。

2016-2028 年美國洗衣設施和乾洗服務市場規模 - 按類型劃分
(以百萬美元計)



如此同時，有些洗衣公司開始在辦公室或大廈內裝置智能儲物櫃，允許客戶全天候取放衣物。當客戶的衣物準備好及被送到儲物櫃時，便會有短信通知他們取件。這種上門服務正在推動市場的增長。

投幣式或刷卡式機器的引入也將帶動市場增長。根據投幣洗衣店協會資料，2019年美國約有35,000間此類洗衣店。一些洗衣店經營者更已經從傳統的投幣式機器改為更先進的刷卡式機器，如RFID非接觸式信用卡，或有NFC功能的移動錢包，為處理現金提供了一個具有成本效益的替代方案，也易於使用。這些系統提供更多有關客戶使用量和收入的詳細資訊，當機器有故障時，系統會自動向有關維修人員發送警報，以便立即進行維修。系統同時可遙距檢查機器及完成洗衣後客戶自動接收短信。有商家LARA更在洗衣流程中應用了雲(Cloud)和物聯網(IoT)技術，用LED燈自動標記衣架，提供視覺提示來協助商家跟蹤和整理訂單。

2020年，投幣式服務佔市場超過36%收入，並預計將保持領先位置。主要是越來越多人出外工作，而使用線上洗衣服務的商業設施也會越來越多，特別是在美國。同時提供投幣式洗衣店與不同公司和酒店之間會有更多的合作機會，將帶動未來市場增長。



投幣式或刷卡式服務預計將帶動
美國未來市場增長



中國內地

從前，中國經營模式可分為傳統洗衣店及連鎖加盟洗衣店，又以傳統式經營最為常見，營運規模也較小，且經營場所亦為經營者本身所居住場所；另外，連鎖型洗衣店透過門市收件，並由公司配合之物流收送衣物至中央工廠進行洗滌、熨燙等程序，再送回門市供消費者取件，經營規模較具企業化。

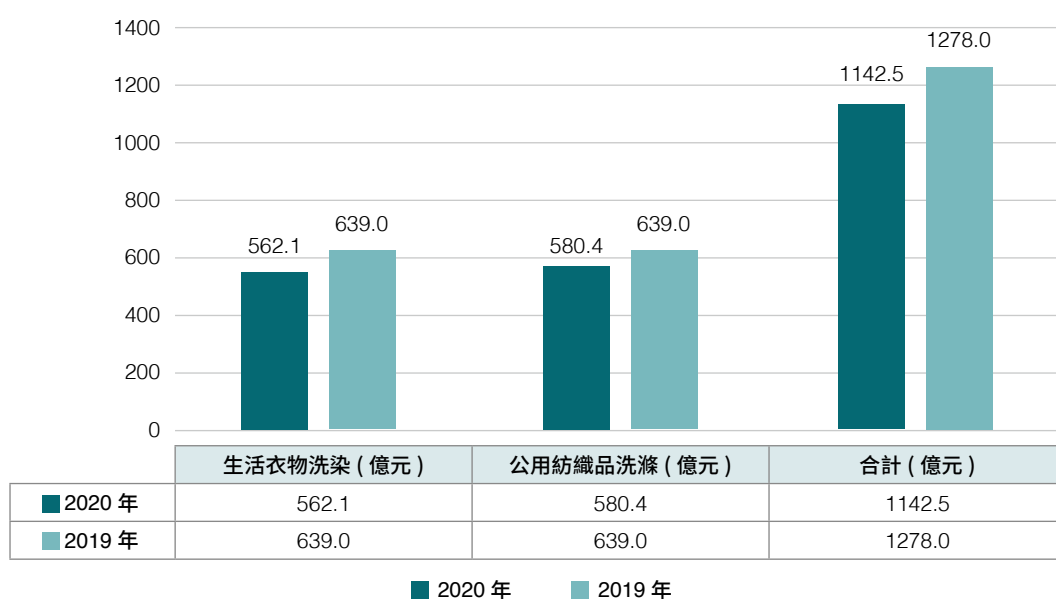
近年由於消費模式改變，從而興起自助洗衣店。自助洗衣店營業據點深入至住宅與商業區，貼近消費者生活領域，也成為消費者使用洗衣服務之首選。

另外，中國洗滌服務企業正在改變傳統洗滌模式，逐漸走向規模化和智能化，以「O2O」為代表的電子商務洗滌服務模式影響整個洗衣服務行業。據統計，2019 年全國較有影響力的移動平台洗滌服務品牌達到百餘間，較有名的包括：e 袋洗、天天洗衣，他們以線上下單、線下交易、上門取送的 O2O 洗衣服務模式為消費者提供了實用且快捷的洗衣服務。

根據企查查資料顯示⁴，現有的洗滌服務消費者群體中，70 後用戶的洗衣次數大概是 1 年 2 次，而 80 後用戶的洗衣次數為 1.5 個月 1 次，95 後用戶的洗衣次數接近 1 周 1 次，這意味著新一代和對衣物的精緻護理需求，或許已成為他們的消費習慣。

然而，受新冠疫情影响，全國洗滌行業於 2020 年度發展面臨挑戰。根據《中國洗染行業發展報告 2020》⁵ 顯示，2020 年，中國洗滌行業營業收入達到 1142.5 億元，累計下跌 11%，首次出現負增長。截至 2020 年底，生活衣物洗滌服務約佔全行業年營業收入的 49%，達到 562 億人民幣，比 2019 年下跌 12%；公紡洗滌服務比率佔 51%，達到 580 億人民幣，比 2019 年下跌 9%。

中國洗滌企業收入（2019 及 2020 年）



根據以下圖一及圖二顯示，在疫情情況下，連鎖加盟和中央工廠經營模式的市場佔有率仍有超過 2% 的增長。另外，除了醫用紡織品洗滌有穩定增長，其他生活衣物及酒店餐飲洗滌收入都有不同程度的下降。

生活衣物洗染佔比統計表

圖一

	2020 佔比	2019 佔比	2020 年營業收入 (億元)	2019 年營業收入 (億元)
連鎖加盟經營模式	43.2% ↑	40.5%	242.9	258.8
中央工廠經營模式	26.4% ↑	24.2%	148.4	154.6
自營洗衣店	14.6%	18.3%	82.1	116.9
專業服飾護理	15.8%	17.0%	88.8	108.7
合計	100%	100%	562.2	639.0



圖二

公用紡織品洗滌佔比統計表

	2020 佔比	2019 佔比	2020 年營業收入 (億元)	2019 年營業收入 (億元)
酒店用公用紡織品洗滌	33.1%	44.7%	192.0	285.6
醫用紡織品洗滌	46.9%	35.5%	272.2 ↑	226.8
餐飲用紡織品洗滌	13.1%	12.6%	76.1	80.6
其他	6.9%	7.2%	40.1	46.0
合計	100%	100%	580.4	639.0

至於洗滌企業數量只有輕微下降。截至 2020 年底，全國洗滌行業企業單位數量為 11.4 萬間，較 2019 年 11.5 萬間，下跌 0.8%。而從業人員方面，數字保持穩定。截至 2020 年底，全國洗滌從業人員達到 110 萬人，比上年下降 0.2%。

全國洗滌行業企業數量及從業人數

類別	合計		
	2020	2019	同比增長 (%)
企業數量 (個)	114,055	114,975	-0.8
從業人數	1,101,113	1,103,762	-0.2

近幾年，隨著消費者水準提高，對洗滌需求的改變，以及政府、監管、醫療等機構對洗滌行業的高度重視，因而行業也正逐步升級轉型。中國洗衣業市場空間巨大，在「電子商貿」的趨勢及科技的發展，不少洗滌企業通過自建平台將用戶轉移到線上，並且與不同電子商貿巨頭合作，如：京東、菜鳥、天貓等，為消費者提供更便捷的途徑。同時，由於洗滌市場規模將有大幅增加，洗滌發展將更趨自動化、標準化及規模化，同時預計綠色環保洗滌將是未來洗滌大趨勢。

綜觀以上國家洗衣業的經營現況，洗衣行業市場仍有持續發展的空間。其實自百多年以來，洗衣已是市民其中的消費習慣，甚少洗衣公司因生意不足而倒閉。因此本項目期盼能借鏡不同的成功業界個案，加上運用數碼轉型的技術，將原本被視為耗體能而知識含量較低的洗衣傳統行業脫胎換骨，成為一項專業而利潤高的技術行業。



中國洗滌市場預計將應用更多自動化技術

洗衣業發展現況及 發展趨勢

- 3.1 實踐數碼轉型的四大方向
- 3.2 數碼轉型的好處
- 3.3 香港洗衣業數碼轉型現況
 - 一 成功個案分享
 - 經營模式轉型
 - O2O 轉型
 - 技術轉型



數碼轉型的概念及 洗衣業轉型成功個案

數碼轉型是一種業務上的轉型，期望透過數碼科技的應用，協助企業創造新的營運模式及收入來源，並提升客戶體驗、服務價值及客戶黏性；同時提升自動化效率、精確度，達到有效控制營運成本。

數碼營商在新冠肺炎疫情下已漸成新趨勢，加上粵港澳大灣區、「一帶一路」等區域合作項目陸續展開，企業為把握未來機遇及提升競爭力，進行數碼化轉型已屬刻不容緩。根據 NTT Ltd. 發布的《2021 年全球託管服務報告》⁶ 中顯示，92% 香港受訪業務和 IT 領導者均同意新冠肺炎疫情對營運流程影響深遠，而 90% 則表示疫情加速了數碼轉型。

3.1 實踐數碼轉型的四大方向

1. 營運中融入智能技術

有效地運用科技技術是踏出數碼轉型第一步。根據《The State of Modernization, Transformation, and Innovation in the Digital Age》調查報告⁷ 指出，近 6 成受訪者認為有效運用科技技術是轉型成功的關鍵。要成功轉型，確實要有合適的數碼工具及技術。另外，報告顯示逾 4 成半受訪者認為，人工智能是未來 5 年企業必須掌握的技術，其次是安全防護創新 (35%)，以及大數據分析 (35%)，而目前大數據分析更加是各企業創新及轉型中的重點投資項目。





數碼轉型



物聯網



雲端運算



大數據



安全防護創新



人工智能

俗稱 ABC 的人工智能 (Artificial Intelligence)、大數據 (Big Data) 及雲端運算 (Cloud Computing)，是目前科技界最著重發展的三大技術。人工智能技術能夠實現複雜的數據分析、實時自動化和演算法。同時透過大數據，企業可追蹤及分析客戶的喜惡及市場動向，從而推出市場所需的產品，投放相應的推廣，並提升客戶的購買體驗，最終帶來最高回報；透過數據，企業也可了解公司的資源分布，現有的營運及管理模式是否符合成本效益，利用不斷的數據回饋，作出合適的資源調配，提升營運效率。而雲端存儲不但可以幫助公司進行資料管理和備份，企業領導層可以加快作出相應部署以抓住商機或應對風險。

此外，結合以上三種技術的物聯網 (IoT)，也是從製造業、醫藥業到零售商都能從中得益的新興科技解決方案。尤其對客戶規模較大的中型企業來說，物聯網提供的資料分析、供應鏈優化等服務，可以有效地提升公司的業務表現。

然而，值得注意的是，實現數碼轉型的關鍵不只需要技術，更要相關人員的配合，故企業必須為員工提供技能提升和技能再培訓安排，確保團隊能夠充分利用這些智能技術，為其角色和工作流程創造最大價值。

現時，已有不少大型洗衣企業從傳統洗衣房升級為智能洗滌工廠，如香港陽光洗衣、優質洗衣、天天洗衣，應用不同先進技術，包括雲計算、物聯網、互聯網、人工智能、大數據等打造數碼化智能洗衣中央工廠，減少人手操作，提升生產效率。

與此同時，在醫療洗滌方面已活用科技優化流程，提高工作效率，如香港中文大學醫院。醫院日常需清洗大量被服，為確保清潔衛生，中大醫院引入智能被服管理系統，以無線射頻識別標籤為醫護人員制服、病人

衣物，以至床單、被套賦予「身分」。以病人用過的衣物為例，員工收集後會送至收集車，再運送至承辦商洗衣工場，全程透過無線射頻識別技術紀錄。這系統不但可控制衣物數量，更可在需要時追蹤受污染衣物去向，確認有否經過特別處理⁸。



Zoom WorkSpaces WhatsApp WECHAT Microsoft Teams

2. 應用新的通訊技術

採用最新的通訊技術，最入門的數碼轉型項目。無論身處哪一個行業的公司，對內和對外的即時溝通都是保持正常業務營運的關鍵。在內部管理方面，市面上目前已有許多企業通訊平台可供選擇，例如虛擬桌面 WorkSpaces、網上會議工具 Microsoft Teams、Zoom 等可以大大增加公司不同部門之間的溝通效率，並且更能配合在家工作、遠端會議等新興的工作型態，提升員工的工作效率。

另一方面，優良的線上客戶體驗，就是提高競爭力重要的一環。疫情期間，消費者比過往更著重品牌信任，所以更不能忽視。很多公司已經採用了即時通訊軟件如 WhatsApp，作為客戶溝通的主要渠道，以拉近和客戶的關係。WhatsApp 現時全球擁有超過 15 億每月活躍用戶，亦是香港最多人使用的即時通訊工具。正因 WhatsApp 是即時通訊工具，快速回覆和對答精準，同時也可鎖定目標客群發放合適的推廣及產品訊息，能更有效提升顧客體驗及推廣業務。

現時，已有不少洗衣業界透過 WhatsApp 或其他即時通訊軟件提供查詢、報價及下單服務，如香港陽光洗衣，已利用 WhatsApp 及 WECHAT 作客戶宣傳推廣及與客戶溝通，方便快捷。





3. 使用電子支付

近幾年來，電子支付已經成了零售商不可或缺的設備。當下香港盛行的電子支付平台，除了傳統的八達通卡、信用卡等，新興的 Apple Pay、支付寶、微信支付等也受到越來越多市民的歡迎。電子支付不僅衛生，而且還很省時間。根據全球科技領導金融服務支付服務商 FIS (美股：FIS) ⁹ 最新數據顯示，新冠疫情促進香港消費者網上購物習慣，讓現金支付逐漸面臨淘汰。其調查發現，香港以現金結帳的使用率急劇下降，預測至 2024 年現金支付將僅佔店內交易額 1.6%，為區內最低，而電子錢包將取代信用卡，成為最受歡迎的支付方式，屆時手機購物將帶動電子商務收入增加 41% 至 290 億美元 (約 2,262 億港元)。

近年，自助洗衣店十分流行，不過大多數的自助洗衣店只能提供單一的付款方式，對於顧客來說不太方便。因此，自助洗衣機需提供不同電子付款方式，如支付寶、微信支付、信用卡及 PayMe，從而增加自助洗衣店的競爭優勢，同時提升營運效率。最近已有不少電訊商都紛紛推出整合電子支付平台的服務，讓小型公司能快速將主要的電子支付平台一次加入營運範圍。

4. 設立網店開拓線上銷售商機

網絡購物已經是不可逆的趨勢。預期在未來幾年間，會有越來越多實體商店轉型為網店，而許多剛剛創業的小型零售商，也可以利用網店創造比實體店鋪更高的收益。現時不少網店系統設有存貨管理、交易報告及分析以及支援多項支付方式等增值服務，而會員制度系統亦可提升顧客忠誠度。讓老闆們迅速及有效率地將實體生意轉移至網上，捉緊市場需要和大趨勢。

香港已有不少連鎖洗衣店積極拓展線上銷售，建立公司網站或開發手機程式，提供公司資訊、下單、查詢及衣物清潔保養資訊等服務。消費者不僅可以透過網站或手機進行下單、查詢帳目，以及也可以設定個人洗衣的要求，更改衣物送達地點，為消費者提供更便捷的服務，從而提升顧客服務體驗。



3.2 數碼轉型的好處

整體來說，對於各種不同商業模式的企業，數碼轉型可以帶來以下好處：



1. 簡化工作流程、提升工作效率及創造就業機會

科技存在的最大目的，就是讓人們的生活更加便利。現時不少機構採用經過嚴謹設計的數碼轉型方案，可以在短時間內精簡紙本作業的工作流程，甚至達到精簡人力及節省成本的目的，提高公司內部營運和對外業務的工作效率。例如：推行數碼無紙化在節省開支的同時，亦更符合環保原則。另一方面，數碼轉型除了能協助員工處理一些重複和費時的任務，使員工能夠專注在更有價值的工作外，也能創造新的就業機會。正如因科技發展，增加了許多與數據管理和分析相關的職位空缺。

2. 降低營運成本

降低營運成本，是促使許多中小企推動數碼轉型的主要原因之一。根據香港生產力促進局於 2019 年《香港企業數碼轉型》調查報告研究¹⁰發現有 72% 受訪企業期望透過數碼轉型，減省營運成本以及改善企業內部流程。另一方面，根據科技公司思科(Cisco)發表《2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究》¹¹報告，預料香港中小企數碼化有望於 2024 年前，為本地 GDP 帶來高達 240 億至 250 億美元(約 1860 億至 1937 億港元)的增長。達 60% 中小企正積極尋求數碼轉型，並推出新產品及服務，以實現業務增長。此外，有 51% 中小企認為競爭正持續，轉型必須跟上步伐；40% 中小企則表示，因顧客需求轉變而尋求數碼轉型。由此可見，數碼轉型對於增加企業獲益有一定的幫助。

3. 改善服務和流程

將服務自動化是企業數碼化轉型的過程或目標之一。通過開設網上銷售平台、使用自動售賣機、24/7 的自助服務配置等，跳過了專門服務客人的人手，而由客人自行完成整個工序，既減省人手，亦可以為客戶提供更快捷的服務，改善客戶體驗。

4. 開創新的商業模式

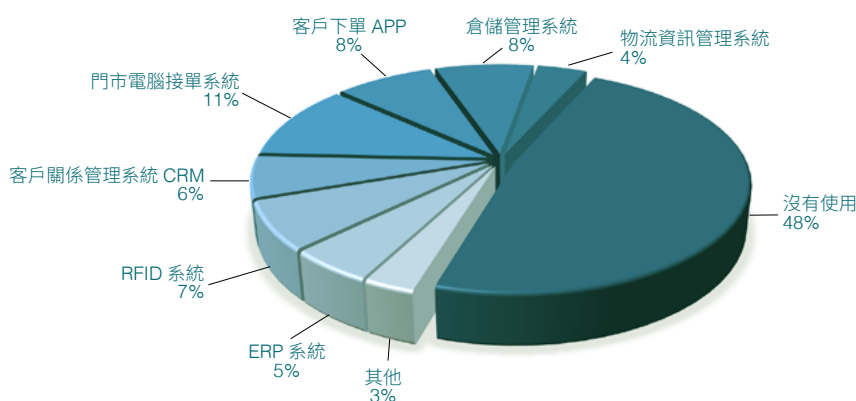
數碼轉型除了帶來技術上的轉變之外，也為企業提供商業模式創新的機會。當企業藉由新科技節省了投注在行政和後勤上的資源，就有更多精力放在創新和研發上。許多企業通過數碼轉型，成功改變了業務的營運方向和範圍，甚至轉型成一家截然不同的公司。Apple、Amazon、Microsoft 等科技巨頭，近年來都紛紛把營運重點從實體的銷售業務轉移到數碼技術上，而且因此在營利上獲得到快速增長，是藉由數碼轉型開創新商業模式的典範例子。



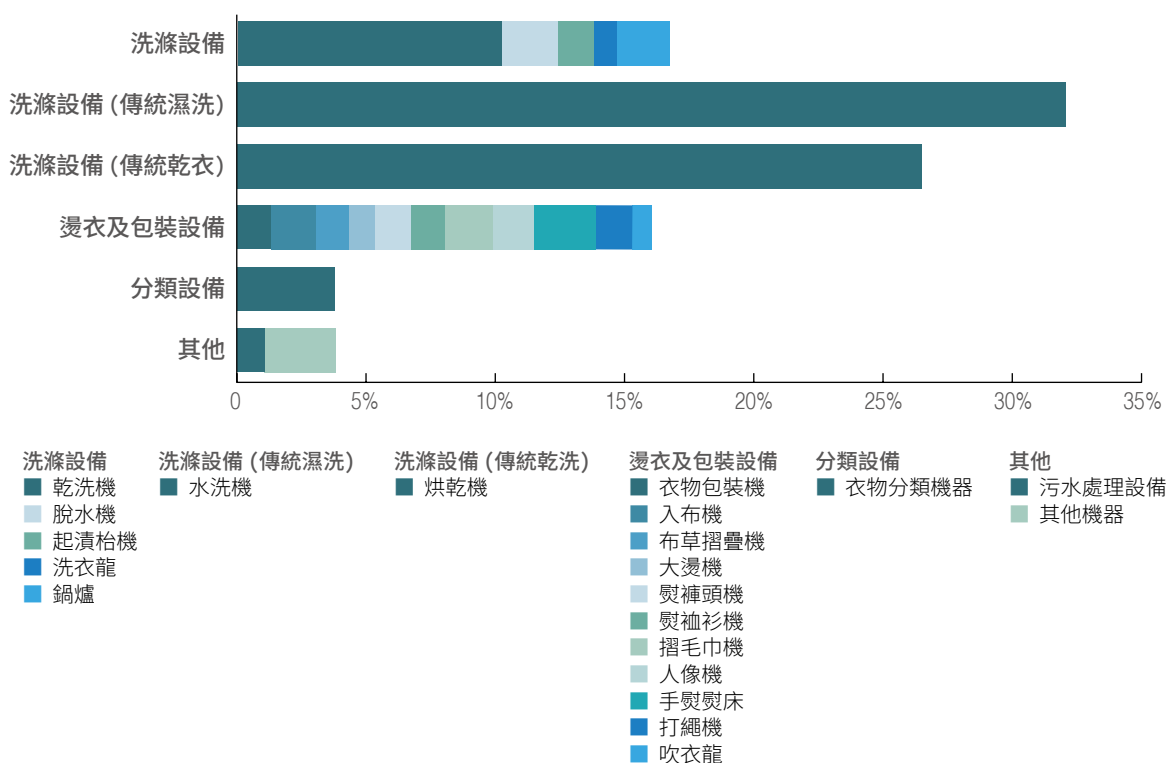
3.3 香港洗衣業數碼轉型現況

根據問卷回饋的數據結果顯示，本港洗衣業在數碼轉型仍處於起步階段。在回應公司中，沒有使用數碼化應用佔 48%，門市電腦接單系統約佔 11%，客戶下單、倉儲管理系統、RFID 系統、客戶關係管理系統 CRM、物流資訊管理系統及 ERP 系統的佔比均不足一成。在應用機器方面，比較傳統洗衣設備如水洗機、烘乾機及乾洗機為最多人使用。而節省能源高效能的設備，如洗衣龍、吹衣龍則較少業界使用。

實現數碼化



現在使用之機器比例與分類





「數碼轉型是必需的。如在醫療洗滌服務方面，本公司廠房已運用不少先進及全面的生產設備，如全廠電腦化的單軌式吊袋系統，充份利用廠房高樓底空間，減少人手之餘，生產效率也很高；還有使用 RFID 無線射頻識別技術，提供準確布草倉存資料。同時，業界需與時並進，建立網上洗衣平台或使 WhatsApp、Wechat 等通訊軟件，用作宣傳推廣或是管理客戶關係。」

陽光洗衣廠營運總監江麗萍女士



「近年，洗衣王已在店舖應用數碼技術，如使用電腦出單，取代傳統人手寫單。不但可以提高店舖營運效率，而且方便查核紀錄及核對帳目，減少員工工作量及人手出錯。」

洗衣王有限公司董事李少文先生



「公司在三年前已將由「下單至發票」全面數碼化，員工培訓是推行數碼化的關鍵。於疫情期間，員工已採用數碼方式申報健康狀況，現時由數據產生開始已變成數碼化處理，更能讓管理層於任何時間任何地點有效地掌握公司各樣狀況，並作出適時回應。除此之外，現時聘請新員工或通過試用期，也要求符合達致相關技術知識之程度。」

大班洗衣有限公司總經理陳承志先生

事實上，不少本港業界都理解到數碼轉型的重要性，然而，實際採納新科技時卻要面對重重困難，例如將現有軟硬件升級涉及龐大資金，促使部份企業因考慮到回報問題而卻步，或是缺乏技術人才為業界提供技術支援。另一方面，數碼轉型會為現有工作模式帶來改變，這改變有可能會跟公司的方針出現抵觸，或與公司原定的規條產生衝突，以至企業遲遲未能放膽全面推行數碼轉型。

成功個案分享

面對疫情及營運成本高昂的挑戰，洗衣業界需要採用不同數碼轉型方案重整業務，拓展新商機。想知道其他國家洗衣行業如何利用數碼轉型掌握商機？以下將分享各地轉型成功案例。

經營模式轉型



歐洲 - 「Elis」¹²

外國洗衣業界領頭企業之一的「Elis」擁有 100 多年的經驗，業務遍佈歐洲和南美洲，其成功要訣在於專注發展企業洗衣服務。為了確保有穩定的企業洗衣訂單供應，他們更兼營各行各業的工作服、制服和防護服的租賃與銷售，提供由出租到清洗的「一條龍」服務，針對性地改善工作及消費模式轉變的痛點，並且應用智能科技管理洗滌服務：

• 靈活的收衣及送貨服務

能自定收衣送洗及送貨到店的时间，能配合各行各業的實際需要。下訂單除了打電話外亦能在網上辦妥，即使非辦公時間客人仍能自行在網上安排。

• 實時監控的在線客戶介面「MyElis」

顧客不但能從在線客戶界面「MyElis」下訂單、查看存倉、訂單及發票紀錄，更能實時追蹤訂單現況及送貨情況，隨時隨地以手邊的電子設備就能安排洗衣服務、跟進訂單情況及查找紀錄，方便易用。



客戶透過 MyElis 下訂單及實時追蹤訂單現況及送貨情況

• 工作服、制服和防護服的租賃

顧客能直接向 Elis 租賃工作服、制服和防護服，而且會每日直送店家，同時回收退還的工作服回廠房清洗乾淨。

• 應用智能化洗滌管理

Elis 洗滌服務中心每天都需要處理成千上萬件客戶的工作服、毛巾、桌巾和床單等用品，管理庫存和洗滌過程是一項巨大的挑戰，由於布草種類繁多，傳統的分揀方式需耗費大量的人力及時間成本，從而效率低且容易出錯，而且洗滌過程的每個環節都無法準確監控，容易出現錯漏，也無法有效地跟蹤管理每一件布草的洗滌過程、洗滌次數、庫存狀態和有效歸類等狀態。

因此 Elis 應用 RFID 技術的智慧化洗滌管理，對布草的送洗、交接、出入庫、自動分揀、庫存及盤點等各個作業環節的資料進行自動化資料獲取，並通過網路即時上傳至後台系統，即時掌握布草各個環節的狀況，統計洗滌次數、洗滌費用以及各客戶的租賃數量及費用等，實現洗滌管理全程視覺化，為企業提供即時的資料。

這技術取代了傳統靠人手去分辨條碼或區分佈草，並且收集批量布草資料，精準快速，工作效率顯著提高，且大幅度減少了在布草分揀上的人力，同時，出入庫布草資訊進行即時資料採集並上傳後台管理系統，庫存動態資料一目了然，能夠高效地管理庫存系統。



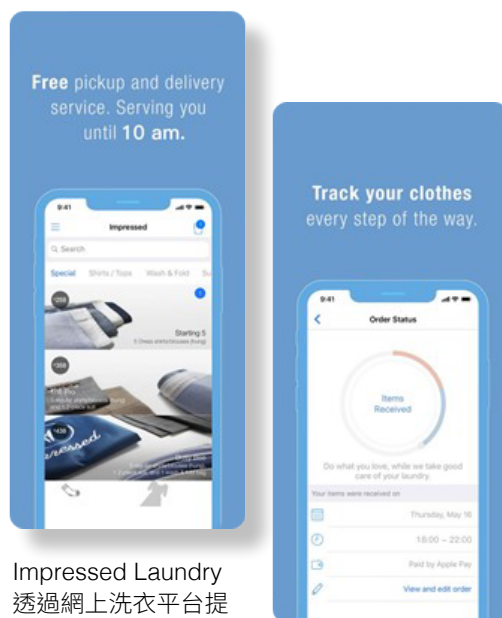


香港 - Impressed laundry¹³

香港洗衣服務一直都有穩定市場需求，營運模式都是萬變不離其宗。本地初創公司 Impressed Laundry 就看準這個市場，利用網上營運模式帶來新式洗衣服務，讓客人不受店鋪營業時間所限，享用到衣物清洗服務。

Impressed Laundry 自 2016 年初開始服務¹，由 2 名 80 後青年創立，是本港首個網上洗衣平台。最初只於港島區提供服務，後來因客戶需求而擴充至其他地區。用戶可透過應用程式下單，使用流程很簡單。用戶首先選擇衣服的類別，之後再選擇收衣物時間和地點，並可透過電子支付即時付款。為了確保準時收送衣物，Impressed Laundry 自設車隊上門收送。在送洗期間，用戶還可透過應用程式查看衣物的清洗進度。

至於洗衣方面，Impressed Laundry 一開始營業時夥拍有三十年以上洗衣經驗的洗衣工場合作，品質有一定保證。直至大概兩年多前，公司募集了一定的資金並收購了一家洗衣工場，達到了從平台、物流、工場業務垂直一體化的效果。工場設有多重檢測機制，確保衣物清洗後完好無缺。團隊上門收衣物、送至洗衣工廠、衣物洗滌乾淨後再重複檢查，確保衣物送回客人時無損毀。



Impressed Laundry 透過網上洗衣平台提供衣物清洗服務

Impressed Laundry 的成功之處就是讓客人參與其中，因現時的消費者會懂得比較服務優劣，需要讓他們由付款一刻至獲得服務都能清楚知道自己正在購買和獲得的服務，客人的付出與所得須成正比。例如每次收到衣物到工場時，會即時檢查每件衣物可有特殊情況。如有，會即時聯絡，與客人確認。透過網上與客人即時溝通，可以讓服務價值提升。

現時，Impressed Laundry 已成功打入企業客戶、白領市場，另外還有家庭主婦和長者等客源，並且有穩定增長的營業額。



台灣 - 潔衣家¹⁴

潔衣家服務始於 2013 年，由台灣大車隊的臻穎股份有限公司林村田董事長所創立。一間超過 30 年洗滌經驗的傳統工廠，轉型至全台最大，線上線下 (O2O) 洗衣品牌，並結合全國超市、便利店及物流公司加入洗滌服務，創造更便利的洗衣服務。

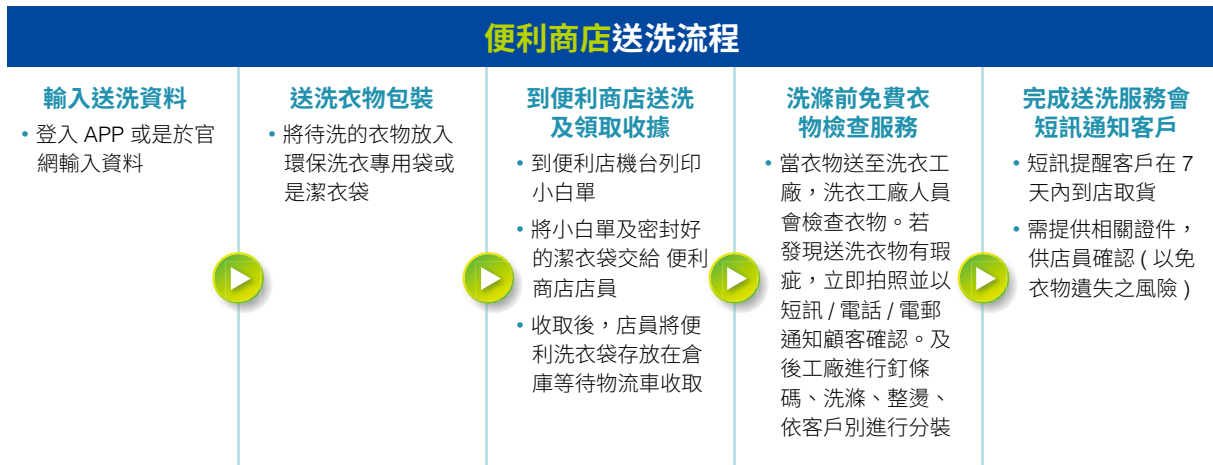
潔衣家知道，每個產業轉型的背後，都在傳統技術的基礎上增加價值。因此，為了提供高品質的洗滌服務，潔衣家自行研發洗衣軟件，每一件衣服的洗滌流程都透明化，成為全台唯一可以提供洗滌履歷的洗衣品牌。另外，超過 2000 坪全數碼化的洗滌工廠，更是全台最大，唯一可以同時提供全國超商客服、乾洗店代工、企業制服洗滌、毛巾清洗的總部。

在服務經營模式方面，潔衣家不斷突破創新，與全台 4 大連鎖便利商店接軌，包括 7-ELEVEN、全家、OK 及萊爾富，貼心提供 24 小時全年無休的送洗和取件服務，讓消費者不用在洗衣店乾等，減少防疫期間與他人長時間接觸的問題。消費者只需透過 APP 下單，便可選擇把衣服送到便利商店還是物流公司到家裡收送洗衣。服務經營模式請參考圖一及圖二。

圖一



圖二



潔衣家創新營運方式大大顛覆了一般傳統洗衣店的服務模式，透過全面電子網路作業系統，提供消費者可以隨時把衣物送到離家最近的便利店，享受既方便又快速、且價格具競爭力的洗衣服務。在營利方面，潔衣家自投入便利店洗衣服務開始，每年營業總收入呈現穩定的增長。

為了提供全國便利店可以有更快捷的服務，潔衣家更投資研發亞洲唯一的自動化衣服分配系統，利用『RFID 射頻技術』，讓工廠洗滌後的衣物可以自動分配到每一間店，更有效地管理大量衣物。

潔衣家與便利店的創新合作模式，亦引發其他網路或實體的產品都樂於和超商或便利店合作，創造業界、超商與顧客三贏的合作局面，甚至有不少海外同業到台灣取經。

《 O2O 轉型 》



香港 - 陽光洗衣廠有限公司¹⁵

香港租金和薪金不斷上漲，經營實體店的成本愈來愈高，因此，不少企業也希望透過無人店，節省人手成本，提升利潤。因此，近幾年自助洗衣店在香港出現爆發性增長，幾乎「總有一間係左近」。

陽光洗衣開創自助形式的 24 小時洗衣店正正是香港洗衣轉型成功的例子。

陽光洗衣由 1993 年創立，最初是以前舖後廠形式經營。2003 年「沙士」在香港爆發，各行各業漸轉趨蕭條，但洗衣業卻因為民眾愈來愈注重個人和家庭衛生，業務量不減反增。當時陽光洗衣乘勢推出特許經營計劃，因此期間的經營規模進一步擴大。及後店舖多了就要用多些機器及人手處理衣物，自然也要增加廠房使用面積，

在 2003 年至 2006 年共增加了兩層廠房樓面，即共有約一萬呎廠房。同時，為了提升質素穩定性，亦把廠房的生產模式由傳統轉為自動化。2007 年底，陽光率先在港推出 24 小時洗衣店，方便一些上班時間較長早出晚歸人士，並且引入以八達通支付取代當時流行的投幣支付模式，之後再引入網上付款等服務。

面對租金上升及人手短缺的挑戰，陽光洗衣於 2016 年開始引入第一間 24 小時無人店，除了衣物智能櫃，店內還提供自助洗衣服務，開創自助洗衣服務的先河，並且大受歡迎，分店遍布全港。陽光洗衣還首創全港「速速磅 e 櫃」自動磅洗衣服務，是以專利設計的電子儲物櫃，存取磅洗衣物。上午寄存，同日下午即可取回乾淨衣物。店舖年終無休，24 小時運作，存取時間任擇，過程快捷方便。



陽光洗衣首創全港「速速磅 e 櫃」自動磅洗服務

在疫情下，洗衣店也需尋求更多元化的發展空間。陽光於無人洗衣店內提供多元化服務以吸納更多顧客，包括設有自動販賣機、電話充電器租借服務等，讓客人等待洗衣期間使用。2020 年，更夥拍茶店於斥資 100 萬元於開設洗衣茶飲店。該店的生意對比集團其他洗衣店的平均生意高 3 至 4 成。

24 小時自助洗衣店已成為洗衣業主流，不久的將來，由於土地問題，洗衣機的需求可能會漸漸降低，取而代之的是人們在任何時候拿著大包小包的衣服，到樓下的自助洗衣店洗衣。



陽光洗衣除了提供洗衣服務外，還提供多元化服務以吸納更多顧客



美國 - 「Rinse」¹⁶

「Rinse」由 James Joun 與 Ajay Prakash 於 2013 年創立，是一間以 O2O 方式營運的洗衣服務物流公司，James 的父母在南舊金山經營乾洗店超過 30 年，因此 James 對洗衣業甚為了解，並把家族事業的重心由傳統洗衣店，透過 O2O 升級轉營至專注發展洗衣業的服務及物流方面。「Rinse」與市內多間洗衣公司合作提供衣物送洗服務，顧客只需憑手機下單即可使用「Rinse」的服務，簡便快捷。以下是「Rinse」成功的秘訣：

• 手機下單、提供專用的收衣袋及專人上門收衣

顧客可隨時透過網站、手機短訊及流動應用程式預約上門收衣的時間、設定清潔偏好和確認送貨日期。

「Rinse」會在第一次上門收衣時向顧客提供專用的收衣袋，每一個袋可載大概兩個大容量洗衣籃的衣物量，及後此洗衣袋會成為客人的專用洗衣袋，保持衛生，同時鼓勵客人再次使用他們的服務。顧客只需自行將衣服裝進專用的收衣袋，「Rinse」的服務員便會於晚上 8 時至 10 時上門收衣，在與顧客再次確認訂單內容無誤後將會送洗。如客人不在家仍可把收衣袋置於門前，預約好的服務員會自行上門收衣送洗。收衣服務每日均可提供，年中無休。



Rinse 會提供客人的專用洗衣袋，保持衛生

• 洗衣方案種類較多

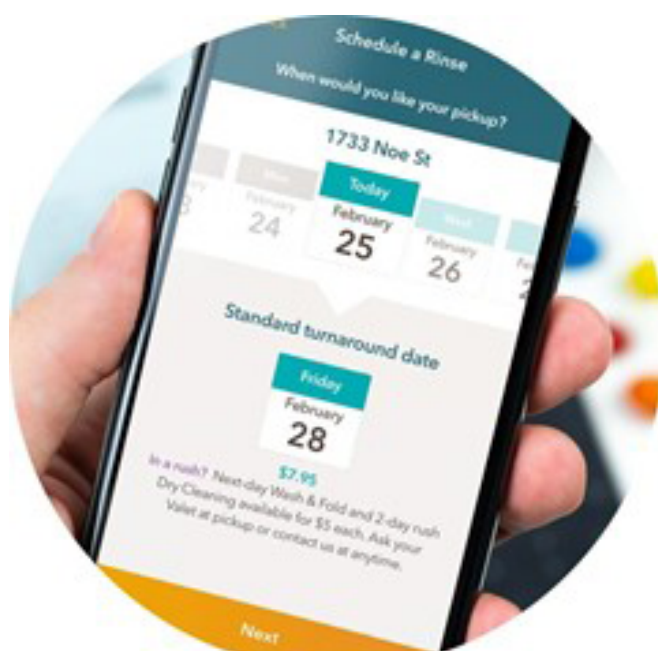
「Rinse」提供不同類型的洗衣方案，乾洗服務逐件計算，濕洗服務由一次性洗衣至月費計劃均有提供，服務計劃大多以重量收費（單位：磅），如訂閱月費計劃，即以專用洗衣袋為收費單位，在客人洗衣量較少的日子或未滿一袋的情況下，「Rinse」會自動幫客人磅洗，剩下的配額會自動轉化為信用額，只要客人持續訂閱月費計劃，即可隨時於往後日子向「Rinse」申請「Rinse Repeat bag」使用信用額洗衣，方便訂閱月費計劃的客人自行調節洗衣配額，亦鼓勵客人於洗衣淡季仍持續訂閱其服務。「Rinse」更提供禮品咭服務，讓顧客可以送「Rinse」洗衣服務予家人朋友，送禮者可自訂禮品咭金額，確保價格符合預算，收禮者亦可以收到一份永不過期又實用的禮物，從而吸引更多人體驗「Rinse」的服務。

• 實時追蹤送貨狀況

「Rinse」服務員會於預定送貨日期的晚上 8 時至 10 時上門送回已清洗乾淨的衣物，顧客可於手機應用程式實時追蹤送貨狀況，以便更準確地安排時間。如客人無法親自收貨，仍可預約服務員上門送貨，服務員會把洗乾淨的衣物及專用收衣袋打包好並放置或懸掛於客人家門。送貨服務每日均可提供，年中無休。

• 提供貼心的顧客服務

「Rinse」非常重視顧客的服務體驗，因此每名客人也會有服務員跟進，客人如有任何疑問或需要協助的地方，都可以直接以文字訊息或流動應用程式聯絡服務員幫忙。已清洗衣物的打包方式亦令其客人讚不絕口，因為「Rinse」會把所有已洗淨衣物疊摺好，再分門別類以不同袋子獨立打包好，才放入已清潔的專用洗衣袋，最後送貨到客戶家中。



客人可透過「Rinse」手機應用程式預約服務員上門送貨



台灣 - 亮麗專業洗衣¹⁷

亮麗專業洗衣(下稱亮麗洗衣)創立於1999年,原專營洗衣工廠,現為台灣南部連鎖洗衣企業,目前有35間門市與全台最大的洗衣工廠,主要客群集中於台南市及高雄市。亮麗為擴大經營規模,且面臨自助洗衣店崛起,須加強總部管理能力。因此亮麗洗衣從店面形象、員工訓練到工廠流程極有轉型的需要。

從前,傳統洗衣店給人形象不太好,工作環境也差,人們一進到洗衣店常會聞到一種味道,那是乾洗油遇到烘乾機的熱氣所揮發出來的味道,長期下來對人們的身體健康有害,對洗衣店的工作人員也會帶來最直接的傷害。所以亮麗專業洗衣早期已使用環保洗劑。不僅讓客人衣服穿得安心,更需要保護前線工作人員的健康。在亮麗工作大部份員工都有數十年洗衣業經驗,並且持續進修課程,與時並進。同時,亮麗洗衣明白店面形象重要性,因此打造光亮整潔的門面,並且把前台的門市服務和後台的機器設備分開,讓顧客有明亮、整潔的感覺。

連鎖洗衣店因缺少數碼化的管理,會面臨到門市與洗衣工廠間資訊不流通的問題,若在送洗過程中雙方對瑕疵認定沒有共識,或無法即時回報衣物狀況,導致消費爭議,也會影響品牌的信譽及客人的信任度;而儲值咭制度,亦欠缺清楚扣款確認資訊,致使顧客有疑慮而產生不信任,這些因素都會導致顧客流失。

因此亮麗洗衣發展全方位智慧洗衣解決方案,提升服務價值,讓顧客能夠主動掌握狀況,同時也必須結合門市與中央工廠,創造暢通的溝通管道,讓使用者體驗更完善。



亮麗專業洗衣門市環境很光亮整潔

當中央工廠都到送洗衣物後，會再重新檢視一次衣物，若發現瑕疵會立即拍照，讓顧客透過 APP 進行確認，減少以往必須透過門市以電話或短訊溝通的認知落差；主動告知目前衣物送洗進度，解決接到消費者忘記時間或衣物的人力成本；會員能隨時檢視儲值咭餘額及洗衣紀錄，避免過往的會員糾紛。

另外，亮麗洗衣開發「總部連鎖洗衣服管理管理平台」，整合「連鎖洗衣顧客服務 APP」、「工廠洗衣流程 APP」，以利顧客即時掌握送洗衣物狀態，確認衣物收送情形、會員儲值咭餘額扣款資訊，以提高作業效率、提升顧客的安心感與信任感。

轉型後，亮麗洗衣服務效率提升了 10%，營業額也提升 6%，服務使用次數更為驚人，增長了 313%，其中更包括新加入的會員。無論是明亮舒適的系統化店面、成立中央洗衣工廠到現在的會員服務 APP，證明業界需要理解消費者的需求，不斷對服務進行優化，才是持續發展產業。



顧客可透過會員 APP 隨時掌握衣物收送情形

《 技術轉型 》

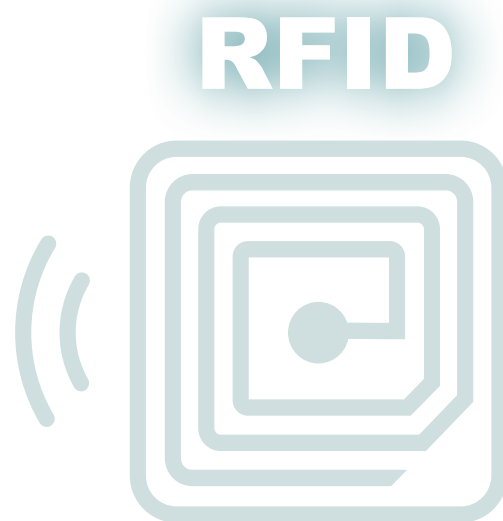


中國 - 天天洗衣¹⁸

首間天天洗衣店於 1991 年在廣州創立，起初是前店後廠的經營模式，及後發展成單店模式、連鎖店、專門工場及線上平台，現提供線上線下到店到家的服務。業務範圍是以大眾及工商客戶為主。天天洗衣認為本地生活服務業標準化程度不高，因產品類型較多，需要建立規範化、標準化及資源整合。以前是大規模靠人力工作，後來變為半自動化，但仍需要靠人力協作。

自從進行數碼化營轉型後，應用物聯網及互聯網技術，以自動設備控制，減少人手操作。全新打造的中央洗衣工廠，面積超過 4 萬平方米，擁有洗滌設備總量 300 多台，是中國擁有最多乾洗機的洗衣洗滌企業。每天可處理 10 萬件衣物。為每件衣物設置 16 個規範洗衣流程，實現了衣物分揀、熨燙、包裝、分類，大大降低化學殘留衣物的機會，實現了綠色洗滌、快速洗滌、安全洗滌。天天洗衣利用物聯網技術在送洗的衣物上植入自主研

發的 RFID 晶片，讓每一件衣物都有自己全球唯一屬性的「身份證」，即時監控衣物的收取、運輸、分揀、洗滌、整燙、消毒等狀態；客戶通過手機 APP 或者電腦終端，就能觀看到衣服洗滌的過程，可為消費者提供標準化、自動化、數碼化、視覺化的智慧洗衣服務，改變傳統洗衣行業的一貫模式，提高行業信任度。同時，這個視化系統後台資料庫能記錄衣物面料、顏色、材質等資訊，為洗衣機器如洗衣機、熨燙機等研發和在服裝市場上提供資料參考。同時通過大數據分析客人的消費習慣或購買慾望，前台採集數據，後台數據分析，能更有效、更精準地觸達客戶。



在互聯網的消費趨勢下，天天洗衣整合線上線下業務流程，在自營網上商城的基礎上積極拓展協宣傳渠道，已在微信，美團，大眾點評網，支付寶口碑等大眾熟悉度高的網路平台設立了多個服務渠道，可以滿足不同消費習慣的客戶需求。實體線下門店、便利店、聯合經營店已遍佈廣州各區。

天天洗衣數碼轉型及跟平台合作後，令訂單出現複式增長，一個月的收衣量由1至2千箱增長至2至3萬箱。以往要走到全國成本非常高，現在靠電商成本較低及很方便，亦不需要配置太多人力物力。

天天洗衣將繼續發展線上業務及數碼轉型，並且從不同渠道宣傳其業務，如建立了世界第一座及規模最大的洗衣世界文化博物館，讓消費者了解更多洗衣行業歷史，以持續發展這傳統產業。



天天洗衣打造世界最大智慧洗衣中央工廠

促進香港洗衣行業 發展建議

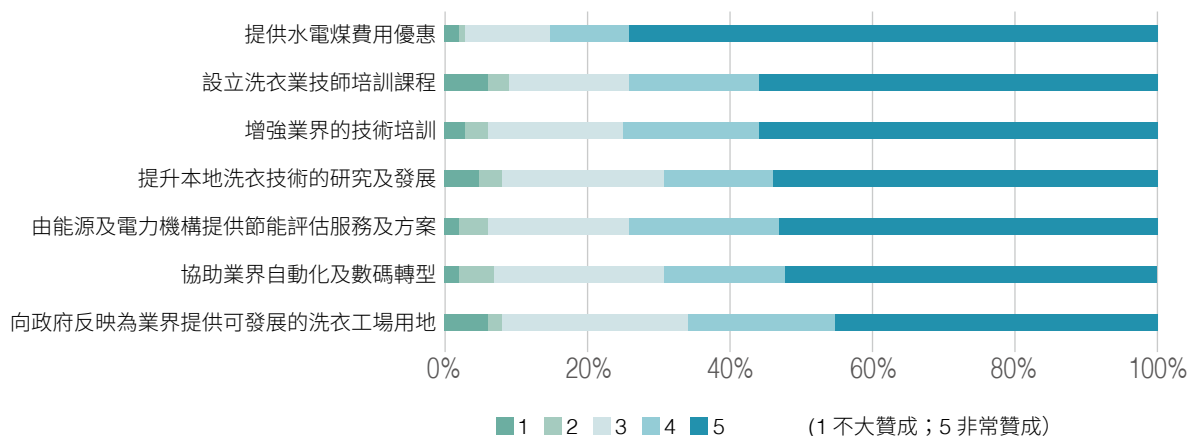
- 4.1 數碼轉型
- 4.2 經營模式轉型
- 4.3 人才支援



促進香港洗衣行業發展建議

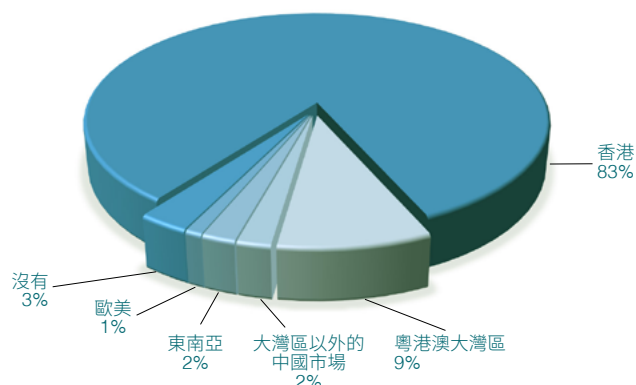
對於促進香港洗衣服務同業發展，根據問卷回饋的數據結果顯示，超過7成受訪者非常贊成提供水電煤費用優惠，接近5成受訪者非常贊成設立洗衣業技師培訓課程、增強業界的技術培訓、提升本地洗衣技術的研究及發展、由能源及電力機構提供節能評估服務及方案及協助業界自動化及數碼轉型。

對促進香港洗衣服務同業發展



對於未來業務計劃開拓的主要市場，在回應公司中，香港佔八成，粵港澳大灣區、大灣區以外的中國市場、東南亞及歐洲各不足一成。

未來業務計劃開拓的主要市場



其他行業持份者建議：



「在能源及機械供應商角度來看，業界可從設備方面着手，研發更多自動化 / IoT 新技術或節能產品以提升洗衣業的發展。如因應自助洗衣店的興起，煤氣公司最近推出煤氣商用 2 合 1 洗衣乾洗機，免卻客戶用人手將衣物從洗衣機搬到乾洗機的煩惱，方便自助洗衣的流程並增加客戶使用度。對於傳統洗衣店，煤氣公司亦一直提供資助置換煤氣乾衣設備及安裝相關煤氣系統，以減低業界的營運成本。同時還積極於大型洗衣工場推廣將傳統柴油鍋爐轉換成相對便宜又潔淨環保的煤氣鍋爐。」

香港中華煤氣有限公司高級業務發展經理江紹權先生



「面對氣候變化、極端天氣，社會致力在 2050 年達致碳中和。洗衣業界需要做得更好，如使用環保洗衣設備及洗滌劑（洗衣粉 / 清潔劑），採用環保洗衣溫度及乾衣方法。面對越來越大的環保需求，政府及商會可分享及推廣有關應對廢水、洗衣過程產生的微膠粒的方法和措施，介紹較節省成本又環保的處理方法。紡織及成衣應用研發需針對延長衣服壽命，開發物料的新功能，如易打理、沒有異味的物料功能，幫助業界更有效處理衣服物料，也可減少員工工作量。」

香港紡織及成衣研發中心總監（項目發展）姚磊博士



「業界需要轉變，以數碼模式經營，建議在工序上多應用不同科技，如人工智能或物聯網，來協助衣物分類、儲存及物流來提升營運效率。同時，業界需與消費者保持良好溝通、提供高效服務，或者提供優惠以迎合顧客的需要，如在夏天洗冬天衣服有優惠，吸納更多人使用洗衣服務。業界也要積極參與《洗衣業營商實務守則》，以提升洗衣業服務。」

消費者委員會投訴及諮詢部首席主任何應富先生



「業界可參考外國經營模式或洗衣新技術，以提升洗衣業的技術水準。同時可主動聯絡餐飲行業，吸納更多新商業客戶。而政府亦可提供資助以支援業界使用數碼新技術，如科技券。另外，商會定期舉行洗衣業頒獎禮或認證服務以表揚業界服務。」

香港餐飲聯業協會總幹事江寶恩女士



「在技術方面，業界可參考現時採用的科技，如在客人毛巾已嵌入 RFID 晶片，送到工場及洗衣後送貨時只需用掃瞄器掃上，便記錄在系統內，不需用人手點算，方便管理及追蹤。對於洗衣業前景是樂觀的，由於近年酒店數量上升，而大多酒店沒有自設洗衣工場，大多都會交給洗衣廠處理的，洗衣服務的需求也會相對提升。」

**香港酒店業協會行政管家委員會小組召集人
殷洪漢先生**



綜合調研所得的數據資料、業界訪問及個案分享，現提出以下建議予業界參考：

4.1 數碼轉型

1. 建立網上洗衣平台 / 流動程式 (APP)

透過網上平台 / 流動程式 (APP)，讓用戶可隨時取得報價、下單、付費、提供客戶服務、衣服追蹤及儲存會員資料，並可與物流公司合作提供收送服務，或結合電子儲物櫃方便顧客隨時取衣，加強自助洗衣服務。

2. 應用銷售時點信息系統 (POS) 系統

洗衣業是傳統行業，下單往往需要人手處理，容易出現錯誤，而且處理數據及訂單十分繁瑣和耗時。建議使用 POS 系統用以管理客人訂單，銷售報表數據整合，以取代人手寫單，以便查核客人紀錄、減低員工工作量以及人手出錯。



3. 增添自動化機器或應用智能技術，減少人手操作

過去香港大多數的洗衣業停留在較為傳統的運作方式，隨著全球洗衣產業的革新及工業 4.0 時代的來臨，如何有效節能省水、提升作業效率、減少人力成本、提升產能等，都有機會透過科技來達成。建議增添自動化機器，減少人手處理，過程省時及有效率，而員工工作亦變得相對輕鬆。同時，在洗衣工序上，也可運用智能技術包括人工智能 (AI) 或物聯網 (IoT) 等技術，協助衣物分類、儲存、物流，來提升營運效率，如美國商家 LARA 在洗衣流程中應用了雲 (Cloud) 和物聯網 (IoT) 技術，利用 LED 燈自動標記衣架，提供視覺提示來追蹤和整理訂單。



4. 設置節省能源環保設備

面對市場競爭愈趨激烈，洗衣業均面對成本增加的壓力。為了開源節流，建議更換電洗衣乾衣設備，及其他節能產品，以減省日常營運的能源成本、改善了能源效益，同時也為員工提供更安全、健康的工作環境。另外，綠色洗衣將是未來洗衣趨勢，建議業界多使用不含傷害人體或環境的洗滌材料或清潔劑，以及多增添環保節能的設備或技術，節省成本之餘，又可以環保的方法洗衣。

5. 運用社交媒體或通訊軟件行銷，增加知名度

傳統洗衣店不僅面臨經營方式、新科技運用等方面問題，甚至亦在行銷能力與服務品質等方面也需要提升。業界可運用現時流行社交媒體或通訊軟件，如WhatsApp、Facebook、WeChat等社交媒體廣泛宣傳，以吸引更多的消費者瞭解，提升知名度及利潤。

4.2 經營模式轉型

香港洗衣市場是有需求的，但需要轉變經營模式。隨著生活步調加快，居住空間狹小及在職人士沒有時間清洗衣服，自助洗衣店已逐漸取代傳統洗衣店，成為近幾年來快速增長的產業之一。自助洗衣店最大特色就是價錢實惠、操作便利，而且 24 小時營業，不需要店員當值，客人隨時洗衣都沒有問題，省去許多時間上的成本。

在競爭激烈的商業洗衣市場中，如何從消費者接觸第一瞬間開始到服務的完成之中，提供一個最佳體驗，將會是最重要的競爭勝出關鍵。一個好的服務，都會深深的影響顧客的感受。為了加強顧客體驗及吸引更多新一代光顧，業界可以應用大膽創新的方式及多元化服務讓顧客有一個愉快的洗衣體驗，例如在第三章提及陽光洗衣於無人洗衣店內提供多元化服務以吸納更多顧客，包括設有自動販賣機、電話充電器租借等服務；又如位於上環區的一間咖啡店「Coffee & Laundry」，那裡除了提供十台自助式洗衣機和烘乾機外，同時還為顧客提供各種飲料和糕點。他們不僅來洗衣服，而且在等待衣服晾乾的過程中進行其他社交活動、喝咖啡和聊天。



4.3 人才支援

1. 舉辦行業頒獎禮，以表揚專業人才，提升洗衣產業專業形象

雖然洗衣業被一般消費者認為進入門檻較低，但專業洗衣方面專家必須瞭解化學、紡織材料、染整、皮革等方面的知識，並且提升自身能力與相關知識。建議舉辦行業頒獎禮以評選洗衣業中經驗豐富且具有指標性人物，並加以公開表揚，從而提升洗衣業從業人員社會地位，亦可吸引年青人入行。如香港洗衣服務業聯會於 2018 年舉行全港第一屆優秀洗衣店務員選舉頒獎禮，以表揚業界優秀洗衣店務員。

2. 增強業界的技術培訓，為行業訂立機制

一直以來，香港從業人員洗衣管理與技術方面知識比較貧乏，大多都是邊做邊學，香港洗衣服務業聯會早前發現這情況，並積極與教育局合作，把洗衣業與製造業合併為「服裝業資歷架構」，為行業制定評分機制。僱主可透過機制定評估員工的水平、可以讓員工去培訓機構學習洗衣正確的知識，讓工作與知識結合，提升效率，亦可吸引年輕人投身洗衣行業。另外，資深員工也可通過「服裝業資歷架構」取得認證，更可有機會進修至大學畢業。



如何借力政府資助業界 升級轉型

5.1 尋求數碼轉型

5.2 拓展海外市場

— 「發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金」

(BUD 專項基金)

— BUD 成功例子分享

總結



如何借力政府資助業界升級轉型

在章節 3 中提及現時不少本港業界都理解到數碼轉型的重要性，但實際採納新科技時卻要面對重重困難，例如將現有軟硬件升級涉及龐大資金，促使部份企業因考慮到回報問題而卻步，或是缺乏技術人才為業界提供技術支援。

早前於 2019，生產力促進局第四季進行的中小企季度調查。該項調查發現¹⁹，86% 的受訪企業認同數碼科技應用是業務發展趨勢。然而，企業亦擔心本身未必清楚了解所需要應用的科技，又或沒有足夠能力和資源進行數碼轉型。其後生產力促進局於 2020 年第二季進行的季度調查顯示²⁰，84% 的受訪企業希望政府可在數碼科技應用方面提供支援。

在提高企業的數碼能力的前提下，香港特別行政區政府一直提供各項不同資助基金，供業界申請。本章節將介紹幾個適合洗衣行業升級轉型的資助基金，業界可善用以下資助，進行數碼轉型。



適合洗衣行業升級轉型的資助基金

5.1 尋求數碼轉型

資助計劃	目的	資助金額	申請對象	申請日期	查詢
再工業化及科技培訓計劃 (RTTP)	以 2 (政府) : 1 (企業) 的配對形式資助本地企業讓其員工接受高端科技培訓，尤其是與「工業 4.0」有關的培訓。	最高資助額：每間企業每個財政年度最多 50 萬港元。	所有中小企業	全年接受申請	<p>創新科技署 電話：(852) 3655 5678 電郵：enquiry@itf.gov.hk 網址： https://www.itf.gov.hk/tc/funding-programmes/nurturing-talent/rttp/</p> <p>職業訓練局 (秘書處) 電話：(852) 3907 6660 / 3907 6681 電郵：rttp@vtc.edu.hk</p>
科技券計劃 (TVP)	支援本地企業 / 機構使用科技服務和方案，以提高生產力或將業務流程升級轉型。	每家企業 / 機構累計資助上限：60 萬港元	非上市本地企業	全年接受申請	<p>創新科技署 電話：(852) 3523 1170 電郵：tvp-enquiry@itc.gov.hk 網址： https://www.itf.gov.hk/l-tc/TVP.asp</p> <p>香港生產力促進局 (秘書處) 電話：(852) 2789 7000 電郵：tvp-enquiry@hkpc.org</p>

5.2 拓展海外市場

資助計劃	目的	資助金額	申請對象	申請日期	查詢
中小企業市場推廣基金 (EMF)	專為中小企開拓海外市場 (香港境外)，推廣產品到其他地區提供資助，資助項目包括網站、網上商店、網上廣告、展覽會等等。	最高資助額為申請企業就有關活動繳付的核准開支總費用的 50% 或 10 萬元，以較低者為準。每家企業所獲的累計資助金額上限為 80 萬元。	所有中小企業	全年接受申請	工業貿易署 電話：(852) 2398 5127 電郵： emf_enquiry@tid.gov.hk 網址： www.smefund.tid.gov.hk/emf/tc
發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金 (內地計劃) (BUD)	資助個別香港企業推行有關發展品牌、升級轉型和拓展內銷的項目，從而提升他們在內地的競爭力，促進他們在內地業務的發展。	最多資助個別項目總核准開支的 50%，而企業須以現金形式承擔不少於該項目總核准開支的 50%。 在基金的申請期內，每家企業的合共最多可獲資助核准項目及最高累計積資助上限分別為六十個核准項目及港幣六百萬元正。	非上市本地企業	全年接受申請	香港生產力促進局 (執行機構) 電話：(852) 2788 6088 電郵： bud_sec@hkpc.org 網址： https://www.bud.hkpc.org/

「發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金」 (BUD 專項基金) 介紹²¹

香港特別行政區政府為協助香港企業把握國家「十二·五」規劃的機遇，推出「發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金」（簡稱「BUD 專項基金」），協助企業透過發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場，開拓及發展內地市場業務。

政府其後於 2021 年進一步將基金的資助地域範圍擴大至涵蓋其他與香港簽署自由貿易協定（「自貿協定」）的經濟體，現以包括內地、日本、新加坡和馬來西亞等遍布歐亞及大洋洲等超過二十個經濟體，以協助企業把握經濟機遇。而為更有效支援企業發展更多樣化的市場，政府於 2021 年 7 月起增加每家企業的累計資助上限至 600 萬元。

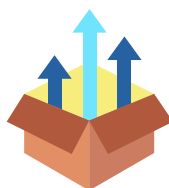
資助範圍

合資格的香港企業可以透過發展品牌、升級轉型及 / 或拓展內銷以發展內地市場的項目申請資助。一些符合相關範疇的例子包括：



發展品牌

品牌發展策略與計劃制訂、
品牌定位及形象設計及市場
調研、品牌推廣等



升級轉型

新產品設計、新技術引進、
管理體系提升、生產
自動化等



拓展營銷

內銷市場研究、內銷策略與
計劃制訂、內銷渠道建立、
產品 / 服務推廣等

BUD 成功例子分享

提起八珍，不少人都會想起「八珍甜醋份外香」這首廣告歌。這個家傳戶曉的香港品牌，不經不覺已來到第八十九個年頭。2017年起，八珍獲得工業貿易署轄下的「BUD 專項基金」的資助，拓展內地營銷市場，讓更多人認識這個歷史悠久的香港品牌。

八珍在香港已有深厚的江湖地位，內地的需求卻非常殷切，因而有計劃進軍內地市場。但明白直接將香港的一套複製到內地未必可行，故此需要資金在內地進行推廣。適逢八珍留意到工貿署的「BUD 專項基金」，而促進企業在內地市場的業務發展亦屬其資助範圍之一。因此，2017年起開始借助 BUD 基金拓展內地市場，在內地城市舉行路演及製作短片作宣傳。而針對內地客戶愛用微信的習慣，八珍利用資助於微信公眾號作推廣，讓內地人認識八珍，了解其品牌的故事、香港的飲食文化及如何使用八珍的醬料煮出家常小菜等。



上海是個消費力高的城市，八珍率先打入上海市場這個高消費力的市場，因此利用 BUD 資助積極參與上海的大型展覽會，如 2018 上海中國國際進口博覽會（CIIE），把品牌打入上海人心中，藉此提高產品的銷情。

目前，八珍的銷售網絡已拓展至內地不同城市，在眾多產品之中，以陳醋和豉油特別受歡迎。內地市場的營業額約佔八珍整體生意額百分之四，當在內地市場站穩陣腳後，期望再次申請「BUD 專項基金」進軍東南亞市場，尤其是新加坡。

香港洗衣同業可借鏡上述例子，善用政府資助升級轉型、拓展不同地區營銷市場及發展品牌，從而提升競爭力及促進在當地市場的業務發展。



總結

經過兩年疫情，全球各類型產業都面臨到數碼轉型的議題，尤其是隨著手機應用程式使用頻率大增，以及科技的提升，任何一個傳統產業都有可能因為沒有跟上數碼時代的腳步而被淘汰，當然洗衣業也不例外。香港洗衣業由家庭傳統式運作至現有大型連鎖店 24 小時自助式運作，其實洗衣業是有很大的空間發展及社會必需的行業。因此業界需要透過創新科技改善營運模式，加速投放資源發展智能製造及數碼轉型以提升生產力和競爭力，拓展可持續發展業務，以及開拓粵港澳大灣區的市場。



參考資料

1. 臻穎公司，深耕服務價值開拓洗衣新藍海，2013。Available from:
<https://gcis.nat.gov.tw/neo-s/Web/Download/b7b1ff87-0492-48b1-8e69-c60e12fab48a.pdf>
2. Dry-Cleaning and Laundry Services Market - By Service Type, By End-Use, By Distribution Channel (Offline, Online), And By Region, Opportunities And Strategies – Global Forecast To 2022, The Business Report Company. Available from:
<https://www.thebusinessresearchcompany.com/report/dry-cleaning-and-laundry-services-market>
3. U.S. Laundry Facilities & Dry-Cleaning Services Market Size, Share & Trends Analysis Report By Type (Coin-operated, Retail Laundry/Dry Clean Services, Corporate/Industrial Laundry Services), And Segment Forecasts, 2021 – 2028, Grand View Research. Available from:
<https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/us-laundry-facilities-dry-cleaning-services-market>
4. 搜狐網，洗衣行業 O2O 轉型在持續；2019 年相關企業新增 2.1 萬家，2020。Available from:
https://www.sohu.com/a/410187270_114988
5. 中國洗衣資訊中心，權威發佈 - 中國商業聯合會洗染專業委員會發佈《中國洗染行業發展報告 2020》，2021。Available from:
https://mp.weixin.qq.com/s/SaFfG-ojD18_pM63kA6m-w
6. NTT Limited, 2021 Global Managed Services Report, 2021. Available from:
<https://interactive.services.global.ntt/story/2021-global-managed-services-report/page/1>
7. 經濟日報，【數碼轉型】提升企業競爭力 需重視 5 大科技技術，2020。Available from:
<https://inews.hket.com/article/2680359/%E3%80%90%E6%95%B8%E7%A2%BC%E8%BD%89%E5%9E%8B%E3%80%91%E6%8F%90%E5%8D%87%E4%BC%81%E6%A5%AD%E7%AB%B6%E7%88%AD%E5%8A%9B%E3%80%80%E9-%9C%80%E9%87%8D%E8%A6%965%E5%A4%A7%E7%A7%91%E6%8A%80%E6%8A%80%E8%A1%93%C2%A0%C2%A0>
8. 政府新聞網，以智惠醫，2021。Available from:
https://www.news.gov.hk/chi/2021/09/20210930/20210930_105935_048.html?type=feature
9. 東方日報，FIS 調查：電子支付日趨普及 2024 年香港將邁向無現金化，2021。Available from:
https://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/finance/20210303/bkn-20210303133120444-0303_00842_001.html
10. 香港生產力促進局，生產力局公布《香港企業數碼轉型》調查報告結果 本地中小企著重數碼轉型 惟缺乏整體策略，2019。Available from:
https://www.hkpc.org/zh-HK/about-us/media-centre/press-releases/2019/digital-transformation-hk?template=hkpc_text
11. 香港經濟日報，中小企加快數碼轉型 亞太 GDP 料 3 年漲 20 萬億元，2020。Available from:
<https://inews.hket.com/article/2708133/%E3%80%90%E7%B6%93%E6%BF%9F%E5%BE%A9%E7%94%A6%E3%80%91%E4%B8%AD%E5%B0%8F%E4%BC%81%E5%8A%A0%E5%BF%AB%E6%95%B8%E7%A2%BC%E8%BD%89%E5%9E%8B%E3%80%80%E4%BA%9E%E5%A4%AAGDP%E6%96%993%E5%B9%B4%E6%BC%B220%E8%90%AC%E5%84%84%E5%85%83>
12. Elis official website. Available from: <https://fr.elis.com/en/industries/services>
13. Impressed Laundry official website. Available from: <http://impressed.hk>
14. 潔衣家官方網站。Available from: <https://www.tw.com.tw/>
15. 陽光洗衣廠有限公司官方網站。Available from: <https://www.sunshinelaundry.com.hk/zh/>
16. Rinse official website. Available from: <https://www.rinse.com/>
17. 台灣亮麗專業洗衣有限公司官方網站。Available from: <https://jauntytw.com.tw/>
18. 天天洗衣官方網站。Available from: www.tiantianxiyi.com
19. 香港生產力促進局，生產力局公布 2019 年第四季「渣打香港中小企領先營商指數」逾 8 成中小企視數碼科技為業務發展趨勢 同日辦智囊論壇與業界集思廣益，2019。Available from:
https://www.hkpc.org/zh-HK/about-us/media-centre/press-releases/2019/sme-index2019-q4?template=hkpc_text
20. 香港生產力促進局，生產力局公布 2020 年第二季「渣打香港中小企領先營商指數」中小企營商信心疲弱 冀獲數碼科技支援 扭轉疫境，2020。Available from:
https://www.hkpc.org/zh-HK/about-us/media-centre/press-releases/2020/sme-index-2020-q2?template=hkpc_text
21. BUD Funding official website. Available from: <https://mainland.bud.hkpc.org/>



香港洗衣服務業聯會
Hong Kong Laundry Services Association



(852) 2481 0009



www.hklsa.com.hk



enquiry@hklsa.com



(852) 2714 9227



九龍新蒲崗四美街 23 號利森工廠大廈 A 座 5 樓