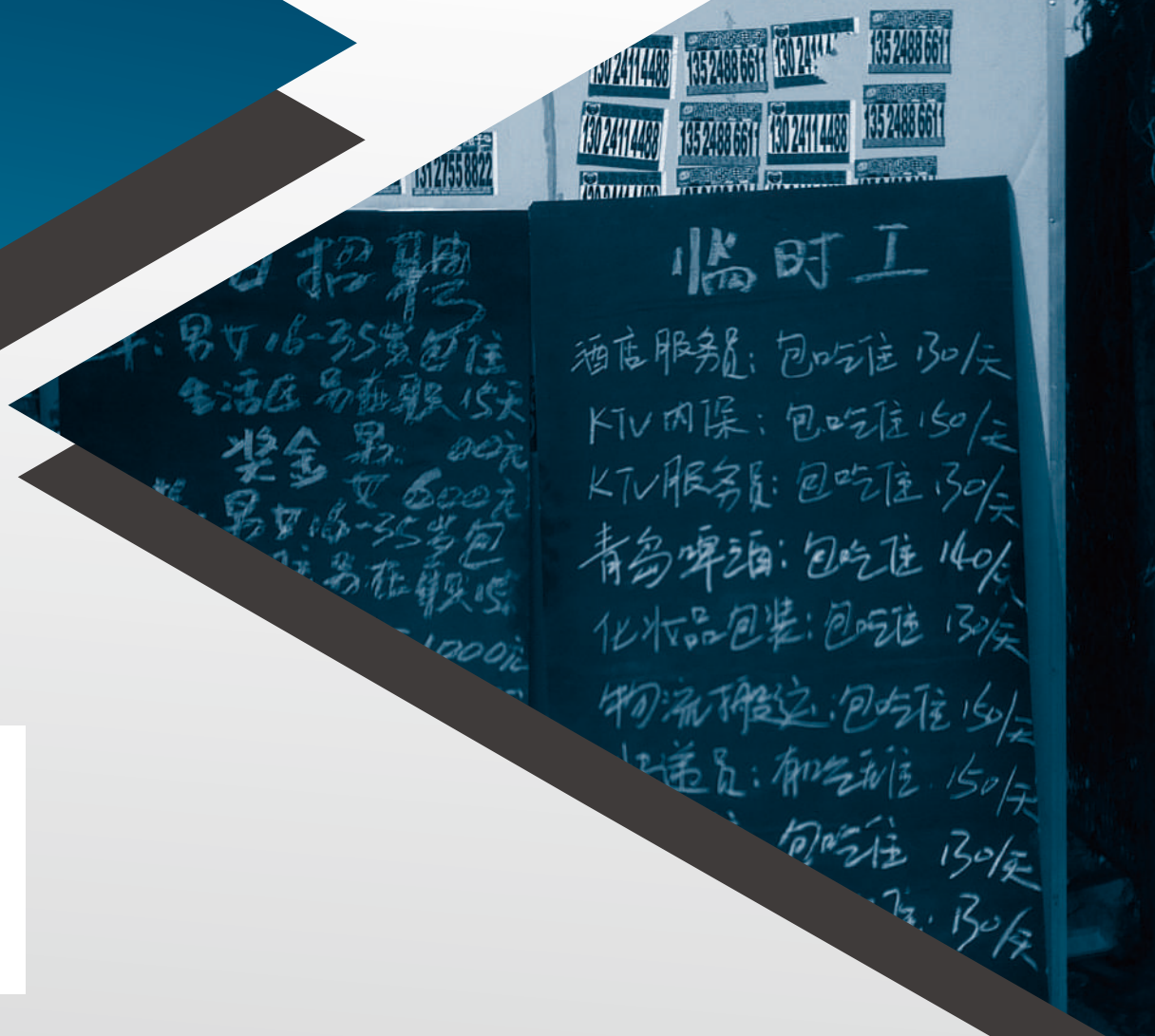
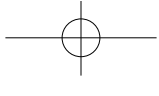


服务业工人 劳动状况调查报告集





目录

前言 ————— 2

深圳酒店住宿业工人劳动状况初探 ————— 6

武汉市餐饮行业劳动权益状况调研报告 ————— 15

深圳环卫工权益与健康状况报告 ————— 31

广州市环卫工劳动保障研究 ————— 44

在亚马逊中国打工——在这里，全球巨人只是无名小卒 ————— 69

五一劳动节意义何处寻？外卖快递员劳动情况查访记 ————— 79

前言

出版缘起

劳动力的伙伴机构打工者中心在深圳扎根多年，过去面向的多数是周边工厂的工人，毕竟在作为改革开放前沿的深圳，劳动密集型的制造业发展较早，我们所关注的外来工群体多聚集于此。不过，近年我们逐渐发现了一个趋势，就是因为劳动争议找上我们的工人，开始有来自各种服务行业的，当中包括保洁、快递、餐饮等等，也有经历工厂倒闭后改投服务业的。他们的工资待遇与工厂工人相去不远，但劳动关系更不稳定。放眼整个深圳地区，由几年前开始，地铁沿线工厂密集工业区一路减少，取而代之的是住宅区和各种消费场所，可见原工业区的经济重心已经从制造业逐渐向服务业转移。

这并不仅仅是我们的主观感受，还能从政府政策和实际经济数字中得到印证。近年第三产业——即服务业——在全国国民经济总额占比、投资额和缴税额方面开始超越制造业，市场开放、产业扶持的政策重心也逐渐向服务业倾斜。根据 2016 年国家统计局的数字，服务业已成国民经济第一大产业，占国内生产总值 51.6%，比制造业高出 11.8%；对国民经济增长的贡献率为 58.2%，比制造业高 20.8%。¹ 而且，自 2011 年起，服务业的就业比重首次超越第一产业，此后每年都因为行业增长快和吸纳就业密度高而再有提高。²

继南海本田工人罢工之后，近年最受国际社会关注的中国工人抗争，要算沃尔玛店员自 2014 年起连番发起罢工，再加上多次相对大型和持久的工人集体维权行动都牵涉到服务行业，例如 2013 年的深圳盐田港工人罢工和广州中医院保安和护工罢工、2014 年广州大学城环卫工人罢工等，令工厂以外的劳动者状况开始更为人所关注。

然而，服务业岗位的工作形态、以至劳动争议的起因比劳动密集型的制造业似乎更多样化，而过去我们对此并没有非常深入的了解。为了补充这方面的不足，我们最近一年开始探讨就近地区服务业的发展和服务业工人的劳动状况，也更全面地了解他们面对的处境和检讨过去工作手法在服务业的应用空间。经过与其他有志一同的朋友交流，我们发现大家过去都就不同的服务业范畴进行过一些小型的调研，加在一起的话应能提供更完整的图像，继而催生了这本涵盖了住宿、街道清洁、餐饮及物流行业的调研报告结集。

1. 〈许剑毅：2016 年我国服务业持续快速增长〉，人民网，2017 年 1 月 22 日，
http://www.stats.gov.cn/tjsj/sjjd/201701/t20170122_1456772.html。

2. 〈服务业：中国经济增长的新动力——解读《2014 年国民经济和社会发展统计公报》〉，中国信息网，2015 年 3 月 5 日，
http://www.stats.gov.cn/tjsj/sjjd/201503/t20150305_689566.html；
李晓超，〈开局之年实现了良好开局——《2016 年统计公报》评读〉，国家统计局，2017 年 2 月 28 日，
http://www.stats.gov.cn/tjsj/sjjd/201702/t20170228_1467357.html。

服务业发展下基层工人的处境

服务业持续扩张并非中国独有现象。根据国际劳工组织的数字，制造业的就业效应已经饱和，而在 2010 至 2013 年期间，私营部门的服务行业（包括餐饮和住宿业）在全球经济中的增长率最快，创造的新职位也最多。³ 在英美，服务业的扩张始于 1990 年代，新创造的服务业岗位多集中在基层低薪工种，整体而言不需要太高技能，工资待遇和职业保障也较差。以往可能还需要较多社交性或技术性的能力，但现在已因为工作流程愈来愈标准化，工作安排和速度都越来越依赖科技决定，直接影响工人的议价能力。

本结集的调研主要聚焦在服务业发展的趋势下所出现的基层工人，覆盖了深圳、广州、武汉、北京等多个城市。城镇化发展带动了消费需求，以及地方政府开始开拓公共服务外包的途径，造就了为他们所在的这些产业的扩充机会。综合来说，我们从中可以观察到这个日渐膨胀的群体面对的一些共同处境。

1. 劳动关系零散化、不规范

自 2008 年起实施的《劳动合同法》明确规定劳动者需与用人单位签订劳动合同，以明确双方责任和劳动者应有的权益保障。当然各人对法律的熟悉程度和维权意识各异，但是在工厂中，工人对于自己“受雇于谁”的问题比较清晰，而长时间在具一定规模的生产线固定的工作岗位工作，也提供了相对充份的条件，令工人认知到自己是全职员工。不过，服务业中反映的雇用形态明显地比一般制造业更加零散化和不规范。例如，一些行业会以兼职、外包和实习的形式雇用员工，性质上与全职员工相若，但加上了学习或提供服务的幌子就不与员工签正式劳动合同（甚至还有令员工觉得自己不适用于签订劳动合同的状况发生），这种做法混淆了劳动关系和劳务关系，直接影响用人单位对劳动者就业稳定和劳动保障的投入，以及劳方和资方之间的责任分配。

除此之外，用人单位在其他方面规避法规和不守法的情况比比皆是，当中主要牵涉排班休假加班费计算和社保安排。然而，工人对法律保障的劳动权益认识并不深，譬如大部分住宿业员工都不知道周六上班视为加班，应得双倍工资；物流业中有员工的社保不在本市参保，但觉得只要公司能让他们实报实销在本市产生的医疗费用就没有问题；餐饮业中超过七成受访工人没有与用人单位签订劳动合同，有些工人反映这是业内惯例，以及不想受合同束缚，所以不签。

3. ILO, “World Employment and Social Outlook”, http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/multimedia/maps-and-charts/WCMS_337082/lang-en/index.htm

2. 劳动条件欠佳

根据国家统计局公布的统计数据，2008至 2013年期间，各类服务业的平均工资都有明显增长，主要由最低工资标准的提高来推动。⁴ 从我们收集到的这些调研报告所见，多数服务业工人的基本工资都略高于当地最低工资标准，当中可能是受到一些制度因素所保障或促进，譬如武汉的餐饮业工资专项集体合同规定了合同生效期间每年的工资增长不应低于 7%，广州也有政府文件规定环卫工的基本工资不能低于当地最低工资标准的 110%。

然而，整体来说这些报告覆盖的工人工资水平还是偏低。过去我们已多番探讨最低工资标准的制订方法不透明、且无法保障工人体面生活需要的问题。在一二线城市，不少工人都反映最低工资标准对其工资水平无甚参考意义，即使领到比最低工资略高的基本工资，也不代表能够维持他们及其家人的生计。当然除了基本工资外，还有其他工资组成部分，例如岗位补贴、高温补贴、加班费等等。这意味着工人为了赚得更高工资，必须无条件接受五天八小时正常工作时间以外的工作要求，更遑论当中可能出现各种补贴计算方法不清或不符合法律规定等情况。

绝大部分的服务业工人都面对工作时间长的问题。餐饮和外卖速递业总是要求每天十二小时命，当然一天内不同时段的客流不同，高峰时间固然忙得不可开交，但其他时间即使没有在提供服务也没法松懈，基本上也是随时待命。深圳和广州的环卫工工作时间虽然普遍都是每天八小时，但几乎是风雨不改全年无休，对普遍年龄偏大的环卫工来说更加辛苦。餐饮业和住宿业因为行业性质的缘故，周六日和法定节假日往往是营业高峰期，令员工难以在这些期间休假，加班费的计算方式也受到影响。

3. 工人需自行承担工作风险和内化管理控制

服务业和制造业工人的主要差异在于，他们提供的是服务，直接面对服务需求者或顾客，而不只是在车间里满足生产或订单要求。在工作过程中向他们施加管理控制的不只是工作间里的管理人员，也有直接接受其服务的需求者或顾客。换言之，没有参与生产过程的人对他们的工作表现和评价产生极大影响，使得服务业工人须同时面对内外两方的压力，而当中的风险大部分由自己承担。譬如，外卖和速递员如果未能达到 95%的按时签收率就会被罚款，但总有很多不可控因素，令他们无法准时送到件；住宿业的一线员工面对火警和人身安全威胁等情况时，往往碍于酒店声誉和形象而必须低调处理，不能自行报警求助甚至还手；餐饮业工人遭到顾客投诉及成为其情绪发泄对象等也是屡见不鲜，有些用人单位会制定应急处理方案，但更多时候是要工人自行应变处理。

除此之外，不少工人反映他们的工作不为顾客甚至大众所理解或尊重，尤其是他们的工作表现被顾客直接评价，不管正面还是负面的情绪也要照单全收，小则被辱骂投诉（如餐饮及快递外卖业），大则被当街殴打（如环卫工），当中的情绪压力可想而知。当用人单位以顾客感受和商誉为先，忽视工人的劳动保障及利益，也就不会完善地平衡顾客和工人之间的关系，导致工人只能默默承受，甚至内化委屈和侮辱，接受自身工作表现不合要求的说法，日后也较难挑战工作当中的无理取闹和不合理之处。

4. 〈行业工资水平及差距〉，刘学民（编），《中国薪酬发展报告 2015》，中国劳动保障出版社，2015，页 77至 85。

4. 工作场所分散， 难以集中处理申诉及组织

除了仓库工人，各调研报告中的服务业工人所处的工作场所都比较分散。除了是因为用人单位雇用人数比较少（如餐馆）外，也是基于不同岗位的工作需要，要求员工在分散的地方待命及在特定范围来走动，以完成被分派的任务。譬如外卖快递员和环卫工等都需各自负责指定片区的工作，酒店中的客房服务员、前台服务员等在不同楼层工作。他们之间的物理距离未必非常遥远，但面对面接触到其他同行、了解和比较彼此的工作处境、以及集合诉求的机会并不多。

在这些行业当中，知道工会的工人集中在餐饮和环卫行业，其他工人对于用人单位或行业内工会的功能都不甚理解、甚至不知工会存在与否。从工人身上，我们了解到他们对于工作环境和劳动条件的不满并不比制造业工人少，但是除了环卫工外，倾向在同一用人单位内处理申诉的并不多；即使对工作不满，也不太会想到向上级争取改善情况。再加上服务业的基层岗位对技术水平没有特别要求，工人的可替代性也较高，他们即使当下消耗了体力和时间，也不太能看到将来的职业生涯路向，令他们觉得现时工作的辛苦只是过渡性质，当他们找到其他有发展前景的工作、甚至有能力自行创业后，这些问题都不再重要，导致缺乏处理当前困境的动力。

结语

二三产业发展形势逆转，令越来越多工人投向新兴的服务产业。作为劳工团体，有必要掌握这些行业的发展趋势，发掘团结工人的可能性。这是许多发达工业国家的工会持续面对的难题，而近年兴起的所谓共享经济又进一步令服务业的劳动关系零散化。中国经济体系和社会在快速变化期间，如工人无法认清自身状况及以集体力量进行反抗，将阻碍其权益保障的落实。

可幸的是，我们窥见民间力量已在逐渐萌芽。报告中提及的餐饮业工资协商集体合同的成效仍在观察中，且仍然较难覆盖规模较小的经营单位，但广州环卫工自2012年发起的多起集体维权事件，以及本结集暂时无法覆盖的沃尔玛工人维权行动都证明了服务业工人突破工作间界限而组织行动并非不可能。亚马逊仓库工人之间的跨国交流也反映了在资本流动下，各地工人被剥削的情况和反抗的手法值得互相参照。因此，本结集的出版，除了揭示个别行业的状况外，也希望能为日后的工人工作提供一点资源。

深圳酒店住宿业工人劳动状况初探

劳动力、郑兹言

引言

近年来，以劳动密集型的制造业为主要经济驱动力的深圳，产业转型升级的步伐越走越快。深圳市于 2011 年发布《深圳市人民政府关于加快产业转型升级的指导意见》，提出淘汰低端落后企业、优化产业结构、推进城市改造和技术创新等方针，而这些都能从我们在工业区的观察中得到反映。

过去十年间，深圳第三产业和第二产业在 GDP 占比中的主导地位出现了逆转。以往工厂林立的工业区慢慢被金融服务办公场所和房地产取代，制造业向高端知识型方向发展，而低端、高污染、劳动密集的制造业外迁和倒闭潮持续，第三产业逐渐发展成形。

年份	二三产业占 GDP 比重（单位：%）	
	第二产业	第三产业
2009	46.1	53.8
2010	46.2	53.7
2011	46.3	53.6
2012	44.1	55.8
2013	43.2	56.8
2014	42.6	57.4
2015	41.2	58.8

数据来源：《深圳统计年鉴 2016》

这对一些以一线工人社区为主要活动根据地的机构而言，是一个很大的转变，因为这意味着他们接触的工人将不再以工厂工人为大宗，而工人在第三产业中面对的处境、劳动条件和劳动关系比起以往都更多样化。更重要的是，以往在工厂里工作的工人，在制造业转型升级后，并不一定会留在同一行业，而可能会步许多发达国家工人的后尘，往服务业迁移，形成不一样的职业发展路径。

目前越来越多外来工前来深圳从事服务业工作，包括物流、餐饮、酒店、环卫、保安等。与工厂不同，这些行业的工作场所分散，员工人数较少，合约较不稳定。因此，具体了解服务业工人的工作情况，与过去制造业的情况互相参照，从而摸索出配合服务业工人形态和需求的工作手法，对未来我们在深圳的工作十分重要，刻不容缓。

在众多服务行业当中，酒店住宿业是少数在同一工作场所有较多员工的。而在深圳除了有许多五星级大酒店，更有不少连锁酒店开设大量分店，当中包括 7 天、汉庭等经济型的酒店品牌，在各方面都有一定规模。这未必能在官方数字上反映出来，根据 2011 至 2015 年的《深圳统计年鉴》，整体星级酒店数量有所下降（总

数由 2010 年的 153 家下降至 2014 年的 134 家），但是四五星级酒店的客房和床位数在五年间增加了四分之一。二三星酒店在数字上的确是有所收缩，在五年间床位减少几近一半，但是由于不少比较大的经济型的酒店品牌如维也纳、7 天等都没有参与星级评定，所以他们的扩张并没有被纳入官方统计里。另一方面，宾馆和酒店的年末职工人数在 2010 至 2014 年间持续减少，由 2010 年的 56272 人减至 2014 年的 47406 人，这可能只包括正式职工，外包、派遣工和实习生等也没有计算在内。

调查方法

我们主要采用的是问卷调查的方法，问卷内容涵盖个人基本情况、入职过程、酒店基本情况、劳动合同状况、工作内容与工时、工资与加班费、社保与福利、规章制度、个人感受与生活等。在进行问卷调查之前，我们进行了前期调查，包括收集招聘网站上的信息，打电话咨询，走访附近的酒店，访谈熟悉的转入酒店业的工友等。在进行问卷调查时，实际情况往往不允许受访者填写完整的问卷，同时调查员还希望了解其他问题，实际上常常进行的是半结构性访谈。由于条件有限，抽样方面无法做得很严谨，但是这些调查结果对于我们发现酒店行业劳动状况中存在的问题是有启发意义和参考价值的。

在前期调查中，我们先走访了几家本地小旅店，发现小旅店的调研难度较大，因为它们大多是家族式经营，员工人数较少，而且可能是老板的亲戚，就住在店内，不太容易跟他们深入聊天。小旅店数

这个现象引起了我们的注意：当酒店住宿业发展并没有下滑势头的同时，为什么所需的劳动人口却一直下降？当中牵涉到怎么样的用工形式和劳动条件？过去我们曾零散地接触到一些服务业工人，发现违反劳动合同法的情况并不罕见。2016 年夏天，得几位热心的大学生志愿者协助，我们对深圳龙岗区内的酒店住宿业劳动状况、工人构成等方面进行了初步的调查。

量繁多、情况各异，如果要进行有代表性的调查可能需要更大的样本量，而凭我们有限的精力恐怕难以做到。因此，我们选择把调研对象定为连锁的和本地的快捷、商务酒店和五星级酒店，它们市场占比较大，聘用了较多的工人，存在的问题在全国也有一定的普遍性。

问卷调查主要是在工人换班时间进行。我们在酒店出入口、员工班车及员工宿舍旁等候他们出现，条件允许的话还会直接进入酒店，对正在上班但并不繁忙的酒店工人进行访问。因为接触工友的契机和环境时有不同，而且他们往往因为时间有限不能多谈，所以我们会跳过、修改部分问题（比如工资金额变为范围），以求尽可能了解到更多更重要的信息。同时，我们也给受访工友赠送普法小册子作为回馈。

调查结果

1. 基本情况

我们共收集了 58 份问卷，其中 36 份由两家五星级酒店的工人填写——一家五星级酒店是央企投资管理，另一家属于国际酒店集团；7 份为几家全国连锁酒店的工人填写，其中两家是直营店；15 份为三家本地商务酒店的工人填写。

我们发现，快捷、商务酒店一般有八十到一百多间房间，雇佣十几到三十名员工，主要是前台与客房保洁，还有个别员工从事维修、财务、保安、大堂保洁。部分酒店会经营餐厅、KTV 等场所，有的酒店则只提供场地不进行管理。

五星级酒店有三四百间房间，雇佣三四百名员工，餐饮、娱乐场所的员工占到很大一块。五星级酒店一般会有中餐、西餐、宴会、吧台等餐饮部门，餐厅还分服务、厨房、后勤等职能。此外，还会有洗衣工、救生员、绿化员等岗位。

年龄方面，前台接待作为酒店的门面，普遍比较年轻，保安也需要年富力强者，而客房清洁服务人员年龄则相对较大。性别方面，前台接待、餐厅服务有男有女，女性居多，清洁人员大多数是女性，特别是客房保洁，而工程、绿化、保安、厨师、行李生则一般为男性。

五星级酒店的基层员工普遍是熟人介绍或是学校介绍来的，只是在建立初期的时候大规模招聘过。五星级酒店需要的文凭水平大多较高，即使是洗碗工很多也是高中毕业的，前台至少需要大专，最好是本科毕业。普通的连锁或商务酒店的基层员工则多是网上招聘和熟人介绍来的，文

凭要求相对低一些。当然，对于保安、绿化等岗位来说，学历要求普遍不高。

受访工人大多是在 2012 年后入职。除去实习生，近六成工人是在 2015 年、2016 年才入职。在酒店行业，前台接待的流动性比较大，而客房服务的流动性则相对较小一些，因为其需要一些经验，往往由求稳定的大龄工人从事。年轻工人总是希望找到更理想的工作，其中一位酒店总机接听员就表示，有的顾客素质太恶劣，自己未来不想再从事这一职业。纵向来看，职位中处于高不成低不就状态的工人也很容易离职。

2. 劳动合同

我们发现，在五星级酒店，只有不足六成的受访工人（55.6%）与酒店直接签订劳动合同；近四成是实习学生工（36.1%），与学校和实习酒店签的是三方协议，不过劳动待遇基本上由学校和酒店双方决定；还有少数外包、派遣工（8.3%），不直接与酒店签合同。学生工的岗位主要集中在餐饮服务、前台礼宾、总机接听等部门，这些部门不太需要经验技术，但需要善于沟通的年轻人。外包工主要负责大厅 / 室外保洁、厨房后勤等不需要经验技能的脏活累活。

五星级酒店与年轻工人通常会签订三年一签的合同，与大龄工人则比较不定。客房服务等需要熟手的岗位可能签三年，洗衣、绿化等岗位则可能一两年。另一方面，大龄工人也可能会有回到家乡的打算，相反，实习后留在酒店的年轻工人往往有长期工作的打算。其中一家五星级酒店会与符合条件的工人签订无固定期限劳动合

同，另一家五星级酒店还未建立满六年，因而没有无固定期限合同。

连锁快捷酒店部分存在着规避无固定期限劳动合同的现象，如经常更换店长，每换一次店长员工就要重签一次合同等。这一现象在本地商务酒店更为普遍，有两家酒店的工人反映酒店以一年一签为惯例，少数工人甚至没有合同，或者并不持有合同。一般工人对自己的合同状况也不太清楚。

3. 工资和社保状况

整体而言，酒店的档次并不是都能直接反映在员工的工资水平上，视乎不同岗位而定。普通员工的底薪不过是最低工资或者稍高一点，还得由加班费或提成、奖金撑起最终收入。

五星级酒店的正式工、主管等工资3000多元，被广泛使用的实习生学生工则只有1000多元的底薪；普通酒店的前台、保洁员工的到手工资一般也是2000多到3000多元，少数能靠提成拿到4000元以上。客房主管等岗位因为等级较高，所以工资也较高，至少有3000多元；五星级酒店对客房清洁要求更高，所以客房保洁员的工作更辛苦，但相对而言工资较高，一般是工资3000至4000元左右，最多能拿到5000元。

其它岗位方面，五星级酒店里餐厅服务员占员工比重不小，工资由底薪及加班工资组成。在其中一家酒店的西餐厅里，二十个服务员中约有三个领班、三个主管，其余为实习生。实习生工资不到2000元，领班也只有3000元左右。职位越高工资越高，但工人称，即使是对主管一职的竞争都比较激烈了。劳动强度较大的餐厅后勤人员和洗衣部工人底薪只有2030元，

加上加班费最高拿到3000多元；绿化、大堂保洁等工作同样比较辛苦，但工资也不到2500元。保安、财务、工程等岗位没有提成，一般保安工资为2500元左右，也有3000元以上的。财务、工程等岗位则一般有3000多元。

五星级酒店的管理层级很多，等级与工资挂钩。以其中一家为例，员工分为一到十级，绝大多数员工都是七级或以下。十级、九级员工从事最基层的工作，如洗碗、洗衣、绿化，底薪2200元，扣除社保后1800多元；前台主管、餐厅服务员主管则属于八、七级，工资有3000至4000元；六、五级则是值班经理、部门经理一类；总监等职务属于四、三级，底薪能达到6000至7000元；总经理则是第一级，每月工资20万元。连锁酒店管理层级相对简单，因为一个店长也就管理二十几人，相当于五星级酒店中五、六级的层级；一般结构为“店长—部门经理—主管—员工”。

有家连锁酒店的店长接受了我们的访问，他是本地人，不到三十岁，每月花费5000多元，是“月光族”，我们由此推断其工资约5000多元。他提到，在他们那批入职的人中，升为店长的很多，这是因为正好赶上酒店的扩张期，以后能升入店长的比例就很小了。而在五星级酒店也有员工提到，酒店新建时比较容易晋升，而现在连主管的位置也饱和了。

酒店工人的总工资中，除了底薪还可能包括以下几项：达标奖，即酒店整体效益奖金，入住率达到一定标准时获得，几十到上千元不等，因店而异、因等级而异；全勤奖、夜班和高温补贴；一些非正式收入，如在酒店内销售商品的收入等。还有提成，不过算法因人而异——五星级酒店前台员工的提成来自顾客选择的高级

房型；普通酒店前台员工的提成主要来自办卡，一个月提成几十、数百、上千元都有，不同门店的会员卡销量取决于地段、顾客数、房价与会员价的差额等等；客房保洁的提成则由超房费组成，每天清洁多余某个数目的房间的话，每多做一间可得超房费，由一般酒店的几元到五星级酒店的十几元不等，但当然清洁要求也有不同。

客房服务员并不是年龄越大、越有经验，工资就越高。一家商务酒店的客房服务员一般都是五十岁以上难找工作的女工。这些女工富有经验，以前能拿 2600 至 2800 元的底薪加超房费，但超过年龄之后来到这家酒店，工资就只有 2200 元底薪加超房费了，而且每月只休四天，实际上的收入低于最低工资标准。

这家商务酒店大部分员工的工资都只有 2000 多元，但酒店自营的 KTV 的男员工却能拿到 5000 至 6000 元（我们没能遇上女员工）。该 KTV 并非量贩式，服务员的收入来自小费，一个服务员一晚上管一间房就至少有 100 元，所以一个月能得 5000 至 6000 元，但他们的底薪则只有 600 元。这类自营商务 KTV 的酒店，可能存在着较多的用工不规范问题，甚至可能存在着不当经营的问题。

绝大多数酒店都包吃包住，不包吃亦会有餐补，一般都不鼓励员工在外居住，因而住房补贴并不常见。大多数酒店在提供包住时会让工人自己支付水电费，或者在一定额度内免费。五星级酒店会有班车接送，班车司机不一定隶属于酒店，但也会了解到酒店的许多状况。

社保的购买情况也各有不同。五星级酒店和部分普通酒店购买完整，而有连锁酒店则将员工分等级购买社保（A 级只有本

地户口能拿，B 级每月 180 元，公司出三分之二，C 级几十元只有医保），有的只买一部分或索性不买（有连锁酒店称员工买了新农保就无需买社保）。五星级酒店得以节省成本的一大原因是实习生没有社保，派遣工也没有社保。在有的酒店，有员工宣称自己自愿不买，但社保都是强制购买的，其实不存在自愿一说，问题还是在于酒店没有主动宣传和购买。许多工人弄不清社保的细节，有工人因为不打算长久在此工作便不愿买社保。当然，也有工人因为超过年龄而不能继续缴纳社保，苦恼于未来的养老问题。

4. 工时与加班

我们发现，酒店前台接待的工作时间一般有八小时三班倒、十二小时做二天休二天两类。厨房后勤及餐厅服务员的工作时间有一次上八小时一班的，也有每天上十个半小时、但中间休息三小时的两头班，由于实行综合工时，周末上班亦无加班费。客房服务人员的工作时间多为八小时三班倒，上夜班有津贴。店长、财务等职位的工作时间则比较固定。值得一提的是，根据不同工种的需要，五星级酒店中有很多种轮班制度：早早班、早班、晚班、直落班、两头班等等，至少有七种。大部分酒店在员工请病假方面比较规范，并不会扣工资。

有的酒店可能实行综合工时制（也可能仅仅是不规范用工），前台接待做二休二，周末上班也不算加班。很多酒店工人周末都没做加班工资，但会有补休。五星级酒店中，平日和周末的加班费只限某些员工，但节假日的则是所有人都有。对于平时因工作没做完而加班的情况，有五星级酒店的实习生表示自己经常每天多工作两小时而没有加班费，有负责洗碗的正式工表示，没做完工作而加班的加班费不

会直接发，而是会增加休假时间，如果离职的时候休假没有休完，才会按加班费返还。在一些连锁酒店，还存在着不发加班费，而在工资条上把餐补记作加班费的现象。在上述自营 KTV 的商务酒店，有的工人周末加班是按最低工资而不是实际的基本工资计算加班费。

5. 学生工与派遣工

五星级酒店最大的特点就是大量使用在学校的实习生。他们在酒店实习，为期半年到一年不等，每年由人事部门到学校里招收。这些学生工中如果有愿意留的就留下来，如果干得好，几年内升到五级也是可能的（据说升职的竞争很激烈，背后有许多勾心斗角），但很多人选择实习结束后就离开，留下的人不多。这种做法类似于富士康，把学生工当廉价劳动力，稀释由于依法缴纳社保而提高的成本。

五星级酒店另一减少成本的举措是使用派遣（或外包）工，主要是运用于洗碗、大厅保洁等可替代性强而学生工也不愿从事的岗位，主要由文化程度低、年老的工人从事。这些派遣工往往不持有合同，工资只有 2200 至 2500 元，也没有社保。有的工人只月休四天，这样算来基本工资甚至低于最低工资标准。有时还会出现拖欠工资的问题。

6. 劳动安全与管理制度

酒店内负责前台接待、安全监管、客房跑腿服务等工作的员工，有时候存在劳动安全隐患。有连锁酒店为了维护自身的声誉，在发生一些安全问题时，总是想着大事化小，小事化了，将酒店声誉和形象放在员工安全前面。比如发生火灾时，员工是没有权力打火警电话的，要汇报上级，由上级来决定是否报警。再比如如果

遇到客人喝醉酒情绪失控闹事以及流氓挑事，员工是不能还手的，这就很有可能造成员工防卫不到位而受伤。女性的前台员工所面临的人身安全威胁以及被骚扰的威胁更大。对于工伤问题，五星级酒店及部分连锁酒店的工人称，其酒店对工伤的处理比较规范，而其他酒店的工人则因为没遇到过此类事件而不清楚酒店会如何处理。

在管理制度方面，五星级酒店、连锁酒店的员工大都比较了解酒店的奖惩制度。损坏物品或点错餐等造成损失，一般是照价赔偿，或者打折赔偿，或超过一定限额则赔偿；工作不到位，比如录入错误，保洁不达标，被顾客投诉等，达到限额也会被扣钱；对于迟到，有酒店是乘三倍扣除休息时间，有的是扣除全勤奖。

一般酒店不会让新入职工人支付押金，但上述有不规范经营嫌疑的商务酒店会让新入职前台接待支付 500 元押金。大多数酒店工人享受带薪年假，但是有普通酒店工人只有假期而不能带薪。工人一般会为制服支付 100 多元的押金，如果弄坏了就会扣除。大多数岗位请病假不扣钱，但部分岗位则会被扣，如厨房后勤、保安、清洁工、经理等。

一些连锁酒店虽然总员工数很多，但有意将员工们相互隔离。酒店首先建成员工微信或 QQ 群，不同级别的员工有不同的群组，如经理群、主管群、普通员工群等，不同门店、部门的员工也细分为许多小群。虽然也有各部门、各门店的大群，但如果员工“挑事”，表达不满，就可能被踢出群。这相当于预防员工们自建大群，在员工之间建立围墙，减少他们的交流，打压“刺头”，导致下层的员工很难团结起来为自己争取合理的、应得的利益。

7. 工人生活

大龄工人一般比年轻员工有更多的储蓄和更少的消费。年轻员工之间的消费差异也比较大。同样的工资，有的是月光族，有的每月能存 1000 至 2000 元，还有许多年轻人承担了较大的家庭责任，每月要往家里汇 1000 至 2000 元。有工人称，作为月光族，许多工资都花在网购上了。尽管月工资只有 3000 多元，还是有年轻工人会购买苹果手机等高端产品。

谈到收入不够的原因，许多人将其归结为个人花费过多和社会物价过高，也有一部分人将其归结为个人能力问题，另一部分人则将其归结为该酒店、该岗位的待遇问题。对于工作强度，清洁工、洗衣工、厨房后勤工人会感叹工作劳累，其工作往往没有空闲的间隔，而前台、餐厅服务员则不会觉得很劳累，但是值夜班、保持站立也使得一些前台员工感到不适。

大多数受访工人对升迁、涨薪的前景评价都是“一般”，但在余下工人里，认为前景较好的工人稍多一些。对工作氛围有评价的工人有将近一半选择了“愉快”。三分之二的受访工人都有转业经历，主要是工厂工人，还有一些建筑工人、个体户、文员和其他服务业的工人。将酒店业与其从事的上一行业相比，大多数工人认为差不多或不好比较，也有很多工人认为劳动状况稍好，有工人认为虽然工资稍微低些，但工作相对更轻松。

大多数受访酒店工人不知道如何回答未来在哪里养老这一问题，特别是年轻人；绝大多数回答了该问题的工人都计划回农村老家养老。对于中老年工人来说，由于多年未缴社保，即使有养老金也难以维持其在城市的生存。对于年轻人来说，即使他们坚持缴纳几十年社保，其退休金也可能仅够维持温饱，更何况目前不缴社保的情况依然很普遍。

整体观察

1. 依赖浮动工资，加班费计算不当，社保参与状况欠佳

从问卷调查的结果我们可以发现，不管是五星级酒店还是连锁商务酒店的员工，基本工资都是 2000 多元，比深圳最低工资标准略高一点，酒店的档次并没有体现在他们基本工资的差距上。而这也与深圳市人社局公布之住宿业工资指导线相若，前台和客房服务员的工资指导价位平均值都只稍高于 3000 元。当然，许多受访工人最后到手的工资不止这个数，大多是 3000 左右甚至 4000 元以上，但这些都无法凭借五天八小时的普通劳动得到，必须通过加班和

提成等浮动工资撑大。这些可能靠能力，但也有可能只靠运气。另外，从酒店员工参加社保的情况可以看出，有些酒店自设参保门槛，而且也利用了员工对社保制度的不了解来逃避社保缴费开支。

加班费的计算方法尤其耐人寻味。与我们以往接触较多的制造业工人相比，酒店员工一般都是每班八小时，平日加班是因为当天工作做不完居多，并不如工厂工人般每天固定加班。然而，他们当中一周上六天班的很常见，而周末上班的工资并不按双倍计算。有员工提及“做二休二”的轮休安排，可能是综合工时制下的

结果，而住宿行业也的确符合综合工时制之适用行业（地质及资源勘探、建筑、制盐、制糖、旅游等受季节和自然条件限制的行业）。然而，这当中还存在两个问题——首先，酒店实行综合工时制之前有否向劳动部门申请及得到批准，而员工又是否知情？其次，虽然在综合工时制下工作时间不区分工作日和假日，但是周期内的总工作时间还是不能超过法定标准工作时间，即每周四十小时。要是员工每周固定工作六天，每天八小时，理论上还是得算加班。由此可见，不管有没有实行综合工时制，不少酒店都还是逃避了给员工付加班费。

2. 实习生在部分岗位非常多，教育性质成疑

学生工在五星级酒店部分岗位的比例特别高，例如在餐饮服务、前台礼宾等部门能达到一大半，甚至 80%左右；客房保洁、厨房保洁中实习生的比例就比较小，大概 10%，这应该这是由于保洁服务更辛苦，一般都是年龄较大的阿姨从事这类工作。他们虽然是全职在酒店工作，但实习津贴都在最低工资标准以下（因为《见习条例》第 40 条规定，实习基地给实习生的生活补贴仅不许低于当地最低工资标准的 80%），加上他们一般超时加班的现象也较少，所以最后所得仅一千多块。加上酒店不用为实习生买社保，那用人成本就更低了。根据 2010 年起实施的《广东省高等学校学生实习和毕业生就业见习条例》（下称《见习条例》）第 23 条规定，当期实习生不能占本单位在职职工总人数的 30%，实习生在这些酒店占比那么高，似乎有违反有关规定的嫌疑，但是由于不知道实习生在整个酒店的比重，我们也不好断言。

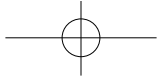
虽然这些酒店实习生与富士康的实习生不同，读的专业都是酒店管理，与实

习基地业务性质相近，而且他们一般可以自行选择是否在学校协议好的酒店实习，也可以去别家，以满足毕业的实习要求，但是观乎他们的工作性质，以及同岗位实习生的比例，我们很难想象当中的教育成分、以及酒店能对学生做的指导到底有多少。实务经验当然很重要，就算学生毕业后以管理层为目标，也需要基层的工作经验，但问题在于，学生也变为了供企业压低劳力支出的受剥削的劳动力。

3. 职业流动性高，处理争议动力较低

在与酒店员工交流的时候，我们感受到他们当中很多人对于留在这个行业的前景并没有太多想象。许多年轻人在各个用人单位都没有久留的打算，或者仅视之为过渡性的职业。即使对现状不满，他们离开用人单位也很容易，留下来争取改善的动机也不大。我们问到一位曾直接向上级反映工资低的问题的中年员工，她们被告知近期会调薪，但这仅是少数。

其实从员工对于其工作内容的描述，我们可发现有机会演变成劳动争议的机会并不少，例如上文提到的加班费计算问题、员工个人承担人身安全风险和其它职业安全隐患等等，但是遇到这些情况，在住宿行业内一般如何处理，是否都是以员工自行离职告终，还是有其它形式的争取方式，还是有待进一步了解。



未来工作建议

过去，我们对酒店住宿业工人所知甚少，这次调查有助我们初步了解他们的劳动条件及处境，但未来可以继续深究的地方甚多，譬如：

1. 酒店住宿业工人的合同签订是否规范，对工时、工资和职业安全方面的描述如何？实习学生与学校、实习基地之间有关劳动条件的协议具体是如何决定的？
2. 酒店住宿业工人的流动性高，他们对工作场所中的不合理状况作何态度？如何评估自身在劳动关系中的角色和位置？遇着纠纷，除了离开岗位之外，在维权路上有何障碍？
3. 一般连锁酒店整体员工人数虽多，但每家分店都是独立运作，仅有几十名员工，店与店之间员工的交流很少。如何促进连锁店员工之间的联系？

这些问题并不只适用于酒店住宿业，其它服务行业例如零售、餐饮等在人员流动性高、工作场所零散等方面的性质与住宿业类似，甚至有过之而无不及。因此，这次住宿业的调查为我们开启了窥看服务业形态的一扇窗，希望日后能更进一步开拓这方面的工作范畴。

武汉市餐饮行业劳动权益状况调研报告

佚名

调研背景

早在 1995 年 1 月 5 日,《中华人民共和国劳动法》就已经开始施行。二十几年来,我国劳动者的法律意识逐渐增强,早期存在的很多劳动权益问题都逐步得到改善。和谐良好的劳资关系能够进一步建立和维护适应社会主义市场经济的劳动制度,促进经济发展和社会进步。

餐饮行业作为以提供即时餐饮消费服务的行业,其特性十分鲜明。与传统制造行业相比,餐饮行业由于普遍规模较小、相互分散、地域性强、人合性强等因素,其内的劳动权益状况没有引起广泛关注。就我国的餐饮行业发展状况而言,主要具有以下特点:

第一,行业发展趋于成熟,分散竞争格局加剧。根据国家统计局数据显示,我国餐饮行业的收入近十年的平均增长率为 16.08%,增长速度呈下降趋势,市场规模增长率降低,产量趋于稳定。截至 2014 年年底,我国餐饮业的法人企业数为 26,634 个。产品种类多样,技术投入相对较小,行业进入壁垒较弱。但随着我国餐饮企业日益注重品牌效应,品牌壁垒逐渐提高。由此可推断,我国餐饮行业处于成长期向成熟期的过渡阶段。

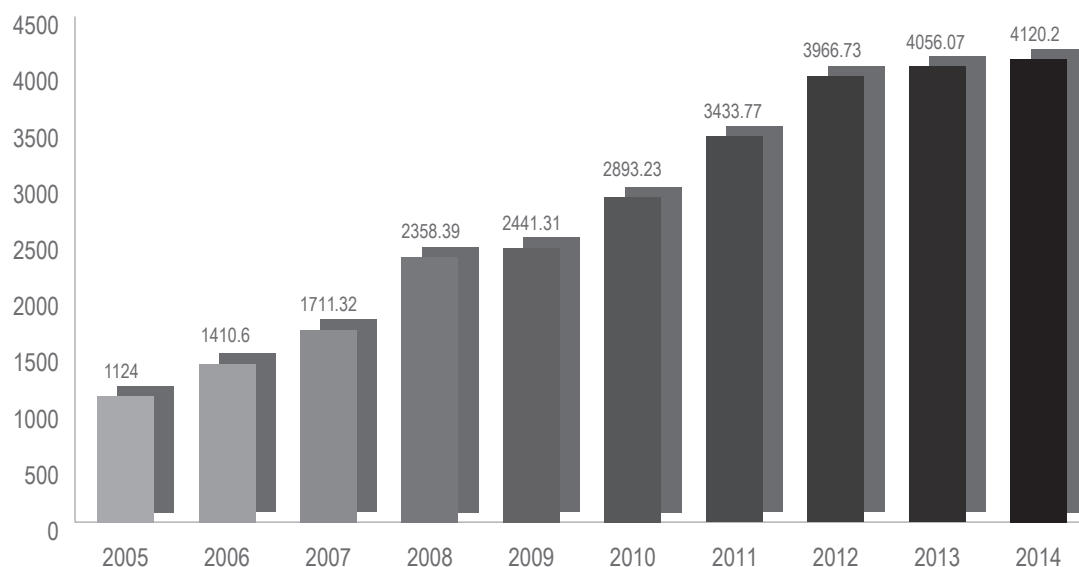


图 1 : 餐饮业餐费收入

(数据来源: 国家统计局, 2016)

第二，餐饮行业目前处于分散型竞争格局，企业整体实力较弱。根据国家统计局的数据显示，截至 2014年年底，我国餐饮行业的收入为 4120.2亿元，法人企业数为 26634个，从业人数为 2345474人。餐饮行业内部存在很多分级，从宵夜摊到高档酒楼，竞争对手数量庞大。随着新生代群体（90后、00后等）逐渐成为重要的消费群体，消费市场呈现消费体需求多元化和差异化的特点，高端餐饮服务市场萎缩，大众餐饮市场发展旺盛。一方面体现在新生代群体与父辈（60后和 70后）的消费需求差异，另一方面也体现在新生代群体内部需求的多样化。我国大众化餐饮服务行业市场进一步细分，出现了新兴的市场存量。国泰君安证券的发表的《中国餐饮行业研究报告》中对餐饮业界竞争有以下描述：“我国餐饮行业初始投资额相对较少，根据 WIND数据显示，2010年至 2014年，我国餐饮行业技术投入比率平均每年为 0.84%，进退壁垒非常微弱。根据中国饭店协会发布的《中国餐饮业年度报告》显示，2014年全国餐饮收入达 27860亿元，餐饮百强企业营业收入 1916亿元。由此可推出 2014年我国餐饮业 CR100=6.88%，市场集中度非常低，属于分散竞争市场结构。”¹ 且餐饮行业每年开业与倒闭的企业数量基本相当，且规模化程度低，市场淘汰率高。

第三，劳动契约关系不规范。餐饮行业虽然主体较为分散，单个主体的规模普遍不大，但也同样属于劳动密集型产业，从业人员总体数量庞大；然而工作内容又往往较为单一，从业人员所需要具备的技能水平往往不高。为了控制人力成本，往往工资水平低，进一步导致了行业人员流动性大。因此，签订短期劳动合同乃至不签劳动合同，成为了中小型餐饮商家的普遍状况。另外由于餐饮业的营业高峰恰好是处于大众的休息时间，如中午、傍晚、周末、小长假等，因此餐饮业从业人员的休息休假权也很难得到保障。

武汉作为我国中部的重要城市，餐饮业较为发达，全市大大小小的餐饮企业和组织近 5 万家，常态从业人员近 50万人。2011年，武汉市餐饮消费额超过 300亿元。此前，被誉为“武汉样本”的工资专项集体合同，让武汉市餐饮业从业人员从中受惠。2012年 10月 16日正式成立的武汉市餐饮行业工会联合会，覆盖职工近 50万人，成为全国第一家特大城市餐饮行业工会。但是，员工社会保险缴纳比例偏低、经营者不愿提高工资等现象依然存在。本次调研将从具体的个体餐饮业者入手，分析餐饮业的现状，并挖掘这些问题的根源。

1. 梁冰，〈中国餐饮行业研究报告〉，国泰君安证券，

http://www.gtja.com/content/default/enterprise/other-business/xsreport/market_cyhy_20170117.mobile.html

1. 样本个人信息的基本情况

本次调研总共完成问卷 80 份，其中有效样本 73 份，男性较多，女性较少，分别占到 57.14%、42.86%。整体的性别倾向不特别明显，但具体而言厨师岗的男性从业人员占绝大比例，迎宾岗则是女性员工数量明显较多。

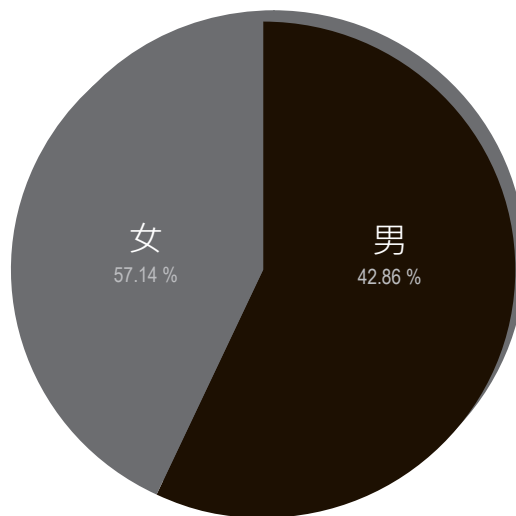


图 2：调研对象性别比例

从年龄结构上看，本次调研覆盖到的群体呈现年轻化趋势，16至 25岁从业者占到 71.43%，而 26至 35岁与 36至 55岁组别分别占到 14.29%。从实际走访中发现，在个体餐饮业者、自雇型餐饮业者中，偶然存在个别 16岁以下的低龄员工，但以“亲戚家的小孩”等为主，也不存在明确的劳动关系，更像是“帮忙”、“打下手”，不便计入统计。

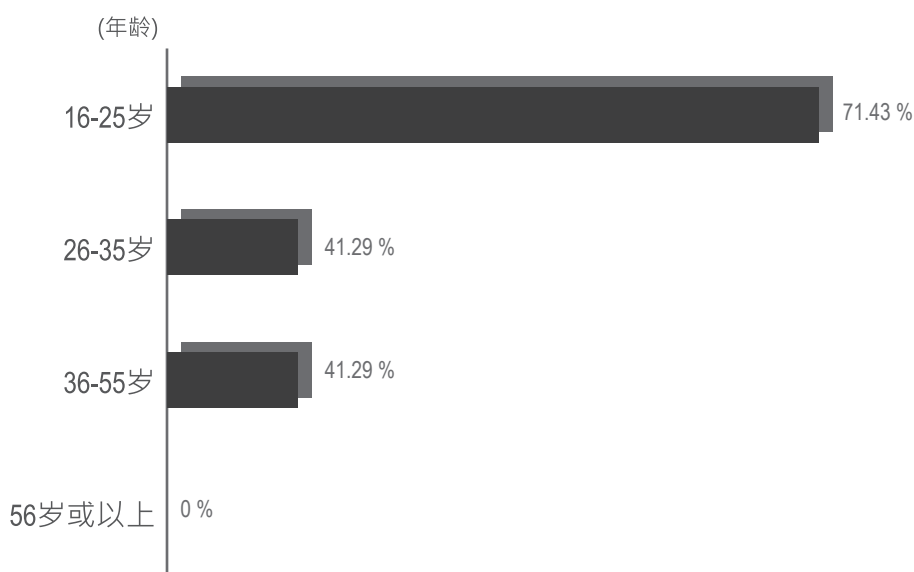


图 3：调研对象年龄比例

2. 调研覆盖餐饮子行业的市场特征

本次调研的对象覆盖了餐饮行业的大部分子类别，最多的是个体经营的家常菜馆，其次是星级酒店等大型餐饮企业；也覆盖部分高校或单位的食堂。这也大致体现了子行业的数量比例，即街边的家常菜馆是最为分散、最为常见的餐饮行业形式。而星级酒店等因为规模较大，员工数量多，因此也占据很大市场比重。

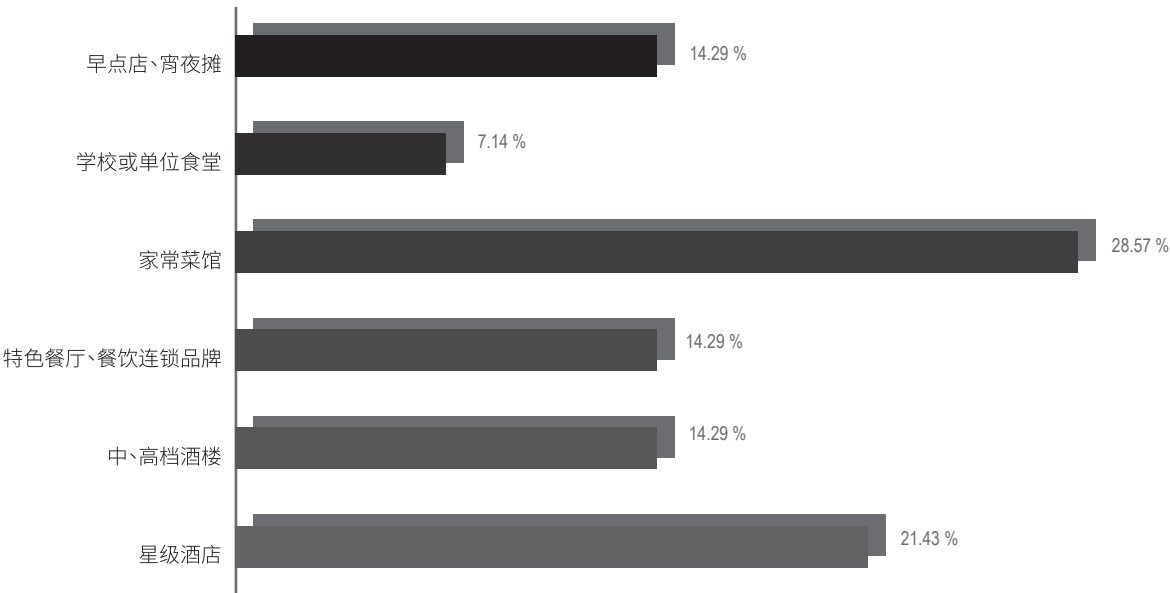


图 4：调研对象所处餐饮子行业

从规模上来看，员工人数在十人以内的小型、个体餐饮商户所占比重较大，分布较为分散，且以仅有一两个雇员的小微型餐馆为最常见，在这类餐厅中，很难区分应当适用《劳动法》中的劳务关系，还是《合同法》中的雇佣关系来进行调整。

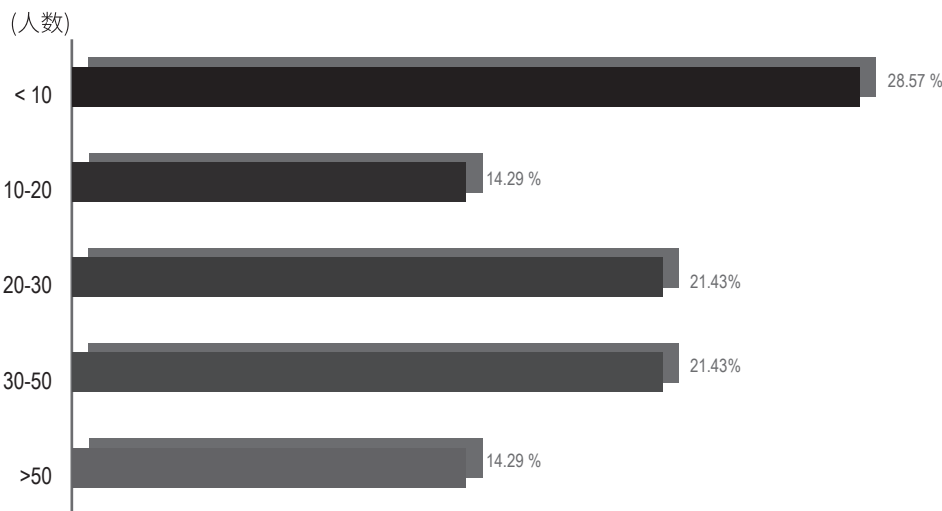


图 5：调研对象所处单位人数规模

2011年 4月,《武汉市餐饮行业工资专项集体合同》首次出炉,被誉为工资集体协商“武汉样本”。2015年 8月,该专项集体合同改名为《武汉市餐饮行业集体合同》,合同内容也从工资逐渐扩展到职工福利等,比如要求企业为职工免费提供工作餐、工作服和其他福利;职工在本企业工作一年以上的,每年安排一次体检,企业承担全部费用。本年度武汉餐饮行业职工工资增长不低于 7%。与以往一年一签不同,最新合同有效期为 3年,即 2015年 8月 7日至 2018年 8月 6日。

《2015年武汉市餐饮行业集体合同》共有 16条,涵盖工资分配制度、工资支付办法、最低工资标准、工资增长机制等方面。根据合同规定,餐饮行业月最低工资标准由去年的 1545元(中心城区)、1263元(新城区)增长至 1700元(中心城区)、1450元(新城区),涨幅约为 10%和 15%。其中,厨师长岗位最低工资标准最高,首次突破每月 3000元:中心城区为 3167元,新城区为 2759元。

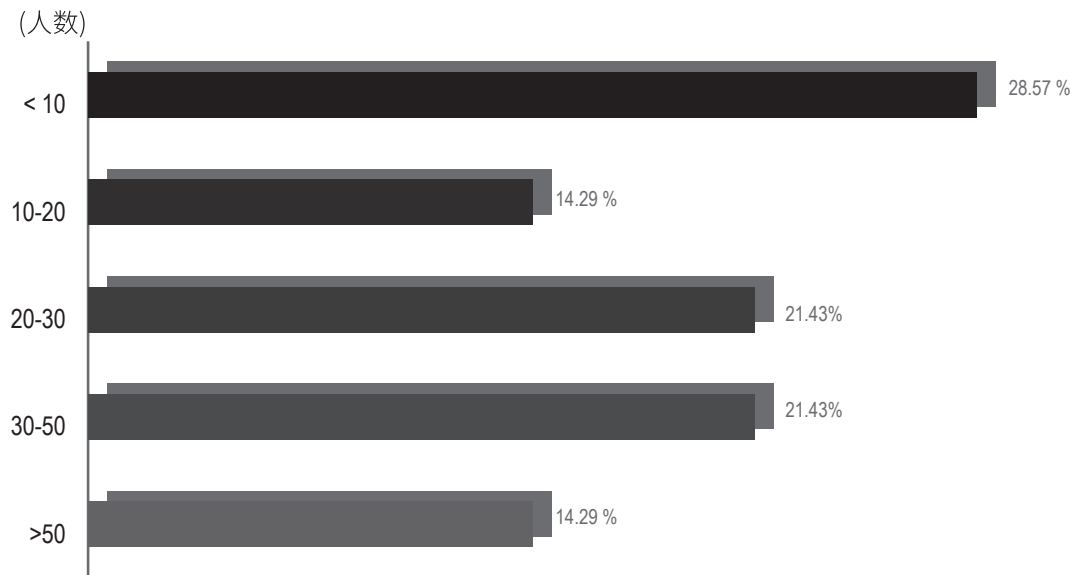


图 6 : 调研对象平均月收入

从调研结果来看,这一最低工资标准得到了全面满足,且对比武汉市 2016年最低工资标准(中心城区 1550元、新城区 1320元),餐饮业的最低工资标准(中心城区 1700元、新城区 1450元)还是要略高一些。可见《武汉市餐饮行业工资专项集体合同》起到了一定的促进作用。至于工资增长机制,武汉市餐饮行业各企业 2015年度职工工资增长不低于 7%,较之 2014年的 7.5%,今年的增长幅度有所下降。工资增长幅度采取一年一论,将根据具体情况做出适当调整,全面满足。且对比武汉市 2016年最低工资标准(中心城区 1550元、新城区 1320元),餐饮业的最低工资标准(中心城区 1700元、新城区 1450元)还是要略高一些。可见《武汉市餐饮行业工资专项集体合同》起到了一定的促进作用。

3. 餐饮从业人员的管理模式

除了餐饮行业本身的固有特点外，其从业人员的管理模式也与其他行业有着不同之处。

首先，《集体合同》中关于提供工作服的条款，普遍实行得较好。根据调研情况，除了不具备提供工作服条件的早点摊、宵夜摊、纯粹私人个体的小型“苍蝇馆子”等外，绝大部分家常饭馆、各级餐厅、食堂、酒楼等都为员工提供了工作服。这不仅是员工的福利，也是打造品牌形象的重要方式，所以用人单位普遍比较配合。但调研中发现，很多单位要求劳动者自行支付工作服的费用，或是收取一定的“服装押金”，并承诺在员工离职时上交工作服后予以返还。

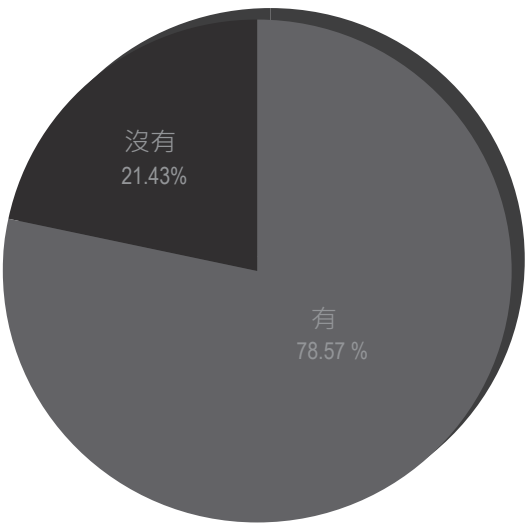


图7：提供工作服情况

另外，在很多服务行业，存在要求营业前“唱店歌”、跳操跳舞等招揽顾客的情况。从调研情况来看，约21.43%受访者表示有此类要求，主要是一些以年轻化群体为消费对象的、员工在十至二十人之间的、中档的餐厅为主，特别是火锅店等希望打造“热闹”氛围的。在有此类要求的餐厅中，约30%受访者不愿意参与或觉得没有必要参与，60%以上认为这类活动可以活跃气氛，提升斗志，吸引客人。

同统一服装一样，“唱店歌”的规定也是招徕顾客的方法之一。但采取这种方式应当充分考虑员工的主观意愿；这种方法是否能够吸引到客人入内消费，本身也是有待考证的命题。

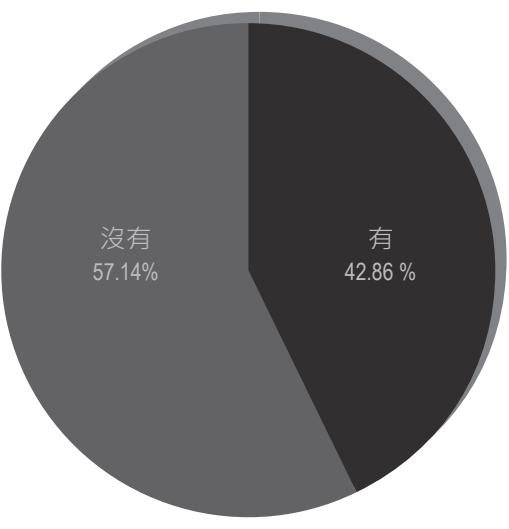


图8 提供住宿情况

其次，餐饮人员的住宿问题也备受关注。因为餐饮业往往需要工作到深夜，甚至超过公共交通工具的运营时间，所以很多餐饮企业，尤其是学校或单位食堂、中高档餐厅酒店等大都会为员工提供统一住宿。而更小一些的菜馆、摊点等则没有这项福利。这也与不同经营规模的收支计划不同有关，普通的、尤其是个体的餐饮主体因为营业额较小，且一般员工人数也很少，不具备提供住宿的经济实力和客观条件。调研结果显示，但凡提供住宿的单位，住宿均为免费，不再向员工收取费用。这为保障员工的生活状况起到有力促进。

这些餐饮行业的员工在同一单位的工作时间参差不齐，其中绝大多数（71.42%）员工的工龄在两年以内，以年轻的 90 后（16-25 岁）员工为主。这一现象不仅与员工本身的特性有关，更是与餐饮行业竞争逐渐激烈、内部更新换代周期短的状况密切相关。许多所谓“特色餐厅”都是昙花一现，迅速倒闭，这也增长了餐饮业员工的流动性和不稳定性。工龄达到两至五年、甚至五年以上的员工，其所处单位往往是单位食堂、中高档酒楼、星级酒店等较为成熟的行业主体。

调研过程中的一个典型案例，是一位已经在高校食堂工作了二十多年的经理。她没有受过很多教育，很早就和小姐妹们一起来到城市打工，从打饭小妹开始一直在食堂工作，慢慢地升职成了经理；而和她一起来打工的小姐妹，没能顺利升职获得更高的工资水平，所以不能在城市里扎下根，随着年龄的增长，陆陆续续的都返乡或投奔丈夫了。可见，单纯的餐饮行业的服务工作，其收入水平很低，如果既缺乏合理的晋升机制，又没有相应的职业能力培训途径，很难产生足够的粘度，保持员工的工作持续性和稳定性。

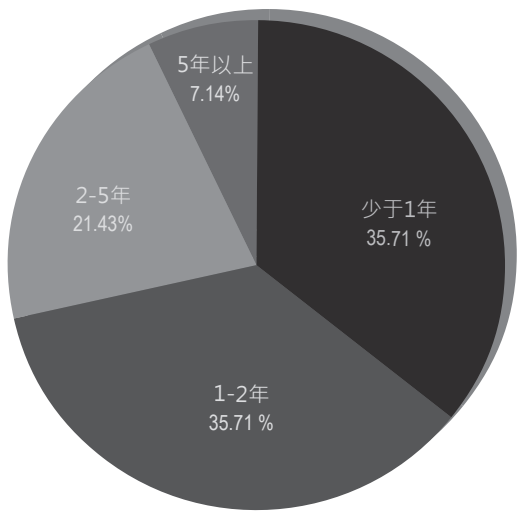


图 9 员工工龄情况

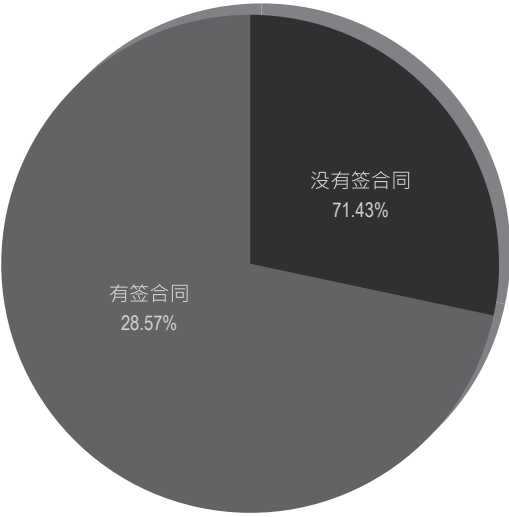


图 10 员工签劳动合同情况

随着劳动法的普及推广，随着劳动者的法律意识和维权意识的不断提高，签订合同和购买社保的情况也逐渐改善。但餐饮业因为较为分散，其内在矛盾不突出，职业伤害等问题也比较偶发，所以没有引起足够的注意。同时，餐饮业的从业人员主要是那些不具备专业技术能力、不能进厂或未能找到其他工作的较低技能的劳动者，他们的法律意识更为薄弱，这些因素导致了餐饮行业的“发育迟滞”。根据调研情况显示，仅 28.57% 受访者明确表示与用人单位签订了劳动合同，71.4% 则没有。实际的合同签订率应该略高于这个数字，因为有一小部分受访者属于短期工、兼职工，但据反映，他们所在单位的其他很多员工是有签订劳动合同的。在没有签订劳动合同的受访者中，有一半人是因为用人单位“从来没有签合同的”，一半是因为劳动者自身不愿意签订劳动合同，“不想被束缚”。

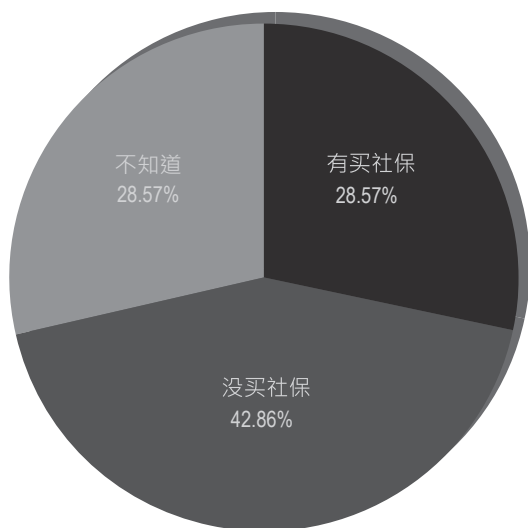


图 11 员工购买社保情况

无独有偶，在购买社保状况上，也是 28.57%受访者表示单位为他们购买了社保，这一数字与合同签订率是重合的。也就是说，签订了正式劳动合同的用人单位一般会为员工购买社保。而在没有签订劳动合同的受访者中，还有 28.57%表示不知道有没有社保。他们不了解社保包括哪些种类，也不知道应缴纳金额的大致水平，更不知道用人单位有没有给他们缴纳社保费用。可见，劳动者自身对社保的认识不到位，也是餐饮行业社保覆盖率低的原因之一。由于缺乏劳动合同等外在形式的保障，这些工人在遇到劳动争议时更难以证明劳动关系，从而维护自身权益。

约 25%受访者表示所在单位没有规定试用期，一经录用直接正式上岗。但更多的受访者表示有 1至 4个月不等的试用期，试用期内仅能够领到 1000至 2000元的基本工资，而没有酒水提成、全勤等。部分单位会在年底的餐饮业旺季招聘大量的服务人员，但大部分员工会在过年的旺季结束后被以“未能通过试用期”为由被拒绝转为正式员工。

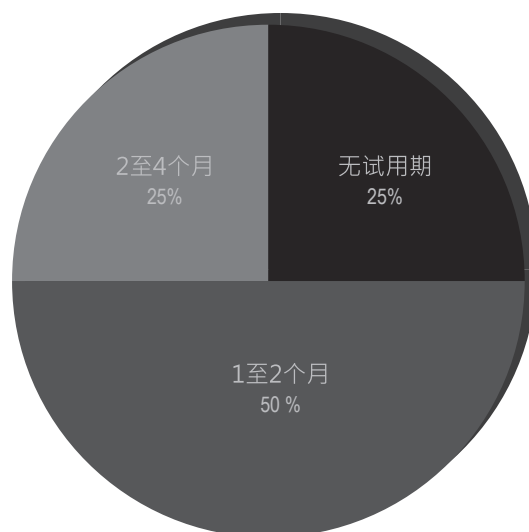


图 12 试用期情况

至于假期的工作安排，由于餐饮行业本身的特性，越是假期，越是生意旺季。因此，餐饮业员工几乎不可能按照周末、法定假日来享受休假。从调研情况来看，28.6%的受访者在假期被强制要求上班；71.4%可以自愿排班，有事可以不来，但会扣除当天工资收入。一般的个体型、小微餐饮场所的营业时间是从上午九点一直到晚上十点，工作时间超过十二小时是很常见的现象。而其他的酒楼等也往往规定工作时长为九至十个小时，超过法定的八小时，且大多并不会支付加班费，仅仅按照正常工资标准发放。休息日也得不到保障。

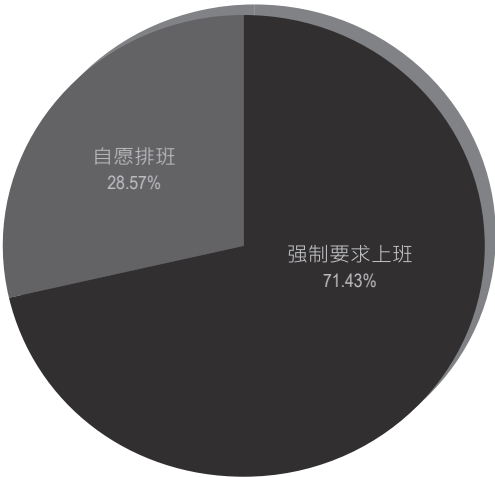


图 13 节假日加班状况

根据合同签订状况和受访者对缴纳社保的态度，调研者预测在与单位的争议方面应当是比较冷淡、比较麻木或不太关注的；但调研结果却十分让人意外：仅有 14.29%受访者表示没有过争议，而占比最大的则是薪酬福利争议、加班工资争议、签订劳动合同争议。其他的诸如工伤处理、解除劳动关系、社保、女员工遭受不平等对待等问题也有被提到。

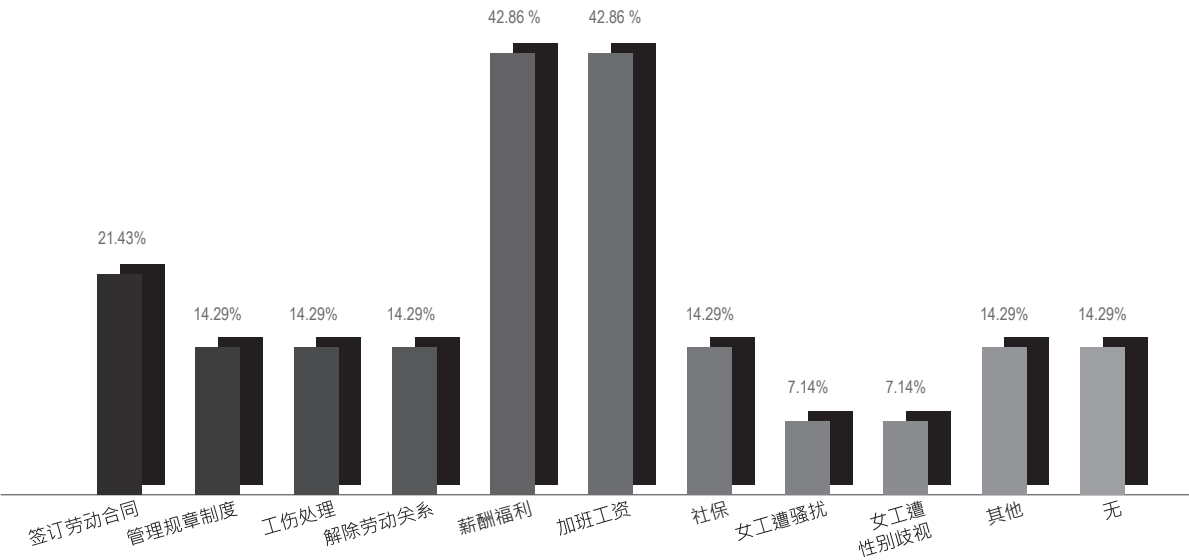


图 14 受访者及其身边同事与单位争议状况

4. 餐饮从业人员与客人的关系

由于餐饮行业整体上属于服务业，因此从业人员作为服务的提供者，与客人处在不对等的地位，这也增加了餐饮业员工的职业风险。

由于中国消费者并没有“给小费”的习惯，调研结果显示仅有 14.29%受访者收到过小费，且部分是品牌酒水代表等推销岗位，推销酒水过程当中一些客人会给少许小费；其他的也并不是客人有意支付小费，而主要是在结账时客人表示“不用找了”。

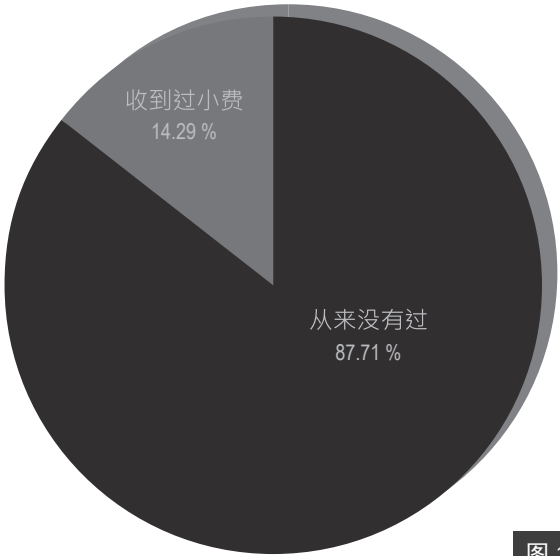


图 15 受访者收到客人小费的状况

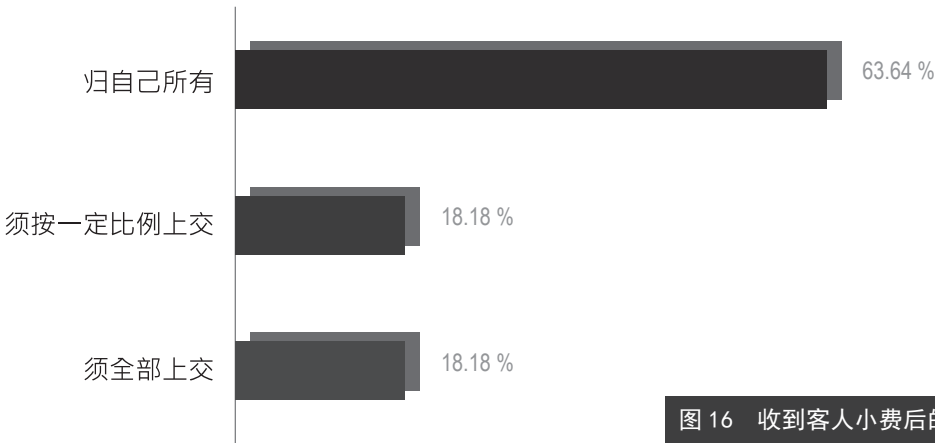


图 16 收到客人小费后的处置状况

在这 14.29%收到小费的情况中，约 36%并不能完全归自己所有，而需要或多或少上交给所在餐厅。小费，是服务行业中顾客感谢服务人员的一种报酬形式。即使服务人员有固定工资，对于那些服务上乘者，顾客亦甘心解囊。但因为缺乏这种氛围，服务人员没有相应的激励机制，也就鲜有人努力提升服务水平。

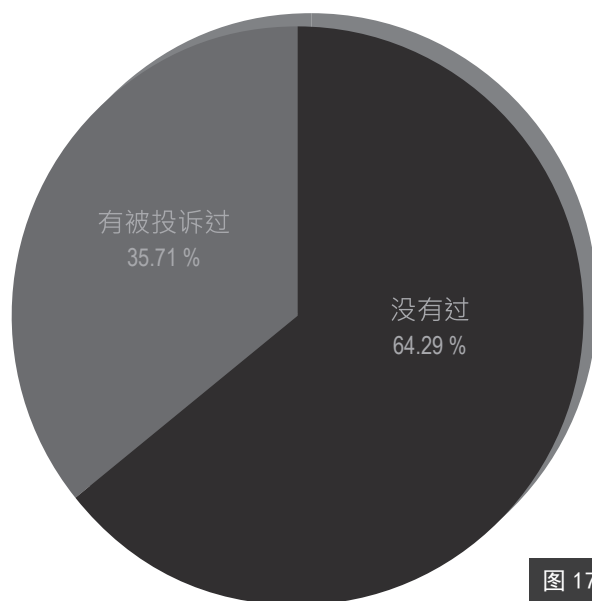


图 17 受访者曾被客户投诉状况

约 35.71%受访者表示自己在职业经历中，曾经被客人投诉过。近年来，餐饮场所内客人与员工之间发生矛盾的状况屡见不鲜，而投诉作为表达消费者诉求的主要方式，也客观反映了员工与消费者的关系趋势。

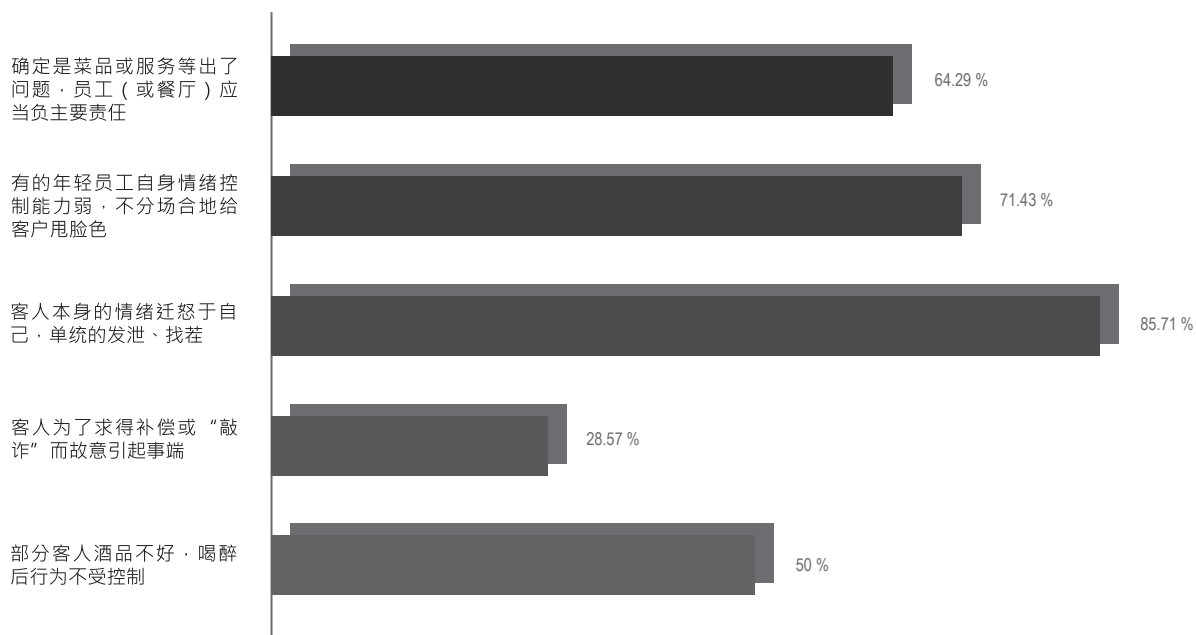


图 18 受访者自己认为被客户投诉的主要原因图示

在调研问卷中，这道题被设计为了多选题。其中，被重复选取最多的投诉原因是“客人本身的情绪迁怒于自己，单纯的发泄、找茬”，这种状况不论是在街边宵夜摊还是各档饭店、酒店等都有过例子；受访者也表示，如确实菜品出了问题、一些员工本身的情绪控制问题等也是造成矛盾的原因。但从调研情况来看，仅 28% 受访者表示所在单位规定了应急处理方案，且在培训中进行了说明。更多情况下，涉事员工被要求自己临机应变，解决争议。

而作为用人单位，争议发生后的处理方式则应当受到关注。71.43% 受访者表示管理人员会根据具体事实来判断，如果涉事员工不存在过错，则不进行处分；但有 14.29% 表示，不管什么情形下，只要与顾客出现了纠纷，涉事员工就会受到一定处罚；甚至像高校和单位食堂、一些高档餐厅等，一旦产生了不良影响，涉事员工就会被开除。

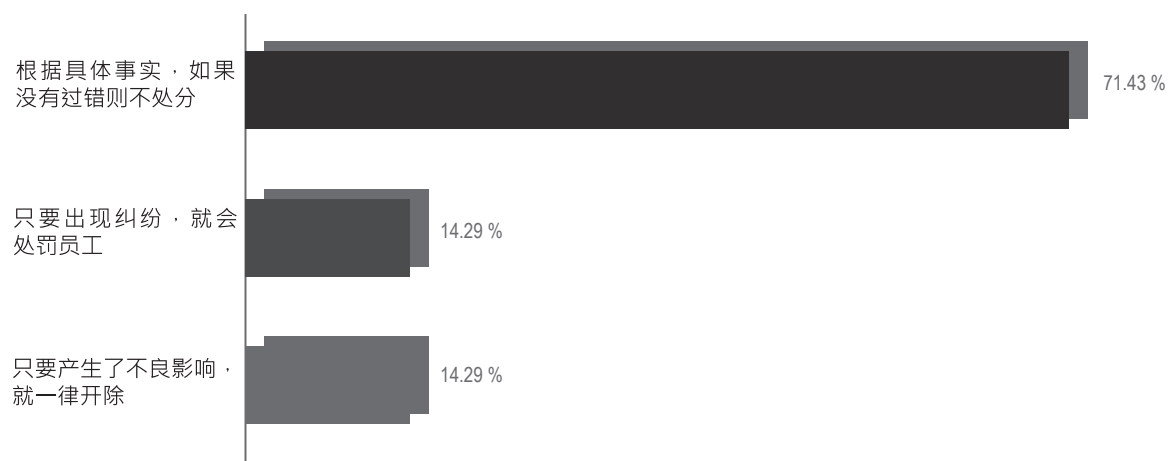


图 19 出现纠纷后管理者的处理方式

5. 餐饮行业工作环境状况

除了劳动关系、与客人的关系外，还有一些外部因素会影响餐饮业从业人员的权益状况。

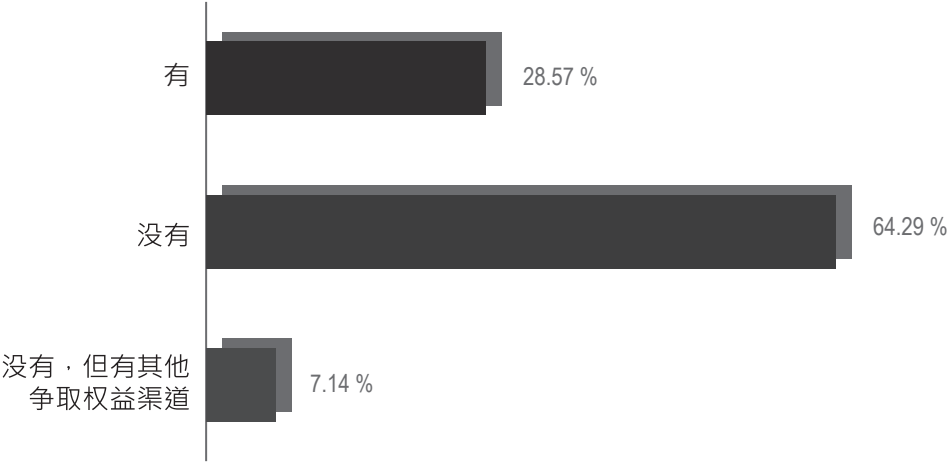


图 20 所在单位有无工会状况

首先，餐饮业由于本身的分散性，很难以像传统制造业工厂一样将工人有力地组织起来。从调研状况来看，28%的受访者表示所在单位有工会，而剩下的 72%则表示没有工会，且很难通过其他渠道来表达意愿，争取权利。事实上，在其他的行业中即使更容易组建工会，工人们也普遍表示对工会活动的参与度不高、不清楚工会的职能。虽然武汉市有餐饮业行业联合工会这样的统一组织，但因为这些工人本身很难有一个有效的沟通连接的方式，且职业的稳定性也较差，即使有工会，也很难成为核心的有力组织枢纽。餐饮业从业人员对这个组织的知晓程度也不同，在档次较高的餐饮场所，员工对工会的认知程度较高一些，反之则不知道工会为何物。这也就导致了当争议发生时，这些劳动者很难利用工会这一武器来维护自身权利。

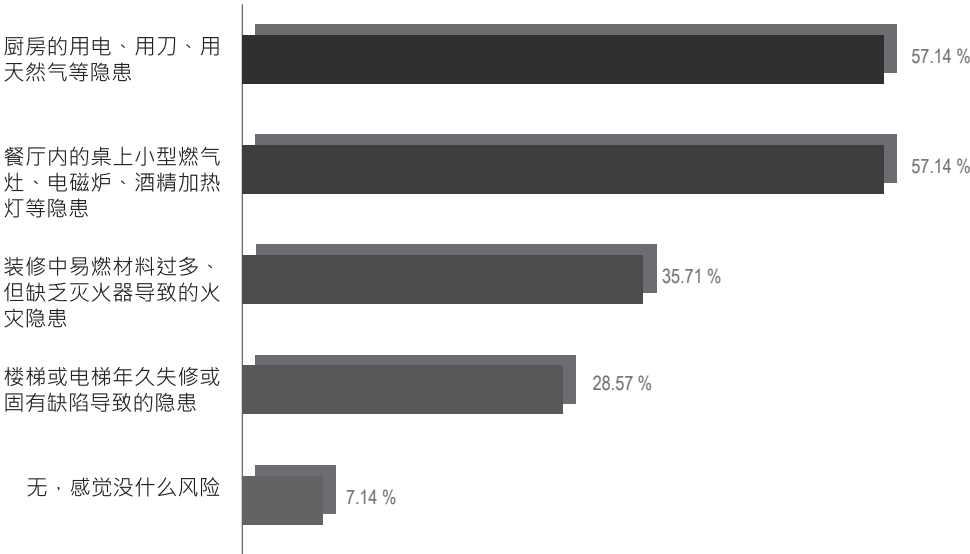


图 21 受访者认为工作环境的安全隐患

餐厅里涉及到水、电、燃气、火等多项危险源，这些危险源中任何一项都足以对员工的身体健康和人身安全造成巨大影响。从调研情况来看，仅有 35.71% 受访者表示完全没发生过或听过这类问题，可见餐饮业从业人员的健康问题和职业保护确实需要更多外界关注。



*如手抖、腰椎疾病、油烟引起的身体不适和病变、长期饮食不定时或不规律导致的肠胃疾病、长时间站立导致的静脉曲张、除防噪音和高温等引起的视听觉障碍、腕部腱鞘囊肿等（相关即可）

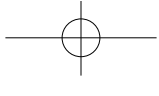
图 22 受访者及其同事出现过的职业伤害情况

1. 工资水平低

从目前状况看来，餐饮服务行业的工资按时发放状况都比较好，但工资水平普遍较低。中心城区的餐饮业工资平均水平在 3000 元左右，新城区则只有 2000 元上下。而个体工商户的待遇往往不及其他类型企业员工，工资水平参差不齐难以量化，但普遍比非个体餐厅中的员工收入低。这也是餐饮业劳动者流动性大的重要原因。虽然《集体合同》对于餐饮行业员工最低工资水平做出了一些规定，但参与合同签订的资方代表仅仅是个别餐饮业主，对于其他餐饮企业的约束力不强，且因为规定的都是最低工资等，一般在这些较大的餐饮企业中，本身工资水平就高于这一“最低水平”，所以这项规定的意义不大。而更需要被这些合同规范所覆盖到的反而是那些小微餐饮企业以及为数众多的个体餐饮场所。因此，《餐饮行业集体合同》这个概念目前还只是“看上去很美”，怎样能够更加行之有效地起到提升行业劳动保障水平的作用，还是需要进一步的探索。整体而言，在劳动时间和强度相近的情况下，餐饮行业的工资水平整体偏低。

2. 就业稳定性差，权益保障薄弱

导致这一状况的重要原因是餐饮行业的收入偏低，很难留住员工长久工作下去。另外，餐饮业的休息时间也与其他行业不同，故而随着年龄增长，家庭压力的增加，如果没有合理的晋升渠道或者更加丰厚的报酬增长，从业者往往选择另谋出路。这是出于经营者的法治观念淡薄，为了压缩经营成本，而延长工作时间、取消或减少休息休假、压低基本工资等；而很多餐饮行业的劳动者自身文化程度不高，也认为自己在老板面前没有任何话语权，自己的工作岗位也很容易被他人取代，因此职业危机感强，一方面可能并不能意识到自己的权利被侵害，另一方面，即使认识到了侵权状况，也往往不敢维权、不知如何维权。现有的监管方式，因为餐饮业主体分布广泛而分散，监管资源有限，而很难全面、深入、持续地对这些餐饮场所实现监管。



对策建议

1. 加大劳动法律法规的宣传力度，构建餐饮业和谐劳动关系

相比劳动者而言，雇主通常具备更高的文化教育水平，学习劳动法律法规的渠道也更加丰富。因此，各地的劳动保障部门可以组织本地区的餐饮业雇主、人力资源人员、餐饮业个体户等进行劳动法律法规和有关用工管理知识的培训，引导这些主体树立现代劳资观念，规范用工、合法用工的理念和意识，还可以通过向餐饮业劳动者免费派发劳动法宣传手册等，让劳动者有机会接触并认识相关法律和政策，从而增强他们的法律意识和维权意识。

2. 发挥最低工资制度的作用，保障餐饮业劳动者获得合理收入

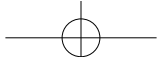
这个方面，现有的《集体合同》已经做出了规定。工资集体协商一方面有利于员工回流，企业的社会认同度提升，从而武汉餐饮业知名度提升；另一方面，有利于劳资双方矛盾缓和，树立企业家新形象，能使企业更好地承担社会责任。“工资集体协商”使职工拥有了参与谈工资的权力，职工工资不再是企业单方面决定了。但从目前现状来看，小微餐饮企业在实行达成合同上较为困难，一方面要加强监督力度，努力建立区级协会，加强制度检验；另一方面也要进行协商、加强宣传力度。“一硬一软”，双管齐下。

3. 强化监管职能，切实保障劳动者权益不受侵害

在餐饮行业，劳动保障监察部门的重视程度不够，往往是因为它的劳资纠纷不及其他传统行业那般尖锐，且很少有集体事件发生。但劳动保障监察部门应当在日常监督中，运用多种执法手段，督促餐饮企业在平等协商基础上与员工签订合法有效的劳动合同。同时，督促其为员工缴纳社会保险，确保员工的社会保障权。要实现这一点，可能还需要政府在财政投入上提供相应的支持。

4. 探索适合餐饮业的工会模式，构建劳资双方平等沟通的平台

相比传统的“一厂一工会”，餐饮业的各个主体的规模较小，力量分散；而在武汉率先提出的“行业工会”概念就属于更加适合餐饮业的工会模式；问题在于，如何把这些分散的劳动者有力地组织起来，表达他们的意见和诉求，且切身参与到工会的组织 and 活动之中。这个方面，仍然需要在实践中去探索和完善。



深圳环卫工权益与健康状况报告

萤火虫工友服务中心

前言

2014年8月，深圳公明街道市政服务中心将75名环卫工外包给清洁服务公司，引起劳动纠纷。¹ 公明街道是深圳市最晚将环卫服务外包的街道，而深圳却是全国最先试点的地方。1984年，深圳建立第一家清洁公司²，环卫工人从政府部门的临时工转为企业的合同制工人。此种服务外包的形式作为全国创举从深圳逐渐扩散到全国。

目前，深圳政府部门将各个街道或者社区的环卫工作进行招标，三年一标。然而，环卫工并不会随着环卫公司的变更而变更，即铁打的环卫工，流水的环卫公司。

环卫工人员的构成也有所变化，趋近高龄，而这与深圳整个城市发展规划相关。从2008年金融危机开始，广东省政府提出“双转移”概念，即“产业转移”和“劳动力转移”两大战略的统称。³ 在此战略的影响下，深圳优先欢迎高技术高学历的人才，这也意味着在工厂中从事普通岗位，毫无技术的工人在深圳将面临失业的风险，其中年长工人是会被最先淘汰的。不少年长的老工人，已经从制造业转向了环卫行业。他们的权益状况与健康状况如何？市场化的条件下环卫工人的劳动待遇是更好还是更差？

1. 〈公明街道环卫外包75名清洁工如何“补偿”起纠纷〉，《羊城晚报》，2014年9月2日，<http://news.sina.com.cn/c/2014-09-02/153830783261.shtml>。

2. 公司隶属于深圳市市政公用事业管理公司，属于全民所有制企业，后企业进行改制，目前已经是私营企业。

3. 具体是指珠三角劳动密集型产业向东西两翼、粤北山区转移；而东西两翼、粤北山区的劳动力，一方面向当地二、三产业转移，另一方面其中的一些较高素质劳动力，向发达的珠三角地区转移。

1. 调研背景

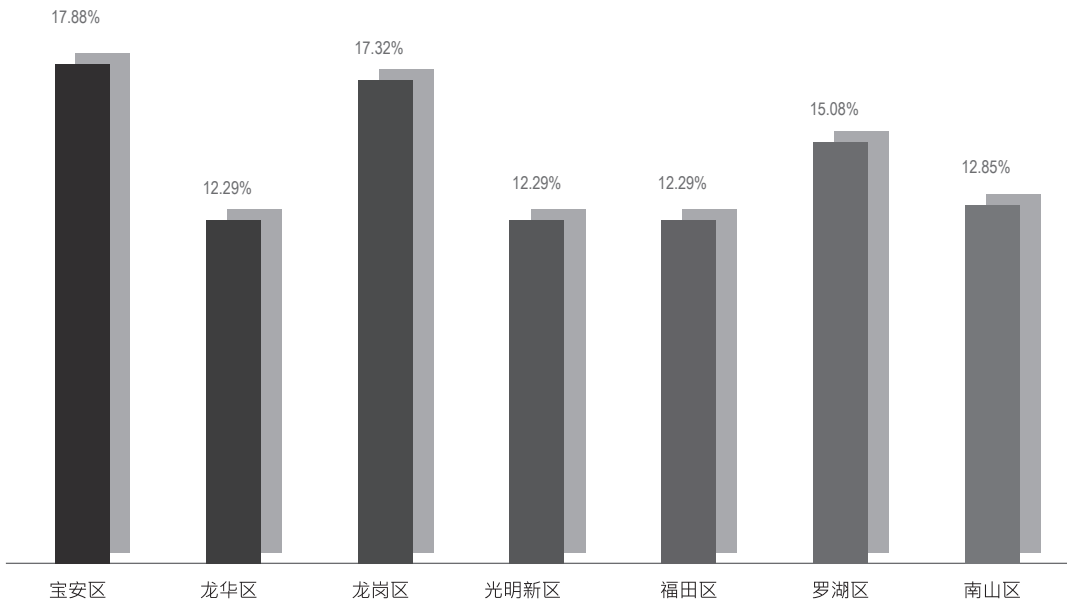
2015 年 8 月，萤火虫中心与中山大学法学院法律诊所合作，对深圳地区的环卫工进行权益及健康状况调查。⁴ 整个调查的内容涉及环卫工的劳动待遇、社会保障、身体健康状况、工作安全性等的问题。

此次调查的抽样采取偶遇抽样的方式。调查对象遍及及罗湖区、福田区、南山区、龙岗区、宝安区、龙华新区和光明新区。

深圳在 1980 年将罗湖、福田与南山划分经济特区，也就是我们所称的“关内”，1998 年增加盐田区。⁵ 1992 年，当时的宝安区、龙岗区开始大规模建厂投入生产，但并非属于经济特区范围，即“关外”。2007 年开始，非特区范围再加以细分，同年成立光明新区，2009 年成立坪山新区，2011 年成立龙华新区和大鹏新区。此次调研未包括盐田区、坪山新区、大鹏新区。本调研的其中一个角度是从“关内”与“关外”地区进行环卫工权益状况的比较。

2. 调研对象基本特征

本次调研总样本量为 186 份，有效样本为 179 份。样本量在地区的分布相对均衡，具体见表一。

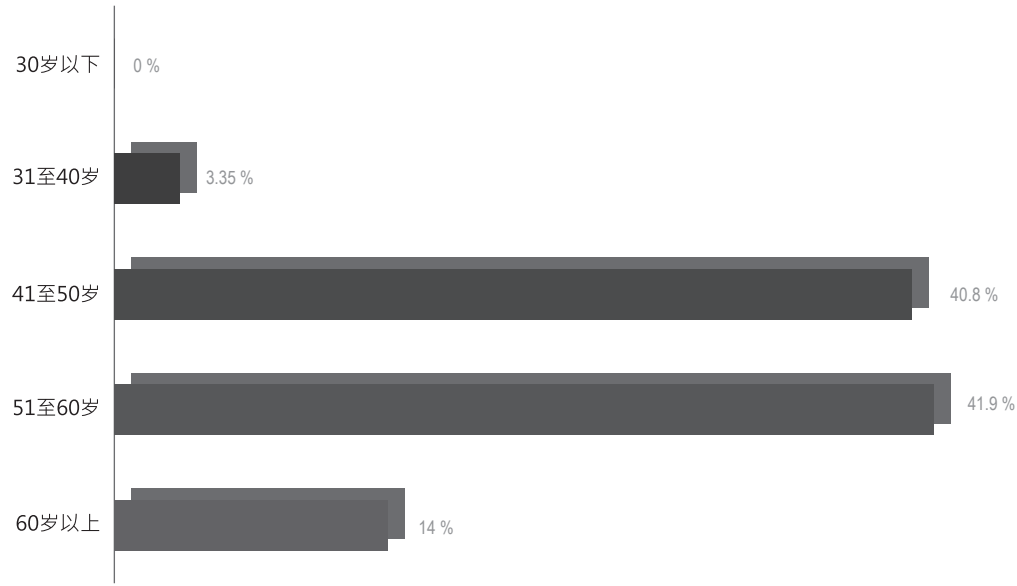


表一 样本地区分布

4. 感谢爱德基金会的资助。

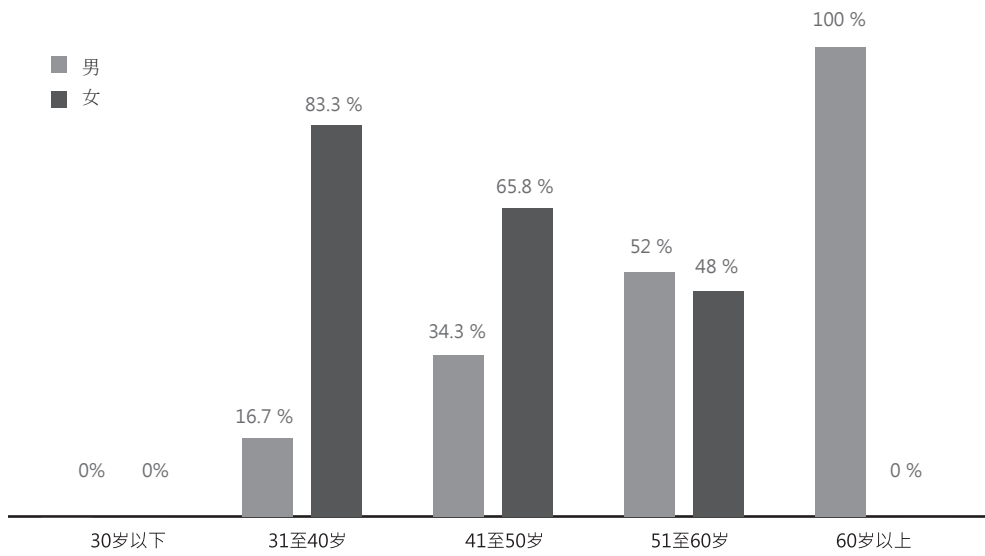
5. 本文将继续使用“关内”一次代表罗湖区、福田区和南山区；“关外”一词代表宝安区、龙岗区、龙华新区、光明新区。以区分两个不同区域之间的环卫工劳动待遇差异。

调查对象的性别比亦平均，男性占 50.3%，女性占 49.7%。年龄分为多集中 在 51 至 60 岁，占 41.9%，其次是 41 至 50 岁，占 40.8%。61 岁以上的调查 对象占 14%，31 至 40 岁的占 3.3%，没有 30 岁以下的（详见表二）。



表二 样本年龄组别占比

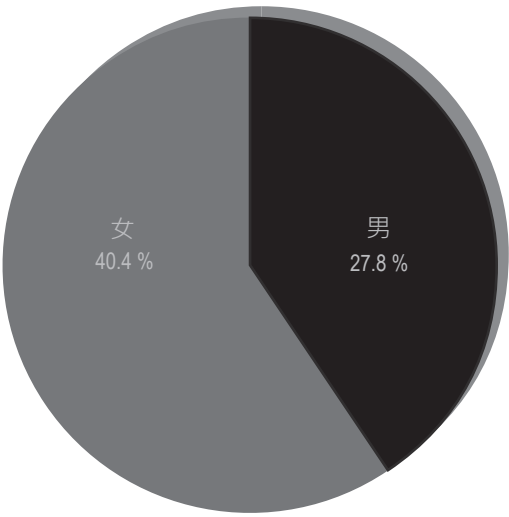
在年龄段和性别的交叉分析中可以看出，在 31 至 40 岁的年龄组中，女性 占 8 成以上；在 41 至 50 岁的年龄段，女性占比 65%；而在 51 至 60 岁，男性 与女性的占比均等，61 岁以上的年龄组都是男性（详见表三）。可以看出， 从事环卫工作的男性多集中在 51 岁以上，女性在 41 岁以上。由于目前我国男 性的退休年龄为 60 周岁，女性的为 50 周岁，可见总体而言，超过三成的调 查对象已达退休年龄，在此之后继续留在城市从事环卫工作。女性调查对象当 中，已过退休年龄的占 40.4%，比男性的 27.8% 高（详见表四）。



表三 样本各年龄组别中的男女占比

环卫工的学历水平集中在小学程度，将近50%。初中学历的占36.9%，10%未达到小学水平，3.91%达到高中水平。

高达91.1%的环卫工和家人一起住在深圳。他们当中年龄偏大的，孩子都已经成年，并在深圳工作，甚至已经成家，需要他们帮忙照顾孙辈。正是因为他们年龄大、学历低和缺技术，环卫是他们比较普遍的工作选择。



表四 已达退休年龄的调查对象男女占比

3. 涉及企业的基本信息

此次调研并非随机抽样，调查对象共来自二十六家企业，其中三家企业正在或者曾经受国家市政部门管辖，五家企业由国企改制，一家企业由外资投资。

两家企业成立于1980年代，十家企业成立于1990年代，十家企业成立于2000年后。

有两家企业找不到注册资料，一家是市政单位。二十二家有注册资料的企业中，有十家是永续经营，十三家设有分公司。

本调研从劳动关系、工资休息、社会保障等方面来了解环卫工的权益状况。

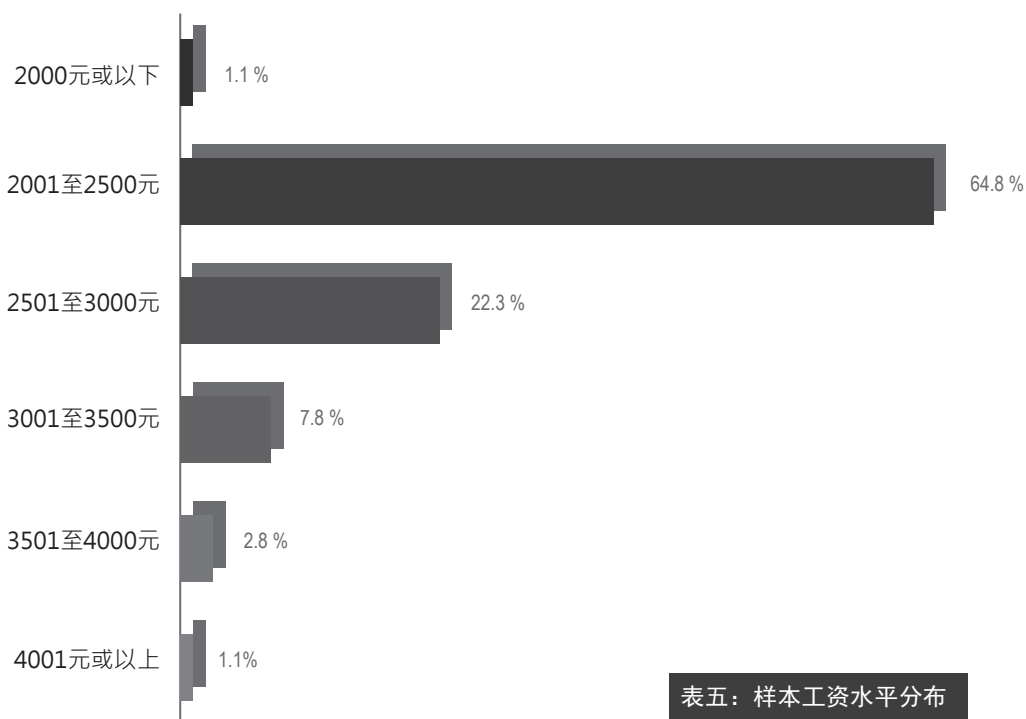
1. 权益状况

i. 劳动合同签订率偏高

在合同签订率方面，有 73.7% 的环卫工签订了合同，当中包括与已经达到退休年龄的环卫工签订的劳务合同。罗湖区的合同签订率最高，达到 100%；龙岗区的合同签订率最低，61% 的工人未签订合同。未签订合同的原因之一是未与已经达到退休年龄的工人签订劳务合同。⁶

ii. 工资普遍低

64.8% 的调查对象之实际收入在 2001 至 2500 元之间（详见表五）。



自从 1992 年执行最低工资制度，除了 1992 年至 1993 年“关内”与“关外”的最低工资标准一致之外，在 1994 年至 2010 年长达十六年的时间里，关内最低工资标准均高于关外。2010 年，国务院批复将深圳经济特区范围扩大到深圳全市，即不再区分“关内”与“关外”，是故 2010 年 7 月起，最低工资标准方在全市统一。

6. 《劳动合同法实施细则》第 21 条规定，“劳动者达到法定退休年龄的，劳动合同终止。”

然而，关内外的工资差距仍然存在。从调查结果所见，宝安区、龙华区、龙岗区、光明新区的环卫工中收入在 2001 至 2500 元之间的比例最高为 96.7%，最低为 68.2%，均属该区的大多数。“关内”的情况则有所不同，福田区工资水平在 3001 至 3500 元之间的环卫工比例最高，占 31.8%；罗湖区和南山区均有超过一半的环卫工的工资水平在 2501 元至 3000 元之间（详见表六）。

工资水平	宝安区	龙华区	龙岗区	光明新区	福田区	罗湖区	南山区
2000元以下	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%
2001至 2500元	87.5%	95.5%	96.8%	68.2%	27.3%	25.9%	39.1%
2501至 3000元	9.4%	0.0%	0.0%	18.2%	18.2%	55.6%	60.9%
3001至 3500元	3.1%	0.0%	3.2%	9.1%	31.8%	1.1%	0.0%
3501至 4000元	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.6%	7.4%	0.0%
4001元以上	0.0%	4.6%	0.0%	4.6%	0.0%	0.0%	0.0%

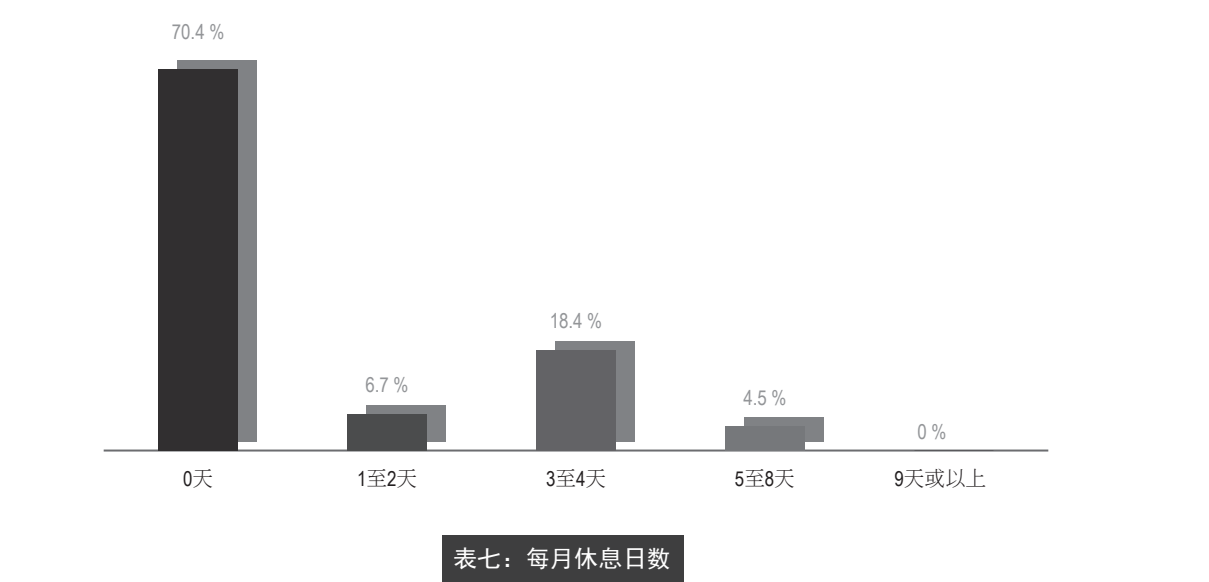
表六：各区工资水平区间比例

由于调查在 8 月份进行，这个实际工资可能已经包括了职工在夏季应有的高温津贴。不过，20% 的调查对象没有高温津贴，20% 的人高温津贴只有 100 元，低于法定的 150 元。高温津贴每年 6 至 10 月发放，所以在非高温天气月份，环卫工的工资将更低。

78% 的调查对象的基本工资等同最低工资标准，27% 的人表示没有加班费，其他人的加班费从每小时 8 元至 13 元不等，远低于深圳最低工资标准的加班费。

iii. 工作时间长

在此次调查中，七成调查对象全月无休甚至是全年无休，详情可见表七。



表七：每月休息日数

环卫工作虽有其特殊性，每天都需要有人做环卫，起码也应保障工人休息的权利。然而，在没有多余人员配置之下，让工人每天工作往往是最节约成本的做法，他们的工作时间被严格控制，时间安排缺乏弹性。譬如有工人反映，若要休息，环卫工需将自己的工作转卖给其他工友：“我可以请假，让工友做完我的工作。我一天工资 80 块钱，请别人做要给 100 块钱。”牺牲个人休息时间挣得加班费情况非常普遍：“每个晚上加班四个小时 55 块钱，谁要加班就说一下。”

休息时间在地区上也存在明显差异。“关外”地区的休息日数明显较少，甚至没有休息日，“关内”的休息日数则集中在三至四天，见表八。

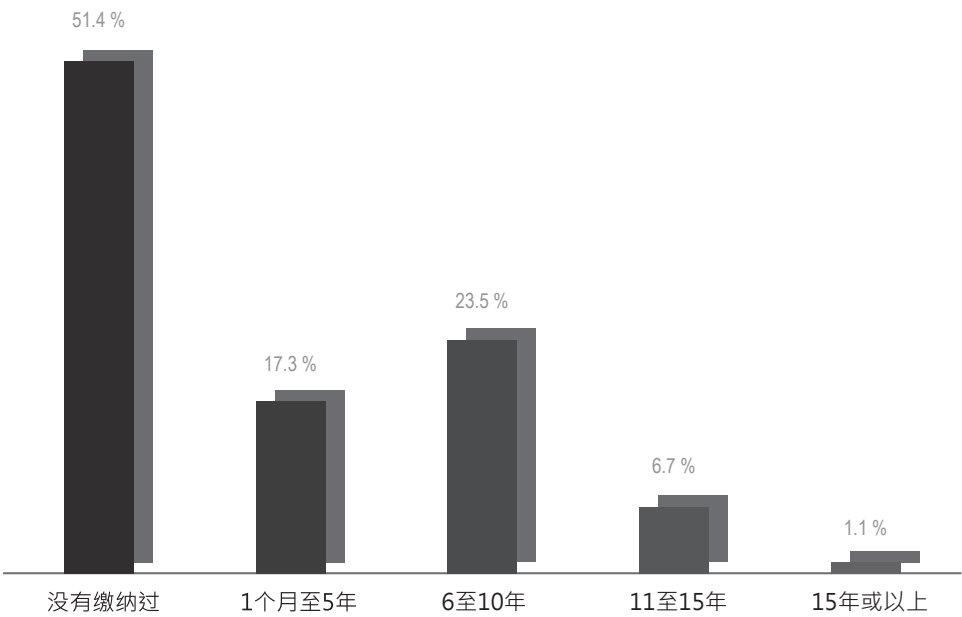
日数	宝安区	龙华区	龙岗区	光明新区	福田区	罗湖区	南山区
0天	96.9%	68.2%	100.0%	95.5%	27.3%	25.9%	65.2%
1至2天	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	33.3%	4.4%
3至4天	3.1%	31.8%	0.0%	4.6%	27.3%	40.7%	30.4%
5至8天	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36.4%	0.0%	0.0%
9天或以上	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

表八：各地区每月休息日数比例分布

iv. 养老保障低

从 2008 年《劳动合同法》以及 2011 年《社会保险法》实行以来，社会保险的缴交率逐年提高。但在数据中仍然发现有 51% 的人从未缴纳过养老保险。已经缴纳十五年保险的只有两人，仅占 1%，而来深圳工作十五年及以上的占 23%。可以看出，从十五年前开始缴纳养老保险的比例相当低（见表九）。欠缴养老保险在环卫工当中也很普遍，在调查对象当中，在深圳被欠缴养老保险四至七年的有 29%，欠缴一至三年和八至十一年的分别都有 20%。

养老保险是社会保障中最重要的保障，从事环卫工的很多女性在四十岁以上，男性在五十岁以上，也即将在十年以内面临退休。养老保障的缺失将加剧老年贫困的问题，不过从高达九成以上的调查对象在老家缴纳了新农保的状况，可见养老保险已经逐渐被工人重视。



表九：缴纳养老保险年限比例

v. 职业安全

环卫是高风险的岗位，而且超过三成人已达退休年龄，可是调查对象大部分都缺乏工伤、医疗方面的保障，仅有不到一半的人缴纳意外保险。在已经到达退休年龄的人里面，也有将近一半的人未缴纳意外保险。他们在没有任何保障的情况下，往往要自行承担风险。

环卫工是户外工作，主要受高温、交通、噪音、灰尘等的影响。深圳的夏天长，法律规定在每年的 6 至 10 月用人单位需发放高温津贴。遇到高温天气，79% 的人不能更改上班时间，极端天气如台风等，84% 的人需要继续上班。

2015 年初，据报深圳市将建上百座休息室，范围覆盖全市。2015 年八月，南山区首批十个休息室投入使用。可是休息室仍然缺乏，加重环卫工的劳动强度和健康隐患，更何况这次调查发现，仅有 30% 的人在工作期间可以自由休息，也只有 11.7% 的环卫工有使用休息室。

2. 身体健康状况

环卫工在高温下工作，下雨或台风均不得休息，容易引起关节炎和风湿病。部分环卫工需将清扫的垃圾投放到垃圾处理站，会影响腰部受力以及引起肩膀疼痛。此次的调查发现，有 39.1% 的人患有关节炎，34.6% 的人有腰间劳损，32.4% 有风湿病，36.9% 的人肩膀疼痛。这几类疾病虽均不属于工伤，但与工作存在相关性。

环卫工的工作属于体力劳动，但因为缺少休息室、缺少特殊工作环境下的保护措施，导致身体出现诸多毛病。他们多为中老年工人，在劳动保护的层面，应该做得更加细致。

环卫工是城市最不可或缺的工作。深圳的环卫工作主要由外来工担任，他们的年龄呈现高龄化的趋势，但选择担任环卫工却是在其他行业或者岗位上竞争力弱的结果之一。因为公共服务市场化的操作，使得资本逐利的本性在公共服务中异常突出，主要表现在以下几点：

1. 公共服务市场化，导致环卫工劳动待遇下降

市政部门从 1980年代开始试行的公共服务市场化模式，已经逐渐形成规模。深圳有十万环卫工，政府部门不再与他们签订劳动合同，没有劳动关系。如此的确减少了政府部门在环卫服务上的开支，以及政府部门的人力成本开支，但对基层工人的劳动权益影响极大。

环卫工的劳动待遇差。环卫工工作时长、工资低，加班费是重灾区，明显低于法律规定。环卫工人每天都上班八个小时，休息日很少，大多数工人的报酬在 2,500 元以下。社会保险——尤其是养老保险——执行率低，连其它福利都取消殆尽。有工人反映：“市政服务中心的待遇比较好，有过节费和加班费，现在转到私人老板那里，只有加班费，没有过节费了。”“以前是有社保的，但是转到私人公司之后就取消了。”“政府补贴的钱没有增加，工资比较低。”

本属于市政部门聘请的工人，更应该作为表率确保工人权益得到维护，但环卫工人的权利却在私营资本的掌控中变得更加糟糕。这不仅仅是环卫公司的问题，新闻报道和与工人的访谈都反映，政府部门对于环卫项目的招标资金没有考虑深圳最低工资上涨的幅度，导致环卫公司减少录用人员，增加每个人的工作量，尽量压低工资。

2. 政府购买环卫服务制度，忽视对环卫工权益监督

2015年 1月，财政部印发《政府购买服务管理办法（暂行）》的通知，具体规定环卫属于政府部门购买服务的内容之一。政府购买服务的重点在监督，从此通知中看到，监督与评估的内容并未包括环卫公司的劳动待遇情况。换句话说，政府对于环卫公司有否遵守劳动法不做任何要求。

政府购买服务在深圳已经执行了很长时间，情况逐渐演变成环卫公司三年一更换，工人则固定于片区。环卫公司在中标之前，不需要有员工；中标之后，与该地区环卫工人签订合同，管理该片区的环卫工作。

若环卫公司要及时顺利接管地区的环卫工作，可能会出现两种情况。一是环卫公司实际通过包工头管理工人，即在购买服务的规定下，环卫项目出现多层转包；二是实际的环卫工管理依然在市政部门，在市场化之前和市政部门已经签订合同的环卫工称，“用人单位是环卫公司，个人还是归街道办的绿化管理部门管理”。

这样的操作规避了政府部门对工人的承担，同时将工人的年资通过用人单位的轮换而消磨殆尽。调研进行期间，在罗湖区某地区的环卫工们正面临用人单位轮换的情况，原来的公司不愿意给予赔偿，而工人则要求环卫公司按照法律规定，赔偿一年一个月工资的经济补偿金。

建议

切实保障环卫工人的劳动权益是尊重环卫工的最好方式。环卫工人的工资长期徘徊在最低工资上下，没有加班费，也没有各类社会保障。不改善物质条件，再多的人文关怀都不够。就此提出一些意见和建议，以期解决环卫工人的各类问题。

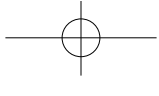
1. 增加环卫服务中工资投入， 将环卫工的劳动权益作为市政服务标准的监督之一

市政部门在评估环卫公司的绩效时不包括环卫工人的劳动权益，而将监督企业执行劳动法标准的责任交给劳动部门，两个部门之间没有联动。如此，环卫公司在投标的时候会尽量压低工人工资以获得企业利润。环卫工人的工资低也就不言而喻了。

增加环卫工人的工资，应当在增加单位环卫服务标准之外，增加市政部门对环卫公司的在劳动权益方面的评估，提出对环卫公司在劳动权益方面的要求，把不达标的环卫企业列入投标的黑名单，并严格执行。这样才能够保障环卫工的基本劳动权益。

2. 建立环卫工的健康保险， 特别为已经到达退休年纪的环卫工人配备医疗保险

有三分之一的环卫工人已经达到退休年龄，没有医疗保险。年长工人体质逐渐变差，生病尤其是大病的机率增加，而环卫工人家境贫寒，无力负担大病的救治费用，因病致贫的可能性很大。环卫工人继续在深圳工作，继续为深圳做贡献，理应让个人受到保障。



3. 增加环卫工人的福利待遇，如住房补贴、体检等

罗湖区建有环卫工公寓，以补贴环卫工人的住宿支出。其他区也可以借鉴环卫工公寓的做法。此外，提供免费体检给环卫工。由于环卫工年纪长，会出现老年病，定期的体检有利于预防疾病及其扩散，从而减低患病可能性。

4. 顾及环卫工的安全保障

让环卫工有充分的休息机会，如增加休息室，休息室需遍布全市，且不应该变成工具房。台风暴雨天气或者高温天气可以弹性上班，极端天气上班应该适当推迟上班时间，以确保环卫工人的人身安全。

5. 承认环卫工人的劳动年限

劳动年限不随着环卫公司的更换而消失，每次更换用人单位，应直接给与工人补偿。在目前购买服务，环卫公司轮流上岗的情况下，工人的工龄注定是被牺牲的。在不改变目前的制度的前提下，更应该给与工人经济补偿。

6. 取消环卫服务的市场化

尽管深圳环卫服务市场化被作为全国典型推动，但这个过程损害的是一线环卫工的权益。此外，环卫公司管理不善，也导致事故频发。为了保障工人的基本权利，实在不应该将公共部门私有化。



广州市环卫工劳动保障研究

中国劳工研究组¹

摘要

广州环卫行业市场化十多年后，环卫工队伍壮大了，但他们的生存状况依然艰难。为了解环卫工的劳动待遇与保障，研究组于2014年下旬进行了分析。研究结果显示：环卫工的劳动权益受到严重剥削，薪酬远低于法定标准；广州政府对环卫工推出的福利政策和保障措施因执行不到位而未能惠及工人。另外，环卫工长期承受恶劣的工作条件，用人单位与用工单位漠不关心，预防意识和配套措施不足，职安健保障薄弱。若要改善环卫工生存状况，政府须监督与检讨环卫行业市场化对环卫工的影响，以至取消行业市场化运作。同时，推动市民及环卫工组织的民主监督参与，及对环卫工提供更多支援，包括提升劳动权益意识和相关知识，促进他们对自身状况的了解和寻求合理的劳动待遇。

1 背景资料

1.1 “城市美容师”的现实生活

在中国大陆，环境卫生是一个城市是否具有“文明”素养的重要指标。为了成为“全国文明城市”，相对于全国其他城市，广州始于上世纪80年代至今已就环卫行业发展作出多方面的推动及持续改革，当中包括提升环卫范围与效率，和增聘环卫工。

随着广州不断发展，道路面积增加，2003年广州道路面积为6563万平方米，2013年为10241万平方米，增加56%；全市清扫保洁面积也跟着扩大，2004年4860万平方米，2013年涨到11427万平方米，增加135%；生活垃圾处理量也大幅增加。为了良好环卫工作，环卫队伍必须不断扩张。全市环卫工数目，1988年10740人，2008年2.5万人，2015年4.5万人。²

1. 联系方式：chinalabor@hotmail.com

2. ● 池朝兴，“以创建全国文明城市 建设首善之区为动力 在‘四个坚持’中努力打造大环卫”，《中国城市环境卫生》，2008年4月，<http://www.cn-hw.net/html/7/200809/7615.html>；
● “广州成立环卫行业工会联合会 改善行业劳资关系”，新华社，2010年7月7日，http://www.gov.cn/jrzq/2010-07/07/content_1647854.htm；
“市领导接见环卫工人代表”，《广州日报》，2013年10月26日；“市政府领导新闻发布会 2015年五月起
● 广州环卫工人工资将涨至3216元”，腾讯网，2015年5月20日，<http://gz.bendibao.com/life/2015429/186482.shtml>。

环卫工是成就一个城市的优秀环境卫生状况的重要参与者。市政府也持续地为环卫工树立“城市美容师”、“宁愿一人脏，换来万人洁”等贡献形象。而广州早于 1988 年就订立每年 10 月 26 日为“环卫工人节”，每年举行活动以提升环卫工形象，但这无助改善环卫工的现实处境，逐渐有环卫工基于艰难现况及劳动权益受损而维权抗争。

环卫工长年处于社会地位低、工资福利低、生活待遇低的三低状况。³ 媒体时有报导环卫工受到途人无礼且侮辱性对待，甚至殴打。⁴ 不少环卫工须每天凌晨或清晨清扫道路上包括立交桥或高速公路的垃圾，车轮快速行驶且光线不足，被撞风险大为提升⁵，造成伤亡。

政府软硬兼施三申五令的要求提升环卫工的劳动待遇，但执行不到位。环卫工时常被用人单位削减薪酬福利、削减人手增加工作量、扣减休息日和假期，他们所得劳动报酬普遍严重偏低且多属违法。

为了维护劳动权益，广州环卫工在 2001 至 2012 年曾发生了五次集体停工事件，至 2012 年 12 月广州天河和 2013 年 1 月荔湾区分别发生环卫工集体停工维权，广州民众才真正关注到他们长年承受着“三低”的困局。加上《关于进一步保障环卫行业职工合法权益的意见（建城〔2012〕73 号）》出台，迫使广州市政府推出改善环卫工待遇、提升薪酬的方案。

2012 至 2015 年发生了多起引起公众关注的环卫工维权事件：

2012 年 1 月	广州增城五十余名环卫工就年终奖向公司讨要说法。
2012 年 12 月	广州天河区市容环卫局属下几十名环卫工，基于工资太低加上奖金被当作加班费扣掉，还有十二月的双薪被取消，进行维权。
2013 年 1 月 10 至 13 日	广州荔湾区两百多名环卫工要求调涨薪资。
2014 年 8 月	广州大学城两百多名环卫工就工龄权益进行维权行动。
2015 年 10 月	广州番禺区沙头街环卫工因被劳务派遣单位违法解雇而维权。
2015 年 11 月	广州荔湾区逢源街环卫工要求工龄补偿及在原岗位工作依法维权。

3. 2010 年广州市总工会主席陈伟光在广州环卫行业工会联合会成立仪式上指出，环卫行业普遍存在环卫工人工资低工作量大社会地位低等问题。资料来自“广州成立环卫行业工会联合会 改善行业劳资关系”，新華社，2010 年 7 月 7 日。

4. “广州又有环卫工被打！这一次是因为阻止行人踢垃圾”，《羊城晚报》，2016 年 1 月 10 日，http://news.ycwb.com/2016-01/10/content_21102539.htm。

5. “广州：男子酒驾撞死环卫工 拖行 400 米后逃逸”，南方网，2014 年 7 月 28 日，http://news.ycwb.com/2016-01/10/content_21102539.htm。

1.2 政策法规

1.2.1 环卫行业市场化

2001年，广州市出台了《广州市市容环境卫生管理体制改革的方案（穗府函〔2001〕33号）》，明确了环境卫生管理体制改革的目的是“转变政府的市容环境卫生工作职能”和“市容环境卫生作业服务逐步走向市场”。2005年9月，广州市以海珠区为试点的广州环卫体制改革及环卫工作市场化首先完成，继后原属国家编制

的环卫所管理片区全部承包给私人公司经营。⁶至2009年，广州市更把环卫职责由市容环境卫生局编列到新组建的城市管理委员会。2010年，广州市从事承包清洁任务的环卫单位有五百多家，环卫工三万多名。⁷至2013年，全市清扫保洁面积的65%是由保洁公司承担。

1.2.2 劳动权益

2010年7月，广州市环卫行业工会联合会成立，是广州市第二家全市性的行业工会组织。当年全市环卫工有三万多人。广州市总工会主席陈伟光在成立仪式上指出，“广州市环卫系统由事业单位转为市场化管理方式，环卫行业普遍存在环卫工工资低、工作量大、社会地位低等问题，曾引发劳资纠纷甚至群体性事件。”⁸2012年9月，广州市总工会发布研究报告《今年以来广州市环卫工多起诉求事件的分析及建议》指出，环卫行业市场化后，“环卫项目发包预算是按最低工资标准预算的，环卫工工资只能按最低标准执行，甚至有部分环卫工拿不到最低标准”。⁹

2012年5月4日，住房和城乡建设部作为市容环卫主管部门，联同人力资源和社会保障部、公安部、财政部、卫生部、国家安全生产监督管理总局、中华全

国总工会共同发布《关于进一步保障环卫行业职工合法权益的意见（建城〔2012〕73号）》，广东省住房和城乡建设厅也有转发相关通知。该意见提出多方面保障环卫工人的工作与生活，例如：签订劳动合同、参与社会保险、提高工资待遇；设立困难环卫职工救助基金、解决好环卫职工子女医疗和入学问题、保障性住房申请优先；保障休息时间、强化作业安全、加强职业病防治、提高机扫比例。

2013年2月，广州市委市政府发表政策文件，题为“市委市政府：‘以规范项目、统一标准、加强管理’为抓手，着手解决环卫工薪酬待遇问题”，明确提出：平均每人每月实际收入比去年增长20%、统筹解决住房公积金问题、保证环卫行业的经费足额投入、建立环卫工合法权益监督检查机制、建立专门的救助基金。

6. “广州环卫市场化改革在海珠区试点完成，市民每月缴费标准不变”，《羊城晚报》，2005年9月5日，www.ycwb.com/GB/content/2005-09/05/content_977251.htm。

7. “广州成立环卫行业工会联合会 改善行业劳资关系”。

8. “广州成立环卫行业工会联合会 改善行业劳资关系”。

9. “刘小钢：‘分包’到了重新评估的时候”，《羊城晚报》，2013年1月19日，<http://news.163.com/13/0119/14/8LJC8LHV00014AED.html>。

广州市《关于规范广州市环卫行业用工的意见（穗府办〔2013〕20号）》（简称《用工意见》）于2013年5月1日实施，有效期五年。其内容详细且具体地规范了与环卫工相关的用工内容，更为环卫工制订针对性的薪酬福利标准，包括工资标准、岗位津贴、高温津贴、加班费计算、环卫工节和春节慰问金、社保缴费标准、住房公积金标准、年休假制度。《用工意见》将于2018年4月30日后失效，故此广州市就环卫工的用工状况和权益保障

将会作出怎样的政策修定，将是一个重要的关注点。

2014年7月，广东省政府再发布了《关于进一步改善环卫工待遇的意见》（简称《待遇意见》）。当中除了重申《用工意见》中有关权益待遇的细则，也明确要求加强环卫工职业病防控工作和加快环卫设备设施改造升级。

1.2.3 职安健保障

《用工意见》、《待遇意见》都以劳动权益保障或提升薪酬福利为主轨，其中部份内容涉及环卫工作的职业安全与工伤职业病预防。

有关职安健的内容

《关于进一步保障环卫行业职工合法权益的意见（建城〔2012〕73号）》

- 保障休息时间。
- 合理设置环卫职工休息用房。
- 作业时应配备使用具有警示和反光性能的安全服和安全帽。
- 划出临时清扫作业区并设置交通围挡。
- 加强尘毒、高温等职业病危害的防治工作，落实职业病防控措施。
- 开展职业健康检查。

广州市政策文件“市委市政府：以“规范项目、统一标准、加强管理”（2013）

- 提高环卫机械化作业水平，切实减轻一线环卫工的劳动强度，保障环卫工的作业安全。

《关于规范广州市环卫行业用工的意见》（2013）

- 在保障劳动者身体健康的条件下延长工作时间每日不得超过三小时，每月不得超过三十六小时。
- 不得安排在八小时标准工作时间内不能完成的工作。
- 每年应为环卫工安排一次健康体检。

《关于进一步改善环卫工待遇的意见》（2014）

- 环卫企事业单位要落实环卫工个人防护、职业健康监护制度和防暑降温、防尘防毒等职业病防控措施。
- 开展职业健康检查。
- 职业卫生培训。
- 提高机械化作业水平，降低环卫工劳动强度。到2015年，地级以上市城区主、次干道的道路机械化清扫率达100%，县（市）城区达80%。

1.3 薪酬与福利

《用工意见》2013年5月1日实施后，“环卫用工成本是由基础工资、环卫岗位津贴、高温津贴、节假日加班或者延长工作时间工资、环卫工节和春节的慰问金、社会保险缴纳费用、住房公积金缴纳费用等构成（不含因劳动用工而产生的管理费、税金、利润等费用）。”¹⁰

广州市政府自环卫行业市场化后，编制财务的用工预算中主要参考市内的最低工资标准¹¹，招标时也是价低者得，因此环卫工的待遇就在政府与承办单位压缩成本中被剥削掉。2012年6至8月“环卫工生存状况及其影响因素——基于广州市的调查”¹²，77%环卫工的月实际工资在1500至1900元之间。2013年5月起由每月1300元上调至每月1550元，2014年没有调涨，环卫工的工资就没有增长，同时广州市生活成本的上扬，使环卫工生活更见艰难。

岗位津贴也是环卫工收入的重要组成部分，补贴标准按《关于提高环卫职工津贴的批复（穗府办函[1994]90号）》执行，三类工种的津贴分别是2.5至5元，长达十八年未作调整。同期北京市环卫工津贴每天最高15元，最低9元。¹³《用工意见》2013年5月实施后，岗位津贴才分别调涨至8、10、13元。

广州市企业职工最低工资标准于2013年5月1日起由每月1,300元上调至每月1550元。而同日开始实施的《用工意见》规定，“合同制环卫工的月基础工资不得低于当地最低工资标准的110%”，调整后预计全市环卫工人实际收入将增加400元左右。同时明确规定环卫行业用人单位应按不低于职工本人上一年度月平均工资7%的比例标准为环卫工缴存住房公积金，但2014年的《待遇意见》缴存标准则修改为按不低于职工本人上一年度月平均工资5%的比例标准。

2012年环卫工困难救助基金会成立，“主要用于帮助遭受重大疾病、自然灾害或事故的环卫职工（含从事市政或物业管理的环卫职工）或其家庭成员，以缓解他们的燃眉之急。单次救助金额在3000元至5000元，根据具体情况予以审定”。¹⁴除了此基金会，每年环卫工人节和春节，环卫工都会收到市政府发放的200元慰问金。

10. 广州市政府，《关于规范广州市环卫行业用工的意见》，2013年5月1日，<http://www.gz.gov.cn/gzgov/s2812/201304/2630403.shtml>。

11. 广州市城管委党委副书记黄小晶曾表示，“政府对于广州环卫作业投入从来是足额保障，从来没少过环卫作业一分钱，尤其是政府从来没有提出环卫工人要拿最低收入”，而且“政府在核定预算时，确实参考了工资最低标准”。摘自“环卫公司压成本 仍是提高环卫工待遇最大瓶颈”，《南方日报》，2014年7月17日，<http://www.cet.com.cn/nypd/jsxw/1252646.shtml>。

12. 牛喜霞、邱靖、谢建社，“环卫工人生存状况及其影响因素——基于广州市的调查”，《人口与发展》第20卷第3期，2014年。

13. “刘小刚：‘分包’到了重新评估的时候”。

14. “广州第25个环卫工人节 环卫工人困难救助基金会正式成立”，《广州日报》，2012年10月26日。

2 研究简介

本研究组基于 2012 年起广州发生了多起环卫工维护劳动权益的集体行动，关注到市内工人的劳动保障与生存状况，在 2014 年下旬进行了两次调查：“环卫工状况访谈调查”及“环卫工职安健问卷调查”。

本报告主要以后者调查所得之数据进行分析，内容涉及环卫工的劳动状况、工资福利保障、职安健、社会地位与支持、维权和申诉途径、工会支援等。部份内容会对照前者所得材料进行综合分析。

2.1 “环卫工状况访谈调查”（2014 年 8 月）——基础内容简述

- 回收有效问卷 23 份，女 61%，男 39%，受访者全是广州¹⁵ 及佛山¹⁶ 地区内负责马路街道保洁的环卫工。
- 平均工龄 6.6 年；17%每周工作时间超过四十八小时¹⁷；35%属于外包公司。
- 受访前半年的月平均工资为 2195 元，87%有购买社保，57%有住房公积金
- 职安健状况：
 - a) 61%有派发防护用品，包括草帽、工衣、口罩、手套等
 - b) 9%有进行职业健康检查
 - c) 22 曾发生工伤，9%曾中暑

2.2 “环卫工职安健问卷调查”（2014 年 10 月）

- 回收有效问卷 68 份，受访者是广州高校校区的环卫工，93%为一线清洁工。

3 研究结果

本部分内容主要陈述“环卫工职安健问卷调查”（简称“问卷调查”）所得数据的分析。其中若有涉及“环卫工状况访谈调查”（简称“访谈调查”）之内容将标注说明。另外，本报告主要参考《用工意见》作为标准，以了解受访环卫工是否享受到法定劳动待遇。

15. 包括天河、番禺、荔湾、越秀、黄埔、海珠区。

16. 包括禅城、南海区。

17. 每周工作六天，每天工作八小时。

3.1 受访者背景

受访环卫工以女性为主。总体平均年龄已达中年。男性年龄较大，估计与年纪增长，难于其他行业受聘而进入环卫行业有关。而受访工人近六成是非广州市户籍。78%（53人）只有初中或以下学历。

3.1.1 性别：女 82%（56人），男 18%（12人）。

3.1.2 年龄：受访者平均年龄 45 岁，女平均年龄 44 岁，男平均年龄 52 岁。

3.1.3 户籍：从户籍所在地的数据可知，本市户籍只占 25%（17人），广东省其他地区户籍占 33.8%（23人），省外户口 25%（17人），市外户籍总数更高达 58.8%（40人）。简单而言，外地人员是广州市环卫工主力。

户籍	女（56人）	男（12人）	总计（68人）
本市户口	28.6%（16人）	8.3%（1人）	25%（17人）
市外户口（A+B）	47%（32人）	66.6%（8人）	58.8%（40人）
A：本省其他地方户口	32.1%（18人）	41.7%（5人）	33.8%（23人）
B：省外户口	25%（14人）	25%（3人）	25%（17人）
没有回答	14.3%（8人）	25%（3人）	（11人）

3.1.4 学历：环卫工多为低学历，78%（53人）只有初中或以下学历。

学历	女（56人）	男（12人）	总计（68人）
小学或以下	35.7%（20人）	16.6%（2人）	32.4%（22人）
初中	44.6%（25人）	50%（6人）	45.5%（31人）
高中或大专	8.9%（5人）	0%（0人）	7.4%（5人）
没有回答	10.7%（6人）	33.3%（4人）	14.7%（10人）

3.1.5 家庭负担：受访者中 87%（59人）已婚。91%（62人）承担着家庭责任，至少要照顾一个老人或小孩。69%（47人）同时要照顾小孩与老人。而且 75%（51人）人只担任环卫工作而未有任何兼职。可见多数环卫工人的家庭负担沉重，他们的工资待遇将直接影响到家中老少的生计。

89.7%（61人）照顾至少一个小孩	70.6%（48人）照顾至少一个老人
57.4%（39人）照顾至少两个小孩	47.1%（32人）照顾至少两个老人
2.9%（2人）不用照顾老人或小孩	5.9%（4人）没有回答

3.2 工作情况

3.2.1 劳动关系 自 2005年起广州市的环卫工作正式开始市场化运作，至 2013年，全市 65%清扫保洁面积由承办保洁公司负责，环卫工总数达四万多人。在市场化发展下，负责马路街道环卫工作的工人不再受聘于街道办或政府环卫部门，而是由保洁公司直接聘用。而高校校区的环卫工作则由物业管理公司负责，环卫工的工作地点虽然是在校区内，但雇主则是物业管理公司。

问卷调查中，大部分受访高校校区环卫工受聘于外包公司，比例达 65%。

问卷调查	访谈调查
64.7%（44人） 高校的物业公司	34.7%（8人） 外包公司
14.7%（10人） 与学校建立劳动关系	43.5%（10人） 与街道环卫部门建立劳动关系
4.4%（3人） 其他 ¹⁸	0% 其他
16.2%（11人） 没有回答	21.7%（5人） 没有回答

3.2.2 工作时数与天数 《用工意见》规定，“严格实行环卫工每日工作不超过八小时、每周工作不超过四十小时的工时制度，并保证环卫工每周至少休息一日”即“六工一休”。

问卷调查中，65%（44人）每天工作 8小时，6%（4人）需每天工作八小时以上；41%（28人）须每周工作七天，47%（32人）须每周工作六天至六天半。访谈调查中，74%（17人）每周工作六天；83%（19人）每周工作四十八小时或以内，即每周六日工作每天八小时。其中 17%（4人）每周工作五十六至五十八小时。两者比较下，高校校区的环卫工的违规加班状况比较多。

另外，《用工意见》也规定“不得安排环卫工在八小时制的标准工作时间内不可能完成的工作，从而变相强迫环卫工加班。”而问卷调查中，十九人表示工作量太大会引起集体事件，三十三人表示工资太低会引起集体事件。不同媒体的报导中，环卫工都表示基于工作量多，只好缩减喝水、用餐和休息的时间，甚至请家人协助，以便完成工作目标。足见不少环卫工正承受着工作量过多带来的压力。

18. 2.9%（2人）受聘于街道居委,1.5%（1人）受聘于学生公寓。

3.3 薪酬福利

《用工意见》确立，环卫工的薪酬福利由基础工资、环卫岗位津贴、高温津贴、节假日加班或延长工作时间的工资、环卫工节和春节的慰问金、社会保险缴纳费用和住房公积金缴纳费用组成。

《用工意见》就一线环卫工的工资福利有明确的计算方案，基本工资应由每月1300元上调至1705元，实际月平均收入由每月2175元增加至3033元，含社保费用和住房公积金的工资总数为3826元。而3033元是假设“六工一体”及所有项目到位下的全年平均所得的单月总额：

报酬项目	金额	计算公式
基础工资	每月1705元	1550元最低工资标准 x 110%
岗位津贴	每月338元	每日13元 x (22天 + 4天)
高温津贴	全年平均数62.5元 (6至10月)	每月150元 x 5个月 ÷ 12个月
节假日加班费	全年平均数894.96元	$(\frac{1705\text{元基础工资}}{21.75\text{工作日}} \times \frac{104\text{天}}{2 \times 2\text{倍}} + \frac{1705\text{元基础工资}}{21.75\text{工作日}} \times 11\text{天法定节假日} \times 3\text{倍}) \div 12\text{个月}$
环卫工节和春节慰问金	全年平均数33.33元 (10月及农历正月)	200元 x 2 ÷ 12个月

若要了解清楚受访工人的薪酬福利状况，需计算出受访时他们的应得工资。以两次调查分别在2014年8月和10月进行，受访工人的工资，假设没有加班的情况下，其薪酬项目工资包括基础工资每月1705元、岗位津贴每月338元和高温津贴每月150元，总额每月2193元。

所以在没有加班的状况下，环卫工的工资至少应有每月2193元。若有参加五项社保，扣除社保缴费每月283.13元¹⁹后的实收月工资至少有每月1909.87元。

19. 2014年7月1日起，城镇职工基本养老保险缴费基数上限12645元，下限2529元。城镇个体工商户和灵活就业人员参加养老保险缴费基数可在全省上年度在岗职工月平均工资的60%至300%范围内。职工每月缴费包括：养老保险2529元的8%=202.32元，失业保险1550元的1%=15.5元，医疗保险3188元的2%=63.76元，合共28158元。而环卫工人失业保险应以1550元 x 110%=1705元为缴费基数，故每月应缴17.05元。若有参加全部五项社保，环卫工人每月社保缴费为283.13元。

问卷调查中，受访者的实收月工资平均数为 1576元，也低于《用工意见》的标准。而从受访者个别状况分析，至少 70.6%（48人）的受访者的工资未达《用工意见》的标准。

实收月工资水平	人数
达到或高于每月 1909.87元	7.4% （5人）
低于每月 1909.87元（A+B+C+D）	70.6% （48人）
A：达每月 1705元未达每月 1909.87元	17.6% （12人）
B：达每月 1550元未达每月 1705元	13.2% （9人）
C：1500-1900元	2.9% （2人）
D：低于 1550元	36.8% （25人）
答案未能归类	2.9% （2人）
没有回答	19.1% （13人）

3.3.1 基础工资 问卷调查的受访者中 79.4%（54人）的基础工资低于规定 1705元²⁰，当中 32.4%（22人）的基础工资甚至低于当年广州市企业职工最低工资标准的 1550元。只有 13%（9人）享有《用工意见》规定的基础工资。7%（5人）没有回答。

3.3.2 加班费 环卫工的加班费是按《广东省工资支付条例》再配合“六工一体”的状况计算。《用工意见》规定中，节假日加班费全年平均每月 894.96元。加班费计算公式为：

$$\left(\frac{\text{月基础工资}}{21.75\text{工作日}} \times \frac{104\text{天}}{2 \times 2\text{倍}} + \frac{\text{月基础工资}}{21.75\text{工作日}} \times 11\text{天法定节假日} \times 3\text{倍} \right) \div 12\text{个月}$$
$$= 894.96 \text{ 元}$$

实际加班费却各人有别。若以多数受访者的基础工资低于《用工意见》规定的 1705元来看，他们的加班费所得也被拖低。

受访者中 38%（26人）明确表明是没有加班费的，当中 92%（24人）每周须工作六至七天，即无偿加班。所有受访者中 35%（24人）没有回答有否加班费。

受访者中 41%（28人）每周须工作七天，七天工作的受访者中 64%（18人）²¹ 无论有否加班费，她们的实收月工资都低于《用工意见》中未连加班费且扣除社保缴费的标准每月 1909.87元。

20. “合同制环卫工人的月基础工资不得低于当地最低工资标准的 110%”，即 1550元 X110%=1705元。

21. 占有所有受访者中 26.5%（18人）。

实收月工资水平	人数	在每周工作七天的受访者中的百分比	在所有受访者中的百分比
达到或高于 1909.87 元 / 月	3	10.7	4.4
低于每月 1909.87 元 (A+B+C+ D)	18	64.3	26.5
A: 达每月 1705 元未达每月 1909.87 元	6	21.4	8.8
B: 达每月 1550 元未达每月 1705 元	4	5.9	5.9
C: 1500-1900 元	2	7.1	2.9
D: 低于 1550 元	6	21.4	8.8
没有回答	7	25	10.3
总人数	28	100	41

上述两项综合计算，受访者中 88.2%（62人）每周须工作六至七天，当中 71%（44人）²² 无论有否加班费，她们的实收月工资都低于《用工意见》中未连加班费且扣除社保缴费的标准每月 1909.87 元。

3.3.3 岗位津贴 《用工意见》规定，“环卫岗位津贴按照岗位工种、工作环境和劳动强度的差异，分为三个等次，一类岗位津贴标准：每人每日补助 13 元；二类：10 元；三类：8 元。”一线环卫工，如道路人工清扫保洁工，即问卷调查和访谈调查的受访者均属此类，应领一类岗位津贴标准：每人每日 13 元。

广东省政府于 2014 年 7 月发布的《待遇意见》也列明，“从 2014 年 7 月 1 日起，调整环卫企业工人岗位津贴标准：珠三角地区²³ 岗位津贴标准不低于每人每日 10 元，粤东西北地区²⁴ 岗位津贴标准不低于每人每日 8 元”，并且“按照限低不限高的原则”执行。

但受访者中 44%（30 人）明确表示没有领到岗位津贴；9%（6 人）领到岗位津贴²⁵；47%（32 人）没有回答。

22. 占有所有受访者中 64.7%（44 人）。

23. 珠江三角地区位于广东省中南部，包括广州、深圳、佛山、中山、惠州、东莞、珠海、江门、肇庆及深汕特别合作区。

24. 粤东西北地区是指汕头、潮州、揭阳、汕尾、湛江、茂名、阳江、韶关、河源、梅州、清远、云浮。

25. 一人每月领 338 元；三人每月领 300 元；两人每月领 150 元；一人每月领 30 元。

3.3.4 高温津贴 根据《广东省高温天气劳动保护办法（省政府令第 166号）》和《关于公布我省高温津贴标准的通知（粤人社发〔2012〕118号）》，每年六至十月期间，劳动者从事露天岗位工作以及用人单位不能采取有效措施将作业场所温度降低到摄氏 33度以下的（不含摄氏 33度），用人单位应当按月向劳动者发放高温津贴。高温津贴标准为每人每月 150元；如按照规定需按天数折算高温津贴的，每人每天 6.9元。《用工意见》也有列明相关规定，并列入用工成本，即环卫工薪酬。

所有受访者中，47%（32人）领到高温津贴，领到且符合规定的有 35%（24人）；领到但不符合规定的有 12%（8人）²⁶；27%（18人）表明没有。

所有受访者中，53%（36人）需要高温工作，当中领到且符合规定的有 44%（16人），领到但不符合规定的有 19%（7人），17%（6人）明确表示没有；32%（22人）不需要高温工作，当中 27%（6人）领到高温津贴。

	在所有受访者中的百分比	领到高温津贴的总人数	领到符合规定的高温津贴	领到不符合规定的高温津贴	明确表示没有领到高温津贴	没有回答
需要高温工作	52.9% (36人)	33.8%* (23人)	44.4% (16人)	19.4% (7人) ²⁷	16.7% (6人)	19.4% (7人)
不需要高温工作	32.4% (22人)	8.8%* (6人)	22.7% (5人)	4.5% (1人)	31.8% (7人)	40.9% (9人)
没有回答						
是否需要高温工作	14.7% (10人)	30%* (3人)	30% (3人)	0% (0人)	50% (5人)	20% (2人)
总人数	68人	47%* (32人)	35.3%* (24人)	11.8%* (8人)	26.5%* (18人)	26.5%* (18人)

(*在所有受访者中的百分比)

3.3.5 社会保险 从 2012年五月发布的《关于进一步保障环卫行业职工合法权益的意见（建城〔2012〕73号）》起，到前文提及的各项有关改善环卫工待遇的法规中，都可见到有关落实社保权益的内容。明确要求用人单位为环卫工办理全部五种社会保险，而且“及时足额缴纳社保费用”。

26. 四人每月领 50元；两人每月领 117元；一人每月领不足 150元；一人每月领 30元。

27. 四人每月领 50元；两人每月领 117元；一人每月领不足 150元；一人每月领 30元。

2014年 7月 1日起，城镇职工基本养老保险缴费基数上限 12645元；下限 2529元。城镇个体工商户和灵活就业人员参加养老保险缴费基数可在全省上年度在岗职工月平均工资的 60%至 300%范围内。职工每月缴费包括：养老保险 2529元的 8%=202. 32元，失业保险 1550元的 1%=15. 5元，医疗保险 3188元的 2%=63. 76元，合共 281. 58元。

根据《用工意见》规定的工资计算，环卫工在没有加班的状况下，工资至少应有每月 2193元。此数额未达城镇职工基本养老保险缴费基数下限 2529元，故此，环卫工只能依照广州市最低缴费标准 2529元作为养老保险缴费基数，每月扣款 202. 32元。城镇职工基本医疗保险和生育保险的缴费基数下限为 3188元，环卫工也是按此为缴费标准，63. 76元。工伤保险和失业保险缴费基数下限为广州市企业职工月最低工资标准 1550元；而环卫工的最低工资标准为 1550元 x110%=1705元，是工伤保险和失业保险缴费基数，故失业保险应缴 1705元的 1%=每月 17. 05元。环卫工若有参加全部五项社保，每月社保缴费为每月 283. 13元。

问卷调查中，57. 4%（39人）有参加社保，23. 5%（16人）没有参加社保。

	在所有受访者中的百分比
每月缴费达 280元或以上	57.4% （39人）
每月缴费低于 280元	17.9% （7人）
有参保但未能归类	4.4% （29人）
有参加社保	7.7% （3人）
没有参加社保	23.5% （16人）
没有回答	19.1% （13人）
总人数	68人

受访者中，70. 6%（48人）实收月工资未达《用工意见》中的未连加班费且扣除社保缴费标准的每月 1909. 87元。此为假设扣除社保缴费后的工资，在此四十八人当中有 20. 4%（10人）明确说明自己没有参加社保²⁸，有 16. 3%（8人）没有回答社保缴费金额²⁹，两者共 36. 7%（18人）。³⁰

28. 占所有受访者中 14.7%（10人）。
29. 占所有受访者中 11.8%（8人）。
30. 占所有受访者中 26.5%（18人）。

访谈调查中，82.6%（19人）有参加社保，13%（3人）没有参加社保。

	有参加社保	没有参加社保	不清楚	总人数
参加全部五项社保	65%（15人）	—	—	—
有参加部份社保	13%（3人）	—	—	—
有参加社保， 但没有详述参加哪项	4.3%（1人）	—	—	—
	82.6%（19人）	13%（3人）	4.3%（1人）	23人

在两个群体中，访谈调查的受访者的参保率较高。

3.3.6 住房公积金 环卫工的福利待遇中，住房公积金权益跟社保权益一样备受关注。在 2013年《用工意见》规定，“从 2013年一月起，环卫行业用人单位应按照按国家、省、市有关规定，按不低于职工本人上一年度月平均工资 7%的比例标准，为环卫工缴存住房公积金。”在 2014年七月发布的《广州市关于进一步改善环卫工待遇的意见》规定，“环卫企事业单位要按规定为在职环卫工缴存住房公积金，缴存比例按所在地有关政策执行，月缴存额不得低于环卫工本人上一年度月平均工资的 5%，有条件的城市可适当提高缴存比例。”

受访者中，28%（19人）享有住房公积金并写上缴费数额，34%（23人）没有住房公积金，38%（26人）没有回答。

访谈调查中，57%（13人）享有住房公积金；44%（10人）没有住房公积金。

在两个群体中，访谈调查的受访者享有住房公积金的比率较高。

3.3.7 其他津贴：慰问金 《用工意见》规定，“为关爱环卫工，慰问环卫工，环卫工人节和春节每人发放慰问金 200元。”但受访者中，只有一人表示享有春节慰问金，28%（19人）明确表示没有收到，66%（45人）没有回答，4%（3人）回答其他。

3.3.8 “没有回答”比率 综观有关薪酬福利方面的数据，各项问题都有“没有回答”的状况，而且部分项目的比率甚高。估计与受访工人对该薪酬项目的了解程度有关。

排序	薪酬项目	“没有回答”比率
1	其他津贴：慰问金	66.2%（45人）
2	岗位津贴	47%（32人）
3	住房公积金	38.2%（26人）
4	加班费	35.3%（24人）
5	高温津贴	26.5%（18人）
6	社会保险	19.1%（13人）
7	实收工资	19.1%（13人）
8	基础工资	7.4%（5人）

上表显示，排第一位是“其他津贴：慰问金”。多年来，广州政府宣称每年的环卫工人节和春节向市内环卫工发放各 200 元慰问金。而《用工意见》也把慰问金列为工人薪酬项目之一，但该项目的“没有回答”比率竟然高达 66%，只有一人提及春节慰问金。估计工人对于慰问金不了解，甚至未曾享受到此福利。

排第二位的“岗位津贴”和第四位的“加班费”都是环卫工每月应得工资一部份，但两者分别有 47%（32人）和 35%（24人）没有回答相关题目。此两项的标准和计算公式较为繁复，受访工人可能基于不甚了解而没有回答。

排第三位的“住房公积金”和“社会保险”都是政府发出的文件中有明确规定的。有关住房公积金的题目，38%（26人）没有回答且只有 28%（19人）享有此项福利。有关社保的题目，19%（13人）没有回答且只有 57%（39人）享有此项福利。估计环卫工的住房公积金享用率低，因而对此较为陌生，“没有回答”比率自然较社保的高出一倍。

3.4 职业安全健康

- 3.4.1 预防工伤及职业病的措施 根据《劳动法》第五十四条，用人单位必须为劳动者提供必要的劳动防护用品，对从事有职业危害作业的劳动者应当定期进行健康检查。

A. 健康体检：

每年进行一次健康体检的只有 27%（18人），入职前有进行体检的有 21%（14人），37%（25人）从未进行健康体检。

B. 防护用品使用情况：

a) 个人防护用品是预防工伤职业病的最后一道防线，用人单位有责任向工人派发。但各项用品的派发比例均低于 50%，环卫工的个人防护用品严重不足，其中手套的派发率最高，只达 46%（31人）。而手套使用率也是最高，达 66%（45人）。

种类	用人单位派发防护用品的比例	实际工作中使用防护用品的比例
防护口罩	36.8%（25人）	44.1%（30人）
手套	45.6%（31人）	66.2%（45人）
防护衣服	22%（15人）	20.6%（14人）
毛巾	29.4%（20人）	38.2%（26人）
肥皂 / 消毒液	30.9%（21人）	33.8%（23人）
宽边帽	11.8%（8人）	16.2%（11人）
护手霜	2.9%（2人）	7.4%（5人）
雨鞋	22%（15人）	20.6%（14人）
其他	5.9%（4人）	4.4%（3人）

b) 环卫工经常于工作中承受着灰尘、有毒有害气体、难闻气味等职业危害因素。虽然 49%（33人）环卫工认为有必要佩戴防护口罩，但实际使用比例只有 44%（30人），而由用人单位派发比例更低至 37%（25人），可见部份工人是自备口罩上班的。

	认同比例
“有必要，可以保护自己”	48.5%（33人）
“没必要，因为没有用”	13.2%（9人）
“看情况，夏天戴着不舒服”	22.1%（15人）
其他	10.3%（7人）
没有回答	5.9%（4人）
总人数	68人

3.4.2 工伤及职业病 根据《劳动法》、《职业病防治法》、《广东省工伤保险条例》等法律，用人单位应提供上岗前培训，以提升工人的预防工伤职业病的认知；而且用人单位应采取预防措施减少职业危害因素对工人的影响。

A. 职业性中暑：

根据职业性中暑诊断标准（GBZ 41-2002），“职业性中暑是在高温作业环境下，由于热平衡和（或）水盐代谢紊乱而引起的以中枢神经系统和（或）心血管障碍为主要表现的急性疾病。”

环卫工长时间在户外进行保洁工作，在炎热天气下，可能会出现中暑症状。

a) 问卷调查中，28%（19人）³¹ 受访者曾在工作期间出现中暑现象，71%（48人）没有。

b) 大部分受访者对于中暑属于职业病的认知薄弱。其中 21%（14人）认为“中暑属于职业病也没用，单位不承担相关医疗费用”，她们对于职业病权益毫不了解。

	认同比例
不知道中暑是否属于职业病	39.7%（27人）
知道中暑属于职业病	17.6%（12人）
认为“中暑属于职业病也没用，单位不承担相关医疗费用”	20.6%（14人）
认为中暑不属于职业病	19.1%（13人）
没有回答	2.9%（2人）
总人数	68人

B. 工伤：

a) 当发生工伤（包括划伤、交通意外等）时，41%（28人）选择自行解决，并没有通知用人单位，只有 10%依法申请工伤认定。由此可见，大部分受访者对工伤权益的认知薄弱，不了解发生工伤后的处理方法，不利维护权益。

发生工伤后的处理方法	选项比例
申请工伤认定，由社保局赔付	10.3%（7人）
有工伤保险，但还是与用人单位协商解决	5.9%（4人）
自行解决，没有通知用人单位	41.2%（28人）
没有工伤保险，所以与用人单位协商解决	13.2%（9人）
其他	7.4%（5人）
没有回答	22%（15人）
总人数	68人

31. 两人重度中暑（医院治疗），十七人轻度中暑（自行解决）。

b) 72% (49人) 曾在工作期间发生划伤或扭伤。其中 27% (13人) 会到医院检查治疗, 57% (28人) 不会到医院检查治疗, 12% (6人) 没有回答。

	曾在工作期间 发生划伤或扭伤	没有发生	没有回答	总人数
经常发生	13.1% (9人)	—	—	—
偶尔发生	39.7% (27人)	—	—	—
极少数情况下会发生	19.1% (13人)	—	—	—
	72.1% (49人)	25% (17人)	2.9% (2人)	68人

c) 受访者对于如何预防工伤、职业病事故：

59% (40 人) 没有回答，估计她们对于预防措施没有任何概念。
 18% (12 人) 认为自身要小心注意，等同认为工人本身应负上最主要的责任，而没有了解到雇主才是应负主要责任的一方。
 只有少数人提到佩戴防护用品、注意劳动强度或适当休息，可见多数人相关意识也很薄弱。
 其中一人提到“工程”有助预防，估计是指职安健预防中“工程控制”，以环卫工作而言，如街道清扫机械化。

	勾选比例	受访者描述
没有回答	58.8% (40人)	—
认为自身要小心注意	17.6% (12人)	—
提出佩戴防护用品	8.8% (6人)	带眼罩、做好安全措施、戴手套、口罩、开放口罩、防雨鞋、配带必要的防护工具、玻璃碎片用东西包起来
注意劳动强度或适当休息	8.8% (6人)	给凳子休息、做慢点、不要打卡上班、累了就休息、不硬扛、增加人手、工作量太大了
“工程”	1.5% (1人)	—
无方法	1.5% (1人)	—
不清楚或不知道	2.9% (2人)	—

3. 4. 3 其他与安全健康

A. 其他与安全健康相关的问题

相关的问题

a) 曾出现可能与工作相关的疾病：以关节疼痛 59% (40人)、颈肩臂腰腿等肌腱疼痛 47% (32人)、冻伤 15% (10人) 及过敏 15% (10人) 为主。

	病征	勾选比例
1	58.8% (40人)	关节疼痛
2	47.1% (32人)	颈肩臂腰腿等肌腱疼痛
3	14.7% (10人)	冻伤
4	14.7% (10人)	过敏
5	11.8% (8人)	湿疹
6	8.8% (6人)	鼻炎
7	7.4% (5人)	接触性皮炎
8	7.4% (5人)	支气管炎
9	5.9% (4人)	呼吸障碍
10	4.4% (3人)	其他
11	2.9% (2人)	听力下降
12	1.5% (1人)	高血压

b) 曾出现可能与工作相关的情况：滑倒的达 35% (24 人)，估计与环卫工在下雨天仍需清扫路面有关。

	状况	勾选比例
1	滑倒	35.3% (24人)
2	对臭气味的不良反应	25% (17人)
3	接触化学品 (如漂白水) 受伤	14.7% (10人)
4	交通意外	5.9% (4人)
5	其他	1.5% (1人)

c) 受访者认为 a 和 b 两个表格中所列的情况与工作相关性，47% (32 人) 认为“有关系”，9% (6 人) 认为“没有关系”。其中 44% (30 人) 没有回答，可能对这方面不甚了解有关。

B. 工作相关疾病

环卫工在工作中经常有重复性动作，如清扫道路，使其承受人体功效危害，容易造成腰肩手腕等的筋肌劳损；环卫女工经常挤压到乳房，容易患乳腺增生。根据各地环卫工体检结果显示，环卫工患风湿性关节炎的比例较高。症状表现为多关节疼痛，活动困难。

受访者中，81% (55 人) 曾有关节疼痛，当中只有 29% (16 人) 曾就医治疗。用人单位对于环卫工普遍有关节疼痛的状况漠不关心，甚至有 22% (12 人) 工人曾向用人单位申诉，仍旧无跟进处理。

	关节疼痛	皮肤病	呼吸功能障碍
有	80.9% (55人) ^{32 *}	38.2% (26人) ^{33 *}	22.1% (15人) ^{34 *}
没有	14.7% (10人) *	61.8% (42人) *	57.4% (39人) *
没有回答	4.4% (3人) *	—	20.6% (14人) *
严重情况			
每天发作， 影响工作生活	0% (0人)	0% (0人)	0% (0人)
每天发作，不明显 影响工作生活	5.5% (3人)	0% (0人)	6.6% (1人)
偶然发作， 影响工作生活	25.5% (14人)	26.9% (7人)	6.6% (1人)
偶然发作，不明显 影响工作生活	65.5% (36人)	57.7% (15人)	80% (12人)
没有回答	3.6% (2人)	15.4% (4人)	13.3% (2人)
就医比例			
有	29% (16人)	34.6% (9人)	33.3% (5人)
用人单位关注情况			
会关心慰问或 发放保健医疗用品	2.9% (2人) *	—	—
用人单位跟进情况			
	曾向用人单位申诉， 但均无跟进处理	曾向用人单位申诉， 但均无跟进处理	曾向用人单位申诉， 但并未予以理会
	21.8% (12人)	28% (7人)	20% (3人)

(*在所有受访者中的百分比)

3.5 校园垃圾处理情况

主要种类：以废纸 38% (26人)、厨余垃圾 25% (17人) 和废塑料 7% (5人) 为主

可回收比例：72%的受访者认为每天处理的垃圾中只有 30%以下是可回收的。

-
32. 其中一人“没有回答”，但有勾选“偶然发作，不明显影响工作生活”；一人回答“没有”，但有勾选“偶然发作，影响工作生活”。
33. 同一受访者可作多项选择。湿疹六人、接触性皮炎七人、晒伤六人、冻伤七人、皮肤过敏九人；其中一人没有勾选任何一项皮肤病，但有勾选“偶然发作，不明显影响工作生活”；一人没有勾选任何一项皮肤病，但有勾选“偶然发作，影响工作生活”。
34. 例如鼻炎、支气管炎，其中七人回答“没有”，但有勾选“偶然发作，不明显影响工作生活”。

26.5%（18人）受访者在处理垃圾与废物回收的过程中，遇到的问题及建议：

问题	很多人将饭堂以外的垃圾带到饭堂，工作量大。 个人防护用品不够用，不提供用水。 厨余垃圾很难分类。 家具及部分建筑，垃圾量不多，但不好处理。 楼顶，天花板，瓷砖很难清理。 教室柜子里学生留下的垃圾最麻烦。 垃圾混乱。 物业公司不进行废物回收。 琉璃瓶不回收。
建议	学生平时注意垃圾不要乱扔。 希望同学有垃圾自己带出去。 同学少扔垃圾。 有毒有害物质、玻璃等分开装并告知环卫工。 建议少用一次性饭盒。 瓶有水的话先倒空再扔。 垃圾分类处理。

3.6 意见反馈渠道

3.6.1内部渠道 若遇到问题，受访者采用工作单位内部的反映、投诉渠道：

投诉渠道	比例
向主管反映	57.4%（39人）
没有投诉渠道	11.8%（8人）
意见箱	1.5%（1人）
不了解	23.5%（16人）
其他	2.9%（2人）
没有回答	2.9%（2人）
总人数	68人

57.4%（39人）受访者曾向主管反映问题，只有15%（6人）有效解决。

结果	比例
可以有效解决问题	15.4%（6人）
没用，只是做样子的	35.9%（14人）
看具体情况	41%（16人）
没有回答	7.7%（3人）
总人数	39人

3.6.2 工会 广州市环卫行业工会联合会成立于 2010年 7月。当时广州市总工会主席陈伟光表示，两年内要于全市环卫法人组织中建立工会，组织环卫工学懂法律，合法保护自身权益。但受访者中，74%（50人）明确表示没有加入工会，只有 10%（7人）加入工会，7%（5人）不清楚，4%（3人）没有回答。而且，46%（31人）没有听说过，32%（22人）听说过，但不了解。

受访者对于工会的认知	比例
没有听说过	45.6%（31人）
听说过，但不了解	32.4%（22人）
听说过，但觉得工会不会来管我遇到的问题	10.3%（7人）
听说过，工会就是在节假日发放福利的	7.4%（5人）
听说过，而且觉得工会能很好地维护我的权益	1.5%（1人）
没有回答	2.9%（2）
总人数	68人

至于工会能否协助工人解决问题，43%（29人）认为工会没有用，只是做做样子。3%（2人）认为可以有效解决问题。

结果	比例
没用，只是做做样子的	42.6%（29人）
看具体情况	13.2%（9人）
可以有效解决问题	2.9%（2人）
没有回答	41.1%（28人）
总人数	68人

在访谈调查中，52%（12人）没有加入工会，39%（9人）加入工会，9%（2人）没有回答。

两位环卫工希望向工会主席提出以下建议：

- 工会应依法创办，不要空架子；
- 工会主席必须是自己选举的；

- 工会是代表工人的权益，可代表工人谈判的。
- 减少工作量；
- 提供伙食补助；
- 安排小休；
- 出现问题时，不要踢皮球；
- 希望政府不要把环卫外包。

35%（8人）不知道说什么或认为不好说的。

在访谈调查中，74%（17人）表示有了解过 2013年广州市环卫工维权纠纷。当中 13%（3人）有参与其中，但都指出工会没有代表他们争取合法权益。

22%（5人）认为维权纠纷对他们有影响

- 更多公众关注环卫工；
- 加快环卫系统的进行，环卫工人待遇有提高；
- 涨了工资的同时增长工时，且各种福利取消，如三八妇女节、过年各发 50元的补贴没了，元宵汤圆也没了；
- 加了一点儿工资；
- 工资增加至 1750元。

3.6.3 向政府反映求助

受访者中，15%（10人）曾发生劳动争议（例如工伤待遇），当中 70%（7人）“但不会找政府，因为政府是帮用人单位的”，30%（3人）找了政府部门，但没有解决，部门人员态度恶劣。

结果	比例
有，但没有解决	1. 5% （1人）
有，但政府部门的态度很恶劣	2. 9% （2人）
有发生劳动纠纷，但不会找政府，因为政府是帮用人单位的	10. 3% （7人）
没有发生劳动纠纷	66. 2% （45人）
没有回答	19. 1% （13人）
总人数	68人

受访者若再遇问题，46%（31人）表示向政府部门反映求助是“没用，只是做做样子的”。

结果	比例
没用，只是做做样子的	45.6%（31人）
看具体情况	26.5%（18人）
没有回答	27.9%（19人）
总人数	68人

3.6.4 集体协商 若曾发生集体事件，原因是，49%（33人）认为工资太低，28%（19人）认为工作量太大。

	主要原因	次要原因
工作量太大	11.8%（8人）	16.2%（11人）
工资太低	48.5%（33人）	—
社保	1.5%（1人）	4.4%（3人）
住房公积金	—	2.9%（2人）
福利待遇	—	14.7%（10人）
没有加班费	—	2.9%（2人）
没有签劳动合同	—	1.5%（1人）
其他	5.9%（4人）	—
没有回答	32.4%（22人）	—

该集体事件的最终结果，46%（31人）认为没有解决，40%（27人）没有回答。

结果	比例
由工人代表与用人单位协商	8.8%（6人）
由工会与用人单位协商	1.5%（1人）
没有解决	45.6%（31人）
政府介入	1.5%（1人）
较大的社会关注	2.9%（2人）
没有回答	39.7%（27人）
总人数	68人

在访谈调查中，一位曾参加 2013年广州市环卫工维权纠纷的受访者，认为环卫工面对以下的团结难点：

- 因年龄较大，文化水平低，工作时间长，很多人希望平安退休就可以了；
- 分班工作，人员分散；
- 长期以来，环卫系统根本上还是属于政府的，与政府抗衡太难了，也很难平等对话，相关权益只能看政府给不给，
- 不给也只能算了，不会反抗；
- 意识淡薄，知识缺乏，怕打压；
- 一家人都是在环卫系统工作的，怕连累家人；
- 政府是站在公司一方的，因此外包跟收归政府都差不多。

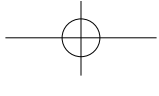
另一位没有参加维权纠纷的受访者则表示，“去年自己也想罢工，但班长没带头，自己人微言轻，且人员分散，不好罢工，但如果再次发生集体事件，他会随大众一起。”

4 总结

环卫工，这些普遍中年以上、时常默默低头工作的工人，他们每天在大街小巷中清扫路面，深入城市的各个角落进行保洁，本应是显而易见的人群，却像幽灵般被漠视或不被直视，长年承受着的艰难现况，却是城市内最污秽与丑陋的一面。

“他们的处境如何？”研究组希望通过“问卷调查”与“访谈调查”去寻找答案，从劳动权益、薪酬待遇、职业健康与申诉协商等角度去了解环卫工的权益状况。综合分析结果显示，环卫工的权益受到严重剥削。政府大肆宣传与推动的各项针对环卫工的保障措施与福利政策，在实际操作中严重缺失，工人的劳动报酬与保障未见提升，职业健康毫无保障，他们依旧在社会边缘上挣扎。

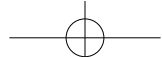
- 广州市政府发布的《用工意见》和广东省政府发布的《待遇意见》以求规范环卫工的用工状况。但《用工意见》中所提的环卫工的薪酬福利方案，由基本工资、环卫岗位津贴、高温津贴、节假日加班或延长工作时间的工资、环卫工节和春节的慰问金、社会保险缴纳费用和住房公积金缴纳费用，工人一知半解甚至未有所闻，也从未受惠。而大部份工人更长年被迫违规加班与无偿加班。
- 工人长期承受工作中的职业危害，但没有任何有效机制，监督与促使用人单位与用工单位落实抵御危害因素、预防工伤职业病的实际措施，连个人防护用品的发放都严重不足，对于工人就病痛的申诉也置之不理。



归根究底，环卫工面对的状况，是沿于广州于 2005 年起开始于各地区进行环卫行业“改革”，与推动市场化发展不无关系。本来由政府部门负责的环卫保洁工作与责任，被外包予承办的私营企业，当中连带站于环卫工作最前线的环卫工一并外包出去。行业发展与扩张，政府与企业合力压缩环卫用工成本，工人权益保障与待遇严重滞后。

为了改善环卫工的状况，可针对以下几方面进行改革：

- 政府须加强监督与详细检讨环卫行业市场化对环卫工的影响，最终取消行业市场化的运作。
- 推动市民及环卫工组织的民主监督参与，禁止外包企业违规用工。
- 对环卫工提供更多支持，包括提升劳动权益意识和相关知识，促进他们对自身状况的了解和寻求合理的劳动待遇。
- 加强环卫工的职安健知识传递，提升预防意识。政府须加强监督用人单位与用工单位履行责任，减低环卫工受到职业危害因素的侵害，包括提供上岗前及在岗培训，让工人了解如何预防工伤及学习工伤权益；落实一年一体检，监察工人的身体状况。
- 对于环卫行业机械化改革，应吸纳前线工人的意见，以求达至更切合实际状况的改革。
- 积极推动环卫工自由参与及组织工会，加强工人与工会之间的联系，让工人在面对用人单位与用工单位的剥削时，及时得到工会的支持。
- 问卷调查和访谈调查的综合分析发现，从数量不多的数据中，仍观察到广州高校校区物业管理公司聘用的环卫工对比于街道办直接聘用的环卫工，前者面对的劳动待遇更为恶劣。日后宜作跟进研究与探讨。
- 广州的垃圾分类政策推动多时，此与环卫工的日常工作息息相关，但本次研究就此方面的涉猎较少，日后宜作跟进研究与探讨。
- 环卫工群体社会地位低，工作中长期受到不同程度的歧视及干扰，他们如何看待自身的工作与生活状况，日后宜作跟进研究与探讨。



在亚马逊中国打工—— 在这里，全球巨人只是无名小卒

收货 / 出货笔记¹ 翻译：梁小门

亚马逊因为其巨大的规模、高速增长、以及各种莫名其妙的新发明（无人机、会说话的下单按钮），早就出现在新闻上，而亚马逊员工也逐渐收起了消费者视角，把对公司的关注点放在他们自身的劳动条件中。从前，他们在亚马逊庞大的“配送中心”背后默默挥汗，现在他们开始发声，不甘每天反复从事取货和包装货物的单调工作，不再忍受经理把他们当作小孩欺侮，反对低工资、长工时、不断换班和被压缩休息时间等等。德国、波兰和法国的工人都已纷纷罢工或者用其它的集体行动——比如怠工——去表达他们的需求，反抗这个看似全能的剥削者的恐吓。²

许多被亚马逊运送到欧美和日本消费者手上的货品都是中国制造的，而亚马逊也一直尝试在中国扎根，但是哪怕它在别的地方占主导地位，在中国的电商行业里仍属九牛一毛。即便如此，随着亚马逊的全球扩张，各地的工人抗争以及他们之间的网络建立，

令我们更能比较各地亚马逊工人的劳动条件，也能促进他们之间的交流。本文就是透过分别与中国和欧洲亚马逊仓库工人对话交流，对比两方处境后写成的。

更重要的是，我们希望可以透过这篇文章，令各地的亚马逊工人更了解他们中国同仁的劳动条件。过往我们与在法国、德国、英国、波兰、西班牙、日本和中国的亚马逊工人进行过访谈，他们都对其它国家的亚马逊工人处境很感兴趣，很想知道彼此的情况有何异同。由此可见，亚马逊不仅在全球的仓库都建立了相同的标准化工作环境，还提升了员工之间互相学习和互相联系的兴趣。德国、波兰和法国的仓库工人现在会定期聚会，面对面交流。而在亚洲、欧洲和北美这些地区，因为地缘辽阔，他们之间隔着的不是开几个小时车就能到的距离，所以我们希望搭建这个桥梁，为他们的同事描述中国亚马逊仓库工人的工作和生活。

1. 本文转载自“闯”网站：

<http://chuangcn.org/2017/04/working-for-amazon-in-china-where-the-global-giant-is-a-dwarf/>

2. 关于欧洲和印度亚马逊工人的处境、抗争和跨国串联，见：

- <https://angryworkersworld.wordpress.com/2015/12/20/welcome-to-the-jungle-working-and-struggling-in-amazon-warehouses/>
- <https://www.jacobinmag.com/2016/03/amazon-poland-poznan-strikes-workers/>
- <http://en.labournet.tv/video/6925/amazon-workers-meeting-poznan>
- <https://angryworkersworld.wordpress.com/2016/07/27/amazon-poland-over-2000-people-want-to-go-on-strike-but-restrictive-polish-labor-laws-prohibit-it/>
- <https://angryworkersworld.wordpress.com/2015/11/06/open-letter-to-iww-comrades-regarding-amazon/>
- <https://angryworkersworld.wordpress.com/2015/11/11/amazon-in-india-the-e-commerce-jungle-and-workers-reality/>

在几个月的时间里，我们认识了在中国某家亚马逊仓库打工的十几名工人。他们和我们诉说工作和生活情况，我们也分享了在其它国家的亚马逊仓库工作的朋友的故事。我们的交集是由一个出乎意料的误会开始的：这些工人以为我们在欧洲亚马逊仓库工作的朋友都是经理，在中国仓库用人手做的工作换在欧洲都是由机器人完成的。他们不相信德国或者法国工人的工作也跟他们的一样乏味和让人疲劳，所以我们用图片、视频和朋友的亲身经历给他们进行了展示。以下报告的就是那次之后我们从工人口中得知的事情。

亚马逊在中国

2004 年，亚马逊首先通过收购卓越网（joyo.com）进军中国市场，这是亚马逊在美国、加拿大、法国、德国、日本和英国之后建立的第七个区域线上平台。一开始，卓越网是一个提供软件下载的网站，很快就成为中国第 33 个最受欢迎的网站。2000 年，卓越网开始线上销售图书，一开始是在北京，然后是上海，最后在广州。2007 年，卓越网更名为亚马逊中国（Amazon.cn）。

今天，中国是世界上最大的电子商务市场。根据国家统计局的统计，2015 年中国供应商的销售额为 5896 亿美元，同比增长 33%。³ 中国消费者——尤其年轻人——很多甚至绝大多数购物都在网上进行，买的东西从衣物、图书、电子产品甚至水果都有。

在这个巨大的市场，亚马逊占的份额相对比较小。据麦肯锡的数据，2015 年亚马逊中国雇用了大约 5500 人⁴，市场份额与美国和西欧的情况对比起来是较小的。中国企业阿里巴巴和京东（jd.com）分别控制了中国在线零售市场的 54% 和 23% 的份额⁵，相比之下，亚马逊的市场份额截至 2015 年仅为 1.1% 至 1.5%，在线零售平台排名第 5 或第 6 位。⁶ 有鉴于此，如果谁只是想单纯调查中国电商的工作条件的话，亚马逊不会是首选。

亚马逊和阿里巴巴的零售服务之间的一个主要区别是，后者几乎完全就是为独立供应商建立他们自己的在线商店提供平台。淘宝网（taobao.com）和它的农村版变体 Cn.taobao.com 跟 eBay 一样是“C2C”（消费者对消费者）平台，让其将近 4 亿用户建立自己的商店，这些用户的资本和经验都很少，销售的往往是在其它地方买不到的自制产品（如肥皂或珠宝）。即使淘宝的分拆平台天猫商城（tmall.com）和天猫香港（Tmall.hk）被归类为“B2C”（商家对消费者）平台，他们还是和亚马逊的模式不一样，因为他们的绝大多数订单都不是通过天猫自己的“超市”处理的，相反，他们是通过由优衣库或 Nike 等公司经营的五万家不同的商店进行处理。阿里巴巴创始人马云认为这个商业模式比像亚马逊这样的公司多了优势，因为亚马逊需要自己处理和仓储自己大部分的订单。⁷

尽管近年来，亚马逊已经向第三方供应商开放了平台，但在中国，它仍然缺乏阿里巴巴和京东的成功要素，尤其是供应

3. <https://www.digitalcommerce360.com/2016/01/27/chinas-online-retail-sales-grow-third-589-billion-2015/>

4. <http://www.mckinsey.com/industries/retail/our-insights/amazon-chinas-president-on-transformative-technologies>

5. <http://seekingalpha.com/article/3960629-jd-com-dominating-rapidly-growing-chinese-online-retail-market>

6. <https://www.bloomberg.com/view/articles/2015-09-10/amazon-struggles-with-china-market-a-case-study>

7. <http://www.cnbc.com/2017/01/18/jack-ma-difference-between-alibaba-and-amazon.html>

链上的各种私人、政治和经济关系。比如说，经过政府加持，这些关系和经验催生了超过一千个“淘宝村”，这些淘宝村的整个经济，通过淘宝以及其附属的物流公司，都围绕生产、仓储、销售和送货进行了重组，而阿里巴巴的股东在整个环节的各个步骤中都能分一杯羹。⁸ 这是亚马逊中国在可见的将来都没办法仿效的。

亚马逊以销售图书起家，然后扩展到销售各种其它东西。从一开始，它的业务就包括仓储和包装货物。2006年，亚马逊向第三方供应商开放，这些第三方供应商要不自己组织送货，或者让亚马逊处理送货。2016年，“市场卖家”——即第三方供应商——的销售额已经占亚马逊销售总额的40%以上。

在线市场独立卖家的普遍问题是卖假冒产品或者产品质量参差，购物者联系卖家也会有困难。这些问题会发生在欧洲亚马逊的独立卖家身上，在淘宝上尤甚。淘宝网提供的大部分产品都很便宜，但很多都是假冒或者质量差的产品。2015年的中国官方调查发现，淘宝上只有37%的货物是真品⁹。相比之下，亚马逊在美国的龙头地位，使其享有货物品质高的声誉。然而，其它中国电子商务公司（如京东网）也同样被认为比淘宝更值得信任，所以当中国消费者要买一些特定产品，比如电子产品的时候，往往会选择京东。另一个亚马逊在中国面临的问题是它的运送速度相当缓慢，因为它既不运营自己的配送系统（比如京东有京东配送），也不像它的竞

争对手（如阿里巴巴）一样与快递公司密切合作，譬如在Y省，它要靠顺丰等快递公司提供配送服务。亚马逊在美国和欧洲等地的业务扩张到配送服务的同时，它也在中国做同样的尝试，开始运营自己的亚马逊会员服务（Amazon Prime）“原配”。这个服务仅在中国某些一线城市的市中心运营。和我们聊过的工人和其它的一些中国消费者常常提及，和它的竞争对手比起来，亚马逊的一个主要劣势就是缺少快速的送货服务。考虑到亚马逊在欧洲的主要优势是配送快速，这个劣势是非常显著的。

亚马逊也将其业务扩展到跨太平洋电子商务。亚马逊正准备为一些会在中国和美国之间运送货物的企业担当太平洋地区的中间人，以期这些企业能够在它的平台上销售货物，这种安排被称为“跨国电子商务”。截至2016年8月，中国消费者通过亚马逊下单，并使用亚马逊的直接配送服务的海外订单数目已经达到百万份。中国上半年的跨境销售呈极速增长，同比增长了400%。¹⁰ 在太平洋的另一边，美国的在线销售者同年的跨国交易大概是300亿美元。根据EMarketer在2月份发布的一份报告，这比2015年增长了10%，买家主要来自中国。¹¹ 对于像亚马逊这样的巨人，几乎没有多少剩余的市场可以让它扩张，跨国电子商务似乎是一个有潜力的新市场，可是阿里巴巴在这方面也没有落后亚马逊多少：阿里巴巴在这方面的全新在线销售平台阿里全球速卖通（Aliexpress）现在允许中国供应商直接向英国的购买者销售，和以非常便宜的价格送货上门。2017年1月，阿里巴巴与保加

8. <https://qz.com/899922/once-poverty-stricken-chinas-taobao-villages-have-found-a-lifeline-making-trinkets-for-the-internet/>

9. <http://www.cnbc.com/2015/01/28/china-agency-slams-alibaba-for-fakes.html>

10. <http://www.ecns.cn/cns-wire/2016/09-20/227133.shtml>

11. http://www.chinadaily.com.cn/business/tech/2016-09/21/content_26847915.htm

利亚政府进行了谈判，讨论了在保加利亚开设服务欧洲市场的仓库的可能性。¹²

工作组织

据咨询公司 MWPVL International 提供的信息，目前亚马逊在中国经营十七个仓库¹³，但是这些关于中国的数字并不完全准确，因为我们知道当中至少有一个仓库已经在 2014 年关闭了。它在中国的仓库大多数都位于一线城市或周边地区，比如北京、上海、广州、天津、武汉、成都和南宁。

亚马逊在 X 城¹⁴

2000 年代末，亚马逊在 Y 省省会的主要工业区开设了其第一个仓库“FC1”，后来开设了第二个仓库“FC2”，最终第一个仓库关闭了，使 FC2 成为亚马逊在该省唯一的仓库。听说这个仓库的面积不足十万平方米，但我们无法跟工人确认。算上管理人员，在那里工作的约有四百人，其中两百多人在仓库车间，约一百多人在办公室。据与我们谈话的工人估计，FC2 仓库处理的 70% 的产品都是图书，余下的是各种其它商品。

FC2 所在的物流园中还有五、六个其它公司的仓库，其中几乎全部属于电子商务平台，包括京东。一部分公司在该区域设有宿舍，但是亚马逊不提供住宿。这个园区周边还有一些工厂，住宅区仅在一歩之遥，沿路有一些主要公交路线的车站。在周边的村子里住了很多亚马逊仓库工人，还有其他来自邻近省份的外来人口，都向本地村民租房。

亚马逊的工作流程高度标准化，所以在 FC2 仓库的工作流程与我们所知亚马逊在其它国家仓库的大同小异。工作分为 Inbound（收货）和 Outbound（出货）两大块。三个最大的收货部门（亚马逊中国的官方说法是英文“team”）分别是 Receive（收货——从货车上卸载货物）、Sort（分件——拆货、登记货物和将货物进行分件）和 Stow（上架——将货物移动到他们分配好的在仓库中的位置，并放到储存架上）。在出货部门，大部分工人不是在 Pick（捡货——在货架上取货物），就是在 Pack（包装货物）。包装部门又再细分为 Rebin（配货）、SP（包装）和 SV（打包裹单）三组，将单个或者多个货物的订单分开处理。除了这几个主要部门，还有其它单位负责 Customer Returns（“返厂”——处理客户退货）、PS（问题解决）、Flow Control（流程控制）、Training（培训）和 QC（质检）。收货和出货的分隔似乎相当大，用一个工人的话说就是“两个不同的世界”。有时候由于人手短缺，一些在收货工作的人会被调到出货，但这鲜少发生。在出货工作的人都互相认识，因为他们会在不同的部门之间定期互动，但是他们鲜少和收货的同事互动。

处理货物和消费者订单的每个步骤都要求工人用扫描枪扫描每一件货物。每个步骤都在仓库的电脑系统里记录在案，经理可以看到谁在什么时候处理了哪一件货物，从而知道每一个工人的工作速度，以及她下一件要在密密麻麻的仓库架子上拿的货物是什么。仓库的每一个岗位都需

12. <http://www.reuters.com/article/us-bulgaria-economy-alibaba-idUSKBN14V226>

13. http://www.mwpvl.com/html/amazon_com.html

14. 我们决定不公开这个城市的名字，以及这个仓库的具体地点。

要工人站立或者走动，据工人所说，最辛苦的岗位要算从货架上取货，工人每次轮值都要走平均十至十五公里的路，而且还常常要拉着或者推着推车。有时候当货物太大，一辆车装不下的时候，还得推两辆车。与亚马逊的其它仓库一样，这里的工作流程是用标准操作程序进行标准化的。在 FC2 仓库，他们用美国的标准操作程序，但是 FC2 的自动化程度较低，所以要根据本地的情况重新设计流程。

每个部门的工人都要接受其它部门工作的培训，譬如包装部门的工人也会接受捡货培训。如果经理认为某员工在另一个部门工作得更快更好，这个员工可能就会被永久调往那个部门。在我们所接触到的工人当中，有些会视此为亚马逊提供发展新技能的机会，有一些则指出公司这么做只是为了它自己的利益。

我们接触到的库房一线工人和部门负责人（亚马逊中国官方的说法是 TL）几乎都来自其它省份或 Y 省的农村地区，只有一个办公室员工在 X 城长大。虽然很多工人都已经在 X 城工作和生活多年，他们也还是没有当地户口，导致他们都不能享受当地公共服务（例如子女在公立学校的免费教育）。一个工人说，亚马逊招的人里面几乎都没有超过三十五岁，因为即使是普工（在亚马逊排名系统里是 0 级到 1 级）也要求至少初中毕业和基本英语阅读能力，而年龄较大的工人一般都没有这种文化水平。办公室员工多从大学毕业不久，而大部份库房一线工人都是三十岁上下。在性别方面，除了上架部门因为需要搬重物而男多女少之外，其它库房部门都是女多男少。亚马逊限制女性职工可以搬运的重物标准是十公斤，男性是十五公斤，尽管中国的劳动法没有这方面的规定（跟波兰不一样）。

工资和工作时间

库房一线工人刚入职的基本月薪（即“0 级”）大概超出当地最低工资标准的 10% 至 15%，每六个月会以当地最低工资的 10% 的幅度涨薪一次，直至达到当地最低工资的 1.5 倍为止。加上加班费和各项奖金，一个库房工人的月薪可以达到当地最低工资的 150% 至 200%，一个 TL 的月薪可以达到当地最低工资的 150% 至 250% 不等，平均水平大概是 200%。办公室员工的工资从 3 级开始计算，我们接触的一个 4 级办公室员工的基本月薪达到了当地最低工资标准的 200%。

工资包括基本工资以及加班费（正常加班的加班费是基本小时工资的 1.5 倍，假期加班则为 3 倍），每三个月发一次的奖金以及高温补贴（每月 120 至 130 元，低于法定要求的 150 元）。至于夜班，如果加班到午夜十二点后，则会有每晚 12 元的补贴。此外，亚马逊还会支付每天 7 元的餐费补贴，让员工在物流园区的外包食堂中用餐，每顿饭大概 6、7 元，但是工人都说食堂饭菜不好吃。公司宣称每人的奖金以工作速度、出勤率和错误频率作为计算基础，但是奖金的计算结果从来没有在仓库内宣布过，而事实上，每次发的奖金金额都不高于月最低工资的 80%。工人并不清楚奖金是怎么计算的，但是他们也知道如果奖金计算期间请病假或者事假太多的话，就会失去这个奖金。

我们问工人以这个工资怎么生活。有些人可以很节省，每月开销只到最低工资水平的一半，但是绝大多数人都要用上最低工资水平的金额在租房和伙食上，而在仓库附近租一个单间大概要最低工资的 20% 至 25%。一个说希望在年轻时多享受生活的工人说，他每个月通常会花费最低工资的 100% 至 150%，因为他还有烟酒异类的额

外的支出。除了房租因为 FC2 离市中心比较近而略高之外，这些生活成本和那些在 X 城其它工业区的工人差不多，工人说，FC2 将正常工作时间（即不需要算加班费的时间）设置为每个月 166.64 小时（也就是每天八小时乘以 21.75 天，因为国家劳动法规定一个月的工作天数是 21.75 天。按照这个算法，其实加起来的总数应该是每月 174 小时）。工人午餐时间至少有三十分钟，不忙的时候会更长。他们去吃午饭前要打卡，但午饭后打卡晚了不会有惩罚。办公室员工的正常工作时间是每天九点到五点半，仓库工人则需要轮班，工作时间基于所谓的“综合工时制”¹⁵，指的似乎是在要开始算加班费前，每人一周要工作四十小时，每天的工作时长和开始工作的时间都不固定。收货部门的工人只需要轮值白天（根据每周的日程表，从早上不同的时间开始上班），但是大概三分之二的出货工人都需要轮值夜班（下午三点到七点之间开始，然后晚上十一点到凌晨三点之间结束）。正常来说，工人每周放两天假，但是在旺季则只能放一天。新员工每年有十二天带薪假期，工作满五年就会涨到十五天，满十年就会有二十天。

各国亚马逊仓库的用工情况都不太一样。比如说，虽然亚马逊给仓库工人的薪水不是很高，但和邻近区域的雇用非技术或半技术劳工的大公司（包括同类的仓库）比起来则稍微多一点。亚马逊倾向在失业率高的地区设立仓库，然后以略高的工资水平聘用工人。在德国东部，一些比如养猪的基本工作的时薪是最低工资 8.5 欧元，而亚马逊则会给 10.30 欧元。X 城的情况和上述情况类似，工人们告诉我们，亚马逊会希望比这个地区里最吝啬的雇主给得稍微多一点。

办公室员工和临时派遣工以外的仓库车间工人并不直接由亚马逊，而是由“X 城物流公司”（CXL）聘用。CXL 本身是 FC2 仓库所在物流园区，包括 FC2 本身这个建筑物的拥有者。劳动合同一般为期一至两年，在旺季（例如“双十一”）前，FC2 也会透过某家特定的派遣公司雇用临时工。例如包装部门共大概有五十个正式工人（上白班的不足十人，上夜班的超过二十人），一个工人告诉我们，FC2 在旺季会招八个派遣工，在旺季高峰期更会招多达三十人。另一边厢，所有的办公室员工在入职时都签署了正式的劳动合同。

在欧洲的亚马逊仓库，车间里的正式工人很多。在德国和法国的仓库，超出 80% 的工人有永久合同，但在波兰仓库有永久合同的人只有一半，其余的都是由劳务公司派来的临时工。新开设的仓库一般都只招有固定期限的正式员工，但面对劳动法要求和劳动力短缺，他们不得不慢慢地增加有永久合同的工人数量。劳动力短缺与一些过圣诞节的国家电商行业的季节性因素相关，因为每年从 10 月份开始，亚马逊不得不雇用额外的工人职员来处理额外的工作量，圣诞节一到就会辞退当中的大多数人。这个“短期雇用—快速辞退”的循环实行几年之后，亚马逊在周边地区招人越来越困难，要在 1.5 小时车程以外的地方才能招到圣诞期间的补充人手。换句话说，为了减低整体员工流失率，亚马逊必须长远考虑非季节性的业务安排。

15. “综合工时制”是 2016 年夏天几家沃尔玛中国分店员工罢工的导火线。“中国的劳动法允许企业实行综合工时制，但只适用于受劳动部门批准的工作性质特殊、或者受季节及自然条件限制的企业。沃尔玛实行综合工时制，是为了逐步取缔全职员工的八小时工作制。在新制度下，分店经理可以给员工以日或周为单位，随意分配工时，只要把每月工时控制在 174 小时内即可。见 Kevin Lin, “中国沃尔玛门店员工罢工反对不公平的排班制度”，<http://labornotes.org/2016/07/china-walmart-retail-workers-walk-out-over-unfair-scheduling>。

在 X 城，与亚马逊签订了无固定期限合同的都是办公室员工，全体共有一百五十人，车间工人则一个都没有。就像德国和很多其它国家一样，中国的劳动法也要求雇主在完成了两个固定期限合同后要向员工提供无固定期限合同。我们认识的工人当中没有一人在 FC2 工作两年以上，不过有几个工人之前曾经在 FC1（已关闭的旧仓库）工作过，而他们当时的合同是跟亚马逊，而不是 CXL 签的，这可能是 FC2 在 2014 年将车间工人的合同从亚马逊转到 CXL 的原因。当时，一些和亚马逊签合同的 FC1 工人被调职到 FC2，并且与 CXL 签了新的合同。

X 城的劳动市场给亚马逊提供了庞大的外来务工人员——在整个区域总共大概有一千万到三千万。由于跟劳动力市场的规模比起来，亚马逊的员工人数相对较少，以固定期限合同招人并不像在欧洲般艰难。在这里，亚马逊只要在薪水和工作条件上竞争就行了，而就凭我们没怎么听说亚马逊在这边招不到仓库工人来看，亚马逊在这方面似乎做得不错。

管理控制和工人的不满

在我们接触到的工人当中，没有人听说过有人被惩罚或辞退过。不过一位工人说，亚马逊的惩处工人的策略似乎是将他们调到不同的部门，向他们施压，让他们自行辞职。这样一来，亚马逊就可以不用支付经济补偿。仓库门口有安全检查，跟欧洲一样，只有 TL 可以带公司手机进仓库，私人手机是不可以被带进去的。工人之间当然会聊天，但是经理会尝试限制。工人不用穿工

衣，但是着装还是必须符合安全要求——长发必须用发圈绑起来，以免被机器夹住，也不能穿连衣裙、短裙、拖鞋或者凉鞋，短裤不能到膝盖以上，还有一定要戴手套。

仓库里没有活跃的工会。大多数工人都没听说过“工会”，只有几个人听过。亚马逊尝试处理不满的方法之一，就是让工人填写反馈表，然后交给他们的 TL 手上，但是我们认识的工人里面没有人真的有填过这些表格。

其中一个会引起争端和不满的地方是社会保险的安排。¹⁶ 根据中国劳动法，用人单位和劳动者必须参加社会保险，但是双方的缴费比例在各省市都不一样。虽然仓库（亚马逊）和直接用人单位（CXL）都坐落于 X 城，但是员工参加的却是附近 Z 城的社保，唯一的解释似乎是因为 Z 城要求用人单位的缴费比例较低。对于工人来说，Z 城的社保在 Y 城根本不管用，譬如他们在 Y 城看病，不能用 Z 城的医疗保险报销。正因如此，公司会给员工报销在三级以上医院看病费用的 90%。

当工人说他们从来没有听说过有谁因为工作表现差而被惩罚或者被辞退的时候，我们都很吃惊，因为就我们所知，亚马逊支付的是计时工资，而不是像其他仓库（例如旁边的京东仓库）那样支付计件工资，理应非常着重提高工作速度。由于从拆货到储存、捡货到包装的所有步骤都会记录在案，经理能够非常轻易地翻查每一组甚至每一个工人的平均速度。为了向工人施压，让他们干快一点，欧洲仓库的经理会设定每小时目标捡货量或包装货

16. 中国的社会保险制度包括由用人单位支付和劳动者支付的五个部分（养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险）。详情见“中国社会保险制度”，
<http://www.clb.org.hk/content/china%E2%80%99s-social-security-system>。

量，如果工人没达标，就要承担后果，可能是奖金被削减，被管理层约谈话，甚至被罚款或裁员（视雇佣情况决定）。很多德国、波兰和法国仓库的工人都说这些管理手段让新来的工人压力很大，但很多工人会逐渐变得麻木或反叛，管理层的施压方式会越来越不见效。从德国和其他国家正在进行中的罢工和集体行动中，可以看到工人对这方面的压力反抗尤其激烈。采取这些行动为工人创造了空间去建立更强大的友谊、信任和拒绝管理层要求的信心。

电脑系统可以追踪工作速度和挑货、包装货品出现的错误。在某些国家，亚马逊会把这些错误算到个别工人头上，然后克扣奖金作为惩罚，但是X城的仓库工人没有告诉我们因为工作失误而被罚款的例子。就管理层怎么处理在载货、捡货和包装过程中发生的错误这一点，我们现在还并不清楚。

在过去五年多，工伤或者由工作引起的健康问题在德国的亚马逊仓库里逐渐浮现。捡货和在仓库推车的劳动强度很大，令工人骨头磨损，引起严重的背部问题，以及关节和肩部疼痛。德国亚马逊仓库的因病缺勤率很高，每天平均有15%至20%的员工请病假，精神健康方面的问题也颇普遍。虽然德国亚马逊会给抱病上班的工人发奖金，但还是未能成功降低因病缺勤率。X城的工人说，他们每月只有一天带薪病假，再请病假就会被扣工资。亚马逊采取这种扣除工资的手段，是因为管理层认为过去几个月请病假的工人太多。一个工人对这个趋势有以下观察：他在这里工作的三年多里，车间工人的数量减少了（他估计大概有数十个，但是不确定），但是工作量还是一样的¹⁷，所以工作速度显著增

加。工人讲不出因病缺勤率有多高，但是我们知道工人请病假要通知他们的TL，还要提供医生证明。到他们再去上班，经理会问他们怎么就病了。这样向工人施压的手段并不罕见，但也有工人觉得经理纯粹是出于关心。

我们还得悉亚马逊给怀孕的工人放四个月产假，比劳动法所规定的要多一个月，若工人产前没有休足四个月，还可以留到产后再补休。按照中国劳动法规，遇着难产或多胞胎生育等情况，工人可分别得到额外15天的产假，但这跟波兰或者德国工人有的九个月带薪产假比起来还是非常少的。FC2的工人说，最近很少有人怀孕。两个女工告诉我们，和其它雇主相比，他们较喜欢亚马逊，因为亚马逊总体上还是守法的，尤其是跟产假相关的法律法规上，不会找借口辞退怀孕的女工。一个女工之前怀孕了，本来打算辞职，但是被经理挽留，要她继续担任TL，于是她被调到白班，直到产假开始为止。

在欧洲的仓库里，严格到有些荒谬的安全规则和标准化程序常为工人所诟病。德国的工人说，当一支铅笔一把扫帚都有用线条和标志标记起来的指定摆放地点，就觉得自己被当作小孩看待。在工作过程中的每一步都被标准化，没有什么需要工人动脑的。FC2的工人并没有将标准化当作一回事，可能是因为他们与其它地方的经历更糟糕，我们也无从稽考。

17. 他说订单数量在2015到2016年减少了，所以FC2停止招聘，而且还有十几个工人离开了。在FC2在2016年年中开始为云集微店处理订单的时候，工作量又回升到之前的状态，但是还是没有招聘几个新工人，所以工作速度增加了。

工人如何看待亚马逊：印象和愿望

一般来说，我们接触的 X城工人对工作的评价出乎意料的正面，和我们听到和读到其它国家的亚马逊仓库工人的评价恰恰相反。这样的结果可能是基于信任问题，以及对外人隐恶扬善的心态，但工人在分享私人生活的时候还是相当坦诚的。不管怎样，我们还是可以列举出他们在亚马逊工作的苦与乐，与之前的其它工作或附近其它仓库的情况比起来又怎么样。

绝大多数员工都只有初中教育水平，入职前都没有物流相关的工作经验，但是不少人被提拔至基层管理，培养到一些他们认为可应用于其它工作的技能。虽然新入职的 3级 TL要求中专或以上的教育水平，但我们见到的很多 TL都只有初中毕业和一两年的普工（0到 1级）工作经验。新入职的办公室人员要求至少本科学历，但我们遇到的一个 4级办公室员工只有大专学历。他本来在捡货部门工作，因为表现优异，再加上一些私人关系，所以才被升迁。

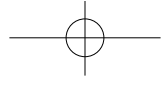
流量控制部门的 TL热心地宣称和他之前工作的自行车厂比起来，“亚马逊非常重视人才培养”。他说那份工作没有前途：“你在那里工作一辈子，也可能都还是在同一个岗位上。”他因为一些家务事不得不辞工（在外来务工人员当中很常见），再回来的时候，工厂已经不招人，但马路对面的亚马逊仓库却在招。一开始他觉得这只不过是另一份工作而已，但最终他认为这份工作提供了更多提升的机会。

经理鼓励员工熟悉所有不同的基层职务，这样有需要的时候——例如有人请病假——就可以随时替岗。在所有主要部门里都获得经验之后，他们就有资格申请特殊部门如流量控制、问题解决或培训的

岗位。虽然这些职位和职级的待遇不一定会更高（例如所有部门的 TL都是 3级员工），但还是令工人更向往，觉得能够从中学到有助于他们换工作的技能，或者可以作为晋升高层管理职位的跳板。流量控制的 TL在岗位上学到好几个电脑程序，而且他现在正以在亚马逊工作三年攒下来的钱，在一个职业学校上夜校。他希望毕业后能够在亚马逊得到更高层的职位，即使不成功，他对在其它地方找更好的工作也很乐观。

与我们聊过的十多位工人中，从基层仓库做起的，以及流量控制的 TL，还有 4级办公室员工对亚马逊的看法比较正面，但其它员工也没有表现出对亚马逊很不满，尤其是与以前的工作和附近其它仓库工作比较的时候。有个工人在包装部门在亚马逊干了三年 1级普工，我们在 2016年春天认识他的时候，他非常希望成为经理，就像他的一个从 1级工人升到中层经理的朋友一样。他说他的朋友能升职，是因为他够努力。大概一年后，他仍然在同一个岗位领着同一份薪水，但因为部门里六个 TL中有两个放产假去，让他终于得到了受训成 TL的机会。即便如此，他现在却没有以前那样渴望升职了，反而是把这个工作看成在大城市享受青春时光的几年，之后他会再决定是否回到位于内陆的老家（他大概三十岁）。

另一位工人告诉我们，他知道在这里附近有更高薪的工作，比如隔壁的京东仓库，但他认为这额外的一点点钱并不值得，因为这些工作的劳动强度和心理压力都更大，加班时间也更长。每天上班前或下班后，他和同事都会听到京东的经理用扬声器责骂员工，但在亚马逊，“催你的



是电脑，不是人”，经理偶尔会找人谈话或警告，但都是一对一的。其它国家的亚马逊工人会抱怨说这种规训方式很阴险，可是几个跟我们聊的工人却认为这样比隔壁仓库的做法更可取。

此外，工人认为亚马逊仓库的工作还算是安全的，因为管理层非常重视职业安全。来自其它国家的工人举过一个例子，说当他们要走下楼梯时，都必须按照公司的要求来扶着扶手。听到这个貌似荒谬的安全规定的例子，中国的亚马逊工人都笑了。

被问及会否向亲戚朋友推荐在亚马逊上购物时，他们都说不会，因为亚马逊的送货时间太长了，送到老家更久。然而作为员工而言，至少有两位工人是透过亲戚推荐才进来的，而其中一人很快就升职了，因为她和总经理是老乡。

两位工人在云集微店上自己开微店卖化妆品、食物和其它产品。云集微店是另一个将仓储分包给亚马逊的电子商务平台，虽然在中国开在线微店是一件很平常的事，但这些工人在亚马逊的本业和他们在余暇运营的个人在线销售商店之间似乎隐约有点关系。尽管好几个工人都有自己的微店，但只有一个办公室员工下班后还能挤出时间来经营微店。

执笔之际，工人认为亚马逊在中国的市场份额在过去几年正在萎缩，并估计十个中国人里面，只有一人知道亚马逊。他们观察了一段时间，发现在 2015年到 2016年间，许多工人离开 FC2，却没有多少个新工人被招聘进来。当工作量增加，他们不得不用比一两年前更少的人手来完成增加的工作量，工作因此变得更累人。一个工人觉得，亚马逊中国在过去几年里越来越依赖向中国的其它电子商务平台（比如云

集微店）出售其仓储服务，但现在这些平台都正在建立自己的仓库，对亚马逊服务的需求越来越低。她和同事认为这意味着以后在 FC2的晋升机会会减少，所以一领到2017年份的年终奖，他们会开始另寻出路。

进一步的交流

有一次，波兰和德国的亚马逊工人碰面，讨论罢工和组织经验，并计划下次会议日期。这时，德国的亚马逊工人拿出她的全年工作计划，让波兰工人深感惊讶：“等一下，你提前拿到了全年度的计划表么？”她接着说：“我们只有月度的工作计划，因为管理层声称顾客订单和工作量太难以预料了，他们没办法做整一个年度的！”其实，亚马逊早就在德国仓库利用过去的市场统计数据来做长期计划，波兰管理层的借口显得不堪一击。顺带一提，FC2的工人只要提前一天就能拿到当周的工作计划。

透过这份报告，我们希望为工人之间的这种交流作出贡献。我们希望这些信息有助于打破国家和区域边界造成的工人区隔，以及瓦解管理层的离间手段。未来我们要做的事还有很多，例如中国其它仓库的工人之间也需要更多交流，让我们可以看到京东、阿里巴巴相关的仓库和亚马逊在工作条件方面的差异，或者服务于这些仓库的交通和运输工人的处境。



五一劳动节意义何处寻？ 外卖快递员劳动情况查访记

北语新新青年¹

谈到外卖、快递，你会想到什么？便捷的生活？越来越火爆的电商专业？淘宝，还是阿里巴巴？亲手生产商品的工人和亲手把包裹交到我们手中的快递工人往往在安宁的校园生活中、在伟大时代的歌颂当中被花花绿绿的商品掩盖住了。今天是五一国际劳动节，劳动节的成立是为了纪念 1886 年 5 月 1 日芝加哥工人要求实行八小时工作日而举行游行示威和大罢工并最终取得了胜利，但是今天，一个多世纪过去了，身边又有多少劳动者真的拥有了八小时工作日呢？除了庆祝自己的三天假期以外，五一劳动节对我们的意义在何处呢？

北语新新青年的同学在假期第一天走出校园，走近学校西门附近和清华东路附近外卖聚集地的几位外卖小哥和快递小哥，与这些每天都见到却不曾相识的人聊一聊。这不是一次很正式的调研，很多的外卖小哥都是一边在手机上用 APP 不停抢着单，一边回答我们的问题，一旦抢到单就会骑上电动车飞驰而去。我们希望从他们的身上找到大城市中整个基层劳动者的缩影。

背井离乡为哪般

这些送外卖和快递的工人来自四面八方：山东、陕西、广西、内蒙古……他们的年纪比我们不过大了四五岁，但有不少人已经出来打工满十年了。当我们问西门的一个快递小哥之前在家乡干什么工作，他说“在建筑工地出大力的，没什么技术，只能干这个。”但是，其他的快递工人以前有在房地产公司干技术员的，也有搞电脑维修的，最终因为房地产市场不景气、电脑维修没有活，便转行送起了快递。

一个在西门等着同学来取羊汤的小哥之前在老家河南是在一个国企钢厂上班的。两年前，那里的钢厂几乎全部倒闭，大量的工人下岗，却没有一分钱赔偿金，更不用说就业再分配了，用小哥的话说，“根本没人管你，叫你自己想办法，敢闹事？铐子等着你呢。”还有一个从老家农村出来打工的外卖小哥，因为靠种地的收入难以维持生活，才远走他乡。

除了像“桂林米粉”这样全店从老板到外卖员都是广西老乡的特例以外，家乡的经济不景气、农村的衰落、就业机会少、挣钱少是他们背井离乡的主要原因，来到北京无非是为了给自己和家人一个能在温饱线以上的的生活。有一个大哥，他和妻子都在北京打工，儿子已经十三岁了，和爷爷奶奶一起生活，他们只能一年回一次家。这样的日子与公益广告和选秀节目里的浪漫而激情四射的北漂梦想形成鲜明的对比。

1. 原在 2016 年 5 月 2 日刊于北京语言大学“北语新新青年”微信公众号，<http://suo.im/zOoLl>。

1. 住宿环境

外卖和快递小哥的住宿情况分两种，一种是公司提供宿舍，不用掏钱，省了住宿费。一种是自己要租房住。一个快递工人用“猪窝”来形容自己的宿舍。一间宽约两米左右的屋子里摆起上下铺，睡八个人，床占满了所有的空间。另外一个快递工人是自己租的房子，只能租在昌平、上地这些房租比较便宜的地方，两个人合租一个月一共一千块。

2. 工作时间

另外，他们的工作时间让他们好比是二十四小时连轴转的机器。例如，一个兼职的外卖小哥在高校食堂从早上七点干到晚上七点，然后出来送外卖，每天工作就在十二个小时以上。西门外的快递工人每天工作十二到十五个小时不等，有很多人凌晨五点就要起床工作了。问到这样睡眠够不够时，有的人说习惯了就够了，还有的人说不够，也没办法。这样的生活没有任何空闲的娱乐时间，除了吃饭、睡觉就是在工作。而对于超出八小时的加班时间，则根本没有劳动法规定的“加班费必须是平时工资的1.5倍”这一说。

3. 工资水平

外卖小哥一般都是从每一单里抽提成的，没有基本工资，一单平均3块到6块不等。他们大多都是附近大学如中国林业大学等高校食堂里的工人，只是把送外卖作为一个兼职，这样下来一个月大概3000到5000元工资。快递工人几乎全部是全职工人，不管是拿基本工资，还是拿每一件提成，一个月的工资也基本都是在这个水平。但是他们的工资不是只需要养活自己就可以了，一个快递工人腼腆地笑着说“你出来打工，一分钱不往家拿，也说不过去啊。因为家穷才出来打工，有钱人家谁出来打工，你说对不对。”作为同龄人，也许在赚钱之余还要养家对很多同学来说都是一个从未想象过的生活。

我们所问及的快递工人绝大多数还没有成家。不止一个小哥笑着说，“你一个干快递的，哪有钱结婚。”或者是，“攒不下钱，谁跟你结婚。”饱含无奈的话语折射出当下中国社会三千万单身汉的窘境。当我们问到怎么才能攒下钱这个问题，快递小哥说：“只有老板才会攒得下钱，工人永远不会攒下钱。”徐禾的《政治经济学》中的一句话是多么精妙地总结了这个问题：工人的工资最多只能达到刚好够维持他生活的水平，哪怕只超出这个水平一点点，老板都觉得这是一种浪费。因此工人渴望通过工资来跨越阶级是不可能的。

今日，同样的话语竟从工人自己的口中说出了啊。

“快递行业问题多了去了”，和“快递这行真是最不容易的”是快递小哥们说得最多的两句。如果说风吹日晒这些工作条件已经在多年的适应中可以被忽略和忍受的话，那么是其他什么条件让他们无法不介意呢？

1. 95% 的按时签收率不合理

公司规定快件的按时签收率是 95%，也就是说，如果一个快递员一次要送 300 件快递，一天下来最多只能有 15 件没被签收，才能被视为合格，否则就要被罚款。可是给学生送和给小区送是不一样的，小区是能亲手递到收件人的手里，忙碌一些就干得完，但是我们都清楚学生是经常不会按时取快递的，快递员无法进入学校，95% 的送达率根本无法完成。

“人家就是不来拿快递，我有什么办法？”和“我明明是群发的短信，他就是说没收着，我能怎么着？”是他们所面临的常见情况。我们平时路过北语西门应该也会发现不论什么时候，地上剩下的快件永远都是堆满的状态，没有人来取才是常态。

我们问道：“那岂不是每次都要被罚款？”“是啊，得罚一百块钱。明明快件是被自己保管了三天，结果不仅收不到保管费，还要倒赔钱。”

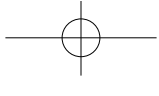
2. 缺乏必需的保障、责任风险自承担

送外卖的小哥多是在外卖公司干兼职，因此大多没有签劳动合同，意思就是公司可以随时开除员工。但是我们问到的干全职的快递工人也只有一个人签了劳动合同，但是他说，这个合同是没有什么用的，还是想解雇就解雇。

值得一提的是，他们送快递的车辆大有讲究。交通规则对装载量、最高车速都有限制规定，但是以这个规定来讲，基本的收入是根本无法保证的，因此，我们现在所能看到的 100% 的快递电动车都是不符合规定的。如果遇上城管抓得严，扣车就是常有的事。很多电动车都是快递工人自己掏腰包买的，一旦扣下车是不可能还的，也不会有任何赔偿，只能自认倒霉。说不定哪天突然又要查了，我们就只能等着快递小哥用手推车把包裹送过来了。至于保险，外卖工人的保险来自于每天抢的第一单中扣除的三块钱，作意外险。但是快递工人多是没有保险的，如果在路上剐蹭到其他车辆，只能是自己来赔偿。也有是买了保险的，但是一旦发生事故，保险公司会以快递车不符合交规标准而拒绝赔偿，还是没有什么办法。总之，不变的一点就是，快递公司不会承担任何责任。

3. 不理解和尊重

前一段时间“顺丰快递员被打事件”已经把这个话题引到了风口浪尖。当被问及此事时，快递小哥会说“这不是常有的事吗。”他们自己虽然没有经历过肢体冲突，但是却常常经历语言上的辱骂。比如，快递的三轮车比较大，不能像自行车一样到公路旁的行人通道上走，只能走在公路上，这时便经常有私家车车主嫌堵了路，开到前面摇下车窗，骂两句。那快递小哥还能说啥？快递小哥们说学校里的学生对他们的态度基本都不错，拿完快递对他们说一声谢谢他们心里也很高兴。但是极个别的老师才让他们知道了什么叫“文化高的人不一定素质高。”有的老师会给他们打电话说让他们把快递送到学校里面去，但学校是不允许快递车进校门的，他



们便会拒绝这样的要求，这时可能会被质问“别的公司都能送怎么就你不能送？”还会有极个别老师就会骂出一些难听的字眼来，其中也有外国人。

快递小哥说，虽然他认为所有的行业都应该是平等的，但是他现在只是更加确信了体力劳动是比脑力劳动低人一头的，快递这一行真的是最不好干的。

资本和行政力量的联合压迫，学生也成受害者

想必同学们早已注意到了北语西门外即将竣工的铁棚了吧，那是最近风靡周边高校的“近邻宝”智能快件箱项目。有了这个小铁棚，快递工人可以把快件放进去就不用看管了，也不用风吹日晒了，按理说岂不是很好。

然而，据快递小哥说，这是一家垄断企业，他们的要求是，假设送一个包裹的利润是一块钱，他们要拿走 8 角，剩下 2 角才是快递工人的。这样的协议即使任谁都不会同意的。我们通过上网查询发现，这是“北京中科富创科技有限公司”推出的。该公司开发出这个项目，并强制要求所有的快递员必须和他们合作，如果快递员不同意，这时就会有城管出面驱逐了。

你没看错，一场资本和行政力量相配合来对付劳动者的大戏就在我们的西门、在我们身边轰轰烈烈地上演着。据了解，现在快递工人和近邻宝还是僵持的状态，如果协商不成，这些快递工人必将会转移到距离学校一里以外的地方，他们到哪送都是送，而我们就只能走更远去取快递了。所以说，这一场战争，没有旁观者，学生恰恰是资本的游戏里的受害者之一。

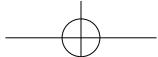
不论是外卖骑士、还是快递小哥，他们的出路在哪里呢？当被问及如果不做这个工作，有别的选择吗？很多人的选择都是去做老本行。比如，农村出身的外卖小哥要回去种地；做房地产技术员的小哥说等房地产行情上来了，再回去做原来的工作；还有一个之前做厨师的快递工人当初因为嗓子被油烟熏出病来，所以不得不转行，现在病好了，打算还是回去干厨师了。我想，如果单是换工作，这些大概这可以说是出路，但对于辛苦的日子，这又不算是出路吧。最起码在这几条答案里，那个想回去种地的，和想等房地产市场好起来的，恐怕都回不去了。

结语

我们今天如何度过五一劳动节？从这些工人动辄十五个小时的工作时间来看，不禁为当年那些争取八小时工作日的斗争者们感到些许遗憾。不知道这么长的工作时间算不算也是时代进步的表现。同样，加班费不按劳动法的规定给、劳动合同更是不按照劳动法来签，这又是打了谁的脸呢？

快递小哥对五一劳动节的意义是这样描述的：“五一的意义就是，你们学生都出去玩了，没人来拿快递，所以五一是我们最不好干的时候。”

快递小哥知道我们的调查起不到什么改变现状的作用，他们只是想对大家说：“以后记得按时取快递”。



劳动力过往出版之调查报告

印量有限，欢迎来邮 workerempowerment@gmail.com 查询

深圳酒店业工人处境调查

日期：2017 年 1 月

深圳大龄工人失业及再就业处境调查报告

日期：2016 年 10 月

2015 年深圳工人工资与生活开支调查报告（与打工者中心合著）

日期：2016 年 5 月

《劳动合同法》在制造业的实施情况调查报告

日期：2014 年 10 月

最低工资应如何保障工人体面生活（与打工者中心合著）

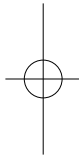
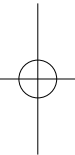
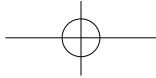
日期：2013 年 10 月

中国职安健社区报告（英文版）（与劳工教育及服务网络合著）

日期：2011 年 11 月

2009 年《劳动合同法》实施情况研究（与打工者中心合著）

日期：2009 年 11 月



服务业工人劳动状况调查报告

编辑 / 出版： 劳动力

地址： 香港九龙旺角塘尾道 54-58号永利工业大厦 803室

电邮： workerempowerment@gmail.com

出版日期： 2017年 8月

