

# 服務業勞動權益知多少：以百貨公司專櫃為例

撰稿人：鄭中睿（青年勞動 95 聯盟理事）



## 勞動觀測站：百貨專櫃人員的職場權益問題

通常提到服務業，總會想到如百貨公司專櫃服務人員，笑容可掬地提供服務，但究竟在笑容背後，櫃哥櫃姐面對著什麼隱藏在心中的問題呢？

「上班站一整天腳很痛，想要坐著休息…」、「樓管動不動就威脅要開罰單，很煩。」、「單人櫃位想要上廁所吃飯都很難…」、「遇到奧客來客訴，百貨卻只會拿櫃姐當擋箭牌…」、「櫃上的東西丟了，都要櫃姐賠。」、「週末、假日、週年慶人潮洶湧還是沒有人跟我配班，怎麼辦？」。

外界看櫃哥櫃姐在百貨公司工作，以為這份工作光鮮亮麗、獎金高、多抽成，殊不知面對百貨公司的緊箍咒（「商場管理辦法」），加上櫃位公司的不作為，使得從業人員無所適從，甚至造成權益受損。

根據新聞報導，有櫃姐透露，只要空櫃或未到勤就會被開高額罰單，在颱風期間，即便縣市政府宣布放颱風假，仍有許多專櫃人員為避免被開罰單，冒風雨前往公司出勤。根據臺灣專櫃暨銷售人員產業工會調查顯示，國內百貨公司對專櫃人員普遍訂有遲到或空櫃罰款，目前所知最高金額為空櫃 2 小時罰款新臺幣 3,000 元、一日 1 萬元，也有專櫃廠商以扣全勤獎金作為懲罰手段。<sup>1</sup>



## 勞動放大鏡：服務業從業人員的職場權益問題及現行法令提供之保障

臺灣專櫃暨銷售人員產業工會陸續進行了幾次調查（調查統計圖表可參考附錄），整理出百貨專櫃人員在工作現場面臨的勞動權益問題，而這些問題亦是服務業從業者普遍可能面臨的狀況：

### 1. 過勞問題：工時過長、休假不足

<sup>1</sup> 資料來源：<https://newtalk.tw/news/view/2019-07-19/274865>，新頭殼 newtalk 文/中央社記者吳欣紘

2019.07.19 發布

首先，百貨專櫃人員遭遇的最大問題，是普遍、嚴重的過勞。調查顯示，在百貨業各式各樣的工作問題裡，櫃哥櫃姐們最常碰到的，是「百貨延長營業時間必須配合」(98%)。而觀察專櫃人員的排班方式，則可發現 92%的人必須值 all 班，且其中許多人每次 all 班長達 12 小時。如此，表現在櫃哥櫃姐們每個月的平均總工時上，就是有 92%的人每月工作超過 180 小時，略高於現行《勞動基準法》規定，單週正常工時不得超過 40 小時、每月平均正常工時 174 小時，但是卻可能沒有拿到加班費。

與工時過長一體兩面，百貨專櫃人員也大多缺乏休假。調查顯示，有 89% 的櫃哥櫃姐「國定假日不能休假」(且可能未依《勞動基準法》規定，在國定假日上班時給付兩倍工資)；而當問及「每月共有多少天休假日？」，則有 61% 回答 4 至 6 天，顯示多數櫃哥櫃姐仍享受不到週休 2 日；並且，有許多櫃哥櫃姐表示，自己每次休假都只有 1 天，根本不能拿來做休息補眠以外的任何事。

依據現行《勞動基準法》第 30 條第 1 項規定：「勞工正常工作時間，每日不得超過八小時，每週不得超過四十小時。」，即便同意延長工作時間，亦有其上限<sup>2</sup>，並應依同法第 24 條給付加班費，同時，應兼顧《勞動基準法》第 36 條第 1 項規定：「勞工每七日中應有二日之休息，其中一日為例假，一日為休息日。」，倘雇主違反，勞工可以向地方勞動主管機關檢舉，地方勞動主管機關將於調查後依《勞動基準法》第 79 條進行裁罰。

## 2. 健康受損：工作條件造成職業病纏身

再者，百貨公司的工作環境也影響專櫃人員的健康。根據調查，在櫃哥櫃姐們工時普遍極長的情況下，更有高達 80% 的人在工作時只被准許站立，沒有椅子可坐；並且，也有半數以上(57%)的百貨專櫃人員，每天工作只有不到半小時又甚至完全沒有時間吃飯、休息，再加劇過勞狀況；而更甚者，有 30% 的百貨專櫃人員表示，自己在工作時不被允許喝水，以上種種結果，造成許多百貨專櫃人員各式各樣的身體毛病。在接受調查的櫃哥櫃姐裡，分別有 68% 及 69% 的人，有靜脈曲張、肩頸酸痛的問題；其次，也有半數以上 55% 的人苦於下肢體酸痛和腳底疼痛；最後，健康損害最嚴重的，則是分別有 34% 和 21% 的櫃哥櫃姐，發生腳底筋膜炎和拇指外翻。可以看見，長期久站加上苛刻的工作規則，對百貨專櫃人員的身體造成普遍、明顯的傷害。

<sup>2</sup> 勞動基準法第 32 條第 2 項：「前項雇主延長勞工之工作時間連同正常工作時間，一日不得超過十二小時；延長之工作時間，一個月不得超過四十六小時，但雇主經工會同意，如事業單位無工會者，經勞資會議同意後，延長之工作時間，一個月不得超過五十四小時，每三個月不得超過一百三十八小時。」

為防止職業災害之目的，保障工作者安全及健康，《職業安全衛生法》規範雇主應設置符合規定之安全衛生設備及措施等。有關百貨專櫃人員被禁坐、禁水的問題，百貨公司有責任依《職業安全衛生設施規則》第 324-5 條：「雇主對於連續站立作業之勞工，應設置適當之坐具，以供休息時使用。」規定辦理。故，針對百貨專櫃人員因工作需長時間站立，所可能引發的靜脈曲張、足底筋膜炎、拇趾外翻等職業傷病，百貨公司必須提供坐具及休息空間；否則，根據《職業安全衛生法》第 43 條，會被處以新臺幣 3 萬元以上、30 萬元以下罰鍰。

### 3. 高壓管理：樓管專權，管理辦法嚴苛

第三，櫃哥櫃姐們還要面臨百貨公司金額可觀且無所不包的罰款，以及樓面管理人員的專權。在調查裡，有半數以上(51%)的百貨專櫃人員表示，自己曾經在工作時，被百貨公司開單罰款而遭受扣薪。而審視百貨公司內部管理辦法、工作規則上羅列的罰款事項，則可見其規定極為嚴苛。例如：在工會接觸過的案例裡，就曾有人只是因為去買晚餐時未把名牌取下，且沒有用不透明的袋子裝食物，就被百貨公司罰款 200 元。至於管理辦法亦有記載其他罰款項目—金額更高、動輒上千的例子。

如果專櫃人員違反「商場管理辦法」，百貨公司開單、罰款的對象是專櫃廠商，但廠商常把損失轉嫁於專櫃人員，在其薪資中扣除。依《勞動基準法》第 26 條規定，雇主不得預扣勞工工資作為違約金或賠償費用，因此，百貨公司如果以專櫃人員違反百貨公司規定為由開立罰單，必須先釐清責任歸屬，如果未釐清責任歸屬、範圍大小、金額多寡並經勞工確認者，不得任意扣發工資。

### 4. 颱風出勤：經營考量，忽視勞工職業安全

第四，櫃哥櫃姐們還面臨颱風天被強迫上班的問題。在接受工會調查的專櫃人員裡，有高達 88%的人表示，自己曾經於颱風天，在事先沒有任何人來徵詢同意的情況下，就被百貨公司片面要求出勤。而那些曾經拒絕在颱風天冒著生命危險上班的人當中，則有總計 64%遭視為曠職、空櫃或扣發全勤獎金，以及事後被強迫著補班出勤。依照工會掌握到的資料，在許多百貨公司的工作管理規則裡，都有對專櫃人員遲到、空櫃施以罰款的規定，金額高者甚至超過櫃哥櫃姐的一日所得，達到新臺幣好幾千元，例如賣場開店營業之時間起，若專櫃同仁仍未到，立即罰款 1,500 元，每 30 分鐘連續罰款 500 元；或是專櫃人員於營業時間未準時遲到開店、空櫃或擅自提前停止營業者，3 小時以上罰款

5,000 元等。

依據《天然災害發生事業單位勞工出勤管理及工資給付要點》第 6 點規定，勞工因颱風、洪水、地震等因素阻塞交通至延遲到工或未能出勤時，不得視為曠工、遲到或強迫勞工以事假或其他假別處理，且不得強迫勞工補行工作、扣發全勤獎金、解僱或為其他不利之處分；另倘勞工於上下班途中發生意外事故，依據《勞工保險被保險人因執行職務而致傷病審查準則》第 4 條及第 18 條規定，被保險人上、下班適當時間，從日常居、住處所往返就業場所之應經途中發生事故而致之傷害，如無非日常生活所必需之私人行為及違反重大交通違規情形者，視為職業傷害。勞工除得依勞工保險條例<sup>3</sup>相關規定請領保險給付外，亦得依勞動基準法規定向雇主請求相關補償與賠償。

## 5. 高薪低保：職災給付、退休金縮水

百貨專櫃人員薪資的算法都是以底薪加獎金，以化妝櫃的行情價為例，專櫃人員月薪 4 萬元，但其中底薪僅 1 萬 5 千元，剩下皆為各種獎金和津貼。《勞動基準法》第 2 條第 3 款<sup>4</sup>規定凡勞工因工作而獲得之報酬為工資，因此全勤獎金、績效獎金等皆應納入工資範圍，並且依此申報勞工保險月投保薪資。然而業者為求節省人事成本，經常高薪低報，導致專櫃人員權益嚴重受損，例如職災時勞保給付<sup>5</sup>可能嚴重縮水，以及退休金計算因此大打折扣等。

權益受損之勞工得依據《勞工保險條例》第 72 條第 3 項規定：「投保單位違反本條例規定，將投保薪資金額以多報少或以少報多者，自事實發生之日起，按其短報或多報之保險費金額，處四倍罰鍰，並追繳其溢領給付金額。勞工因此所受損失，應由投保單位賠償之。」，向勞動部勞工保險局提出檢舉，其損失並由雇主依勞工保險條例所定標準賠償。



### 勞動小提醒：服務業中百貨業特殊的勞資關係與自保建議

上述 5 大職場權益問題，深刻鑲嵌在百貨業特殊的「三方勞資關係」。

<sup>3</sup> 「勞工職業災害保險及保護法」於 110 年 4 月 30 日制定公布，並定自 111 年 5 月 1 日施行。該法整合了勞工保險條例、職業災害勞工保護法等法令，使整體職災保障制度更完善。詳情請見勞動部網站：

<https://www.mol.gov.tw/1607/28162/28472/>

<sup>4</sup> 勞動基準法第 2 條第 3 款：「工資：指勞工因工作而獲得之報酬；包括工資、薪金及按計時、計日、計月、計件以現金或實物等方式給付之獎金、津貼及其他任何名義之經常性給與均屬之。」

<sup>5</sup> 同註 3

通常，一名勞工在法律上的雇主，就是該勞工在工作現場的管理者。而所謂百貨業「三方勞資關係」，則是首先，百貨公司出租櫃位給專櫃廠商；接著，廠商設櫃並僱用專櫃人員；最後，廠商將專櫃人員派駐百貨，交由百貨公司於工作現場管理。也就是說，雖然專櫃人員的工作場所在百貨公司，但百貨公司並非專櫃人員的雇主。而百貨公司基於營業需求，在與專櫃廠商簽訂的契約裡，普遍訂有「商場管理辦法」一類規定，來要求專櫃人員在百貨工作時的行為。由於百貨公司相對專櫃廠商，處在品牌、通路之強勢地位，廠商中除了少數大型、知名業者外，對百貨的要求很難有拒絕餘地；故允形式上不是雇主的百貨公司，取得對專櫃人員的實質指揮監督權力。

面對百貨公司之優勢地位，所形成在「三方勞資關係」，對專櫃廠商及人員之強大控制力，勞動法令應再強化專櫃廠商對專櫃人員之保護義務，避免其遭百貨公司不當管理侵害權益，讓專櫃人員在遭遇不當管理的時候，有憑藉來自保、反制。

針對專櫃人員常遇到之過勞、不當扣薪、職業安全等勞動權益侵害，可藉《勞動基準法》與《職業安全衛生法》等相關法令了解自身權益，並透過與公司內部的勞資溝通、進行反映，倘雇主對專櫃人員權益之受損消極作為，亦可透過匿名方式與地方勞工主管機關進行申訴，主管機關將積極介入調查、予以輔導，並依據法令對雇主進行相關懲處、督促雇主改善，保障專櫃人員勞動權益。

然而，法律規定僅是勞動條件底線，專櫃人員們若想有效終止百貨公司長年的苛刻管理，並進而爭取優於法令的更佳待遇，透過集體組織、團結起來的工會力量，將是更可靠的屏障。



## 勞動大挑戰

請同學分享是否有親戚朋友在百貨專櫃或其他服務業工作，有遇過類似專櫃人員面臨的職場權益問題嗎？又要如何自保呢？

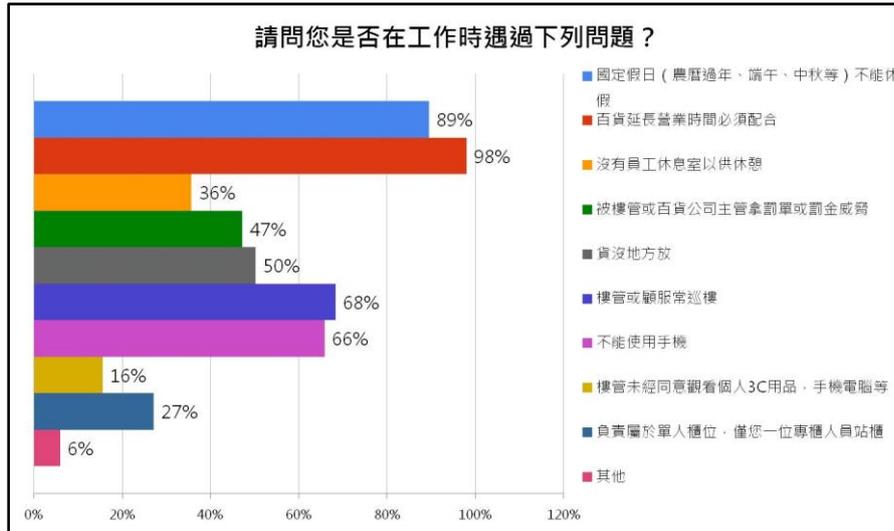
說明：可參考本文「勞動放大鏡」及「勞動小提醒」內容。

附錄

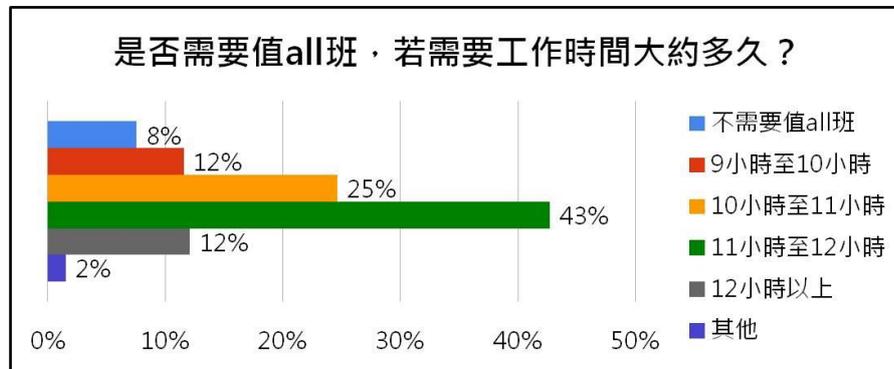
臺灣專櫃暨銷售人員產業工會 X 台灣青年勞動九五聯盟  
「百貨專櫃從業人員 職業安全勞動調查」

20150609 台灣青年勞動九五聯盟新聞稿：<https://reurl.cc/0ln3lX>

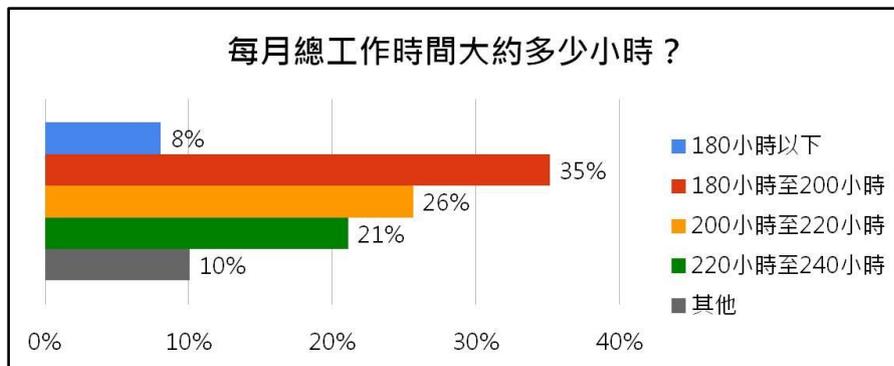
20150609 台灣青年勞動九五聯盟記者會：<https://reurl.cc/0oR0zK>



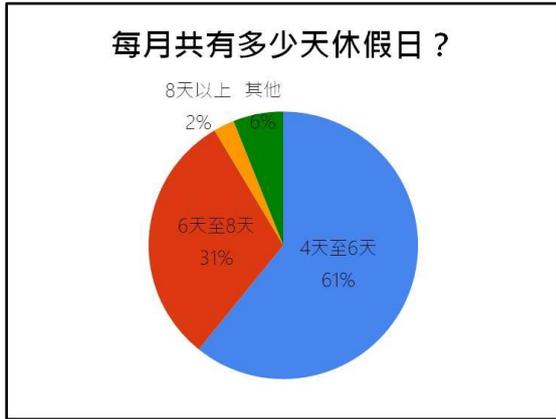
圖一



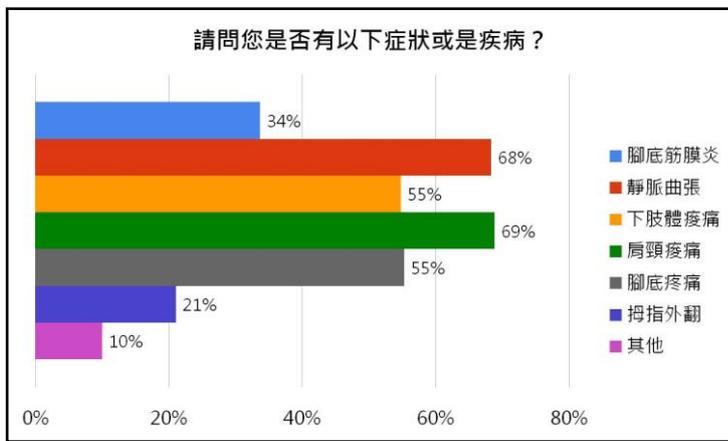
圖二



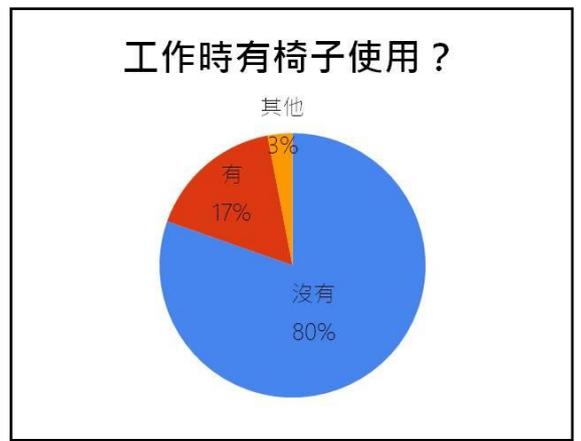
圖三



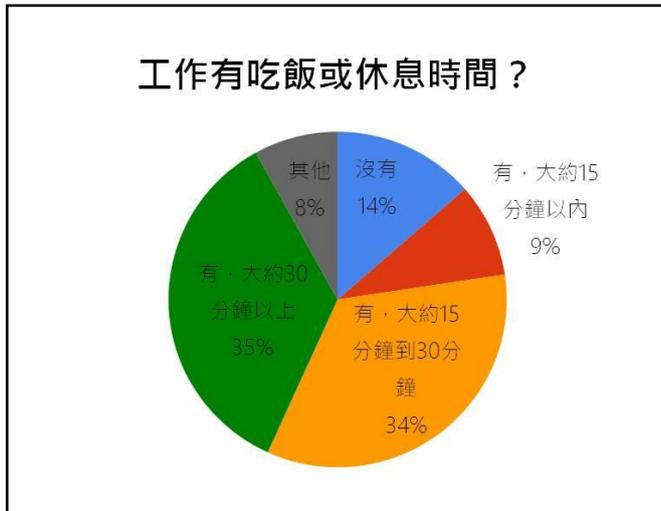
圖四



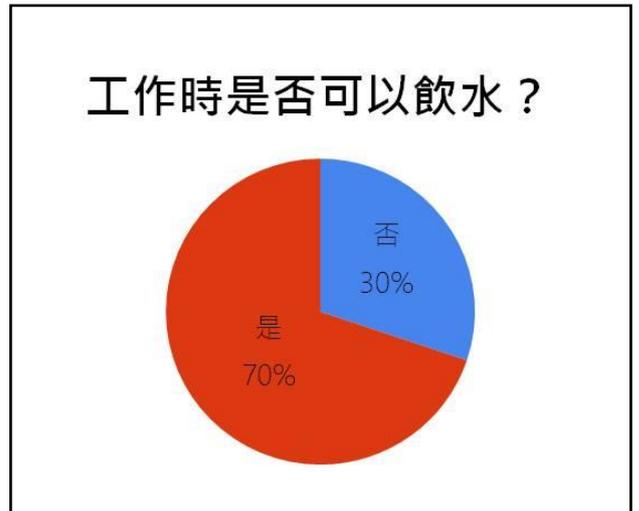
圖五



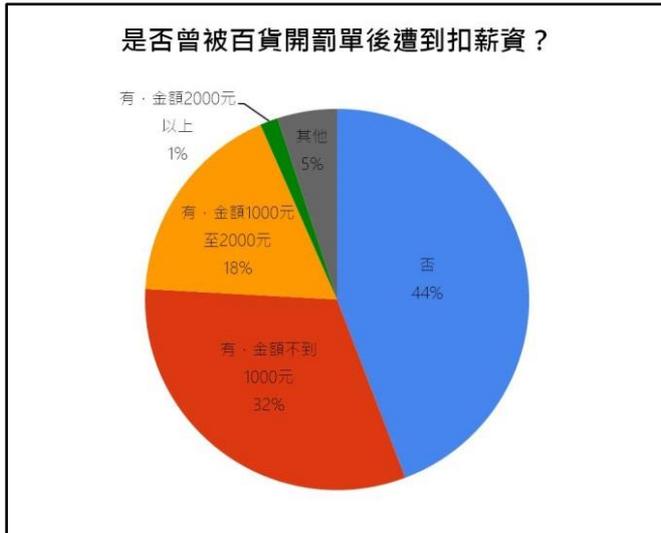
圖六



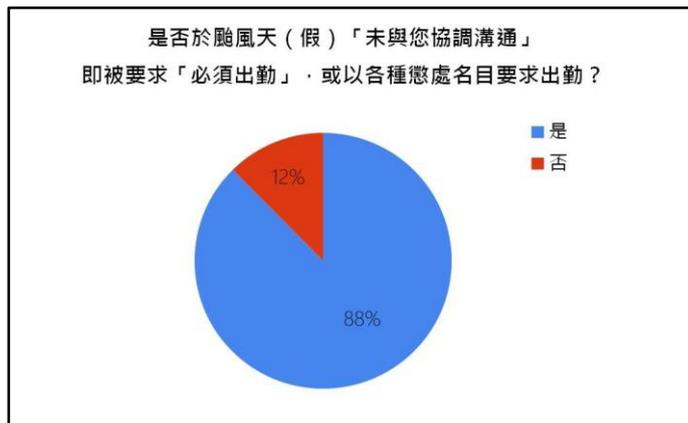
圖七



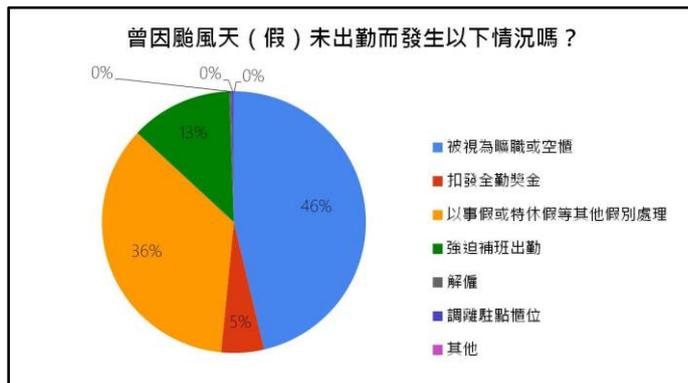
圖八



圖九



圖十



圖十一