

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） / 109 年撰

檢視單位：勞動條件及就業平等司、勞動保險司、勞動關係司、職業安全衛生署

/ 112 年 3 月 7 日修



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。¹



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 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

1. 過勞問題：工時過長、休假不足

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²，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，勞工可以向地方勞工主管機關檢舉，地方勞工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。

² 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，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《勞工職業災害保險職業傷病審查準則》第 4 條及第 17 條規定，被保險人上、下班，於適當時間，從日常居、住處所往返勞動場所，或因從事二份以上工作而往返於勞動場所間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。勞工除得依勞工職業災害保險及保護法³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⁴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⁵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

³ 「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/>

⁴ 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。」

⁵ 同註 3

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」。

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？

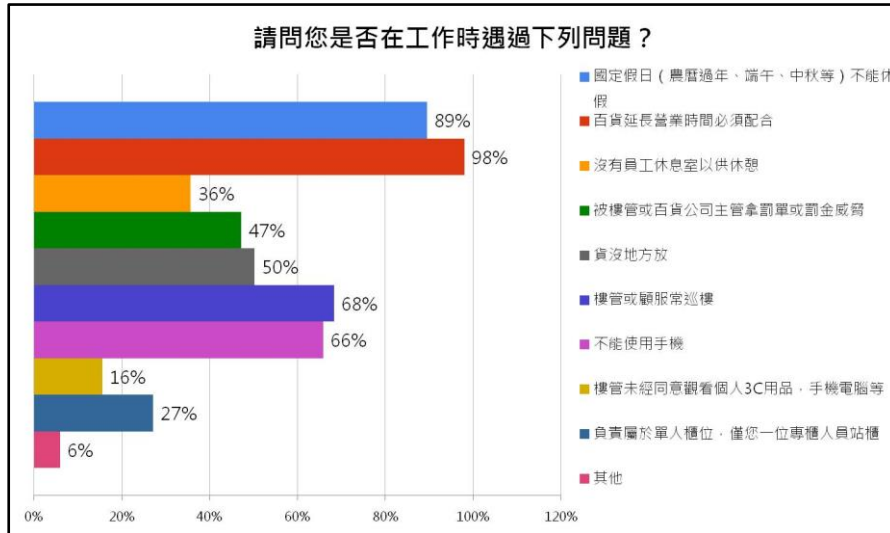
說明：可參考本文「勞動放大鏡」及「勞動小提醒」內容。

附錄

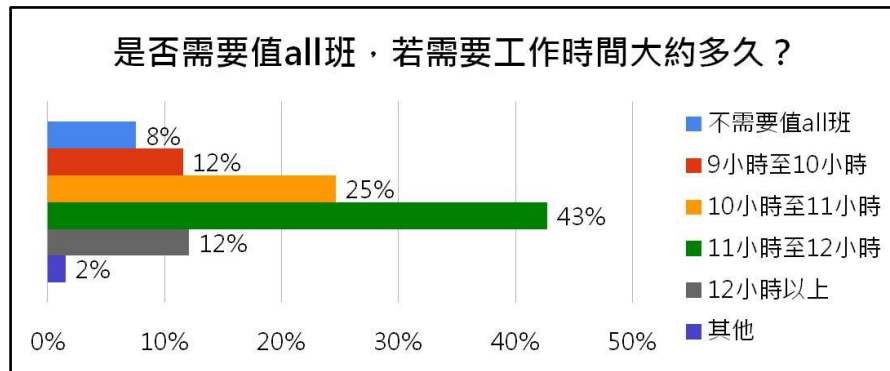
臺灣專櫃暨銷售人員產業工會 X 台灣青年勞動九五聯盟
「百貨專櫃從業人員 職業安全勞動調查」

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

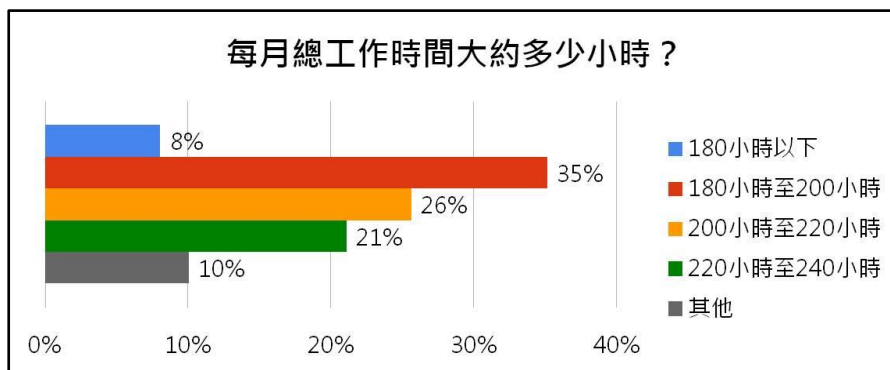
20150609 台灣青年勞動九五聯盟記者會：<https://reurl.cc/0oR0zK>



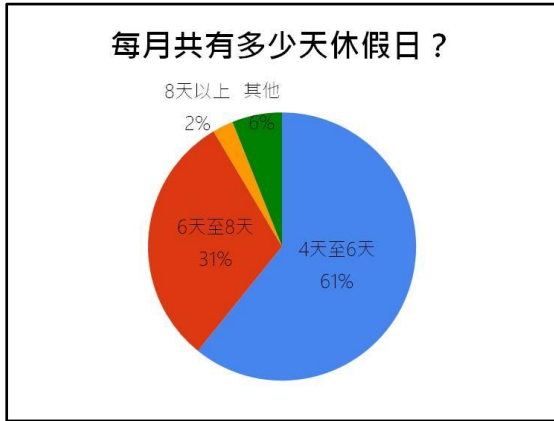
圖一



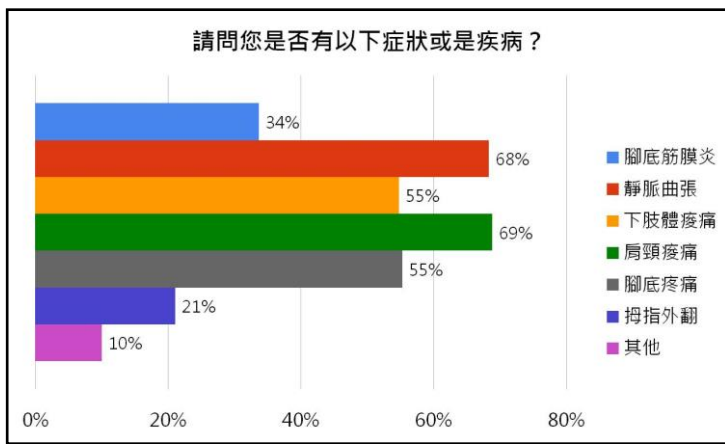
圖二



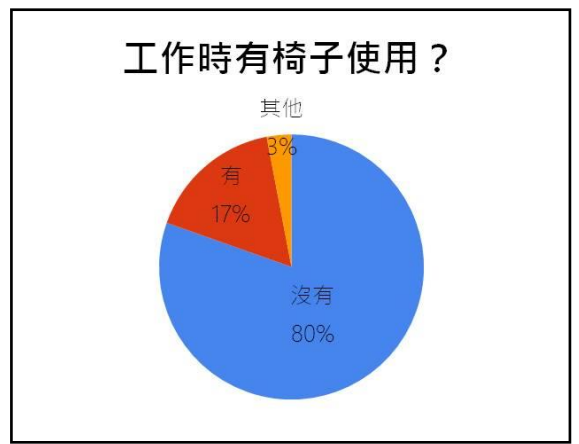
圖三



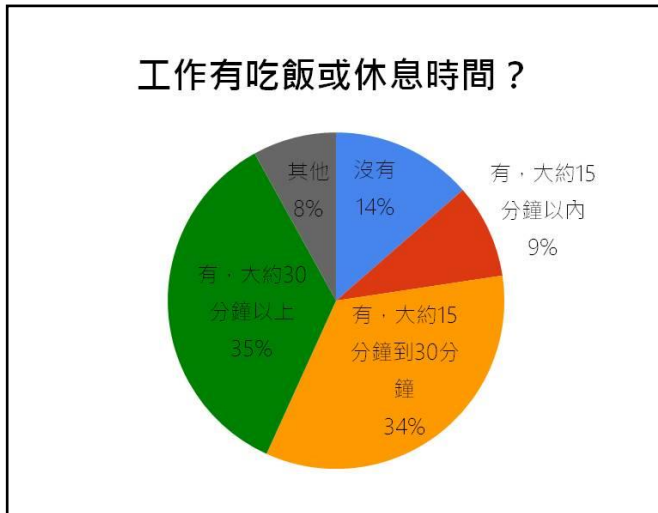
圖四



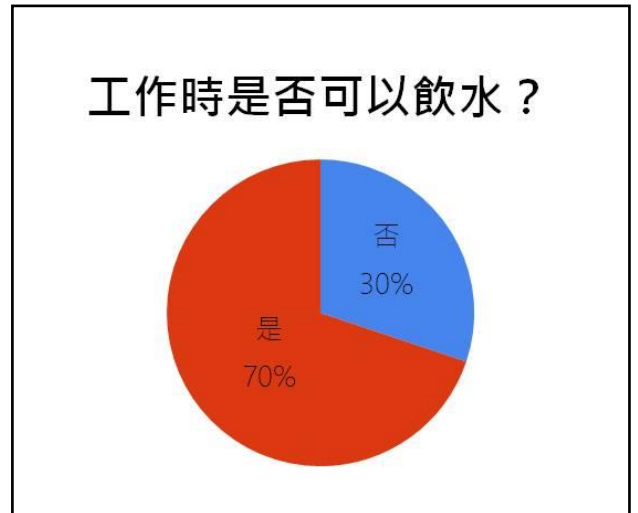
圖五



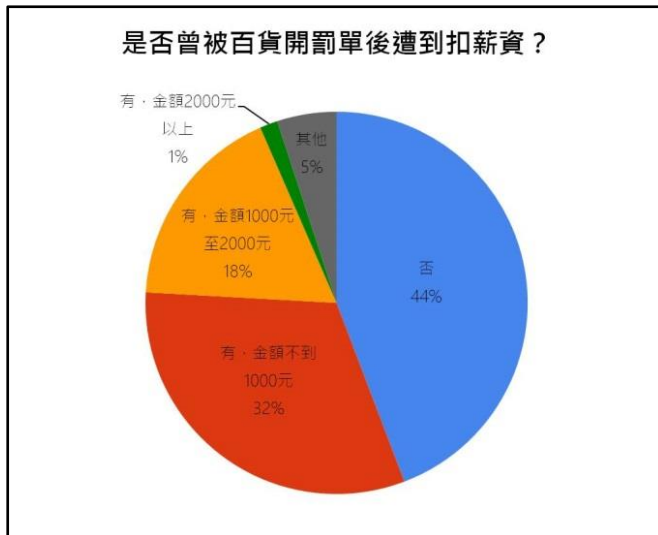
圖六



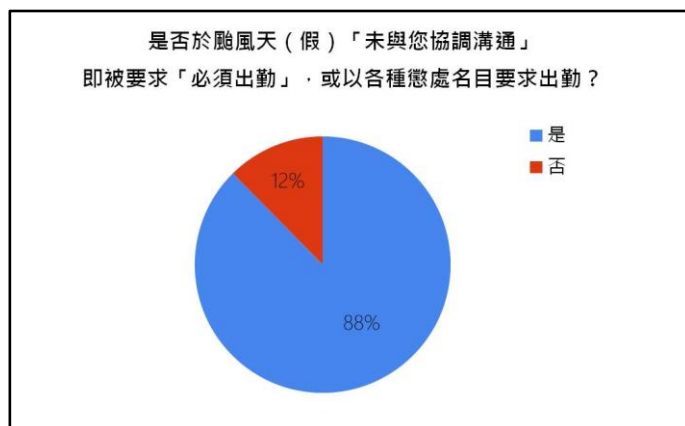
圖七



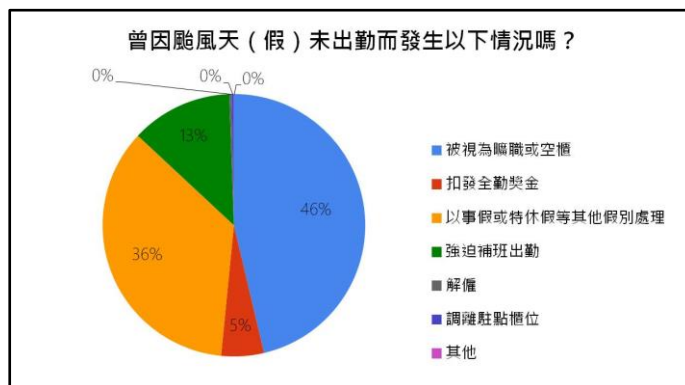
圖八



圖九



圖十



圖十一