



安全的職場環境 與勞工的身心健康 兩者可說息息相關





本期的勞工內心話，我們訪問到五大行業的在職勞工：包括客運司機、餐廳老闆、銀行從業員、資深製造業職員和高科技產業主管，本單元將藉由他們現身說法，瞭解各行各業的職場生活和工作環境，發掘其中不為人知的成就與辛勞，並且進一步點出現行勞動政策中值得鼓勵與改善的地方，期盼此次受訪者直率、懇切的意見，能夠為台灣的勞工權益帶來向上提升的良性動力。





金融業心聲

勞工權益再教育 職場新手不吃虧

採訪撰文 朱培農




穩定環境，吸引新鮮人投入職場

陳小姐在公司安排下，被分配到鄰近住家的銀行擔任櫃員。做為第一線服務人員，她約莫花了數個月來熟悉流程，「主要是處理一般的存匯作業，但也有負責業務部分，包含信用卡、產險、壽險、基金和小額信貸等，總之銀行服務的內容我們幾乎都有包辦。」陳小姐一面解釋，一面就工作業務做更詳細的說明。她表示一般這類業績可以藉由對臨櫃顧客進行介紹或自行開發客戶等方式來達到目標，儘管負責項目看似龐雜，但實際執行起來並不困難。

平日，她會在9點營業前提早到公司作準備，在下午3點半銀行關門後開始清點帳目，確定帳平便算正式

大四時，經由學校舉辦的徵才博覽會踏進金融圈的陳小姐，在2011年夏季任職屆滿周年。褪去新鮮人的青澀，而今的她談起工作已多了幾份駕輕就熟；不過，如同多數社會資歷尚淺的上班族，儘管入行時公司曾就待遇進行說明，陳小姐目前仍對員工福利方面所知甚少。



結束工作。除了偶爾參加會議，平常不大需要加班，「若有加班情況，通常交由上級主管統一申報，但實際作業程序如何並不清楚。」

權益教育，讓勞資雙方平等共生

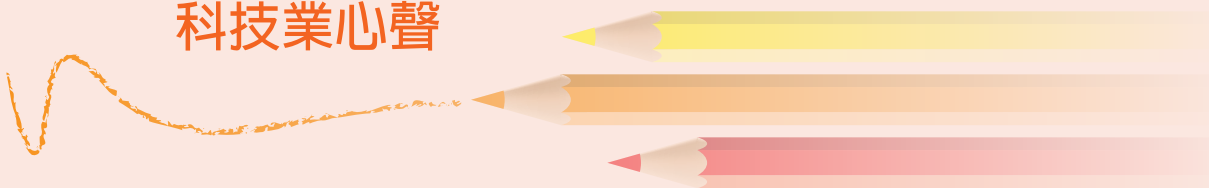
相較於從事體力活動的勞工，陳小姐對金融業環境較無顧慮，又因年紀尚輕，因此對辦公室不可避免的久坐，與長時間使用電腦造成的身體負擔也頗能接受，對此她認為：「這樣的工作型態對一般上班族來說非常普遍，各行業都大同小異。」不過，由於中午只能輪班用餐，因此陳小姐十分希望能和其他公司行號一樣擁有固定的午休時間，「雖然目前為止沒有實際影響到工作，不過偶爾身體會感到疲勞，這時就特別希望有固定休息時間。」陳小姐表示。

做為知名金融集團旗下的雇員，陳小姐的待遇與員工福利皆有詳細規範與一定的保障，這也是當初吸引她就職的原因之一，但談起相關細節時，陳小姐坦言：「剛進公司時有舉行過說明會，但因為內容繁雜又過於冗長，很難馬上消化。」她的一席話，點出對於社會新鮮人而言，勞工相關政策的宣導與再教育不僅是企業主的職責，相關單位更應加強宣導，也唯有藉著消弭雙方資訊量的落差，勞資兩造才有機會立足於相同的基準點，進而擁有開啓未來對話空間的可能。

儘管對自己身為勞工的權利仍有些許疑惑，但目前的陳小姐除了盼望公司減輕部分業績壓力和提供適當休息時間外，整體而言對金融工作還算滿意，相信在補強相關資訊後，假以時日必能成為一位擁有知識與保障的快樂工作人。☺



科技業心聲



企業主應善盡員工照護 補助中階勞工在職進修

採訪撰文 黃美華

身為一家中小型的軟體資訊公司的專案經理，Derek必須時常與美國和中國代表開會。Derek表示：「基於國際化市場與公司成本考量，我們公司主要是向美國接單，由專案經理負責掌控進度，技術人員則分布在台灣和中國。」他進一步說明，老闆把許多人力資源放在中國，在台灣員工卻像是被老闆壓榨的一群苦役。中小型企業的市場競爭力是價格，因此企業主特別重視成本計算，像Derek的顧主因為不想花大錢購買正版軟體，就請員工找很多免費軟體撰寫，以降低程式開發的成本。

企業不應只重成本 漠視勞工在職教育

正因為公司的經營方向偏重成本考量，因而忽略了員工的在職教育與成長。Derek認為，目前政府給予技術性勞工許多補貼措施，或是提供失業者職業訓練，但相對地，中上階層勞工的教育進修補助卻因此忽略。其實這群中上階層勞工是台灣產業轉型的核心人力，政府應該考量如何協助這群勞工的職場教育，像是用類似消費券的方式，補助員工上課份費用等，以加強員工的在職訓練。



雖然工研院有開設技術講座課程，但是Derek認為費用過高，加上不是所有雇主都願意提供公假進修，因此只能造福少數勞工。台灣在面臨跨國競爭的情況下，勢必要多了解國際市場趨勢，或是引進新技術，這兩項概念都是本土中小企業勞工所缺乏的，如果政府能藉由教育訓練，協助中小企業跨足國際，將對勞資雙方有很大的裨益。

期待企業重視員工健康 盼望政府謀取勞工福祉

平時Derek的工作負擔很重，一人同時承辦5項專案的情形屢見不鮮。由於公司採責任制，經常工作超時長期使用滑鼠的他，手腕關節常常因此受傷發炎。雖然人力成本是公司的競爭力之一，但擁有健康身體的員工才是雇主最大的資本。Derek笑著表示，要是公司能在辦公室放些健身器材就好了，可以隨時健身強健體魄，甚至可以安排一定比例的時間，強制員工運動。

另外，退休金制度一直是勞工們關心的話題。Derek表示，許多勞工權益相關的法令政策時常無法全面布達，例如，雖然大多數人都知道勞工

退休金個人專戶的存在，實際上卻不知道如何查詢。針對這部分，其實政府可以透過村、里長宣傳，或請勞委會多提供相關資訊給一般大眾，如此才能收政策立意之效。

至於最近通過的資本薪資調漲，Derek認為此項政策對中上階層勞工影響並不大，政府應該從受薪階級的薪資停滯問題著手，才能根本解決；亦可以增加勞工福利，或是改革稅制，讓上層階級的人多一點稅率的負擔。☺



製造業心聲

增加投保金額上限 期許更美好的退休人生

採訪撰文 朱培儂



林小姐目前在親戚經營的黏著劑工廠擔任行政職務。這個僅有3名員工、由家族掌管的工廠位於新北市五股區，老闆全家就住在工廠樓上，正因彼此的血緣牽絆與合作無間，使她一踏入此行轉眼便度過數十載光陰。

經營者對安全的堅持，是員工安心工作的動力

憑藉累積而來的專業經驗，林小姐平日一手包辦所有行政相關事務，從接聽電話、與客戶聯繫、處理帳目、會計等皆由她負責，儘管工作繁瑣，林小姐卻始終維持固定的作息：上午8點至下午5點半上班，中午則有1個半小時空檔。由於幾乎不需加班，整體而言擁有相當充足的休息時間，晚上甚至能安排瑜珈課程，讓平日勞動的身、心靈有紓解的機會。



提到黏著劑製造廠，或許一般人都會馬上聯想到刺鼻的氣味、窄小的空間與潛藏的安全疑慮，對於這點，林小姐卻胸有成竹的表示：「一點都不擔心。」因為老闆的住家鄰近作業環境，因此對維護職場安全和員工健康比任何人都還要注重，像是工廠裡的燈具、機械設備和馬達等皆有裝設防爆裝置，攪拌黏著劑的機器也是密閉式，對人體的刺激降至最低，不會危害員工健康。現今有許多業主為降低經營成本，不願正視工作場所的管理維護，導致工安意外時有所聞，讓勞資兩方落得雙輸的局面。但老闆對員工健康安全高標準的堅持，博得林小姐與其他員工的信賴，證明只要有心，小工廠同樣能打造讓人安心、舒適的工作環境，無形中生產效率也獲得提升。

從中小企業角度出發 才能當勞工正港的靠山

提及現今的勞工政策，勞退金是林小姐感到最滿意的部分，但她認為勞保的投保薪資上限實在有待調整，「這攸關我們老年時的給付金額，也和退休後的生活品質息息相關。」林小姐如此說道，台灣目前的經濟體系是以中小企業為主，政府不能只重視公職人員薪資，卻忽略了廣大勞工的切身權益。

目前，林小姐除享有勞健保，勞退金也是由公司全額負擔。正因雇主對工作安全的重視與妥善照顧，她認為職場安全和退休後照護這兩部分是勞委會不應輕忽的施政重點，「以目前的景氣和經濟環境而言，大部分企業體仍缺乏給予勞工良好退休補助的能力，這部分必須仰賴政府相關部門來補貼。」林小姐補充解釋。儘管距離實際退休還有段時間，其表達的意見，顯示出她對一個完整保障勞工福利的未來仍是充滿期待。☺



運輸業心聲

安全與品質 客運駕駛對民衆堅持的承諾

採訪撰文 游姿穎



自軍校畢業後就任職於客運公司的蔡先生，駕駛長途客運已有多年的經驗，個性靦腆的他，提起自己的工作卻是侃侃而談，足以看出他對這份工作的熱愛。

安全

是行車唯一的道路

蔡先生表示，客運司機最重要的工作就是秉持服務熱忱，盡力維護乘客的生命安全。以他們公司的職前訓練來說，會嚴格要求每位司機開車時要保持適當的車距、調整轉彎時的穩定度，以及基本禮儀要求等。他說因為是開國道長途客運，所以要比市區公車更注意行車的穩定性，讓客人舒適的乘坐，安全的到家，就是我們的使命。

談到舟車往返的辛苦，蔡先生微笑著說，其實我們的工作沒有外人想像的如此辛勞，雖然一天要上班12個鐘頭，但事實上中間會有3小時的休息時間恢復體力。這是因為客運司機被嚴格禁止疲勞駕駛，當然他們也絕不會有超時工作的情形。

他認為，每位司機必須要對自己的工作負責，因為擔負著每位乘客的性命安全，行車時就必須讓自己保持在最佳狀態。公司方面，也會針對每

位司機的身體狀況、精神狀況嚴格把關，出車前必須進行酒測、血壓測定等，因為維護司機的健康就是保護乘客的安全。

期待

讓民衆享有更便利的服務

面對客運業目前的經營困境，蔡先生語重心長地表示，因為政府對於客運路線的規劃仍多有限制，若想申請某路線的行車權，就必須徵求他家業者的同意。彼此競爭的結果導致許多路段無法連貫，乘客必須轉乘或改搭其他交通工具。他認為，若是能適度開放路權，減少民衆轉乘時間，國道的壅塞情形或許就可望得到紓解。因為若是大眾運輸工具能給予民衆最大的便利，他們自然就會想要搭乘，而隨著載客量的增加，客運司機的工作機會相對的也會跟著提高。

對於目前的工作，蔡先生還是抱持滿意的態度，因為服務人群對他來說十分有成就感。每當安全到站，乘客下車時流露出的感謝之意，就是對他的信任與肯定。他期待未來在工作上能有更好的表現，也希望政府能提供更完善的政策制度，實現安居樂業的美好生活。☺



餐飲業心聲

從質與量的把關出發 看見餐飲界新方向

採訪撰文 朱培儂

「男怕入錯行，女怕嫁錯郎。」

當謝先生回首自己踏入餐飲這行的過程，語帶幽默地說出這句話。18年過去了，當時那位在餐廳打工的大學生，如今已是一間專門提供創作料理的居酒屋老闆，能夠在競爭激烈的台北東區站穩腳步，顯見謝先生對餐飲業獨到的見解。

軟硬兼施 打造優質好環境

身為業主，謝先生毋須準時到店，而是將日常店務委任給幹部處理，自己則負責一手打點年度行政計畫、員工教育訓練、教材設計和指導

等事項。提及餐飲業的生活型態，謝先生同意，長時間工作導致的疲勞，可能會對員工安全帶來部分影響：例如因廚具使用不慎造成的刀傷，或內場地板潮濕、通道狹窄而發生的摔倒、碰撞意外等，針對這部分，他除了善盡業主職責投保團體保險、提供加班費與彈性補修外，也對員工進行自主管理教育，「如果身體不適，員工應視情況佩戴口罩或在家休息，准假規則皆依《勞基法》辦理。」謝先生的一番話，點出做為服務業，對自己健康狀態必須更有所警覺。



除了人力管理，餐廳也通過消防與公安檢測，足見謝先生對餐點、員工素質有所堅持外，也以高標準檢視內外場工作環境。他說：「我們廚房裝有靜電除油設備與污水節流系統，能減低對公共衛生和市容的影響，也是餐飲業者應展現的自制與負責態度。」目前店內約有30名正式員工和5名兼職人員，皆有一定的年資，有別於餐飲業人事更迭頻繁的印象，謝先生用嚴謹的職前訓練、福利制度和完善硬體設備，打造出穩定的職場環境。

治標治本 期許餐飲新風貌

再談到近日沸沸揚揚的基本工資調漲政策，謝先生以經營者的角度提出看法：「台灣的餐飲業發展正走向極端。由於消費者普遍偏好吃到飽一類的餐廳，使得低價餐飲蓬勃發展，中、高價位的餐廳卻缺乏生存空間，

後者又因整體經濟成長趨緩、外籍人士流失等理由，導致無法做進一步『質』的提升，連帶造成員工薪水停滯、年輕人投入意願愈見低落，形成惡性循環。」謝先生認為，政府若真想照顧餐飲業勞工，應從破壞市場平衡的源頭著手——限制餐飲業的經營許可。透過營業登記管制店鋪數量，並劃分經營區域，不僅能改善雜亂的市容，也能避免商圈內因店家同質性過高導致的削價競爭。

「政府不能只顧著端牛肉，卻忽略業者沒有條件跟進。」謝先生表示，光是片面調整薪資只會對經營者構成負擔，而實質勞動條件依舊無法獲得改善。唯有從根本對症下藥，配合適當的輔導監督機制來加強店家自主管理能力，餐飲業的勞工才可能看見更具前景的未來。☺