



專櫃人員

# 職業病

## 宣導手冊



新北市政府勞動檢查處  
就業安定基金補助

廣告





# 目錄

前言 2

**專櫃人員常見職業病簡介 8**

靜脈曲張 8

足底筋膜炎 9

肌肉骨骼疾病 10

**專櫃人員老實說 11**

**櫃姐櫃哥側寫紀實 56**

**職業病法定權益 66**

職業傷病補償 66

勞保給付 67

如何申請給付 68

**職業病認定 69**

**申訴管道 70**

**勞工要團結，團結真有力：工會作為促進安全職場環境之路 71**

# 淺談專櫃暨銷售人員常見的職業病及職業傷害

台灣青年勞動九五聯盟理事長 周于萱

據行政院主計處統計資料顯示，台灣就業人口近 2 成（19.48%）是服務業人口，台北市的服務業就業人口更是高達八成，新北市服務業就業人口亦達六成。若以行業來看，批發零售服務（16.45%）、美容美髮、保全及清潔服務（其他服務業，4.87%）、住宿及餐飲服務（7.26%）等，尤其這些類別產業的工作人員，其工作時長，需要長時間站立，加上經常性彎腰搬重物，很容易出現下背痛、下肢水腫、足底筋膜炎、膝關節滑囊炎、靜脈曲張等職業病及職業傷害症狀。此一現象在國內外已經有長時間的研究，並且提出多項改善建議，只要雇主、勞工、政府單位能夠三方攜手努力，透過改變工作環境、提供必要防護措施、改變工作習慣等方式，就能夠有效預防專櫃暨銷售人員常見的職業病及職業傷害。

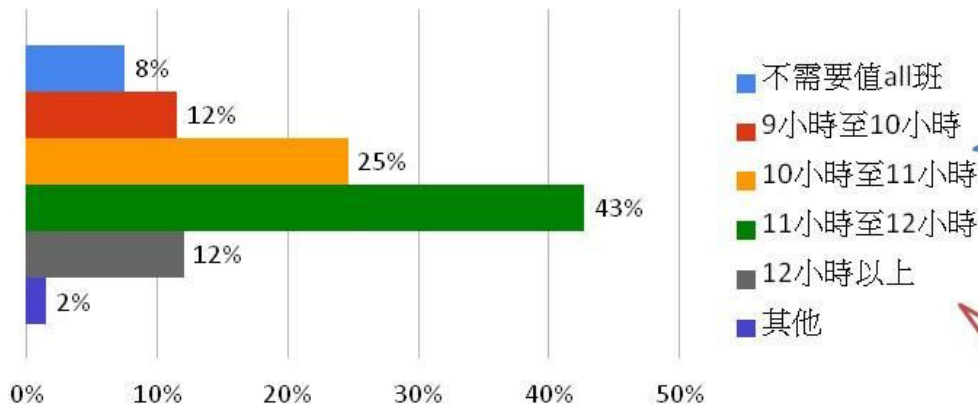
綜觀目前專櫃暨銷售人員常見的下背痛、下肢水腫、足底筋膜炎、膝關節滑囊炎、靜脈曲張等症狀，其成因可能與家族病史、性別、是否懷孕、年齡、是否曾經受傷、職業等因素有關。台北市政府衛生局 2013 年 10 月出版的「職場身心保健，久站傷病防治手冊」就明確列出久站可能引發的職業傷病，並且提點如何預防久站所造成的職業病及職業傷害，以及快速自我檢測等訊息。但詳細研究此一類職業傷病的成因，其中職業及職場環境的因素，屬於可以預防改善的範圍。



台北市政府衛生局「職場身心保健，久站傷病防治手冊」2013年10月出版

由於台灣的服務業工作型態經常是高工時或長待命時間，使得專櫃暨銷售人員在長時間站立的狀況之下，幾乎很難有坐下休息的機會。九五聯盟在2015年曾經做過一份調查，了解銷售人員的工作情形。調查結果顯示，43%的銷售人員每天站立11到12小時是家常便飯，即使不是排全天班（all班），工時也經常是8小時或以上。而且高達八成的銷售人員表示，工作場所並沒有提供坐具或其他可以靠坐休息的工具，即使經過職安署及地方相關單位持續宣導，目前提供坐具的比例仍然寥寥可數。這樣的勞動現場使得近七成的受訪者都有靜脈曲張（68%）跟肩頸酸痛（69%）的問題，也有超過一半的受訪者有下肢體酸痛及腳底疼痛問題（55%）。

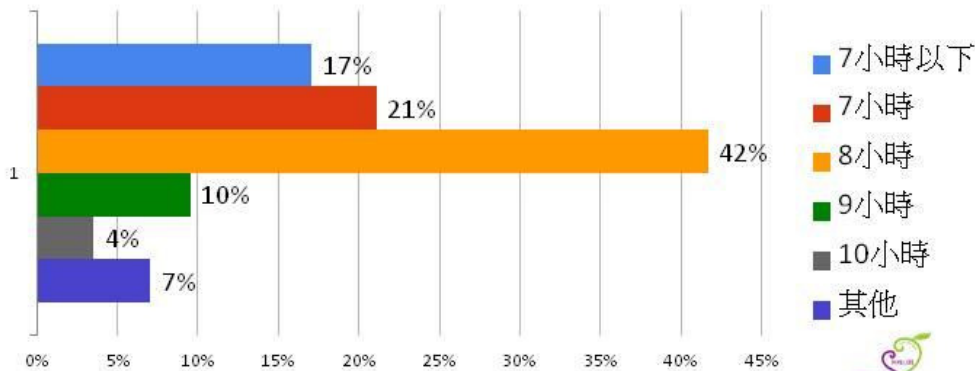
### 是否需要值all班，若需要工作時間大約多久



一個月30天  
all班大概有15天

櫃姐是人，  
沒有人有辦法  
站十多個小時

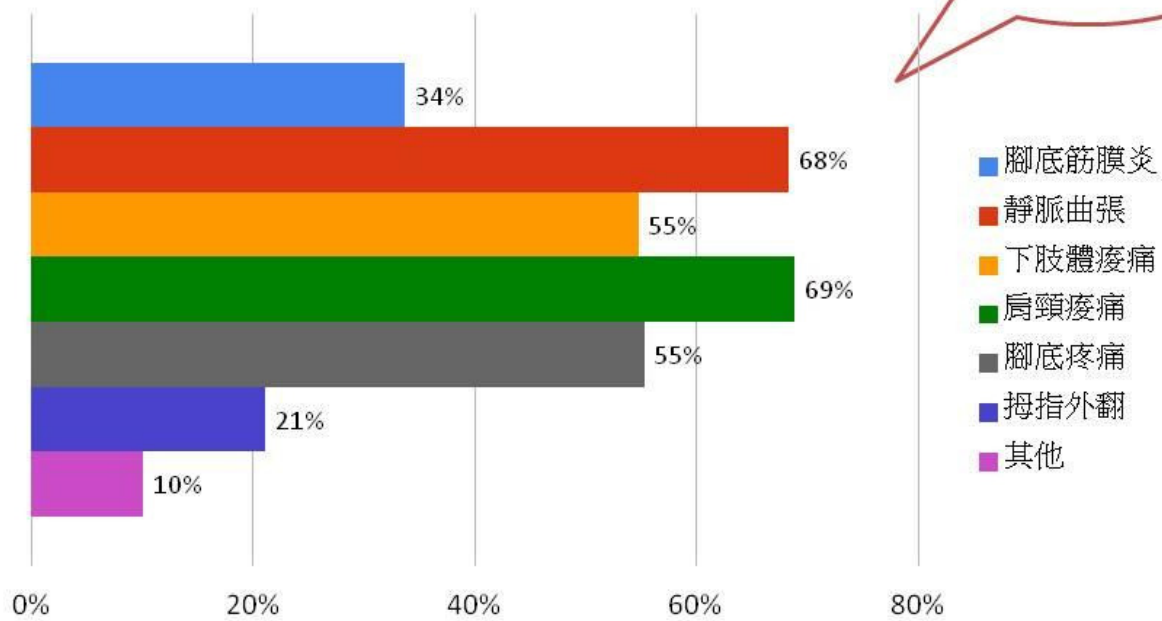
### 非all班時，工作平均一天要站櫃時間多少小時



社團法人台灣青年勞社九五聯盟

九五聯盟民國 104 年 5 月針對百貨專櫃銷售人員勞動條件調查結果。

### 請問您是否有以下症狀或是疾病



身心靈一段時間就會產生倦怠感，最嚴重的是下肢嚴重不舒服

九五聯盟民國 104 年 5 月針對百貨專櫃銷售人員勞動條件調查結果。

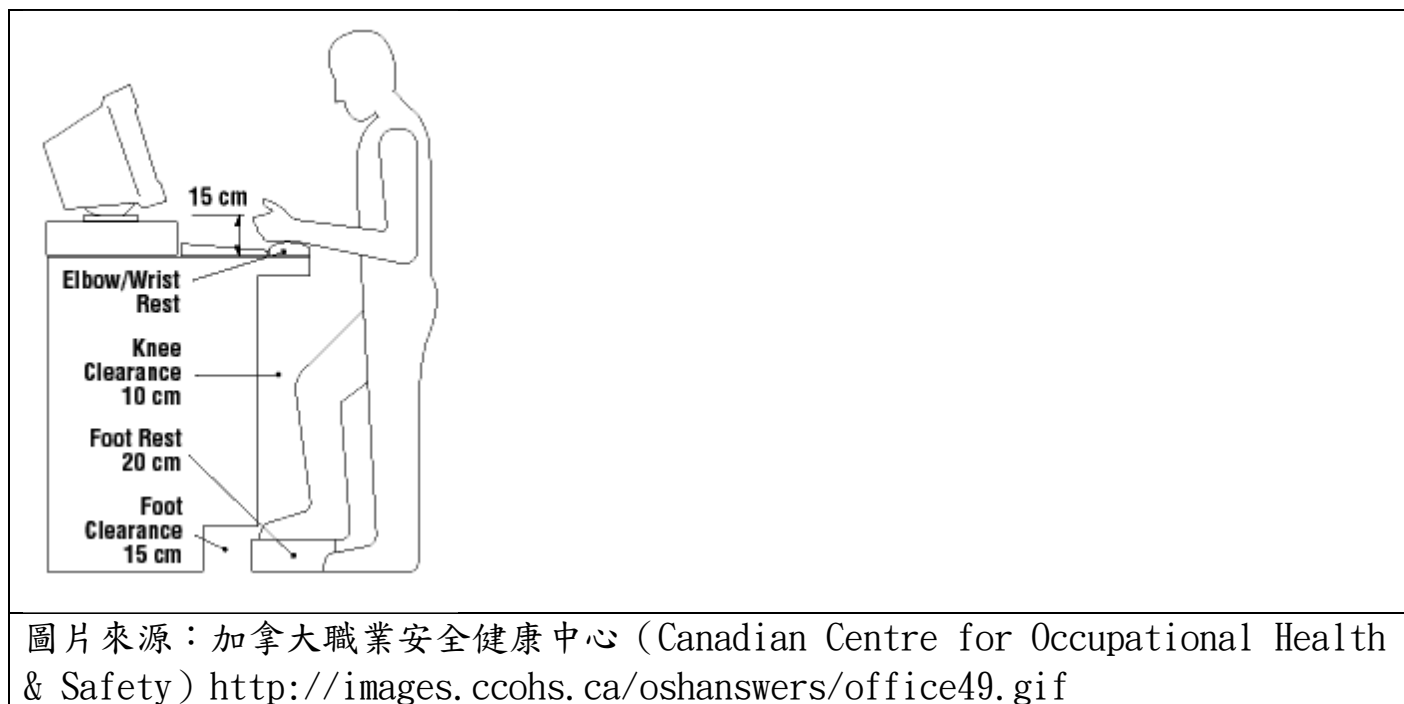
超長的工作時間加上專櫃暨銷售人員經常迫於各百貨公司、賣場等零售店面的內部規定，擔心離開櫃位會被店家以管理為由開立「空櫃」的罰單，或是違反服裝儀容、工作行為等規則被開發單，而不敢擅自離開櫃位，甚至矯枉過正到不敢上廁所、坐下休息、喝水、吃飯。這些罰單夾帶的罰款，通常動輒數百元到數千元不等，法律上雖然是法人與法人之間的商業關係，例如百貨公司懲罰櫃商違反合約或規則，但實務上這些罰單經常會轉嫁到第一線的銷售人員身上，讓勞工在職場上經常受限於罰單這個「緊箍咒」。

在此先不深入討論勞資爭議及企業管理營運的問題，僅就專櫃暨銷售人員常見的職業病及職業傷害做討論。長時間站立對於健康的影響，以及如何透過改善工作環境或是變更工作習慣，在海外已有相當多的研究跟案例。例如美國國家職業安全健康機構（National Institute For Occupational Safety and Health）2015 年在期刊「康復照護

（Rehabilitation Nursing）」中發表長期站立對勞工的健康風險以及如何有效介入預防職業傷病（Evidence of health risks associated with prolonged standing at work and intervention effectiveness）。研究指出，針對此一類職業傷病施以介入措施，如彈性襪、改變地板材質、增加地墊、使用鞋墊、提供坐具等，能夠大幅改善長期站立所造成的物理

傷害，對於減少中高齡勞工的慢性病也有幫助。研究最後提出建議，如果能提供工作者一個「動態」的勞動環境，例如在工作時間可以走動，或是可以用站、坐、靠坐等不同姿勢工作，可以降低此類長期站立的職業傷病問題。

加拿大職業安全健康中心（Canadian Centre for Occupational Health & Safety）則是特別針對長期站立做出一系列的問答說明，並且以圖示說明預防長期站立的措施，如圖：



建議針對站立工作者的工作台，應提供手肘/手腕休息的空間 15 公分，膝蓋附近可活動空間 10 公分，讓足部適時改變施力角度的腳踏墊 20 公分，足部活動空間 15 公分。台北市政府衛生局的「職場身心保健，久站傷病防治手冊」也提示勞工每 30 分鐘應該讓腳休息，動一動腳踝；鞋子應選擇符合人體工學的鞋跟，或是選擇氣墊鞋，以減緩走路反彈的力道。另外也建議雇主，工作現場應配合員工身高，提供可調整的腳踏墊或座椅；建立符合人因工程之標準作業流程，制定休息與暖身運動時間、安排工作久站工作族群職業傷病的預防輪調等；對於必需久站的工作，縮短每班時數，或限制加班時數，以免症狀加劇等等。

美國和加拿大意識到久站會造成職業傷病，並且在這一塊已經有充足的研究。台灣在這個部份還有很大的進步空間，包括政府應持續宣導、制定相關法令政策、落實勞工安全保障；勞工也要有職業安全意識，保護自己的工作安全，必要時以集體倡議的方式要求改變；雇主應以相應措施避免讓勞工長期站立，預防職業傷病。唯有透過三方合作，我們才能攜手向前打造健康的勞動環境。對許多服務業勞工來說，久站似乎是服務業不得不面



對的宿命，但這並非無法改變，改變就從你我看見問題開始！透過這本手冊，邀請你一起改變！

# 專櫃人員常見職業病簡介

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，殊不知專櫃人員這樣的「久站工作族群」，因為他們的工作性質，長期站立、姿勢不良，使得從業人員產生許多病痛，包括靜脈曲張、足底筋膜炎、下肢水腫痠痛、拇指外翻等。最大宗是下背痛、下肢痠痛，其次為足底筋膜炎、腳趾外翻，還有靜脈曲張。國外也有研究：久站可能會造成自發性流產。

## 靜脈曲張

### 成因

靜脈曲張是血管問題-也就是下肢靜脈回流不順所造成的，是專櫃人員相當普遍的症狀，幾乎每個從業人員多多少少都有。

靜脈曲張的形成原因，是因為長期久站、久坐或是其他因素，腿部血液無法順利送往心臟，血液壓力的增加及地心引力使得靜脈瓣膜必須更努力防止血液回流，壓力持續過高進而造成破壞，血液在不久之後淤積於腿部靜脈，產生疼痛及各種不適現象。

### 症狀

因為長時間直立地站立，不能任意走動或休息，因此下肢運動少，然而靜脈回流需要靠下肢肌肉收縮，加上長時間受重力影響，致使下肢靜脈血不易回流至心臟，造成靜脈曲張的前期症狀：下肢水腫。

血液累積發炎物質於靜脈腔之中，會傷害靜脈系統，尤其是靜脈瓣，靜脈瓣被破壞後，就會進入下肢靜脈曲張的致病機轉中。

觀察患病的雙腿外部，可以見到因為靜脈壓增加，讓淺部靜脈擴張、扭曲變形，如同蚯蚓爬滿腿。至於症狀感受方面，因為久站造成下肢靜脈循環障礙，所以患者會感覺腿部沉重、小腿疼痛，加上體重增加或缺乏適度運動，常造成下肢靜脈膨脹扭曲，甚至滲血瘀青、壓迫神經。

## 足底筋膜炎

### 成因

足底筋膜炎會發生的原因很簡單，就是退化。腳的狀況健康時，足底筋膜因為有強壯的韌帶、肌腱協助，不需要花太多力氣在支撐腳，然而隨著年紀增長，身體各部位逐漸退化，韌帶、肌腱也不例外。此時正常使用，或許不致造成足底筋膜的傷害，但若體重過重、使用不當，如時常走凹凸不平的路面、愛踩公園的健康步道、爬坡、慢跑……等等都會導致已經退化的韌帶、肌腱不斷耗損、鬆掉，最後就只剩足底筋膜來支撐身體重量。

### 症狀

腳底筋膜炎患者最初出現的可能只是腳跟痠痛。但是隨著日積月累情況惡化，一日早上起床，當腳跟第一步著地時，會痛得很厲害，當步行了數分鐘後，痛感會漸漸減退。雖然短暫的步行可以減輕腳跟的痛楚，但是當步行、站立或跑步的時間久了，痛楚又如影隨形的慢慢浮現。

## **肌肉骨骼疾病**

### **成因**

因為長時間站立、沒什麼自由活動的空間，會導致局部肌肉缺血的狀況。長時間站立需要某些特定肌群的肌肉持續收縮，肌肉收縮，血液就不易進入，灌流較差，特別是臀中肌。

### **症狀**

肌肉缺血、特定肌肉持續承擔身體不平衡地使力，就會造成痠痛的症狀。以上是職業性肌肉骨骼疾病的致病機轉。就專櫃人員的工作性質而言，以下背痠痛、足部痠痛症狀常見，通常就是靠工作者自己去感受自己的身體狀況。



# 專櫃人員老實說

## 一、威威

### 罹患疾病：靜脈曲張、足底筋膜炎

我目前在化妝品公司工作，我的櫃位在新竹站前 SOGO，目前在這個行業快要三年。我原本是看到一個我很喜歡的品牌在徵人，因為我很喜歡他們的細胞娃娃，覺得很可愛，我那時候很好奇就進來，沒想到就這麼在「專櫃人員」這一行做了三年。

在這三年之間，我斷斷續續換過幾間公司，因為在百貨公司設櫃的多半是新創公司，以新創公司很多其實，連官方都有統計，有些可能一年就差不多掰掰了，有些可能五年、十年之內就掰掰的，所以百貨專櫃除非是那種很有名、很有名的老品牌，否則大部分都是不穩定的。像我原本是賣玩具，後來我輾轉去賣包包，現在是賣保養品。

### 從百貨業觀察到的景氣起落

其實我剛入行的那時候，百貨業還算好做。我那時候還是菜鳥，還可以一個月 26、27k 這樣子算。我剛進去一個禮拜我就拿了一萬多塊，一萬五喔，很多很多錢，因為我剛進去一個禮拜，就是還沒有做滿一個月嘛！所以就是底薪什麼的都是按照比例去算的，所以這意思是說，我光是抽成就拿了一萬多塊。我只有去一個禮拜，對，一個禮拜就拿了一萬五，更何況是一個月四個禮拜？在我入職之後的那一段時間，25、26、20 幾 K 都是有可能的，可是最近的狀況是真的不好，後來我在賣包包、甚至現在賣保養品，都不好做，連我們家的主任，還有我之前遇過一個很資深的一個大姐，他們在之前金融風暴的時候，本來都還會說：「什麼不景氣？我都沒有感覺到！」因為那時候他的業績還是很好的。結果現在他直接說：「真的景氣非常的差。」所以百貨業都可以感覺得到那個景氣，從可以賺錢的程度、陸客人數、產品的量，光是這樣就有差。

我現在做的保養品這一櫃，還有旁邊一個姐姐的櫃，他們的專櫃已經是老品牌了，結果也是逃不了景氣低迷的命運啊！據他們說：以前百貨公司動不動、可能哪個專櫃一個月業績不到 30 萬，高層就會來盯了，現在是標準降低到只要有開都可以。現在整個景氣就是差到這個樣子。

### 用資歷與業績建立代班人脈

最早的時候我是做三個月一簽的臨時櫃，後來也有做代班櫃。我之前有一段時間還蠻常代人家的，主要是因為在專櫃做了一段時間，人脈比較廣了、大家都認識我、覺得能信任我嘛！然後我又有一定的銷售成績，像我現在這個櫃，今年我七月是沒有上其他班的，我就專門幫我的朋友代班，就那個月我跟他一起做 30 萬，結果是全臺灣業績最好的，我朋友很感謝我。所以只要有做出成績，然後乖乖的，基本上代班工作都不會很難找啦！甚至你做久了，旁邊的、樓上的、樓下的，都會問你能不能幫忙代班，而且都是他們自己直接過來問。

當然代班比較麻煩的是：如果你不是所謂的固定代班，你的業務量就會比較少。所以當你沒有做代班的時候，你就會沒有薪水，那就是無薪假的感覺啦！所以就會變成有一餐沒一餐的。

我通常都是經過人家介紹，例如：我的第一個櫃可能是賣玩具的，然後後來我又輾轉到另外一家公司，那家公司原本也是賣玩具的，而我原本也是要去他們賣玩具的部門，結果沒想到他們有一個賣日用品的部門，所以我也去賣他們的日用品，然後後來又轉回去做玩具，像這樣、很輾轉。再來就隔壁櫃的其他人又介紹吧，介紹了之後，我又再去做別的櫃，可能例如就賣包包嘛，賣包包一段時間之後，中間可能代班精油櫃啊、然後又代班賣包包、又代我之前朋友的包包啊，然後就到現在賣保養品。

### **公司節省人力成本 專櫃人員一天最長要站 12.5 小時**

我之前做的一些櫃，他們的排班方式通常是四四配〔早班上到四點，晚班四點上班，無縫接軌〕或是四五配〔早班上到五點，然後晚班從四點開始上班，早、晚班中間疊到一小時〕，如果雙方有其中一人要休假，另外一個人就要上 all 班，共 11.5 個小時。

我現在的櫃比較特別，因為保養品的專櫃營業時間都是八小時，而且因為我們這種賣保養品的櫃要預約、要發試用包，所以通常一個班可能會配置兩個人左右，而且交接班的時間非常長，因為一個人一天是做八小時，基本上不會有全天班，所以人力配置都很足夠啦！我其實都一直站在手扶梯邀客人，通常就只能吃一餐，規定四十分鐘。除了這四十分鐘，如果再加上我們稍微摸個魚，大概一個半小時，這樣算下來，可能一天要站六個半小時吧！之前是兩人配班的時候，因為百貨公司在週年慶期間會延長營業時間，週年慶期間可能兩個人就都要一直站 all 班，所以我們也要跟著從早上 10 點站到晚上 10 點半，因為公司人力不足，但是也不會想要多請人，反正公司就想省錢啊！你懂的，公司都這樣子，就是加長工時、不願意補足人力，但事實上，省下來的錢也都是給老闆賺去了，而且也沒賺多少啊！因為現在專櫃真的沒有辦法再賺多少錢了！而且我們的底薪真的都很低。

## 百貨公司禁止專櫃人員吃喝蹲坐 員工休息室位置偏遠形同虛設

我之前待過的百貨公司都沒有設椅子，在我出席 2016 年八月的那個記者會、指控百貨公司禁坐以前，也都只有巨城的誠品有椅子。其他包括巨城 mall 啊、或是 SOGO 百貨啊，他都是不給椅子的。原本也有一些櫃位已經慢慢開放椅子了，唯獨就巨城的五樓沒有給椅子。

百貨公司以前其實大部分都是在工作規則裡寫「禁止吃喝蹲坐」，也沒有講理由，反正他就是規定不能坐。我之前還有聽到一個說法：SOGO 是日系百貨，日本的百貨公司，基本上專櫃人員都是不能坐的，所以 SOGO 要秉持這個原則，所以我們也不能坐，如果你要休息，就到後場休息，或到更衣室裡面，反正不要在櫃位上給人家看到我們在休息，總之他就是要漂亮的形象。可是其實現在我們多半是坐高腳椅，我覺得高腳椅也還好啦！就只是靠著而已啊！而且其實高腳椅這樣坐下來還算優雅，你要怎麼坐才會變成很外開、很醜之類的，不太可能啦！除非你是坐沙發吧，對不對？

現在專櫃大部分都是設高腳椅。可是像我們保養品櫃比較特殊，因為我們是保養品嘛！有時候可能會請客人就進來試用，所以可能有時候我們坐的椅子是沙發比較好，所以有一些櫃點會設沙發。其實我們在做報表作業的時候，是可以坐椅子的，或者是沒客人的時候想要休息一下，其實也是可以坐椅子的。只是大部分百貨公司也會希望我們不要坐開開啊、或者是直接這樣子靠在上面，當然睡覺啊什麼的就不行，反正就是盡量體態優雅一點。

如果不遵守「禁止吃喝蹲坐」的規定，百貨公司樓管一般都會開罰單給專櫃人員。吃喝蹲坐的罰金，我目前聽到大概都是四、五百塊。但是其實樓管都有裁量權，所以不一定是這樣，有些可能會減輕。常見的情況是：第一次先勸導，然後第二次可能罰兩百塊。可是我覺得其實都不能罰，因為其實這很不符合比例原則啊！難道還是說：比例原則是咬一口 100 塊、咬兩口 200 塊嗎？樓管其實也是憑感覺啦，如果他跟你好可能就不罰，他跟你不好就罰。

自從我開過記者會以後，就我現在工作的新竹站前 SOGO 專櫃來說，我看這邊所有的資深大姐、甚至我們這邊很多單人櫃，其實都有椅子可以坐了。可是我有聽說，因為我有一個朋友，她之前是從我們這間公司離職，然後到另外一家一線品牌的化妝品專櫃，她說她們家要求要穿高跟鞋，一天要站九小時，而且不能坐。我不確定真實性，聽說是在新竹巨城，但是聽說他們公司的其他櫃點都可以坐，不知道為什麼就新竹的櫃點不能坐。

我工作的專櫃還不會禁止喝水，但是我曾經有遇過一個狀況，那個樓管很奇怪喔，他說，我就...我是蹲著喝水，然後他走過來說：「你在我面前你敢喝水喔？」其實百貨公司的規定是說：客人在的時候不能喝水，而且喝水的時候不要站著喝，要蹲在櫃位後面喝。可是其實這也蠻不合理的，

因為其實我們很多姐姐們因為長期站櫃，腿其實都已經很多毛病、沒有力了，你叫他蹲，其實對膝蓋的壓力很大，你叫他蹲真的是會死人！

我們休息、吃飯都是到員工餐廳，或是在後場。我們 SOGO 還算是比較幸運的，起碼還有後場，像我上次在桃園的遠東百貨支援時，他們的員工休息室居然要爬到八樓，而且整棟只有那一間員工休息室。統領是完完全全沒有員工休息室，只有 B2 的美食街。甚至我們很多人因為還好是做服裝櫃，所以可能可以偷偷地借更衣室休息、吃飯一下。不然的話，根本就沒有地方可以吃飯。

### **新創企業營運條件壓縮 造成長工時低工資的血汗專櫃**

其實我大部分都是做雙人櫃，只有做過一次單人櫃，就是在去年七、八月的時候做的一個包包櫃，結果我做一個月就覺得實在是太累了，而且那時候又不准坐椅子，所以腳整個都是足底筋膜炎又靜脈曲張，很痛。其實那個櫃做單人、雙人都可以，我那個時候其實是因為配班離職，又找不到新人，我就只能一直扛。後來我就是真的受不了，就直接說：「我要離職。」然後我也聽說有另外一間公司有新開的櫃，而且我感覺那間公司好像也比較有制度，所以我就跳槽到另外一家。

我以前的話，像包包櫃都 all 班的時候，就是站十一、十二個小時都有，因為週年慶期間，我們兩個配班的都要上 all 班，而且完完全全不能坐，而且原本週年慶都是說延長營業時間 30 分鐘，也就是 10 點打烊嘛！但其實常常都是等客人結束購物等到 10 點 15 分，甚至有一些可能 10 點半才結束，我們就得無限加班，公司也只有給到 10 點的加班費，他們不會給到 20 分、30 分的加班費。

我現在的公司是做 8 個小時，中間只有 40 分鐘吃飯時間。其實我覺得 40 分鐘有點少，只能吃個飯，你甚至不能閉目養神一下什麼的。雖然勞基法規定每工作四小時要有一小時休息，但是你自行決定休息一個小時，隔壁櫃都會說話，這是來自周遭同儕的壓力，因為我們人不在櫃上的時候，是隔壁互助櫃在幫忙我們看的，他們沒有義務去幫我們看櫃，以單人櫃來說的話。就算是早晚配班，但是大部分時間值班的也只有一個人。實際上有客人來了，互助櫃幫忙招待一下，但真正商品講解什麼的，他們還是會叫我們回來幫忙服務客人，因為這個是我們的櫃，不是他們的櫃。所以我們吃飯時間就要盡量快，所以勞基法就算規定休息時間要 3 個小時，我們也還是只會吃個 10 幾、20 分鐘，就要趕快回來。

我們都月休六天，而且我們公司很機車，他們在面試的時候跟你說：「我們月休六天，底薪 24K 喔！」可是其實裡面都有動手腳。他們的員工守則其實是說要給八天假，結果他就說你這兩天不要休，我給你兩千塊的獎金喔！然後叫你那兩天不要休息，然後搞到最後，大家沒有一個人敢休息，



也有些人根本就不知道有那兩天的假可以休。每個人多工作了那兩天，共計 16 小時，他不給加班費，他只會拿一個名義上的獎金給你，他就是有點強迫說「你一定要上班，我給你錢，你一定要上班，你不准休息」這樣。

專櫃廠商會跟我們說：「百貨公司幾點上班、幾點下班，你們都知道嘛！反正不要給我空櫃！」如果說是像週年慶的話，當然不可能空櫃啦！因為其實週年慶人很多，你也不敢給他空這樣子。而且專櫃廠商本身也是覺得那個時候是最好賺的。其實那個包包櫃那個加班費，我一直很想討回來，但是我想說算了，因為其實我跟他們講過好幾次了，他們還欠我 3600 元的加班費，因為他們只有算到首四日跟後四日的這八天的加班費，中間四天的完全沒給。我一直跟他講，他一直裝傻、都說忘記，重點是我們公司的那個業務，他是那種大小姐，老闆的女兒，講話很兇，我們跟她講久了，她就說：「你們幹嘛對錢這麼介意啊？乖乖想好怎麼做業績好不好？你有沒有羞恥心？」我不喜歡再牽扯太多那種負面能量，所以最後我就想說直接離職就好，而且後來這個老闆女兒也很好玩，因為我後來一個朋友也是站那一個櫃，就是我剛剛講的，就那一個月我跟我朋友、我當他代班，然後一起做 30 萬業績那一次。結果他那個老闆的女兒知道我幫他代班，就跟我朋友說叫我不要幫他代！我就不清楚他到底是怎樣。反正應該不是只有為了我的加班費啦！可能還有其他的，因為我其實真的不知道他到底在想什麼就對了。可是加班費這件事，光是在包包櫃的那個爭議，我就覺得還滿糟糕的，因為我本來就有付出勞務啊，而且你自己強迫我們全部都上 all 班的，那你不給加班費是怎樣？對不對？還有一個問題就是，我現在這個化妝品專櫃，其實他給的加班費還算可以，但是有一個問題就是：他還滿吝嗇的，例如：要加班滿一個小時才能給加班費，或者是公司要求你們加班，才會給加班費，如果說是因為客人或是因為你其他的事情而加班，那不算加班費。然後我前面說過：他其實有故意偷偷扣我們兩天休假不能休嘛！那兩天沒有給加班費，是另外用給獎金的方式，就有點像是巧立名目、給獎金代替。就是像這樣子。其實我們都是超時工作啊！

我們的公司會規定我們，有一段時間不准休，主要就是因為就是檔期嘛！像週年慶一定就絕對不能休啊！就算連續上十二天、十四天都不准休。即使是我們自己找代班來讓我們可以休息，公司也會刁難。像有一次因為我過年期間想回家兩、三天，公司其實是不准假，我就自己去找代班；還有一次蠻妙的，那時候我自己本來就是在接代班，結果我又再找代班，因為我那天中暑不舒服。所以總而言之，就是做代班什麼的，機動性狀況很多。我以前賣包包時，我過年時偷偷找代班，沒跟公司講，因為我親眼看到有人初二初三要回娘家，她要找代班，公司說不行，不然考績丙級，所以我不敢講，就直接自己偷偷做。我覺得她只是想回娘家而已，有這麼嚴重嗎？讓她休息一下嘛！而且我也看過一些做單人櫃的比較大牌一點，直接整檔包括過年檔期整檔不做，直接請代班幫他做，我覺得這應該沒有什麼很嚴重的事情吧？因為專櫃上還是有人在顧，而且其實我們的業種，在過年期

間並沒有特別好做，過年期間比較好做的應該是衣服類，公司竟然還要用考績、拿薪水恐嚇員工。

我們也完全沒有特休。我覺得特休這個制度其實滿弔詭的，因為其實有時候，你看臺灣現在新創公司的壽命都不長，然後你特休要從業一年才有七天特休，問題是通常很多這種新創公司你可能做不到一年，然後就沒了，結果你根本就連那個什麼特休、什麼的都沒有。所以我建議特休的年資應該改成用勞保年資去算。其實我也做三年百貨業了，我沒有一家有辦法待到一年，要嘛，就是真的公司太爛了、要嘛就是真的他倒掉了、或撤櫃了，這三種情形是最常出現的。因為其實百貨公司的很多廠商制度其實都是很不完善的，很多都是很年輕的小公司。也有一些老闆本身沒有什麼資本，所以就只能靠著把人力成本壓低，才能營運下去。

有些公司可能壽命長，可是其實他的制度很爛。像我去年，我做單人櫃的那一間包包櫃，他真的就是他的制度非常非常的差，薪水之類的都不一定給，甚至零用金什麼的，都要求專櫃人員自己代付。比較誇張的是，他的底薪才一萬四，再外加一些津貼之類的到一萬七，然後剩下就是2%抽成，重點是公司可能一下子這樣跟你講好，一下子又換其他制度，一下又跟你講那樣，然後又換其他制度，這樣子誰受得了？你這樣永遠業績是無底洞，你知道嗎？你永遠不知道你要做到哪裡？他原本跟你說，做到15萬可以抽，然後一下又跟你說：不行喔，我們現在要20萬喔。然後下一次又說30萬，然後就變成說：你跟我講好的，後來又都變成沒有了。那我這樣子的話，一直領底薪，這樣誰受得了？大家出來就是一定要賺錢，所以其實真的，會走，通常要嘛就是真的是太爛，然後要嘛就是真的撤櫃了。因為我前面兩個工作其實都做差不多八個月，然後說撤櫃就撤櫃了。有的是公司要搬走啊、有些是他們的牌子要退出臺灣了、不做了啊！所以真的很不一定啦！

### **任意調點、支援搬貨 舟車勞頓又易生傷病**

我那時候就是應公司要求去桃園支援！他就說桃園人手不足，希望能有比較有經驗的人可以去那邊幫忙，而我的個性就是人家請我幫忙，我沒有什麼理由去拒絕的時候，我就會說：「好啊，那我幫一下！」其實通車很累，從火車站走到統領百貨又要十幾分鐘，其實是滿遠的。但是公司就覺得有人就好了啊！我們那個公司就很奇怪，而且我們的那個經理啊、副理啊，他們其實這一段時間根本都把很多桃園的人調到新竹這邊來上班，然後呢，把我這個新竹人調到桃園去上班，很奇怪對不對？重點是他們還跟我說什麼：「調去新竹的那一位小姐他是要跟我們的主任學習。」結果搞到最後，那位小姐也沒有再回到桃園上班過。我現在回到新竹，他還是在那裡。所以我感覺公司都是唬你啦！就覺得你好講話，就跟你這樣子凹啊！

我們也必需幫忙搬貨。我之前幫一個賣精油的廠商代班站專櫃的時候，他們老闆非常可愛，貨物都是寄郵局，我們就曾經因此要幫忙搬四公斤的貨，是一盒就四公斤喔！我要從一樓搬到五樓，還好有電梯，要不然的話，我真的會死翹翹。重點是我那一天很奇怪喔，我一隻手上拿著四公斤的貨，還有半公斤的貨在另外一隻手上，很大一盒這樣子兩個，就用兩隻手拿著，然後叫一個女生這樣子拿上去，沒辦法，我們公司沒有男生啊！就只好讓專櫃人員搬上去啊！因為是郵局寄來的啊！甚至還有一些貨可能是全家便利商店到店，你還要到指定的便利商店那邊去拿！這專櫃廠商用這種方式運貨很奇怪啊！因為這種運貨方式風險很高，而且完全沒有任何的防護。所以這個狀況其實還滿糟糕的，而且那時候很多人看到我搬那一大箱，就說：如果他老闆叫他這樣搬，他一定翻臉直接走人，他完全不想做。還好我沒有因為搬貨而受到什麼傷，可是就有點筋肉被拉到的感覺，很痛。

倒是有一次是比較特殊一點的，那次我後來也沒有看醫生，但是我有吐。那時候是我在賣包包的專櫃，因為週年慶有很多貨，大概十三、十四箱，那時候我為了整理那些貨，過程中完全沒有喝水，因為你貨堆在那邊，樓管一定會罵，我們為了不要被樓管罵，就趕快想辦法把貨整理整理，先把那些不要的紙箱丟掉，然後把貨搬上架，結果我那一天就有點像是中暑的感覺，因為我沒喝水、又搬東西、又上架，所以又乾渴又熱，就有點中暑。你沒有聽過有人會在冷氣房中暑，對不對？我就在冷氣房裡中暑了。更扯的是，那一天我還值全班。

還好那個精油專櫃我只是做代班。其實我原本是很想做那間公司的長期櫃，但是後來也是被氣到，才沒在那間公司做長期櫃。我生氣不是因為搬貨，我覺得搬貨那件事也就算了，反正我可以賣東西嘛！但是後來那個老闆就無預警要換人，他原本都跟我們排好班的，說什麼時候要上班，我們就什麼時候上班，結果有一個人要來做了，他就把我們的班給砍掉、不給我們上，所以我跟我另外一個在那一櫃的小姐都很不高興。後來我那個配班小姐就直接走了，完全不鳥老闆，結果那個老闆居然以為我跟那個配班小姐兩個人要放他空櫃。所以老闆很生氣，我們家配班小姐也很生氣，結果那個老闆以為我也要走了，就又找了一個人，然後兩個人在那邊說：他們已經要做正職了，不要我們兩個了。所以我就整個也是很生氣，我也不要做了這樣子。對啊！後來還有開過調解，對啊！真的很糟糕啊！所以其實百貨公司的專櫃很多這種問題，我看我因為這件事情，今年應該已經開過三次的調解會了吧！

## **血汗勞動讓靜脈曲張與足底筋膜炎**

我才在百貨公司做快要三年而已，我第二年就罹患足底筋膜炎，然後是萬惡的靜脈曲張。靜脈曲張的症狀一直持續到現在，就是我的整個腿都是細細的、藍藍的血管！可是其實靜脈曲張目前對我的影響，主要就是腿的外觀不好看啦！我覺得比較麻煩的是足底筋膜炎，足底筋膜炎的主要症狀就

是：你剛下床踩到地板的時候腳會痛，我還要用手找地方支撐個一下子，腳才不會痛。

我之所以會罹患足底筋膜炎，主要就是因為實在站得太久。經過治療後，其實我最近這一年，足底筋膜炎都還沒有復發，是後來開始做單人櫃的時候，就又開始了。那個單人櫃，每天要站十一、十二個小時，而且月休很少，居然只能給我月休六天還五天的樣子，然後規定還一堆，結果一整天站下來我的腳就很痛，到最後整個就是足底筋膜炎大復發，完全沒有辦法壓制症狀，只能靠自己換鞋子、穿靜脈曲張襪之類的來舒緩，至於百貨公司或廠商，他們願意提供一張高腳椅給專櫃人員，他們自己就會覺得是給了很大的恩惠了，更不可能提供靜脈曲張襪、或是做其他職業病預防或治療措施。後來我開始學精油之後，才開始真的比較有好轉的跡象。至於公司的態度。

我中間其實原本想要看醫生，結果後來就會覺得說，好像也還沒有到很嚴重，就算了。因為專櫃人員的薪水其實都沒有很多，有時候甚至看個醫生，你都會覺得你不想，因為你連那個醫藥費都不想浪費。那時候也完全不知道有什麼職業傷病給付之類的，反正就是會覺得不想去花這個錢，也不知道要怎麼樣去求助。我們可能頂多感冒去看看醫生，我覺得可以接受，可是骨科什麼的，那時候完全不會想到要去看。職業病鑑定這種東西，其實是最近青年勞動九五聯盟跟我們宣導，才發現原來有這個東西，也才知道勞保有職業傷病給付跟一般傷病給付的差別。

我現在才二十四歲，這些毛病都出來了，更不要說是那些年紀稍微比較大的姊姊們，我們所有的姊姊們一定會有拇指外翻、足底筋膜炎，然後靜脈曲張一定會有，甚至再更嚴重的是：她的脊椎是彎掉了，她的脊椎側彎、腰酸背痛什麼的全部都出來了。

專櫃人員之所以會骨頭變形、拇指外翻，主因是穿高跟鞋，尤其是如果她們的公司規定員工一定要穿尖頭高跟鞋的話。你如果是穿尖頭高跟鞋的話，絕對拇指外翻；你如果是穿圓頭高跟鞋的話，可能還有緩衝空間，雖然還是會拇指外翻，但是不會那麼嚴重。但是大部分的公司都會要求一些制式的鞋子，而且可能剛好就是尖頭高跟鞋，而尖頭高跟鞋真的就是造成拇指外翻非常嚴重的一種東西，你一定會拇指外翻，絕對不會有任何例外。還好我們公司沒有規定制鞋，只要黑色皮鞋就可以，但還是不能穿布鞋。可是有一些一線的品牌，像 SHISEIDO、SKII，他們都會規定員工要穿什麼樣的鞋子。甚至有些百貨公司的客服的人員也會被規定要穿制鞋。

儘管專櫃的姊姊們骨頭變形這麼嚴重，但是有些百貨公司還是要醫生直接開診斷證明書，才能讓樓管特別同意她坐椅子，就是這麼嚴格。

我一個朋友有足底筋膜炎、靜脈曲張也就算了，他又有風濕關節炎，所以他的病一發作起來，就整整有一段時間無法工作，他又是單人櫃，所以他



一缺席，公司還得要另外幫他找人。他之前有半個月左右沒來上班，前幾天他有打電話跟我求助說：百貨公司樓管有點在刁難他。我也有跟他說：「你要不要去做職業病鑑定之類的？」因為我有聽說過有「職業病鑑定」這種東西，可是大部分人聽到「有」，也不一定相信他真的就可以拿到這樣子的補助，也不相信可以因此而得什麼幫助。總而言之，就是他對政府不是很有信心。

所以我們真的需要一個可以讓我們光明正大可以坐在櫃位上的一個制度，不要讓我們受到這樣的委屈，我認為這是我們基本應該要有的待遇。

### 使用民間療法自療職業病

不過我其實最近都有在使用精油、還有做按摩，還有做腿部肌肉舒展，所以就比較有改善。我的足底筋膜炎跟靜脈曲張都因此而好了很多。因為真的有用！因為它其實就是草藥嘛！你只要適用得當，你的一些身體上的小毛病，像頭痛、肩頸痠痛、腰痛什麼的，就可以比較容易去解決。我的靜脈曲張現在已經退回到比較細紋這樣子，就淡淡的那些青筋這樣子。然後不會到說突出來。之前有一段時間有嚴重到突出來喔！就在那個腿關節的後面那一區，有突出來一點點，後來就是有透過精油的治療，還有按摩，就有比較好。足底筋膜炎也是，我都是泡松柏科的那一種精油，然後去泡澡，泡完之後就抬腿再按摩。按摩之後，真的有得到一些比較大的改善。所以這種療法還可以再持續啦，而且腿也比較不會那麼的痠跟痛。

還有我們保養品櫃有個很特殊的東西，就是：刮痧！我們還蠻常刮痧的，真的非常非常常在刮痧，因為第一個，大家壓力都大，再來就是，因為我們平常都一直站著，其實我們的腰、背這種地方，其實都會痛，肩膀也會痛，我們在刮痧的時候，這些地方都是會出一堆痧的，我身上有個地方甚至還有一塊氣結，樣子看起來就是一塊突出來的，很多人以為那是骨頭，但其實是氣出不去啊！這不一定是職業病，但其實就是長期累積的壓力，以及一些不好的東西，就積在這裡面。因為我還算年輕，還沒有到一定要看醫生什麼的，可是我們靠刮痧之類的方法，都還是可以刮得出東西，而且我們刮出來的痧都還滿紅。但其實出痧的意思就是：你身體裡有晦氣，就是不乾淨的、或是不健康的東西，所以我們刮痧才會出痧。可是有些姊姊，她可能已經是整個骨頭都變形、移位了，那就真的需要到骨科診所找醫生整骨。

我現在久站的話，頂多膝蓋痠，還好我們公司的主任真的人蠻好的，你累了，先稍微坐一下沒關係，休息一下再回去邀客人發試用包都可以，我目前在這樣的勞動強度下，膝蓋一定還是會痠，回去之後還是要伸展，這是一定、正常的。所以我現在就是穿氣墊鞋，是比較健康的那種鞋子，走路時，鞋子還會發出噗哧噗哧的聲音。

其實只要在百貨公司上班的都很辛苦。就連樓管，我也知道他們其實要管很多事，他們也很辛苦。

## 二、阿誠

### 罹患症狀：肌肉酸痛

我從事百貨業有三年的時間。我曾經在新竹巨城的國際牌櫃位賣電器用品；再早一點的話，我也曾經在巨城一間專門洗包包鞋子的店負責客戶聯繫的工作，也就是：客人拿來，我負責做鑑價，然後跟他說清洗這個大概要花多少錢；再更之前，我賣過登山用品，登山用品的話範圍比較廣，有帳棚，有登山鞋，還有登山的外套，衣服，服飾類的，包包都有；還有再來，再往前追溯的話，就是賣一些其他家電用品，像3M的淨水器等等產品我都有賣過。

當初主要是因為方便，因為離我家近，也不需要搭車、走路就可以到，再來因為新竹附近百貨公司比較多，有巨城、站前SOGO，我如果要換工作的話，我的經驗可以直接引用在其他櫃點上，沒有問題，很方便。

### 臨時檔期人員競爭激烈 從代班開始磨練正櫃能耐

我有做過臨時櫃，也有做過長期櫃。通常一般來說，我都是做長期的比較多，因為臨時櫃是看檔期的，比較不穩定。以我們百貨業來說，有的專櫃人員是專門做臨時檔期櫃的，廠商也會去找這些專櫃人員來做臨時檔期櫃，所以如果我要插進去做臨時檔期櫃的話，其實火候還不夠、口碑也不夠。所以我都是先去找其他臨班的代班，等到後來經驗累積比較多之後，我就開始接正櫃。

我做單人櫃的時間其實還滿多的，像我一開始上代班的時候，都是一個人上班。後來我接了登山用品店的櫃位，再後來我去到那個洗包包、鞋子的店，我一開始去做都是做晚班，因為老闆跟之前前面的員工沒有溝通好，變成我都要做晚班，但其實我上晚班跟我上全班其實是沒有差別的，因為我上班之前，我要做很多前期工作來準備今天要做的晚班，所以我上晚班跟上早班沒有什麼差別，我後來就固定上晚班，所以就變成我五點才開始做。後來我到國際牌的時候，情況有比較好一點，休假比較多，但是還是一樣要站整天班。

我在登山用品店的時候是一個月休六天，後來在洗包包的店那邊也是休六天，都是固定休六天這樣。國際牌的待遇比較好，他讓我休十天。

**登山用品店日日全班 要休假還得自己找代班  
長工時上到快精神崩潰 趕緊離職**

我會離開登山用品的櫃位，是因為我在那裡每天都要上全天班，一個月只有休六天，而且那六天休假還是我要從外面再去找代班來幫我上，我才有得休。代班是我另外從外面請來的人，如果他對我櫃上事務有不了解的地方，他就要再打電話給我，所以那等於我有休跟沒休一樣，因為我三不五時就會接到他打來的電話。

再說到平常上班時間的部分，我每天早上十點半要上班，十點半要到，然後下班時間是晚上九點半，總共是十一個小時，那十一個小時不是說我只上十一個小時就好，我早上十點半到班之前，我早上起床，八點起來，然後整理一下衣服，服裝儀容吃個早餐，那這樣子時間又過去了，我相信也不太可能有自己的時間。下班之後，晚上九點半下班，回到家差不多十點了，或者十點半都有可能，那我也是吃個消夜，也不能做什麼，就睡著了，就只能睡覺。也就是說，我一天可以活用自己的時間，大概只剩下一個小時。一個小時可以做什麼？打個手槍而已吧！沒有什麼可以做的啊，真的啊，每天可以自由運用的時間只有一個小時的話，怎麼會有自己的生活？

所以我在那邊做到整個人就覺得精神崩潰，覺得不想再做下去，覺得活著也沒有什麼意義。那與其這樣倒不如乾脆直接離職，我連週年慶都不想做了。最近又有朋友推薦我去做保全，我覺得那個有個困難，因為做保全也是一樣上全天班，表面上我可以在那邊做我自己想做的事情、看書幹嘛的，可是我覺得其實都一樣，我一整天全部都浪費在工作上面，那這樣我身為一個人有什麼意義？我現在已經三十二歲了，再三年，我就三十五歲，假設我可以活到七十歲的話，我的人生就過了一半去了。那接下來的時候，我就會開始算，我人生最黃金時段只剩下3年的時間，那我還要全部貢獻在工作上面嗎？我覺得這樣子也不是辦法。

## **百貨公司上班 用餐用得戰戰兢兢 互助櫃協助有限**

雖然勞基法規定每四小時要有一小時休息，但是沒有用，因為你出去吃飯一個小時，隔壁櫃都會說話，這是來自周遭同儕的壓力，並不是說我按照勞基法吃一個小時沒有問題，你如果吃一個小時的飯，回來就說：「我是照勞基法的規定去休息。」他們不會理你、也不會理勞基法。

至於如何解決專櫃人員用餐時間如何用餐的問題，我覺得你今天一個專櫃，你不可能附近所有櫃位都靠在我這邊。像我之前在賣登山服的時候，我旁邊只有兩個櫃位跟我是互助櫃，那我們三個互助櫃是：今天我照顧客人時間超過中午了，旁邊兩個櫃幫我看，我吃完回來換隔壁的去吃，這似乎是一個不錯的方式。可是這樣休會有個問題就是：如果我去吃飯的時候有客人來，隔壁櫃不可能幫我賣，因為他也不懂我櫃上的商品，也不一定聽得懂客人的問題，所以我就得要吃到一半就趕快回來，幫客人介紹完、做完生意，我再回去繼續吃，一直到我吃完為止。所以我認為增聘人力是最直接的方式，因為像我在做國際牌櫃位時，我們櫃位固定有三、四個人

櫃上顧，所以上班上到中午的時候，我想去吃飯就可以去吃，其他同事會幫我看，就沒有像之前那樣要找互助櫃，然後實際上也不能幫對方服務客人。可是我觀察到：在百貨公司現場，不管是臨時櫃還是長期櫃，大部份應該都是單人櫃。所以真正要解決問題的方法，還是應該要請廠商多聘人力啦，因為這個部份百貨公司也沒辦法管。

## **百貨公司說要延長工時就延長工時 勞工雖有法律保障仍無商量餘地**

我們還滿常配合百貨公司營業活動而延長工作時間的，因為只要百貨公司做任何活動有要延長，我們就是必須被迫去做延長的這個部分。這個程序，包括說像其他的各種檔期，還有說周年慶這些，那我們都是要配合他們去做延長，那再來還有一個就是每個月的會有固定的清潔日，我們就要提早到，然後做櫃上的打掃工作。

主要需要延長工作時間的情況包括：第一，各種的檔期，第二是周年慶，這個是最常會遇到、一定會有的；再來就是像有時候過年，還有一般平日的話，就是禮拜五跟禮拜六這兩天、假日的前一天，他們也會去做延長。百貨公司如果要延長營業時間，基本上我們無從置喙的空間、沒有任何理由可以拒絕。公司的管理人員是直接就下達命令說：「幾月幾號是檔期，所以要營業到十點，就是這樣！」、「中秋節營業到十點下班，所以我們要延長營業時間，就是這樣！」他們會發公告，早上晨會的時候，他們也會發布延長營業時間的訊息出來。至於特定時間不准排休是一定會有的，像周年慶，公司就不准排休。還有一些檔期、活動，百貨公司說什麼這種活動很重要怎樣的，那你就不能休假。

我們專櫃人員延長工作時間的話，有的公司會給加班費，有的公司不會。有的公司是：如果我去爭取加班費，他可能會給，但是都是要自己去爭取，你如果不去爭取就沒有。

我最長曾經連續十四天都上全班沒有休假，就是周年慶時，而且每天都是站十一個小時，從早上九點半站到晚上十點。一般我們上班的話，全天班就一定是早上十點半到晚上九點半，假日的前一天會營業到十點，也就是延長營業時間半個小時。臨時大檔期也是一樣延長到十點。

像巨城週年慶的時候，全部專櫃人員早上 9:30 就要出來集合，在那邊加油打氣什麼的，就像國小運動會那種感覺，其實這種東西沒什麼必要，就只是要強迫我們出來，他們就是這樣搞。

還有一些額外活動會要我們去參加。問題是，他們常常會要我們用自己的假去參加這些活動。因為我做單人櫃，櫃上不能沒有我，不去的話就要請代班。公司不想多花錢付代班的薪水，就叫我用我自己的假去參加活動。

我被迫去參加這個露營活動、那個登山活動，我也沒有加班費，公司也覺得這是應該的。

另外，像我這樣一個男生，一定會被公司要求要支援搬貨，像是櫃上要進行陳列，有展示櫃、展示櫥窗，要把模特兒放上去，放到樓下的櫥窗、展示給外面的客人；或者說有商品要進貨、或者是檔期的前夕要大量進貨的時候，我們都要去幫忙搬貨，雖然總公司的人也會來幫忙，但是專櫃人員是一定要留下來的。還有像父親節檔期要拉櫃，我們會再拉出一個臨時櫃出來擺，也都是我們在幫忙做的。我是沒有因此而受過傷，但是當我要做櫥窗陳列這些工作時，我有時候就是要留下來加班。

### **為維持漂亮服務形象 用工作倫理道德綁架 百貨公司嚴禁專櫃人員吃喝蹲坐**

我以前待的專櫃有設椅子，但那是不被允許拿出來坐的。像我以前的配班有點散漫，他把椅子拿出來擺，隔天我就被樓管警告說，這個椅子不可以拿出來外面坐。賣場嚴禁吃喝蹲坐，這是最基本的要求，他們就是很注重門面，要看起來就是站直直的、站衛兵，這樣子才好看，隨時笑臉迎人、服務客人。擺在我們專櫃上的那把椅子是我們放在倉庫裡面，偶爾用來墊腳用的，或者是如果我們真的很累的話，可以去裡面坐一下。但是不能坐在外面給客人看到。

現在是專櫃上都有椅子了，因為政府有規定，再加上之前九五聯盟開了記者會的關係，所以百貨公司管理高層有特別做了佈達下來，要求專櫃上都要配椅子。雖然現在我們可以坐椅子了，可是也是一樣不要坐太久。

其實百貨公司這個環境就是：給你各種的道德綁架，不管是制度上的道德綁架，或者實務上的道德綁架，他就是用道德綁架你，然後去逼迫你。實務上的道德綁架，就像比如說：我們去吃飯，勞基法規定吃飯，休息時間是一個小時，但是實際上我們去吃，通常不能超過40分鐘，因為第一：造成空櫃，第二：隔壁櫃的人會講話，他們沒有任何的責任跟義務去幫我們看店，客人來了，那是我們的客人，我們要自己去服務。所以說很多比較資深的櫃姐他們常常吃個10分鐘、20分鐘就回來了，他們不會說常常要去離櫃，就是一直固定站在那邊，那隨時要服務客人，因為客人不知道什麼時候會出現，這就是一個實務上的道德綁架。你要為公司盡心盡力去做。那這種的道德綁架他的要求其實是沒有上限的，就好像做業績，我今年的周年慶我做了200萬，明年會要求更低嗎？不可能，他一定是要求更高，做更高，一直到你上不去為止。像現在景氣下滑的時候，這個影響就很明顯，因為我們一直都沒有辦法達到目標業績，那這個時候公司又會用各種名目來扣我們的薪水，業績沒有達成，業績獎金沒有了，那其他的抽成數也會下降，制度又會去做改變。



## 百貨公司高層與樓管對專櫃人員管理權限大

吃喝蹲坐被開罰單的情況我是沒有，因為其實我就是上班，認真做事，我沒有因為吃喝蹲坐而被開罰單，樓管其實也知道我們辛苦，他們自己也是滿累、滿辛苦的，所以如果大家互相體諒，這方面是還好。但還是會有比較極端的情形，比如說巨城有一個代班小姐，因為看到店長沒有站起來問好，就被下令說：「這個人以後禁止錄用！」等於是被下驅逐令。

像我在國際牌專櫃，有一次，那位店長跟我們櫃上買的快煮壺壞掉了，他就請一個員工來跟我們說他的快煮壺要修，我就說：「好，沒關係，我們幫你修。」然後他就拿了我們櫃上的展示品回去說：「這個暫時給店長頂替一下。」但是那是我們店裡的展示品，為什麼你可以這樣拿？可是他是店長，我沒有辦法。

百貨公司樓管開罰單，原則上就是給你道德綁架，我們就是要有一個敬業態度，就是要像站衛兵一樣站直直的，等候客人大駕光臨，規定不准吃喝蹲坐，本來只是對職業的尊重，其實我們從小也是接受這樣的教育，所以我們也都可以接受，但是基本上我們不是百貨公司的員工，他們應該沒有權力這樣要求我們，可是基於百貨公司跟廠商的關係之下，我們專櫃人員不聽話，那些樓管們就去跟廠商施壓，廠商就會來罰我們，例如之前我講過的週年慶造勢活動之類，像是巨神或 sogo 的週年慶，他們如果說：我們今天要做造勢，我們就一定要出席，如果我們不出席造勢活動的話就會被開罰單，罰個幾千塊。還有聯合晨會，之前有一次，樓管就說：沒到就直接開一萬塊罰單，強迫你一定要到，因為店長會出來致詞，高級主管都會來，所以就是罰則會開很重。我有一次早上遲到，他就開我空櫃算半小時，所以我被罰款 3000 多元，罰款理由：晨會沒到、空櫃、遲到，那根本就是同一件事情，他們卻還可以找那麼多理由來罰，就這樣罰了我 3000 多元。那時候他們拿了罰單要我簽，我就不簽，我就擺爛，後來他們就不了了之了。

## 眼見長期久站傷害同行身體 故但百貨公司無預防措施 專櫃人員亦無相關知識

長期久站一定會對身體有影響，我覺得我的膝蓋也許已經不行了，也許不能長期久站。像我身邊認識的一些櫃姐他們也都有因為久站的關係，然後有一些身體的毛病。像是在巨城有一個賣鍋具的大姐，她在我們可以正式坐椅子之前，就已經在坐椅子了，因為她的腿不行，沒有辦法站，她那個櫃又是單人櫃，所以樓管允許她可以坐椅子。我不清楚詳細內容，但是她沒有辦法久站，腳上常常就會包著一個復健的護具。我還有聽說她站櫃站到哭出來的事情，就是在檔期活動的時候，就這麼直接站到哭出來，因為腳真的受不了了，幾十歲的人這樣子哭，那一定是很痛苦。

公司沒有任何預防職業病的措施，一般來說公司也不太會去想到這個啦！他們都會認為：這是你自己要去做好，他們會想到的就是：你要為公司盡心盡力、要忠誠、要努力認真，就是我剛才說的道德綁架的部分，他只會用道德上的去要求你，但是沒有人性上的關懷。

我沒有聽過有誰去申請過職業病認定。我覺得我們其實缺乏這方面的意識，勞動意識本身沒有做得很落實。因為我們從小到大就是去學校上課八個小時，然後再來放假，就這樣子而已。出社會之後，我們就是上班八個小時，然後放假，只是放假沒有比照學生時代，而是改成月休四天、月休六天、月休八天，就這樣。像什麼周休二日、國定假日那些沒有我們的份，因為假日客人會來逛百貨公司，所以我們被要求必須出勤。甚至像颱風天的時候也是一樣，政府明訂放颱風假，但是我們還是要出勤，因為颱風假沒風沒雨的話，客人還會來逛百貨公司。

在專櫃人員的形象上而言，目前百貨公司對鞋子沒有什麼特別的規定，就是以深色的鞋子為主。但是有些人會穿運動鞋，因為真的就是你要久站。像有一些化妝品的或者是做保養品那一類型的專櫃，就可能會要求你要穿高跟鞋，或是一些比較尖頭的鞋，甚至公司會規定你穿特製的鞋子，這些都有可能。還有制服，可能星期一三五穿一套，星期二四六又穿另一套，反正都憑百貨公司的意思，有時候百貨公司還會強迫廠商買制服。

我是覺得像這樣子其實沒有什麼意義。因為我們必須要先是一個人，我們才會出來工作，來賺錢。但是今天這樣子工作的意義變成說，我們是為了工作而存在的，我們不是人，那公司沒有把我們當人看，業績上不斷的要求，然後還有就是工作內容上也是不斷的要求，各種的道德枷鎖這樣子，但是這些其實都是不合理的壓迫。

### 三、 萱萱

#### **罹患疾病：靜脈曲張、足底筋膜炎、拇指外翻、脊椎側彎**

我今年五十八歲，從業有二十多年了，我現在在南部的百貨公司工作。像我們這種做百貨公司專櫃的人，不會長期待在同一間公司，我們常常做一段時間之後就會跳槽，以南部的百貨公司來說，我就有做過：大遠百、Sogo、漢神、巨蛋等等。

#### **因為喜與人接觸 想要彈性安排時間 故選擇百貨業**

我當初是因為喜歡從事銷售工作、喜歡面對很多的消費群眾，所以選擇了「百貨公司專櫃」這樣的行業。我在做百貨公司專櫃工作以前，也曾經從事過辦公室的工作，但是因為辦公室工作的時間是比較固定的，我比較不喜歡；而百貨公司的工作比較可以自由安排，我們可以自己安排自己要在什麼時間工作、在什麼時間休假，但也因為這樣，所以我們跟別人的休假時間常常是不一樣的。

我大部分都是接正櫃的工作，找工作的方式大都是同業間的職缺訊息介紹，或者是有人挖角，就去做了。我接服飾類的專櫃比較多，因為正櫃的工作比較穩定，也有勞、健保，如果是接臨時櫃的話，第一，沒有勞健保，第二，因為臨時櫃可能只要過了一、兩個禮拜，這個檔期就結束了，所以工作時間上比較不穩定。

我現在工作的專櫃有一個配班。我們是一天上七小時，一個月休七天假，早班是十點半到下午五點半，晚班是三點上到十點。我的配班如果排休假，我就要上全天班；如果配班臨時出了狀況，通常就是他自己請代班，或是我們幫忙他上班，下次再把班還給我，總之就是兩個配班互相協調。

#### **用餐時提心吊膽 大檔期間幾乎全期無休**

我們沒有所謂特別的「休息時間」，頂多就是中間有一段時間是吃飯時間，但是這個時間也沒辦法特別安排，因為如果我們吃飯吃到一半時，正好有客人來，我們也沒有辦法吃飯、休息。我們吃飯時，通常都會躲在我們的倉庫，或是在更衣室裡面吃飯，因為我們怕離開櫃位的話，可能會有些東西遺失，所以我們盡可能在自己的櫃上或倉庫裡頭吃飯，沒有法律上規定的「每四小時要有一個小時休息」這回事，在百貨業裡面，幾乎都沒有這種特別規定，就只有吃飯時間。因為我們是兩人配班，所以你吃飯時，一定要有一個人在櫃上，除非當天只有你一個人值班，所以櫃上只有你一個人，那你吃飯的時候，就必須盡可能在櫃位上吃，或是在倉庫裡、或是在更衣室裡吃飯。

我常常配合百貨公司營業活動而延長工作時間，比如說，週年慶、母親節、中秋節、端午節、或是做籌賓活動（就是百貨公司一年舉辦兩次，通常一次在三月、一次在九月，也就是在換季時舉辦的、類似「換季新品」的活動）等，這些都會延長時間下班，所以我們都會把時間延長，就是把下班時間往後延半小時，以前還會提早半小時，但是早上其實不太會有客人來逛百貨公司，所以現在百貨公司幾乎都沒有這麼做了！現在大部份的百貨公司在大檔期的時候，都只有把營業時間往後延半小時。

通常在有活動的時候，比如說母親節、週年慶，或是做大檔期、酬賓活動，這一定是禁假的！所以我們安排休假的時候，就必須把那些日期錯開來，主要大檔期就是母親節、周年慶，還有酬賓活動。我剛開始從事專櫃工作的時候，的確有過一個月都沒得休假的情況，但是現在因為有法令規定的關係，所以公司現在工時也不能超過，你一定期間內一定要安排休假。

我一個全天的班一般是十一個半小時，從百貨公司開門做到閉店，也就是早上十點半到晚上十點，例假日與例假日前一天是早上十點半到晚上十點半，整整十二個小時。在週年慶期間，我們是責任制的，真的有客人來的時候，你也是得把客人服務完成了才能回家，我們加班也是不會有加班費的，所以我其實很難評估我們專櫃人員一天到底站了多久？因為如果是客人來、很忙的時候，你就必須從百貨公司開店站到打烊，或是站到客人走開為止。

### **延長工時無津貼 禮券收錯要賠錢**

百貨公司要延長營業時間時，都是直接來跟我們專櫃人員講，我們就自動加班，不會有加班費或其他津貼。據我在百貨業裡的經驗，有給加班費的廠商是少之又少，除非是一些外商公司，他們制度比較齊全，或許還會有，國內廠商幾乎都沒有。我們專櫃人員等於算是責任制。

我們的計薪方式就是底薪之後，再加上全勤獎，然後頂多再加個餐費，再來其他是獎金抽成的。像我的底薪是一萬八，這在百貨業界裡算是中上的，然後再加個全勤一千，餐費一千五，那一般很多的國產櫃、少女櫃底薪都在一萬三、一萬四、一萬五居多。

遠百系統的專櫃從業人員最痛的就是禮券問題，因為遠百禮券種類繁多，一旦專櫃人員輸入錯誤，跟百貨公司報帳時，百貨公司就會要專櫃人員自己賠自己打錯的那張，然後又把客人給的那張禮券收走，等於專櫃人員要賠雙倍錢。

### **久站、搬貨釀職業病 勞資均無職安知識**

## 「組工會」可作為爭取安全職場環境的可能方向

因為進貨的時候我們一定要整理貨，所以我們百貨專櫃人員是一定要搬貨的。像鞋區的專櫃人員，因為他們的貨量比較大、體積比較大、重量也比較重，所以他們搬貨的重量會比較重，所以常常會有人受傷，這是正常的。我也有因為搬貨而受傷過，是腰椎的地方受傷，那時候是因為搬貨的時候閃到腰。我的脊椎側彎這麼嚴重，或許就是跟我要搬貨有關，因為以前我們不能坐，所以我們長期站櫃下來，站了二十幾年，一定會影響到我們一些身體的功能，那難免你搬貨會受傷啊、或是站得拇指外翻啊、或是靜脈曲張啊，很多專櫃人員都有發生這類職業病。

我們百貨公司專櫃人員在以前是不能坐的，櫃上如果有設椅子，那也是給客人坐的，因為百貨公司覺得專櫃人員坐在椅子上不好看，樓館還會因為我們專櫃人員坐椅子而開我們罰單；要喝水可以，但是我們必須躲起來喝。直到有了職業安全衛生法的規定來保障我們專櫃人員之後，部份百貨公司才開始陸陸續續開放專櫃人員坐椅子，也不敢隨意因為「坐」的事情而開我們罰單了。勞工局有來我工作的百貨公司做過勞動檢查，但不是查我櫃上，只有抽點檢查。不過目前還是有很多櫃位，廠商是不准他們的專櫃人員坐的！

我一身的病，全都是站櫃勞動史，像是脊椎側彎、拇指外翻、靜脈曲張等。我也不記得這些毛病是在我做專櫃做了多久以後才發生，就不知不覺地，身上很多職業病就開始陸陸續續地發生了。我曾經站櫃站到有一天早上起床，腳踩到地板的時候，腳是麻的！原來是因為我得了腳底筋膜炎，差不多隔一年多才好；也有過因為搬貨時施力不當，造成我的腰椎受傷，那也是過了很久很久以後才回復的，但其實我也很難說我的腰椎治了多久才好，因為我常常是好了幾個月，然後又不小心受傷，因為受過傷的地方很容易再受傷，所以我只能儘量避免讓我的姿勢不良，否則很容易復發。脊椎側彎又造成兩腳受力不均，於是兩腳拇指外翻的情形也不一。

我拇指外翻的情形已經嚴重到包鞋穿不下，所以我在自己穿的鞋子方面，當然是選擇頭比較大一點的鞋子，或是穿涼鞋，好在我夠資深，所以即使穿涼鞋上班，也沒人敢批評我；我靜脈曲張的毛病更是由來已久，不過我沒穿靜脈曲張襪，因為我覺得那沒有用而且太緊繃，而且我們也站得太習慣、已經痲痺了，所以就沒有穿。廠商公司或者是百貨公司更是完全沒有協助過我們做過職業病的預防，也不會提供靜脈曲張襪。

我們專櫃從業人員一身職業造成的病痛，都是自己去看醫生，或者是去醫院裡做一些物理治療。沒有人會去說這是職業病，也很少人會去做職業病認定，一方面也是因為沒有職業病認定的相關知識。

我認為如果我們專櫃人員有工會的話，可以為專櫃人員爭取更好的勞動環境，減少職業病的發生。但是工會為專櫃人員爭取到的權益，一定也要讓

其他專櫃人員知道：這些權益不是從天上掉下來的，而是工會爭取來的！不然其他專櫃人員會覺得參與工會沒有意義，反正不參加工會，也一樣可以享受工會爭取來的權利，也就團結不起來，那以後就沒有力量爭取權益了。



#### 四、小伊

##### 罹患疾病：足底筋膜炎

我一開始是在人力網站上看到京站有個代班櫃的職缺，後來進去之後認識很多代班，然後就加入代班群組，之後就固定去京站上代班櫃賣服飾。但是因為我平日有正職，是在做市場調查工作，只有例假日可以去上代班，所以我一去就是要做 all 班。我會跟各別專櫃當朋友、跟各別專櫃接洽，他們叫我去代班我就去。現在我還是在京站做代班櫃，不過因為是那家廠商的固定代班，所以我的薪水是由廠商支付的。

我的工作時間就是基本的單周四十小時，再加上例假日去上代班櫃 all 班的十小時，這樣加起來的話，最長一週工作會到六十小時。專櫃廠商的確是會給加班費，但是我們的廠商公司是從晚上十點半以後才開始算加班，所以如果我們只做到十點二十分的話，就不能算加班費。所以廠商算是有給，但是給得不是很完整，至少就我們的認知上，因為我們專櫃人員會覺得每分每秒都是錢，但是我們如果沒有工作到超過原定下班時間半個鐘頭，而只有超過二十分鐘的話，廠商就不會算我們加班費。這在我們的感受上來說，就覺得差了很多錢。

我們公司的椅子都放在收銀台裡面，所以在沒客人的時候，我們可以在收銀台裡面輸入資料或打電話，但是客人來店裡看衣服的時候，我們就要馬上站起來、不能坐著，要一直等到客人離開我們視線的時候，才能再進去休息一下，那雖然不是公司明文規定，但卻是屬於我們專櫃人員之間的工作潛規則。總之，有客人在就不能坐著，除非你是在寫單子、輸入資料等。如果在櫃位上吃喝蹲坐的話，會被百貨公司開罰單罰錢，我曾經聽到過的例子，是有同行一個禮拜被罰了兩次，一次就被罰了一千塊，金額相當高。

我在做代班櫃大約一個月後，因為都站 all 班，站的時間長，所以罹患了足底筋膜炎，但是我還沒有感覺到非常疼痛，跟腿酸比較來我比較困擾腿酸，足底筋膜炎的疼痛對我而言，就是像痘痘發炎的感覺一樣，就是壓到的時候會疼痛。現在足底筋膜炎與腿部肌肉痠痛的後遺症就是不能久站，如果久站的話，我的腳就會痛，但是我因為覺得沒關係、還可以忍受，所以沒有看醫生，也沒有去做什麼特別治療。

## 五、小C

### 罹患疾病：靜脈曲張

我現在的工作型態是：平日週一到週五在食品工廠上正職，週六、日去兼臨時櫃，只要臨時工版有職缺，我就資料、履歷寄過去，有時沒有錄取就沒下文了；如果有找我去應徵、面試，我去應徵時有錄取，我就會去上工，那邊是有就有沒有就沒有。因為臉書的臨時工版或是p t t的部份工時版常常有人在找假日兼差的銷售員工作，所以我的臨時櫃工作主要從那邊找。

我之前主要是在屈臣氏裡面推廣眼霜、精華液和乳液等產品，以及和奶粉公司辦講座活動時，在旁邊銷售奶粉和寶實用具。目前我在應徵中的是食品類，好像是賣巧克力或餅乾。

因為我都是做臨時櫃，臨時檔期主管不會特別明說禁坐的問題，不過他櫃位上就沒有放椅子，所以我就算累了想坐下休息，也沒地方坐。

通常我接的臨時櫃，一天最長都只有要站九個小時，雖然說中間會有一小時的休息時間，但是也沒地方坐，所以還是算一天站九個小時。因為我接的臨時櫃幾乎是在十點關門的店，所以以我目前為止的工作經驗，我還沒遇過店家因特殊檔期而延長工時的情況。做臨時櫃就是看應徵到的工作狀況，看他徵臨時工是週六、日都要上工，還是只有週日一天，也可能就是定期的五到七天，不一定。

吃飯時間，主管通常會跟我說：自己找時間自己休息。可是櫃上也沒給你椅子。櫃上沒椅子，主管也不管你，都是專櫃人員自己要處理、要負責，但是你也不可能坐在地上吃飯，所以公司其實就是口頭上說：你可以自己找時間休息，可是實際上，像我自己為了方便，都是習慣上班前先吃，然後就撐到下班再吃飯，中間就沒有吃東西。

因為站櫃的關係，在工作一年以後，我也發生靜脈曲張的症狀，不過我本身靜脈曲張的狀況算輕微，就只有小腿有淺淺、綠色的血管露出來而已，是因為站櫃站到小腿腫脹、覺得受不了的時候發現的。我目前沒去看過醫生，主要有兩個原因：一是因為我工作太忙了，所以沒時間去看醫生，我星期一到五要上班，星期六、日基本上在兼差，如果沒接到工作也幾乎會排上課或是講座，沒時間去看醫生；二是我現在幾乎都自己按摩來減緩腿部壓力，所以症狀有適當控制。另外，因為臨時櫃的工作只是貼補家用的工作，我還是會以自身健康為第一優先考量。

我目前也沒做過職業病認定，除了沒時間做這件事以外，因為臨時櫃工作是我的兼職。我的正職是在工廠做食品檢驗員，所以就正職工作而言，這不算是職業病，因為我在工廠的工作內容不需要久站，可以隨時活動。所以我就算去做職業病認定，這部分也不一定會過關吧！



## 六、小P

### 罹患疾病：足底筋膜炎

我從高中的時候就開始打工了。我在基隆念高中，平常下課後的通勤時間太長了，沒有時間去打工，所以我都是利用假日的時候去打工。我那時都是接一些很零散的打工，沒有固定的，例如在補習班打工、或是在路上請人家幫忙填問卷之類。因為那種工作比較臨時，需要工作的時候你就可以接，如果遇到考試的時間就可以拒絕。寒暑假的時候，我會去跟同學一起去補習班打招生電話。

我之所以會這麼早就出來打工，是因為我自己本身比較獨立的關係，我不喜歡依賴別人或服從別人，所以我國中畢業之後，就自己出去外面打工，我的學費是自己繳的，因為我讀公立高中，所以就還可以負擔，比如說我星期六打工一天，就可以賺好幾千塊，公立的學費一個學期才七、八千塊吧！那時候爸媽還有幫忙負擔我的生活費，但是學費的部分，我就是全部自己繳。

我大學的時候，就自己搬出來住，訓練自己獨立，就沒有再住過家裡了。雖然因為搬出來住，我還要付一筆房租，可是我覺得自己住在外面還行，就是可以掌控自己所有的事情，一切自己打理，就不要再依賴。

我大學的時候是念哲學，曾經在咖啡店打工，然後還有甜點店，跟一個工程顧問公司。會在工程顧問公司工作，是因為那時我一個同學臨時沒有辦法繼續去上班，剛好我那時候沒有工作，然後就被找去打工。我大部分時候應該算是在無數個咖啡店打過工，那個時候是因為我經濟要自主，家裡沒有再給我錢，那時候念大學的時候是有跟家裡談好是說，家裡就可能不會再給我，就全部都是自己經濟自給自足。

我大學之所以會念哲學，就是想說：我還是比較喜歡讀文學，可是那時候也不懂哲學是什麼，只是覺得哲學好像是滿特別的東西，填志願的時候就把哲學排在最前面，覺得沒接觸過、就滿好奇的，也沒有想太多。後來我覺得我在學校念哲學，改變我自己蠻多的，主要在我的個性上面，就是習慣啦、或者是一些想法都改變。

我大學時代大多是在台北市大安區的咖啡店打工，因為離校車搭車地點比較近。因為我們學校位置在深山裡，附近沒有工作機會，所以只好到都市

裡面找工作機會，果然都市的工作機會還是比較多的。我老闆相對沒有欺負我，因為他也知道我是一個有點個性的女生，所以不敢對我怎樣。但是隔壁的咖啡店，剛好有學妹在那裡打工，她如果烹調上有什麼失誤的話，比如說她炸薯餅時稍微有點焦，就會被扣五塊錢，或者是，遲到就會被扣半小時薪水之類。

我在打工的過程中，沒有遇到過薪資不合理的情形。不過我工作過的一間咖啡店，在大安森林公園附近，滿有名的，他是基督徒信仰店，因為我讀的大學是佛教學校，他有一天就跟我講：「小芄，你就做到十七號就不用來了。」原來是因為上次他來店裡的時候問我說：「華梵是佛教學校嗎？」我說：「對！」他也沒說話，就離開了，下次來店裡的時候，他就說我可以不用再去了。很明顯這是就業歧視、宗教歧視，那間店的老闆除了歧視宗教之外，也歧視同性戀，所以，我覺得離開那裡，我反而覺得鬆了一口氣：老娘才不想在這工作呢！

## **進入專櫃工作 開始了解專櫃人員辛酸**

當初會到專櫃工作的原因，是因為我很喜歡用某個廠商的東西，有一天我就在粉絲團私訊他們，問他們說：「你們有沒有缺人？因為我正在找工作。」後來面試就錄取了。到職後，我的同事就先拿了一本員工守則給我，裡面有近百條的罰款規定，都是必須要去很小心翼翼去注意，不要去觸犯到的，金額也都相當高，從 500 元起跳，像是禁止蹲坐、禁止飲水：在櫃上喝水要罰五百元，禁蹲五百，禁坐五百。還有空櫃也要罰，罰款從五百元起跳，每空櫃半小時累罰五百元，也就是說，如果你空櫃一小時就給你罰兩張，可以累計到五小時。如果我們對客人漏講促銷訊息，或者是跟客人的應對進退出狀況，樓管就是一律開罰單，他們不會去了解發生那些狀況的原因是什麼，因為有時候可能是我們遇到奧客，客人不爽直接客訴你，而樓管接到客訴，就是不管原因、不管我們服務態度是否良好，他就會直接開你罰單。因為百貨公司很重視顧客服務，百貨公司上級主管還會假裝自己是客人來跟你考試，只要你有稍微一點不恰當，就會被開罰單。

開罰單時，他們會拿個單子過來，跟你講：你被開罰單的原因是什麼、金額多少，然後叫你簽名，然後簽完名之後，他們會叫廠商過來，廠商會扣你們薪水。我很幸運沒有被罰過，所以我從來沒有被扣過錢，但是我的同事被罰過，罰款就是直接從薪資裡面扣掉。

我們公司早、晚班各七小時，早班是早上十點半到下午五點半，晚班是下午兩點半到晚上九點半，如果百貨公司有延長營業時間的話，就是到十點。all 班的話就是 11.5 個小時，從早上十點半到晚上十點。一般來說，我跟我的配班就是兩人輪班，但是如果只要有一個人休假，另一個人就要上 all 班。

週年慶的時候，我們要站得更久，因為週年慶時，百貨公司會實施「自然閉店法」，就是一般平常百貨公司營業時間到的時候，店裡就會開始播音樂，但是週年慶實施自然閉店法的時候，就不會播音樂，也不會趕客人，我們專櫃人員就要一直做到客人開心購物完了，才可以下班。所以我們就很可能從早上九點開晨會時起，就一直工作到晚上大概十一點才離開。那時候，我記得曾經到晚上十二點，都還有客人。週年慶期間總共十八天，基本上我們周遭的專櫃人員都是要連續十八天、每天站十幾個小時，但我們公司還好，只有前面幾天要站這麼久、比較累，之後就會開始調派人力，讓大家可以休息。

晨會就是：每天早上要先點名，樓管會喊專櫃的名稱，大家就要站在那裡點名。然後全百貨公司的專櫃人員就一起做早操，就是跳一些健康操，跟小學生一樣，還會打鐘。然後樓管報告說：今天要注意什麼事情、什麼贈品兌換完了沒？今天的活動是什麼？每天重複一直去敘述給大家，或者是有什麼事情要報告，比如說要注意整潔環境啊、今天的巡樓重點啊等等。

巡樓就是：樓上主管會下來巡，如果隨機抽查沒有過的話，就會被罰錢，他們每天都會挑，比如說收銀機，櫃檯櫃位整潔，或者是他今天要考包裝，或者是比如說，四大用語，就是：你好、歡迎光臨、對不起讓你久等了、不好意思請你稍等一下。四大用語不是要背，而是必須要在你的銷售過程中一直重複去說，比如說：如果你必須讓客人等一下，可是你沒有說：「對不起，請你稍等一下！」如果剛好該名客人是百貨公司主管扮演的秘密客，你可能就會被開罰兩百塊。

專櫃人員的收入主要是靠底薪加業績抽成。我們那時候底薪是兩萬一，然後再加上業績，就是看你做多少業績，然後抽 2% 計，然後再扣除掉勞、健保部分，還有新光三越產卡，每個月都要扣除到六百塊。如果說業績衝的不夠的話，薪水就會被壓縮，我們曾經領不到兩萬二，週年慶前一個月



真的是差到連22K都沒有，因為大家都在等周年慶才來買，週年慶以前都不願意消費，不過這也是百貨公司把客人養成的消費習慣。

## **對專櫃人員的指揮監督權在百貨公司 專櫃廠商只能配合**

其實久站、禁坐、禁水之類的不合理規定，都不是廠商規定的，以我們公司來說，就認為員工本來就可以適度休息。那些不合理規定都是百貨公司規定的，是百貨公司指揮我們，但其實我們的公司並沒有這樣子規定。其實我們公司有給員工一小時休息時間，可是我們並沒有辦法真正去休息一個小時，有客人的時候我們也必須要趕回來，所以我們都是在樓梯間吃飯，就是在櫃位附近，或是隔壁的互助櫃可以幫忙看一下，如果真的有客人來的時候，互助櫃的人會來叫我們。

還有像颱風天的時候，公司不會叫我們上班，但是百貨公司會叫我們上班。其實我們公司颱風天放假，因為他們其實也不希望員工遭受到生命安全的威脅，但是專櫃人員出勤與否是百貨公司在決定的。之前我在百貨公司工作的時候，也曾經遇到過一個颱風，而且那時候我住在山區，我搭的捷運是文湖線，捷運鐵軌是架高的，所以晚上回家的時候就覺得很可怕。

颱風天大家都放假，唯獨服務業沒有放假，外面風大雨大的，也不曉得這樣上班可以創造得出多少業績？根本就沒有客人來，但是百貨公司就硬要我們待在店裡，一樣到營業時間結束才讓我們下班，就很危險啊！你一出門就感覺到風很大，東西就這樣飛過來。

## **久站工作釀足底筋膜炎**

在工作了八個月以後，有一天要去上早班，早上起來的時候，腳突然就很痛，就是沒有辦法走路，一下床就很痛，而且腳踵到腳底弧度都沒有了。然後我就先坐計程車去百貨公司，因為沒有人幫我點名的話，等於是空櫃，就會被罰錢。回去以後去看醫生，是中醫，醫生診斷說是足底筋膜炎，有幫我按摩跟針灸，很痛！針灸是用來消腫的，那個針鑽進去的時候，我感覺到酸、然後麻。我沒有去申請勞保傷病給付，因為那時候我覺得想離職了、不會再回去百貨公司工作、以後就休息了，所以我覺得申請那個很麻煩。

我的腳現在已經消腫、腳底板有弧度了，但是我到現在都還不能久站，可能站沒幾分鐘就會腳酸、腳痛，特別是腳踝的地方最痛！也不能穿平底鞋，因為會很痛，只能穿球鞋，或是其他有厚度的鞋。

## 對百貨公司進行抗議行動

有一天，我跟學弟一起去參加太陽花學運，在那邊等吳育昇立委開完會回立法院的時候，我就跟學弟閒聊，他就問我現在工作做什麼，我就大概講一下說我的工作環境實在不是很好，之後可以找一天來深入談論，所以學弟就找我去青年勞動九五聯盟，多拉一些人一起來討論。

那時候我已經罹患足底筋膜炎，還滿嚴重的，已經快要沒辦法走路，加上那個時候我們那間百貨公司上面主管，包括店長、課長，都越來越高壓管理，引起大家很多不滿，那時候我已經確定要離職了，所以我可以專心來做這件事。在我準備要離職前，我們有做一個問卷調查，就是百貨業的勞動條件調查，問卷還有進入到職業病的部分，然後我們就開記者會。開記者會當天，我班表上是晚班，早上就去開記者會、下午就去上晚班。後來就決定要直接到現場去抗議。

那時候，我有帶其他人，在要衝進百貨公司的前一個禮拜去場勘，決定我們要在哪一個入口處先開記者會，對民眾說明：為什麼我們要這樣做？然後我們有一些人先喬裝成血淋淋的櫃姐，他們可能腳都已經不能站、要綁繃帶之類的。然後，我們有一個裡外對應，差不多外面記者會已經講得差不多的時候，就衝出去，拿著一些手舉牌，然後很大聲的往外邊衝。那時候有一點混亂，記者也衝進來。原本沒有打算衝到樓上去，但是因為警衛一直擋，我們就越來越不爽，就決定一定要衝到最上面，我們要讓所有人知道：我們來了。大概衝二樓的時候，那個警衛就滿失控的，那個時候還有一個百貨公司裡面的員工就來亂，說他們根本沒有這樣沒有人權的勞動狀況，為什麼要來衝康百貨？我們就沒理她，然後繼續講我們自己的，因為那個人很擺明的就是安排好的。

那時候其實衝到頂樓、衝到管理層那邊去，是意料之外的行動。其實我們前兩天還三天就已經先發新聞稿給百貨公司了，所以百貨公司基本上他們

知道我們要去，可是他可能沒有想到會鬧的這麼大，所以一開始我們早上經過的時候，連一個守衛都沒有，連一個警衛都沒有，他們完全沒有防備。

後來百貨公司跟大家談判，我也有進去裡面，跟他要求一些事情，比如說：櫃姐為什麼不能坐啊、沒有休息區啊、這樣專櫃人員必須要跑來跑去的，就是沒有辦法好好休息，也沒有辦法在櫃位上喝水，就大概聊這一些。其實，只談了短短的時間，大概十幾二十分鐘吧，講的都是滿重要的事情，比如說：櫃姐的職場環境、罰款規則等等，可是他們都避開不談，沒有一個答覆，一直跟你玩文字遊戲、給你繞圈圈、講一些官方說法，就是規避責任，最後我們就拍桌走人！出來的時候，有幾個記者來跟我做一些些小小的訪談，問我一些櫃姐平常會遇到的問題，比如說像上班時數這麼長，會導致一些職業病之類，還有罰金、罰款的問題。

### **專櫃人員與廠商對抗議行動叫好 搞抗議沒被秋後算賬反升遷**

大鬧百貨公司那天，我其實還蠻慌亂的，因為我本來沒有想過自己要做抗議這件事，沒想到有一天自己卻做了。雖然我之前參加過太陽花學運，但是那時我不是主角，可是這一次，衝去新光、衝去百貨公司抗議這件事，是我發起的，我是主角，也就是說，在這個行動裡，我要負很大責任，很多聚光燈都打在我身上，所以我就忽然覺得有點慌亂。而且我其實也害怕會帶給其他人困擾，因為別人可能並不希望我做這件事，所以在那之後，我也會上網去看新聞底下的留言，還好網路上對那件事的評價一致，都是罵百貨公司的，所以我就覺得有點放心。

其實專櫃人員們也是積怨已久，只是他們不敢做，可能就是我們這種年輕一輩的，可以用一些策劃、計劃，和一些資源，才有辦法做一些事情，這些事情也不是可以想做就做的，不是你今天想要去抗議，抗議就可以成功的。

在我大鬧新光三越時，我已經離職了，所以不用擔心被秋後算賬。可是，我後來又回到這間公司上班。我老闆那時候看到我大鬧新光三越的新聞時，覺得：「欸，奇怪了，怎麼會有人有這種行為，是不是對公司有什麼不滿？」可是他們仔細看一看新聞之後，也覺得好像沒什麼，就只是純粹對百貨公司不爽而已。之後他們也有問我為什麼當初要這麼做，但是他們其實還有點覺得想借用我去跟百貨公司抗議，因為百貨公司對廠商是百般刁難的，比如說前陣子好了，原本我們都是穿便服上班，有一天百貨公司忽然就規定說一定要穿新光的制服，而且那套制服要我們花五千塊去買，可是其實廠商也就知道百貨公司就只是要清庫存而已。雖然百貨公司宣稱是

因為我們站出去就代表新光三越，可是其他樓層也沒有要求穿制服，那為什麼我們要穿？而且那個衣服材質很差，也不符合我們公司的品牌形象。

所以我這樣去抗議百貨公司，我的公司會覺得「你幹得好」，替他們出了一口氣；他們也會覺得：百貨公司因為有人去抗議過，所以現在比較不敢那麼刁難。所以我現在的工作就是協調各專櫃所有事務，可以說是升遷了。現在因為要過節了，所以我在公司最近的工作就是跟樓管買禮盒，幫他們衝業績、跟他們打好關係。

## 七、劉姐

### 罹患疾病：靜脈曲張

我在桃園做百貨專櫃做了十七年，因為我要照顧家庭的因素，所以也不容許我離家太遠，所以我都一直在桃園這個區塊，有好幾家在跑，配合廠商。

因為廠商他是跟百貨公司配合的，若廠商他在這邊設櫃，他如果各方面條件當然以賺錢為目的啊，如果可以他就繼續配合，如果在這邊的配合，如果當然廠商得利潤不夠啊，或是各方面的因素沒有辦法造成一個...達成一個彼此的共識，他就會離開，廠商會撤櫃，廠商會撤櫃，我是選擇沒有跟廠商跑拉，我是選擇以我家為重，所以一般我都會再...再找另外一個公司，再來配合，所以就是說，我是以地點為考量，然後廠商撤櫃了，我就換一個廠商來，所以十幾年來，就是一直從事這個行業嘛，但是就是廠商，也待過蠻多的廠商，女裝、男裝、童裝，甚至於內衣，內衣都有，都有待過，所以什麼樣的產品幾乎都賣過。

最早進來百貨公司，我是先從童裝開始，因為那時候我是在工廠工作，那時候工廠放無薪假，我因為家裡的經濟因素，我非得一定要再去外面找另一個工作，然後就遇到一個百貨業的主管，剛好因為這個因緣，他就問我在從事什麼行業？那有沒有興趣進入百貨業，我就跟他講說：「我行嗎？我可以嗎？」他說：「很快，我教你！」然後就這樣，我想說：好！那時候剛好週年慶，他就幫我配了一個臨時櫃，然後就在臨時櫃衝那個周年慶的業績，沒想到衝的很好，他就教我怎麼樣做童裝，結果沒想到一待就待了十幾年。那時候童裝做一做，當然那是短期櫃，做完以後就覺得說，再另外配合一個童裝專櫃，後來覺得說：賣童裝，像我人高馬大，童裝要幫小孩子打扮，要先幫小孩子穿衣服啊，打扮得票漂亮亮，讓父母親看了覺得好看，這樣子才有說服力，父母親才會買我的商品，所以都要絞盡腦汁幫這個小孩子，一進來就要看看這個小孩子的型大概是什麼樣的型，什麼樣的SIZE，就是要當機立斷，要很短的時間決定，我的商品要如何介紹，讓這個小孩子穿了漂亮、穿了得體，能夠讓父母親一看：好，就這一套！做了一些時間，就感覺說：不行，我個子這麼高，幫小孩子穿衣服，都要跪下來幫小孩子穿，跪得我的膝蓋也蠻不舒服的，後來就在另外一個因緣之下，這個櫃剛好又跟別的廠商離開了，我就藉此機會再跳槽，就跳到內衣櫃，所以也是因為在那個百貨公司建立的人脈才又找到下一個櫃。

我一直在同一間百貨公司，是一間老百貨公司了。那間百貨公司業績是好到不行，好到是幾乎晚上，週年慶期間，幾乎就是說到晚上十點沒辦法關門的，過年期間根本沒有辦法，沒有辦法有時間休息來吃飯，甚至於上廁所，以至於我還曾經有一次除夕在公司上班，沒有辦法回家吃年夜飯，在這邊上班，上到十一點半，我沒有公車回家，那時候業績很好。那間百貨公司現在沒有了。

我工作的百貨公司是那種週年慶、過年這種大檔期時間他都給你開到十一點，就是會臨時把時間拉長，都是百貨公司的管理者臨時決定說：我把時間延後。現在百貨公司都會事先公告：明天上班到幾點，不會像以前，臨時一看：客人那麼多，沒辦法退嘛！就繼續開著，可是如果新的客人要進來，百貨公司會不斷廣播說我們時間營業到幾點，然後讓人潮慢慢疏散。現在可能不會，現在如果說要延長時間，或提早上班，百貨公司都會事先公告。可是以前我們那時候就根本就是只有上班、上班，沒有像現在說什麼規定一天工作八個小時，以前那時候都一天都上十二個小時，在百貨公司的時候，我早上那時候幾乎都是十點半打卡，十一點開始營業，現在的話，幾乎都是在十一點開門，現在，以前都是假日都是十點半營業，十點就要到了，那我們中間的交通啊，幾乎九點多就要出門了，一天一個人只剩下不到幾個小時，睡眠、交通時間、準備的時間，那賣給百貨公司的生命，幾乎都是二十四小時...一半以上，現在可能比較不會了，但是現在百貨公司，非常嚴，不能坐，沒有坐，所以小姐幾乎都會有靜脈曲張的問題，而且樓管巡視也非常嚴，要是說違規拉，要是沒有依照公司的管理的，的規則去進行，去配合，可能罰單馬上就送進來了，那送進來的話，當然他會告知小姐你受了什麼罰單，但是這個錢會從那個廠商那邊去扣款，那廠商再扣我們小姐錢。

百貨公司有對專櫃小姐規定很多罰款項目，比方說，你在你上班時間吃東西啊，因為不能在櫃內吃東西啊，或是剛好有異性朋友來這邊訪問、在櫃上站太久的啊，甚至可能就是說離櫃，你的櫃位裡面，樓管要是經過沒有看到你在這邊啊，離櫃啊，他有可能就跟你開罰單，還是說你沒有依照公司的規定穿制服啊，主要是規定顏色。以前幾乎都是要配合百貨公司的制服，現在是個別可以用廠商的制服。現在，廠商要是肯提供制服出來給專櫃小姐穿的話，就可以穿廠商的制服，以前是無論如何都是要配合百貨公司的制服，然後由廠商跟百貨公司買這套制服，甚至有的廠商會直接把這個制服的價錢轉介給專櫃小姐來買。

我之前在百貨公司賣過衣服、皮包、內衣，就是廠商配合度到這段時間結束，我看有什麼適合，我就進櫃，幾乎很少有間斷過，我都在桃園市，我從我家到桃園市通車上班，就是以這個距離為原則，不會超過這個地方，所以如果要到台北、中壢，我都沒有興趣，因為我要照顧到家庭，所以我不能跑太遠，所以這個範圍我可以接受，所以即使後來有大的廠商要我去跑桃、竹、苗，我就都沒接受。

我一般都是做長期櫃，要是長期正式櫃沒有搭上的話，我也會做臨時櫃，臨時櫃有的是兩個禮拜，有的是一個月、兩個月都有，所以賣的商品，也賣過蠻多商品的，因為我一個櫃我幾乎都待很久了，我很少會一直跳，除非廠商真的撤櫃了，我很少會自動跳槽，所以，也因為我也做了十幾年，所以也經過很多廠商，也曾經做到後來就只想休息、不想去接櫃，就去做代班。做代班的方式，模式就是說我有，幾乎也是每天有接檔，但是代班變成權力在我，我什麼時候我不想代，都由我決定。也因為我在桃園百貨



公司這邊人脈也建立很久了，所以我也容易在各廠商間跳來跳去地代班，而不是某些廠商的固定代班。比方說我在遠東啊、來來啊、統領啊，這有認識都會叫我去代啊，我會這樣子跑，代班的話，變成是我假日我不想接檔，由我決定，可是若百貨公司他的規定，是假日不准你休假，絕對禁止休假，專櫃不讓專櫃小姐休假，因為專櫃裡面的小姐有時候有事，非得休不可，他就必須去找代班幫他代，我們才會去代，因為幾乎百貨公司不讓自己本櫃的小姐休假，因為假日人潮多，生意、商機好啊，你專櫃小姐才自己了解自己的商品比較多，代班人員不是很瞭解商品，業績可能就比較沒有辦法賺那麼好。

我之前做的專櫃大部分都是單人櫃，用餐時間都是要請臨櫃協助幫忙照顧，然後就吃一吃就趕快回來自己的櫃上，趕快繼續奮鬥。

我們那時候月休四天而已，因為廠商不希望專櫃小姐休假，所以那四天休假是我要自己去找代班來代，來讓我們自己可以休假，然後我們的薪水要自己支付給代班，支付的價格，就看固定代班費的行情價，看多少，我們那天的費用就是給代班，等於就是專櫃小姐自己付代班薪水。因為我們是算業績的，整個業績總 Total 多少我們要給我們自己多少錢，固定的代班費用給那個代班小姐啊，代班是固定了。

廠商不准禮拜天專櫃小姐休假，是因為她是最瞭解商品的人，禮拜天也是客人最多的時候、最有商機的時候，那專櫃小姐休假，那一天齣，可能代班的人對你的商品不夠了解，可能就比较沒辦法做介紹。專櫃小姐的本事，是客人進來你一定要很眼尖的，很銳，你的銳眼要視出這個客人穿的尺碼是什麼尺碼，你一定不能差別太大，客人一進來，你就要知道這個客人褲子、衣服是什麼的，你也了解你的商品，客人進來一定是找你的上衣，如果是賣鞋子，客人進來就是要找你要買鞋子的，一進來，遠遠進來你就要看到他的腳大概穿幾號，你就要大概知道，絕對不要，千萬不要超過第三次以上換衣服、找衣服、找商品給他，第三次以上的找商品給客人，表示你對商品不夠熟，也表示你這裡面根本沒有適合他的商品，所以你沒有適合他的商品，你也要很緩和地、怎麼樣讓他有自尊的離開這個空間，介紹他到臨櫃，也許那裡有適合他的商品，因為你這邊沒有適合他的商品嘛！

百貨公司會延長工時的時間，大概在週末、年節、週年慶，現在都會公告，所以專櫃人員都會知道百貨公司要延長營業時間了，如果有需要家人接送的，你才有辦法請家人什麼時間來接送。專櫃工作沒有加班費這回事，我們專櫃人員沒有加班費，除非是百貨公司本身他們自營櫃裡面的小姐才有加班費，譬如說：超市，他會有他們自己的自營櫃，百貨公司像服飾櫃之類的，幾乎都是廠商自己過來的，像自營櫃的話，可能就是他們要加班費，還是怎麼樣，另外算什麼方法，像我們這種專櫃人員就沒有，我們收入是算業績的，哪會有加班費？就是基本底薪給你，然後你算業績來抽成的，所以我們專櫃人員的計薪的方式就不能用時薪的想法去想，問題是，如果我們工作時間延長了、業績卻沒有增加，那就變成沒有加班費了，所以如

果百貨公司延長營業時間的話，我們如果想要增加收入，就是要趕快拚業績，就是客人進來時，你要逮住機會，不能讓客人跑掉，所以你要很短的時間內抓住客人要的商品是什麼、趕快抓住他的需求，你如果讓他的需求左右搖擺，客人一定走掉。

我都是站 ALL 班，就是從早上到晚上啊，如果是輪班的話，一個班就是大概八個小時，一般中間有重疊的時間，所以配班的兩個人都會在，但是每一個班都是單獨一個人。兩個人都在的話，就是要討論商品、或是商品各方面的擺設，就在那時候建立共識；ALL 班的時候，就是全權由你自己決定，你就是老闆，但是收入是別人的，呵呵。

進貨的時候，一般都是由貨運公司搬到你的樓層來、櫃位來，我們簽收一下。如果我們有櫃要退回公司，或是有櫃要轉的話，我們也要來整理、裝貨。現在也會有貨運公司到櫃裡面來幫你一起收櫃、把貨品送回去公司，以前我們是要集中，就是要集中到某個區塊，等於是要搬，那有時候進來的貨不是一件、兩件，如果說剛進櫃的貨，那是真的幾十件的！所以我就是要將貨品上架，那些東西進來，一般人可能也搬不動啦，我們這些專櫃小姐都被當蠻牛使用的，也有因為這樣子受傷或是產生職業病的。因為大家在百貨公司，站的一般都會算那些年輕的，現在百貨公司年齡層越來越高，因為年輕的也不進來，因為你說真的也蠻辛苦的，現在可能就職業傷害會比較多，因為這些專櫃小姐年齡也到了，又要搬重物，不過現在很多廠商會交給物流，所以都還好。靜脈曲張方面倒是還會。

靜脈曲張就是血液循環不上來，腳都會抬不起來，以前我早上睡完覺起來，我一下床，我的腳沒辦法站。

因為我下肢循環本身就是不是很好，所以大概在專櫃工作三、五年以後，就有靜脈曲張的症狀，因為我都是一直站 ALL 班的啊！所以以前我回家，我一定要把腳墊在棉被上面，我的頭也是不墊枕頭的。

櫃上不能吃東西、不能坐，所以我們只能到更衣室裡面去，就這樣一天十幾個小時，都沒有坐，如果想要偷偷休息一下，就會到更衣室，但是樓管會巡視，有的樓管比較嚴謹的會馬上開單，有的樓管就是體恤這些人辛苦，想說現在沒有客人，就睜一隻眼閉一隻眼。所以如果樓管來了，我們也要尊重一下，出來讓他看一下、亮相一下，不能說樓管來我們不理他、櫃位沒有人，我是覺得彼此的尊重啦！

如果專櫃小姐坐的話，那個罰款大概就是看樓管囉！百貨公司有規定罰款金額，但是我忘了，因為我很盡責，我為了拚業績，我很拚命，所以我沒有被他們罰過，而且有時候，如果那個樓管稍微手下留情一點，就沒有給你罰到最高，有時候比方說你的態度惡劣，樓管就看你很不爽，可能他隨便按一個條例來罰你，樓管他就是有這個權力開你罰單嘛！所以我一直強調還是要互相尊重一下。

我覺得百貨公司不讓專櫃小姐坐椅子的理由，應該是一個職業精神吧？坐在櫃位上面是很沒精神的，就像是雜貨店一樣，所以你一定要站出來，然後站要有站樣。我待的每一家百貨公司都是禁坐的，幾乎都是這樣。

我有靜脈曲張的問題啊，氣血循環不上來的問題啊，還有憋尿的問題，因為生意好的時候會有憋尿的問題。還有，如果是週年慶在忙的時候，飲食的不正常，胃痛的問題，這些事情都會有。有業績，就會有飲食不正常、憋尿、靜脈曲張的問題；沒業績，就煩惱老闆會盯。但還是要有職業笑容，即使沒有客人，你也還是要擺一個職業的笑容出來，苦在心裡頭、悶在心裡頭，職業笑容要出來呢！

當然我也會遇到奧客，一進來，試穿了一大堆，他還是不買，說：「我考慮看看！」也許他進來的用意只是要試穿衣服，他本來就沒有要買，那也許就是在考驗你這個專櫃小姐的說服力夠不夠、誠心夠不夠，要是你覺得很煩、試穿那麼多還不買，怎麼樣、怎麼樣，脾氣啊、情緒啊，都表現在你的五官上，客人也看得懂。所以我就說，職業笑容還是要展現出來啊！心裡在苦悶，明明知道奧客奧到底，你也還是要把職業笑容掛出來。如果你一直情緒轉換不過來，那你應該也不會在這一行待很久，你會換職場，因為是很辛苦、這行不適合你，你要把自己內化，要能夠轉換才有用，你沒辦法轉換的話，你會在這邊待不住的。

我說過我下肢循環不良，久而久之循環不起來，就會靜脈曲張，所以我那時候常常下肢去放血，讓廢血就直接就排掉。我的皮膚還算黑的，靜脈曲張就看得那麼明顯，那皮膚白白的看根本就像蚯蚓一樣，很多欸，這已經像小蚯蚓很多了。我沒有刻意去看醫師，所以雖然現在已經休息了幾年，這個靜脈曲張還留在這裡。因為我的算輕微，我的算輕微拉，不好看，然後循環不好，腳容易酸，因為我氣沒有上來，腳的循環不好，就容易酸，舉不起來，腳沈重，所以我以前不能坐椅子坐太久，我以前沒辦法搭飛機，如果我搭飛機超過兩個小時、四個小時後，我一定站不起來因為腳會麻。

我拼了十幾年下來，我歲數也不少啊，二十幾歲入行，入了十幾年，你想想看都已經幾歲了？最青春的年齡，最好的時間，也就在那個時間，十幾年下來真的..我們女性身體機能都會慢慢走下坡，我們還有朋友因為站專櫃，婚姻變質了，因為都沒有回家，工作時間太長了，所以家庭的婚姻變質，所以現在我都只做代班，多一點彈性時間陪家人。

## 八、 微竹

### 罹患疾病：靜脈曲張

我從學校畢業後，自己投履歷找百貨公司專櫃的工作，我現在是在遠東百貨上班。我之所以會找專櫃的工作，是因為一來那時我很憧憬賣衣服，覺得每次都有穿不完的新衣服；二來是因為家裡還有債務，所以我想要趕緊還清負債，而服務業的工作是最容易找的，所以我就進到了百貨專櫃的服務業工作。

百貨公司的工作除了正常的班表時間以外，也經常要配合百貨公司延長營業時間而延長工作時間，像是如果遇到百貨公司清潔日、消防演習，或是大檔期，如：週年慶、過年的時候，百貨公司就會延長營業時間。去年週年慶，遠東系列、SOGO百貨都是強迫專櫃人員早上九點半集合。

其他延長工作時間的情形，大概就是臨時櫃進、撤櫃的時間。像是有時候，我們長期櫃也會接特賣，就是廠商會增櫃，他本來有一個長期櫃，可是他為了促銷，可能就壓個兩週的檔期，可能配合活動，譬如說「韓國週」之類，然後就再設一個花車、或是臨時櫃的方式來做促銷，這部份公司還會再另外徵人。所以像我們這種做長期櫃的，有時候也要去接這種臨時櫃。這時候，有的廠商會跟百貨公司協調，所以我們也要去幫忙像是上架之類的工作。

要解決百貨專櫃人員用餐時間無法好好用餐的問題，我在想，有辦法縮短百貨公司營業時間嗎？我覺得其實是有可能的。我覺得百貨公司營業時間縮短的話，對調配人力也有幫助，也可以協調支援人力、讓專櫃人員可以好好吃飯。像是我覺得百貨公司晚上可以不要開到那麼晚，現在大部份的百貨公司都是開到九點半或十點半之間，我的百貨公司是到十點，我覺得沒有必要。

我的櫃位沒有設椅子，只有放一個小板凳。因為在櫃位空間上，因為百貨公司跟廠商協調的櫃位面積不大，所以我們的廠商公司會要求每個空間都要做到友善的使用、把櫃位都用貨堆滿，廠商公司覺得如果還要在櫃位上放椅子的話，商品就會沒地方放，連帶的我們專櫃人員就只能站櫃。有些櫃位小，沒辦法放椅子；有些櫃位大，就堆商品；有的櫃位可能一天之內就有三、四個配班，但是櫃位上只有一張椅子，那也就只有一個人可以坐。而且我們在工作時候雜事都很多，所以也不太有機會坐櫃位上的那張小板凳。

我在工作到了大概第五、六年時，才開始注意到我有靜脈曲張的症狀。不過還好我只是輕微症狀，不算嚴重，小腿肉血管有些微小蚯蚓，而且我的腿部一直處於酸痛狀態，因為我覺得不嚴重，所以也就沒去看醫生，就自己穿靜脈曲張醫療襪、喝營養品等，用自己的方式來幫助血液循環、減輕症狀。

## 九、阿祺

罹患症狀：肌肉酸痛

我一直都是做臨時櫃，固定做代班。一開始的時候是幫朋友代班，因為那時候沒有工作，所以常常來探視朋友。漸漸地，因為來了很多次、來熟了，因為這邊單人櫃比較多，有時候可能隔壁櫃的啦、或我朋友剛好要上廁所，需要有人幫忙顧專櫃，就會跟我說：「就麻煩你幫我看一下！」久而久之，他們就會開始問我：「反正你現在沒有工作，要不要乾脆來代班算了？」於是我就開始做代班櫃，後來就漸漸越代越多櫃，所以就認識很多做專櫃跟代班的人。可是我現在還是不想成為正櫃。

### 想要工作中的一小塊自由 因而選擇彈性代班專櫃類型

代班有兩種：一種是體制內的固定代班，就是你可能專門代某家公司的專櫃的班，所以你可能也是他們的正式員工，你可以抽成，當然也可能某一區的專櫃都由你代班。二是像我這樣，我算是體制外的，就是比如說：因為我常常在內湖禮客，所以這裡的專櫃人員跟我比較熟，就會找我代班，幫人家代班久了，他們的公司也就認可，之後就不一定要派別的人員來代班，因為有些公司的規定比較嚴格，不是自己公司的員工不能代班，不過在內湖禮客的話，原則上，我都會幫他們代班。

現在以代臨時櫃的話，通常一個檔期的長度不一定，像週年慶的檔期就很短，最短可能還有那種特賣會，幾天就結束了，所以我們代班櫃的工作期間，主要是要看廠商那個檔期多長。因為做代班，就沒有所謂固定的月休，你想休你就不要排班就好了。我之所以會做代班，一個原因是：雖然有時候代班是一種樂趣啦！可是我覺得那也不至於變成我我生活工作裡面的一部分，因為我覺得我的個性其實並不是那麼外向，雖然我跟大家都很好，我對客戶也很好，可是那不代表我內心真的想要接受這樣子的、喜歡這種性質的工作。所以我就一直是以代班為主，而且我覺得有時候這也是一種紓解壓力的方式啊！像我雖然最近接一些短期的、一個月到兩個月的檔，可是原則上我原本的代班我不會推掉，因為有些代班都已經合作了半年、一年了，所以一般專櫃工作的月休六天，我還是會出去幫別人代別的班，那我出去代班時，就會當作是放假一樣放空自己。因為如果是在我自己的櫃上，我就會覺得很煩，什麼事情都要規劃、都要去做。如果是出去幫人家代班，你就專心幫人家賣產品就好了。

我代班過的足跡蠻多的。我之前代過新光 A8、新光 A9、統一時代、西門町的遠東百貨、內湖禮客、京站、中和環球等等，我代班的專櫃以販賣服飾居多。因為我一開始做代班櫃的時候，我是做 AP 雨傘牌的固定代班，

那時候就是兩傘牌的每一間門市只要哪一間有缺，我就要去哪一間支援，連他們的直營門市我都要去，後來我就習慣代服飾類專櫃的班了。

原則上廠商要進櫃的時候，他通常都會自己找熟悉的人來顧櫃位，可是當他對這個環境不了解、不熟悉，或者是可能徵人徵了有一段時間，還是沒有人想要來做的時候，他可能就會請樓管幫忙介紹一些樓管自己覺得還不錯的人選。樓管幾乎認識在百貨公司工作的每一個人，像我就是之前在禮客做過四年以上，並因此認識樓管，所以樓管就會幫忙介紹我去做代班。代班的好處是：我們的薪水通常是現領，但是也因此我們沒有長期地保勞健保，我們大概都保在職業工會；也沒有什麼「我是被哪間公司雇用」的問題，因為我們代班人員是正櫃的專櫃人員自己私下講好的代班，他有可能是把他要我代班的那幾天的薪水提早預支給我，所以我的薪水跟他們的公司並沒有關係。但是有些比較大型的公司制度比較完整，他們可能就會希望：即便你只是來代班工作一天，你也要加勞健保。

### **代班自決排班不敢休 薪資來自正櫃人員日薪**

內湖禮客的週年慶是全台工作時間最長的，今年第一次說沒有延到那麼長。今年以前，是要求我們早上十點打卡，十點半開始營業；今年是早上十點半打卡，十一點營業。反正他就是硬要比別的百貨公司都還要晚半個小時下班，又要早半個小時上班。今年比較沒有加我們的工時了，聽說是因為擔心違反勞基法：如果再延長我們的工時的話，就超過法定最長工時了。而且有些廠商其實也不太願意付多餘的加班費，因為今年以前，禮客在周年慶期間的營業時間，是早上十點到晚上十點半，可是平常的早上百貨公司真的就沒有客人，你就算提早營業也沒有客人會來，所以今年就改為跟平常一樣，是早上十點半到晚上十點半。而且週年慶期間，幾乎只要是單人櫃的，就會一直站 all 班。

我沒有固定休假，一切看我自己怎麼安排，不過原則上我不會讓自己休超過六到八天，因為我是一個代班人員，我發現：正櫃人員上班跟代班人員上班，那個銷售成績的確會有一定程度上的差異。那依照我自己的個性，無論這一檔我自己有沒有足夠的抽成，我都覺得還是要做得漂亮一點、成績好一點，所以我覺得能不休就不休。我曾經連續工作兩個禮拜，那時候算是做大檔期啦！因為連賣吃的賣一個月，業績都可以破 40 萬。不過從那一檔做完，我的感想是，你要創造多少績效，就是要看是什麼樣的人在站那個櫃、你對你在賣的商品有沒有基本的概念。因為很明顯的，不同的人來站櫃，出來的就是不同的結果。

每一間公司的加班費做法都不同，普遍來說，我同事們的公司好像都沒有提供加班費。以我目前服務的這間公司來講，他是採取日薪的方式，除了週年慶期間，因為服務時間比較長，所以他有多給一百塊的薪資以外，其他部分的收入就是日薪加抽成。

## 搬貨、久站、工作緊繃造成肌肉酸痛

櫃上的商品，貨運司機當然只送到櫃上，除非他跟你感情不錯，或許會幫你搬到倉庫裡面。不過，原則上，我們都是請他先放在賣場，因為賣場的空間比較大嘛！等到我們在賣場點完件數之後，才開始歸位。因為有時候可能受限於百貨公司空間的問題，櫃位需要做調整，所以那些陳列的木櫃啊、鐵架啊、商品啊等等，你有時候要跟公司的人一起去搬，有一次就是因為我覺得那些東西不重，而且搬動的距離應該不到一百公尺，可是那個晚上我居然還是搬了四個多小時，我沒想到會那麼重，因為我沒有把東西全部撤下來再搬，我是所有的東西都還在原位，就一排一排慢慢推。然後在撤櫃的時候，就把那些陳列架搬到地下室，於是後來我就肌肉拉傷了。

我在站櫃期間通常都不會生職業病，可能是因為我站單人櫃站習慣了吧！所以雖然每天生活緊繃，可是我通常都是在撤櫃之後才生病。我同事說，這是因為之前真的太緊繃了，好幾天沒休假，或是說我每天都要搬貨。像我的個性，就是：這檯面沒有動，馬上大調整，或是某個品項缺了，為了補這個品項可能要移動好幾個品項，所以在別人眼裡，我是好像沒有一天不在移動櫃上的事物，可是那就是種自然而然的反應啦！可是我一回家倒頭就睡，而且是一倒下去，三分鐘內就可以睡著，等到一覺起來，就是又要遲到、又快到遲到、又要趕著馬上出門的那種。所以我在代班期間，就是過著很緊繃的生活。

我的疾病是肌肉痠痛比較多啦！肌肉拉傷啦！有一次我真的是累到受不了了，我就在樓梯間那邊，利用吃飯時間小睡一下，沒想到睡得太熟，就變成整個人躺在地上睡，我的同事還把睡姿拍給我看，就是真的很誇張啊！我就把樓梯間的地板當作自己的床了、就在樓梯間打呼啊！這表示我真的已經長時間緊繃、沒有休息。因為三不五時，有時候就很奇怪，你業績爛，樓管也來關心你，你業績好，樓管也會來關心你：「你今天開多少了啊？」、「跟昨天比呢？」.....所以對你來講，都會是一種無形的壓力，讓我們在工作期間非常緊張。但是我沒有因為肌肉痠痛、過勞而去看過醫生。因為禮客這裡本來就可以准我們坐，真的累的時候，不會有人管你坐，所以我還沒有發生靜脈曲張的症狀，但是會抽筋、會筋骨痠痛，有時候肩膀痛啊、脖子痛啊、腰痛啊之類的。我其實蠻習慣穿著皮鞋站一整天的，我反而比較不喜歡一直就定位，可能是因為我站的櫃就是要一直走來走去，也可能因為這樣，所以我還沒有發生靜脈曲張的症狀。

## 百貨公司樓管握有最直接的管理權

內湖禮客這裡的專櫃人員在沒客人的時候可以坐著，我覺得百貨公司的管理高層講的也滿貼切的：既然這是政府的規定，百貨就會配合，可是讓你



坐是要讓你休息，不是讓你聊天、吃東西、玩手機、看電視的，所以當他看到有人違反規定的時候，他就會禁你坐，就是這個人從此以後不准再坐著，樓館還說：「假如我有違反任何規定，歡迎大家去檢舉。」可是這個另外一方面可能又會有另外一個比較不合理的地方，就是：如果你都已經對違規的專櫃人員開罰單了，你又憑什麼還要再對他們實施禁坐處分，對不對？雖然他們只是「宣稱不准你坐」，但是我覺得另外一點是：你不知道百貨公司會不會因此要求你的廠商把你撤換掉，百貨公司是非常有這個權限的，尤其是樓管，樓管只要隨便跟廠商的業務講一聲，這個人很有可能就被換掉了。因為我們在櫃上，就常常看到某個人突然就不見了。當然我們不一定清楚是什麼原因啦！可是我覺得這種事情一定很多，那我覺得這樣對站櫃的人來講又有一些不公平，因為有時候是環境的因素，不見得是他本身的因素，或者是有些人真的就是比較不得樓管的緣或不得鄰櫃的緣，可是不代表他的銷售能力差，可能他就是因為無法融入這個團體，而被派的比較差的地方去。我常常覺得當這種事情發生的時候，是不是能有一個比較公正平和的解決方式，而不是完全只依據樓管或百貨公司單方面的喜好？

我被樓管開罰單通常是因為忘記繳報表內的資料啊！或者是睡過頭。可是，我覺得有些就是比較令人詬病的一點，就是：很明顯就是你跟官方感情好的人就比較不容易被開單，比較不熟的人，你比較容易被開單，也有些樓管比較喜歡人家拍他馬屁啊，有時候你會想說：天啊，那個準則到底在哪裡啊？有時候我覺得我這不是在替我自己辯解，但我有時候真的覺得我被開單很不公平啊，別人在同樣的狀況下都不會被開罰單，怎麼就只有我被開罰單！至少我被開罰單的當下或許會這樣想啦，可是事後也會想：如果是我自己當樓管呢？當遇到這樣問題的時候，我該怎麼處理？對啊，每個人都跟我說塞車塞車，每個人都說機車拋錨，然後就這樣算了嗎？還是設一個緩衝點？

我覺得這一點天母三越就做得很好，因為我最近才去天母三越代班，我覺得他們四樓，就是生活家飾的樓層，他們樓管非常好，對專櫃同仁非常好，就是：當大家都還在趕十點半的打卡的時候，他們樓管可以：你遲到了，先不要打卡，樓管會幫你簽名。而且他們不硬性規定做早操，其他每一個樓層都已經在放音樂做早操了，但是他們沒有硬性規定你要做，他們只是希望能多給大家十分鐘的緩衝時間，你不要那麼趕著十點半，他覺得這樣會讓員工有些危險，所以他把緩衝時間延到十點四十，反正做完早操前就是要開晨會嘛，你那個時間點前你一定要進來，所以就發現是十點半都已經在做操了，有人姍姍來遲，有人可能還在吃早餐啊，還在整理，還在化妝啊！我覺得那種工作環境就是令人嚮往的，雖然那邊業績也不是很好啦，可是我就覺得那種工作環境是：他真的去注意到每一個新人，就是：當他發現你是新人時，就問你：「你是不是新人？你是固定代班嗎？你以前在哪裡？」他就這樣跟你大概聊一下，然後大概知道一下你符不符合標準、OK 不 OK。我覺得他是利用這種聊天的方式來試探你，對，然後你第二次

去、第三次去，他就真的認得你了。我覺得這位樓管的管理做得還算不錯，值得其他百貨公司效法。

## 十、 茵茵

### 罹患疾病：靜脈曲張

我主要是做臨時櫃。因為我有自行創業，創業就會有分淡季跟旺季，遇到淡季的時候，我就有比較多空閒時間，所以我就會利用這時間去做臨時的檔期櫃。我做過統一時代、忠孝 SOGO、復興 SOGO、板橋大遠百、京站，都是臨時櫃。

基本上，做臨時櫃的即戰力非常重要，因為可能這個廠商只賣這一兩個禮拜，所以可能工時比較長、要衝業績，如果他覺得你銷售能力夠好，他可能會把你排比較長的工時。所以以臨時櫃的勞工來說，通常基本工時八小時起跳，然後就是看那個廠商願不願意再付後面的法定加班費，來決定會不會再往後加你的工時。

如果遇到百貨公司週年慶，通常臨時櫃一定要配合超市的營業時間。像忠孝 SOGO 就是七點半要到，因為超市是八點開，所以七點半一定要 ON，否則算空櫃。百貨公司一般不會讓臨時櫃的檔期放太久，因為客人的新鮮感會降低，所以百貨公司大概每兩、三個禮拜就會重新招新的廠商、新的櫃位，在新櫃位的專櫃人員上班之前就先排好班表，通常都是單人櫃位，就是比如說上八小時，或是有配班，可以排休、排假，排休很少，要排休一定要事先溝通，一次檔期約一兩個禮拜；也可能每個配班各上六小時，中間可能兩個班的人時段重疊半小時或一小時。但是如果晚班的臨時不行，你偶爾還是會站到 ALL 班，那你可能就是：要從早上七點開始站到晚上九點，總共站十四小時。因為長期站櫃，我也有靜脈曲張的症狀。

臨時櫃通常是做兩週，重點衝刺在第二週。廠商雖然不會明白說禁休，但可能會對臨時櫃人員說：這兩週你可不可以排休兩天？可是最後一週那七天正在衝刺業績，也不能排休，因為他們這個檔期就是為了後面那七天的業績，才會要你前面先做一個禮拜來讓你熟悉那些部份，所以幾乎也跟禁休差不多。

但是我覺得比較麻煩的部份是，因為我配合很多百貨公司，而每個百貨公司可能制服規定不同、上班時間不同，所以很可能百貨公司先跟廠商談好、給了廠商一本員工手冊，要廠商先幫百貨公司做好員工教育訓練，但是廠商不一定會詳讀那本員工手冊。那本員工手冊應該也不是針對臨時櫃人員，而是只要在百貨公司的賣場工作人員都會有的手冊，如果你是正櫃或長期櫃的人員，可能多多少少會去翻一下，但是如果你是臨時櫃人員，你大概就不會那麼仔細去翻每一個法規，因為那裏面規定要罰錢的條款至少有四、五十條左右。所以有一次，我在統一時代百貨公司做臨時櫃，那時候我不知道百貨公司的制服規定換了，結果剛好遇到百貨公司主管來稽核，看到我不符合百貨公司的制服規定，就叫我立刻去無印良品買一件1350元的黑色衣服，如果我沒去換上制服，就一定不能上櫃。我覺得我當下人在現場，

不可能不穿制服上班，所以我就一定得要多花那個制服費。事後，我跟廠商反映，廠商卻只跟我說：「可是那本臨時員工手冊規定有上百條，我不可能仔細看。」

百貨公司為了自保，員工手冊一定都會給廠商，因為那也是百貨公司開罰單的依據。但是一個廠商可能會配合不同的百貨公司，而且廠商的員工教育訓練也不會把重點放在這裡，廠商一定是教員工怎麼賣、怎樣最好賣，不會跟員工強調哪些情況會被百貨公司罰錢，他可能會跟員工強調幾個可能會被罰錢的重點狀況，但不會全部都教，所以廠商等於就是把整個現場的成本都直接丟給專櫃人員去承擔。如果你是個只做兩個禮拜的臨時櫃人員，你也不可能自己詳讀整本員工手冊，因為你可能配合很多百貨公司，所以手邊有幾百本員工手冊，那就造成我們臨時櫃人員跟百貨公司的配合上，一個很大的困擾。

禁坐這件事，以臨時櫃來說，我覺得有時候是看百貨公司跟廠商有沒有協調好。像我有一次在新光三越南西店做臨時櫃，那時候百貨公司跟廠商說好是三坪，所以它有配兩個坐具，但是進櫃時，發現現場面積跟百貨公司事前說好的坪數不一樣，結果因為光是放貨物就佔了兩坪，所以坐具就放不進去，廠商也沒辦法為專櫃人員爭取這個權益，因為百貨公司就是咬定了廠商需要這個櫃位。所以我們專櫃人員只好自己準備，像是攜帶型的小板凳之類，讓自己有機會的時候可以坐在上面稍事休息。這是臨時櫃比較會遇到的問題。

不過有的百貨公司也會規定全面禁坐，例如忠孝 SOGO，就我上一檔臨時櫃時，也還是全面禁坐，他們也不會給你坐具。這主要是因為日系百貨比較嚴謹，專櫃上如果沒客人，就不可以坐著。像我朋友就是在 SOGO，百貨公司跟廠商就規定櫃上如果沒有客人，就要一直站著，我們就看過他連續站十二個半小時，所以她要我們去探她的班、假裝是她櫃上的客人，這樣她才能坐、那就是她休息的時間，這點蠻不合理，因為其實有時候是百貨公司辦活動，或是百貨據點的關係，或者是櫃上的貨品單價太誇張，所以客人才沒有靠過來，那她就必須一直站著。

從事百貨專櫃這種服務業，很容易受到顧客的精神損傷，我認為「奧客造成專櫃人員憂鬱」這件事，百貨公司跟廠商都有責任。廠商、百貨公司、消費者的意識抬頭、不尊重專業，這些所有的東西都是。我曾經遇過一種奧客，就是跟客人說食品售出不能退換，受到奧客不好的對待，還要被樓管開罰。

百貨公司專櫃人員在所謂的「用餐時間」也不可能好好休息，因為隨時要照顧櫃上狀況。我認為唯一的解決方式，就是請廠商增聘人力。因為如果是讓百貨公司一到用餐時間，就整個樓層關門休息的話，你其實沒有辦法控制客人什麼時候要來，也許這個客人今天就是為了你這個品牌、在這個時間來到你這個樓層，結果就遇到你的樓層輪休，其實對客人來說也不公

平；如果是由樓管調配用餐時間人力的話，因為樓管其實沒辦法顧到這麼多專櫃。所以「廠商增聘人力」是最可行的方式，因為現在大部分的專櫃都是單人櫃，單人櫃的問題是：如果你需要離櫃，你要委託隔壁的互助櫃幫你顧櫃位，但是互助櫃沒辦法幫你賣東西，因為有些專櫃的商品是很複雜的，你還要包裝，還有價格不同、促銷活動不同，不是這個專櫃的人，就會不知道這個專櫃的客人需求。所以最可行的方法，還是請廠商增聘人力，因為同一個公司的員工最了解自己公司的產品、最了解項目屬性、最了解客人需要什麼，這樣專櫃人員去吃飯也不會吃得心驚膽戰，公司也會比較放心讓大家互相輪流，所以這是最好的方法。

# 櫃姐櫃哥側寫紀實

## 個案故事 1-文文

### 一、 個案敘述

文文今年 49 歲，她有張大眾化的溫和臉龐，舉止優雅、笑容親切，但眉宇間總略有疲態。從小愛交朋友的她，有著熱誠待人的性格、說起話來纒纒如珠，在同儕中人緣頗佳。高職會計學科畢業後和朋友從老家彰化北上到台北打拼，原先嚮往著能進入到大型企業的會計部門服務，在找工作的期間因為需要自己負擔生活費，而先進 S 公司兼職銷售少女內睡衣，她站的第一個點是位在台北市松山區交通要點的 A 百貨。因為她年輕、口才好、工作用心又負責任，因此業績每個月都在該分店排名前五名，她開始對銷售服飾這份工作產生自信心與熱忱，毅然決然放棄原先預定報名的大企業會計部面試，轉而面試 S 公司正職銷售人員。隨著 S 公司旗下品牌越趨多元、櫃點拓及大台北地區各重點百貨公司，日漸資深地她，因為公司對她寄予培訓新人、傳承銷售長才的期望，她的從業足跡遍布松山、中正、信義區各日資、台資百貨公司。因此各百貨的工作潛規則、職場文化等，服務年資近 30 年的她已然十分熟悉。

### 二、 罹患疾病

從百貨開店的前置、擺設工作到閉館休息、理貨，整整 12 小時的工作時間裡，櫃位並沒有配置坐具。長時間維持站立、僅限小範圍走動對年輕、體力好的文文不成問題，每天晚上睡一覺後總是能夠恢復精神，繼續努力投入職場。直到工作的第四年開始，雖然作息時間、生活習慣依舊，但總覺得上班期間造成的腿部腫脹、下背痠痛要比以往休息得更久才獲得一點舒緩，甚至常常因為半夜抽筋被痛醒，導致睡眠品質不佳。而大腿根部也漸漸浮出久久不退的青筋，文文一開始聽信友人的「秘方」，開始使用涼感、保濕的保養乳液，不過完全無法根治這種讓腳部越來越醜陋的疾病，發癢、發熱感越趨難耐，束手無策的她只好到皮膚科診所就診。醫師告訴文文，她患有靜脈曲張這種疾病，可以進行手術治療，之後也可以正常工作，但要根絕此病的唯一解決之道是禁止長久站立、穿有跟鞋。後來文文請了病假，到醫院的皮膚外科進行有健保給付的傳統手術，但術後傷口又大又多，皮下血腫也持續了一陣子，醫生說，因為她無法讓自己的腳維持在想休息就可以休息的狀態，所以比起一般人需要更長的恢復期間。雖然手術後大大改善發熱、發癢的情形，不過酸、麻、腫、痛這四種感覺還是隱隱約約地伴隨著她，體質也變得淺眠，睡眠品質不復以往。約 5 年前，她再度因為大面積浮出小腿表面的靜脈曲張到醫院就診，進行自費的微創手術，從此之後，她便與彈性襪形影不離至今。

### 三、 心路歷程

百貨業的職場文化是最重要的就是服務顧客的態度。而百貨內部的樓管負責巡視每個專櫃的銷售人員在舉止、儀態、話語上是否符合標準，坐著招攬顧客更是禁忌之一。文文手術後完全無法久站，有一次樓管見她時而蹲下，時而彎腰，前來嚴厲盤查、要求要出具就醫證明時，她感到十分委屈，為什麼連她受傷了，都沒有坐下的權利？她一氣之下當眾把制裙裙襬往上翻說，「不用證明！給你看，這就是靜脈曲張，我們只要放假都是去看醫生，如果說你們百貨還要繼續請我們禁坐，那至少要補助我們看醫生吧！我們這樣長期看下來也是不小的開銷…我坐著，我也會對顧客微笑！」那是她第一次打破自己處事圓滑的性格，直接在職場上發生言語衝突，但現在回想起來，她認為沒有做錯的地方。而 S 公司也看在文文素日業績達標的狀況，並沒有歸責於她，但公司受限於百貨潛規則，依然未於櫃位配置坐具讓文文使用。直到去年三月，有政府的勞動檢查員要來調查了，許多櫃位則開始購置椅子供櫃姐、櫃哥就坐。



## 個案故事 2-小義

### 一、 個案敘述

一頭雕塑過的髮型看得出別出心裁的剪髮技巧與髮蠟妝點，小義目前是在信義區 H 百貨上班，他負責銷售的產品種類有行李箱、皮件、手提包和公事包等。距離大學畢業已經第 12 年，在學期間因背負學生貸款，斷斷續續的在百貨銷售這個行業兼職，為自己籌措生活費和學費。他最一開始從外資企業的服飾門市步入服務業，也轉換幾次銷售的產品，包含 3C 周邊產品、寢具床具、女用保養品等等。幾次的轉換都因為他不安於現況、對銷售的產品漸漸失去熱忱，另外，小義也會主動追求流行雜誌上的穿搭趨勢，對於成為一位有品味的男性有著特別的執著，他的個性待人和善、工作盡心盡力、善於洞察人心，了解消費者需求，因此畢業後，便一直在這個領域尋求自己能投注心力的產品，也就這麼持續在台北地區的百貨銷售業待到了現在。

### 二、 罹患疾病

小義記得很清楚，在 6 年前的一次週年慶檔期，其實本來他有排休，是公司主管一直要求他去支援其他櫃點，看在自己資淺的狀況、又是難得一見的 30 週年特賣活動，於是他連續工作 14 天，每天都到班將近 11 個小時，週年慶首四日因為要額外處理進貨事宜，更是在百貨公司中待滿了 12 小時。這兩週的晚上一回到家，疲憊感就讓小義迅速入眠，直到結束後兩天，一個早上他的腳一踩地，足跟就出現劇烈的刺痛感，走了十多分鐘後才逐漸消退。

「可能就跟爬山一樣吧！休息一下就好了」他一開始天真地如此以為。馬拉松週年慶結束後休息兩天，又照常上班，但他發現每天早上起床地刺痛感不減反增，腳背上的青筋也浮出地十分明顯，吃藥局購買的止痛藥也沒辦法解決踩地時那種劇烈的痛楚，於是他到了某醫院骨科就診。醫師告訴他，他罹患足底筋膜炎，典型刺痛感的來源是一段時間不用腳，如睡覺、久坐，當患者要起身踩地時，正在慢性發炎、彈性已變差的筋膜無法應付突如其來的張力，足跟就會有撕裂的刺痛感。而本來就有扁平足的小義，本身就缺乏足弓，腳步的結構往內傾斜，再加上百貨銷售把禁止「吃、喝、蹲、坐」列在工作守則中，小義是最容易出現足底筋膜炎的高風險族群。醫師也補充，一般足內部小撕裂傷，在休息、睡覺時細胞會進行修復工作，但當患者不改善導致疾病的生活習慣，讓撕裂傷不斷、好不起來成了慢性發炎後，足底筋膜逐漸纖維化，血液循環變差，就愈難進入受傷區域修補組織。

### 三、 心路歷程

擅長使用行動裝置、3C 產品的小義，他其實知道有職業病補助可以申請。但和同事上網查資料後發現足底筋膜炎並不在勞工保險職業病種類表中，一定要去找職業醫學科醫師認定，這麼多複雜的程序對他來說十分困難，有時候想想，每個行業都有每個行業的難處，自己也還付的起醫藥費，所以申請補助的想法就暫擱一邊了。

「這是挫折感、成就感都很強的行業，也是外表光鮮亮麗，其實這是傻子才會進來的行業」當百貨樓管巡查時看見他蹲在地上時那個責怪的眼神、訓斥的語氣，讓他感到十分沒尊嚴。即使說明了自己罹患足底筋膜炎，樓管的神情依然透露著一點違反規範即是錯誤的責備感。不過每當顧客讚賞他服務親切、產品符合需求時，滿滿的成就感和靠自己一點一滴累積的業績獎金讓小義覺得十分滿足，再怎麼辛苦，都值得。

## 個案故事 3-亭亭-足趾變形、下背疼痛、輕微脊椎側彎

### 一、 個案敘述

亭亭是桃園中壢人，家住在中壢火車站後站附近。高中畢業後在學校附近的印刷廠當了 4、5 年的櫃台行政，在 24 歲結婚就辭職了。小孩國中以前，她是全職家庭主婦，除了每週三、五的放學時段到學校幫忙站導護、空閒時間和其他家長聊聊天之外，其實除了擅長的家務工作，她並沒有什麼專長。小孩國中之後，時間被課業、補習、考試佔滿，丈夫也常常加班晚歸，所以萌生外出工作的念頭，一來貼補家用、二來打發時間。以前站導護認識的某個媽媽，在 P 百貨週年慶缺人手的時候，便找了亭亭站賣寢具、被套、床包的出清特賣花車。可能因為和家長們聊天訓練出找話題的技巧，也可能因為平常做家務很了解主婦們在意的細節，因此即使沒有特殊專長的亭亭很快的進入工作狀況，週慶檔期結束後，她靠著 LINE 的代班群組又找到了幾個特賣臨時櫃，幾個月在離家不遠的 P 百貨、幾個月可能又通車到新北市的 Y 百貨、台北市的 T 百貨，這 9 年多來，她漂泊在大台北地區的各個百貨。

### 二、 罹患疾病

日資百貨連臨時代班人員的服裝儀容也非常講究，最早在 P 百貨時，只准穿黑色娃娃鞋、有跟黑色包鞋、正櫃人員還必須向 P 百貨買制鞋。後來她最一開始接觸的寢具特賣結束，轉往銷售化妝品、保養品時，因為在百貨的一樓，所以即使她是代班的，也因為樓管、公司主管的壓力買了低跟的制鞋。其實百貨服務業的潛規則和文化都相去不遠，規範和限制也很類似，經常一站就是一個早上、幾個小時，到哪間百貨都會有樓管檢查服儀、態度……，總之只要違反，罰單伺候。大約 3、4 年前，亭亭走路腳一陣一陣的痛越來越慢舒緩，有時候是整個腳掌痛、有時候是指頭到腳掌之間刺痛，穿制鞋讓她十分不舒服，下背痛、腰際痠疼也天天跟著她，甚至她完全無法保持微笑、熱情地招呼顧客。那段時間亭亭一回家就迫不及待泡澡，明明就是再普通不過的熱水，把全身泡浸浴缸的那一刻，對她而言好像是魔法藥水一樣把一整天累積的痠痛疲憊都溶解掉，突然間站櫃時不聽使喚的雙腳靈魂好像回來了，泡熱水澡變成她一天中最期待的事。亭亭利用休假去看了復健科，「有拇趾外翻的人經常會腰痠背痛或膝蓋痛」醫師這麼告訴她，她雙腳的第一跖骨(大拇指)因為外翻而有一塊骨頭凸起，穿鞋時易摩擦到鞋子內側引起疼痛，當第一跖骨(大拇指)因為外翻不在正確的位置上，便無法像平常一樣支撐整個足部重量、讓足底筋膜歪斜，導致走路姿勢不穩、整個身體受力不平衡，進而引發伴隨的下背疼痛。除了必須接受軟組織的修補手術，開刀調整韌帶、讓腳拇指的位置回歸正常，亭亭同時也被診斷出 10 度~20 度輕微的脊椎側彎，必須每半年進醫院進行 X 光追蹤檢查。醫師要亭亭這幾個月不要再穿有跟、楦頭窄的制鞋，也希望她工作期間盡量避免久站，以避免加重腳趾外翻、脊椎側彎的狀況，盡量把身體狀態配合物理治療調整回來。

### 三、心路歷程

亭亭經常搭公車轉捷運通勤上班，她很討厭司機大踩煞車或是行經凹凸不平的路面、震得車身地板跳動不停，那讓她的雙腳感到微微的刺痛、十分不舒服，沒辦法一早起就有好心情去工作。

「看完醫生的那一陣子，我每天晨會聽百貨公司營業部、人事部經理(樓管)那種自以為是的語氣，要求我們態度、不要偷懶坐著，真的讓我很不爽！很火大！」、「你知道他們是拿罰我們小姐的錢當作福利金，罰我們偷坐休息、拿來她們下午坐辦公室的人點披薩、手搖杯用的福利金，然後我們竟然還要另外花錢買彈性襪、用休假去看醫生、做復健……。」亭亭幾乎是用壓抑又帶點悲憤的語氣道出她和同事對於這樣的工作環境最不滿的心聲。

## 個案故事 4-阿偉(52)-下背疼痛、頸部痠痛、椎間盤突出

### 一、 個案敘述

阿偉在位於新北市某交通要點的 J 百貨銷售家電用品，雖然身形偏瘦小，但厚實的招呼聲、身上襯衫筆直的摺線和黑得發亮的尖頭皮鞋給人沉穩、可靠的感覺。阿偉步入這個行業第 15 年了，和其他的櫃姐櫃哥一樣，轉換過一些廠商，銷售過西服、手帕領帶，也在日系服飾門市待過一段時間，上次離職是 3 年前，因為櫃商拖欠加班費又突然將業績獎金大幅縮水，為了爭取自己應有的薪水，在台北市公司總部和上班的百貨來回奔波，一氣之下告上公司，雖然後來拿回了一些加班費，但也跟公司主管處的不愉快，因緣際會下，以前同事的公司要在 J 百貨進櫃裝潢，正值招攬人才期間，阿偉也就順勢自請離職，在這裡工作到現在。

### 二、 罹患疾病

阿偉在一年前確診為腰椎間盤突出，當醫師進行核磁共振攝影檢查後，告訴他需要進行手術時他自己都嚇了一跳，因為他非常容易下背痛、腰部痠痛，有時候頸背會覺得僵硬，所以阿偉襯衫內幾乎每天都貼著貼布上班，腿部有時候會抽搐痛或是抽筋，其實他的同事或臨櫃的櫃姐櫃哥大家都常常這樣，所以他並不是很在意。後來醫師詢問他的職業特性和工作狀況，他說其實有時候進貨時倉庫不一定在自己銷售產品的樓層，有時候會需要搬運、理貨，尤其是他身為百貨公司裡工作的少數男性，不論是現在販售家電，或者以前待在服飾門市、西服公司，常常被期待要搬重物，同樓層臨櫃有些年紀比他大的櫃姐，也會拜託他幫忙進貨。醫師說，長期搬動重物、缺乏適當休息，或是腰頸突然推拉扭轉，日積月累造成阿偉腰椎、頸椎的椎間盤突出。阿偉也說，他最受不了的是每次消防局都會選在週年慶或特賣前夕例行性或突擊檢查百貨內的消防通道是否暢通、有無被堆積貨品堵塞，如果是例行性的檢查，前一天他一定要多上半小時到一小時的黑班(不打卡的班)確保隔日的檢查順利通過，否則可能危害到公司與百貨的續約問題；突擊安檢那就更令人頭痛了，因為有時候來不及到地下員工休息室拿推車，只好和幾個櫃哥徒手搬運貨品，百貨公司從來不會檢討倉儲空間是否足夠，而是盡其所能把空間規劃出租、賺取營收。

### 三、 心路歷程

「幸好一年前，也就是我去看醫生那一陣子，開始有人電視媒體報導我們都不能坐，把我們的心聲講出來，而且政府好像有在查，所以至少我們這間還有之前去支援的另一間目前是每個櫃幾乎都有椅子坐，不然我術後恢復應該會不太好。」阿偉因為腰椎間盤突出的治療手術，休了一個多禮拜的假，也被醫師嚴重告誡切勿久站、也不能使力不平均的扛重物。後來狀況改善很多，雖然他的襯衫底下依然一如往常的貼滿貼布。

「醫生也說啦！要多運動，可是你知道嗎？每天上那麼久的班，回家真的只想攤在床上。」

## 個案故事 5-佳容(57)-膝關節軟組織輕微發炎、下肢水腫、下背疼痛

### 一、 個案敘述

佳容人如其名，一看見她就有好心情。佳容不像許多櫃姐一樣每隔兩三年就換一個櫃商，她今天在 K 百貨的某間牛仔服飾專賣櫃工作第 8 年了。每天從熱鬧的永和騎機車到相對寧靜的天母上班，數年如一日。休假的早晨，便到兒子開的小吃店幫忙備料、到菜市場添購食材。佳容年輕的時候在中南部的毛巾工廠待過一陣子，對布料的特性、用途算是有基本的概念與認識，後來到親戚家的成衣廠當過 6 年的針車縫紉技術員，每天與布料、針線和縫紉機為伍，練就一身縫製的手藝與好功夫。她目前在這間牛仔服飾專賣櫃一邊銷售、一邊為顧客調整尺寸、修補破損之處，也因為必須使用縫紉機，她比起其他櫃姐來的幸運，從接這份工作開始，櫃位就配有坐具，但能不能坐下，那就是另一回事了……。

### 二、 罹患疾病

工時長似乎是她接觸服飾相關產業逃離不了的宿命，尤其是第一線的工作者，比起設計者、管理者，更需要不停重複、機械式的工作內容或肢體動作。佳容因為在以前成衣廠工作時是上夜班，有時候甚至會輪大夜班，在作息影響與沒有時間運動之下，體型比較豐潤。雖然換到百貨裡面工作不需要輪大夜班，作息也漸漸調回來，不過也可能因為沒有養成運動的習慣，她的體重還是跟以前差不多。除了銷售、剪裁，當然她的工作少不了理貨、搬運等等。有時候平日白天不太有什麼客人，但是百貨每天晨會還是會宣達要維持儀態，也就是要求站著不要坐，從久坐換成久站，佳容剛開始上班時不太適應，常常下背痠痛難耐，另外，久站也讓她腿部血液循環不好，導致下肢水腫，不過水腫並沒有嚴重到影響生活，所以她沒放在心上。有一次陪媳婦去醫院產檢，自己順便做了健康檢查，才知道自己有輕微的膝關節炎，醫師判斷是膝關節的軟組織因為承受不了佳容的體重，以及久站的加成影響，所以才會有輕微的發炎狀況。

### 三、 心路歷程

「如果要說是職業病我好像有點理虧？因為我本來就比較胖啊！」佳容不好意思地說。針對久站這個規定，她反倒是覺得這是一種奇怪的企業文化，她不能理解、也不能認同為什麼坐著可以和不尊重客人畫上等號，不過比起其他櫃位，她的環境算是好很多了，「有些分布在中島區的櫃位，就是離手扶梯最近的那一圈，椅子通通都要收起來。」所以比起禁坐，她更是在意颱風天要上班。「這種政府如果不立法處罰硬要小姐來上班的老闆，根本就不會有強制力。」身為機車族的佳容忿忿不平的說著某次颱風，她已經全副武裝、雨衣、雨鞋都俱全，但是一到百貨公司依然全身溼透。「颱風天被逼著要上班，我們櫃上還會給交通津貼、加班費 Double，可是其他很多不到是要扣全勤、罰款的，這真的很不人道。」





# 職業病法定權益

## 職災補償

勞動基準法有關職業災害補償之規定

### 勞基法第七章 職業災害補償

#### 第 59 條(職業災害之補償方法及受領順位)

勞工因遭遇職業災害而致死亡、殘廢、傷害或疾病時，雇主應依左列規定予以補償。但如同一事故，依勞工保險條例或其他法令規定，已由雇主支付費用補償者，雇主得予以抵充之：

- 一、勞工受傷或罹患職業病時，雇主應補償其必需之醫療費用。職業病之種類及其醫療範圍，依勞工保險條例有關之規定。
- 二、勞工在醫療中不能工作時，雇主應按其原領工資數額予以補償。但醫療期間屆滿二年仍未能痊癒，經指定之醫院診斷，審定為喪失原有工作能力，且不合第三款之殘廢給付標準者，雇主得一次給付四十個月之平均工資後，免除此項工資補償責任。
- 三、勞工經治療終止後，經指定之醫院診斷，審定其身體遺存殘廢者，雇主應按其平均工資及其殘廢程度，一次給予殘廢補償。殘廢補償標準，依勞工保險條例有關之規定。
- 四、勞工遭遇職業傷害或罹患職業病而死亡時，雇主除給與五個月平均工資之喪葬費外，並應一次給與其遺屬四十個月平均工資之死亡補償。其遺屬受領死亡補償之順位如左：
  - (一) 配偶及子女。
  - (二) 父母。
  - (三) 祖父母。
  - (四) 孫子女。
  - (五) 兄弟姐妹。

#### 第 60 條(補償金抵充賠償金)

雇主依前條規定給付之補償金額，得抵充就同一事故所生損害之賠償金額。

#### 第 61 條(受領補償金之時效期間)

第五十九條之受領補償權，自得受領之日起，因二年間不行使而消滅。受領補償之權利，不因勞工之離職而受影響，且不得讓與、抵銷、扣押或擔保。

#### 第 62 條(承攬人等之連帶雇主責任)

事業單位以其事業招人承攬，如有再承攬時，承攬人或中間承攬人，就各該承攬部分所使用之勞工，均應與最後承攬人，連帶負本章所定雇主應負職業災害補償之責任。事業單位或承攬人或中間承攬人，為前項之災害補償時，就其所補償之部分，得向最後承攬人求償。

#### 第 63 條(事業單位督促義務及連帶補償責任)

承攬人或再承攬人工作場所，在原事業單位工作場所範圍內，或為原事業單位提供者，原事業單位應督促承攬人或再承攬人，對其所僱用勞工之勞動條件應符合有關法令之規定。

事業單位違背勞工安全衛生法有關對於承攬人、再承攬人應負責任之規定，致承攬人或再承攬人所僱用之勞工發生職業災害時，應與該承攬人、再承攬人負連帶補償責任。

## 勞保給付

勞保關於勞工的傷病給付，分為「一般傷病給付」與「職業傷病給付」兩種。

勞工保險條例第四章第三節「傷病給付」

### 第 33 條(普通傷害補助費)

被保險人遭遇普通傷害或普通疾病住院診療，不能工作，以致未能取得原有薪資，正在治療中者，自不能工作之第四日起，發給普通傷害補助費或普通疾病補助費。

### 第 34 條(職業傷害補助費)

被保險人因執行職務而致傷害或職業病不能工作，以致未能取得原有薪資，正在治療中者，自不能工作之第四日起，發給職業傷害補償費或職業病補償費。職業病種類表如附表一。

前項因執行職務而致傷病之審查準則，由中央主管機關定之。

### 第 35 條(普通傷害補助費之發給標準)

普通傷害補助費及普通疾病補助費，均按被保險人平均月投保薪資半數發給，每半個月給付一次，以六個月為限。但傷病事故前參加保險之年資合計已滿一年者，增加給付六個月。

### 第 36 條(職業災害補助費之發給標準)

職業傷害補償費及職業病補償費，均按被保險人平均月投保薪資百分之七十發給，每半個月給付一次；如經過一年尚未痊癒者，其職業傷害或職業病補償費減為平均月投保薪資之半數，但以一年為限。

### 第 37 條(傷癒後傷害補助之請領)

被保險人在傷病期間，已領足前二條規定之保險給付者，於痊癒後繼續參加保險時，仍得依規定請領傷病給付。

## 如何申請給付

請領傷病給付，應檢送下列書據證件(均應蓋妥印章)：

1. 勞工保險傷病給付申請書及給付收據。

※申請書依規定應洽投保單位蓋章，惟被保險人申請傷病不能工作期間如係於退

保後一年內，符合勞工保險條例第 20 條第 1 項規定得自行提出申請，或投保單位有歇業、解散、撤銷、廢止、受破產宣告或其他情事，未能蓋章者，得說明原因自行申請。

2. 傷病診斷書正本。

3. 其他文件：

A. 因上、下班或公出途中發生事故，申請職災傷病給付者，請另填具『上下班、公出途中發生事故而致傷害證明書』。

B. 相關證明文件(如雇主及目擊者證明、出勤及請假紀錄、領薪紀錄等)。

◎ 應注意事項

1. 領取傷病給付之請求權，自得請領之日起，因 5 年間不行使而消滅。

【說明】：101 年 12 月 19 日總統華總一義字第 10100279771 號令公布修正「勞工保險條例第 30 條」條文，依中央法規標準法第 13 條規定，自 101 年 12 月 21 日起生效施行。另依行政院勞工委員會 101 年 12 月 26 日勞保 2 字第 1010140557 號函示略以：

(1) 上開條文修正生效後發生之保險給付請求權，應依修正後之規定辦理，其請求權時效為 5 年。

(2) 101 年 12 月 21 日條文修正生效時，保險給付請求權時效尚未逾 2 年者，為保障請領人請領保險給付之權益，依修正後之規定，其請求權時效自得請領之日起因 5 年間不行使而消滅。

2. 本項給付得分次請領，亦得於傷病恢復工作後一次請領，但務請於 5 年請求權時效內提出申請。

# 職業病認定

## 職業病鑑定流程

1. 申請案件->2. 資料蒐集與現場調查->3. 委員書面審查(註)->4. 鑑定委員會會議->5. 函復鑑定結果

註：

第一次書面審查：若未達相同意見者 3/4 之人數，則送第二次書面審查。

第二次書面審查；若未達相同意見者 2/3 之人數，則召開鑑定委員會會議進行審查。

## 台北市職業病特別門診聯絡資訊

醫院	科別	電話	地址
基督復臨安息日會醫療財團法人臺安醫院	環境與職業醫學科	02-2771-8151	臺北市松山區八德路2段424號
行政院國軍退除役官兵輔導委員會臺北榮民總醫院	復健醫學科(職業傷害病復健特別門診)	02-2871-2121	臺北市北投區石牌路2段201號
國立臺灣大學醫學院附設醫院	環境及職業醫學部	02-2312-3456	臺北市中正區常德街1號
臺北市立聯合醫院忠孝院區	職業醫學科	02-2786-1288	臺北市南港區同德路87號
臺北醫學大學附設醫院	職業醫學科	02-2737-2181	臺北市信義區吳興街252號
臺北市立萬芳醫院—委託財團法人私立臺北醫學大學辦理	職業醫學科	02-2930-7930	臺北市文山區興隆路3段111號
國防醫學院三軍總醫院	職業醫學科	02-8792-3311	臺北市內湖區成功路2段325號
國泰醫療財團法人國泰綜合醫院	職業醫學科	02-2708-2121	臺北市大安區仁愛路4段280號
新光醫療財團法人新光吳火獅紀念醫院	職業醫學科	02-2833-2211	臺北市士林區文昌路95號
財團法人臺灣基督長老教會馬偕紀念社會事業基金會馬偕紀念醫院	職業病科	02-2543-3535	臺北市中山區 中山北路2段92號

# 申訴救濟管道

## 什麼樣的情況我可以救濟??

依照職業安全衛生法第 39 條的規定：

工作者發現下列情形之一者，得向雇主、主管機關或勞動檢查機構申訴：

一、事業單位違反本法或有關安全衛生之規定。

二、疑似罹患職業病。

三、身體或精神遭受侵害。

主管機關或勞動檢查機構為確認前項雇主所採取之預防及處置措施，得實施調查。

前項之調查，必要時得通知當事人或有關人員參與。

雇主不得對第一項申訴之工作者予以解僱、調職或其他不利之處分。

單位	電話	地址	相關執掌
勞動部職業安全衛生署	總機：02-89956666	新北市新莊區中平路 439 號南棟 11 樓	職業安全衛生管理、 勞工健康服務、職災 保護、勞動檢查
	職災勞工諮詢專線： 886-800-001850		
	職業傷病管理服務中 心：886-2-33668266		
	勞工健康服務中心全國 免費諮詢專線： 886-800-068580		
勞動部勞工保險局	總機：02-23961266	臺北市羅斯福路一段 4 號	申請勞工保險職業傷 病給付
臺北市政府勞動局	臺北市民當家熱線： 1999 外縣市請撥打： 02-27208889	臺北市信義區市府路 1 號 5 樓	勞資爭議調解
新北市政府勞動局	新北市境內直撥：1999 外縣市請撥打： 02-29603456	新北市板橋區中山路 一段 161 號 7 樓	勞資爭議調解
專櫃暨銷售人員工 會	0988-858247 0939-919372	台北市中正區新生南 路一段 60 巷 6 號一 樓	代辦勞保健保、協助 勞資爭議、議題倡議

# 勞工要團結，團結真有力！

## 工會作為促進安全職場環境之路

### 什麼是「工會」？

在職場上，你我儘管有再多不滿，通常也沒有勇氣向主管和老闆爭取、反映。因為，身為勞動者，當你我只有自己一個人面對雇主的時候，往往會因為害怕被老闆針對而不敢爭執。所謂「工會」，就是勞動者團結、集合起來，以集體的力量面對管理者或雇主（老闆他敢一次開除全部的員工嗎？這樣他要怎麼做生意？），一起爭取更好的工作待遇。

### 為什麼要加入工會？

只要工會在一家公司或一門行業裡，組織到足夠多的勞工成為會員，這個工會就掌握了在資方、業主面前的優勢地位。在最強的狀況下，一個有大量會員的工會，甚至可以壟斷行業裡的人力供給，限制雇主不得僱用非工會會員，並且必須按照工會要求的待遇；否則，這位雇主就永遠別想聘請到人。可以說，工會是勞工在職場上的最強後盾。一個工會有愈多勞工加入，就愈有實力替勞工爭取權益，提升整個公司甚至行業的福利、待遇。

### 工會可以為我做些什麼？

工會可以提供給會員的最基本服務，有加保勞保（職業工會）、提供法律諮詢、協助處理勞資爭議。隨著工會人數成長、資源增加，也可以提供生活津貼、急難救助乃至團購、特約消費等各式各樣的會員福利。做為一個真正站在勞工立場的工會，長期而言，我們的目標有：1. 改善工作環境（禁坐、禁水、缺乏休息時間及空間……）；2. 停止颱風天出勤；3. 終止過勞；4. 打破高壓管理、不合理罰金制度；5. 推動團體協約，提升薪資待遇。