

國立臺北大學社會學系

2019年3月

校園清潔工作條件的調查與改善實作：以台北大學三峽校區為例

賴韋綦 董瑞欣 李子安 廖建伶

摘要

我們約莫從 2018 年 10 月開始進行台北大學清潔工的田野調查，經過半年多的摸索與認識，建立起和清潔工之間的網絡，透過與清潔工作者的互動與談話，了解到現今大學中的外包清潔制度中會產生的困境，不僅是對清潔工本身處境的威脅，同時也校方、學生密不可分。為我們從事清掃工作的工作人員多半年過半百，而清潔工作最大量的消耗品並非那些工具，而是清潔工們的身體，在外包的制度下，廠商需要盡可能地壓低成本，然而，人力是最容易降低成本的選項，以致於清潔工們面臨勞動條件不完善的處境。

我們的研究發現以下幾點清潔工所面臨的困境：兼職人力調度上的問題、清潔工的勞健保與職災制度不完善、校方缺少監督廠商的機制，這些問題使清潔工的勞動處境不穩定，也同時關係到她／他們退休後的福利。我們也發現清潔工彼此之間有一定的社會網絡，都居住在三鶯地區，有些人彼此認識，有些人是親戚。

在對清潔工建立起基礎的認識後，我們期望透過行動改善現況，除了使清潔工能夠有更完善、良好的環境，也希望讓校方對於外包制度會產生的問題有更多思考，同時也可以讓更多學生意識到我們的環境整潔是由很多人的努力組成的。

◎ 本報告獲臺北大學社會學系黃樹仁紀念獎學金《社會實踐獎》(107學年第2學期)傑出獎。

◎ 如需引用，格式如下：賴韋綦、董瑞欣、李子安、廖建伶（2019）校園清潔工作條件的調查與改善實作：以台北大學三峽校區為例。國立台北大學社會學系。

壹、實踐動機

台灣多數大學的清潔業務都是以外包的形式進行，主要原因是為了節省校方管理的成本，學校不直接聘僱清潔工，而是與得標廠商締約。清潔工從直接聘僱變為外包締約，以最低價作為招標標準，學校除了節省了清潔工的人力薪資成本，更不需負責管理在校園廣大範圍的清潔工；另一方面，招標價低者得的狀況下，設備、清潔用具等等的固定成本並無法做過大的更動，於是，廠商只能從彈性調整的人力成本進行調節，造成清潔工的勞動條件直接受到衝擊、剝削，低薪、違法不保勞保、無法累積年資、沒有升遷制度，像是免洗筷般，體力不行了、身體壞掉了，用過即丟，沒有勞動尊嚴可言。

兩年前，成員賴韋蓁在社會學課程的期末報告訪問四位清潔工，學期結束後製作出的報告只是粗淺地呈現工作狀況，而沒有進一步的具體行動。107 學年度上學期受政大種子社跨校訪調的邀請，我們在北大集結了 6 位學生投入計畫，賴韋蓁、董瑞欣、李子安、劉治劭、廖健伶、孫名宣，著手大規模接觸、普查三峽校區清潔工的勞動條件，並希望透過此機會組織清潔工，共同爭取合理、有保障的清潔工作條件與環境。

貳、實踐方法

1. 問卷訪調：透過設計一系列勞動條件相關問題之問卷，調查校園內清潔工的勞動情形，包含是否簽約、薪資條件、工時、納保與否、勞動環境、發生職災是否受保障及工作範圍是否合理等，以了解清潔工工作是否符合勞基法之規定，並進一步將結果整理，統整屬於北大清潔工的勞動情形。目前已接觸各區域共 36 位清潔工，而完成 6 份問卷訪談。
2. 質化訪談：約訪 1-3 名清潔工進行質化的訪談，以對他們的工作情形、自身勞動意識等做更有脈絡的了解。目前已完成訪談 2 名清潔工。
3. 田野調查：我們的實踐以田野為主，成員投入大量心力認識清潔人員，與清潔工聊天，聯繫彼此情感，試圖建立學生與清潔工之間的橋樑。
4. 團體活動：辦理冬至湯圓會暖心活動，聯繫清潔工彼此之間感情，同時加深對於訪調隊成員的認識。本學期亦有規劃，邀請清潔工參與健康講座。

參、實踐發現

(一) 清潔工分布狀況(圖)

全校清潔工人力分布圖



透過田野的涉入，我們對各清潔工的情況有更多的認識，像是她／他們的家庭狀況，過去的職業生涯，以及目前的生活情況，上述資訊有助於我們對清潔工的個人生命史有更多的了解，與我們對其勞動處境的研究調查相互推動進行。

上圖為我們目前了解到的分佈情況，本次訪調從 2018 年十月左右開始進行，一開始我們接觸的是法院與社科院，法院的清潔人員總共有五位，分別是 Y I 阿姨、Y A 阿姨、春姐、雲姐以及 S 伯伯，當中 Y I 阿姨、Y A 阿姨為法院的全職工，另外三位為兼職工（即為半天），當中的雲姐同時負責了宿舍的清潔工作；社科院總共有五名清潔工，分別為 X 阿姨、T 阿姨、年輕姐姐、S H E 阿姨以及 Holiday 阿姨，當中的 S H E 阿姨為兼職工。

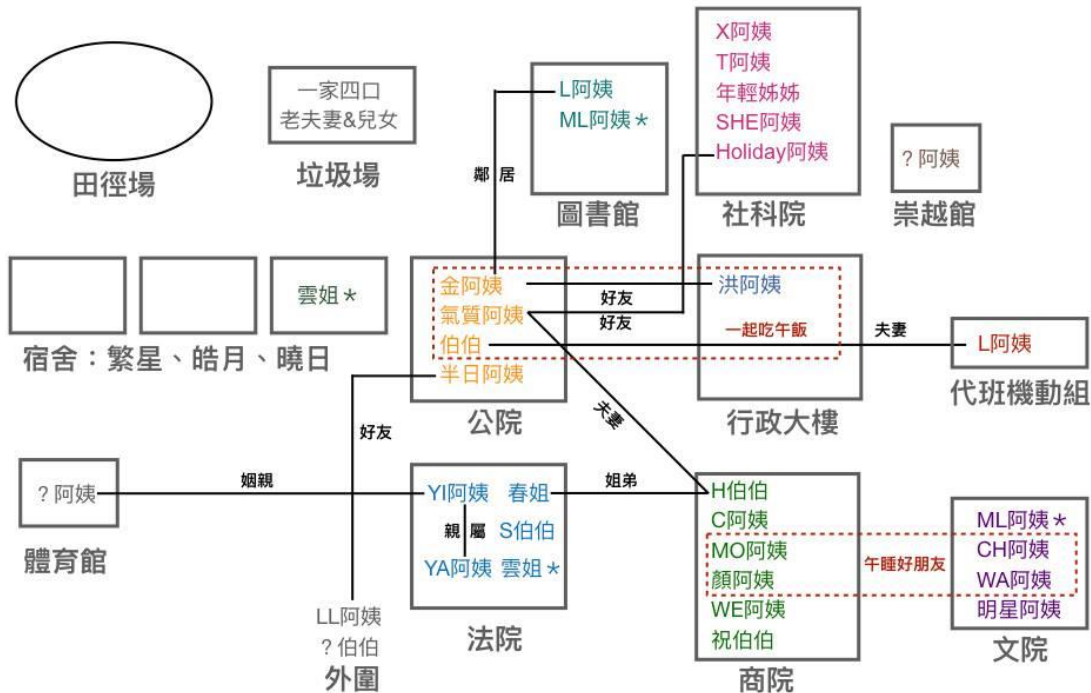
隨著訪員對這兩個院的清潔人員越加熟悉，也開始到別的科院進行接觸。公院中有四位清潔工，分別為金牙阿姨、氣質阿姨、伯伯以及半日阿姨，其中的半日阿姨為兼職工；文院也有四位清潔阿姨，分別為 M L 阿姨、C H 阿姨、W A 阿姨以及明星阿

姨，而當中的ML阿姨為兼職工，她同時負責圖書館的清潔工作；商院則集中了最多的人力，因學生多在商學院進行課後教室租借，所以需要更大量的清潔人力，負責這裡的清潔人員分別為H伯伯、C阿姨、MO阿姨、嚴阿姨、WE阿姨以及祝伯伯，另外的一位則是負責晚上鎖門的阿姨，同時偶爾她也會負責其他院的鎖門工作；而行政大樓的部分則有兩位阿姨，目前接觸到的只有洪阿姨；清掃大樓外圍的則有兩位人員，分別為LL阿姨與一位伯伯。

上述為教學區的主要人員，而在恩主公醫院方向的體育館目前只知道有一位清潔工，田徑場也是一位，因這裡打掃區域廣大，所以在接觸清潔人員上有難度。而宿舍裡的清潔人員目前知道的是一棟樓一位，我們接觸到的是同時有在法院的雲姐，因訪員中無人在宿舍居住，所以難以進入。而遠離教學區，在田徑場後方的垃圾場共由六名人員負責，主要是一家四口以及一位進行垃圾分類的阿姨。而2018年新啟用的崇越館則由一位新進的阿姨負責。對於2019年啟用的新體育館，以及尚未完工的資訊大樓，目前還無法掌握清潔工人數。另外，與清潔工的對談中我們得知，有一位機動組的人力，負責在有清潔工請假時進行支援。

(二) 人際關係

人際關係圖



多數清潔工都是三峽或鶯歌的住戶，彼此之間可能本已有緊密的人際網絡關係，訪員在認識清潔工的過程中，同時也會透過清潔工的介紹認識其他清潔人員，對我們的研究而言是相當有助益的。以下簡述清潔工之間的人際網絡：

在體育館的阿姨和法學院的Y I 阿姨是姻親關係，而Y I 阿姨和Y A 阿姨是親戚，兩人的工作區域距離近，兩人常一起工作，聊天等待下班；法院的春姐和商院的H伯伯是兄弟，而H伯伯和公共行政學院的氣質阿姨是夫妻，也就是說春姐和氣質阿姨是姻親關係，而氣質阿姨和社科院的 Holiday 阿姨是朋友；公院裡的半日阿姨和清掃外圍的L L 阿姨是朋友，而公院裡的伯伯和機動組的L 阿姨是夫妻關係；公院裡的金阿姨和洪阿姨是朋友，金阿姨和圖書館的L 阿姨則是鄰居。另外，在離教學區距離遙遠的垃圾回收廠，是由一家四口以及一位幫忙分類回收物的阿姨共同負責，而這位另外找的阿姨在寒假前受傷；這塊區域雖為五人共同工作，實際上有在人員名單上的只有兩人（四人家族中的一人，以及另一位阿姨），四家人的實際總薪資為一個月三萬一，不過回收所獲得的金額則可以當作她／他們的補貼，不需要繳給管理人員。

中午的時候清潔工有休息時間，她／他們在午休時間一起吃飯聊天，交流彼此近況，在商院的M O阿姨和嚴阿姨會和文院的C H阿姨和W A阿姨一起午睡；公院的金牙阿姨、氣質阿姨和行政的洪阿姨會一起吃飯。

(三) 工作內容與工作條件

1. 工作內容

打掃校園環境整潔是清潔工基本的工作，內容包含各棟建築的走廊、教室及廁所等公共區域，以及校園內的馬路與圍牆外屬於校地的戶外區域。與其他學校不同的是，除了校園環境整潔的維護之外，學校與廠商的清潔外包合約內容中寫明環境維護包含「校園門禁管理」，每周經理會羅列一張每天各院館教室最後的使用時間，交代清潔工在三點下班簽到前上鎖教室，造成清潔工每天下班的繁瑣工作。

目前我們發現不在合約上的工作包含，某院館的清潔工會被要求每天更新教授休息室的報紙，也有院館的職員「拜託」清潔工六日前來進行維護環境整潔。

2. 工作條件

	2018	2019
契約	X	✓
薪資	22K	23,100
勞保	X	待確認
工時	6:30-10:00 ; 13:00-16:00	
請假	自付800元/天	
特休	X	X
加班費、補假	X	X
國定假日	配合學校行事曆、五一勞動節不休	

我們的訪調從 2018 年 10 月正式開始接觸清潔工，橫跨至 2019 年 3 月現在，而從 2019 年開始，除了法定最低基本工資也從「22K」調漲至新台幣 23,100 元整外，承包三峽校區清潔業務的廠商也從「全都會公司」改由「沛森綠美景有限公司」得標，故勞動條件的部分有一些改變，於是有 2018 年與 2019 年的差異，見上表。

2018 年間，訪問清潔工的結果，在勞動契約的部分，清潔工的回答皆為沒有契約；在薪資方面，全日班的清潔工按月計酬，即為最低薪資 22K，而半日班的薪資直接砍

半為 11K。另外尚有一些「零散」的工作，可能是由經理依照自己的分配標準，認為工作量不滿半日的工作量，於是會請半日班的清潔工或一位清潔工兼職，給薪低於 11K，不同區域有不同的價位。

勞保方面，我們詢問清潔工有沒有勞工保險及勞工退休金，多數已經退休過的清潔工皆回答沒有，因為勞工需提繳勞保自付額，為求確認，我們向尚未退休的清潔工詢問，但他也告訴我們這份工作沒有勞保。在私人保險方面，我們得知沒有勞保的保障之後，也曾向清潔工詢問有沒有商業保險，至少可以在發生職災受傷的狀況有所保障，但不論是自身真的遭遇過職災的清潔工，或者轉述前同事的經歷，公司都是一概不負責的，從高處摔落、在上班通勤時出車禍等等，清潔工人人自負其責，最多是得到經理或公司請人轉交的一點零頭紅包。

工時表定為早上六點半到下午四點，中間從早上十點，休息到下午一點，但實際詢問清潔工，有的十點打掃不完的會繼續工作到一個段落，有的也會提早在中午十二點半開始工作，而多數清潔工因為交通不便，長達三個小時的休息時間都待在學校內，我們認為，表定工時並不能實際反映他們的工作時間。若一天工作時間超過八個小時，或週六來半天洗廁所、掃教室，都沒有獲得加班費及補休，而是責任制、「自願」來上班的。學校週末舉辦活動的日子，清潔工被公司要求到班，公司會在工作量少的暑假，選定請假期間，讓清潔工輪班補休假。另外，今年農曆年九天連假期間，由於放假天數多，經理甚至要求清潔工在除夕來學校收垃圾維護環境，而不給予任何加班費或者補償。

在請假制度上，清潔工不論假別，事假、病假等等，如果要請假一整天的話，需要事先告知經理，並且自掏腰包 800 元，由經理請人代班。清潔工按照學校行事曆工作，但勞基法規定的 19 天國定假日與學校行事曆並不相符，例如五一勞動節。而他們也不曾放過特別休假，也就是俗稱的年假。

2019 年，隨著最低薪資的調漲，清潔工的薪資也隨之上漲；契約方面，詢問清潔工仍然沒有簽約，但我們發現 2018 年 12 月間經理找清潔工開會，請他們簽名的文件即是新的合約，簽名的同時間並未寫明薪資數目，而合約並非一式兩份，反在簽約後交由公司留存。保險方面，新的合約上說明會提供勞保、勞退，但是清潔工沒有感受，我們需要想辦法進一步確認。其他工作條件一如 2018。

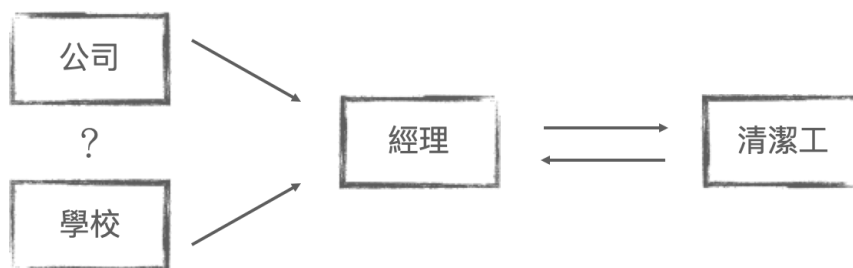
(四) 小結

1.濫用兼職人力

我們發現，部分兼職半天班的清潔工在名義上雖是只需進行半天的工作，但其實他們在完成上午的業務之後，必需到校內其他大樓進行另一個半天的工作。清潔公司可透過這些進行「兩個半天」工作的安排節省人力成本，因清潔公司並不會給付清潔工全天的薪資，而是按照清潔工負責的範圍而定，但是我們認為工作範圍並不比全日班來的輕鬆，反而因為是兼職的關係，需要在減半的時間內完成工作，薪資條件反而比全日班的差。

2.外包制度之惡

本次的實踐最為明顯的發現為外包制度所延伸而來的問題，例如清潔工們並無職災相關的保障、無法累積年資以獲得應有的特別休假以及資遣費。根據我們目前所知的資訊，主要的原因是因為監督機制欠缺所致，如下圖可見，外包公司在取得學校標案後會將管理校園清潔的所有事務（包括清潔工）讓經理一個人管理；而校方在遇到任何與清潔事務相關的問題都會與經理本身聯絡。外包造成競標的廠商為了賺取利潤，盡可能地以各種方式壓低人力成本，違法剝削清潔工。其中，清潔公司本身並不會負責清潔工相關的勞動權益，只需透過取得標案然後將資金分配由經理管理，清潔公司只是資金的提供者，而其他事務都與他們無關。另外，校方作為召開標案及透過清潔工維持校園環境整潔的一方，完全不需對清潔工負任何責任嗎？



3.同事間有一定關係基礎

目前透過與清潔工的接觸，我們發現大部分的清潔工之間具有一定的關係基礎，例如姻親關係、親戚、好友等，並且都是來自三峽、鶯歌或樹林的居民。根據清潔工的說法，他們大部份都是透過介紹的方式進來當清潔工；而經理說很多時候還未對外公告職缺，就已經有人打電話向她應徵。由此可見，清潔工之間具有一定關係基礎，

並形成了一套招募運作的方式。與此同時，反映了他們很有可能是來自特定的社會階層的人，例如年紀大、教育程度低、具有經濟負擔，因此解釋了他們為何會選擇從事清潔工作的主要原因。

四、困難、行動及後續推進

(一) 困難

我們的目標是組織清潔工，共同爭取勞動權益，但能量並不是一蹴可幾，過程中需要做到凝聚清潔工的關係、提升清潔工的勞動意識，而以下淺述我們行動至今遭遇到的困難：

1. 勞權意識低

校園內清潔工普遍國小畢業，大部分也都已年過退休年紀，與他們提及怎麼不爭取應有的工作權益，總是得到這樣的回應：「這個工作的遊戲規則就是這樣啊，年紀也大了沒有人要請。」、「這個工作的遊戲規則就是這樣啊，年紀也大了沒有人要請，不滿意就走人啊。」

我們發現，學歷低及高齡兩點，使多數清潔工對現況認命，而不敢去想勞動者應該有的勞動權益。

2. 個別清潔工的利益盤算

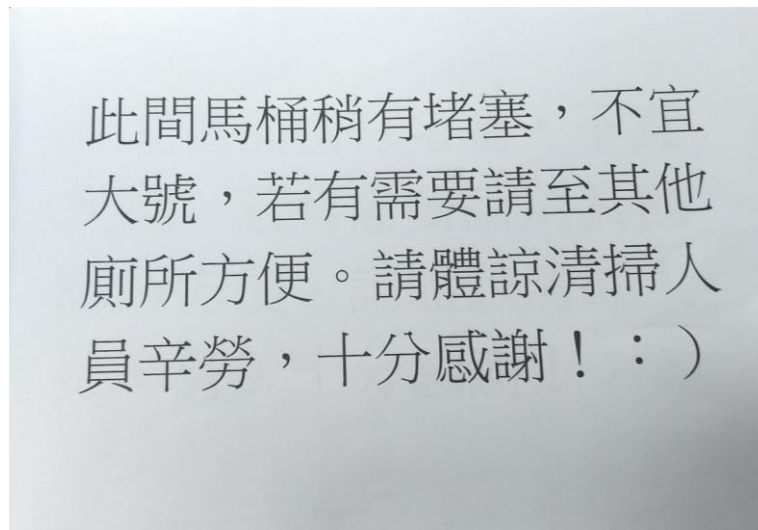
慚愧的是，訪調進行半年以來，我們雖然初步了解清潔工的勞動條件，但我們其實還沒探尋出在如此惡劣的勞動條件下，為什麼清潔工還是願意來到學校工作。訪調隊必須持續接觸清潔工，試著進一步認識清潔工的生命故事，以及最在乎清潔工這份工作所帶來的問題是什麼。

3. 勞動條件的改善終究是清潔工的事

誠如標題，工作是清潔工的，身為學生的我們，來來去去，四五年就離開學校，要長期面對工作、工作環境、主管級學校的人，終究是清潔工自身，學生可以了解到工作環境的惡劣，但絕對不能僅僅只是憤恨不平，就隨意越位替清潔工爭取權益，在與清潔工交流的過程中我們可以告訴他們我們的想法，影響他們的想法，但我們必須打開耳朵傾聽清潔工的心聲，考量到清潔工的處境，要做到讓勞工自己願意為自己的權益站出來爭取才行。

(二) 行動

1. 幫清潔工印廁所公告



和清潔工的聊天過程，清潔工偶爾會向我們抱怨工作上遇的問題，例如退休的教授到教授休息室裝水，把水灑得滿地都是；又或是學生在馬桶水力不強的廁間上大號，導致清潔上增加難度，等等的情況。

在廁所清潔這個案例，清潔工請我們幫忙想一兩句話，列印出來張貼在廁間內。如上圖所示，我們在自己能力範圍內，製作簡單的東西，希望能減輕一些些工作的辛勞。

2. 冬至湯圓會



平時訪調都是成員在不同區域個自認識清潔工，而為了讓各自接觸的清潔工認識訪調隊中不認識的學生，我們趁著冬至，邀請清潔工與我們聚一聚，聯絡情感。原本只是請清潔工帶著便當過來，意外的衍生出，清潔工帶自己買的食物、自製的家常菜來與我們分享。實際參與的清潔工高達九位，分佈在各院中。

聚會上，我們設計自我介紹流程，向清潔工自我介紹，也請清潔工向大家自我介紹，第二個意料之外，我們發現自我介紹不僅讓學生與清潔工互相認識，更讓清潔工同事之間互相認識，原來他們平時在各區域各自工作，或許在下班簽到時會見到同事的面孔，但從未認識過彼此！

（三）未來規劃

本學期，訪調對規畫舉辦兩場活動，學期初舉辦健康講座，學期末時舉辦勞工教育講座。

健康講座的發想來自日常接觸清潔工時，發現他們因為高強度、高重複性的身體勞動，會配戴護腰以幫助支撐打掃工作，也有阿姨告訴我們有手痠的情形，所以我們想請醫師來與清潔工交流身體保健的知識，以及如何減緩工作造成手、腳及腰等身體部位痠痛症狀的簡單伸展動作。

勞工教育講座是希望能夠透過教育與宣導的方式提升清潔工們的勞權意識。與清潔工們接觸的半年時間，我們發現普遍的清潔工並不了解自身的勞動權益，並不認為自己“配得上”法規上所規定的勞動條件。因此，我們希望透過勞工教育講座，為清潔工們介紹相關的勞動權益，讓他們意識到在勞動的過程中必須被維護的權益。