

体面劳动：诉求、意蕴与提升路径

——以一线服务员工为研究样本

卜荣, 胡翔

湖北大学商学院, 湖北 武汉

收稿日期: 2024年3月15日; 录用日期: 2024年5月8日; 发布日期: 2024年5月21日

摘要

本文聚焦一线服务员工的体面劳动问题, 深入剖析一线服务员工体面劳动的诉求、意蕴以及提升路径。通过对当前一线服务员工劳动状况的分析, 揭示了其在劳动权益保障、工作条件改善、职业发展和晋升机会、社会尊重和认可的强烈诉求, 并深入探讨了体面劳动的内涵与意义。在此基础上, 提出了提升一线服务员工体面劳动感知需要集合国家保障、企业支持、个体努力三方力量来营造和谐共荣的劳动力市场, 以期为我国服务行业的持续健康发展提供有益参考。

关键词

一线服务员工, 体面劳动, 现实诉求, 提升路径

Decent Work: Claims, Implications and Paths to Enhancement

—Taking Front-Line Service Employees as a Research Sample

Rong Bu, Xiang Hu

Business School of Hubei University, Wuhan Hubei

Received: Mar. 15th, 2024; accepted: May 8th, 2024; published: May 21st, 2024

Abstract

This paper focuses on the issue of decent work for frontline service employees, deeply analyzing their demands, implications, and improvement paths towards achieving it. Through the analysis of the current labour conditions of frontline service employees, it reveals their strong demands for labour rights and interests protection, improvement of working conditions, career development

and promotion opportunities, as well as gaining social respect and recognition. It also delves into the connotation and significance of decent work. Based on this, it proposes that to enhance the perception of decent work among frontline service employees, it is necessary to gather the tripartite forces of state protection, enterprise support and individual efforts, so as to create a harmonious and co-prosperous labour market, with a view to providing a useful reference for the sustainable and healthy development of China's service industry.

Keywords

Frontline Service Employees, Decent Work, Realistic Demands, Paths to Enhancement

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

国际劳工组织最新发布的《世界就业和社会展望：2023年趋势》报告指出经济下滑导致就业市场严峻，体面就业机会锐减，劳动者不得不退而求其次选择可替代性强、工资待遇较低的工作，这类工作无法提供给劳动者稳定的就业保障，不能帮助从业者实现体面劳动的目标。一线服务员工正是非体面劳动的典型群体，这也就导致其工作倦怠[1]、服务质量低等工作状态。2015年，联合国大会对可持续发展目标做出新的阐释：促进充分的生产性就业和人人获得体面工作，并载入《2030年可持续发展议程》。实现体面劳动是全球所望，也是广大劳动者的心之所愿。我国积极响应实现体面劳动的目标，并强调以人为本，贯彻尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造的方针，维护和发展劳动者利益，保障劳动者权利。现代生活离不开服务业，而一线服务员工是关联消费者的最前端，服务员工的自身素质和工作体验关系着服务企业的经济效益和长久发展。关注一线服务员工的体面劳动，能够减少员工流失率，为市场经济的发展培养人才，是服务行业持续和谐发展的保障。让一线服务员工实现“稳就业”，为服务业的就业增长提供动力，保持稳固就业的良好态势，关键在于一线服务员工体面劳动感知的形成，即一线服务员工切身感受到“工作环境安全，人身健康可保障，工资薪金合理，工作自主安排、不受歧视”。研究不同群体的体面劳动是现有研究中的普遍做法，主要对体面劳动的内涵、前因变量与作用影响进行深入探究。在体面劳动的内涵方面，研究视角随时代发展和工作需求的变化历经安全视角-公平视角-自我实现视角的转变。在体面劳动的影响因素方面，有学者认为影响体面劳动的因素是来自于三个层面，分别是社会因素、企业因素和个体因素，社会因素包括文化因素和经济因素，组织因素包括组织文化和企业特征，个体因素包括人口统计学变量和个体特征[2]。在体面劳动的作用机制方面，已有研究主要是围绕心理资本和动机而展开的，发现体面劳动对提升员工敬业度和创造力有影响。不同群体的社会背景、所处的企业环境以及自身认知造就他们差异化的劳动诉求，那么针对其实现体面劳动的路径也就不一样。因此，有必要对影响一线服务员工体面劳动感知进行进一步的研究，对于提升员工工作满意度、增强企业凝聚力、促进社会和谐具有重要意义。

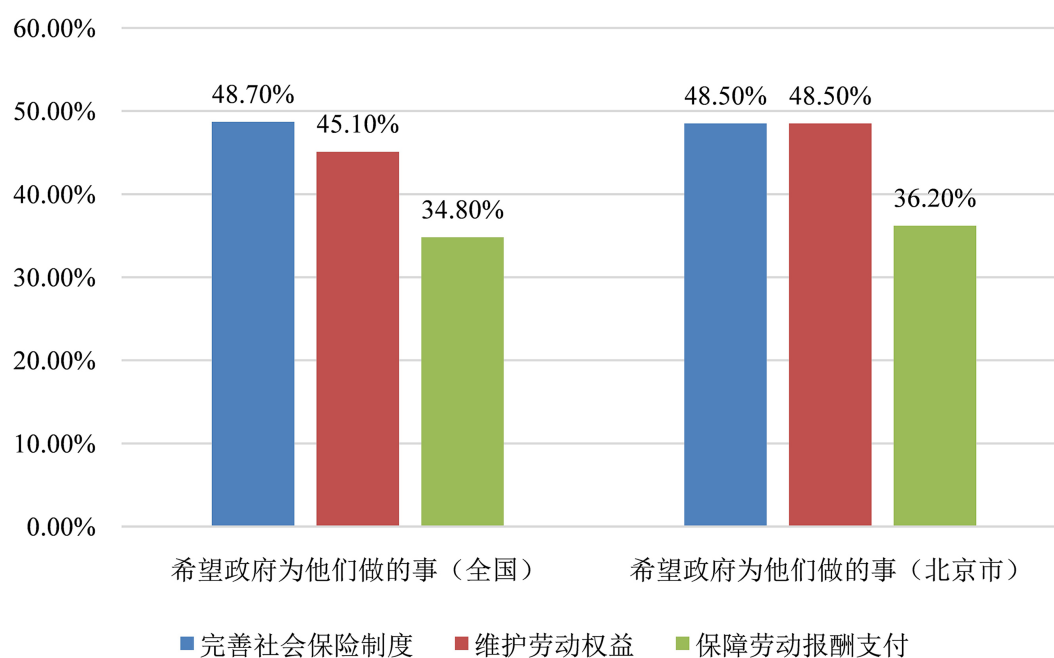
2. 一线服务员工体面劳动的诉求

在新就业形态背景下，一线服务员工作为社会运转的重要力量，其劳动状况与生活质量也受到社会多方的关注。然而，在实际生活中，一线服务员工在劳动权益保障、工作条件改善等方面仍面临诸多挑战。推进一线服务员工实现体面劳动的进程，促进服务行业持续健康发展，是构建和谐社会、实现共同

富裕的必然要求。

2.1. 劳动权益保障诉求

近年来，就业市场饱受疫情影响的冲击，政府不断推进就业惠民工程，完善规章制度，加强劳动者权益保障，但仍存在一些难以根治的难题。具体来说(见图 1)，一是一线服务员工常被不良老板拖欠工资薪金的问题。过去几年实体经济饱受冲击，不少企业举步维艰，员工的工资发放不及时甚至长期拖欠。二是用人单位不缴或少缴社会保险的问题，很多企业不依法给员工缴纳社会保险，或者设置严苛的业绩要求等员工满足要求后才会缴纳相应的社会保险。三是员工加班工资、绩效拖欠的问题。当下企业鼓励员工加班，但员工加班却得不到相应的加班工资，部分不加班员工甚至还会出现扣绩效的情况。这些问题不仅影响了他们的收入水平，也损害了他们的劳动尊严。因此，一线服务员工迫切希望政府能够加强劳动法律法规的宣传和执行力度，确保他们的合法权益得到有效保障。



数据来源：中国外卖骑手职业群体调查报告。

Figure 1. Comparison of the national and Beijing takeaway rider occupational groups' demands on the government
图 1. 全国和北京市的外卖骑手职业群体对政府的诉求对比

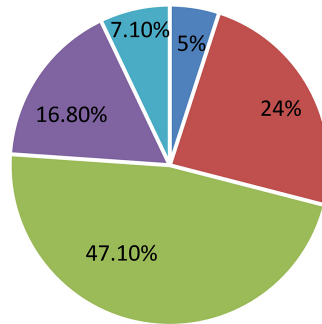
2.2. 工作条件改善诉求

安全的工作环境能够保障一线服务员工实现体面劳动。但从现实情况来看，许多一线服务员工面临着工作环境不安全、无法保障基本的身体权和健康权，如餐饮行业的油烟污染、零售行业的长时间站立等。此外，服务行业普遍存在工作强度大、被迫超时劳动、工作压力大、休息时间少等问题，导致员工的身心健康严重受到伤害，休息权得不到保障，为了完成指标任务被迫超时劳动。因此，一线服务员工迫切希望企业能够改善工作环境和条件，如提供必要的劳动保护设施、合理安排工作时间和强度等，以提高他们的工作满意度和幸福感。

2.3. 职业发展和晋升机会诉求

职业发展和晋升机会给一线服务员工实现体面劳动提供可能。然而，由于行业特点和企业规模等因

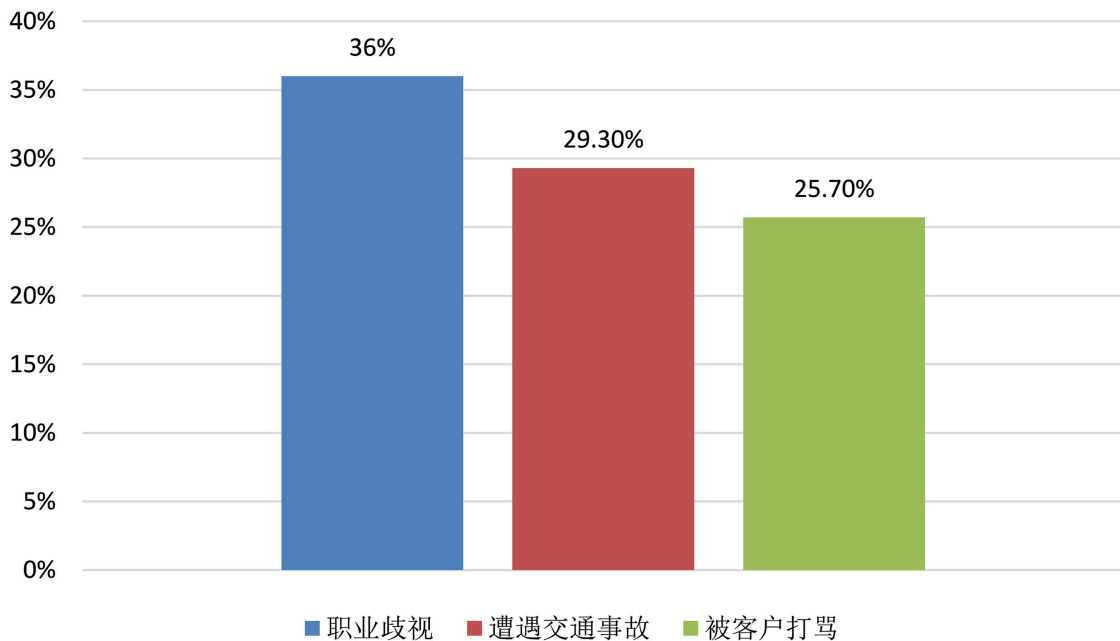
素的限制,许多一线服务员工自身受教育水平较低,据有关调查发现(见图2):外卖骑手作为一线服务员工群体之一,受教育程度在高中学历以下的人数占到了76.1%,这说明外卖骑手的职业门槛较低,技能性不高。一线服务员工的自身文化水平不高,又缺乏必要的职业技能培训和晋升机会,导致其职业发展空间有限,看不见自身的职业发展其前景。因此,一线服务员工迫切希望政府和企业能够加强职业技能培训和教育投入,提供更多的晋升机会和职业发展通道,帮助他们实现个人价值和职业梦想。



■ 小学及以下学历 ■ 初中学历 ■ 高中、中专或职高学历 ■ 大学专科学历 ■ 大学本科及以上学历
数据来源: 中国外卖骑手职业群体调查报告。

Figure 2. Percentage of national takeaway riders' occupational group with educational attainment
图 2. 全国外卖骑手职业群体受教育程度占比

2.4. 社会尊重和认可诉求



■ 职业歧视 ■ 遭遇交通事故 ■ 被客户打骂
数据来源: 中国外卖骑手职业群体调查报告。

Figure 3. Percentage of unpleasant experiences encountered at work by the national takeaway rider occupational group
图 3. 全国外卖骑手职业群体在工作中遭遇的不愉快经历占比

获得同事、上级和客户的尊重与认可是员工体面劳动的重要体现。根据图3可知:外卖骑手职业群

体在工作中遭遇的不愉快经历中占比前三的分别是职业歧视、遭遇交通事故、被客户打骂。一线服务员在工作中直面客户的情绪和态度, 其中不乏不理解、不满甚至歧视的情况, 长此以往容易陷入情绪耗竭的状态。他们渴望得到社会的尊重和认可, 希望社会能够正视他们的劳动价值, 了解他们服务行业背后付出的辛勤与汗水, 从而消除对服务行业的偏见和歧视。同时, 他们也希望社会各界能够关注他们的生存状态和发展需求, 为他们实现体面劳动提供更多的支持和帮助。

3. 一线服务员工体面劳动的意蕴解读

基于安全视角, 国际劳工组织于 1999 年提出“体面劳动(Decent Work)”, 指出要在自由、平等、安全和有尊严的条件下, 为劳动者提供体面的稳定的工作机会, 促进实现工作中的权力、就业平等、社会保障和社会对话。自此关于体面劳动的研究开始落脚于安全视角, 强调政府运用法律规范来保障劳动者的就业安全。2015 年, 伴随着经济的发展变化带动了劳动者工作诉求的转变, 国际劳工组织又基于公平视角传达了企业要充分保证员工工作机会平等、收入公平、工作环境安全、有尊严、能自由表达观点、参与工作决策的要求, 强调实现体面劳动需要公正平等, 企业要改进管理办法来保障劳动者在工作中的工作尊严和平等权利。在知识经济风靡的当下, 人力资源是稀缺资源, 现代企业管理越来越注重“以人为本”, 学者们对体面劳动的研究转向了自我实现视角, 提出个体实现工作稳定、有尊严与安全[3]、工作自主性[4]等期待, 促成了体面劳动与工作心理理论的紧密联系, 这一视角下的体面劳动强调劳动者对工作价值和意义的主观认知, 刘伟认为体面劳动感知是劳动者出于主观意义上的认知[5], 关系到工作是否体面或者体面程度能达到多少, 它的提出进一步提供了将体面劳动落脚于个体心理层面可测量的可操作性构念[6]。体面劳动感知能够提升工作敬业度[7], 还能促进员工创新能力[8], 对减少工作倦怠[9]等具有重要作用。罗燕等人发现让员工实现体面劳动能帮助减少员工流失[10]。总之, 有关体面劳动的研究历经安全视角、公平视角到自我价值视角的转变, 关于体面劳动的提升路径也从制度层面延伸至企业层面、个体层面。

4. 一线服务员工体面劳动的提升路径

已有研究者基于工作心理学理论, 较多考察了个体因素对体面劳动感知的影响, 例如社会阶层、经济制约、工作意愿等[4]; 还有少部分研究集中于工作场所氛围对体面劳动的影响[11]。据此, 增强一线服务员工体面劳动感知需要集合政府、企业和个人三方合力, 从国家保障、公司治理和劳动者主体等方面多措并举, 才能促进提升一线服务员工的体面劳动水平。

4.1. 国家保障一线服务员工体面劳动

国家在政策制定和法律法规方面对一线服务员工实现体面劳动起着至关重要的作用。一是要完善劳动法律法规。相关部门需要直击一线服务员工劳动权利和劳动尊严的缺口, 补充和修订相关法律法规, 这包括规定合理的工资水平、工作时间、休息休假权利、社会保障福利、承担提供安全的工作环境的责任等有关劳动者切身利益的方面。二是要加强劳动监察。国家应加大对企业的劳动监察力度, 确保企业遵守劳动法律法规, 及时跟进最新劳动法规定来保护劳动者的劳动权益, 对违反劳动法律法规的企业要加大处罚力度, 以罚促督, 为一线服务员工实现体面劳动提供强大的法律依靠。同时, 建立有效的投诉举报机制, 做到有举报就查, 真违法必罚, 让员工能够便捷地维护自身权益。三是提供培训和教育机会。国家应加大对一线服务员工职业技能培训和素质教育的投入, 建立相应的职业学校, 鼓励一线服务工人进行工作知识学习和工作技能培训, 提升自身工作软实力。这有助于挖掘员工的工作潜质, 便于获得更多的晋升机会, 提升体面劳动程度。

4.2. 企业支持一线服务员工体面劳动

企业是员工的直接责任人, 因此企业需要为一线服务员工的体面劳动出谋划策。一是要提供安全的工作环境。良好的工作环境是员工实现体面劳动的基础, 确保一线服务员工能够安全工作是企业义不容辞的责任, 面对有害健康的工作环境, 企业要能够提供安全保护措施, 或选择机器人替代人工进行工作。此外, 企业还应关注一线服务员工的身心健康, 定期开展健康检查和心理健康辅导。二是注重人岗匹配。服务企业需要具有服务潜能的员工, 保证员工能够对待顾客友好, 灵活地满足顾客多样化的服务需求[12]。系统的服务导向培训, 强化了员工的服务顾客能力[13]。企业应建立基于员工贡献和能力的薪酬体系, 确保员工获得与其付出相匹配的报酬, 同时选择通过奖金、假期等奖励手段, 激发员工的工作满意度。三是要形成关爱员工的企业氛围。服务企业支持员工自主做出改善服务绩效的行为并给予相应的奖励, 这向员工传递了组织对其认可和期待的信号[14]。与顾客、同事的互动交流过程中传递的信任关系能够增进员工的归属感。员工是企业做大做强的基础, 企业的发展离不开员工的出谋划策。要实现企业与员工的有效沟通, 可以通过定期召开座谈会、设立意见箱等方式, 倾听员工的声音和需求, 及时解决员工在工作中遇到的问题和困难。

4.3. 个体努力实现体面劳动

体面劳动光靠外在帮助不能长久延续, 一线服务员工自身也要发挥主观能动性提升体面劳动感知。第一, 服务行业允许员工积极发挥自主性来提升服务质量, 激励员工发挥创造性[15]满足顾客需求, 促进了自我价值实现, 提升其体面劳动感知。一线服务员工应保持认真的工作态度, 以饱满的工作热情面对客户, 通过努力工作、创新实践等方式, 为企业创造价值, 实现自我价值的同时也为实现体面劳动奠定基础。第二, 当一线服务员工掌握岗位所需的技能, 对工作越来越得心应手时, 他们会自觉增加工作投入[16], 提升自身工作绩效[17], 获得令人满意的、与工作能力相匹配的薪酬奖金。一线服务员工应不断学习和提升自己的职业技能, 以适应不断变化的市场需求和企业要求。通过参加公司培训、自主学习等方式, 提高自己的工作能力和工作信心。第三, 国家用政策和法律来有力保障劳动者实现体面劳动, 一线服务员工自身作为劳动者, 应了解自己的劳动权益, 包括工资奖金、休息时间、社会保险等方面, 当自己的权益受到侵害时, 劳动者个体也要主动向相关部门寻求法律帮助, 维护自己合法利益。

5. 结论

本文首先聚焦于一线服务员工的现行劳动状况, 从劳动权益保障、工作条件改善、职业发展和晋升机会、社会尊重和认可四个方面对其现实诉求进行总结; 其次回顾关于体面劳动内涵的研究; 最后提出体面劳动的提升路径, 只有在政策保障、企业支持和员工自身努力的基础上, 才能为一线服务员工创造一个更加公平、安全、平等的工作环境, 实现他们的体面劳动, 为劳动力市场繁荣添砖加瓦。

参考文献

- [1] Cordes, C.L. and Dougherty, T.W. (1993) A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656. <https://doi.org/10.2307/258593>
- [2] 闫燕, 林恩忠, 卿涛, 赵楠. 体面劳动研究现状、整合与未来展望[J]. 中国人力资源开发, 2019, 36(11): 93-109.
- [3] Blustein, D.L., Olle, C., Connors-Kellgren, A. and Diamonti, A.J. (2016) Decent Work: A Psychological Perspective. *Frontiers in Psychology*, 7, Article No. 407. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00407>
- [4] Duffy, R.D., Blustein, D.L., Diemer, M.A. and Autin, K.L. (2016) The Psychology of Working Theory. *Journal of Counseling Psychology*, 63, 127-148. <https://doi.org/10.1037/cou0000140>
- [5] 刘伟, 宋鸿, 毛冠凤. 体面劳动感知的影响因素探析及概念模型构建[C]//中国管理现代化研究会, 复旦管理学奖励基金会. 第八届(2013)中国管理学年会——组织行为与人力资源管理分会场. 2013: 1-8.

- [6] Blustein, D.L., Perera, H.N., Diamonti, A.J., Gutowski, E., Meerkins, T., Davila, A., Erby, W. and Konowitz, L. (2020) The Uncertain State of Work in the U.S.: Profiles of Decent Work and Precarious Work. *Journal of Vocational Behavior*, **122**, Article ID: 103481. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103481>
- [7] 卿涛, 刘爽, 王婷. 体面劳动与敬业度的关系研究: 内在动机、心理需求的作用[J]. 四川大学学报(哲学社会科学版), 2016(5): 134-143.
- [8] 王春国, 陈刚. 体面劳动、创新自我效能与员工创造力: 中国情境下组织文化的调节作用[J]. 管理评论, 2018, 30(3): 140-149.
- [9] Ferraro, T., Dos Santos, N.R., Moreira, J.M. and Pais, L. (2020) Decent Work, Work Motivation, Work Engagement and Burnout in Physicians. *International Journal of Applied Positive Psychology*, **5**, 13-35. <https://doi.org/10.1007/s41042-019-00024-5>
- [10] 罗燕, 李刚. 不同要素密集企业体面劳动实现状况研究——基于南海狮山镇高新区的调查[J]. 宁夏社会科学, 2015(5): 87-93.
- [11] Allan, B.A., Tebbe, E.A., Bouchard, L.M. and Duffy, R.D. (2018) Access to Decent and Meaningful Work in a Sexual Minority Population. *Journal of Career Assessment*, **27**, 408-421. <https://doi.org/10.1177/1069072718758064>
- [12] Pugh, S.D., Dietz, J., Wiley, J.W. and Brooks, S.M. (2002) Driving Service Effectiveness through Employee-Customer Linkages. *The Academy of Management Executive* (1993), **16**, 73-84. <https://doi.org/10.5465/ame.2002.8951330>
- [13] Feng, T., Wang, D. and Prajogo, D. (2014) Incorporating Human Resource Management Initiatives into Customer Services: Empirical Evidence from Chinese Manufacturing Firms. *Industrial Marketing Management*, **43**, 126-135. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2013.08.007>
- [14] Owens, B.P. and Hekman, D.R. (2012) Modeling How to Grow: An Inductive Examination of Humble Leader Behaviors, Contingencies, and Outcomes. *Academy of Management Journal*, **55**, 787-818. <https://doi.org/10.5465/amj.2010.0441>
- [15] 王震, 宋萌, 彭坚, 张雨奇. 服务创新靠“领导”, 还是靠“制度”?服务型领导和服务导向人力资源管理制度对员工服务创新的影响[J]. 管理评论, 2018, 30(11): 46-56.
- [16] 韩翼, 廖建桥, 龙立荣. 雇员工作绩效结构模型构建与实证研究[J]. 管理科学学报, 2007, 10(5): 62-77.
- [17] Shimazu, A. and Schaufeli, W.B. (2008) Work Engagement: An Emerging Concept in Occupational Health Psychology. *BioScience Trends*, **2**, 2.