



新聞稿（即時發佈）

2015年3月24日

工作愛與恨 — 上班族的「晒命」與「鬧爆」處境 新聞發佈會

「晒命」和「鬧爆」是社交平台的兩大熱門主題，試想想工作間哪些處境會成為上班族炫耀的材料？他們愛「晒」人工還是職銜呢？而最感忿忿不平的又是什麼？是大小便都要報告還是不准上臉書呢？管理層若能掌握員工對工作的愛與恨、自豪與抗拒的地方，更能打造理想的工作環境和培育最牛的僱員！

基督教家庭服務中心轄下盈力僱員服務顧問委託香港浸會大學，透過電話訪問了801名在職人士，探討他們工作的愛與恨，調查包括以下範圍：

- 哪些工作處境令員工最難以接受、「鬧爆」指數最高、甚至會因此考慮「劈炮」辭職？
- 職業生涯中令上班族最感自豪而會向友儕炫耀、「晒命」的是什麼？
- 哪些是被認為最酷的行業？
- 在工作心態上，80、90後新一代員工有什麼喜惡？

「盈力僱員服務顧問」向逾150間公私營機構提供僱員輔助計劃(Employee Assistance Programme, 簡稱EAP), 為政府部門、公營機構及私人企業逾30萬僱員提供輔導及顧問服務，十分掌握打工仔對工作處境和公司政策的喜惡。於眾多員工求助個案中，為數不少表示因感公司制度不合理、對上司的做法不認同、或於工作中欠缺發揮機會而受到情緒困擾，承受很大的壓力和挫折感，有關的情況值得管理層關注。是次研究希望可以協助優化企業管治和提升工作熱誠。以下是調查結果的撮要：

「公司是黑店」及「去廁所都要管」最鬧爆

工作間的鬧爆事例何其多，我們根據求助個案及與在職人士的接觸，預設了15種常見的鬧爆處境，要求被訪者就每一處境評分，以10為滿分。調查發現公司不良經營手法最令僱員憤怒（鬧爆指數7.84），第二、三位分別是上洗手間要向上級報告（鬧爆指數7.8）及受到嚴密監視，如被CCTV攝錄（鬧爆指數7.16）。

分數最高首5名之排名如下（詳見附表1）：

1. 公司經營手法不良（誇大產品功效 / 提供劣質產品）（鬧爆指數7.84）
2. 大 / 小便要匯報（鬧爆指數7.8）
3. 員工受到監視（例如公司在辦公室裝閉路電視 / 出入公司被搜身）（鬧爆指數7.16）
4. 上司或者老闆會集體訓斥 / 當眾鬧人（鬧爆指數6.93）
5. 工作環境無冷氣（鬧爆指數6.33）



我們將這些事件歸納為四大類犯眾憎處境，並按類別之下的各項鬧爆分數平均計算，發現打工仔最接受不來的是損害個人尊嚴的處境：

1. 損害尊嚴/個人原則類 (平均鬧爆指數7.4)
2. 影響工餘生活類 (平均鬧爆指數6)
3. 嚴格紀律/不合理要求類 (平均鬧爆指數5.4)
4. 惡劣工作環境類 (平均鬧爆指數5.1)

從被訪者所提供的鬧爆處境，發現不少有趣的真實例子，總結如下(附表2)

鬧爆事例
損害尊嚴/個人原則類 例如記錄去廁所的時間及次數、公司當眾訓斥員工
影響工餘生活類 例如老闆晚上三、四點打電話嚟要我做嘢、放聖誕假要返大陸做嘢
嚴格紀律/不合理要求類 例如午飯時間只有20分鐘、墊支的錢幾個月後才取回、老闆發現員工已讀WhatsApp訊息(雙藍剔)而不回覆，大興問罪之師
惡劣工作環境類 例如戶外工作不准擔傘、公司無廁所要到街外的公廁解決、規定冷氣只能開到25.5度，曾有同事在炎夏工作時因此而熱至暈倒但公司仍置之不理

近八成人遇著鬧爆事寧可劈炮

遇著這些令人難以接受的情況，在鬧爆洩忿之餘，被訪者會否以離職作為解決方法？調查發現，面對以上首5位的鬧爆處境，當中5-8成人表示會考慮辭職，情況令人憂慮。值得一提的是，雖然「被派返大陸工作」鬧爆指數只排名13(4.86分)，但因此而考慮辭職的則躍升至第4位(佔61.7%)，可能反映僱員對被派往內地工作感到無奈，明白是業務所需，但心理上始終十分抗拒，寧願以辭職逃避(詳見附表1)。

考慮因鬧爆處境而辭職的排名

考慮辭職排名	鬧爆處境	鬧爆指數 (10分滿分)	會因此而考慮辭職*(%)
1	公司經營手法不良 (誇大產品功效/提供劣質產品)	7.84	77.1
2	大/小便要匯報	7.80	67.3
3	員工受到監視 (例如係辦公室裝閉路電視/出入公司要搜身)	7.16	62.3
4	要被派返大陸做嘢	4.86	61.7
5	上司或者老闆會集體訓斥/當眾鬧人	6.93	57.6



「高薪厚職」與「工作意義」同被打工仔引以為傲

工作總是愛有時、恨有時，調查亦發掘哪些工作條件令僱員感到自豪，問卷設定了10種處境，要求被訪者剔選最讚的3項。當被問及會否將引以為傲的事情向友儕炫耀時，95%被訪者表示會！反映「晒命」的動力十分高。首5位晒命排名如下(附表3)：

1. 人工高、福利好(47.3%)。
2. 有意義 (31.2%)
3. 有成就感 (26.6%)
4. 有嘢學 (24.1%)
5. 前景靚 (23.6%)

「人工高、福利好」(47.32%)自然值得向朋友吹噓一番，大家或許不感意外，但除了物質報酬之外，上班族還著重工作的目標與意義(31.2%)和成就感(26.6%)等非物質因素，打工仔也會認為是光環，熱衷向朋輩賺like。而與事業發展相關的「有嘢學」(24.1%)及「前景靚」(23.6%)，亦感覺良好，可見讓員工有清晰的仕途階梯，能令他們工作更有動力。

相對之下，最少被訪者向人誇耀「公司勁」(17.4%)、「職位猛」(9.8%)及「行業型」(9.3%)，反映了打工仔較少藉虛榮來體現自身的個人價值。

晒命事件簿：全港市民都用我個設計！

調查人員邀請被訪者舉出引以為傲的事例，以下是他們分享的「威水史」（附表4）：

- 「全港市民都用我個設計」
- 「有份買地起樓」
- 「作為首批進入香港地鐵這個行業」
- 「第一批學習這種獨有技術的人」
- 「負責照顧馬匹，可以讓受傷的馬由傷患到康復可以出賽」

最酷的五大行業均是電視電影熱門題材

被問及「哪些行業為之型？」最多人選擇依次為拯救生命受人愛戴的醫護人員、執行法紀鐵血男兒的紀律部隊、地位尊崇專業才俊的法律界人士、易賺快錢收入豐厚的金融銀行業及一身帥氣酷到爆燈的航空業（附表5）。此五大行業雖然各具魅力，但被人熱烈追捧的原因，相信與近年電視電影多以這些行業作為題材有密切關係。

本地最強五大企業，科技一哥跑贏銀行

若被訪者以「公司勁」感到自豪（自豪指數為7或以上），會邀請其列舉認為「勁」的公司。榜首(即最多人提出)是本地最大僱主的香港政府，反映縱然政治經濟環境不斷改變，鐵飯碗仍然令人趨之若鶩。其次分別為手機及互聯網界神級位置的「蘋果」(第二位)及「谷歌」(第三位)，可見科技巨擘魅力非凡；位列第四及五是香港首富旗下的「長江集團」(現改名為「長和集團」)及銀行界旗艦「匯豐銀行」(附表6)。除了政府外，其餘均是其所屬界別內名望最高、財力雄厚的企業，打工仔會因躋身這些公司而感到自豪。

**80、90後與基層重視工作生活平衡，中層及女性員工怨氣最多**

研究亦發現，無論是鬧爆或晒命，其結果與年齡、薪酬、職級及性別均有關係。從被訪者這些不同的特徵中，得出以下觀察：

80、90後放工後拒談公事一

月前有報導指本地打工仔放工後仍收到上司的奪命追魂Apps，覺得等同於24小時on call。調查結果引證80、90後對此特別反感，他們對放工後仍要與老闆傾公事「勁唔啱feel」，鬧爆平均分較其他年齡組別為高(附表7a)。

80、90後鬧爆放工後傾公事(附表7a)

年齡組別	平均分
15 - 24歲	6.21
25 - 34歲	6.42
35 - 44歲	5.71
45 - 54歲	5.55
55歲或以上	5.31

年輕族重前景，90後晒體驗一

以為新一代對人工這些私隱三緘其口嗎？正正相反。研究發現，年輕的被訪者，較傾向在朋友面前吹噓自己薪酬及前景，當中以80、90後佔較高的比例。相對其他年齡組別，較多90後傾向在朋友面前炫耀自己體驗多(附表7b)。

80、90後晒人工前景、90後晒體驗多(附表7b)

晒命處境 \ 年齡	15歲至24歲	25歲至34歲	35歲至44歲	45歲至54歲	55歲或以上
	人工高、福利好	52.6%	56.4%	41.8%	48.5%
前景靚	35.1%	32.4%	20.1%	19.2%	19.3%
體驗多	38.6%	18.1%	24.3%	14.1%	15.0%

基層：工作生活平衡居首位，金錢福利最實際一

前線被訪者在放工後仍要與老闆洽談公事及被派返大陸工作(附表8a)兩項鬧爆處境的平均分顯著較其他職級為高，說明了他們期望家庭及私人生活與工作分開，較著重工作生活平衡。



基層被訪者鬧爆放工後仍要與老闆傾公事及返大陸工作(附表8a)

鬧爆處境	職級	高層	中層	基層/前線人員
		平均值	平均值	平均值
上司或者老闆會喺放工、放假搵你傾公事		4.30	5.98	6.12
要被派返大陸做嘢		3.78	4.79	5.26

基層炫耀自己「人工高、福利好」(附表8b)

基層或前線人員雖然工資比中高層人士低，但他們較多會在朋友面前炫耀自己的人工高、福利好(附表8b)；月入兩萬以下的被訪者則較少會在朋友面前炫耀自己的工作有意義(附表8c)。

基層被訪者晒人工高(附表8b)

職級	百分率
高層	34.5%
中層	47.0%
基層/前線	50.5%

月入兩萬以下的被訪者則較少晒工作意義(附表8c)

每月收入	百分率
\$10,000以下	22.9%
\$10,000至\$19,999	23.5%
\$20,000至\$29,999	35.7%
\$30,000至\$39,999	42.9%
\$40,000至\$49,999	36.6%
\$50,000或以上	36.5%

高薪高層晒成就—

相反，高層人員及月入四萬或以上的被訪者較多會在朋友面前炫耀自己的工作令他們有成就感；而相對地較少會在朋友面前炫耀自己的人工高、福利好(附表9a & 9b)。

高層被訪者晒成就，少晒高薪(附表9a)

晒命處境	職級	高層	中層	基層/前線
成就感		36.8%	27.9%	22.3%
人工高、福利好		34.5%	47.0%	50.5%



月入四萬或以上的被訪者晒成就感(附表9b)

晒命處境 \ 月入	\$10,000以下	\$10,000 至 \$19,999	\$20,000 至 \$29,999	\$30,000 至 \$39,999	\$40,000 至 \$49,999	\$50,000 或以上
成就感	17.1%	21.5%	30.6%	24.2%	41.5%	37.6%

上述現象反映人工較低的基層更渴望在薪酬方面跑贏友儕，而月入四萬或以上的高薪人士則反而想在另一戰線，藉成就感突出自己的表現。

中層及女性較多鬧爆處境一

至於鬧爆程度最厲害的組別，是女性及所謂夾心階層的中層管理人員。

在15項鬧爆處境中，中層職級被訪者有8項處境的平均分顯著較其他兩個職級為高(附表10a)，包括：

中層被訪者鬧爆處境(附表10a)

鬧爆處境	職級	高層	中層	基層 / 前線人員
		平均值	平均值	平均值
工作環境無冷氣		6.00	6.64	6.09
大／小便要匯報		7.55	8.18	7.49
返工大部分時間要企，無得坐		4.97	6.05	5.30
對外型諸多限制		5.04	5.73	5.19
唔准用WhatsApp請病假		3.27	4.14	4.06
返工期間唔俾上Facebook/Twitter/Instagram等社交網絡		3.33	4.11	3.81
員工受到監視		6.55	7.56	6.90
要幫上司或者老闆處理私事		5.26	6.25	6.15

女性被訪者有5項處境的平均分顯著較男性高(附表10b)，包括：

女性被訪者鬧爆處境(附表10b)

鬧爆處境	性別	男	女
		平均值	平均值
員工受到監視		6.87	7.41
上司或者老闆會集體訓斥 / 當眾鬧人		6.61	7.21
工作環境無冷氣		5.98	6.64
上司或者老闆會喺放工、放假搵你傾公事		5.61	6.01
要被派返大陸做嘢		4.45	5.22



以上的結果反映女性及中層管理人員，會對較多處境感到忿忿不平，管理層應有積極措施，留下他們安心工作。

建議

是項研究反映員工最不能接受和最引以為傲的工作處境，是管理層的珍貴參考，希望他們一方面積極改善工作環境和措施，避免令僱員感到忿忿不平或被傷害；另一方面，加強員工的成就感和待遇，引發他們的工作熱忱，提升工作效率。盈力僱員服務顧問有以下的建議：

1. 管理層應檢討對可能損害尊嚴/個人原則的公司政策或安排，特別是對員工進行監察的措施，出於保安原因還可理解，若規管個人行為或與侵害私隱有關，則易惹反感，應顧及員工感受。假如較多員工感到不滿，應需檢討相關措施的需要性或放寬的可能。上司更不應當眾責罵員工，令他們尊嚴受損。
2. 近來流動通訊科技特飛猛進，上司經常於工餘 WhatsApp 或電郵同事處理公事，已成趨勢。若出於緊急情況，偶一為之，下屬或可以體諒。如果每天都看見上司於 WhatsApp 出現指點工作，嚴重影響員工家庭和社交生活，尤以 80、90 後與基層員工更為抗拒。建議管理人員應設定匯報工作進度時間，盡量減少次數和縮短內容。
3. 管理層應多親身到員工的工作地點，體察他們的處境有多惡劣，例如需長期站立的時間、受噪音、天氣、煩躁顧客的影響，提供適切的支援和關懷，例如增加休息時間、添置所需用具，例如椅子、雨傘等。
4. 調查發現除薪酬福利外，工作意義和成就感是員工引以為傲的地方，特別是入息較高的管理人員和專業人士，建議管理層多向同事解說公司的業務對社會或個人的貢獻和意義。此外，上司可突出個別同事對團隊的重要性和優勢，令他們感到自己是不可或缺的一員。
5. 80、90 後員工頗著重工作的前景和希望獲得更多體驗，管理層應與他們訂立生涯計劃，令他們看到清晰的仕途階梯。並安排不同的工作機會和體驗，配合實踐職業目標，此舉可誘發新世代員工的工作熱誠。
6. 員工和上司亦應學習處理情緒和衝突的技巧，避免使用辱罵或不恰當方式表達意見。也可邀請專家舉辦有關督導技巧、處理困難員工的方法、協助提升員工表現的策略等課程。此外，亦可組織員工活動和團體建設等工作坊，加強員工間的溝通和關係。
7. 上司及管理層應加強與員工的溝通，例如不定期約見不同職級的同事，了解他們遇到的困難。我們建議公司考慮聘用外間專業的僱員輔助計劃(EAP)，以協助員工及早處理情緒和遇到不公平的對待，避免影響公司生產力。



除上述建議外，盈力僱員服務顧問亦會向企業／機構提供顧問服務，協助解決公司內部的衝突和欺凌事件，並可舉辦不同主題之課程，提升員工解難和溝通的能力。如有垂詢，歡迎聯絡盈力市務經理李綽姿小姐(電話：2757 6732，電郵：twiggy_lee@vital.org.hk)

傳媒查詢：

基督教家庭服務中心—

盈力僱員服務顧問市務經理李綽姿小姐

電話：2757 6732/9374 8134 電郵：twiggy_lee@vital.org.hk

企業事務部傳訊經理陳淑嫻小姐

電話：2950 5815/9869 8638 電郵：vicki_chan@cfsc.org.hk

網址：www.vital.org.hk



附表

附表1

鬧爆處境名

鬧爆處境排名	鬧爆處境	鬧爆指數 (10分滿分)	因鬧爆處境而考慮辭職排名	會因此而考慮辭職* (%)
1	公司經營手法不良 (誇大產品功效/提供劣質產品)	7.84	1	77.1
2	大/小便要匯報	7.80	2	67.3
3	員工受到監視 (例如係辦公室裝閉路電視/出入公司要搜身)	7.16	3	62.3
4	上司或者老闆會集體訓斥/當眾鬧人	6.93	5	57.6
5	工作環境無冷氣	6.33	6	54.3
6	要幫上司或者老闆處理私事	6.07	9	31.7
7	遲到1分鐘都要紀錄在案	6.03	12	28.0
8	上司或者老闆會喺放工、放假搵你傾公事	5.82	13	23.9
9	工作時間手提電話不能跟身	5.72	10	31.0
10	返工大部份時間要企，無得坐	5.57	7	50.5
11	對外型諸多限制 (例如規限髮型/頭髮顏色/飾物/指甲/衣著等)	5.42	8	34.9
12	幾麻煩的客都要招呼，無得say no	5.30	11	30.4
13	要被派返大陸做嘢	4.86	4	61.7
14	唔准用WhatsApp擺病假	3.99	15	13.2
15	返工期間唔俾上社交網絡 (例如Facebook/Twitter/Instagram等)	3.88	14	14.6

*備註：被訪者對鬧爆處境指數回答7分或以上才須作答

附表2

被訪者列舉的鬧爆事例

鬧爆事例
損害尊嚴/個人原則類 例如記錄去廁所的時間及次數、公司當眾訓斥員工
影響工餘生活類 例如老闆晚上三四點打電話嚟要我做嘢、放聖誕假要返大陸做嘢
嚴格紀律/不合理要求類 例如午飯時間只有20分鐘、墊支的錢幾個月後才取回、老闆發現員工WhatsApp 已讀訊息(雙藍別)而不回覆，大興問罪之師
惡劣工作環境類 例如戶外工作不准擔傘、公司無廁所要到街外的公廁解決、規定冷氣只能開到25.5度，曾有同事在炎夏工作時因此而熱至暈倒但公司仍置之不理



附表3

被訪者須別選會在朋友面前晒命的3項處境 (複選)(回答人數：764)

	晒命工作處境	百分率(%)	頻數
物質報酬類	人工高、福利好	47.3	361
目標與意義類	有意義	31.2	238
目標與意義類	成就感	26.6	203
職業發展類	有嘢學	24.1	184
職業發展類	前景靚	23.6	180
物質報酬類	環境正	23.4	179
職業發展類	體驗多	19.8	151
虛榮感類	公司勁	17.4	133
虛榮感類	職銜猛	9.8	75
虛榮感類	行業型	9.3	71

*備註：被訪者可選多項，頻數總和超過764人，百分率亦超過100%。

附表4

被訪者的晒命事件簿

物質報酬類
花紅比人高很多
去機場做嘢
可以在同一間公司工作20年以上，不用轉工作
目標與意義類
新公司由無到有發展起來，慢慢壯大
設計了一樣嘢出來，全香港市民都用到
做實習時曾經成功協助一位泛民的議員入立法會
作為首批進入香港地鐵這個行業，以及第一批學習這種獨有技術的人，非常自豪
負責照顧馬匹，可以讓受傷的馬由傷患到康復可以出賽，便會很開心
有份買地，而且建築樓宇
職業發展類
可以接觸不同的外國教授
一個人到外地工作
在國內電視台工作，拍攝了一個山區節目，自己一手一腳籌劃
能夠為高官親手預備盛宴
虛榮感類
升咗4次職
在行內有地位，有人賞識
有人認得自己
拎到工作上的獎項



附表5

被訪者覺得哪些行業最型？(首5位被提及次數最多)

1	醫護
2	紀律部隊
3	法律
4	金融/銀行
5	航空

附表6

被訪者覺得哪些公司最勁？(首5位被提及次數最多)

1	政府
2	蘋果
3	谷歌
4	長江集團
5	匯豐

附表7a

80、90後鬧爆放工後傾公事

年齡組別	平均分
15 - 24歲	6.21
25 - 34歲	6.42
35 - 44歲	5.71
45 - 54歲	5.55
55歲或以上	5.31

附表7b

80、90後晒人工高，90後晒體驗多

	年齡	15歲至24歲	25歲至34歲	35歲至44歲	45歲至54歲	55歲或以上
晒命處境						
人工高、福利好		52.6%	56.4%	41.8%	48.5%	37.5%
前景靚		35.1%	32.4%	20.1%	19.2%	19.3%
體驗多		38.6%	18.1%	24.3%	14.1%	15.0%



附表8a

基層被訪者鬧爆放工後傾公事及返大陸做嘢

鬧爆處境	職級	高層 平均值	中層 平均值	基層 / 前線人員 平均值
	上司或者老闆會喺放工、放假搵你傾公事		4.30	5.98
要被派返大陸做嘢		3.78	4.79	5.26

附表8b

基層被訪者晒人工高

職級	百分率
高層	34.5%
中層	47.0%
基層 / 前線	50.5%

附表8c

月入兩萬以下被訪者較少晒工作意義

每月收入	百分率
\$10,000以下	22.9%
\$10,000至\$19,999	23.5%
\$20,000至\$29,999	35.7%
\$30,000至\$39,999	42.9%
\$40,000至\$49,999	36.6%
\$50,000或以上	36.5%

附表9a

高層被訪者晒成就感，少晒高薪

晒命處境	高層	中層	基層 / 前線
成就感	36.8%	27.9%	22.3%
人工高、福利好	34.5%	47.0%	50.5%

附件9b

月入四萬或以上的被訪者晒成就感

晒命處境	月入	\$10,000 以下	\$10,000至 \$19,999	\$20,000至 \$29,999	\$30,000至 \$39,999	\$40,000至 \$49,999	\$50,000 或以上
成就感		17.1%	21.5%	30.6%	24.2%	41.5%	37.6%



附件10a

中層被訪者鬧爆8件事

鬧爆處境	職級	高層	中層	基層 / 前線人員
		平均值	平均值	平均值
工作環境無冷氣		6.00	6.64	6.09
大 / 小便要匯報		7.55	8.18	7.49
返工大部分時間要企，無得坐		4.97	6.05	5.30
對外型諸多限制		5.04	5.73	5.19
唔准用WhatsApp請病假		3.27	4.14	4.06
返工期間唔俾上Facebook/Twitter/Instagram等社交網絡		3.33	4.11	3.81
員工受到監視		6.55	7.56	6.90
要幫上司或者老闆處理私事		5.26	6.25	6.15

附件10b

女性被訪者鬧爆5件事

鬧爆處境	性別	男	女
		平均值	平均值
員工受到監視		6.87	7.41
上司或者老闆會集體訓斥 / 當眾鬧人		6.61	7.21
工作環境無冷氣		5.98	6.64
上司或者老闆會喺放工、放假搵你傾公事		5.61	6.01
要被派返大陸做嘢		4.45	5.22