

# **中大物業管理處**

## **外判廁所清潔服務事宜**

### **調查報告**

中大員工總會、中大基層關注組  
及一班關心勞工權益的中大同學

2020年4月

## 摘要

今學年起，中大物業管理處（EMO）把校園多間廁所的清潔服務外判，地點包括范克廉樓地下及地庫、鄭裕彤樓、羅桂祥生物醫學綜合大樓、科學館煲底和苗圃路等。

數十年來，政府均把清潔服務外判，招標時以「價低者得」的原則來遴選承辦商，外判商為了中標必須盡量壓低成本。為了賺取中間的行政費用，外判商往往會用各種手法剝削工人。除中大以外，七間資助大專院校的清潔服務都是外判，工人時薪大部份低於 40 元<sup>1</sup>，浸大曾爆出外判商完約後拒為工人支付遣散費和長期服務金，校方亦拒絕承擔監察責任<sup>2</sup>。

在外判浪潮席捲各大專院校的情況下，中大至今仍大致維持物業管理服務的直聘制度實屬可貴。但事實上過往中大亦意欲外判清潔服務，2003 年校方曾建議將整個 EMO 外判，在職員及學生反抗下，校方承諾「恆常物業管理服務永不外判」，惟到了 2012 年又打算外判七間圖書館清潔服務，在師生壓力下才停止合約<sup>3</sup>。

我們曾於去年 10 月-11 月期間向校方查詢更多外判資訊，包括外判原因、招標準則、外判工友工作情況與待遇，並比較 EMO 庶務、清潔及樓宇管理組（下稱 EMO 庶務組）待遇。調查發現，多年來在校園建築物及設施持續增加的同時，中大基層職工人手一直減少，而物業管理處欲以「人手不足」為由外判，但批出合約前未有經過外判事宜監察委員會審批，欠缺師生監察。我們亦發現 EMO 庶務組工友工作待遇欠佳，要從事厭惡性勞動，但相比校內其他職工薪酬更低、升遷更慢，編制上沒有替更制度致使工作量很大，處方卻沒有作出檢討，只打算透過外判解決問題。

因此，我們嚴正反對校方外判廁所清潔服務的決定，要求校方檢討其外判政策，清晰交代外判原因，並檢討 EMO 清潔工的工作待遇。

---

<sup>1</sup> 香港 01，工會揭科大清潔工時薪僅約 34.9 元 淪八大院校中「最孤寒」僱主，香港 01，2019 年 2 月 25 日。

<sup>2</sup> 惟工新聞，浸會大學轉清潔外判公司 校方誤導工人棄追遣散費，惟工新聞，2017 年 6 月 1 日，<https://wknews.org/node/1462>

<sup>3</sup> 陸明敏，〈也許只是冰山一角——十年來勞工抗爭事件簿〉，中大五十年，取自：<http://www.cuhk50.org/movement/%E4%B9%9F%E8%A8%B1%E5%8F%AA%E6%98%AF%E5%86%B0%E5%B1%B1%E4%B8%80%E8%A7%92-%E2%94%80%E5%8D%81%E5%B9%B4%E4%BE%86%E5%8B%9E%E5%B7%A5%E6%8A%97%E7%88%AD%E4%BA%8B%E4%BB%B6%E7%B0%BF/>

## 一、調查結果：外判情況及政策

我們分別詢問過吳樹培副校長、物業管理處林耀華處長、商務組負責人何其誠先生（Dominic Ho）、多名 EMO 庶務組工友，亦曾於 1 月 17 日與處方會談討論此事，以下為資訊整合：

### 1. 基本資訊

外判合約由上年 9 月直到今年 6 月，承辦商為明生專業清潔及管家服務有限公司（Ming Sang Professional Cleaning And Housekeeping Services Limited）。我們從校方消息確認的服務地點包括范克廉樓地下及地庫、鄭裕彤樓及 39 區羅桂祥生物醫學綜合大樓。我們亦親身觀察到有穿著外判公司制服的工友清潔范克廉樓地下及地庫、鄭裕彤樓、科學館煲底和苗圃路。

### 2. 合約未經監察委員會通過

我們詢問商務組是次合約的批出過程，商務組回覆指根據「香港中文大學外判政策」指引<sup>4</sup>，由於合約期限不多於 12 月，因此無須經過「大學外判事宜監察委員會」事先通過便可批出。但是，我們後來向委員會裡的學生代表獲得指引，當中「考慮外判方案的準則」一例中寫明：

鑒於大學每年採購的服務數量及種類繁多，要全面及明確地界定「外判服務」有一定困難，大學應集中監察高風險外判項目，例如長期服務合約、清潔或保安服務以及僱用模式較易出現剝削情況的行業，下列外判合約將會經由一般大學採購程序和指引處理，而毋需預先審查以簡化安排：非清潔和非保安服務合約；或不超過一年的一次性合約；或不超過 15 萬港元的合約；或因服務範圍不在大學主校園而未能由校內相關單位提供支援服務。

商務組的說法是指只要符合任一條件，相關合約便不需經過委員會監察。我們認為，這說法正正違反政策監察高風險外判項目的原意，校方如物業管理處及個別部門或能利用此漏洞，繁密地批出短期、金額少的外判清潔和保安合約，不是真正監察「較易出現剝削情況的行業」。

### 3. 外判工友待遇欠透明

我們要求 EMO 公開外判工友的薪酬福利資訊，EMO 回應指「會不定時引用投標條款，要求承辦商提供有關工資紀錄並作查核。按資料顯示，有關承辦商均提供反映市場情況的合理薪酬以及符合法例規定的勞工福利予其員工，但由於承辦商的員工薪酬及福利屬敏感商業資料，請恕我們不能公開」。

我們亦要求 EMO 公開是次合約的招標準則，處方沒有仔細交代，僅指「在招標過程中，除考慮承辦商的技術配置水平及收費等因素外，其承諾履行社會責任，提供完善僱員福利亦是重要考慮之一。」

---

<sup>4</sup> 香港中文大學外判事宜監察委員會，大學外判政策，香港中文大學，2014 年 6 月 3 日，頁 7，取自：<https://drive.google.com/file/d/1Rgeifbr7j6VYKFRt04vm5x0ZtejGTLyx/view>

處方拒絕交代外判準則和薪酬福利資訊，拒絕公開外判承辦商的名稱（我們從觀察才得知），亦沒有完整列出所有已外判服務的廁所，剝奪員生監察校園外判情況的權利。

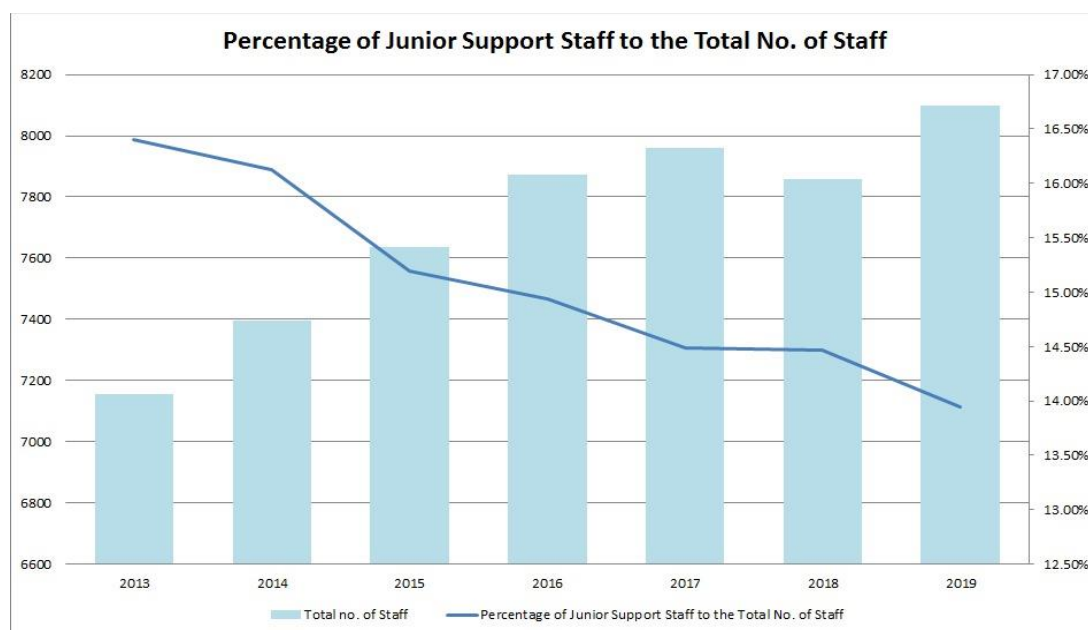
#### 4. 外判理由

我們曾要求 EMO 交代外判原因，處方於去年 10 月 18 日的電郵回覆指：

由於校園內需要清潔服務的範圍日漸擴大，而庶務組內卻因職位出現空缺令其他同事分擔不少額外工作量，所以 EMO 正積極研究各種可行方案，以回應這些運作上的訴求及維持校園的整潔衛生。因此於本年 9 月 1 日開始，EMO 以試行性質把數個地點較偏遠或使用較頻密致令衛生情況欠理想之洗手間，交承辦商執行清潔工作，為期 10 個月，希望透過是項短期安排，讓庶務組前線同事能分區把校園清潔工作做得更好。

我們曾於 1 月 17 日與處長會談此事，處長和助理處長指 EMO 會盡量維持直聘制度（即大學直接聘請工友），外判是萬不得已且暫時做法。處方亦有事先諮詢工友意見，並向他們承諾現有人手不會因外判而受到影響。試行外判的同時，EMO 仍會繼續招聘直聘員工，請到人便會減少外判。

但處方所指的人手不足歷年來一直存在，而且愈漸嚴重。自 2012 年 334 學制開始，中大校園建築數目一直擴張、學生人數亦增加不少，對服務人員（特別是職工）的需求理應增加，但翻查中大年報數字，職工數目（junior support staff）卻自 2013 年起逐年下跌，由 1174 人跌至 2019 年的 1129 人，職工數目對比僱員總數的比例亦由 13 年的 16.4% 跌至 19 年的 13.9%<sup>5</sup>。見以下圖表一。



圖表一 2013-2019 年中大職工對比總僱員人數比例變化

<sup>5</sup> 香港中文大學，香港中文大學歷年年報，香港中文大學，取自：  
<https://www.iso.cuhk.edu.hk/chinese/publications/annual-report/>

我們認為人手不足可能是因為由直聘工友工作條件欠佳致使崗位流失率高、或求職率低。我們亦訪問了 10 多名 EMO 庶務組工友了解他們的工作待遇，以下為主要結果。

## 二、訪問結果：直聘工友待遇

### 1. 職位要求苛刻、職位與工作內容不一

中大 EMO 庶務組清潔工友入職以「二級校役」職級聘用。翻查中大人事處的聘請網頁，EMO 二級校役的職責包括：「（一）負責樓宇及課室運作；（二）執行各類清潔及消毒工作，包括室內、室外、洗手間及校內街道；及（三）執行有關環境保護等工作」<sup>6</sup>。工友指清潔工內部再分課室組、清潔組和廁所組，工作崗位理論上可以輪替。但有不少工友反映，由於廁所組工友人手長期不足，變相令大部份初入職工友時都被編入廁所組。有工友指入職時至少 3 年都是負責清潔廁所。廁所清潔工作屬厭惡性勞動，工友長期負責廁所清潔崗位而無法輪替，或造成人手流失。此外，工友亦須輪班當值，包括假日及颱風訊號懸掛期間，及執行指派緊急工作，相比大學其他部門類似崗位如二級工人，校方對校役的要求比較苛刻。

### 2. 欠替更制度

有來自 3 個工作區域的工友表示組內沒有替假制度，一旦組內有同事請假或工傷，就要有其他同事分擔其工作量，變相增長工時。除此之外，由於人手不足，有清潔組和課室組工友表示曾被要求額外清潔廁所，有非廁所組的工友要清潔廁所長達半年。

### 3. 薪酬待遇較其他部門差

我們訪問的工友月薪介乎 11000–14000 元。工時方面，部份工友每周工作 45 小時，部份則是 48 小時。受訪工友中，有 2 名年資超過 10 年的工友工資亦只有約 14000 元，亦有工友反映 EMO 庶務組工友往往需要約 7 年時間才由合約工轉為長期聘用，可見工友升遷與薪金升幅空間不大。

翻查人力資源處招聘網頁，一般 EMO 工種、書院宿舍及不同部門（專業進修學院、體育部、研究生宿舍、不同學系）的職工皆以「二級工人」職級聘請，惟 EMO 庶務組清潔工（包括課室、廁所、樓宇、街道清潔工）編制上卻屬於「校役」，二級校役薪金表比「二級工人」低。

我們詢問了人力資源處二級工人和校役的薪金數字，見表格一。

---

<sup>6</sup> 中大人事處招聘網頁，二級校工（清潔）聘請細則，2019 年 1 月 29 日，取自：  
[https://drive.google.com/file/d/1LvYrSSaw-I1Fg\\_RiNETz9pyvkCB6Zl3m/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1LvYrSSaw-I1Fg_RiNETz9pyvkCB6Zl3m/view?usp=sharing)

表格一 各級校役與工人薪金比較

	Workman II	Workman I	Janitor II	Janitor I
職級	二級工人	一級工人	二級校役（EMO 庶務組多數清潔工的職級）	一級校役
每周工時	一般為 45 小時	一般為 45 小時	45 或 48 小時	45 或 48 小時
月薪範圍	\$13200-\$15575	\$14080-\$17210	\$11900-\$15575	\$14985-\$17210
薪點（point）	8 個，每升一 point 約加\$297	10 個，每升一 point 約加\$313	13 個，平均每升一 point 約加\$283	8 個，每升一 point 約加\$278
其他	/	/	若每周工時為 48 小時，會有 6% 人工津貼，薪金範圍增至\$12614-16509.5	/

由上表可見，Janitor II 的起薪比起 Workman II 低約 5 個薪點，時薪較 Workman I 和 II 低。工友平均每工作一年會升半個薪點，因此，若沒有每周 48 工時的額外 6% 津貼，Janitor II 需要工作 10 年才能追上 Workman II 的起薪點，有津貼亦需約 2 年。而津貼本身亦不會用作計算約滿酬金。

除了薪酬條件以外，不少二級工人的工作性質與 EMO 清潔工相似，職級差異很可能是工友由 EMO 流失到其他部門的其中一個原因（見表格二）。

表格二 比較 EMO 「二級校役」與其他部門二級工人的工作要求

	EMO 清潔工友	逸夫書院學生宿舍	研究生宿舍	專業進修學院（TST/BAT）
職級	二級校役（薪金較二級工人低）	二級工人	二級工人	二級工人
學歷及工作經驗要求	小學程度及相關工作經驗	小學或以上程度	小學或以上程度	小學或以上程度；及 3 年或以上工作經驗
專業要求	持綠卡者可獲優先考慮	具家居水電維修經驗者可獲優先考慮	/	/

表格二 比較 EMO「二級校役」與其他部門二級工人的工作要求（續）

	EMO 清潔工友	逸夫書院學生宿舍	研究生宿舍	專業進修學院 (TST/BAT)
其他聘請要求	/	—富責任感、工作勤奮及態度誠懇有禮 —具良好中文語文能力，並略讀普通話及簡單英語	—英語及普通話	/
職責	—負責樓宇及課室運作 —清潔及消毒工作（包括課室、廁所、樓宇） —執行有關環境保護的工作	—於宿舍詢問處當值 —清潔學生宿舍 —一般搬運 —簡單維修 —執行其他指派職務	—清潔洗手間、公眾地方／走廊、宿舍房間、浴室 —倒垃圾 —搬運 —處理其他雜務	—清潔洗手間、課室、辦公室、公眾地方／走廊 —整理課室 —支援教學中心日間及夜間課堂 —茶水 —搬運 —外出支援 —處理其他雜務
其他職責要求	—須輪班當值（包括假日及颱風訊號懸掛期間） —須執行指派緊急工作	—須輪班當值（包括星期六、日、假日及颱風訊號懸掛期間）	—每周工作五天，每天工作十小時	/

從上表可見，上述崗位學歷要求一樣，EMO 清潔工和逸夫書院宿工分別需要不同的專業技能或經驗（「綠卡」、「家居水電維修經驗」），宿工更著重語文（普通話和英語）能力。

職責方面，上述工作同樣需要從事清潔，宿工另外要當值、做維修、搬運、執行其他職務，SCS 二級工人要負責茶水、搬運等工作，EMO 清潔工亦要負責樓宇及課室運作、並「執行有關環境保護的工作」（如要適當地處理使用後的清潔物料及污水）。此外，EMO 清潔工更需輪班並於假日及颱風訊號懸掛期間工作。儘管如此，只有 EMO 清潔工以「二級校役」而不是「二級工人」入職，薪金及晉升條件較差，可能是這崗位求職率低、流失率高的一個原因。

#### 4. 績效評核制度苛刻

引致流失的另一個原因，亦可能與苛刻的績效評核制度，影響 EMO 工友升遷有關。大學 2007 年推出績效評核制度以來，全體非教學員工使用同一個範本及分數等級，即是高月薪的甲類員工與清潔工用的是同一種評分方法（如下）：

## 非教學員工績效評核評分方法

優異 (>55 – 60)	表現持恆超逾職責要求且績效超卓，亦能勝任更重要職務
上佳 (>45 – 55)	表現持恆出色，經常超逾職責要求且績效突出
良好 (>30 – 45)	表現持恆符合職責要求，間中亦能擔任超逾日常職務的工作要求且績效良好
僅可 (>15 – 30)	表現勉強符合職責基本要求
差劣 (0 – 15)	表現不符合職責要求

儘管 EMO 清潔工友與二級工人 (Workman II) 的評核範本是一樣的，細看下評分項目細碎，對清潔而言準則亦難以界定。例如：如何決定一位工友洗廁所、清潔課室時「表現持恆超逾職責要求且績效超卓，亦能勝任更重要職務」？同一套的評核等及，是否適用於所有中大的職級？工友一般要工作滿六年並在其中連續三年評分為上佳 (Very Good) 或以上，才有機會由部門推薦由合約轉為長工。員工總會 2015 年曾向校方要求簡化丙類員工的評核方法，當時獲時任 EMO 處長譚必成先生認同<sup>7</sup>，工會多年來亦多次促請校方正視問題，唯至今仍未見改善。

### 三、我們的訴求

總括而言，我們有以下訴求：

- 1) 基於校方 2003 年「永不外判」恆常物業管理服務的承諾，加上以往大專院校外判商惡名昭彰的表現，EMO 及大學各部門必須停止將廁所清潔服務外判，本次外判合約完結後重新改用直聘制度。
- 2) EMO 應詳細解釋「人手不足」的原因，公開 EMO 庶務組招聘人手數據，包括每年聘請多少人手，人力資源成本等，以及交代流失率數據。
- 3) EMO 亦須檢討直聘廁所清潔工的聘請流程、工作編制與待遇，包括：a) 交代 EMO 庶務組工友職級較低的原因，公開 EMO 庶務組工人的薪金表，並盡快展開檢討，調整 EMO 庶務組職級、薪酬、工時、福利、升遷等條件，並簡化年度評核程序；b) 獨立聘請廁所清潔工並提高薪金待遇，或為他們提供額外津貼；c) 針對工作量過大的問題，應引入替工制度，並檢討加班費用。
- 4) 大學在聘請清潔全職工友時，應優先考慮聘用曾為中大服務但受聘於外判商的工友。大學亦應鼓勵現時有聘請外判工友的部門，吸納外判工友為恆常崗位。

<sup>7</sup> 香港中文大學員工總會電子通訊 2015 年 6 月 9 日，取自：  
<http://www.cuhk.edu.hk/cuegu/newsletter/150609.htm>



5) EMO 外判恆常物業管理服務時，必須交代外判招標的準則，外判合約批出後亦應公開招標公告，列出外判項目與公司名稱，提高資訊透明度和公眾監察。

6) 外判事宜監察委員會須檢討其外判政策，以後不論任何金額和合約年期的清潔和保安服務合約必先經過委員會審批。