

# 管理員觀察與勞動意識探討

工作社會學期末報告



大氣四

B92

洪申翰

政治三

B94302355

喻璿

生工三

B94602048

侯佩好

社會二

B94105025

廖良珣

## 一、前言

維護住宅安全的工作隨著住宅形式的改變、大廈林立日趨普遍，充斥著陌生人的住宅環境對於安全的需求日益升高，一定戶數以上的大樓或公寓幾乎都有配置保全人員和管理員。管理員既非生產也非銷售，他成天駐守在門邊，看管人員的進出，提供住戶安全感。是「誰」在做管理員的工作？這是我們想知道的。而管理員工作與其他低技術工作相比，規範寬鬆，與強調效率的高規範低技術工作顯然不同，我們想了解箇中差異的成因。且在觀察的過程中，大多數人對於工作現況雖然不滿意，但也不會去爭取更好的工作條件，勞動意識普遍不高，是什麼樣的社會結構或個人因素使然，是本文主要想探究的。

## 二、觀察

### 個人背景與工作動機

#### 受訪者 01

我們到台北縣中和市訪問，受訪者許管理員當日被保全公司的經理派來加班，原本負責的大樓則在附近。至今做管理員一年多了。主業在金門老家做生意。之後曾在大陸工作，後來回台灣做蓋大樓、綁鋼筋的工人。

覺得自己年紀大了，不適合做粗活，於是看報紙應徵管理員的工作。平時工作之餘，不想結交太多朋友，免得增加開銷。平常大多和工作地點附近的同事相處。將管理員的工作當作暫時的工作，將來想在台灣從事餐飲業。生活方面，每月房租兩萬，扣掉自己的生活費用便所剩無幾，許先生說工作機動班常常會影響到生理時鐘，做久了之後身體會影響健康，像是中風之類毛病，所以通常做的人不會待太久。

#### 受訪者 02

目前在辛亥路羅曼羅蘭大廈任職的六個管理員都是 30 幾年次，受訪者蔡先生為其中最年輕的一位，39 年次。蔡先生住中和，孩子都結婚了，之前外銷手提錢櫃，因為之前的公司遷到苗栗去，只好轉行做管理員，目前已有七年資歷，覺得管理員的工作很有趣，自己年紀也大了，因此沒有換工作的打算，賺得的薪水養自己跟妻子。

#### 受訪者 03

於台大後門某大廈訪問到的林先生從事管理員至今已四年多，是退休的公務員，退休後無聊想找事做，經里長介紹到此工作。女兒已成家立業，還有個兒子下個月結婚，工作地點和家只相隔兩分鐘路的步程。

不在意薪水多寡，也不特別爭取加薪等福利，認為只要有工作就足夠。林先

生在工作上都很適應，女兒曾勸他辭職，但他認為不工作還是沒事做，若是去外面學東西也是花錢，對他來說並不需要。問到平時會不會出外去玩，林先生笑著說 60 幾歲那還需要郊遊！

#### 受訪者 04

於八德路訪問到的何先生從事管理員工作已三年，今年 61 歲，學歷到國中程度。育有二子，長子今年 40 歲，高中畢業即出外工作，女兒前幾年才嫁出去。由於這幾年長子跑大陸，生意不穩定，家裡也比較冷清，何先生經人介紹來此做管理員，他也頗安於現在的工作，認為這把年紀也沒能力做什麼其他的工作，另外也提到自己不懂電腦，隱含不被社會所需的遺憾。兒媳、孫子皆孝順，自己也怕給他們負擔，才外出工作。由於管理員需要長時間坐著，使得腰椎出問題。

何先生最早做汽車維修(俗稱黑手)，做了 20~30 年，後來維修廠倒閉，老板失蹤，於是轉行做業務，在艋舺的一家(毛巾、浴巾)貿易公司，很不好做，何先生認為自己口才不如同事，也不擅長推銷，不但沒賺到錢還賠錢。後來一直呈失業狀態，直到做了管理員。

#### 受訪者 05

蔡先生今年一月才開始做，因為經濟不景氣，鹽酥雞收入比以往少許多，外出兼職貼補家用。當初由報紙上得知管理員職缺，一應徵即錄取，因為現在保全也很缺人。主業是賣素的鹽酥雞，和妻子在水源市場旁擺攤子。住在公館，房子是租的，育有四子，最大的兩個孩子已經經濟獨立，另外二子，分別為國中三年級及小學五年級，由於夫妻大半時間都忙於工作，與小孩的相處時間不多。說道一天的工作流程，蔡先生早上會去補貨，夫妻倆擺的攤子除了拜三休息，日常營業時間是 16:30~23:30，蔡先生管理員的工作時間是 13:00~21:00，做管理員的時候就是妻子顧攤。孩子平常放學回家就寫作業，他 21:00 下班先回家陪小孩，待小孩就寢後，23:00 再去幫太太收攤。蔡先生對於管理員的薪水不滿意，說管理員是全台最低薪，但由於有經濟壓力，所以還是會一直做下去。

### 工作內容

管理員的份內工作大致歸納為信件處理、管制進出人士、巡邏、打卡及水電維修等，茲分述如下：

#### 1.信件處理

訪問到的五個個案，在我們訪問例行工作時，都很快地先表示要處理信件。若是平信就放到各住戶的信箱，掛號信則需另外通知住戶領取、簽收。

問：那你可以講一下你例行的工作嗎？就是比如說幾點要幹麻幾點要幹麻或之類的規定

答：有...有有有，你要看你特性是屬於那個...住宅區，還是有開公司的，不一樣！不過有開公司的你下午的話，要...幫那個郵局的人發那個就是掛號信

問：這邊的不用嗎？

答：這邊都是住宅...你只要把它扔在那個，平信的話，就扔在那個信箱裡面。掛號的話，就...把這個東西，把它掛在那個他們信箱外面，他們就知道來拿  
(受訪者 01)

問：那平常工作內容是什麼可以稍微講一下嗎？

答：白天就發個信，送個報紙嘛。

問：還要幫忙送報紙？

答：對呀，住戶要求的。

問：他們不是都有信箱嗎？

答：可是會有住戶要求特別服務，要送到家門口阿。信就是投到信箱阿，掛號信來登記阿，碰到有掛號的住戶要他領阿。每天的工作都是這樣子。  
(受訪者 02)

## 2.管制進出人士

訪問到的五個個案服務的大樓皆設有監視器，管理員監看進出人士的目的是防範閒雜人等滋事、偷竊、縱火等可能危害到住戶安危之事情發生。管理員做久之後自然而然會認得住戶的面貌，當非住戶進入時，必須特別注意他的行蹤，例如從監視器觀察他到了幾樓，或口頭上的詢問。其中一棟較高級的大廈的管理員表示非住戶進入須經由被訪視的住戶的同意，並向他登記，登記內容還包括進出時間。

問：所以這裡的規定還蠻嚴的囉？

答：就是沒有住戶允許，訪客都不能上去，就是這點比較要求。然後要登記之後才能進去。還有不能亂收住戶的禮物。  
(受訪者 03)

監視設備看來是可隨機運用，像受訪者 01 提到他只需監視某一部分的區域，那棟大樓內的監視工作是由其他部門的人員負責。

問：那那個這邊沒有監視器？管理室不是都會有監視器然後會有那個影像？

答：歐...那個中控室在中間，在那個松青超市那邊有一個大樓

問：那是社區的監控嗎？

答：中控室都有阿!阿所有的監視器都歸類在那邊看

問：這是由這邊的管理員看？

答：恩,他那邊會看!我都只看這邊的車道，還有那個大樓人員進出

(受訪者 01)

或是其中一棟大樓，由於一個時段配置兩位管理員駐守，因此一位在大門外巡視，一位坐鎮管理室看監視螢幕，內外皆可兼顧。

問：那你們這有很多監視器嗎？監視各個角落那種。

答：有阿，我們警衛室裡有螢幕，裡面有四、五台。現在他在裡面我在外面一個鐘頭換一次，一個小時後就換我在裡面，裡面的工作就是看那些電視。

(受訪者 02)

若是來大樓維修的人士，則需先向管理員登記，並配帶工作證或訪客證。

問：那放在櫃台這邊的這個是什麼？

答：工作證和訪客證。工作證是給外面的人進來維修(工作)時用的。

問：那每天固定要做的事情是？

答：每天喔，就是早上來的時候打開監視螢幕，開門阿

(受訪者 05)

每個大樓管理員值班的時間不大一樣，有些大樓半夜時沒有管理員駐守，有些則是 24 小時都有管理員在。基於人的生理時鐘於半夜時精神較難以集中，以及半夜進出的流量較小，因此大門會上鎖，住戶採刷卡進入等方式。

問：晚上大門關起來應該也不會有什麼事？

答：不會全關啦，關一邊而已。但是我們這邊有裝感應器，晚上八點中庭燈會熄，阿我們有裝那個感應燈嘛，人進來就會亮，亮了警衛室裡就有聲音，我們就會注意一下。再不然我們大門進來也有監控攝影機阿，是誰一看就知道了。

(受訪者 02)

### 3.巡邏

巡邏可算是較積極的管制，也是管理員可活動、舒展筋骨的時間。為了讓巡邏制度化，保全公司會規定巡邏的時間、次數，還會以打卡方式來確保執行。通常於深夜會加強巡視各樓層。

問：喔喔喔,那除了這個之外都沒有例行的囉？

答：我們那邊喔...!歐...很多歐！三更半夜還要到頂樓查哨、打卡什麼之

類的...

問：為什麼會有這樣的發令？

答：因為怕有時候那個頂樓有人在幹麻，所以要...

問：那你們多久要巡一次？

答：一個晚上，兩個人巡邏的話，是... 四趟，要打八次卡，兩個人

問：監督你們有沒有去的人是誰？

答：它那邊，就有一個那個感應卡，你走到那邊，感應一下就... 不過你假如感應不到的話，明天就該死

問：誰會管理？

(受訪者 01)

問：那晚班的工作呢？

答：晚上就是兩個人一人負責一棟嘛，就是每層要巡邏順便關燈嘛。

問：那這樣一個晚上巡邏一次嗎？

答：對~

問：那什麼時候要開始巡呢？

答：十點半。

問：巡一次要花多久時間？

答：半個鐘頭左右。每層樓都巡視、關燈然後到地下室去。(受訪者 02)

或早中晚都要巡視，依各家保全公司而定。

問：那所以工作範圍就是這一塊(大門進出到樓梯這一塊)？

答：對，還有巡邏，樓上樓下這樣巡

問：那你們有固定什麼時候巡邏嗎？

答：一天三次。巡完要簽名。

問：那你可以一次簽三個(笑)？

答：阿不同班怎麼一次簽三個?(笑)還有阿，住戶也會去看阿，現在的年輕人也是會去關心這個。(受訪者 05)

#### 4.水電維修

管理員還要負責維護設施。水電維修較少發生，通常是較臨時的狀況，如大樓停水、電梯故障等。若在管理員能力範圍之外，會以電話通知維修人員前來修繕，有些大樓有固定簽約的廠商，有些則無。

問：像你工作的經驗，有沒有遇過很緊急的事件？

答：有阿!比如說那個停水停電阿，或者怎麼樣的話可能都會出面

問：那遇過什麼小偷怎麼辦？

答:遇到的頂多是停水而已,沒水的話就趕快,那個馬達弄一弄,把水抽上去就好了阿

問:所以你們就是大樓的維修都是你們管理員要管這樣?

答:我們大樓都有固定那個,固定那個水電維修工,如果有出大問題的話,我們處理不了,馬上打電話叫那個維修工過來

問:那要付錢嗎?

答:我們大樓每個月都付他薪資、維修費,保養維修費。我們這個大樓跟別的大樓不一樣,如果沒什麼狀況的話維修費就比較沒有,比較少

(受訪者 01)

另外,大樓住戶有時也會拜託管理員幫忙修電燈、馬桶,若是幫不上忙就請住戶自行找水電工。受訪者通常不會拒絕住戶的小要求,在能力範圍之內都會幫忙。

問:那平常有需要做工作內容以外的事情嗎?除了剛才說的幫忙倒垃圾之外。

答:沒有啦,不過如果客戶需要幫忙一些小事情,可以幫忙的我們還是會幫忙啦。

問:那會請去幫他們修電燈或馬桶之類的嗎?

答:有,能幫的話就盡量幫,反正不能幫的話就請他們找水電工。(受訪者 01)

## 5.其他

指揮交通、幫住戶叫計程車。

問:牆上掛著的那根棒子是做什麼用的?

答:指揮交通用的,禮拜一到禮拜五要到路口指揮,怕撞車。

問:有固定什麼時候要指揮嗎?

答:大致上一個鐘頭。

問:那你會幫住戶叫計程車嗎?

答:住戶有需要的話,她們打電話下來我們會幫忙叫。

問:那會跟計程車收錢嗎?

答:不會,我們不會要這種小錢。

問:因為台中會,管理員會跟計程車要回扣。

答:我們是不會跟人家收錢,但是像鎖行水電行阿,過年過節都會自己送東西給我們。

(受訪者 01)

有時住戶有特殊的要求,例如幫忙提重物,安撫哭鬧的嬰孩。

問:那還有其他額外的工作嗎?

答:恩,有些住戶需要幫忙的話,就幫忙。比如買東西太重就幫忙提一下,小孩

在哭就幫忙抱一下啦等等，就是這樣。

(受訪者 03)

不同管理員看待同一例行工作的態度也不大一致，有些管理員很兢兢業業，有些則是一派輕鬆。

問：那地下室的工作有什麼需要做的嗎？因為如果有地下室的話，通常都會有另一個監控室不是嗎？

答：我們沒有，都用這個(櫃台旁的監視螢幕)監控，阿如果住戶沒有帶遙控器，再請我們去幫忙開。最主要是看升降梯裡面有沒有陌生人，然後下去的時間過長的話，比如說五分鐘過去了還沒上來，我們就要下去看。

問：所以警覺性其實要很高阿

答：對對，保全說實在是蠻輕鬆的工作，但要注意的細節很多，不要讓他發生事情就好。之前清潔工有一次跑下去，地下室門也沒開，升降梯也沒下去(可能是電子感應式的)，手機也沒帶，一站就站了三小時。阿之前那個保全沒看到，等到我來才發現。所以很多細節都要注意啦。否則住戶也會去跟公司投訴阿，次數一多就把你調到別的地方去，阿嚴重的話就記小過，大過就開除了。

(受訪者 05)

管理員有時候要處理衝突、特殊事件，以保障整體住戶的安寧、安全品質。

問：有什麼比較特別的經驗嗎？

答：三樓餐廳出來上次有人在大邊打架阿，乒乒乓乓的，就要爬上去看阿

問：看？要勸嗎？

答：對阿，也只能勸阿，她們都是年輕人，我也拉不贏她們，就是和她們說不要這樣啦，用說的，少年人怎麼這樣。其實好幾次哩，老闆也會出來幫忙拉。有一次警察也來了，就在這(一樓人行道)，打到流血，也不知道為什麼，好像跟錢有關，年輕人就是這樣，我年輕也差不多啦。

(受訪者 04)

問：那有發生什麼重大的事情？例如小偷什麼的。

答：有有，之前是連續發生三天啦，後來就沒有了。那是以前住在這裡的人搬出去後，他的門禁卡就流失掉，不曉得怎麼樣，然後一個年輕人刷卡進來偷東西，不知道是誰啦，只是看到監視器很模糊，知道是年輕人。

問：所以也抓不到囉？

答：沒辦法抓啦，可是那時候這個問題我們馬上解決就是說把舊的鑰匙全部打掉，全部換新的，後來就沒有發生了。

(受訪者 05)



## 工作空檔

一般人都認為管理員是個無聊的工作，我們想要了解他們如何排遣無聊的時光。訪問的管理員說他們會看報紙、聽收音機，或是和附近的朋友或住戶聊天，到四周走動。

許先生(受訪者 01)說空檔時段可在大樓四周走動，只要不超出這社區範圍或離開時間太久即可。有時候朋友會來管理室和他聊天，也是打發時間的方法。有時上班太累了，許先生還笑說他會偷偷躲起來打瞌睡。

林先生(受訪者 03)於工作空檔會在大廳做運動，或是和隔壁棟的管理員聊天。隔壁的管理員是林先生介紹進來的，他們是從小到大的玩伴，同樣是退休後想找個事做，倆人感情很好。由於家住附近，太太也會不定時去拜訪。

問:像你工作這麼長時間，那太太在家不會覺得很無聊嗎?

答:不會阿，她有時候也走過來看看察勤。(受訪者 03)

問:那你平常都在做一些什麼?我是說工作的時間

答:也沒有做什麼阿，大部分時間都是坐在這裡，看電視阿，掃掃弄弄，今年身體比較不好，比較掃上去做清理。

問:上去?

答:頂樓啦，以前我還有在那邊種花，還種不少，不過現在都拿走了，沒有那個氣力去照顧啦。(受訪者 04)

## 與同事、住戶的互動

受訪者皆提到盡量和住戶打好關係，住戶間接掌控管理員的工作，當住戶對於管理員的表現不滿意時，常常直接向上級反映，而不會當面和管理員溝通，導致管理員可能被上級記過、調遷甚至解雇。

問:阿，你對這份工作有什麼想法?

答:什麼想法，就是這樣阿。

問:就是有沒有成就感阿，好的壞的阿，付出的，有沒有犧牲什麼?

答:她們如果很信任我們，那這就是成就感啦，這工作也不是要多厲害才能作，重點是要給人家信任啦。如果做的亂七八糟，人家不信任你，每天罵你，你也是很痛苦阿。巷口也有一棟大樓，裡面之前有一個管理員，每天都喝酒，醉茫茫，後來她們大棟遭小偷，人家就罵他，還懷疑他，後來就被趕走了，我跟他認識，我知道他不是那種人，也很可憐啦，早

就有跟他說不要喝成這樣，每個人有每個人的心酸啦。

問:可以多說一些嗎?成就感。

答:我們就是這樣阿，信任啦，說這麼多信任最重要，要讓人家尊重。我們做這個工作，是社會的螺絲釘，螺絲釘你懂嗎? (受訪者 04)

問:那和這邊的住戶關係還不錯?

答:恩恩，上個禮拜才簽了明年的約。所以保全公司和住戶的關係要好，才能續約。(一年契約)

問:那公司跟員工的契約長度?

答:是無限期。 (受訪者 05)

有些住戶會主動送東西給管理員或給予口頭上的關心、支持，讓他們感覺和住戶有如家人朋友一般。受訪者皆提到最大的工作成就感來自住戶的喜愛及信任。

問:住戶會常常送你東西喔?

答:有幾戶啦，她們人很客氣，過節有時候會送一點東西下來，都是吃的比較多啦，四樓那個張太太，她們家好像是做食品的，有時候就會拿一些醬瓜阿或是肉鬆下來，我也剛好拿來配。有時候就去附近買個白飯就好，簡單簡單。

問:妳們感情這麼好喔?

答:我有時候也會幫她們寄放一些東西阿，大家互相啦，這麼多年了，人就是這樣阿，你門年輕人就比較不客氣齣，我看妳們來來去去都走很快，一下就過去了，到老了你就知道。笑什麼，我說認真的，人就是要這樣阿，互相啦，才不會到以後就剩你孤單一個，你就知道了。 (受訪者 04)

我們訪問的管理員提到，從工作中可看盡人生百態，長時間下來，看著住戶的成長是最有趣的面向。

問:那你覺得這份工作有趣的地方在哪裡?

答:看小朋友(住戶)從小長大。我剛來的時候，小朋友才中學，現在都已經念大學，本來才在念大學的，現在都已經嫁人囉。

問:感覺起來跟住戶的關係很好?

答:我們都會聊天阿，天天見面，像家人一樣。 (受訪者 03)

問:那有什麼有趣的經驗嗎?

答:就是跟住戶開玩笑阿，能開玩笑的住戶就開呀，不能開的我是不會去跟他說什麼的。

問：這樣做久了比較會看人吧？看出住戶的個性之類的。

答：對對對對，可以開玩笑的我才會去開。

問：也有住戶不好親近的吧？

答：也有啦，一樣米養百種人，有人把我們當成看門狗也是有阿，有的也是很客氣。  
(受訪者 02)

多數訪者較少提到和同事的相處情形，對同事的關係不若對於住戶重視。由於管理員和住戶接觸的時間與機會較多，且住戶的感受攸關其工作權益，藉上述來推測為何管理員會花費較多心力在維繫與住戶的關係。

問：同事間感情好嗎？

答：很難講啦，一班兩個，另外一班來接班我們就走了嘛。

問：跟搭配的人很熟就是了。

答：合得來就好了，合不來下班時間各走各的就好了嘛。  
(受訪者 02)

問：那你跟同事的感情很好？

答：我們兩個很不錯阿，以前他們換了好幾個都沒辦法配合，現在我們兩個配合得很好，變成好朋友。  
(受訪者 05)

## 空間配置

過去的傳統建築裡鮮少看到管理員室的規劃，但都市化的過程、住宅集中的效果、科技的發展使得住宅建築多樣化，大樓在規劃設計時會將管理室、監控室、地下室等符合住戶需求的空間放入住宅當中。

位於大樓正門口的管理員室，除了監控人員的進出外，住戶進出時也可以和管理員交流，同時監督管理員的工作。管理員也部分基於保全公司希望續約的理由和住戶保持好關係。

「大樓全部的監視器都在一間中控室監看，包括全社區的監視器。」(受訪者 01)

「恩，有些住戶需要幫忙的話，就幫忙。比如買東西太重就幫忙提一下，小孩在哭就幫忙抱一下啦等等，就是這樣。」(受訪者 03)

「我們都會聊天阿，天天見面，像家人一樣。」(受訪者 03)

「上個禮拜才簽了明年的約。所以保全公司和住戶的關係要好，才能續約。(一年契約)」(受訪者 05)

## 保全公司/管委會

這小節主要論述的是保全人員與保全公司以及管委會之間的關係，保全公司及管委會提供給保全人員怎麼樣的工作環境，又如何對保全人員進行控制。

### 1.訓練過程

首先，在訓練過程方面，我們從訪問裡發現，不管是保全公司的保全人員或是大樓自聘的人員都是沒有受過嚴謹訓練即出來工作的，這跟我們以往的想像很不一樣。以前我們都會覺得大樓自聘的都是一些老伯伯，退休後被人請了坐在那，沒有受過什麼訓練是正常的；但相對於大樓自聘，保全公司的管理人員有制服，大多也比較年輕，讓我們認為他們應是有受過基礎防身、消防或是安全方面的訓練。但訪問的結果卻顯示：大部份的保全人員是沒受過任何訓練便直接上班的。

問：當保全之前需要受什麼訓練嗎？

答：沒有，直接派來。 (受訪者 02)

問：那當初聘請的時候，有沒有什麼訓練？

答：不用什麼訓練，只要會寫字就好。 (受訪者 03)

有些保全公司雖會提供訓練，但也是些基本的消防、防盜講習而已。

問：那當初進去公司的時候，老闆有幫你們訓練什麼嗎？

答：要要，最主要防竊盜跟火警，還有車子的一些基本知識。

問：要會修理嗎？

答：就是一般的小東西，換電燈等等要會。 (受訪者 05)

經由訪問的結果我們發現，無論是大樓自聘或是保全公司的人員，一般來說都沒有受過專業的保全訓練的。只是平常保全公司的人員有制服，讓我們覺得他們比較專業。但除了年紀可能比大樓自聘年輕一點之外，在專業方面，因為幾乎都沒受過訓練，普遍來說能力差距不遠。

### 2.保全公司和管委會的關係

管理委員會主要由住戶所組成，由這個管理委員會跟保全公司接洽簽約，簽約後管委會每個月會固定給保全公司管理員的薪水，保全公司抽成後再付給管理員。此外，管委會會另外聘請總幹事，或由保全公司委任總幹事來管理管理員。

通常總幹事都是上下班制，不像一般管理員早晚班輪班，但也有些住宅因地方比較小，所以只由組長負責管理，組長通常也是一個管理員，要與管理員一起輪班。當上總幹事的方式每家保全公司似乎不盡相同，但大多要求要考到「公寓大廈事務管理人員」的證照才能當上總幹事。

保全業界在徵聘總幹事時，人力大致有兩個來源，一是合法、一為非法。合法的作法是保全人員(有保全護照)取得「公寓大廈事務管理人員的證照」之後，以兼任總幹事的方式來工作，每天上日班 12 小時；另一種是以非法的方式，雖然保全人員沒有取得「公寓大廈事務管理人員的證照」，但仍以保全人員的身份代理總幹事的工作。在合法的情況下，正常領有總幹事證照(公寓大廈事務管理人員證照)的總幹事，起薪一般為 31000 元起算，月休 4~6 天，每天工作 8 小時，只負責管理社區及執行管理委員會交辦事項。非法的情況下，因為無證照，故頂多在保全人員的薪水再多加一些管理津貼。保全公司可以節省不少錢，所以一些較小的社區會使用這種方式來管理管理員。

而在訪問的過程中我們也發現，管理員通常都沒有想要升為總幹事的念頭，原因大多為不想再考試、學歷不夠、覺得沒多多少錢等等，他們安於現狀，對於如何當上總幹事也不甚了解。而總幹事與管理員間的關係，就像同事共事一樣，關係的好壞因人而異。

問：那管理員上面那層主管阿，是？

答：總幹事。

問：所以總幹事也是住戶嗎？

答：不是，總幹事是這邊的管理委員會另外去聘的，因為有很多行政事務的工作，需要另外聘人來做。  
(受訪者 03)

問：誰會管理？

答：總幹事阿！如果你社區大一點的話都有，公司都會委任派一位總幹事！

問：就公司的人？

答：我們公司委任派也是我們南山保全公司的！他來公司也是來當保全的！但是他是屬於總公司，他屬於上下班制，是站在外面，不像我們，我們是有做才有錢！他們上下班制。平常工作就是逛一逛而已啦  
(受訪者 01)

答：他也是上班阿，我們三天會有一天跟他同班。

問：他是怎麼當上主管的？他有經過考試嗎？

答：那我就知道了，也許他合股，怎麼樣我也不知道。我來這邊他就在了，他待十幾年了。  
(受訪者 02)

問：那都是誰來監督管理員的工作？

答：公司阿，其他大部分都有總幹事，這邊地方小沒有。就只有組長跟保全人員兩個人。

問：所以組長也是在做管理員的工作？

答：對阿，他同時是總幹事也是管理員。 (受訪者 05)

## 勞動條件

### 1.給薪

在給薪方面，保全公司管理員多半是由管委會給公司薪水，公司抽成後再發給管理員，而自聘的話大多是直接發放。不過我們發現兩者的薪水其實無多大差別，從一萬五到兩萬出頭。隨著保全公司制度不同而異，有的是以月薪計、有的是以時薪計，但薪水皆不高，且休假日很少，所以管理員面臨的是工時長所得低的工作環境，並且因為輪班時常要熬夜、作息顛倒等，還要付出健康上的代價。

答：管理員的薪水是以時間算工資的... 底薪，你如果休假的話就沒錢。

問：就是你在的時間？

答：就是你上班的時間，比如說 10 個鐘頭，阿每一家每一家公司不一樣。一個鐘頭，看多少錢，然後一天 10 個鐘頭或者 12 個鐘頭累積下來看多少錢？

(受訪者 01)

問：那這樣一個禮拜工作多少天呢？

答：一個禮拜工作五天，然後休兩天。

問：那薪水是固定的嗎？

答：恩

問：那是算時薪嗎？

答：是月薪，每天上班十二小時。

(受訪者 03)

且在訪問過程中我們知道，保全人員不但沒有加班費，更沒有年終獎金。只有過年過節住戶會包紅包、送禮。

### 2.工時

管理員的工時很長，配合輪班制，有時早班有時晚班，至少 12 小時，有時甚至長達 24 小時。有些大樓雖然有排固定的早晚班，上班時間固定，但休假時間卻很少，幾乎每天都要來上班。另有一種使其它管理員輪休而設計的機動班，

只有人員充裕的保全公司才有此制度，普通住宅仍是兩、三個人固定在輪班。雖然受訪者大多表示已經習慣了這種作息，但長期下來對管理員的身體會造成一定程度上的傷害，其中一位受訪者(04)就提到久坐使得腰椎不舒服。

大樓自聘情況：

問：那你呢？幾點可以回家

答：早上七點阿，會有另一個來輪啦。

問：所以妳們是一天要上班二十四小時喔

答：對阿，不然你認為勒。錢哪有那麼好賺 (受訪者 04)

問：那一個星期要上班幾天？

答：每天阿，我們沒有休假 (受訪者 05)

答：薪水~我們是一早一晚一休，一個月休息十天嘛，薪水~不會太高啦。

問：一早一晚一休是什麼意思？

答：就是三天一天早班，一天晚班，一天休息這樣，一個月剛好十天左右嘛。

阿我今天晚班明天就休息阿。

問：這樣晚班做到幾點？

答：就六點半到六點半呀。

問：那晚上都不能睡覺對不對？

答：晚上喔，看情況啦。

問：那這樣一下睡早上一下睡晚上不會身體不舒服嗎？

答：習慣啦，又不像工廠做粗活那麼累。因為我們一班兩個人嘛，可以稍微休息一下。 (受訪者 02)

### 3.激勵制度

管理員這個行業沒有什麼激勵制度，我們遇到的通常都是已經退休找個兼差，不然就是小孩夠大所以養自己就夠了等等的情形，這個職業說穿了就是一個斷頭產業，沒有什麼升遷管道，除非要再去考證照，但管理員本身就無很大企圖心，對工作條件也沒太多要求，故即使保全公司未提供任何激勵制度也有大量的人力願意留在這個行業。另外一方面，現在大環境不景氣之時，管理員提供了一個不需什麼經驗便能月入一、兩萬的工作，吸引了中年失業、老年找兼差，或是年輕人當成未來就業過渡期的一個行業，這也是管理員勞動條件環境不佳卻仍在蓬勃發展的原因。

## 勞動控制

關於管理員的監控，保全公司一般白天會派總幹事監控管理員有無偷懶等情形發生，在小一點的住宅也會有主任等不同名稱的人員，目的也是爲了監控管理員。晚上的監控會在巡邏時要求管理員打卡簽名或感應刷卡以示確實執行工作，但以打卡的監控方式較常見，用監視器 24 小時監控管理員的情況雖有卻較少，因成本高且住戶隨時經過大門都可掌握管理員的行動。這樣由住戶來監督的監控方式雖然不正式，但監視其實是隨時隨地都有可能發生的，這使我們想到全景敞視理論，只是住戶管控可能要求不那麼嚴格。而在大樓自聘方面，較多的管控來自住戶及管委會，有時住戶看到管理員在打盹就會去跟管委會打小報告。透過住戶向管委會反應進行間接控制，若發現管理員有偷懶等情事，管委會可以隨時遣散自聘的管理員，若是不喜歡保全公司的管理員會要求保全公司換人等等。

問：保全公司用什麼監控的方法知道你們有沒有認真工作？

答：我們這邊有個主任阿，就會過來看一下，主管上白天班。

問：看一看就離開了？

答：他也是上班阿，我們三天會有一天跟他同班。

(受訪者 02)

答：一個晚上，兩個人巡邏的話，是... 四趟，要打八次卡，兩個人

問：監督你們有沒有去的人是誰？

答：它那邊，就有一個那個感應卡，你走到那邊，感應一下就... 不過你假如感應不到的話，明天就該死喔。

(受訪者 01)

大樓自聘的情況：

問：那管委會有沒有給你什麼要求？

答：不能穿吊咖阿，打扮要整齊，抽菸要去旁邊巷子抽，不要嚼檳榔，大門還沒拉上不能睡覺.....

「我有幾次打盹，有一次被住戶看到，就被投訴，還好管委會的那個會長人很好，住五樓的，來跟我講一下。其實會長有差，一年前的那個，住在四樓的那個陳先生，換他老婆當，恰北北，說要我穿的正式一點，說這裡是八德路，不是鄉下。還跟我說晚上睡覺的時候不可以把鞋子拖吊，不要穿拖鞋，規矩一大堆，我兒子聽了很生氣，他說又不是電梯小姐。」

問：那你那時候有跟他抗議嗎？



答：我哪敢，說了一下就把我換掉，顧生活顧肚子阿。（受訪者 04）

## 與家庭的關係

訪問的五人當中，一位以這份工作為兼職(05)，其餘皆正職，而共同的特色都是年齡五、六十歲，家裡的小孩大多出外工作，只有其中兩位小孩還在念書，一位跟家裡很久沒連絡了，自己獨自在外打拼(01)。另一位的小孩則還在念國高中(05)，整體而言，經濟負擔不那麼大。做這份工作因為有時要值夜班，工時較長，與家人相處的時間減少，但因管理員們的小孩大多已結婚(02,03,04,05)，家裡只剩自己和太太，平常過著簡單的生活，與小孩的互動較不頻繁。偶爾太太會來探班(03)，小孩獨立後也較不需父母操心。

「對阿，小孩都大了，兒子下個月要結婚囉。我們家又很近。」(受訪者 03)

「我太太不會在家無聊阿，她有時候也走過來看看察勤(笑)。」(受訪者 03)

「我的小孩都結婚啦，最大女兒都三十囉。問：『所以薪水養你跟你太太就好了？』  
過得去了啦。」(受訪者 02)

與小孩的感情親密程度和工作沒有絕對的關係，原因在於工作者大多為五、六十歲的退休者或兼職者，小孩大多成家獨立，不需父母花時間照顧，互動時間較少，小孩也很少與父母同住。其中一位受訪者特別提到，選擇外出工作的原因是不想給兒子增加負擔，兒子也會關心他的身體狀況請他換另一份工作。

「有的吃有的住，安安穩穩。這幾年我兒子跑大陸，家裡比較冷清，我才出來做這個，加減貼補一點。」(受訪者 04)

「你說是對啦，兒孫都孝順孝順，但是我也怕給她們負擔阿，她們也很辛苦阿，都上班到很晚才回來，大家一起來，我們還不知道會活多久。活久，也是拖人家的命，活比較少，也是做一點貢獻。」(受訪者 04)

「就沒事情做阿，在家裡，朋友就說看要不要去做點工作補一下給家裡用，想一下也不錯阿，平常也是閒在家裡，那時候兒子剛去大陸，生意還不太穩，就想說出來幫忙負擔一下。」(受訪者 04)

其中一位受訪者有就讀國中、小學的孩子，但因受訪者身兼二職，工作繁忙，與家人相處時間不多。

「恩..最大的小孩的比你們還大。下面兩個比較小，一個國三，一個國小五年級。其他兩個大的已經在工作了。和大的孩子(相處時間)很少，他們在南部打拼，我們三個人在這裡，就我跟我太太還有最小的(孩子)。」(受訪者 05)

「小孩子喔，小孩子就讀書阿，下課回來就寫功課阿，阿我九點下班後就陪他

了，陪他睡完覺之後，晚上十一點去收攤。小孩很獨立」(受訪者 05)

### 三、分析

#### 低技術低規範的工作性質

管理員的工作只需要低技術、甚至不需要訓練即可勝任，工作最主要的目的在於提供住戶安全感，管理人員進出，收信等雜務則是次要的工作。同樣是低技術的工作，麥當勞卻使用高度標準化的方式管理員工，差別在於麥當勞追求的是效率和利潤，必須用整齊劃一、高度規範的動作提高產量與生產速度，櫃台服務也有固定的腳本和情緒勞動。相對麥當勞注重高效率的產出，管理員的工作並不需要生產或銷售物品，沒有提高效率的壓力。保全公司或管委會並無誘因標準化管理員的工作，使得這份工作成為低技術低規範的服務業型態。

情緒勞動方面，管理員的工作並不像《情緒管理的探索》提到的空中小姐有那麼多情緒勞動的規範。值得一提的是，管理員的男性身分反應男性被視為保衛安全的刻板印象，希望透過男性管理員傳達此地很安全的訊息。但在訓練過程中，管理員沒有防身術的課程、工作場域也無配備足以防身的工具，男性管理員傳遞安全訊息的形式意義大於實質的防衛效果。而保全公司提供的制服也較能讓他人信任，訪談過程也有受訪者提到即便是管委會自聘的管理員也不能穿著隨便。制服讓員工對這家公司產生認同感與歸屬感，一舉一動不只是個人的行為，更代表公司的形象。對管理員產生無形的勞動控制。

問：那你覺得為什麼管理員女生比較少？

答：因為一般管理員如果遇到搶匪、小偷之類的，(小偷)就會認為說哪裡有女生的管理員，會比較好偷，那如果遇到男生的話還有一半一半的機會。

問：那這裡有電擊棒之類的嗎？

答：(拿出棍子)這不是電擊棒，但可以打人，這叫警棍。(按按鈕，彈出，示範用法)

問：還有其它的東西嗎？

答：這個就夠了啦，如果遇到搶匪的時候我們儘量不要發生正面衝突，直接打電話給警察嘛，他們身上有槍呀，我們薪水兩萬多又沒保障。我們保全公司的經理說：「保全，先保障自己的安全。」。(受訪者 01)

問：那這樣發生重大事件的話有沒有工具保護自己？

答：沒有，這裡一般沒有工具，假如是站外班的話才需要(指的是商業大樓那種)

問：所以你們這裡如果發生重大事件…？

答：就通報警察然後再通報公司

問:那當初進去公司的時候，老闆有幫你們訓練什麼嗎?

答:要要，最主要防竊盜跟火警，還有車子的一些基本知識。

問:要會修理嗎?

答:就是一般的小東西，換電燈等等要會。

(受訪者 05)

## 勞動意識低落

### 1. 工作沒有專業性

管理員的工作平時除了巡邏、收信之外，很少有例行性的工作，而且工作內容簡單、不需任何專業技術，面對這樣的工作內容，管理員難以從中獲得任何成就感。因為一般工作除了薪資之外，大都是以成就感為最大的激勵來源，但管理員的例行工作，只有「做完與否」卻無「做得好不好」的差別，而且內容簡單，不需要技術也不用動腦，使社會對此職業一直認為較低階，管理員也難以從工作中得到成就感。但經由訪談之中，我們發現做為一個低階的服務業工作，管理員可能轉而在工作內容外與住戶的關係才是獲得滿足感的來源，住戶對其的信任能給予他們很大的鼓勵。

問：你對這份工作有什麼想法？

答：什麼想法，就是這樣阿。

問：就是有沒有成就感阿，好的壞的阿，付出的，有沒有犧牲什麼？

答：她們如果很信任我們，那這就是成就感啦，這工作也不是要多厲害才能作，重點是要給人家信任啦。如果做的亂七八糟，人家不信任你，每天罵你，你也是很痛苦阿。巷口也有一棟大樓，裡面之前有一個管理員，每天都喝酒，醉茫茫，後來她們大棟遭小偷，人家就罵他，還懷疑他，後來就被趕走了，我跟他認識，我知道他不是那種人，也很可憐啦，早就有跟他說不要喝成這樣，每個人有每個人的心酸啦。

問：可以多說一些嗎？成就感。

答：我們就是這樣阿，信任啦，說這麼多信任最重要，要讓人家尊重。我們做這個工作，是社會的螺絲釘，螺絲釘你懂嗎？

問：我知道。

答：對阿，有錢的人太多了，我們也看了很多，你看這棟哪個不有錢，台北市區耶，去樓上餐廳的也都穿的漂漂亮亮的，我們坐在這，也都看很多啦，有的人也不把你當一回事，看都不想看你一眼，這也有，有的會對你客氣一點，想你來給我們這樣關懷。雖然我家裡也不是很難過，但是，哎呀，我看很多啦。什麼人都有，就是要尊重別人啦，什麼行業什麼工作都有尊嚴啦，你們大學生比較沒有這種感覺，我們黑手出生的，就很清楚。我也跟我孫子說，做什麼都沒關係，就認真做，讓別人不能看輕，這最重要。

(受訪者 04)

另外我們覺得，管理員的工作內容雖少，但是卻長時間被限制在一個小範圍中，空閒時間只能看看報紙及螢幕等，可是他們的空閒時間是佔工作內容中的絕大部分。這與一般的工作，工時雖長但工作時間都要忙公務的情況是很不相同的，在這種工作時間持續忙碌的情況下，下班後可能呈現放鬆的狀態，公私之間的感覺是分很開的。反觀管理員，因為他們上班時長時間坐在那，卻有許多時間是空閒的，在這種情況，他們上班時間意識是自由的(不需做太多與工作有關的思考)，但人身卻被限制在一個小範圍當中，這是一種「尷尬」的狀態，使得他們上下班時間的心態並不會相差很遠，讓公、私之間不是如此分明，在上班時較沒有「我正在工作」的意識，所以對於自我或對於工作的要求並不是很高，造成管理員對自身的工作沒有那麼大熱情。

## 2. 工作性質導致與人的疏離

管理員大半的工作時間都待在工作崗位上，有很大的機率可以看到住戶，相對於和住戶再深入接觸的機率並不高。所以很可能在心裡感到與他人疏離。自我疏隔感(Self Estrangement)是人與自我的疏離感，導致個人產生工具性的工作取向，工作不再具有內在意義，它不能實現自我，而只是一種謀生的工具（張其高，民88）。

相較於青年，中年人因身體等狀況之改變，比年輕時更容易產生無力感。老化的研究已經證實了健康狀況與在社會中撤退有關（Pratt & Norris, 1994）。因此訪問中大多數的訪者把管理員看做人生最後的工作。

問：那你之前有做過什麼工作嗎？

答：公務員退休啦。

(受訪者 03)

問：那妳們會覺得很有競爭的壓力嗎？一般都是怎樣不做的？

答：直接就被開除的很多呀，人家就看你老了阿，沒用了阿，眼睛也差，手腳也慢，就把你辭掉阿，找新的人來，不用什麼理由啦，一句話就可以了。

(受訪者 04)

## 3. 個人背景

在訪談中我們發現，管理員的背景大致有幾個來源：年紀較大的通常是中年失業，或退休後無事可做來賺點錢貼補家用；而年紀較輕的不是以管理員做為未來就業的「過渡行業」，就是自認學歷不高，在其它工作受挫後選擇當管理員，在這種情況下，他們自始至終都沒有把一個管理員當成一個「志業」，而是個謀

生賺錢的手段而已。且從訪談中可發覺，他們普遍對自我的評價都不是太高，也沒有很大的抱負，受訪者中除了一位是公務員退休、一位以管理員職業做兼差外，其它都是之前工作有些變化，遷廠或裁員等，才會來做管理員，他們的態度比較多是表現出「以我的學歷背景能這樣混口飯吃就不錯了」的感覺，所以對管理員職業本身也無太多的期許。而且一個工作做久了也覺得穩定，若無緊急的經濟壓力，他們也沒有動力要換工作，表現給我們的感覺就是：雖然對這份工作的工時或福利、薪水都不甚滿意，但也都安於現狀，就連升遷也很少考慮。

「對阿，沒什麼好怨嘆的。現在有個工作可以做，一個月有兩萬塊，我已經覺得不錯了啦。」

(受訪者 04)

問:那薪水還滿意嗎?

答:薪水不在意啦，只是想找個事做，在家無聊。這裡又離家近，走路兩分鐘就到了。

問:所以妳們也不會去特別爭取福利囉?

答:不會，有工作可以做就好了。

(受訪者 03)

回到管理員職業本身，也因為它的組織較扁平，目前觀察到的控制只有兩層，一是總幹事或主任、組長對管理員的監控，一種是管委會或住戶對管理員的壓力，但管委會並非保全公司的人，故管理員主要的上司就是總幹事(大樓自聘的話仍為管委會)，要升遷的話也只有參加考試當上主管這條路，所以管理員是名副其實的斷頭行業。但如之前所述的，管理員因自身背景及工作動機等關係，對這份工作抱著得過且過的心態，對升遷管道不甚了解，也不會想要升遷。

問：那有升遷的管道嗎?

答：升遷喔?唉唷!多不了多少錢啦

(受訪者 01)

就爭取福利來說，我們發現管理員的福利非常少，沒有任何加班費、年終獎金或保險等等，但是在勞動條件如此不好的情況下，他們也很少有要爭取福利的想法。一方面是自身對於此工作消極的態度，但就客觀情況來說，我們覺得有可能因為他們工作的場域被分散在各個大樓，雖屬同個公司卻互不認識，使得他們的串聯成為一件困難的工作，彼此各管各的，不會有要聯合向公司施壓的念頭。而大樓自聘的情況更是單打獨鬥，因為有可能被要求隨時走路，一個人也不會想爭取什麼。在這樣的環境中，使管理員得過且過的心態找到合理的註腳，相對也加深勞動意識低落的結果。保全公司因為管理員對自身工作的冷漠，沒有任何誘

因要去提供福利，但吊詭的是，又因其職業本身的因素(不需高學歷、只要求低技術)，讓外面不斷有人有意願要進入這個職業，使保全公司更有籌碼不去改善他們的勞動條件，在這些原因的相互交錯下，於是造就而成了管理員這種特殊的職業生態。

#### 四、結論

管理員的工作活動範圍固定，只限於管理室附近，工時也固定，平均 12 個小時換班一次，長時間在同一地方管理安全，屬於靜態的工作，而不像其他工作在上班時間持續進行體力或腦力勞動，兩者相比之下，管理員的工作反而更感到乏味枯燥，疏離感更大。生產的工作有數量的指標標示工作成果、腦力勞動的工作也能帶給人成就感，管理員在沒有「生產量」且工作內容鬆散的情況下，與住戶的互動反而成爲最大成就感來源，就如同訪問者問及對此份工作的感想，其中一位受訪者感想:「管理員的工作看盡人生百態。」

綜合以上所述，管理員的工作性質特殊，並非銷售或生產產品，在沒有產出效率的壓力下，形成低規範的工作型態。低技術的工作很容易被取代，薪水也不高，而保全公司派遣的管理員和管委會自聘的管理員在工作內容和待遇上並無明顯差別，唯保全公司會提供完整的監視配備，有些保全公司會承包清潔業務。低技術和對員工要求不高的性質也歡迎退休人員和找不到更好工作的人、兼職者進入這個職場，管理員本身的條件也受限於年齡和學歷無法在社會上找到其他更好的工作。缺乏專業性的工作性質吸引特定條件的人加入，而特定條件的人也因學歷不高或年齡較大選擇進入這個行業，鞏固了管理員職業的存在。低技術低規範、無升遷管道以及個人條件的限制，也使得管理員將工作視爲家庭經濟的補貼、當作兼職或安於現狀，不會主動爭取權益，勞動意識低落。

---