

參閱文稿

北京華研有限公司
(香港) 桑尼研究公司

No. 2014~12

2014 年 3 月 21 日

富士康工会调研报告

“关注新生代农民工计划”项目组¹

卷首语：让工人告诉你一个“真实的”富士康工会

2013 年 2 月 4 日，英国《金融时报》报道，全球最大的代工企业富士康科技集团首次准备在中国工厂举行真正具有代表性的工会选举。此消息一出，“富士康要建真正工会”成为媒体关注的一个焦点。富士康表示，新选举程序将会提高基层员工工会代表的比例，并且不会再有管理层参与工会事务。另外，富士康工会委员会联合会的主席与 20 位委员将通过五年一次的匿名投票选举产生，工人们也将选举产生最多 1.8 万个工会委员会。据知情人士透露，春节过后富士康将在美国的公平劳工协会（FLA）的帮助下培训其员工如何选举代表。

¹ 此调研报告发布于 2013 年 5 月 1 日，发《参阅文稿》时由执笔人潘毅略作修改。

其实早在 2011 年的〈富士康科技集团企业社会与环境责任年度报告〉中，富士康就曾宣称在三个方面落实了员工的自由结社权：第一，2011 年集团在中国大陆地区 15 个园区都组建了工会组织，员工入会率达 86.3%；第二，集团工会代表职工方利益，签订了 2011 年集团集体协商合同，约定了员工工资调整幅度；第三，集团工会成立了员工关爱中心，为员工提供 24 小时开通的申诉渠道，让员工可以第一时间联系到工会组织。

从以上内容来看，富士康建立了一套看似制度完备的工会组织，富士康的工人看似也实现了参与、管理工会的权力。然而事实是否真的如此呢？

春节年后，就在“富士康要建真正工会”的新闻逐渐淡出公众视野的时候，一波又一波有关富士康的“劲爆新闻”又开始吸引大众的眼球。2013 年 2 月 21 日，《金融时报》刊登了“iPhone 5S 订单减少，富士康冻结招聘”的新闻；与此同时，富士康开始严控加班，减少员工加班时间并造成员工收入锐减，在集团内部各事业群和部门之间对员工实施强制分流，同时还冻结了每年一度的涨薪，通过上述种种方式来逼迫员工辞职，利用这种变相裁员的方式来规避经济补偿金的支付。据统计，3 月份富士康在 20 天内三地发生了四次罢工，原因都与企业在“大搬迁”中逃避赔偿责任有关。而就在这个工人最需要帮助的关头，富士康的工会却一再缺席，对关涉员工切身利益的变相裁员、支付经济补偿金、工资锐减等核心问题置若罔闻，这让我们在 2010 年〈“两岸三地”高校富士康调研总报告〉发布的三年后再一次发问：工会何在？工会为何总在劳资纠纷的关键时刻缺席？

工会作为代表工人利益的组织，其好坏和发挥作用的程度不是由资方说了算，而应该由富士康的工人、尤其是一线工人说了算，应当取决于其在诸如工资、裁员等工人关心的核心议题上是否能够真正维护工人

利益。也正基于此考虑，“关爱新生代农民工项目组”开展了此次工会调研，希冀通过此次调研了解如下问题：富士康工人对工会的知晓程度如何，对现有工会的职能有怎样的评价，对工会建设有怎样的期待；现有工会为工人带来了什么？又缺失了什么？工会改革应该走向何方？

本次调研由“关注新生代农民工计划”项目组师生负责实施，实地调查工作于2013年3月15日开始，至4月7日结束。调研采用问卷与访谈相结合的方法，在富士康的深圳、武汉两地三个园区共获得有效问卷685份，其中深圳龙华厂区301份、观澜厂区200份，武汉厂区184份，同时还获得了大量一手访谈材料。

通过调查，我们希望把握富士康现有工会的制度模式，并从富士康工人（尤其是一线普工）的实际看法出发，分析现有工会存在的问题，正视工人在工会建设、工资、工厂管理等问题上的正当诉求，并对富士康“建真正工会”的工作提出制度建议。另外，我们也希望此调查能给全国总工会和各地方总工会的基层工会建设工作提供参考，为推进中国的基层工会工作和企业民主管理建设贡献力量。

第一部分：调研核心发现

在报告的第一部分，我们首先对调研的核心发现做一个简要呈现，主要包括以下八个方面。

一、大部分工人对《工会法》有一定了解，但程度有限

调查发现，富士康工人对《工会法》中赋予工人的相关权利有一定了解，六成受访者知道《工会法》，并且知道劳动者有组织工会的权利；与此同时，只有44.5%的人知道工会会员有选举和被选举为工会干部的

权利,并且绝大部分受访者不知道工会经费的来源,这说明工人对于《工会法》的了解仍然有限。

二、工会干部何在? 绝大部分工人不知道工会干部是谁

数据表明,64.3%的工人不知道集团工会主席是谁,更有82.5%的工人不知道基层工会小组长是谁,对园区工会、事业群工会和事业处分会的委员和主席“都不知道”的比例亦分别高达71%、74.3%、69.3%。

这些数据表明,工会干部并没有真正履行作为工人利益代表的职责;而如果工人连谁是工会干部都不清楚,又如何能反映自己的问题和诉求呢?

三、工会覆盖率低,工人表示“被工会”

调研数据显示,仅有24.6%工人认为自己加入了工会;而且只有16.9%的富士康工人持有工会会员证。

而在认为自己为工会会员的工人中,普工和非普工之间存在着较大差异,前者为20.4%,后者为34.8%,可见工会在一线员工中的覆盖率更低。

在工会会员中,有55.7%的人表示加入工会属于“企业规定,入职时自动加入”;而在非工会会员群体中,有高达58%的人表示“不知道怎样加入工会”。

上述调研数据与富士康官方宣称的86.3%的入会率相去甚远,富士康工人普遍面临“被工会”的情况。

四、富士康工会选举,工人竟无知晓

尽管富士康举行工会选举的消息在媒体上炒得沸沸扬扬,但事实上

90.2%的富士康员工不知道富士康工会选举的事情。94.7%的工人在过去从未参加过任何形式的工会选举投票。

五、关爱热线，真的能够员工关爱吗？

虽然 89.8%的工人知道集团工会关爱热线 78585，但只有 32.5%的人曾经使用过该投诉方式。有投诉经历的人中，56.1%的人反映投诉的问题“很少能得到解决”或“全部都得不到解决”，且有 47.4%的人在投诉问题后曾经遇到老大（即上级主管）的打击报复。

六、工会表现“不及格”，尤其在重要问题上无作为

调查显示，如果按百分制、60 分为及格线，工人为富士康工会的平均打分仅为 55 分；与此同时，仅有 17%的受访者认为工会在提高工人收入方面发挥了作用，亦只有 24.3%的工人认为工会在公司发生裁员和变相裁员时能够维护工人的利益。在描述现有的工会时，工人使用最多的词语是：“不清楚”、“不了解”、“华而不实”、“虚伪”等。

七、工人收入偏低，工会在“加薪”问题上无作为

调查显示，48.1%的受访者底薪为 1800 元甚至更低，仅有略过三成的受访者底薪在 2200 元以上。加上加班费及其他补贴，受访者在 2013 年 1 月的实际收入平均为 2421 元。这一工资水平与 2010 年相比虽然有所提高，但与富士康对外界所宣称超过 85%员工基本薪资将达到 2200 元的水平仍有相当差距。不仅如此，富士康还取消了原有的伙食及住宿补贴和部分津贴，加之周边物价快速上涨，工人真实收入水平并未有实质性的大幅增长。50.9%的普工认为收入“有点紧张，不太够用”，

还有 25.3% 的普工认为收入“严重偏低，入不敷出”。

面对工人提高工资的诉求，工会则无所作为，只有 8% 的富士康工人认为工会曾经向厂方提出过加工资的要求。富士康工会面对“加薪问题”反应消极，有工友表示看过集团工会主席的发言稿，其中认为“只要不违反劳动法，1500~1600 底薪都行。”

八、直面未来，工会民主化被工人寄予希望

尽管在现实当中工会的情况并不理想，但在促进工会民主化、提高收入、改进处境方面，工会仍然被工人寄予希望。对于提高自身收入水平，仍然有 45.8% 的工人认为工会“非常重要”，而仅有 3.4% 选择了“不重要”。

对于建设“真正代表工人利益的工会”的制度构想中，54.3% 的工人认为“工会干部由工人民主选举产生”，53.7% 的工人认为需要“定期进行工会会员大会”，70.9% 的富士康工人认为基层工会负责人和代表应该听取工人意见并向上反映问题，说明工人对于工会民主化寄予厚望。

第二部分：工人缺席的富士康工会

— 富士康工人对工会法内容和企业工会架构的认知

在 2010 年发布的〈富士康调研总报告〉中，我们发现 42.2% 的工人认为富士康没有工会或根本不知道富士康是否有工会，44.1% 的工人表示对工会根本不了解。三年过去了，这一情况有所改变，然而情况仍远非乐观，富士康工会依然是一个工人参与度极低的工会。虽然多数受访者知道工会的存在，但绝大部分人对于“工会是做什么的”仍然知之

甚少。因此，富士康工会仍然是一个“工人缺席的工会”，它的“快速发展”和“体系发达”实际上与基层工人相脱离。

一、工人对《工会法》所知有限，工会知识教育有待普及

我国的《工会法》颁布于1992年，并分别在2001年和2009年两次修正，在总则中开宗明义地指出“工会是职工自愿结合的工人阶级的群众组织”，“工会代表职工的利益，依法维护职工的合法权益”，并对工会组织的建立、工会和会员的权利与义务、工会经费等问题做了较为详细的规定。

调查表明，61.5%的富士康工人表示听说过《工会法》，60%的人知道劳动者有组织工会的权利；但仅有44.5%的人知道工会会员有选举和被选举为工会干部的权利，10.9%的人知道建立工会组织的程序；与此同时，分别有超过九成和七成的人不知道工会法中关于工会经费来源于企业拨款和工人工资扣缴的规定。

由此可见，工人虽然知道工会应是工人的组织，工会代表也应该由工人来选举产生，但对于如何选举、经费来源和使用等关键问题则知之甚少。正是在这些关键点上的工会认知缺失，为企业打造“工人缺席”的工会创造了空间。

二、工人不了解富士康工会

调查显示，虽然多达92.7%的富士康工人知道富士康有工会，且有56.9%的人知道有基层工会小组。但是通过深入的访谈，我们发现工人对工厂里的工会信息的了解仅限于口头上的“听说”和纸面上的“存在”，并没有通过工会活动了解真正的工会何为。

1、工会主席和工会小组只存在于“纸面上”

工人对集团工会主席的认识来源主要为富士康公司的内部刊物《鸿桥》、《富士康人》或公司文件上工会主席的签字。如有工友陈述：

知道工会和工会主席是因为《鸿桥》上有介绍主席去某个地方参加大型集会，发表演讲，但《鸿桥》只有个别人能有。

通过公司的邮件认识到工会主席，并且一些公司文件上有工会主席的签字。

工人对于工会小组的认识也大抵如此，认识来源主要为车间的工会宣传栏，因为上面会列明工会小组长是谁，事业处的工会主席和委员是谁等。如有工友陈述：

产线上线头线尾都有工会的宣传信息，是从那里知道有工会小组。

通过海报和员工手册知道工会，有集团工会主席和工会小组。

一名龙华富士康的工人向调查员描述了他眼中的工会：“我是富士康三年的员工了，我就是工会的一员，但我从未看到有工会的人在厂内或厂门处有咨询过问题的活动，对于工会只是听说，从未见到也未了解。工会很遥远，也许只是集团形象的一个幌子吧！”

由此可见，工人对富士康工会的了解主要来自富士康的宣传材料，而并不是从工会开展的培训、服务、维权等活动中了解工会的职能，因此工人将现有的工会描述为“一个空壳”，也注定了这种所谓的“了解”并不代表对工会的真正理解。

2、接触不到的工会干部，工人表示“当官的都认不到”

这种肤浅的所谓了解更明确地表现在工人对于工会干部的知晓程

度上,他们中的绝大多数都不知道集团工会联合会下属的各层级工会干部是谁。82.5%的人不知道基层工会小组长是谁,对园区工会、事业群工会和事业处分会的委员和主席中一个都不知道的分别占71%、74.3%、69.3%。工人对“为什么不知道自己的工会代表”这一问题的回应是“当官的都认不到”。

而对于这样一个工人甚至连最基层的工会小组长都不知是谁的工会,也就很难想象其能够真正代表普通工人的利益了。

3、越是基层的员工越不了解基层工会

工会小组作为富士康工会深入车间的最基层组织,在基层员工中的认知度理应很高,但我们发现,一线普工对工会小组的了解程度普遍低于非普工群体,两组了解程度的差值相当明显。当被问及“你所在车间的其他工友了解工会小组吗”,普遍的回答便是“产线干部一般比较了解,普通员工了解得少”。就连贴近车间的工会小组的认知度都如此之低,遑论工人对工会的参与度了。而造成这种情况的原因主要有三个方面:一是工会对基层工会小组宣传不足,或者刻意使其处于“模糊”生存状态;二是基层工会小组长并非真正由工人民主选举产生,实际上多数由全技员、组长等基层管理人员担任;三是基层工会小组几乎不发挥任何作用,工人难以感觉到其存在。

表~1: 职位等级与工会小组认知度的列联表

| | 您知道有工会小组吗? | | | | 您知道自己所在的工会小组长是谁吗? | | | |
|--------|------------|------|-----|------|-------------------|------|-----|------|
| | 知道 | | 不知道 | | 知道 | | 不知道 | |
| | 计数 | 行N% | 计数 | 行N% | 计数 | 行N% | 计数 | 行N% |
| 职位 普工 | 239 | 51.8 | 222 | 48.2 | 53 | 11.5 | 408 | 88.5 |
| 等级 非普工 | 145 | 68.7 | 66 | 31.3 | 66 | 31.4 | 144 | 68.6 |

由此可见,富士康的工会与基层员工严重脱离。如果工人对工会的性质不了解、对工会的职能不清楚、亦不认识工会干部,又怎么能通过

工会表达自身诉求、实现监管工会的权力呢？

第三部分：形式化的会员身份与工会选举 — 富士康工会的入会形式和工会选举

富士康集团在2011年的企业社会责任报告中称在大陆地区15个园区组建了工会组织，员工入会率达86.3%。2013年2月4日，富士康集团通过外媒表示要准备举行真正具有代表性的工会选举。在本部分中，我们将对富士康工人的入会率、会员持证率、入会方式、参与工会选举的情况、投票与参选意愿等内容进行概括分析，用详实的数据和访谈资料呈现一个与其报告相去甚远的真实工会。

一、工人入会率达到86.3%？工人告诉你：16.9%或24.6%！

我们通过两个指标来考察富士康工会真实的入会率，第一个指标为受访的富士康工人持有工会会员证的比例，第二个指标为受访的富士康工人表示自己为工会会员的比例。两个相关问题的有效应答人数分别为650人和679人。

根据下两表可知，仅有16.9%的富士康工人持有工会会员证，24.6%的工人认为自己是工会会员，这些数据远远低于富士康集团声称的86.3%。集团把高入会率作为企业社会责任的一项形象工程时，工人早已用自身体验拆穿了这个谎言。

表~2：您是否持有工会会员证？

| | | 频率 | 百分比 (%) |
|----|----|-----|---------|
| 有效 | 有 | 110 | 16.9 |
| | 没有 | 540 | 83.1 |
| | 合计 | 650 | 100.0 |

表~3：您自己是不是工会会员？

| | | 频率 | 百分比 (%) |
|----|-----|-----|---------|
| 有效 | 是 | 167 | 24.6 |
| | 不是 | 398 | 58.6 |
| | 不知道 | 114 | 16.8 |
| | 合计 | 679 | 100.0 |

二、不透明的入会方式：既简单粗暴，又神秘遥远

当我们询问具有工会会员身份的人的入会方式时，有 55.7%的人表示加入工会属于“企业规定，入职时自动加入”。在进一步的访谈中，我们发现富士康的工会入会制度存在以下不规范之处：

1、发没有盖章的工会证

我们的调查数据显示，拿到工会证的人中表示工会有盖章的只有 75%，存在发了工会证但没有公章的不规范情况。在我们的访谈中，工友表示他们是这样拿到工会证的：

入职没多久就加入工会，会员证自己填写名字，照片没有盖章。当时发工会证，是用一部大车拉过来的，很壮观。

2、入工会和发工会证是为了形式化的工会选举

在访谈中我们还发现另外一种情况，即入工会和发工会证，只是为了马上进行形式化的工会选举，如有工友陈述如下：

2010 年跳楼的时候，发了一个工会证，有名字但是没有公章。当时进行了工会选举，只有一个候选人就是课长，就在工作岗位上投票。

2010 年发了工会会员证，当时发证后就开始选举工会小组长。线长和员工说指定要选组长，除了组长之外没有其他的候选人，工作的时候投票。

3、不发工会证的情况也较为普遍

调查显示，在做出有效回答的 650 个案例当中，仅有 16.9% 的人表示自己持有工会会员证，这也就意味着超过八成的工人没有会员证。

会员证是线长发发的，我们线长拿过来就直接扔到垃圾桶里了，说这个东西没什么用。

4、为什么不是会员？

如果对于工会会员而言，入会是一种不规范的“简单粗暴”的形式，那在非工会会员看来，入会形式就变得“神秘遥远”了。在“您为什么不加入工会？”这个问题上，非工会会员的受访者中有 58% 的人选择了“不知道怎样加入工会”。许多工人认为工会很神秘、很遥远，一个主要的原因就在于他们连怎样加入工会都不知道。入会形式往往由人资、线上管理人员或工会干事临时发起，并没有宣传工会入会方式的常规化活动，工人与其说是“加入”工会，不如说是“被加入”工会；而富士康对外所宣称的 86.3% 的入会率，恐怕亦与这种“被入会”密切相关。

三、工会选举中的工人参与情况

1、一位基层员工委员如何产生？

富士康集团针对基层员工委员的选举有一个独立的选举实施细则，从该细则来看，一位园区工会的基层员工委员的产生，需要走 12 道程序，通过三次投票，两次审批批复才能完成，具体步骤如下：

第一步：工会小组召开全体会员会议推选候选人

第二步：提交候选人至事业处工会分会

第三步：事业处工会分会召开全体委员会会议投票选举候选人

第四步：提交一名候选人至事业群 / 次群工会

第五步：事业群 / 次群工会召开全体委员会议投票选举候选人

第六步：选举产生一名候选人在事业群内部公示，公示结束后呈报园区工会

第七步：园区工会呈报上级工会审批

第八步：上级工会批复候选人名单

第九步：候选人信息提前（三个工作日）知会园区工会委员

第十步：园区工会召开全体委员会议，投票表决

第 11 步：选举结果呈报集团工会、上级工会

第 12 步：上级工会批复选举结果，向园区员工公告

通过如此繁琐的程序（层层选举和审批），选举权和最终决定权来自于高层工会。此外，工会干部的选择程序不透明、不民主，工人的参与度非常低，也导致现有的工会无法真正代表工人的权益。下文就将详细讨论富士康选举制度和投票方式的弊端。

2、多少比例的工人参与了工会选举？只有 5.4%！

我们的数据显示，富士康工人的工会选举参与率只有 5.4%，而其中表示自己是工会会员的组别参与率为 13.4%，表示自己不是工会会员的组别参与率为 2.7%。不是会员也参与工会选举投票的现象进一步反映了富士康工会会员制度和选举制度的不规范性。

表~4：工会会员资格与工会选举参与的列联表

| | | 您曾经参与过现所在公司的工会选举的投票吗？ | | | |
|-------------|-----|-----------------------|------|------|------|
| | | 参加过 | | 没参加过 | |
| | | 计数 | 行 N% | 计数 | 行 N% |
| 您自己是不是工会会员？ | 是 | 21 | 13.4 | 136 | 86.6 |
| | 不是 | 10 | 2.7 | 357 | 97.3 |
| | 不知道 | 3 | 2.8 | 104 | 97.2 |
| | 小计 | 34 | 5.4 | 597 | 94.6 |

另外我们也看到普工和非普工在工会选举上的差异，普工组参与工会选举的比例为 4.6%，低于非普工群体。号称有逾万个基层工会小组的富士康集团，一线普工的工会选举参与率如此的低，不得不让人发出疑问，这是代表谁的工会？

表~5：职位等级与工会参与的列联表

| | | 您曾经参与过现所在公司的工会选举的投票吗？ | | | |
|------|-----|-----------------------|-----|------|------|
| | | 参加过 | | 没参加过 | |
| | | 计数 | 行N% | 计数 | 行N% |
| 职位等级 | 普工 | 20 | 4.6 | 411 | 95.4 |
| | 非普工 | 14 | 7.0 | 185 | 93.0 |

3、工会选举的现场描述：不用签名就“被投票”

参与过工会选举的工友为我们描述了他们亲身经历过的工会选举：

所谓的选举工会小组长，当时只是签名，没有其他候选人的名单。线长写上了他的名字，让我们投他的票，没有自由选举，没用的。

2012年4月份，我在车间里有过一次选举的经历，在车间的写字板上面挂了几张照片，要我们选，我们都不认识，也不知道是什么工会代表，我们在车间里面都忙得很，堆货堆死了，大家都懒得理，能抬头看一眼就不错了，当时我们的线长就把我们的厂牌都收走，然后刷刷刷给一个人投票了。

我参加过选举，在车间的黑板上有四个人的照片，让我们排队投票，但是我都不认识他们是谁，只知道其中一个是组长，后来这个组长被选上了，我也不知道她具体做了什么。

2012年我参加过事业群的工会委员选举，当时一共有100多号人，但是来自厂线的人很少，一般都是坐办公室的，候选人也都是人资的干部还有周边的同事，基本没有来自厂线的员工。

2012年的7月份我参加过工会选举，当时选举的是事业处的工会委员，没有工会证也可以选，候选人大家都不认识，但会备注职位、某栋某层、哪条线、哪条模组等，让大家知道他是干什么的。当时是上班的时候发选票选举，我没投票，也不知道结果。

看过选事业处工会主席，只有线长和全技员投票，只有一个候选人。选之前，专理过来说提名，表扬厂长助理，建议大家选他。

从以上工友对工会选举的现场描述可知，在工会小组长的选举中，一线员工一般在工作的产线上边工作边投票，工人只是签个名，甚至连名字都可以不签，被拿走厂牌“被代表”地投票；而在事业处、事业处的工会干部选举中，甚至让一线员工配合的表演也省了，基本由管理人员来选工会代表。

由此可见，一面是仅不到四分之一的受访者认为自己是工会会员、不到两成的人持有会员证；一面是超过九成的人从未参与过任何形式的工会选举，而少数参与者的表述说明选举亦不过是流于形式。对于富士康来说，真正的“工人工会”还很遥远。

第四部分：作为“弱势部门”的富士康工会

—— 富士康工会的职能

员工关爱热线（78585）是富士康工会履行职能的主要方式，该热线通过处理员工诉求的个案来帮助工人解决困难。但是，我们通过个案访谈发现，在面对调休、夜班、工资等生产和待遇问题时，工会都以“属于生产、人资部门内部事务”为由不予介入。调查发现，工会更像是附属富士康的一个弱势部门，而非工人的组织。此种情况的工会为工人带来了什么？又缺失了什么？

一、员工关爱热线管用吗？ —— 富士康工会投诉渠道的作用分析

员工关爱热线是富士康工会了解工人诉求、解决工人问题的最主要渠道之一。2010年，“关爱热线”被设置到集团工会辖下，并写入《员工手册》中，与工会的主席热线等并列于集团工会投诉方式中。富士康集团在2011年的企业社会责任年报中指出，“集团工会整合了所有申诉渠道资源，成立了员工关爱中心，为员工提供24小时便捷、高效的服务，让员工可以第一时间联系到工会组织。2011年，集团员工关爱中心共收到员工申诉案件55462件，结案率达100%。”在这里，我们不禁要问，在富士康工人的眼中，员工关爱热线真的管用吗？它为工人带来了什么？又存在哪些不足？

1、工会投诉渠道的了解、使用和效果

本调研的数据显示，89.8%的工人知道集团工会下有24小时开通的投诉渠道（关爱热线78585）。32.5%的工人曾使用过关爱热线，60.7%的工人没有使用过任何投诉方式。但是，在有投诉经历的工人中，56.1%的人反映投诉的问题“很少能得到解决”或“全部都得不到解决”，并有47.4%的人在投诉问题后曾受到老大（即上级主管）的打击报复。

根据以上数据可知，员工关爱热线是工人了解最多、使用最广的一种工会投诉渠道，但如此快捷、高效的投诉渠道，仍有六成的富士康员工选择不使用。在问及工人不投诉的原因时，除了不存在需要投诉的问题这一情况外，主要的两种情况可能是觉得“投诉了没用”或“害怕打击报复”。

2、逃避生产安排和员工待遇问题的集团工会投诉渠道

集团工会对员工诉求处理有一套规定的作业办法，其中规定咨询、建议、求助类立即答复，而投诉类诉求转事业群工会、人资及相关职能

部门处理，其中只有重大诉求集团工会才会协调处理。但从接触到的工人投诉个案中发现，有一类问题，集团工会的投诉热线是不处理的，即生产安排和员工待遇问题，以下列举一些个案说明。

(1) 不想上夜班，让员工自己想办法

投诉过上夜班的问题，因为自己上夜班很不适应，想申请上长白班，但是工会给的答复就是让自己去找不上夜班的地方，但我自己又找不到。

(2) 连续上夜班是生产部门内部问题，不予介入

有一次因为我们那边上夜班超过一个月，我就受不了，打关爱热线希望能够得到解决，可是关爱热线说这应该这是部门内部的问题，他们没法介入，后来就不了了之了。

(3) 绩效不公平问题解决不了

有些事情解决的很好，有些事情向着管理者。比如同事遇到绩效不公平，主管工会说解决不了，就转到人资。

(4) 整条产线的工人投诉没有加班，工会说无法处理

我们曾经整条线一百多人去投诉这一个多月都没加班的问题，78585 说无法处理。

(5) 认为工作安排不合理，工会不处理

打 78585，反映产线上的工作安排不合理，人少的时候做过多的工作，当场说了跟进一下，但最后没有处理。

从以上个案可以发现，工会在处理员工诉求问题上有一个核心原则，即“生产安排问题和员工待遇问题均不管”，而这些恰恰是工人最关心、与其利益关系最紧密的问题，也是最需要工会代表工人发挥作用的地方，而在这些问题上的缺位也表明工会实际上是在避重就轻而已。

二、富士康工会的独立性和维护员工利益的职能广受质疑

这部分我们将从工人的角度,分析富士康工会的独立性和维护员工利益的职能履行情况。

1、在工会与一线员工和管理层的关系亲密度问题上,高达 35.8%的工人同意“工会与企业老板、管理人员更亲密”(不同意的只占 18.3%);高达 43.5%的人同意“工会主要受老板和管理人员的领导”(不同意的只占 18.6%)。

我们可以通过分析工会与人资部门的关系来理解工人为何觉得工会与管理层更亲密。访谈资料显示,富士康工会的工作开展在很大一部分是依托人资部门渠道的,如入职时的工会的宣传工作往往由人资部门来做,工会活动的传达也往往通过人资部门层层下达,甚至通知工人为工会成员的事也由人资的邮件来完成。

另外,我们也可以从管理人员担任工会代表职务的情况来理解工人为何觉得工会受管理层领导。我们截取了访谈资料中“谁来当工会干部”的相关信息,共有七例,其中清一色为管理人员担当工会小组长(线长一例、组长二例、人资人员一例、副理一例)和事业处工会的委员和主席(线长一例、厂长助理一例)。

2、在工会提高收入和处理纠纷的问题上,43.4%的工人不同意“工会在提高收入方面发挥了作用”(同意的仅占 17%),39.2%的工人不同意“工会在发生裁员或变相裁员时能够维护工人利益”(同意的仅占 24.3%)。

三、小结:作为集团的“弱势部门”的富士康工会

通过以上分析我们发现,富士康工会的职能仅仅局限于人资部门和

生产部门“不管”甚至“懒得管”的琐屑问题上。更有甚者，工会在自身的专属工作上（如会员管理或文娱活动组织）往往也要靠人资部门和生产部门在资源和渠道上的配合。

在这种部门格局下，作为“弱势部门”的富士康工会在工人权益问题上难以发挥作用，如有工友认为，有问题不如直接找人资部门处理而不选择找自己的“娘家”；更有甚者，这个“娘家”有些时候会“害了”工人，如工人打关爱热线解决问题，工会把问题直接转回工人的主管生产部门处理，工人将面临被打击报复的危险。

由此可见富士康工会的尴尬地位：一方面工会想要在一些小事上为工人说话，另一方面却没有实际权力，必须依赖生产和人资部门解决问题。事实已经表明，这种部门格局下的工会只能是一个“弱势部门”。因此，不实现工会的民主管理和监督，不实现基层工人的参与，工会变成了无本之木、无水之源，无法真正履行自身职责、无法真正代表工人的权益，不过成为资方的附庸而已。

第五部分：工资水平、工厂管理与工会角色

— 富士康工人的工资水平和对工会角色的态度

“工资少”和“管理严”是富士康工人的普遍感受。而富士康工人的工资水平为什么如此之低，工人又如何看待工会在处理工资问题上的角色，是本部分的重点。

一、富士康工人的工资有多少？

早在 2012 年初，富士康便宣称深圳厂区普通员工的基本工资将上调至 2200 元，如今已经时过一年，实际情况如何呢？

1、富士康工人的实际收入水平

此次调查显示，以 2013 年 1 月为例，当月工人基本工资的平均数为 2120 元，其中 48.1% 的受访者基本工资为 1801 元以下，而达到 2200 元及以上水平的比例仅为 32.9%，这也就意味着约七成的受访者基本工资并未达富士康所宣称的 2200 元的水平。

原因何在呢？实际上对于富士康新入职普工来说，基本工资仍然为 1800 元，要想达到 2200 元的水平，则需要经历六个月的试用期和三个月的考核期，经考核合格之后方能加薪，这也就意味着一个普通员工要入职九个月后其基本工资才有可能调至 2200 元的水平。而调查显示，42.1% 的员工入职时间不到九个月，平均在职时限也仅为 1.69 年。实际上许多员工在未到加薪年限时就已经离职，这也说明富士康为将近一半的员工支付的仍然不过是 1800 元的底薪，加薪造成的成本上涨远未如此前有媒体报道那般严重。

不仅如此，富士康在提高基本工资后，取消了原有的伙食和住宿补贴。深圳园区的工人表示，工厂宿舍每月需缴纳 110 元，如在厂区吃饭，每月伙食费至少在 400 元以上。除此之外还要扣缴 100 多元的社会保险费和 100 元左右的住房公积金费，如此一来基本工资仅剩 1000 元左右。再加上工厂周围物价和房价的快速上涨，工人的实际生活成本不断增加，导致其以购买力计算的实际收入水平的降低。

实际上，统计显示，2013 年 1 月份工人的平均支出为 1647 元，而当月平均总收入为 2421 元，二者相抵每月平均余额仅为 700 多元。

因此，对于工人来说，增加收入最现实的也几乎是唯一的途径就是大量加班，这也就解释了为什么富士康可以通过减少加班的方式来逼迫工人自动辞职，达到变相裁员的目的。尽管富士康发言人一再对外宣称不存在鼓励辞职、裁员等问题，并用“春节后返厂率”高来解释之所以停止招工的原因。然而实际情况并非如此，据调查走访了解

的情况，春节后虽然大部分工人返回工作岗位，但在此后的一个月內员工的流失率惊人，部分部门在一个月內辞工率高达三分之一，而辞职的原因也多半是因为加班减少导致实际收入急剧下滑。

2、预期的合理收入、预期与实际收入的差距

在物价水平不断上涨的今天，月均 2000 多一点儿收入水平实难称得上“体面生活”，48.8%的受访者认为收入“有点紧张，不太够用”，21.6%的人更是认为“严重偏低，入不敷出”。

那么工人认为合理的收入水平应该是多少呢？在调查问卷中，针对“按照您工作和生活情况，您认为自己合理的月收入是多少”这一问题，在有效应答的 623 个个案中，预期的合理纯收入中位数为 3500 元。其中，普工的预期合理纯收入中位数为 3200 元，非普工的预期合理纯收入中位数为 4000 元。因此，工人的工资预期与实际工资仍存在较大差距。

由此可见，尽管富士康对外宣称进行了三次大幅度调薪，然而从工人的切身体验来看，其结果却在富士康“拆东墙、补西墙”、加班减少以及物价不断上涨的过程中被大打折扣，距离“有尊严的劳动”和“体面生活”仍然相去甚远。

二、富士康工人的工资为什么低？

富士康工人的工资为什么低？仅仅是一个工资规律作用的问题，还是一个涉及工厂管理体制的问题？通过分析我们发现，富士康工人的工资之所以低与下述五种原因有关，而其中四项都涉及工厂管理体制问题，而第五项与工会在工资问题上不作为有关。

1、不合理的工资结构，只能靠加班才能维持生存

调查显示，48.1%的受访者基本工资为 1801 元以下，而平均生活支出 1647 元。按照基本工资，很大一部分人工人将仅能维持自己的生

存，而无法承担家庭生活的支出。因此，在基本工资过低的情况下，大部分工人只能靠加班增加工资，这也是为什么工人称加班多的工作为“好工作”的原因。

2、管控加班，工人的加班费减少

如上文所述，加班费是工人收入的重要来源。在2010年“连环跳”事件频发期间，富士康的管理层为了改善劳动待遇，曾经承诺“减班不减薪”。如今在加班管控问题上，富士康的管理层开始改变说辞，面对媒体认为管控加班导致工人收入大幅度普遍减少的质疑，富士康的管理层开始强调“富士康不以加班为文化”。我们当然赞同富士康在提高基本工资的情况下，减少工人的加班时间，让工人能有体面的工作和充足的休息。但是，目前富士康采取的管控加班并没有以基本工资的提升为前提，这造成了工人收入的下降，导致了基层工人生活的艰难。在基本工资仍然严重偏低的情况下，工人仍然面临着“大量加班解决生存”和“减少加班追求生活”的两难选择。

3、生产管理上的调班补休：周六日二倍加班工资从有到无

从2011年10月起，富士康员工薪资单上的“周六日加班小时/工资”变成了“休息日上班未补休工资”。有工友反映，富士康集团存在将本月的休息日加班往下一个调的情况，造成了在一个工资支付周期中“有加班记录但无加班工资”的事实，已属违法。这个变化实际上是富士康将休息日上班的时间不视作加班，而调成了平日补休，导致加班费的消失。富士康的强制、随意的调班补休，已远离法律原意，成了规避加班工资，降低劳动力成本的常规制度。

4、工资申诉渠道的缺失：“喊了也没用”，还“被认为是个笑话”

在访谈中我们发现，富士康工人群体不缺乏向厂方提出加工资要求

的案例。从一个人、几个人、几十人，甚至整条产线的所有人向上级主管要求涨底薪、安排加班、特殊岗位津贴(其本质均在于要求提高收入)，到整个事业群几千人嫌工资太低组织到“厂外散步”的个案，但都没有得到厂方的积极回应。生产主管和人资人员总以“没办法”、“只能由上头决定”来敷衍对待，工人只能感慨“喊了也没用”，甚至认为“和线长说涨工资，会被认为是个笑话”。厂内所谓的员工诉求座谈会形同虚设，对于工资问题避而不谈。

有三四十个人在座谈会上向课长谈工资，课长说谈什么都可以，就是不能谈工资。

给组长和课长说过要涨工资，他们说要去找人资，人资说要讨论，只能提建议，涨工资的权力在老板。

5、工会的不作为：“底薪不低于最低工资就行”

集团工会对外宣传已经建立起集体协商制度，每年的集体协商合同对员工工资调整幅度有所约定，并对公司方和员工产生约束力。然而这种所谓的集体协商并没有成为增加工人工资的有力武器，反而在一定程度上成为工资上涨的制约因素，一线普工普遍感受不到工资涨幅，表示“工资还那个样”。在调研中，只有8%的人认为“工会曾经向厂方提出加工资的要求”，而知道工会提加工资要求的个案中，全部都是从《鸿桥》或《富士康人》等内部刊物上看过相关新闻，而没有一例看到在工资纠纷中工会有实际参与。

另外，面对员工的涨薪诉求，集团工会总是以“底薪不低于最低工资就行”为由拒绝在工资问题纠纷上的介入。如以下有关集团工会主席的表态就很能说明集团工会对待员工工资问题纠纷的态度：

在《富士康人》上看过对集团工会的访谈新闻，里面认为，“只

要不违反劳动法，1500~1600 底薪都行，只有企业效益好，工人的待遇才能好，工资才会好。”

三、工人期待工会在提高工资上发挥作用

在“您觉得要提高现在的工资，建立属于工人自己的工会是否重要”这个问题上，45.8%的人认为“非常重要，这样才能代表工人和老板谈判”，30.1%的人认为“一般重要，工会的作用很难充分发挥”，而选择“不重要”的占3.4%，选择“不知道”的占20.7%。

从以上数据可以发现，对提高工资的个人途径和工会途径的态度上，大部分工人认为，建立属于工人自己的工会在提高工资问题上是有作用的。实际上富士康集团总裁郭台铭早在2012年上海总部的奠基仪式上就曾对外界宣布，将会在2013年8月份之前将大陆员工的基本薪资调整至和台湾同一水平，媒体测算此举意味着届时工人基本工资将增至4400元；然而时至今日，这一承诺仍未有任何实际行动，多数工人也表态未曾听到这一消息，甚至连常规的年度工资增长也已经冻结。

富士康的承诺能否兑现？工会能否在这一过程中发挥其应有的作用，不仅仅只是作为资方的摆设存在，我们将拭目以待。

第六部分：介入管理、争取权益、基层参与

— 富士康工人对工会建设的三大期待

调查显示，富士康工人对工会仍然抱有期待，这些期待和建议归纳起来主要包括三个方面，即介入管理、争取权益、基层参与。工会应该积极介入工厂管理问题，向企业积极争取员工权益，并开拓基层参与工会的途径。

一、工会介入工厂管理问题是广大工人的诉求

调查显示，期待工会介入工厂管理问题是广大工人的诉求。以下根据调研数据展现工人对几项工厂管理制度（产量排配、日夜班安排、调休安排、加班安排）的感受和工会期待。

1、对产量排配、日夜倒班安排、调休安排的工作感受：

60.7%的受访者认为“生产节奏过快，工作量很大，压力很大”，61.1%的工人认为“上夜班很累，想调班但很难”，50%的工人认为“厂方的调休安排不合理，影响节假日休息”。在“曾经连续上了一个月以上的夜班”这个问题上，25.4%的工人表示“经常出现这种情况”，而53.5%的工人表示“偶尔出现这种情况”。

由此可见，工人对于富士康司空见惯的随意调班、夜班制度感到非常不满，认为对自己的生活和身心健康造成了不利影响。

2、对工厂管理问题的工会期待：

在“您期待工会就以下哪些工厂管理方面的问题与厂方管理者进行协商讨论”这个问题上，49.1%的工人期待工会介入“生产工作的速度和产量问题”，42.6%的工人期待工会介入“车间的日常管理制度”，44.5%的工人期待工会介入“日夜班安排”，62.1%的工人期待工会介入“加班安排”，53.7%的工人期待工会介入“调休工作安排”。从中也可以看出工人对于由于加班管控导致收入减少和调班制度的极度不满。

二、向企业争取权益、向基层开放参与

—— 工人对富士康工会的期待和制度建议

对于如何建设真正代表工人利益的工会，工人的答案要比富士康集

团提出的“民主的工会选举”方案更为丰富。

1、对于“您对工会的最大期待是什么”这个问题

75.6%的工人期待工会“帮忙工人解决生活和工作问题”，74.4%的工人期待“工会能代表工人向企业争取权益”，56.4%的工人期待“工会由工人民主选举产生”，47.2%的工人期待“工会能促进工人参与管理”，41.5%的工人期待“有相当比例的女工会干部，代表女工权益”。

2、对于建设“真正代表工人利益的工会”的制度构想中

70.9%的富士康工人认为基层工会负责人和代表能够听取工人意见并向上反映问题是建立真正工会的重要举措，54.3%的工人认为“工会干部由工人民主选举产生”，53.7%的工人认为要“定期进行工会会员大会”，43.6%的工人认为“工会干部主要由一线员工组成”。

三、小结：介入管理、争取权益、基层参与 作为工会建设的三件大事

对于工人希望有一个怎样的工会，如何建设一个工人的工会，在本部分我们展现了富士康工人的答案，可以归纳为介入管理、争取权益、联系基层三方面内容。从工会与富士康集团的关系出发，集团工会要介入生产部门和人资部门的管辖事项，为改善工厂管理问题和员工权益问题发挥作用；从工会与工人的关系出发，集团工会要真正的联系基层工人，通过工人的参与改变现有的“工会作为集团第三部门”的关系格局。

结语：由基层工人打造真正的企业基层工会

能否解决新生代农民工问题，已经影响到中国社会和经济发展。

要解决新生代农民工问题，关键在于赋予新生代农民工一种有力量的、制度化的维权途径，而基层工会建设是其中的重要举措。基层工会的建设能有效地拓宽新生代农民工的维权途径，赋予新生代农民工一种有团结感和组织性的维权力量，为解决新生代农民工问题带来一种新的思路。

工会是职工自愿结合的工人阶级的群众组织，这是《工会法》对工会性质的定义。工会只有代表工人，只有工人参与才能成为一个真正的工会，这该是毋庸置疑的道理。通过对富士康工会系统的专题分析可知，一个没有基层工人参与的企业基层工会，不管其有多么完备的制度设计或多么通达的信息系统，均与普通工人无关，而这样的工会也注定只会是资方的附庸，对工人来说则只是一个摆设。而着眼当下的工会建设，也只有结合“基层工人参与”这一点上，才具有其作用和意义。

基于此，“关爱新生代农民工”项目组也希望在此次调研的基础上，推动包括富士康在内的中国企业工会的民主化建设，亦希望为全总以及地方各级工会组织提供有益借鉴，共同努力使工会能够真正成为工人利益之代表、劳资平等博弈之平台。

1、普及《工会法》知识的宣传教育，让工人真正知道“工会是什么”

调查结果表明，工人的工会知识非常有限。当前一个可行的做法是，由地区工会牵头，协调动员高校和志愿组织，编订工会知识培训的教材，制定系统化的学习课程，并组织集体学习、集体讨论等围绕“工会法知识”的公共活动；工会法知识宣传教育活动须借助更多民间力量，力求做到深入普通工人，深入基层组织，使工人能够真正理解工会、参与工会，激发工会活力，这是建立真正代表工人的民主工会的基础。

2、规范工会会员入会制度和会籍管理制度，让工人真正知道“我

是工会会员”

员工加入工会采取自愿申请原则,结合工会法知识的教育开展入会工作,让入会的工会会员真正的知道工会组织的权利与义务、工会会员的权利与义务、工会与企业的关系、工会与政府的关系等。工会会员会籍资料由集团工会和基层工会小组双重管理,相关信息不得向企业人资、生产部门泄露。

3、规范工会选举程序,完善工会基层民主制度

(1) 全面落实工会法、工会章程和地方实施办法中关于被选举人资格、选举程序、选举时间和地点的相关规定,在充分宣传的基础上推进真正意义上的工会民主选举。

(2) 规范基层工会小组的工作会议制度,落实普通工会会员的对工会事项的参与权。

4、落实工会会员的罢免权,形成对工会干部的制约机制

包括工会小组长、工会委员会委员、工会主席在内的人员由工人民主选举产生,亦可在其不能很好地履行其职责时由工会会员依法罢免之,唯有如此才能形成对工会干部权力的有效制约,避免其成为资方的利益代言人而违背工人利益。

5、工会经费收支情况应向会员公开,落实会员对工会的监督和知情权

经费是工会开展活动的基础和保障,了解经费的收入和使用情况是会员的基本权利,也是对会员实施工会权利和义务教育的重要方式,更是监督工会活动和履职状况的基本前提。从现实情况来看,富士康工会经费的收支情况对于会员来说仍然是空白,调查显示超过 95%的受访者表示自己未缴纳过会员费或者不知道自己是不是缴过会员费,说明工

会经费的来源和使用对于工人来说仍然是一个黑洞。

6、建立真正意义上的集体协商机制，积极处理员工薪酬问题和工厂管理问题

在现阶段，应建立由地方工会和企业工会组成的“集体协商合同计划工作”定期沟通会议制度，在充分了解和征求员工意见的基础上拟定集体合同文本，并交由工会基层组织进行充分讨论，召开会员大会或会员代表大会审定通过集体合同文本，由此推动工资集体协商，使工会成为工人与资方就工资问题进行平等博弈的坚实基础。

7、规范工会的员工投诉处理机制，真正落实工会对员工权益问题的调查权和处理权

工会对于员工投诉事项或者损害员工利益的事件须具有独立的调查权，并将调查与协商处理结果面向员工进行公示；对于进行投诉的员工信息必须保密，不得向人资、生产部门透露，避免出现被投诉人打击报复投诉人的情况；工会须着力推进问题的最终解决，并保留在不能协商一致或协商结果不能得到执行时采取进一步行动的权利。

8、设立工会干部权益保障机制，降低工会代表的工作风险

(1) 在工会经费中设立工会干部权益保障基金，对因参与工会活动而遭受到打击报复、生活又出现困难的工会主席、委员实行救济。

(2) 落实《工会法》第 17 条规定的工会干部工作调动的限制。

附录：

富士康工人的基本情况

1、**性别结构**：本样本的男女性别比为 7 比 3，男工明显多于女工。2011 年富士康企业社会责任报告中显示男女性别比为 6.4 比 3.6，并有逐年递增趋势。

2、**年龄结构**：本样本的年龄均值为 24.4 岁，最小年龄为 17 岁，最大年龄为 48 岁。在性别差异上，男工年龄均值为 25 岁，女工年龄均值为 23 岁。

3、**婚姻状况**：本样本中，未婚（单身）占 67.5%，未婚（有男/女朋友）占 19.2%，已婚占 13.9%，而男工的未婚（单身）占 72.8%。

4、**户籍状况与地域分布**：本样本中，农业户籍人口占总数的 89.2%。在调研的深圳、武汉两地三个厂区中，籍贯分布前六位的省份分别为湖北、湖南、河南、广西、江西、广东，所占比例分别为 36.6%、17.1%、13.1%、7.0%、4.7%和 4.4%，“就近就业”趋势明显。

5、**受教育程度**：本样本中，受基础学历教育（小学、初中）的占 28.1%，受中等学历教育（中专、高中）的占 56.%，受高等学历教育（大专、本科及以上）的占 15.4%。我们认为，富士康工人群体并不是一个“低学历”群体，其中绝大部分人具有中等及以上学历的教育背景。

6、**工作更换频率**：**短工化状况具有普遍性**。该变量由打工年限除以工作份数计算得出，所得值为一份工作的平均持续年数，可代表工人的工作更换频率。在本样本中，工人平均不到两年便更换一份工作。由此可知，富士康工人的短工化状况依然明显。