

便箋

2022 年 8 月號

勞工的「新常態」：香港的獨特？

陳家偉 香港基督教工業委員會主任

很多人都說香港已經進入新的一頁。2019 年社運後，國安法實施後，香港的政治體制的發展，甚至公民社會的發展，都出現本質的變化。今天社會秩序回穩，但我們不能說這是從前的「正常」，而是一種「新常態」。然而，對香港，不只是政治，漫長的疫情亦使香港的經濟出現實質的變化，香港經濟明顯跟內地經濟下滑而出現不穩。然而，在疫情中，平台經濟的發展卻突飛猛進。

一、平台經濟的工人

平台經濟孕育於電訊技術的突破。短短十多年，平台經濟像雨後春筍般發展。在香港，除了 Uber、平台運輸外，餐飲及貨物外賣平台應該是香港人最熟悉的事情。由於疫情，香港到餐廳進餐受到一定限制，餐飲外賣平台受到港人熱捧。雖然疫情回穩，但是餐飲的外賣並沒有減退。

隨著智能電話的普遍使用，平台經濟已帶來香港經濟的「新常態」。而在「新常態」的經濟體系中，我們的勞工關係也出現翻天的變化。平台經濟帶來了一大群所謂「自僱」的勞工。這群勞工沒法享受勞工、工傷及養老的保障。近年外賣員的交通意外清楚顯示，越來越多人，竟然在「工傷」後，是沒有任何保障。最近 MIRROR 音樂會的意外，有關舞蹈人員可能也是「自僱」人員。新的經濟模式，帶來了新的勞工關係。似乎傳統的「僱傭」模式已經沒法處理這種「新常態」的工作模式。

二、「中暑」是「新常態」

香港夏天越來越熱，這似乎也是全球的事情。夏天熱浪越來越厲害，而且炎夏日子也越來越多。

全球氣候變化不單帶來全球熱浪，也帶來新的職業傷害的問題：中暑。「中暑」並不是一樣新的事情，但卻明顯是最近數年香港工人面對的職業傷害，但「中暑」卻未列入法定職業病的名單。

在疫情中，很多清潔工人被迫加班加點，加上經常戶外工作，中暑的情況增加，而有關的保障明顯不足。從全球暖化及香港過去近年高溫的日子估算，在炎夏高溫的戶外工作是香港的「新常態」。由於疫情原因，清潔工人會是受影響最大的一群，他們「中暑」的風險也必增加。

三、工人精神健康：「新常態」的後遺症

快速及準時的貨運，平台不斷調低運送單價，引至外賣員不斷延長工作時間；長時間的工作，並要忍受炎夏高溫的天氣，造成身體傷害，也帶來精神傷害。工人的精神健康亦是「新常態」的經濟的新勞工問題。所謂「新常態」經濟的三「I」問題，即是工人個體化 (individualization)、工作失去常規保護 (informalization) 及工作本身越來越沒有規範 (irregularity)。這些都會加劇勞工的精神損害。

香港社會「新常態」的轉變，慢慢引發勞工「新常態」的問題。這些問題不是香港獨有，更是反映全球勞工的「新常態」。

便箋

2022年8月號

「我會做好呢份工」

姚志豪牧師 香港基督教工業委員會執委

「我會做好呢份工」是一句普通的口語，這句說話看來本是一句幾有責任、及頗為積極的。當成為 2007 年競選特首連任時的宣傳口號後，卻使人多了一些思考及期望。

中文博大精深，所謂「好」是甚麼意思？為著做「好」這份工而做，可以是代表做好份內的事，做得井井有條、妥妥當當；又可以只按本子辦事，不會做出多於職位的期望，不理其他人的需要作出協助，只按規條，毫無彈性，少做少錯的精神；「好」亦可以代表著梁啟釗先生敬業樂業的精神，何謂「敬」？忠實從心理發出來的便是敬，莊子說：「用志不分，乃凝於神。」何謂「樂」？就是不厭惡自己本業的人。或者，所謂「好」難以一概而論，但總可以從心感受。

有一次在一家湯店晚膳，短短的一句鐘，門庭如市，進來的客人所期望的各有不同，有時語氣也不算友善的，但店員卻一一回應得利落有禮，多謝之辭誠懇，感到是由衷而非「規定」的。而且不時也叫出食客的名字、認得他們的汽車、更問：「今天飲豬肺湯？」……大概你會感到彼此已超越顧客的關係。「湯」本身已很有家的味道，而這種真誠的禮遇更感溫暖。你可以認為是消售技倆，但是技巧或是由衷？你會感受到的。對於一個食客，你可以只為賺取利益，但「利益」之上，可建立更高層次的關係？我家樓下的茶餐廳，有次我忘記帶銀包，伙記說：「不要緊，下次吧！」我轉頭把錢交還，她說：「使咩咁急！」我說：「怕自己忘記！」她應：「忘記就由它吧！」我想說：其實人與人之間，錢是否「最」重要？還是有錢都買不到的關係？

甚麼工作都好，用心是很重要的，這是很抽象，不能量化的，但卻可以提高別人對行業的尊重，尤其是直接對人的工作。令我最深印象的，莫過於遺體化妝師。當她用心去替逝者化上妝，細心的打點，你就會感到被尊重，使家屬也得著安慰，自然對化妝師也生敬意。「我會做『好』呢份工」的「好」(GOOD)，可以譯為「善」，我想：就是從工作中滲出那種美善，是人與人渴望的關係，或許就是我們越來越少見的人情味。職場上彼此的善待，或許就是互相體諒，明白對方的處境，特別在疫情的陰霾下，可能為建立有福能同享，有禍能同當埋下種子。

善待-其中一個具體的方法好多時也反映在薪酬福利。近日，薪酬趨勢調查委員會指出，公務員低中高層的薪酬趨勢淨指標，加幅介乎 2.04%至 7.26%。行政會議成員、新民黨主席葉劉淑儀認為，如公務員加薪幅度跟隨通脹可以接受，但高級公務員加薪超過 7%是脫離現實，極有爭議，社會不會接受。不是討論應否加薪，對於這種肥上瘦下的福利政策，只會造成貧者越貧，富者越富，而且只會加深仇富的心態，政府不應再讓香港的堅尼系數(Gini coefficient)所反映貧富懸殊的鴻溝擴闊。敢問：疫情期間，最前線、最低層日日時時大清潔的公務員，是否應更要善待他們呢？！

善待-大概可在職場上與勾心鬥角成為一種抗衡。

便箋



2022 年 8 月號

工作動態 | foodpanda 外賣員車禍離世 要求平台提高工傷保障

7 月 26 日早上，一名 foodpanda 外賣員駕駛其開工電單車，於上班途中遭遇車禍不幸離世。foodpanda 以意外非上綫期間發生為由，僅給與 7.5 萬慰問金。

外賣平台公司一向不視外賣員為其僱員，而是自僱者。foodpanda 雖然有為外賣員提供意外保險，但保額過低、報償期限過短，與法定工傷補償相差太遠。另外，今次意外亦揭露外賣平台保險的保障不足的問題：保險無法保障外賣員完整的工作過程及上落班過程中發生的意外。

【致信 foodpanda】

故此，工委會及工業傷亡權益會致信 foodpanda，要求公司提高工傷補償金額、增加保障範圍。（公開信原文，請見下文）

【致信勞工及福利局】

針對平台勞工權益問題，政府只是重複採取「推廣及宣傳」、「服務及協助」、「加強執法」的措施，而現有措施對此議題並無實質幫助。工委會與工權會致信勞福局局長，要求當局儘快與外賣員、勞工團體會面，聽取各方意見，檢討外賣平台問題，設立法例保障外賣員。

【致信運輸署及警務處】

此次意外與泊車問題亦密不可分。由於缺乏電單車泊車位，警察抄牌變得越發頻繁，死者每天都會比以往更早開工。就此問題，工委會亦致信運輸署及警務處，要求於特定地區作實地考察，設立更加多的公共電單車泊車位，以達解決有關問題。



公開信 | foodpanda 外賣員車禍離世 要求外賣平台提高工傷保障

昨日（26/7）早上近 8 時，一名 foodpanda 外賣員駕駛其開工電單車，與九巴巴士於秀茂坪相撞，不幸離世。

於傳媒壓力下，foodpanda 於意外發生的 9 小時後，才向家屬披露工作資料，並以意外並非發生於上綫期間為由，給予少量慰問金。

外賣平台公司作為掌控整個操作的電子平台，管控一切資料，有責任第一時間向死者家屬和公眾交代。今次事故後，foodpanda 公司時隔半日才聯絡家屬，缺乏基本關懷。以往，外賣員的工業傷亡事件不少，外賣平台公司亦往往遲遲不向家屬披露有關資料，彷彿事不關己。

外賣平台公司一向不視外賣員為其僱員，而是自僱者，外賣員有任何權益申訴，公司都不會按勞工法例和工傷補償條例處理。foodpanda 雖然有為外賣員提供意外保險，但保額過低，與法定工傷補償相差太遠。

另外，今次意外亦揭露外賣平台保險的保障不足的問題：保險不保障外賣員工作及上落班過程中發生的意外。（業內另一家公司 **Deliveroo**，提供外賣員的保險涵蓋上綫期間和下綫後一小時內）

很多市民使用外賣平台，時常見到外賣員勞碌奔波，我們呼籲大家都關注外賣員的處境，要求：

1. **foodpanda** 向外賣員死者家屬、全體外賣員及公眾交代今日事故資料
2. 外賣平台保障外賣員應有權益，提高工傷補償金額、增加保障範圍
3. 外賣平台對外賣員提供足夠的職業安全設備及培訓
4. 政府當局儘快檢討外賣平台問題，設立法例保障外賣員

外賣員權益關注組（香港基督教工業委員會屬下勞工小組）
工業傷亡權益會

Foodpanda delivery rider died in traffic accident; we demand delivery platforms enhance work injury protection

Around 8 am on July 26th, a foodpanda delivery rider's motorbike crashed into a bus in Sau Mau Ping. Sadly, the rider passed away in the accident.

Foodpanda hasn't disclosed relevant information to the deceased riders' family until 9 hours after the accident, during which it faces media pressure. The company says it will only give the victim's family a small amount of payment 'out of compassion' as the accident didn't happen during a shift.

As the digital platform controlling all the operation and data, the company has the responsibility to immediately explain the incident to the victim's family and the public. However, foodpanda only contacted the family half a day later, lacking basic solicitude for the rider. There have been a horrifying number of work injury and death cases in the food delivery industry, and the platforms usually delay providing information to the family members as if they have nothing to do with the accidents.

Delivery platforms always regard their couriers as 'self-employed persons' instead of employees, and they never follow employment and employees' compensation ordinances when it comes to riders'

rights. Although foodpanda offers couriers accident insurance, its benefit level is shockingly lower than the legally required level of employees' compensation insurance.

This accident also reveals the inadequate coverage of the delivery platforms' insurance. It fails to insure couriers against accidents in the whole working process including the time they go to work and go home after work.

As more and more citizens are relying on delivery platforms and witnessing the hard work of delivery workers, we call on the public to care about their working conditions. We demand that:

1. Foodpanda account for the accident to the victim's family, all foodpanda couriers and the public,
2. The delivery platforms guarantee couriers' rights, raise the benefit level and broaden the coverage of the insurance,
3. The delivery platforms provide sufficient occupational safety and health equipment, training, and arrangement to couriers,
4. The government reviews the issues in delivery platforms and protectss couriers through legislation or regulation as soon as possible

Riders' Rights Concern Group (affiliated to the Hong Kong Christian Industrial Committee, HKCIC)

Association for the Rights of Industrial Accident Victims (ARIAV)

便箋

2022 年 8 月號



外賣員、死者家屬要求公司正視工作中的安全風險

7 月 28 日，7 名 foodpanda 外賣員、死者家屬、工權會及外賣員權益關注組前往 foodpanda 辦公室，遞信要求公司提高工傷保障、正視工作中的安全風險。直至今日（8 月 23 日），foodpanda 仍未與外賣員會面，對外賣員遞交的信件有任何回應。

公司僅於 8 月 15 日，更新保險簡介，將原來只保障送遞過程中發生的意外，修改為保障涵括整個當值期間，包括等單及暫停更份期間。

當日外賣員致 foodpanda 的信，請見下文。

7月26日，一名 foodpanda 外賣員因車禍去世，對此，我們一眾外賣同業都感到十分痛心。有幾位同樣在九龍灣開工的外賣員都知道，不幸離世的師兄是一位非常友善的人，他工作亦十分努力——由於最近 foodpanda 減薪，警察抄牌亦變得越發頻繁，他每天都會比以往更早開工。

我們和他的家人一樣悲傷。希望他的家人能夠度過這個艱難的時刻。
更讓人我們難過的是，我們知道，同樣的意外可能都會降臨在我們身上。

我們每日日曬雨淋、四處奔波，只不過是為了養家糊口。但是，若遭遇任何意外，保障額度極低的保險無法為我們及我們的家人提供足夠支持；或者，如果意外不是發生在送遞期間，我們甚至不會得到任何賠償；又或者，foodpanda 可能在意外發生隔半日後才聯絡我們的家人，甚至不會主動現身。

這樣看來，foodpanda 究竟為我們提供了怎樣的保障？
我們每天冒著生命危險工作，又得到了什麼？

同時，此問題不止與「保險」相關。我們不得不在路上加快速度，因為 foodpanda 削減薪酬、新的薪酬制度又逼迫我們追趕訂單完成數量；我們不得不延長工作時間，因為 foodpanda 不斷招募人手，令所有人被分配的訂單數量比以前更少；而且，foodpanda 在停車位與費用上都沒有為我們提供任何幫助。這些都增加了我們工作中的安全風險。凡此種種，都有密不可分的關係。

因此，我們要求 foodpanda：

1. 向受害者家屬、所有 foodpanda 外賣員和公眾交代事故情況；
2. 提高保險補償金額，增加保障範圍；
3. 檢視所有工作中的安全風險因素，包括薪酬、對外賣員的控制、系統等；
4. 與外賣員會面，討論工作安全、意外和保險賠償問題；
5. 就停車位問題與政府部門溝通，並承擔部分停車費用。

We are heartbroken to see our colleague passed away in the accident on 26 July. As some of us work in the same zone, we know the brother was very nice and hardworking. Every day he rushed to work earlier due to recent pay cuts by foodpanda, as well as a growing number of parking penalty tickets issued to him during the deliveries.

So, we share the sorrow with his family and we hope his family can go through the difficult time. What makes us more painful is we know clearly that the same can happen to any of us.

We strive to run under the sun and in the rain just to make our ends meet. But if anything happens, the insurance, with such a low benefit level, won't be able to support us and our family. Or maybe we

won't even be covered if it's not during a delivery. Or foodpanda might not tell our families what happens until half a day later.

So what has foodpanda done to protect us in our work? What do we get as we risk our lives every day?

And it's not only about insurance. We are rushing on the road faster because foodpanda cuts our wage and pushes us to complete more orders. We are working longer hours because foodpanda keeps recruiting more riders, making each of us get fewer orders. Also, foodpanda doesn't help us with parking places and expenses. These all contribute to the risks in work safety. It's all related.

Thus, we demand that foodpanda should:

1. account for the accident to the victim's family, all foodpanda couriers, and the public,
2. raise the benefit level and broaden the coverage of the insurance,
3. review all the factors that might lead to risks in work safety, including payment, control, app, etc.,
4. have a meeting with couriers on safety, injury, and insurance issues,
5. communicate with government departments about parking spaces, and cover some parking expenses.

便箋



2022 年 8 月號

部分媒體報導

[獨立媒體：Foodpanda 車手身亡僅獲賠 1 萬 家屬請願促提高工傷保障](#)

[明報：外賣車手撞車亡 foodpanda 稱非當更不可索償](#)

[RTHK: 秀茂坪車禍外賣員死亡 團體促檢討行業保障](#)

[HKFP: Foodpanda Hong Kong urged to improve insurance coverage after man who died on way to work gets no pay-out](#)

[擬加強保障「數碼平台工作者」 孫玉菡：不止外賣速遞員](#)

便箋



2022 年 8 月號

與戶戶送管理層會面，反對無理終止賬戶，要求設立上訴 機制

「外賣員權益關注組」一直收到戶戶送外賣員的投訴，指賬戶終止程序不公正，缺乏上訴機制。2022 年 6 月 22 日，「外賣員權益關注組」與戶戶送管理層會面，反映有關意見，要求作出改善。

公司管理層表示，外賣員收到違反守則的通知，或被終止協議後，若有疑問，可聯絡營運支援團隊。營運部可向外賣員提供相關事件的訂單號、調查過程及具體理由。若外賣員對公司作出的決定存有異議，可提出上訴，戶戶送將重新檢視其個案。若調查後確定外賣員沒有違反守則，公司會移除通知記錄，或重啟賬戶。

>>> [戶戶送會面談話摘要](#)

工委會需要您的支持

【轉帳捐款】

請將捐款存入工委會恆生銀行賬戶 227-445210-001，將入數紙電郵至 info@hkcic.org.hk

【支票捐款】

請將劃線支票(支票抬頭為「香港基督教工業委員會有限公司」)寄回工委會辦事處

香港基督教工業委員會
Hong Kong Christian Industrial Committee
香港九龍灣常怡道 33 號 914 室
914, 33 Sheung Yee Road, Kowloon Bay, Hong Kong
電話 (852) 2366 5860
傳真 (852) 2815 1739
電郵 info@hkcic.org.hk