

# 每天站立超 10 小时,有多累?

## 申城服务业一线职工期盼更人性化管理

■劳动报记者 邵未来 摄影 王陆杰

在 打响上海服务品牌的三年行动计划中,明确要着力提升服务对象、消费者和市场主体对上海服务的感受度、体验感和获得感。

“上海服务”,核心是人。记者调查发现,在申城的各大商场、食品店、超市、银行、餐厅,大量的一线职工每天站立时间超过 10 小时。服务质量不断精进,从某种程度上也意味着职工工作强度的提升。

### 做一休一, 每天站立超过 10 小时

祯祯,全国土特产食品商店芝麻桃仁柜台营业员。每次看到她,总是笑盈盈地站在柜台里,要么帮客人打包刚刚磨好的芝麻,要么就是在捣鼓着两台研磨机。2 平方米的柜台,是她的工作场地。“先生你好,需要买点什么?”她这样招呼着顾客,很快,就卖出了 2 袋。

每天,超过 2000 元的销售额在这里产生,到了冬季,一天销量更是突破万元。

“做一休一。早上 9 点商店开门,我 8 点半左右就到了。”她细数着自己的作息表,“提前整理一下货品,把成箱的芝麻分袋。”晚上 9 点,商店打烊,她下班了,刨去两餐近 2 小时的就餐

时间,这一天,她在柜台里的站立时间大约是 10 小时。在外人看来,这样长时间的站立服务似乎有些不可思议和难以坚持,她却用“习惯”两个字来回答。

和祯祯相似,置地广场天意女装的营业员李伟利每天在店里的站立时间也超过 10 小时。“早上 8 点 50 分之前到岗开晨会,晚上商场关门是 22 点。”她扳着指头算,每天实际站立时间确实超过了 10 小时。

百货商场、大型购物中心、食品商店、超市甚至银行,在服务行业的各个场景中,都有长时间站立的职工。“只有吃饭的半个小时是可以坐下的。”有营业员这样调侃道。

### 走走、靠靠、趴趴, 不能一直站着

置地广场安莉芳品牌营业员莉莉说,站立时间长了,确实需要想办法转移自己的注意力。“周末客流几乎不断档,人一直在走动,为顾客介绍产品,时间就过得很快。”然而,到了工作日的上午,店里客人少,站着就比较“难熬”。

第六百货的一家女装品牌营业员小崔总结了一套“工作经验”。“走走、靠靠、趴趴,都是方法,总不能一直站着。”没有顾客的时候,一张狭小的开票台成了她缓解疲劳的“场地”。她将双手交叉,搁在台面上,整个上半身呈 45 度角倾斜。这样,双脚不吃力,一下子缓解了长时间站立的疲劳感。

莉莉则会选择在店里“踱步”。二十几平米的柜台,有近千种商品,没有客人时,她就忙碌在各个货架间,换上新品,把每件商品排列整齐。摆好之后,还不忘往后挪几步,仔仔细细端详一番,看看有没有放正。忙累了,就靠在柜台边,单脚稍稍离

地,仿佛卸下了千斤重担。理货补货时,一头钻进仓库,也能消磨不少时间。

第一食品江桥店烟酒柜台柜员金盛琪介绍说,对于食品店员工,走出去送货有时也可以算是一种调节方式。“就在几天前,一位客户要了几箱酒,要求我们送到马路对面的园区。头顶烈日,我们拉着拖车就去了。”虽然直线距离都不到 1 公里,但却足足花了近一个小时。栏杆阻挡了拖车的道路,他费劲地把货卸下来,将车抬过栏杆,再重新装货上车。回到店里,已是满头大汗。“这也是工作的一部分,不能,也不会一直站着。”

除了在 2 平方米的柜台里忙碌外,祯祯的调节方式则有些特别。“阿姨,你今天又来啦!”看到相熟的顾客,她热络地与其攀谈起来。在她看来,这种“话语调节”来得顺其自然。“尤其当顾客投来善意的微笑,身上的疲劳感一下子不见了。”

### 换鞋、养鱼,都是缓解良方

在李伟利的柜台仓库里,藏了一双鞋。

已在服务行业摸爬滚打了十余年的她道出了其中的奥秘。“鞋子一定要选舒适的。上午穿高跟鞋,到了下午,就换一双软的平底鞋,晚上再换回来。”她说,每天下午三点,是脚最肿胀的时候,换一双鞋能缓解不少。

小崔的开票台上,则放着

一只圆形的鱼缸,十几条热带鱼游弋其中,自由自在。中午时分,生意冷清,她趴在台子上凝视着,嘴角不禁微微上扬。

李伟利也养了一缸热带鱼。鱼缸边,还分散地放着十几株水培的绿萝。用剩下的塑料瓶被剪出了花,成了漂亮的装饰花瓶。每天,给绿萝换水,给鱼投食是她的乐趣之一。



### 静脉曲张,不少人的职业病

不能在柜台里打手机、吃外卖、不能隔柜聊天,甚至连喝水也需要在专门的茶水间,上厕所也要和同事打好招呼。

这是大部分站立职工的工作要求,而长时间站立也对他们的身体,提出了考验。

老宣在一家鞋店已经做了十多年服务员了。他的双腿上,凸出在皮肤表面的血管清晰可见。“静脉曲张,很多年了。”他摆了摆手说,自己以前还为此吃过药,后来发现,最好的治疗

方法是避免长时间站立,所以他就放弃了。

“工作性质就是要久站的,有什么办法?很多人十几年站下来,膝盖有时候会莫名奇妙感到疼痛。现在就靠每天回家,自己揉揉小腿。”虽然这样说,他却还依旧在一线“站”着,因为老顾客们都在等着他。

莉莉的感受更为直观。“晚上回家,两条腿很酸。即便是大夏天,也要倒一盆热水,泡上半个小时,基本每天如此。”

### 招聘要求:服务员 40 岁以下

事实上,大部分的商家都没有明确规定服务员具体需要站立的时长。“仪表端正,站姿规范,面带微笑,彬彬有礼。”在一家购物中心的员工手册里,记者看到了这样一句标准。

显然,工作时保持站立已经是不少服务行业默认的“基本规范”。一位外资购物中心相关负责人介绍,站立服务其实最早是跟随品牌从日本带入国内的。“站立服务既是对消费者的尊重,也是品牌形象的体现。”

长时间站立,甚至在没有

顾客时,依旧要求营业员站在柜台里,是不是有点欠人性化考虑?对此,这位负责人也坦言,“站立服务是服务标准,从工作强度上看,确实挺大的。”

也正是因为工作强度大,在岗位的招聘中,商家都会特别注明“年龄 40 岁以下”。

据介绍,在全国土特产食品商店,自营柜台的一线营业员几乎都是 80 后的年轻人。而第一食品江桥店的员工平均年龄达到 40 岁,其中大部分都是在

这里工作了近 10 年的老员工。

### 值班经理:会提醒但不会处罚

针对站立职工,企业也会有一些人性化操作。

“黄梅雨季,生意相对清淡,我们就组织柜员做一些卫生清理工作,调节一下。高温的盛夏,允许职工在休息室休息 30 分钟,由值班长顶替。”全国土特产食品商店的一位值班长表示,在寸土寸金的淮海路,企业特地从仓储室中辟出了员工休息室,供员工休息、就餐。在这间约 10 平方米的休息室里,凳子、桌子一应俱全,还有空调、微波炉、冰箱、饮水机等设备。

第一食品江桥店经理助理陈于秋表示,高温天,企业会给每一位一线职工发放每月 300

元的额外奖励。即便到了淡季,只要完成一定的销售增长,也能获得收入的显著提升。在确保柜台有人的情况下,也会安排员工适当休息。

“有时候看到有营业员坐在店里的凳子上,会适当提醒,但不会有什么实际的处罚。”一家百货商店的楼面经理,每天要多次巡视一层楼面的 20 几家商铺。他说,有时候商家也很无奈,又要考虑服务形象,又不能对营业员过分苛责。

出于人性化的考虑,有些银行会在大堂柜台后面放上一把椅子,供大堂经理在没有客户时,进行适当休息。

### 人性化管理, 不止“加张凳子”

“站立服务和人性化管

理之间可谓是无解的两难选择。”上海交大安泰 EMBA 课程教授余明阳表示,“微笑服务、站立服务甚至是跪式服务都是优质服务的重要组成部分,带来舒适的消费体验。但是同样,这样的高标准服务也会加大劳动强度,对从业职工的身体带来一定程度的损害和压力。解决这个两难的问题,首先企业要给一线服务者提供与付出相匹配的报酬,更重要的,是从工作环境的改善方面,做一些人性化的考量。”

记者了解到,在大部分的商场和品牌柜台,员工的收入都与销售直接挂钩。而在很多职工眼中,在某些时刻,一张凳子或许比金钱更有价值。“很累的时候,确实很想要一张凳子。”

除了“加一张凳子”,企业还能为员工做些什么?余明阳指出,既然“坐着服务”是不可想象的,那么是否应该包容看待员工的“自由动作”。“现在确实有很多企业都在改善工作环境。比如空姐,原来要求穿很高的高跟鞋,也没有很好的休息区域,现在都在逐步改善。企业不能一味要求员工付出,从某种程度上说,一线服务员也是企业重要的财富。”

“高品质、优体验的高端服务,也一定意味着高报酬。最后,会诞生一批金牌服务员,提供个性化的服务。”余明阳还表示,保障这些站立职工的权益,还需要更多来自客户的理解。

“以服务为主,还应以人为本。”他说,只有真正为这些职工“加一张凳子”,才能让他们在今后更长远的日子里,为企业而站立,为服务品牌而站立。