

「改朝換代」的香港·外判文化下社會之改變

湯慕華

前言：

一九九七年後，香港的公營和私營企業都流行「外判制度」，而「始作俑者」帶領實行外判的便是香港特區政府，接著私營機構緊接跟隨。外判制度是資本主義下的附產品，是資本家剝削工人的技倆。它的出現令香港人的生活出現重大轉變，進一步加劇貧富懸殊，甚至是改變大眾的意識形態。外判文化的出現，並非單是政府的決策問題，這事件和現象存在著更深層意義，蘊藏著經濟結構轉型的問題。

內文：

近年有關外判制度而引起的工潮或反對聲音，不絕於耳。所謂「外判」(Outsourcing)，意指企業或公司，將一些非核心業務下放給專門營運該項運作的外間第三者。它是上世紀八十年代流行起來的商業用語，是一種商業活動的決策。

對於資本家而言，外判制度有以下優點：

- 節減成本，集中精神於核心業務，善用資源；
- 改善現有服務，應付服務需求增長及新增服務要求；
- 提高效益及效率。

然而，外判制度雖有上述的好處，但同時亦帶來不少負面的衝擊。在資本主義下，它成為資本家剝削工人的藉口，進一步呈現資本主義中的霸權意識，變為資本主義的附產品。

一體化下的外判潮

外判制度橫掃各行各業，而一些被視為較低下、毋須學歷和技術的工種就首當其衝。至於誰是實行外判的先鋒？那自然是香港特區政府。政府先將部分部門的工種，如清潔等一些非核心工作，外判給有關公司負責，這不但拉遠與大眾的距離，而且會模糊了「公」、「私」之間的界線，更甚者會把核心的事務都進行外判。政府揮動外判旗幟，目的只為減省開支，但這變相是剝削了工人的利益，同時更彰顯政府不負責任，以及罔顧社會道德的一面。政府推行外判後，不少公、私營企業紛紛仿效，形成「外判潮」。

「外判潮」的出現，不少人認為與一九九七香港回歸後，經濟不景有關。香港特區政府的弱勢管治，故然責無旁貸，但更深層的，是香港社會和經濟出現結構性改變，而背後的關鍵便是「金融風暴」和「全球一體化」。「金融風暴」是一項經濟活動、地產和經濟泡沫爆破，但背後牽引著它的卻是「全球一體化」。

德國的福祿(Frobel et al)認為，在上世紀七、八十年代，世界的運輸業發達，加上資訊科技的高速發展，打破了地域和國界的限制、組織及成本的問題，令生產過程可以分拆至地球任何一個角落。

「全球一體化」的雛型出現，可見於一九七三年的石油危機至一九八六年，那是資本主義的再度轉型。當時全球的股票、商品期貨和債務市場出現，加上現鈔及利息的轉換，還有地區資金的調動，造成資本及信貸供應的單一市場，繼而產生全球化的經濟體系。

現時的全球一體化，其實是資本主義生產方式不同形式的演變，從而出現兩極化的不公平發展。新的兩極化，是基於核心擁有多方面的壟斷，當中涉及科技和世

界財經市場的控制。世界一體化，分別呈現在生產性質資本及金融性資本的活動上。情況有如現時香港的廠房，將一些工種分拆出來，轉移到低工資的地區負責，進而變成今日流行的「工種外判」。

另一次的經濟轉型

事實上，這種「外判」的文化，並非在九七年後才出現，金融風暴只是加劇了外判文化的衍生。早於上世紀七十年代，英、美等地都紛紛將生產工序分拆為不同部分，並將有關工序分布到成本較低的發展中國家／地方，而早期香港的工業得以發展就是其中一個例子。

昔日的香港以工業為主，屬於「工業型社會」，但隨著時代的轉變，工人薪金上漲，加上地價昂貴，令成本上調，在上世紀八十年代初，便開始有從事製造業的公司將生產工序遷往大陸，留下部分前線的工作在港。這種模式，彷彿就是「外判」的雛型；而這種「分工」的做法，亦解釋了香港在上世紀八十年代，出現急速的去工業化(De-industrialization)，慢慢步入另一個轉變。

雖然，當時香港的製造業北移發展，但整體的經濟和社會未受太大的影響，市民的生活仍可提昇，每年的工資仍有上調空間。由於工人的工資增加，消費力亦自然增強，至後來金融風暴席捲全城，工人工資下滑，消費力大減，生活不穩。這個情況猶如「福特主義」至「後福特主義」的轉變。

「福特主義」下，資本家只要將產品大量生產，並不斷被大眾消費者吸納，即使是工人的薪金上升，亦能營運下去，原因是工人同時付出代價，就是「消費」。然而，當大眾的消費未能穩步增長，經濟放緩，甚至是倒退時，市場便隨即出現生產過剩的情況。如此一來，資本家必須減產，而「福特主義」亦會隨風而散。

這種欠彈性的營運模式被「淘汰」，接下來出現的就是「後福特主義」。

經過一九七三年石油危機一役後，福特「再生」成為「後福特主義」。它重視彈性和資訊科技，並獎賞開創和研發資訊科技。在這種情況下，低薪的工種相繼出現，高薪的工種增加，從消費面來看，它只會開闢高薪人士的消費市場，鼓勵高薪人士消費。

九七年後香港的資本家生產的產品滯銷，泡沫經濟大大增加營商壓力，甚至出現倒閉情況。為了維持本身利益，資本家進一步剝削工人利益，不單削減工人薪金，更陸續將工種外判，並高舉「知識改變命運」的旗幟，提倡「終身學習」。對於香港而言，九七年就像一個分水嶺，把昔日「工業型社會」與「知識型社會」明顯分野，並清楚呈現資本主義再進入另一個階段——「知識型社會」。

增加社會矛盾

「知識型社會」提倡個人彈性、知識、技術、創意等。在這個大趨勢下，工人紛紛進修，以「知識」維持以及換取「生活」。美國社會學家丹尼爾·貝爾(Daniel Bell)曾指整體經濟發展的趨勢將由科技帶動，而「後工業社會」將從生產為主導，轉變為以服務為主導。社會經濟發展強調知識、技術及創新的同時，對低技術的人和勞工帶來前所未有的衝擊。就如香港，擁有高學歷以及高技術的人自然得到「保障」，但低技術、低學歷、較年長的人，就進一步被兩極化和邊緣化。因為他們條件有限，可選擇的工種不多，只能被迫接受不穩定的工作，如外判工。

起初，外判工作只出現在一些低技術的工種，如清潔工等，但二十一世紀後，以往被視為「專業」或「服務性」的工種，也逃不過「外判潮」，如地鐵客戶服務中心外判、電訊公司的客戶服務外判、電視台電視劇外判等。

上世紀七、八十年代，本港的電視劇幾乎全部都是「土產」，同時亦孕育大批演藝人才，包括一批新浪潮的導演。他們的出現，令香港的電視及電影事業推至高峯，帶來不少別具創意和反映社會現象的作品。然而，踏入九十年代後，電視台便開始購入台灣電視劇，至近年情況更為嚴重，如早年大批日劇、韓劇、國內電視劇等的出現。這種「買劇」的行為，其實亦是變相的外判；電視台以成本效益作大前題，一味外購電視劇，播放一些非本土文化的劇集，一方面未能反映香港的社會文化和生活狀況，更重要的是忽略了，甚至是間接扼殺本土創作的空間。如此一來，如何建構香港的創意產業和文化？

以往幾乎每一所公司都設有「辦公室助理」一職，它可說是上世紀八、九十年代不少中五畢業生從事寫字樓工作的必經之路。「辦公室助理」一詞，美其名是助理，實質是公司的「打雜」，主要負責速遞工作。然而，隨著外判制度的出現，不少公司都將辦公室助理外判，聘用速遞公司承包運送信件和物件的工作，致使今時今日大部分公司已取消了辦公室助理一職。

外判制度的出現，不單呈現資本家進一步剝削工人、將低技術的工人邊緣化、增加弱勢社群、拉闊貧富懸殊、造成社會分化等現象，還加劇工人和資本家的緊張關係（如「紮鐵工人事件」）。馬克思在一部手稿中曾經提出四個「勞動異化」的層面，最後一種叫「人類作為物種的自我異化」，當中提及人類成為物種的敵對現象，而這種現象會顯現於不同的社會關係中，如資本家剝削工人、工人要維護利益而出現「資本家敵對工人」的情況，以及工人在失業率高企下自降身價，出現「工人敵對工人」的局面等。

「工人敵對工人」出現於利潤極大化的追求下，資本家剝削工人，在高失業率的

情況下，工人會在勞動市場中拼得頭破血流，有些工人更會降低自己的工資水平，以求得到工作，以致其他工人亦只能跟隨其做法，最後導致工資水平的整體下降。情況有如本港的清潔工人，工種被迫外判後，薪金愈見低落，更造成同工不同酬的分化局面。在二零零四年「樂施會」一項名為「房署監管失當，外判製造貧窮」的調查中發現，私人機構的清潔工人平均時薪為港幣二十六元八毫，而房屋署的清潔工人時薪，約為港幣十八元一毫，兩者每小時差距八元七毫，每月相差九百三十二元正，佔工人整體月薪兩成多。

公共事業外判

外判的出現，不單改變了私人機構的運作，更甚的是公共事業的外判，對社會和民生造成更大的衝擊。

二零零七年六月，醫院管理局（下簡稱醫管局）表示，因公立醫院的眼科上年度的流失率達百分之十一點八，創下歷年新高，情況令該局憂慮白內障手術服務的排期將進一步延長，故考慮與私營醫療機構研究，外判白內障手術，而其中一個方案是由全港眼科私家醫生包辦該項手術。另外，當局又考慮向私營醫療「買位」，若公立醫院的病人願意負擔部分費用，即可獲津貼到私家醫院／診所就診。

「醫療」本是民生最重要一環，醫管局的醫生嚴重流失，這是一個現象，背後的問題是，當醫管局的管理和行政出現問題，該局不但沒有對症下藥，反而用「外判」的手段，將問題推出去，並推卸責任給病人和私家醫院。

另一個與醫療有關的「外判」例子，便是食物環境衛生署（下簡稱食環署）的清潔外判。這一直被「自由市場」及政治體制視為最微不足道的工作，由於工人低學歷、低技術，故被社會標籤為低下工作。然而，清潔工作者正是「維持」公共

衛生的先鋒，惟食環署卻將工種外判。舉一個簡單的例子，街道上的垃圾箱非常骯髒，滿佈污垢及痰漬，食環署把清潔街上垃圾桶的工作外判，而外判工人在清潔時，態度馬虎，只是用抹布一抹了事，故清潔過後，污漬依然存在。另外，垃圾箱上的煙灰缸，清潔後仍然有一大堆煙灰，經過也會嗅到煙味。

至於環保回收垃圾箱方面，食環署由始至今也沒有徹底清洗和消毒，全只靠外判工人一支細小的清水來洗擦。垃圾箱有可能因此長期積存病菌，危害大眾的健康，加上食環署未有嚴格監管外判公司的清潔運作，令問題愈見嚴重。

政府兩大衛生部門——醫管局和食環署，也分別硬將工種外判。外判的原意是將企業或公司，一些「非核心」業務，下放給專門營運該業務的外間第三者，惟政府卻將市民的「核心」公共事務都外判出去，令外判異化。在這種情況下，如何能夠保障市民大眾的健康？

另一例子則是在教育制度方面，政府於二零零一年實行「一筆過撥款」，美其名是善用資源，增加學校的自主空間和彈性，骨子裡又是外判，間接令學校變為商營機構。

教育統籌局(後與教育署合併，現改稱為教育局)於二零零零年推行「校本管理」，其中一部分為「一筆過撥款」，當局按年將學校營運的資金撥給學校，雖然有指引和資金運用守則，但如何運用和運用的權責，則由學校負責。學校是一個教育和學習的地方，校董和校長都應以教育為己任，但「一筆過撥款」的出現，卻令他們需要「兼顧」資金安排。惟校方一直都是依靠教育統籌局安排分配資源，故他們缺乏這方面的行政管理經驗，加上出生率下降，令學校出現縮班壓力。結果有校長以「調配資源」為理由，縮減清潔工友的人數，剝削職員福利。

工友被剝削，就連教學助理也逃不過這關口。由於教師工作量大，所以許多中小學均會聘請教學助理，協助老師處理文件上的工作。在二零零七年，教師薪金起薪點約為一萬六千元，教學助理則平均為八千至九千元。至於常規教師，亦要兼任職責以外的行政工作，以致缺乏時間關心學生。學生方面，因學校要鞏固校譽，於是一味鼓勵學生要參加課外活動和校外比賽，致使學生除了應付日常功課外，還要應付父母和學校安排的活動，完全失去個人空間。學校彷彿不再是「教與學」的地方，而是一個商營機構。

事實上，這不單只影響中、小學，連大專院校和大學也難逃厄運。教育統籌局於二零零六年，為了每年節省七百萬開支，建議將「免入息審查貸款計劃」由現時負責的學生資助辦事處，改由外判的私營機構負責。建議一出，隨即引起各界非議。當時有學生團體認為，學生貸款紀錄將成為個人信貸資料庫的一部分，日後或會較難申請低利息的借貸。最後因建議不獲通過，最終被迫擱置計劃。

除了醫療、衛生和教育外，香港的房屋問題，亦是外判洪流之下的「犧牲品」。房屋署請來領匯管理有限公司管理（下簡稱領匯）「管理」屋邨，變相亦是外判屋邨管理。

領匯於二零零四年上市，它將本是村內為居民服務的「屋邨商場」，來個翻天覆地的大革新，目標是成為一個消閒娛樂的地方。領匯的做法，改變了屋邨商場的性質，形成了一種矛盾。

昔日的公共屋邨商場聚集了不少公公婆婆，他們一方面可以在那裏談天說地，另一方面可以在夏日炎炎之時，享受空調來消暑。商場內的商店店員和老闆好像是

街坊一樣，這與大部分的商店運作都屬於家庭式經營有很大關係，所以員工流失率低，且人情味較濃。至於食肆方面，同樣以家庭式經營，以家常小菜為主，雖然款式不多，但勝在有親切感。

屋邨商場是居民與商戶共同塑造的生活空間，可是當超級市場入侵後，一間又一間的連鎖店接著進駐，一方面扼殺了士多和雜貨店的生存空間，另一方面亦間接減低了居民的選擇性。超級市場跟士多和雜貨店的差別，是前者有開揚的空間讓居民選擇貨品，後者由店員遞來貨品。表面來看，前者給予居民主動權去選擇，後者的主動權則在店員身上，但事實上，超級市場背後有種霸權意識，當居民進入後，便失去比價的權利，你只能選擇買或不買。反之，在商場或街市有多所士多和雜貨店，你可隨便比價，選擇性較大。

商場大革新後，難以找到昔日供公公婆婆坐的長椅子的蹤影，公公婆婆被迫離開商場，屋邨商場再不是居民的空間，而是被霸佔的空間。在領匯管理下，商場只是吸引消費者消費的地方。

政府以所謂「用者自付」的觀念，放入公共醫療、教育、公屋、公屋服務等範疇，認為市民是理所當然負擔全部或大部份的成本，忽視大眾利益和社會責任。

市民生活的變奏

外判制度的出現，不單對香港人的經濟和社會造成衝擊，更對市民的生活模式和意識形態，造成變奏。舊日「在公司一輩子打工」的概念，受到衝擊，人人自危，於是盲目地「自我增值」。銀行將客戶服務外判，顧客致電查詢銀行事項，回答問題的職員竟是身在廣州，模糊了地域界線；匯豐銀行將電腦的資訊管理，調往印度處理，香港的電腦業工作者空間收窄，對本港的資訊科技發展及培訓有關人

才造成衝擊。

二零零七年五月中國銀行(香港)有限公司宣布，考慮將部分電腦硬件工作外判，以增加成本效益和服務效率，並指這是銀行界普遍的工作模式。然而，電腦的硬件儲存大量客戶的資料，銀行能否百份百保證資料不被外洩，以及保障大眾的私隱？這亦是令人擔心的問題。

又如二零零四年星展銀行的「保險箱」誤被壓毀的事件，該銀行的美孚分行，在裝修及進行擴建工程後，原意是把九百二十個空置保險箱運往外判的管理公司銷毀，但分行經理卻在未有遵照香港金融管理局的指引，當場監管工作，而令搬運工人意外地銷毀八十三個有客戶租用的保險箱，部分更壓成廢鐵。表面看來，是分行經理的疏忽，但更深層的，是事件背後反映了分行經理被「外判文化」影響，他不單將搬運空置保險箱的工作外判，同時亦將監管的工作一併外判出去。

事實上，外判文化已滲入社會大眾的意識，即使是父母管教子女和教導功課的責任也交給補習社，用金錢去「解決」教導子女的問題，一方面是「消費主義」，另一方面亦是將教導的責任「外判」出去。

除此之外，外判潮的出現，亦帶給社會大眾的「不安」，感到朝不保夕。香港工會聯合會在二零零四年七月三十日至八月一日，就「『合約制』、『外判制』、『無償工時』對打工仔影響」進行一項問卷調查，結果發現七百八十五名十五歲以上的被訪者中，有六成表示因擔心生活不穩而不敢結婚生子，間接令香港以往由「兩個夠晒數」，變為今天的「不育」。

結語：

香港的「改朝換代」發生於一九九七年，泡沫經濟過後，接二連三傳來外判的消息。「外判」本意是將非核心的工種，下放給專業的第三者處理，但最後卻成為資本家剝削員工的手段，甚至被政府利用作為其推卸責任的方法，其背後的意識，是一種霸權主義的膨脹。

漸漸，外判成為一股風氣，一種文化，上至公共事務，下至大眾市民都被它潛移默化，它不再單純是一種商業活動，而是一種意識形態，無形地操控大眾日常的生活。

這種霸權的出現，灌輸了另一種消費概念給社會大眾：只要願意花錢，問題就可以解決。但事實上，無論是公營或是私營機構在處理和對待崗位上，都有當中的「職責」。「職」是本身的職能、業務和工作；「責」是本身的責任，對崗位的承擔。外判只能將工種，即是「職」給第三者負責，但「責」始終要由當事人來負的，這是每個人，包括公、私營機構和市民大眾，在社會上的「職責」。當「責」也外判出去時，社會將會怎樣？且看今天在「改朝換代」下異化了的香港，便可略知一二。

參考資料：

1. Chris Barker 著，羅世宏等譯：《文化研究理論與實踐》。五南愛化圖書出版股份有限公司，2007年2月初版。
2. Amin S, *Capitalism in the age of globalization: the management of contemporary society* London, 1997.
3. 蔡建誠：《聯陣》，第十期。
4. 李劍明，黃洪：《全球化下被社會排斥的香港邊緣勞工》。
5. 劉自荃：《譯介的思潮：九十年代初期中台 兩地的後現代文化》

6. 弗洛姆著，孫愷詳譯，王馨鉢校：《健全的社會》。中國文聯出版公，1988年版。
7. 龔立人：《後九七香港夢幻生活 回憶、符號與空間》。VIOCE 出版社，2007年7月，初版。