

物美價廉、服務至上：中國出口轉內需的核心價值

黃仲瑤

國立清華大學社會學研究所中國研究學程碩士生

實習地點：杭州女性服飾設計公司

在鄭志鵬老師的中國後社會主義經濟轉型課堂上，學習到了中國計畫經濟轉型的各種因素與面向。此次前往杭州下沙實習，因緣際會的進入了一家陸資服飾設計公司，讓我有機會跳脫過去所學的台商路徑，用更「中國」的角度去觀察小資本企業面對中國整個大環境變動下的適應與生存。

人民給我一方土，我還人民一座城

去到杭州，陳大哥是負責聯絡和照顧我在杭州實習日子的在地杭州人。他開車載著我從杭州火車站進入下沙經濟技術開發區，一路上他向我述說著杭州近幾年來的巨大轉變，中國經濟的快速起飛，帶動杭州整體的投資環境，大樓一棟一

棟的蓋，陳大哥邊指著主要幹道兩側正在興建的大樓，邊說著每個地段的房價都不停的飆漲。緊接著我們就進入了下沙經濟技術開發區，陳大哥說杭州近年來也跟上大城市的開發腳步，努力規劃如北京的高教園區，而下沙就是被規劃的其中一個區域。

下沙經濟技術開發區是1993年4月經國務院批准設立，到了2000年，省委、省政府決定建設下沙高教園區，現已入駐十四所高校。這個經濟技術開發區秉持著讓投資者獲利，讓創業者成功，人人都是投資環境，環境也是生產力的理念，打出「人民給我一方土，我還人民一座城」的承諾。也正是因為如此，近年來，杭州經濟技術開發區投資環境綜合評價連續三年位列國家級經濟技術開發區十強，多年保持全省開發區首位，地位和影響力不斷突顯。「你挑選杭州當做實習地點是再也恰當不過了，這裡正是觀察學生實習狀況最佳的地點。歡迎來到下沙！」陳大哥笑著說。

輾轉落腳私人服飾設計公司

透過陳大哥的幫助與聯繫，我原本申請的是日資家電企業。但直到我抵達杭州時才知道，這家日資家電企業對於正式實習生申請的作業流程十分繁瑣，於是陳大哥先幫我安排到他哥哥在杭州下沙所開設的一家女性服飾設計公司（後面簡稱為憑仁公司）¹實習。這樣的改變讓我有點措手不及，但心想既來之則安之，或許待在陸資私人企業能看到不同面向的觀點和情況。

前往下沙彭城工業園裡的一間看似不起眼的



公司所生產的著重外國本地品牌的女性服飾。

1 本文提到的人名、公司名皆以化名處理。

小建築，出來接待我的是陳總，他是憑仁的創辦人，也是目前的老闆。陳總並沒有一個專屬的辦公室，就在裁縫車邊挪出一個空間，簡單地進行面試，邊介紹起憑仁。陳總頂著當年浙江省高考第十七名的光環，大學畢業後憑著自己外貿的專業以及興趣，成立了憑仁。成立至今也不過五年，算是在最艱辛的時期，因此他帶領著員工一起努力，除了公司大方向的決策外，自己也投入接單、設計等工作。公司內員工不多，就十來人，多是外貿專業，包括兩位實習生、兩位設計師、一位裁縫師傅。憑仁的上班氣氛十分洋派，並沒有像中國那樣嚴格的辦公室文化。陳總要求每位員工在電腦安裝 msn，他多用 msn 以英文向員工下達指令和溝通。因此他也希望我能配合，在憑仁的日子我不是以一位訪問觀察者的身分待著，而是以一位正式實習生的工作模式，幫忙處理訂單、翻譯廣告文本、到外包的小加工廠幫忙趕出貨，而最常做的則是到布料市場採買設計衣服用的布料和配件。一週上班六天，也會不定時的加班。

服務至上，而非單純的外包

目前的憑仁已經走向一個以服務為取向的女性服裝設計公司。主要的目標是為客戶在中國找到物美價廉的生產商，開發客戶的需求。陳總說憑仁的主要客戶群都是在澳洲、紐西蘭、加拿大和英國等，因此對中國當地不是那麼的熟悉。憑仁的工作說起來就是替客戶們在中國尋求便宜優質的代工服務，透過在展覽會或朋友介紹取得客戶，這些客戶多是國外的小品牌，而非國際品牌。當他們完成設計接到訂單後，便主動幫客戶尋找適合的生產商代工。陳總強調憑仁著重的是在產品上附加一定的價值賣給國外的客戶。

陳總十分信賴公司員工，員工多是大學畢業，更有兩位是以學生身分在公司內實習，但陳



為拉攏新客戶，試單所找的簡陋小加工廠。

總對於這些員工是完全的放權，只有牽涉到錢的問題時須找他討論，其餘的接單、和加工廠聯繫、與客戶溝通，以及和海關打交道等工作，即使是一位剛從大專院校畢業的學生也必須盡快學會如何處理。簡單來說，員工接到一張訂單，就要負責監督這批服飾的生產到出貨的全部過程。

「在憑仁，你要觀察的不是小加工廠如何扮演底層中國勞工向上流動的過程，這些在憑仁只是一個過程。你可以看到的是因為勞力成本上升、中國正努力擺脫出口導向，加上 08 年金融危機，國際市場需求下降等。這些因素都會讓憑仁這類型的服務公司減少，同樣的競爭也會上升。面對這樣大環境改變的情況，競爭也會比較困難。解決之道就是提高生產效率，所以在我的眼中，小加工廠就是要準時出貨，以達到生產效率」陳總這樣說道。

認命的員工

憑仁的員工中除了正職生，還有兩位實習生。實習生有工資，每日五十元人民幣，一週上



小加工廠員工宿舍一隅。

班五天，正職生一週則上班六天。兩位實習生告訴我杭州地區的實習生多數是有工資的，一個月的薪資大約是八百到一千元人民幣。她們也曾聽說過內地對實習生的壓迫情況，因此薪水雖然不多，但杭州比起其他地區對實習生的待遇算是不錯的了。

「實習制度在中國都不是很正規的，在中國的一般公司是不願意接受實習生的。相較之下，作為有經驗的學生，雇主會更加歡迎。因此，在下沙高教園區內的整合對雇主來說十分有利，是營造一個好的用人環境，省去雇主找人的麻煩。並不是說雇主想要規避法規，而是本身的立法制度就十分空白」陳總在談到實習制度時這麼說。

而其他剛從大專院校畢業的正職員工，一週上六天班，還得不定時加班，月薪卻只有二千五百人民幣。剛從大學畢業，在憑仁工作剛滿半年的金同學說：「這是畢業的第一份工作，也就這麼做了，過去也只有實習的經驗，能找到這麼一份與自己專業相符的工作，挺好的。」從接單之後，員工所要面臨的就是產品的生產進度，而最

大的問題通常發生在出口報關的時候。「我們一般不會和政府打交道，但間接會受到政府很多的影響，特別是海關。海關對於貨品在合法範圍內的要求都是可隨意改變的，這對於公司來說是一項不可控制的風險。海關的政策出台反映了國家對經濟轉型的期望，對低附加價值的產品設立門檻，會有限制，這對公司就會有影響。所以我們的員工要花些時間在與海關打交道，也需要他們在外貿上的專業以熟悉這樣的應對」陳總說。

物美價廉才是對的

我在憑仁的最後一個禮拜，多是在下沙海關和市區的布料市場來回穿梭。不由得又想起剛到杭州時，陳大哥述說杭州的經濟起飛時的驕傲神情。在下沙，抬頭不時可以望見正在興建的高樓，更可以看見錢塘江兩側的豪宅別墅，2012年11月杭州地鐵通車試運營，下沙更是重要站點。正當你疑惑這麼多房子是否住得滿時，杭州人總是要你別擔心。但其實眾所周知中國的貧富差距很大，對中國富有階級來說，奢侈品市場是樂觀的，對於普通商品來說，產品質量上和世界的差距非常大。「對於中國人來說，對中國市場提供物美價廉的產品，對中國才是好的」這也是陳總創立憑仁一貫的態度。

進入憑仁實習可以說是一場奇遇，在毫無心理準備的情況下進入了一家在地的陸資企業，卻也意外更加看清在面對中國經濟轉型時，當地企業家對於大環境變動所保有的態度和信心。而身處杭州下沙，更可以感受到中國人對於中國經濟突飛猛進所產生的心理滿足和自信。在奢華和消費力充斥的中國，憑仁反映出的是一種中國實踐內需更需要的實質態度——物美價廉、提升人力素質、創造優質服務。