

2017年1月23日

作者：劳动力、郑兹言

## 一、引言

近年来，以劳动密集型的制造业为主要经济驱动力的深圳，产业转型升级的步伐越走越快。深圳市于 2011 年发布《深圳市人民政府关于加快产业转型升级的指导意见》，提出淘汰低端落后企业、优化产业结构、推进城市改造和技术创新等方针，而这些都能从我们在工业区的观察中得到反映。

过去十年间，深圳第三产业和第二产业在 GDP 占比中的主导地位出现了逆转。以往工厂林立的工业区慢慢被金融服务办公场所和房地产取代，制造业向高端知识型方向发展，而低端、高污染、劳动密集的制造业外迁和倒闭潮持续，第三产业逐渐发展成形。

年份 (单位 :%)	二三产业占 GDP 比重	
	第二产业	第三产业
2009	46.1	53.8
2010	46.2	53.7
2011	46.3	53.6
2012	44.1	55.8
2013	43.2	56.8
2014	42.6	57.4
2015	41.2	58.8

数据来源：《深圳统计年鉴 2016》

这对打工者中心这类以一线工人社区为主要活动根据地的机构而言，是一个很大的转变，因为这意味着我们接触的工人将不再以工厂工人为大宗，而他们在第三产业中面对的处境、劳动条件和劳动关系比起以往都更多样化。更重要的是，以往在工厂里工作的工人，在制造业转型升级后，并不一定会留在同一行业，而可能会步许多发达国家工人的后尘，往服务业迁移，形成不一样的职业发展路径。

目前越来越多外来工前来深圳从事服务业工作，包括物流、餐饮、酒店、环卫、保安等。与工厂不同，这些行业的工作场所分散，员工人数较少，合约较不稳定。因此，具体了解服务业工人的工作情况，与过去制造业的情况互相参照，从而摸索出配合服务业工人形态和需求的工作手法，对未来我们在深圳的工作十分重要，刻不容缓。

在众多服务行业当中，酒店住宿业是少数在同一工作场所有较多员工的，而在深圳除了有许多五星级大酒店，更有不少连锁酒店开设大量分店，当中包括七天、汉庭等经济型的酒店品牌，在各方面都有一定规模。这未必能在官方数字上反映出来，根据 2011-2015 年的《深圳统计年鉴》，整体星级酒店数量有所下降（总数由 2010 年的 153 家下降至 2014 年的 134 家），但是四五星级酒店的客房和床位数目在五年间增加了四分之一。二三星酒店在数字上的确是有所收缩，在五年间床位减少几近一半，但是由于不少比较大的经济型的酒店品牌如维也纳、7 天等都没有参与星级评定，所以他们的扩张并没有被纳入进官方统计里。另一方面，宾馆和酒

店的年末职工人数在 2010-2014 年间持续减少，由 2010 年的 56272 人减至 2014 年的 47406 人，这可能只包括正式职工，外包、派遣工和实习生等也没有计算在内。

这个现象引起了我们的注意：当酒店住宿业发展并没有下滑势头的同时，为什么所需的劳动人口却一直下降？当中牵涉到怎么样的用工形式和劳动条件？过去我们曾零散地接触到一些服务业工人，发现违反劳动合同法的情况并不罕见。2016 年夏天，得几位热心的大学生志愿者协助，我们对深圳龙岗区内的酒店住宿业劳动状况、工人构成等方面进行了初步的调查。

## 二、调查方法

我们主要采用的是问卷调查的方法，问卷内容涵盖包括个人基本情况、入职过程、酒店基本情况、劳动合同状况、工作内容与工时、工资与加班费、社保与福利、规章制度、个人感受与生活等。在进行问卷调查之前，我们进行了前期调查，包括收集招聘网站上的信息，打电话咨询，走访附近的酒店，访谈熟悉的转入酒店业的工友等。在进行问卷调查时，实际情况往往不允许受访者填写完整的问卷，同时调查员还希望了解其他问题，实际上常常进行的是半结构性访谈。由于条件有限，抽样方面无法做得很严谨，但是这些调查结果对于我们发现酒店行业劳动状况中存在的问题是有启发意义和参考价值的。

在前期调查中，我们先走访了几家本地小旅店，发现小旅店的调研难度较大，因为它们大多是家族式经营，员工人数较少，而且可能是老板的亲戚，就住在店内，不太容易跟他们深入聊天。小旅店数量繁多、情况各异，如果要进行有代表性的调查可能需要更大的样本量，而凭我们有限的精力恐怕难以做到。因此，我们选择把调研对象定为连锁的和本地的快捷、商务酒店和五星级酒店，它们市场占比较大，雇佣了较多的工人，存在的问题在全国也有一定的普遍性。

问卷调查主要是在工人换班时间进行。我们在酒店出口、员工班车及员工宿舍旁等候他们出现，条件允许的话还会直接进入酒店，对正在上班但并不繁忙的酒店工人进行访问。因为接触工友的契机和环境时有不同，而且他们往往因为时间有限不能多谈，所以我们会跳过、修改部分问题（比如工资金额变为范围），以求尽可能了解到更多更重要的信息。同时，我们也给受访工友赠送普法小册子作为回馈。

## 三、调查结果

### 1、基本情况

我们共收集了 58 份问卷，其中 36 份由两家五星级酒店的工人填写——一家五星级酒店是央企投资管理，另一家属于国际酒店集团；7 份为几家全国连锁酒店的工人填写，其中两家是直营店；15 份为三家本地商务酒店的工人填写。

我们发现，快捷、商务酒店一般有八十到一百多间房间，雇佣十几到三十名员工，主要是前台与客房保洁，还有个个别员工从事维修、财务、保安、大堂保洁。部分酒店会经营餐厅、KTV 等场所，有的酒店则只提供场地不进行管理。

五星级酒店有三四百间房间，雇佣三四百名员工，餐饮、娱乐场所的员工占到很大一块。五星级酒店一般会有中餐、西餐、宴会、吧台等餐饮部门，餐厅还分服务、厨房、后勤等职能。此外，还会有洗衣工、救生员、绿化员等岗位。

年龄方面，前台接待作为酒店的门面，普遍比较年轻，保安也需要年富力强者，而客房清洁服务人员年龄则相对较大。性别方面，前台接待、餐厅服务有男有女，女性居多，清洁人员大多数是女性，特别是客房保洁，而工程、绿化、保安、厨师、行李生则一般为男性。

五星级酒店的基层员工普遍是熟人介绍或是学校介绍来的，只是在建立初期的时候大规模招聘过。五星级酒店需要的文凭水平大多较高，即使是洗碗工很多也是高中毕业的，前台至少需要大专，最好是本科毕业。普通的连锁或商务酒店的基层员工则多是网上招聘和熟人介绍来的，文凭要求相对低一些。当然，对于保安、绿化等岗位来说，学历要求普遍不高。

受访工人大多是在 2012 年后入职。除去实习生，近六成工人是在 2015 年、2016 年才入职。在酒店行业，前台接待的流动性比较大，而客房服务的流动性则相对较小一些，因为其需要一些经验，往往由求稳定的大龄工人从事。年轻工人总是希望找到更理想的工作，其中一位酒店总机接听员就表示，有的顾客素质太恶劣，自己未来不想再从事这一职业。纵向来看，职位中处于高不成低不就状态的工人也很容易离职。

## 2、劳动合同

我们发现，在五星级酒店，只有不足六成的受访工人（55.6%）与酒店直接签订劳动合同；近四成是实习学生工（36.1%），与学校和实习酒店签的是三方协议，不过劳动待遇基本上由学校和酒店双方决定；还有少数外包、派遣工（8.3%），不直接与酒店签合同。学生工的岗位主要集中在餐饮服务、前台礼宾、总机接听等部门，这些部门不太需要经验技术，但需要善于沟通的年轻人。外包工主要负责大厅/室外保洁、厨房后勤等不需要经验技能的脏活累活。

五星级酒店与年轻工人通常会签订三年一签的合同，与大龄工人则比较不定。客房服务等需要熟手的岗位可能签三年，洗衣、绿化等岗位则可能一两年，另一方面，大龄工人也可能会有回到家乡的打算，相反，实习后留在酒店的年轻工人往往有长期工作的打算。其中一家五星级酒店会与符合条件的工人签订无固定期限劳动合同，另一家五星级酒店还未建立满六年，因而没有无固定期限合同。

连锁快捷酒店部分存在着规避无固定期限劳动合同的现象，如经常更换店长，每换一次店长员工就要重签一次合同等。这一现象在本地商务酒店更为普遍，有两家酒店的工人反映酒店以一年一签为惯例，少数工人甚至没有合同，或者并不持有合同。一般工人对自己的合同状况也不太清楚。

## 3、工资和社保状况

整体而言，酒店的档次并不是都能直接反映在员工的工资水平上，视乎不同岗位而定。普通员工的底薪不过是最低工资或者稍高一点，还得由加班费或提成、奖金撑起最终收入。

五星级酒店的正式工、主管等工资三千多，被广泛使用的实习生学生工则只有一千多的底薪；普通酒店的前台、保洁员工的到手工资一般也是两千多到三千多，少数能靠提成拿到四千以上。客房主管等岗位尽管没有超房费，但工资也因等级的提高而提高，至少有三千多；五星级酒店对客房清洁要求更高，所以客房保洁员的工作更辛苦，但相对而言超房费和工资都更高，一般是最终工资三四千左右，最多能拿到五千。

其它岗位方面，五星级大酒店里餐厅服务员占员工比重不小，工资由底薪及加班工资组成。在其中一家酒店的西餐厅里，20 个服务员中约有 3 个领班、3 个主管，其余为实习生。实习生工资不到两千，领班也只有三千左右。职位越高工资越高，但工人称，即使是对主管一职的竞争都比较激烈了。劳动强度较大的餐厅后勤人员和洗衣部工人底薪只有 2030 元，加上加班费最高

拿到三千多；绿化、大堂保洁等工作同样比较辛苦，但工资也不到两千五。保安、财务、工程等岗位没有提成，一般保安工资为 2500 元左右，也有三千以上的。财务、工程则一般为三千多。

五星级酒店的管理层级很多，等级与工资挂钩。以其中一家为例，员工分为一到十级，绝大多数员工都是七级或以下。十级、九级员工从事最基层的工作，如洗碗、洗衣、绿化，底薪两千二百元，扣除社保后一千八百多元；前台主管、餐厅服务员主管则属于八、七级，工资有三四千；六、五级则是值班经理、部门经理一类；总监等职务属于四、三级，底薪能达到六七千；总经理则是第一级，每月工资二十万。连锁酒店管理层级相对简单，因为一个店长也就管理二十几人，相当于五星级酒店中五、六级的层级；一般结构为店长—部门经理—主管—员工。

有家连锁酒店的店长接受了我们的访问，他是本地人，不到三十岁，每月花费五千多，是“月光族”，我们由此推断其工资约五千多。他提到，在他们那批入职的人中，升为店长的很多，这是因为正好赶上酒店的扩张期，以后能升入店长的比例就很小了。而在五星级酒店也有员工提到，酒店新建时比较容易晋升，而现在连主管的位置也饱和了。

酒店工人的总工资中，除了底薪还可能包括以下几项：达标奖，即酒店整体效益奖金，入住率达到一定标准时获得，几十到上千元不等，因店而异、因等级而异；全勤奖、夜班和高温补贴；一些非正式收入，如在酒店内销售商品的收入等。还有提成，不过算法因人而异——五星级酒店前台员工的提成来自顾客选择的高级房型；普通酒店前台员工的提成主要来自办卡，一个月提成几十、数百、上千元都有，不同门店的会员卡销量取决于地段、顾客数、房价与会员价的差额等等；客房保洁的提成则由超房费组成，每天清洁多余某个数目的房间的话，每多做一间可得超房费，由一般酒店的几元到五星级酒店的十几元不等，但当然清洁要求也有不同。

客房服务员并不是年龄越大、越有经验工资就越高。一家商务酒店的客房服务员一般都是五十岁以上难找工作的女工。这些女工富有经验，以前能拿 2600、2800 元的底薪加超房费，但超过年龄之后来到这家酒店，工资就只有 2200 元底薪加超房费了，而且每月只休四天，实际上低于最低工资标准。

这家商务酒店大部分员工的工资都只有两千多，但酒店自营的 KTV 的男员工却能拿到五六千（没能遇上女员工）。该 KTV 并非量贩式，服务员收入来自小费，一个服务员一晚上管一间房就至少有一百元，所以一个月能得五六千，但他们的底薪则只有六百元。这类自营商务 KTV 的酒店，可能存在着较多的用工不规范问题，甚至可能存在着不当经营的问题。

绝大多数酒店都包吃包住，不包吃亦会有餐补，一般都不鼓励员工在外居住，因而住房补贴并不常见。大多数酒店在提供包住时会让工人自己支付水电费，或者在一定额度内免费。五星级酒店会有班车接送，班车司机不一定隶属于酒店，但也会了解到酒店的许多状况。

社保的购买情况也各有不同。五星级酒店和部分普通酒店购买完整，而有连锁酒店则将员工分等级购买社保（A 级只有本地户口能拿，B 级每月 180 元，公司出 2/3，C 级几十元只有医保），有的只买一部分或索性不买（有连锁酒店称员工买了新农保就无需买社保）。五星级酒店得以节省成本的一大原因是实习生没有社保，派遣工也没有社保。在有的酒店，有员工宣称自己自愿不买，但社保都是强制购买的，其实不存在自愿一说，问题还是在于酒店没有主动宣传和购买。许多工人弄不清社保的细节，有工人因为不打算长久在此工作便不愿买社保。当然，也有工人因为超过年龄而不能继续缴纳社保，苦恼于未来的养老问题。

#### 4、工时与加班

我们发现，酒店前台接待的工作时间一般有八小时三班倒、十二小时做二天休二天两类。厨房后勤及餐厅服务员的工作时间有一次过八小时一班的，也有每天上十个半小时、但中间休息三小时的两头班，由于实行综合工时，周末上班亦无加班费。客房服务人员的工作时间多为八小时三班倒，上夜班有津贴。店长、财务等职位的工作时间则比较固定。值得一提的是，根据不同工种的需要，五星级酒店中有很多轮班制度：早早班、早班、晚班、直落班、两头班等等，至少有七种。大部分酒店在员工请病假方面比较规范，并不会扣工资。

有的酒店可能实行综合工时制（也可能仅仅是不规范用工），前台接待做二休二，周末上班也不算加班。很多酒店工人周末都没有加班工资，但会有补休。五星级酒店中，平日和周末的加班费只限某些员工，但节假日的则是所有人都有。对于平时因工作没做完而加班的情况，有五星级酒店实习生表示自己经常每天多工作两小时而没有加班费，有负责洗碗的正式工表示，没做完工作而加班的加班费不会直接发，而是会增加休息时间，如果离职的时候休假没有休完，才会按加班费返还。在一些连锁酒店，还存在着不发加班费，而在工资条上把餐补记作加班费的现象。在上述自营 KTV 的商务酒店，有的工人周末加班是按最低工资而不是实际的基本工资计算加班费。

## 5、学生工与派遣工

五星级酒店最大的特点就是大量使用在学校的实习生。他们在酒店实习，为期半年到一年不等，每年由人事部门到学校里招收。这些学生工中如果有愿意留的就留下来，如果干得好，几年内升到 5 级也是可能的（据说升职的竞争很激烈，背后有许多勾心斗角），但很多人选择实习结束后就离开，留下的人不多。这种做法类似于富士康，把学生工当廉价劳动力，稀释由于依法缴纳社保而提高的成本。

五星级酒店另一减少成本的举措是使用派遣（或外包）工，主要是运用于洗碗、大厅保洁等可替代性强而学生工也不愿从事的岗位，主要由文化程度低、年老的工人从事。这些派遣工往往不持有合同，只有两千二到两千五的工资，也没有社保。有的工人只月休四天，这样算来基本工资甚至低于最低工资标准。有时还会出现拖欠工资的问题。

## 6、劳动安全与管理制

酒店内负责前台接待、安全监管、客房跑腿服务等工作的员工，有时候存在劳动安全隐患。有连锁酒店为了维护自身的声誉，在发生一些安全问题时，总是想着大事化小，小事化了，将酒店声誉和形象放在员工安全前面。比如发生火灾时，员工是没有权力打火警电话的，要汇报上级，由上级来决定是否报警。再比如如果遇到客人喝醉酒情绪失控闹事以及流氓挑事，员工是不能还手的，这就很有可能造成员工防卫不到位而受伤。女性的前台员工所面临的人身安全威胁以及被骚扰的威胁更大。对于工伤问题，五星级酒店以及部分连锁酒店的工人称，其酒店对工伤的处理比较规范，而其他酒店的工人则因为没遇到过此类事件而不清楚酒店会如何处理。

在管理制度方面，五星级酒店、连锁酒店的员工大都比较了解酒店的奖惩制度。损坏物品或点错餐等造成损失，一般是照价赔偿，或者打折赔偿，或超过一定限额则赔偿；工作不到位，比如录入错误，保洁不达标，被顾客投诉等，达到限额也会被扣钱；对于迟到，有酒店是乘三倍扣除休息时间，有的是扣除全勤奖。

一般酒店不会让新入职工人支付押金，但上述有不规范经营嫌疑的商务酒店会让新入职前台接待支付 500 元押金。大多数酒店工人享受带薪年假，但是有普通酒店工人只有假期而不能带薪。工人一般会为制服支付一百多元的押金，如果弄坏了就会扣除。大多数岗位请病假不扣钱，但部分岗位则会被扣，如厨房后勤、保安、清洁工、经理等。

一些连锁酒店虽然总员工数很多，但有意将员工们相互隔离。酒店首先建成员工微信/QQ群，不同级别的员工有不同的群组，如经理群、主管群、普通员工群等，不同门店、部门的员工也细分为许多小群。虽然也有各部门、各门店的大群，但如果有员工“挑事”，表达不满，就可能被踢出群。这相当于预防员工们自建大群，在员工之间建立围墙，减少他们的交流，打压“刺头”，导致下层的员工很难团结起来为自己争取合理的、应得的利益。

## 7、工人生活

大龄工人一般比年轻员工有更多的储蓄和更少的消费。年轻员工之间的消费差异也比较大。同样的工资，有的是月光族，有的每月能存一两千块，还有许多年轻人承担了较大的家庭责任，每月要往家里汇一千乃至两千元钱。有工人称，作为月光族，许多工资都花在网购上了。尽管月工资只有三千多块钱，还是有年轻工人会购买苹果手机等高端产品。

谈到收入不够的原因，许多人将其归结为个人花费过多和社会物价过高，也有一部分人将其归结为个人能力问题，另一部分人则将其归结为该酒店、该岗位的待遇问题。对于工作强度，清洁工、洗衣工、厨房后勤工人会感叹工作劳累，其工作往往没有空闲的间隔，而前台、餐厅服务员则不会觉得很劳累，但是值夜班、保持站立也使得一些前台感到不适。

受访工人对升迁、涨薪的前景评价大多是“一般”，但在余下工人里，认为前景较好的工人稍多一些。对工作氛围有评价的工人有将近一半选择了“愉快”。三分之二的受访工人都有转业经历，主要是工厂工人，还有一些建筑工人、个体户、文员和其他服务业的工人。将酒店业与其从事的上一行业相比，大多数工人认为差不多或不好比较，也有很多工人认为劳动状况稍好，有工人认为虽然工资稍微低些，但工作相对更轻松。

大多数受访酒店工人不知道如何回答未来在哪里养老这一问题，特别是年轻人；绝大多数回答了该问题的工人都计划回农村老家养老。对于中老年工人来说，由于多年未缴社保，即使有养老金也难以维持其在城市的生存。对于年轻人来说，即使他们坚持缴纳几十年社保，其退休金也可能仅够维持温饱，更何况目前不缴社保的情况依然很普遍。

## 三、整体观察

### 1. 依赖浮动工资，加班费计算不当，社保参与状况欠佳

从问卷调查的结果我们可以发现，不管是五星级酒店还是连锁商务酒店的员工，基本工资都是两千多元，比深圳最低工资标准略高一点，酒店的档次并没有体现在他们基本工资的差距上。而这也与深圳市人社局公布之住宿业工资指导线相若，前台和客房服务员的工资指导价位平均值都只稍高于三千元。当然，许多受访工人最后到手的工资不止这个数，大多是三千左右甚至四千以上，但这些都无法凭借五天八小时的普通劳动得到，必须通过加班和提成等浮动工资撑大。这些可能靠能力，但也有可能只靠运气。另外，从酒店员工参加社保的情况可以看出，有些酒店自设参保门槛，而且也利用了员工对社保制度的不了解来逃避社保缴费开支。

加班费的计算方法尤其耐人寻味。与我们以往接触较多的制造业工人相比，酒店员工一般都是每班八小时，平日加班是因为当天工作做不完居多，并不如工厂工人般每天固定加班。然而，他们当中一周上六天班的很常见，而周末上班的工资并不按双倍计算。有员工提及“做二休二”的轮休安排，可能是综合工时制下的结果，而住宿行业也的确符合综合工时制之适用行业（地质及资源勘探、建筑、制盐、制糖、旅游等受季节和自然条件限制的行业的部分职工）。然而，

这其中还存在两个问题——首先，酒店实行综合工时制之前有否向劳动部门申请及得到批准，而员工又是否知情？其次，虽然在综合工时制下工作时间不区分平日和假日，但是周期内的总工作时间还是不能超过法定标准工作时间，即每周 40 小时。要是员工每周固定工作六天，每天八小时，理论上还是得算加班。由此可见，不管有没有实行综合工时制，不少酒店都还是逃避了给员工付加班费。

## 2. 实习生在部分岗位非常多，教育性质成疑

学生工在五星级酒店部分岗位的比例特别高，例如在餐饮服务、前台礼宾等部门能达到一大半，甚至 80% 左右；客房保洁、厨房保洁中实习生的比例就比较小，大概 10%，这应该是由于保洁服务更辛苦，一般都是年龄较大的阿姨从事这类工作。他们虽然是全职在酒店工作，但实习津贴都在最低工资标准以下（因为《见习条例》第 40 条规定，实习基地给实习生的生活补贴仅不许低于当地最低工资标准的 80%），加上他们一般超时加班的现象也较少，所以最后所得仅一千多块。加上酒店不用为实习生买社保，那用人成本就更低了。根据 2010 年起实施的《广东省高等学校学生实习和毕业生就业见习条例》（下称《见习条例》）第 23 条规定，当期实习生不能占本单位在职职工总人数的 30%，实习生在这些酒店占比那么高，似乎有违反有关规定的嫌疑，但是由于不知道实习生在整个酒店的比重，我们也不好断言。

虽然这些酒店实习生与富士康的实习生不同，读的专业都是酒店管理，与实习基地业务性质相近，而且他们一般可以自行选择是否在学校协议好的酒店实习，也可以去别家，以满足毕业的实习要求，但是观乎他们的工作性质，以及同岗位实习生的比例，我们很难想象当中的教育成分、以及酒店能对学生做的指导到底有多少。实务经验当然很重要，就算学生毕业后以管理层为目标，也需要基层的工作经验，但问题在于，学生也变为了供企业压低劳力支出的受剥削的劳动力。

## 3. 职业流动性高，处理争议动力较低

在与酒店员工交流的时候，我们感受到他们当中很多人对于留在这个行业的前景并没有太多想象。许多年轻人在各个用人单位都没有久留的打算，或者仅视之为过渡性的职业。即使对现状不满，他们离开用人单位也很容易，留下来争取改善的动机也不大。我们问到一位曾直接向上级反映工资低的问题的中年员工，她们被告知近期会调薪，但这仅是少数。

其实从员工对于其工作内容的描述，我们可发现有可能会演变成劳动争议的机会并不少，例如上文提到的加班费计算问题、员工个人承担人身安全风险和其它职业安全隐患等等，但是遇到这些情况，在住宿行业内一般如何处理，是否都是以员工自行离职告终，还是有其它形式的争取方式，还是有待进一步了解。

## 四、未来工作建议

过去，我们对酒店住宿业工人所知甚少，这次调查有助我们初步了解他们的劳动条件及处境，但未来可以继续深究的地方甚多，譬如：

1. 酒店住宿业工人的合同签订是否规范，对工时、工资和职业安全方面的描述如何？实习学生与学校、实习基地之间有关劳动条件的协议具体是如何决定的？
2. 酒店住宿业工人的流动性高，他们对工作场所中的不合理状况作何态度？如何评估自身在劳动关系中的角色和位置？遇着纠纷，除了离开岗位之外，在维权路上有何障碍？
3. 一般连锁酒店整体员工人数虽多，但每家分店都是独立运作，仅有几十名员工，店与店之间员工的交流很少。如何促进连锁店员工之间的联系？

这些问题并不只适用于酒店住宿业，其它服务行业例如零售、餐饮等在人员流动性高、工作场所零散等方面的性质与住宿业类似，甚至有过之而无不及。因此，这次住宿业的调查为我们开启了一扇窥看服务业形态的一扇窗，希望日后能更进一步开拓这方面的工作范畴。