

中国劳工观察

星巴克华南门店的劳动与合规风险



2025年10月



目录

执行概要.....	3
方法论	4
引言	5
调查发现.....	7
对兼职劳动力的依赖	7
无偿培班与休息不足	13
工作场所与健康和安全问题	15
缺乏工人代表.....	16
结论	17
建议	20

执行摘要



基于在2025年上半年于中国华南地区开展的实地调查（包括走访20余家门店及对110名前线员工的问卷调查），本报告呈现了员工在部分门店的工作体验，并揭示了星巴克所宣称的价值观与实际工作状况之间的差距。

调查发现的核心问题之一是星巴克门店对学生工和兼职工的高度依赖。访谈显示，学生工虽然与正式员工承担相同的工作职责，但往往领取低于法定最低标准的工资，被排除在社会保险等福利之外，且难以获得加班费和其他法律规定的权益。此外，他们的工作安排没有每周工时上限，不同于普通兼职员工，从而形成了一支低成本、灵活性高的劳动力队伍。这种用工方式可能被视为节省成本的机制，却与“同工同酬”的原则相悖。

报告还审视了员工提出的其他工作场所问题，包括无偿培训与加班、职业健康与卫生隐患，以及申诉机制或集体代表的缺失。这些问题存在于星巴克已公开承诺的《商业行为准则》之下。该准则明确承诺保障道德的劳动实践、尊重的工作环境以及对所有员工的公平对待。这些问题也可能给品牌带来了潜在的法律合规、道德及声誉风险。

最后，我们提出了针对性的建议，以促进星巴克在中国的实际做法与其自身《商业行为准则》及相关劳动标准保持更好的一致。这些建议聚焦于法律合规、公平薪酬、带薪培训、工作场所安全、可及的申诉机制以及公平的职业晋升机会。若能落实这些改进，星巴克将能够更好地将其承诺与员工的真实体验相结合。

方法论

本报告采用基于实地调研的方法，并结合参与式观察，以更好地了解星巴克在华南地区20余家门店的运营情况和员工所报告的工作条件。



卧底调查

调研人员在部分星巴克门店担任了为期六周的短期一线岗位。在此期间，他们观察并记录了工作环境、管理方式和顾客互动情况。这种方式使研究人员能够从员工的角度深入了解人员配置和工作文化。



参与式观察

调研人员还以普通顾客身份随机走访了部分星巴克门店。重点关注的方面包括员工的工作负荷、任务分配、门店组织、卫生状况、服务质量以及客流情况。这些外部观察有助于发现不同门店之间的共性与差异，并为访谈和第一手体验的结果提供比对和交叉验证的依据。

引言

星巴克于1999年进入中国市场，在北京开设了第一家门店，在普及咖啡消费文化方面发挥了关键作用。如今，星巴克在中国已开设超过7,000家门店，雇佣约60,000名员工。星巴克在中国的加速扩张——号称“平均每9小时开设一家新店”——源于其长期战略布局。

作为中国咖啡文化的开拓者，星巴克在门店建设和本地化采购方面进行了大量投资，并通过提供结合多样茶饮口味和本地食材的菜单，积极适应中国消费者的偏好。

2023年9月，星巴克在中国投资2亿美元建设新的生产与配送中心——这是其在美国以外最大的投资，表明其扩大在城市中心和新兴市场存在的长期承诺。

星巴克在中国



星巴克首席执行官布莱恩·尼科尔（Brian Niccol）表示：“我坚信，中国还将会有成千上万家星巴克。”

同时，服务和零售行业的劳动条件，尤其是学生工和兼职员工的工作状况，已成为公共舆论和媒体关注的焦点。这些背景为评估星巴克前线员工的实际工作体验提供了重要语境。

本报告旨在通过呈现2025年在华南地区开展的实地调研结果，为这一讨论贡献力量。研究重点关注在门店一线工作的员工，包括学生工、兼职工和全职员工。

报告的目标并非全面概述星巴克在中国的劳动实践，而是突出员工报告的问题领域，审视星巴克所宣称的道德承诺与实际工作状况之间的潜在差距，并提出建设性建议，以推动公司行为准则与中国相关劳动标准的更大一致性。

星巴克的用工类别

我们的实地调研发现，星巴克门店的用工大体分为四类，每一类都有不同的合同类型、待遇和资格要求，如下表所示：

用工类别	合同与福利
全职员工（固定薪资）	签订三年合同；享有社会保险、公积金、带薪年假、病假、体检；辞职需提前30天通知。
全职员工（计时工资）	工作时长与固定薪资员工相近；按小时计薪；福利不一；关于是否享有保险和休假的信息有限。
普通兼职工	因地区而异；每周工作上限24小时（最低16小时）；连续工作满3个月后报销健康证费用。
学生兼职工	必须为在读全日制学生（18岁以上），就读于国内教育机构；每周至少工作20小时（无上限）；必须在学期内受雇，暑期不能独立就业。

受访员工表示，他们通过公司官网、门店申请以及员工推荐等渠道被招聘。门店通常在工作日营业时间为早上7:00至晚上8:30，周末则会提前关门。

受访的全职员工通常工作 8.5小时制，常见排班为 7:00–15:30 或 12:00–20:30，包含 30 分钟不带薪的用餐时间。兼职员工则实行灵活排班，每班 4至8小时，排班由门店按周安排。

在写字楼周边的门店，平日一般有 5–6名员工 值班（每班2–3人）；周末则减少至 最多4人值班，即便在客流高峰期也是如此。相比之下，位于购物中心的门店情况相反，周末排班人数多于工作日。

调查发现



1

对兼职劳动力的依赖

兼职工

根据员工访谈显示，疫情之后，星巴克大幅减少了全职员工的招聘，取而代之的是更多的兼职工——包括学生和非学生群体——他们大多无法享受社会保险等福利。

在我们2025年调查的门店中发现，这些门店人手配置普遍偏紧，严重依赖跨门店的员工调动（“支援调配”）来弥补人手不足。

周末兼职工人数占比60%–75%，而在顾客较少的工作日则占25%–35%。他们实际上成为门店在“高峰期”的主要运营支柱。这些兼职员工通常担任前台岗位，如咖啡师和低层级管理岗位（如班次主管）。

只有固定薪资的全职员工才能担任门店管理职位，而兼职员工则局限在前线岗位，如咖啡师和班次主管。在中国的强制性社会保障制度下，兼职员工获得雇主在该制度下的缴纳保障有限。

在兼职群体中，在读学生的处境尤其不稳定，相比其他兼职工，他们甚至被排除在最低限度的保障之外。普通兼职员工的情况如下所示：

a. 工资水平 最低工资标准遵循当地标准，大约为每小时21元人民币（约合3美元）。由于排班不固定且每周工时上限为24小时，兼职工既没有稳定的工时，也没有稳定的收入。这一上限使兼职工被法律认定为“非全日制用工”，从而享受的社会保障更少。



此外，员工反映他们的班次经常会在没有提前通知的情况下被缩短，尤其是在淡季。综合这些因素，初级咖啡师的月净收入约为3,500–3,800元人民币（487–529美元），而班次主管的月收入在4,000–5,000元人民币（556–696美元）之间，具体数额因当地生活水平略有差异。

b. 有限的保障，缺乏休假权利 一些兼职工表示，他们未被缴纳社会保险。从部分工资单样本（如下）也可以看到这一点。

图片 1. 工资单显示，兼职工并未享有社会保险覆盖

工资详情	
其他奖金/高工时	
员工推荐奖	
门店激励奖金	
公司团体/父母保险/弹性福利积分-仅计税	
税后调整/个税调整	
月中净收入(非全伙伴)	
月末净收入	
个人所得税-（公司承担）1	
支出合计	¥0.00
养老金/医疗险/失业险(个人)	0.00
公积金(个人)	0.00
养老金/医疗险/失业险补缴(个人)	0.00

工资详情	
公积金补缴(个人)	
病假/事假/旷工扣减/迷你星享假/Coffee Break扣款	
个税调整/上月多发工资/津贴	
离职伙伴负工时扣回	
团体医疗费/父母关爱保险费(个人)	0.00
CUP Fund	
专项扣除本月子女教育/婴幼儿照护	
专项扣除本月住房贷款利息/住房租金	
专项扣除本月赡养老人	
专项扣除本月继续教育	
个人养老金扣除	
所得税基数(普通)	

工资详情	
应发合计	
基本工资	
加班工资	
税前调整/考勤调整/补发工资/弹性福利报销等	
年假补偿款	
门店月度助房津贴/固定津贴	
倒班津贴	
远途门店津贴/异地津贴/其他津贴	
社保公积金调整(个人)	
年度13薪奖金	
零售伙伴年度奖金（14薪）- 发放	
年度奖金/年度SD奖金	

尤其值得注意的是，访谈中有人透露，他们甚至未被提供工伤保险，而工伤保险是法律规定雇主必须为每周工作不超过24小时的兼职工缴纳的唯一社会保险。据一些兼职工阐述，他们的劳动合同中甚至包含条款，要求员工在签署时放弃工伤保险的权利。这些条款可能违反了 中国《劳动法》、《劳动合同法》和《社会保险法》所规定的用人单位法定义务。

在淡季，兼职员工可能会被安排待命，此时他们只能领取法定的最低生活补助。员工还反映，他们无法享有全职员工所拥有的休假权利，例如：年假、产假、婚假、陪产假、哺乳假和丧假，也没有节假日工资。此外，虽然兼职员工若一个季度工时超过288小时可获得绩效奖金，但实际上他们的排班往往被控制在该门槛以下，从而无法享受这类奖金。

对学生工的依赖

在调查的门店中，我们发现星巴克大量依赖学生员工，这些员工名义上属于“勤工俭学”框架。然而受访员工反映了诸多问题，引发了关于薪酬公平性、法律合规性及劳动者权益保障的质疑，具体如下所述。

学生员工处于法律与执法的灰色地带，雇主通常将其视为临时工或学徒工，这引发了对工资公平性、法律合规性及劳动者权益保障的担忧。部分做法可能与现行劳动法及学生就业指导方针存在偏差。

以下是学生员工群体中最突出的问题：

1. 低于最低工资 受访学生工中，有相当一部分的时薪仅为 18元人民币（约合2.5美元），低于当地法定最低工资标准，也低于普通兼职工与全职工的薪资水平，尽管他们的工作和职责完全相同。对于与企业已形成实际劳动关系的学生工而言，这种工资水平可能违反了中国的劳动法。同时，这类工资做法也与《高等学校勤工助学管理办法》第26条相矛盾，该条明确规定校外勤工助学岗位的工资不得低于当地政府规定的最低工资标准。

根据访谈，学生兼职工同样无权获得加班费和带薪年假，也往往不具备领取年终奖金的资格。学生工还反映，星巴克并不提供纸质工资单，而手机应用程序显示的工资明细和扣款信息非常有限。



2. 有限的保护和福利 学生工与兼职工类似，普遍反映没有获得任何法定必须缴纳的社会保险、带薪休假和加班费——这些本应属于基本的法定权益。他们往往也无法获得年终奖金。鉴于许多学生兼职工的工时经常超过每周24小时的法律门槛，从事实劳动关系角度来看，他们可能已不再属于“非全日制从业人员”范畴。星巴克却仍未为其缴纳社保或提供应有福利，这可能存在违法风险。

3. “勤工俭学”规定的潜在滥用 尽管星巴克在招聘中将学生岗位标注为“勤工俭学”，但其学生用工的招聘流程似乎并未完全遵循监管指引。勤工俭学通常在教育机构内进行，被视为学生学业或职业发展的延伸，而非标准劳动关系。因此，此类安排由教育机构推动，并由教育主管部门监督，而不是劳动主管部门。与正规劳动关系相比，勤工俭学安排提供的法定保护更弱，法律可执行性也更有限。

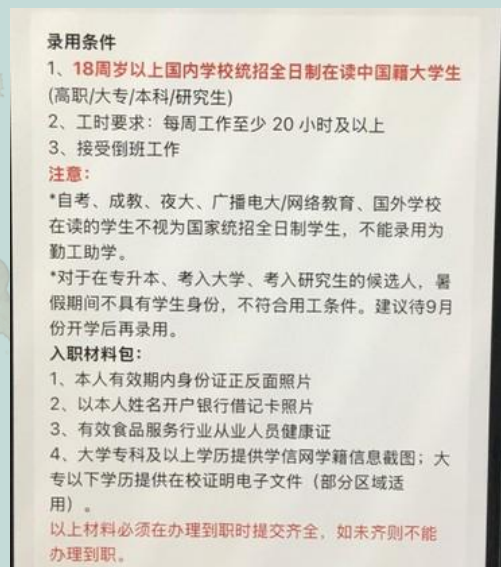


Image 2. Recruitment conditions and issues for work-study (Student Part-Time) employees

根据《高等学校勤工助学管理办法》第六章第23条的规定，若要开展校外勤工俭学，用人单位必须向大学提交申请材料，经学校审核批准后方可聘用学生。然而，有学生工反映，这一环节在实践中常被省略。这引发了对星巴克可能滥用“勤工俭学”制度的质疑。缺乏明确的学校参与，也使得这些岗位是否属于合法的勤工俭学安排存疑。它们或许更应被认定为正式的劳动关系，从而使学生工享有中国劳动法规定的全部保护。

4. 工时不设上限 学生工反映，他们被分配的每周排班并未设定上限，而普通兼职工每周工时上限为24小时。这超出了勤工俭学应有的工时范围。一些学生工表示，他们每周工作时间超过26小时，这不仅可能影响学业，还意味着他们的薪资水平低于兼职工的法定最低工资标准。

“综合工时制”的可能未获授权实施

我们的调查发现，广东星巴克咖啡有限公司据称正在实施中国的“综合计算工时工作制”。该制度允许用人单位在更长的周期内（例如按季度）计算总工时，而不是严格遵守每日8小时、每周40小时的标准上限。然而，在调查期间，我们未能找到任何公开信息能够确认其已根据《[企业实行不定时工作制和综合计算工时工作制审批办法](#)》第7条获得政府批准。

公开信息显示星巴克在北京、成都、深圳等其他地区已取得此类批准，但未发现其在华南地区的披露信息。

此外，据报道，2025年7月初，广东星巴克咖啡有限公司向全职员工发送内部邮件，要求他们签署一份《同意书》，同意适用上述综合工时制。虽然该表格并未明确表述为强制，但有员工表示在签署过程中感到压力，认为自己并没有真正拒绝的选择。

综上，这些情况显示出公司政策与员工实际体验之间可能存在差距，尤其是在工时安排、薪酬福利和兼职员工用工合同等方面。这表明需要进一步澄清或与监管要求保持一致，以增强合规性和员工信任感。此外，调查结果还凸显，星巴克门店在运营中似乎大量依赖兼职工这一脆弱的劳动力群体，他们的福利极为有限、薪酬偏低。这些做法可能使品牌面临一定的法律风险。

尽管如此，许多员工仍然认可星巴克在薪酬之外的价值。全职员工表示，虽然收入不高，但他们欣赏星巴克提供的结构化福利，如社会保险、公积金、年假，以及相对可预测的排班，这些条件相比其他服务行业工作更具吸引力。兼职员工则提到，星巴克的品牌声誉、干净有序的工作环境，以及免费饮品等福利，都是他们的工作动力。尽管如此，部分员工对收入水平表示不满——入门级咖啡师月薪不足556美元（约合人民币4,000元），通常被认为难以匹配其工作量和生活成本。



2 无偿培训工时、无偿加班与休息不足

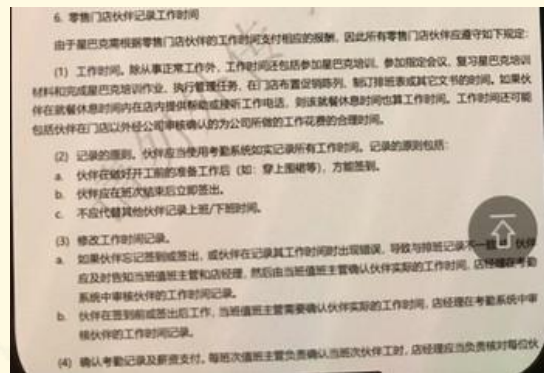
无薪培训

员工反映培训工时未获薪酬。作为背景，星巴克中国为新入职员工提供门店实操培训和线上理论培训，但员工表示，无论参加和完成哪种培训，都没有获得工资。门店培训在工作中进行，由资深员工指导，受访员工表示培训过程压力较大。线上培训包括18个必修模块，总计约9小时，不可暂停（若中途退出需重新开始），并且必须在严格的截止期限内完成。

这些做法显然与星巴克的内部政策以及《[生产经营单位安全培训规定](#)》第153条不符。

该条规定新员工入职前必须接受不少于24小时的安全培训。

截图显示星巴克关于“培训”的内部政策，规定培训属于“工作时间”。



图片 3. 星巴克某门店的员工管理政策

第(1)条写道：除正常工作外，工作时间还包括参加星巴克培训、出席指定会议、学习星巴克培训材料，以及完成星巴克培训任务。



无偿加班

在上述问题之外，许多员工还反映门店普遍存在高压的工作氛围。无论是全职、兼职还是学生工，都一致表示在严格的客户服务要求和持续的监控下工作，身心承受着显著压力。

高压的工作文化

受访员工还提出休息时间政策的问题。劳动合同规定每工作两小时应有15分钟无薪休息。然而在实际操作中，门店遵循的是员工手册的规定：每工作四小时可享有10分钟带薪休息，超过六小时班次可享有30分钟无薪用餐时间。

员工反映，这些休息安排并不均衡，短暂休息通常只在非高峰时段才允许。更有员工表示，饮水或上厕所都需主管批准，而在繁忙时段这些请求往往被劝阻。许多员工反映，由于担心被批评或影响考核，他们在上班期间会尽量避免上厕所。

3

工作场所与健康和安全问题

工作场所安全

员工反映存在一系列职业安全隐患。例如，未向员工提供专业级防护装备；烤箱使用中未配备耐热手套；员工在缺乏适当防护的情况下接触可能具有刺激性或腐蚀性的化学物质，如氢氧化钠和碳酸钾。

此外，受访员工表示，健康与安全责任主要落在区域经理和门店经理身上，而并没有正式的安全委员会。虽然公司提供了在线安全培训，涵盖设备使用、伤害预防和化学品处理等基本流程，但员工被要求利用自己的时间完成这些模块，并签署电子版《安全承诺书》。这种培训方式被员工形容为形式化但缺乏实质意义，沦为流于表面的走过场。实际培训仅限于主管的简单口头提醒。

若发生工伤，员工必须在24小时内向人力资源部门报告。然而，曾经受伤的员工表示，门店经理在此类事件中没有决策权，导致处理过程出现官僚式拖延。虽然门店配备了基本的急救箱，但没有证据表明定期开展消防演习或系统性的安全培训。灭火器有配置，有受访员工认为维护不足。

食品安全与卫生

在《新京报》于2021年发布的一份调查报道揭露多家门店存在食品安全问题后，星巴克加强了内部管控措施。然而，员工反映，这些措施的执行负担被转嫁到了前线员工身上，而公司并未提供额外的人手或支持。

根据我们的调查，人员不足与高客流量，尤其是在商业区门店，导致部分门店出现明显的卫生问题，例如可见的毛发、污渍，或餐桌长达一小时无人清理。蟑螂出没现象普遍，一些受访员工认为这是“正常现象”，并使用捕捉器处理。在一些门店，员工还反映在高峰时段被迫加快服务速度，几乎没有时间彻底清洁设备或安全地准备食物。

受访员工表示，官方通过食品安全评估（FSA）系统进行的检查通常每年一至三次，但检查结果差异较大，显示出执法与后续跟进存在不一致的问题。

4

缺乏代表性

缺乏申诉渠道

员工反映他们普遍不了解正式申诉机制、工会组织结构或福利待遇。此外，访谈表明员工未加入中华全国总工会（ACFTU），导致他们缺乏正式代表权和集体谈判能力。

相反，员工透露如有诉求，公司要求其通过企业移动应用程序反馈。此做法似乎与星巴克“为我们运营和产品影响的所有个人提供安全、保密且便捷的申诉渠道”的声明相悖。工会注册缺失及独立报告机制的缺位，反映出员工权益保护存在重大缺口，并限制了处理职场申诉的途径。

虽然受访门店未报告肢体或性骚扰事件，但偶有目击主管对员工（尤其新入职兼职员工）进行口头训斥的情况。星巴克员工手册虽载明反骚扰标准，禁止使用冒犯性语言、进行不受欢迎的身体接触及传播贬损内容，但执行依赖门店管理层，似乎缺乏独立监督机制。

建议



1. 确保合法合规与透明使用工时制度

- 审查排班、培训及闭店流程，确保所有工作时间均得到合理补偿。特别建议在未获得依据《企业实行不定时工作制和综合计算工时工作制审批办法》第7条明确政府批准前，立即停止在中国南方等地区实施综合工时制。
- 确保任何制度变更都应在充分告知其对工资与排班影响的情况下，基于员工自愿与知情同意的原则进行。



2. 向所有员工延伸核心劳动保障

- 根据《劳动法》第九章，为所有员工（不仅限于全职员工）提供社会保险、工伤保障及基本休假权益（病假、产假、陪产假）。
- 按照《劳动法》第26条和第47条，确保所有员工的工资不低于当地最低工资标准。
- 保障学生工的合法权益，立即停止将不合规的安排视为“勤工助学”，依据《高等学校勤工助学管理办法》执行。



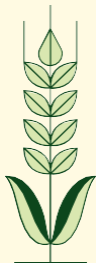
3. 确保所有员工获得加班工资与最低工资标准

- 评估学生工和兼职工的工资水平是否达到或超过当地最低工资标准，并落实“同工同酬”原则。
- 确保加班工资与休息时间的一致执行，符合国家法律与企业内部标准（依据《[劳动法](#)》第13条）。
- 为符合合理工龄条件的兼职与学生工引入绩效奖金与福利资格。



4. 补偿所有培训与工作相关任务

- 确保所有必修培训（线上与线下）均得到足额支付，包括因系统故障重复学习模块的时间。
- 审查门店操作，杜绝未支付的闭店任务，并修订班次津贴政策以反映员工实际完成的工作。



5. 改善工作场所安全与卫生

- 定期审查各门店的卫生与安全管理，确保一致性。
- 按照《[劳动法](#)》第六章，为员工提供适当的防护装备与培训，涵盖高温、化学品及食品相关的职业风险。
- 在区域或国家层面建立专门的健康与安全委员会，确保问责机制清晰，并为门店配备足够人手。
- 通过解决人手不足与环境卫生问题并增加检查频率，强化食品安全管理。

6. 建立安全、可及且独立的申诉机制



- 在门店层面更清晰地向员工传达现有申诉程序。
 - 开发多渠道、保密且独立的申诉机制，而不仅仅依赖公司内部应用程序。
 - 鼓励非报复性举报。
-

7. 承认并推动集体代表机制



- 鼓励成立门店层级工会，确保学生工与兼职工均可参与担任代表职务。
- 承诺建立工会代表与管理层之间的定期对话机制，围绕关键议题开展讨论。
- 与员工代表就排班、工作条件和申诉问题进行诚信对话。

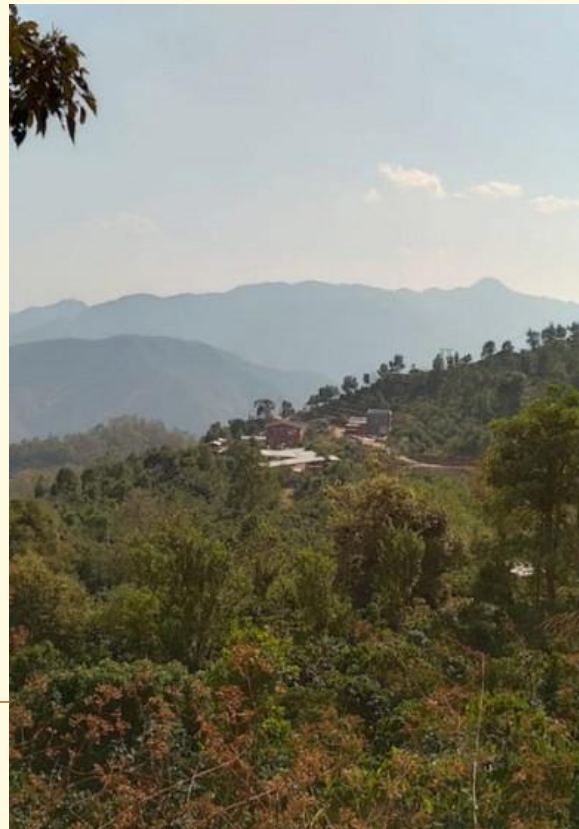
结论

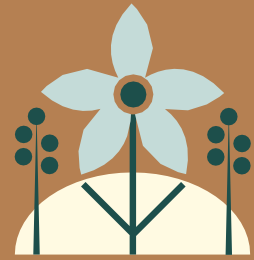


本报告呈现了在华南地区选定星巴克门店开展的实地调研及员工访谈结果。尽管未必能代表全国所有门店情况，但证据揭示出反复出现的模式：所报告的工作场所实践似乎既不符合中国劳动法，也违背了星巴克自身宣称的道德劳动标准、工作场所尊重及公平待遇承诺。

主要问题包括：一线岗位过度依赖兼职及学生工；存在低于当地最低工资标准的情况；缺乏带薪休假、加班费、社保缴费等法定福利；强制员工无偿参与培训及加班清洁；在未获政府明确批准的情况下实施综合工时制。这些做法不仅使员工面临更高风险，更可能给星巴克带来合规、道德及声誉风险。

通过弥补这些缺口，星巴克有机会强化其作为负责任雇主的公信力，确保商业行为准则在实践中得到始终如一的贯彻。





联系我们

www.chinalaborwatch.org
clw@chinalaborwatch.org
instagram/twitter: @chinalaborwatch