

# 被逼下跪，「好想來」的員工好想走？

一場零食店員向顧客下跪致歉的風波，將「好想來」品牌及其母公司推至輿論風口。

據媒體報道，7月5日，在江蘇連雲港海州區「好想來」新海雲谷店，當日收銀員為顧客結賬時，因涉事顧客臨時加購商品，收銀員提議先為順位顧客結算，招致涉事顧客不滿。引發爭執後，收銀員向該顧客下跪致歉。

此事很快就衝上社交媒體熱搜榜。事後，店鋪負責人表示，顧客、店員雙方已和解。「好想來」品牌官方表示正在處理此事，後續將在官方微博公佈。但至發稿時，此事尚無進一步情況披露。

「好想來」是A股上市公司福建萬辰生物科技集團股份有限公司(簡稱「萬辰集團」)旗下的量販零食品牌。2023年9月，萬辰集團宣佈將旗下「好想來」「來優品」「丫囍丫囍」和「陸小饞」統一合併為「好想來」品牌零食。至今年3月，該公司旗下零食零售門店已增至15000家，其中「好想來」在營門店數達到10000家。

然而，就在業務版圖進一步拓展的同時，「好想來」這一品牌也因其嚴格的管理模式招致諸多爭議。多名網友在社交平台發帖反映，「好想來」零食店基層店員遭遇苛刻的管理制度約束，工作強度大、勞動薪酬低……

對網傳信息進行調查，部分信息得以證實。

## 事多錢少，約束嚴苛

事多錢少，工作時間長、強度大，約束嚴苛，巡查頻繁……這是「好想來」門店員工對其日常工作的評價。

江蘇省揚州市一家門店的主管級員工孫清告訴，由於工作待遇較差，工作內容繁雜，店內人員往往流動性較大。「本地人不願意幹，都是外地人來應聘工作，即便是這樣，很多店員都是幹不了幾天就辭職了。」

作為店內主管，孫清的新薪酬待遇略高一些，「每個月有4500元左右，普通員工是3500元。公司不會為員工主動繳納社保和公積金，給出的說法是社保需要自願交，員工自己交一部分，公司給補充一部分，但是大部分人都選擇放棄社保。」

江蘇省2024年城鎮私營單位平均工資為6509.5元，可見孫清等人的薪酬在當地並不算高，但要想掙到這份錢也非易事。

## 零食店

內最耗費時間、精力的工作就是為貨架補貨，「『先進先出』是最基本的要求，就是將生產日期在前的商品放在前面先賣掉。」

為了在第二天營業前按規定整理好貨架，孫清和同事經常需要加班到凌晨一兩點（晚班下班時間為23時），這種加班被其指為「強制加班」，而加班費僅為15元/小時。

孫清工作的店鋪不到一百平方米，常規日營業額為七八千元，配置了6名店員，這在其看來屬於「嚴重人手不足」。據孫清講述，店員每月只能休息兩天，工作時間經常是手腳不停地忙，「中間只有半個小時的時間用來吃飯。」

除了「事多錢少」，店員普遍還要面臨來自「好想來」品牌方的稽核督查，這種制度使其感受到不小的心理壓力。

「稽查經常來店裡巡檢，一周就能來好幾次，但凡店裡有不規範的地方就會拍照、拍視頻上報扣分，一次就能拍到好幾處不規範，之後要求整頓」，這使孫清不勝其煩。

這類詬病在社交媒體上並不少見，多位自稱為「好想來」店員的用戶在平台發帖質疑這種制度。

其中一名社媒用戶質疑品牌方的稽查人員（有稱「督導」或「督查」）以此來「刷業績」，「動不動就扣分，貨架有一點不飽滿就扣分，地面有點印記就扣分」，其後果



則是「扣分就扣工資」。

從網上獲取到的一份規章制度性質的文件（疑為店鋪自定規章）顯示，「好想來」門店對員工使用的積分考核制度規定，各員工每月積分滿分為100分，每扣1分將從薪資裡扣5元績效提成獎勵。如連續3月低於80分的員工屬無法達到公司崗位要求，將予以辭退。

其細則頗為詳細，扣分項大到「未檢查商品日期，未按公司標準下架臨期商品」（每次扣5分，且如有顧客購買導致賠償由個人負責），小到「未按標準準時開關燈，以及空調，開關電視，開關音樂」（扣1分）。

另一份《稽核部紅黃牌機制》文件顯示，包含門店商品過期在內的「紅牌」行為被定義為嚴重違規違紀，共13項內容；「黃牌」行為屬一般違規行為，共7項，包括在店內吃零食、倚靠貨架、不尊重顧客等。

「紅牌」項下最輕為罰款1000元，重則解約閉店或開除員工；「黃牌」項下的處罰多為罰款，從50元到500元不等。

引發熱議的店員下跪致歉是否與這類管理制度存在直接關係，致函「好想來」官方，但截至發稿未獲有效回應。

## 高管：嚴規是為了嚴管加盟店

以同行交流的名義接觸了「好想來」的兩名高級管理人員，二人均對上述文件內容予以證實。

「好想來」的一位管理人員方新向介紹，所謂稽核分為線下與線上兩種，線下稽核由稽查人員實地巡訪，對照相關的制度規定，檢查門店經營是否合規；線上稽核則是通過遠程視頻監控，當日的營業情況保存為視頻，稽查人員次日通過觀看視頻回放以檢查是否合規。

方新解釋，「好想來」品牌方通過諸如「紅黃牌」機制對區域乃至區域內的加盟店，逐級進行經營狀況監督。「假如一個區域有30家店，店鋪考核的平均分低於80分即為不合格，按照考核等級來扣除績效，相應的處罰則是針對具體的單個店鋪執行。」

另一位管理人員張偉向提供了最新版的「紅黃牌」機制文件和線上巡店表單等，其對應的條款規則較網傳的舊版在數量上明顯增加，內容上也更加細化。

其中，「紅黃牌」機制由此前的20項增加至26項，增補項包括「公司人員在巡店過程中出現違規行為」等。同時規定，在當月巡檢中，三次「黃牌」換算為一次「紅牌」；享有公司政策補貼的加盟商、「萬店掌」獎金的門店，如一月內出現兩次以上「黃牌」則補貼、獎金減半，出現「紅牌」則不予發放或批准申請；一年內累計獲得三次「紅牌」且屢教不改的加盟商，則予以通知解約。

線上巡店表單對應網傳的《門店員工工作指引》，條款總數達60項，其中對員工的規範約束性條款有18項，包括禁止雙手抱胸、手插口袋，不留鬚鬚，不戴帽子，不得在賣場坐著、臥著、倚靠貨架等。

在方新看來，網傳的店員抱怨和質疑多是門店的自主管理措施導致，「如果門店的店員遭到顧客的投訴，『好想來』將對加盟商進行罰款處理，然後由加盟商去處理店員，我們不會對店員進行打分考评」。

方新表示，「好想來」之所以制定如此嚴格的制度規範，其出發點是為了更好地管理當前已達一萬多家門店的加盟規模，「很多加盟店是有一定補貼的，放任門店違規經營自然不行，（如果出現違規情況）就要求他們閉店整改，甚至取消加盟資格」。

與動輒幾十、幾百乃至上千的罰款相比，對於店員的獎勵則顯得頗為微薄。孫清透露，「好想來」零食店每個月都會評選

「優秀門店」，如果店鋪有幸獲評，「每個店員會有100元的獎金」。

## 萬店規模之下，爭議重重

「0加盟費，0選址費，0管理費，0服務費，0配送費，2萬保證金」，店鋪可實現毛利19%—20%。這樣的加盟政策放在零食行業內的確頗具吸引力。

「好想來」官網數據顯示，截至2025年3月，萬辰集團簽約門店數1.5萬家，其中「好想來」在營門店數1萬家。

今年一季度，萬辰集團實現營收108.21億元，同比增加124.02%，淨利潤3.88億元，同比增加461.70%。這份「成績單」背後，量販零食業務成為業績爆發的主力，該報告期內量販零食業務累計貢獻營業收入106.88億元，創造淨利潤4.12億元。

另據第三方數據，中國休閒零食市場規模從2018年的1.23萬億元攀升至2022年的1.67萬億元，年均增速超8%，預計到2027年將突破2.39萬億元。對比之下，「好想來」如今的業績增速顯然遠高於行業水平。

但這期間的萬辰內部並不太平。

3月3日，萬辰集團公告稱公司董事長王健坤在國家某監察委員會被留置、立案調查，對於具體原因未做詳細透露，僅表示所涉事項與公司無關。兩個多月後的5月26日，公司再度公告稱，王健坤已解除留置，正常履職。

這一幕插曲過後，6月5日、7月1日、7月4日，萬辰集團先後發佈三份公告，披露公司股東減持股份情況，包括王健坤的姐姐、曾代其履行董事長職責的王麗卿，兩名公司副總經理，以及公司第二大股東、王健坤兒子王澤寧實控的漳州金萬辰投資有限公司。

從經營合規性角度分析，北京德恆律師事務所合夥人、律師吳昕棟向指出，企業對勞動者罰款，在我國《企業職工獎懲條例》廢止後已無法律依據。

「好想來」門店對員工的罰款規定，在內容上違反現行法律。即便經過民主程序制定，涉及罰款部分也不具法律效力，無法作為勞動懲戒依據。

我國勞動法對勞動者工作時間和休息休假標準有明確規定，如每日工作不超8小時、平均每週不超44小時，特殊原因延長每月不超36小時。

「『好想來』員工長時間工作，休息時間嚴重不足，涉嫌違反勞動法的相關規定。另外，門店或公司作為用人單位，不為員工主動繳納社保，要求員工自願選擇，也涉嫌違反社會保險法中用人單位應為員工繳納社保的強制性規定。」吳昕棟補充道。

吳昕棟進一步表示，企業雖有用工管理自主權，但應在合理合法範圍內。線上巡店表單中對員工大量細緻的規範約束，如禁止雙手抱胸、手插口袋等，若超出合理管理邊界，可能侵犯勞動者基本權利和人格尊嚴，存在濫用管理權力的嫌疑。

中國政法大學商學院副教授、特許經營與連鎖經營專家李維華接受採訪時表示，「好想來」的嚴格管理模式，從企業角度而言，為了科學化、專業化、規範化、快速有效地成長，管理規範制度流程確實要做到詳盡細緻。尤其是對於連鎖企業，為了更大概率取得良好業績，採取這類管理模式有一定的必要性。

「但這種嚴格約束員工的管理模式理當對應更高的薪資、更加充足的休息時間、更好的福利待遇和保障等。如果員工的付出與回報失衡，工作壓力大、錢也沒多賺，很可能會引發一些心理問題，由此也會催生出經營方面的問題，比如員工頻繁離職、逆反心態嚴重、服務質量下降等等，最終會使品牌形象受損。」李維華強調。

8字唱過，還未有一人舉手說中了，大家屏住呼吸，沉默中彷彿在求上帝，或是在求佛祖，保佑下一個字讓他們能組成一個大大的叉字得到一個獎。哇，誰也沒想到，第一個中獎的是老師，是佩兒幫老師打出一個大叉來。老師大度地說：「我讓出這禮物。」同學們響起了熱烈的掌聲；又唱過了8個字，麗詩來摸了一字，念出後有兩個人中獎了。沒有中獎的同學發出了哎—呀的惋惜聲；接下來，大家在全神貫注中激烈又平和地爭奪那13個獎。很快，被與之有緣的人一一獲得。

盤點下來，勝輝同學是大贏家，一如其名，既贏得字典，又贏得玩偶。緊接著同學們分工合作，留下41份套餐，其餘55份全部送了出去。回來報告的同學是笑容可掬地說：「校長、主任和所有的老師和辦公室人員都說了感謝的話……」

慶祝活動將近尾聲。就在佩兒要喊起立之前。活潑外向，又坐在前面的敏順同學舉了手。菲妮讓他站起來，問有什麼問題？敏順是天真無邪地問道：

「老師，你有愛人嗎？」他的話音一落，把菲妮震了一下，這話像第一天上課時，金水說他愛佩兒一樣讓菲妮感到訝異和沒想到。不僅問他：

「為什麼這樣問呢？敏順說：

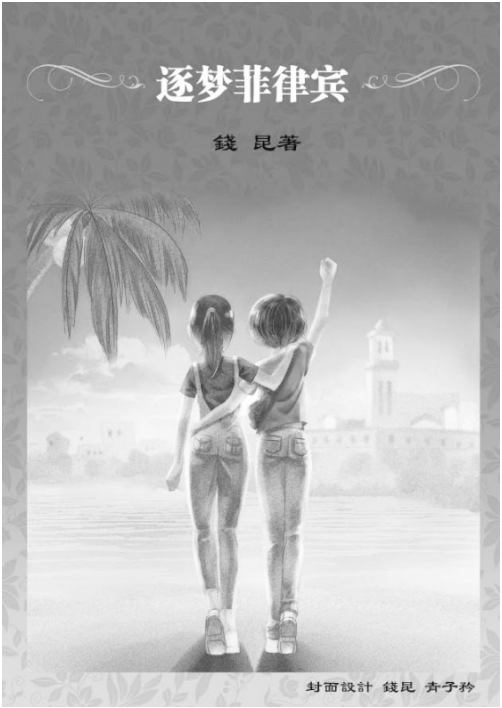
「是好幾個同學推他來問的。」菲妮是心血來潮地反問道：

「同學們。認為老師有男朋友的請舉手。」嘩的一聲，大部分都舉了手，於是又接著說：「認為沒有的請舉手。」寥寥5個。就是說，有35個人認為老師有了男朋友了。於是菲妮對同學們說：

「老師還沒談過男朋友！」學生們的反應，再次讓她錯愕萬分了，他們的歡呼聲乍起，彷彿聽到新年的鐘聲響起來了，高興地相互拍了下手，「耶」地叫了起來，有的還拍起桌來……面對著這些可愛的孩子。菲妮在黑板上寫了——預祝同學們：春節愉快！學業進步！

就這樣，菲妮和她的學生們，在與人共歡樂，歡樂增其倍的氣氛中，慶祝了1992年的除夕。

在「教師節」和「耶誕節」這兩個老師的收禮大節裡，卻未能從歐陽家收到禮物的蓮子心有不甘，決定在「情人節」裡「敲詐」一下陽剛。臨近「情人節」，督完課的蓮子大聲地對陽剛說：「情人節」快到了，你要送我們什麼禮物啊？不等難為情的陽剛回答，她又提醒說：「最好是



甜心巧克力啊，或是房子和車子啊！而作為回報我要送你一個吻。」讓陽剛羞得臉紅耳赤，坐在自己的椅子上把一本書蓋在臉上，並特意讓書本掉在地上；但蓮子並沒有去吻她，卻看到他激動得在顫抖！等他坐定後，蓮子給了他一個飛吻；菲妮也加入了要禮物的行列。他說：「會送看不見的禮物，讓你們驚喜。」菲妮說：「還得加上一封信啊！」他很樂意地接受了。

回家後，蓮子對菲妮說：「陽剛激動極了。在他十歲之際，便有兩個熟女向他要禮物；還有兩個青梅竹馬的女孩子要送他禮物！」在她倆的眼中，他豐富的表情和詼諧誇張的舉止，讓奮鬥在異國他鄉教育戰線上的她倆時常因此而爆笑，從而感到生活著是美麗而豐富多彩！

不知是否與不被老師要禮有關，歐陽永和歐陽城兩個帥哥竟發燒而臥床休息。他們已長高了，快到老師的耳朵，是不可以隨便開玩笑的。「聖希中學」校長的獨子正在同年輕、貌美，大他八歲的校醫談戀愛，追根究底竟緣於開玩笑，這事已鬧得全校無人不知，無人不曉。蓮子和菲妮不想讓這種事在她倆的身上發生，而陽剛才到下巴，不至於被想歪了。

2月14日是星期天，春媛說：「在楊家有一場家庭音樂會，歐陽剛將表演小提琴獨奏。」她邀請老師去參加，蓮子說：「看時間而定。」