

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，店舖負責人表示，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」「丫嘀丫嘀」和「陸小饅」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。

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，佑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一呀的惋惜聲：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——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。菲妮在黑板上寫了一一預祝同學們：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

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。

孫清工作的店舖不到一百平方米，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，貨架有一點不饱满就扣分，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（疑為店舖自定規章）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，店舖考核的平均分低於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，不留鬍鬚，不戴帽子，不得在賣場坐著、趴著、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評」。

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」，如果店舖有幸獲評，「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」，店舖可實現毛利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，北京德恒律師事務所合夥人、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。

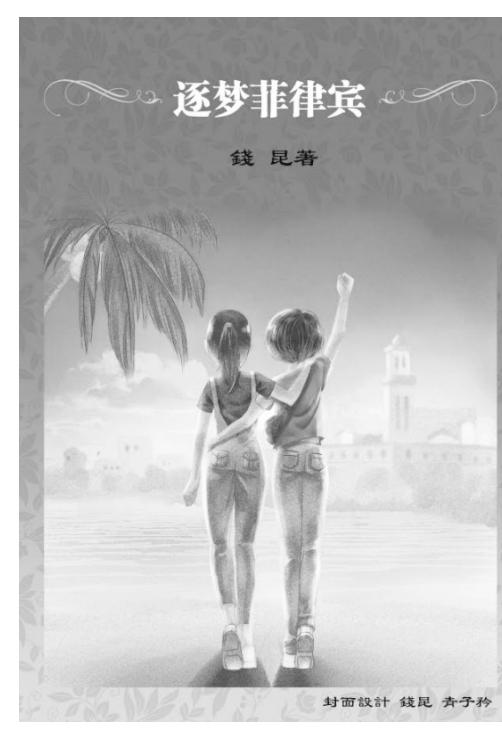
我國勞動法對勞動者工作時間和休息休假標準有明確規定，如每日工作不超8小時、平均每週不超44小時，特殊原因延長每月不超36小時。

「『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會保險的強制性規定。」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。



逐梦菲律宾

錢昆著

封面設計 錄見 齊子玲

封底設計 錄見 齊子玲

封底設計