

的空间，堆满了衣服、鞋子、箱子等杂物。旁边是一些清洁工具，靠门的位置有一把塑料凳子。这是保洁员的休息区，它的位置，在一个公共卫生间里的隔间。

网友分享的这张照片引发热议后，更多这样“隐秘的角落”被看到。大家这才发现，原来保洁员想找一处像样的休息场地，短暂歇息，甚至吃饭都不容易。《新民周刊》记者进行实地调查采访，看到了城市的“幕后”。

## 休息室，有点远

记者在上海部分商场调查发现，保洁员利用厕所隔间做休息室的情况并不多见，商场厕所每间隔间都需要对外开放，根据商场管理规定，每层厕所仅配备微型清洁工具柜。保洁员工作时间大多在10—12个小时，一名保洁员往往需要负责一座小型商场两层楼的卫生。

有的商场设有专门的休息室，有的没有，即便有休息室，通常距离保洁员的工作地点都有一定距离。事实上，多数商场保洁员表示并没有太多时间能去休息室休息。

“阿玉，今天又值班啦。”在上海某高档商场，米利从隔间出来，边洗手边和保洁员阿玉搭话。半个月前，在商场做行政工

大多数时间，我们没有注意到保洁员群体和他们的贡献，**只有在每年春节前后保洁人手紧缺的时候，大家才会感受到他们的重要性。**

作的米利，把手提包忘在倒数第二个隔间，里面有身份证、电脑和未签字的合同。阿玉捡到后，第一时间奔到广播站，将手提包物归原主。她们因此而算是认识。

阿玉和米利打了招呼，没敢多回话，默默拿着钳子到隔间挨个清理手纸和垃圾。保洁细则里要求保洁员必须站在指定的位置——洗手台旁边。站累了，阿玉就躲在厕所左转一米位置的杂物间，那里放置着保洁员所需的约三十种工具，门后有一个凳子，阿玉斜靠着墙壁刷手机，心里无法放松。每隔一两分钟，她就警觉地望向门口，总害怕下一秒经理推门进来。

如果被抓到“摸鱼”，尴尬倒不重要，阿玉在意的是罚款。这份工作月薪6500元，不包吃住，除去在上海的花销，每个月攒不下多少。家里有两个上中学的孩子，阿玉无法接受经济上一点点的损失。

商场面向的顾客，对保洁服务要求很高。阿玉所在的商场，工具间墙壁上贴着保洁质量服务规范。地面的水渍，踢脚线的污垢、马桶圈上的黄渍、卷纸未拉出一节，都被写进KPI考核范

畴，一项未达标，将面临100元—300元不等的罚款。

保洁员遇到顾客怎么打招呼，也有细致的要求：遇到顾客主动侧身45度礼让，面带微笑主动问候“早上好，中午好，下午好”。

午休吃饭时间一小时，阿玉短暂松了口气，她把水杯塞到洗手台镜子后面的小空间，准备前往休息室。记者跟着阿玉，穿过一道防火门，再穿过一道防火门，掀开厚厚的帘子，是停放电动车的地方，空气里弥漫着机油的味道。再走过长长一条通道后，停车场出口拐角处，终于到了休息室。我们正常的步行速度，从阿玉工作地点到休息室大约用了近十分钟。

围着休息室中间圆形大桌，七八位保洁员正埋头吃饭。阿玉刚坐下，保洁工作群里经理就呼叫她，让她赶紧去处理一处地面水渍并放置防滑提醒牌。阿玉来不及立即到岗，只能拜托一位同事赶紧去帮忙处理。

阿玉说，在商场一天12小时的工作，除了吃饭，基本都在不停地走动、换垃圾袋、擦台面。

相比之下，在市中心一幢高层写字楼里工作的保洁员李霞，工作要求没有那么严格。2005