

■劳动时评

科学设计+人性化管理:实现“在家工作”

□张刃

安徽电信的实践证明,在不影响企业正常生产经营的基础上,尽可能解除职工后顾之忧,满足职工多种需求(包括女职工群体的特殊需求),是企业践行以人为本理念的切实举措,其基本经验有探索、复制价值。

“坐在家里上班”是许多工薪族的职业憧憬,只是鲜见用人单位付诸实践。个中原因种种,除了工作性质、条件限制之外,担心员工怠惰而致工作效率低下是个主要障碍。

现在有了一个颇具说服力的成功经验。《工人日报》报道,中国电信安徽客服中心(以下简

称“安徽电信”)在全面推广“家庭坐席制度”10个月之后,近日出炉一份抽样调查,数据显示,此前领导们担心下降的员工服务质量和工作绩效两项指标,都与在公司坐班的数据基本持平,而且产生了人才流失率下降的效果。实践的成功也坚定了企业继续推广这项制度的信心。

“家庭坐席制度”就是一种允许职工在家里工作的模式。安徽电信的具体做法是,在通过一系列技术手段确保通信安全的基础上,员工可以自主选择在家里或到公司上班。选择“家庭坐席”的员工还可以随时回到公司办公。

在某种意义上,安徽电信的做法是被现实“逼出来”的。其一,该客服中心现有800余名职

工,绝大多数为女性,有怀孕、哺乳、家务之累;其二,由于单位从市中心迁址郊区,导致员工上下班途中时间延长,员工流失率大幅增长。在这样的背景下,企业不能不采取对策。从实际出发,以科学设计为基础,实行人性化管理的“家庭坐席制度”应运而生。

今世界,网络发达,技术完善,通讯和监督手段多样,只要工作性质允许,实现部分员工“在家工作”是完全可能的。安徽电信依据自身工作实际,设计了一套完备的关于服务质量、接通率、用户满意度、问题解决率等考核指标,为部分员工实现“在家工作”规定了基本要求,科学地防止了可能的工作怠惰、效率低下。在这个基础上,用

“在家坐席”给予部分职工人文关怀。

关爱从来都是双向的。对于公司的人性化管理,职工回报的是通情达理的要求,工作效率的稳定,以及对企业的信赖与满意。安徽电信实行“家庭坐席制度”,并没有引得职工一窝蜂回家工作,申请者只占全体员工的15%左右,而且申请理由都是上班路途较远、照顾孩子、怀孕等实际困难。由于对“家庭坐席”员工有完备的工作考核指标,执行结果员工满意度98.2%,用户满意度98.5%,截至目前尚未出现一例因员工考核指标下降而取消“家庭坐席”的情况。不仅如此,由于“家庭坐席”员工把节省下来的上下班路途时间用于工作,绩效收入还比之前有所提高。也正是由

于实行了人性化管理,该客服中心职工流失率下降至3%以内,骨干员工流失率更控制在1%以内,比同行业员工8%~10%的平均流失率明显下降。

安徽电信的实践证明,在不影响企业正常生产经营的基础上,尽可能解除职工后顾之忧,满足职工多种需求(包括女职工群体的特殊需求),是企业践行以人为本理念的切实举措,其基本经验有探索、复制价值。一方面,企业领导者应该相信职工群众的基本觉悟与自律意识,另一方面,只要制度设计科学、合理、严谨,就不致产生漏洞。况且,如果“在家工作”能够成为部分工薪族的职业常态,对于改善城市交通拥堵、环境恶化,节约多种社会资源也是一种贡献。

■每日图评

监管应与“直播带货”发展同步

“哦买嘎,买它!”“天哪这是什么神仙颜色!”“哇,这也太好看了吧!”看到这几句话,相信很多妹子已经脑补出“口红一哥”李佳琦的“洗脑”式推销的画面。从月薪不足五千的欧莱雅柜台彩妆师,到年收入超千万的网红带货主播,李佳琦用了两年。同时,他还是世界吉尼斯纪录保持者,开播5分钟内,卖出15000支口红。(5月25日《钱江晚报》)

互联网产业、新零售行业的本质都是法治经济,“直播带货”不是新零售的法外之地,主播“直播带货”营销必须在法律法规和社会道德规范之内,不能违法违

规,不能损害消费者合法权益,这是“直播带货”经济发展的基本底线。换句话说,主播“直播带货”,不管是进行广告代言,还是像商场促销员一样卖货,其一言一行都必须遵守《电子商务法》、《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《广告法》、《互联网广告暂行管理办法》等法律法规。

保障“直播带货”经济健康发展,保护消费者合法权益,监管应与“直播带货”经济同步发展,监管不能始终滞后于“直播带货”经济的发展,不能让“直播带货”处于监管盲区,指望主播“直播带货”时能有道德自觉,这不靠谱。



对存在“直播带货”行为的直播平台、短视频平台,特别是为电商提供引流服务的社交平台,应当根据《电子商务法》的规定将其明确

定性为电子商务平台,需要承担起电子商务平台应尽的责任和义务,要负起对“直播带货”行为的审核职责。 □何勇

■长话短说

以“智慧养老”化解养老压力

合肥市蜀山区南七街道65岁以上的老人有近万名,其中有不少是空巢老人,老年人安全及健康问题频发。2017年年底,南七街道智慧健康养老指导服务中心建设完成,依托“烛光妈妈”智慧养老平台,对辖区内老年人健康与安全信息进行主动动态跟踪,并通过购买服务的方式,为老人提供慢性病管理以及安全守护。目前,街道内的丁香社区正在试点运行。(5月26日《工人日报》)

社会养老的靶向改革,应该从机构转向社区,大力发展居家养老。“没有围墙的智慧养老院”,对于化解目前的居家养老困局,实现养老护理员护理半径的最大化,同时减轻子女的陪护压力,显然提供了一个全新的思路。依托“互联网+养老”模式,智能化、多样化养老服务将有效地化解目前大多数老人的养老难。居家养老的老人,借助“互联网+”,可以得到全方位、全天候的照料和护理,即使空巢老人,也不再后顾之忧。和传统养老相比,智慧养老借助信息技术极大拓展需求响应的范围,丰富了服务广度和深度,为整个养老产业注入了新鲜的血液。

养老事业需要政府主导,“智慧养老”就是力争通过政策、服务、场所和设施等方面的支持,借助“养老”和“健康”综合服务平台,将医疗服务、运营商、服务商、个人、家庭连接起来,优化老年人的健康条件、参与机会和安全保障,满足老年人多样化、多层次的需求,促进老年生活质量的提高。这当中,现代通信技术、网络技术等高科技手段的充分运用,自是应有之义。实际上,智能化、科技化已经成为养老产业新的发展热点,是目前中国养老产业发展的一个重要方向。过快的老龄化,让我国面临的照护服务压力非常大。加快“智慧养老”,已经是当务之急。 □钱凤伟

■网评锐语

整治侵占应急车道 还需打“组合拳”

张西流:4月5日,北京市交管部门启动违法占用应急车道专项整治行动。截至5月23日,已现场处罚应急车道违法停车及应急车道违法占道行驶行为共计1万余起。整治侵占应急车道,不能止于“开罚单”,还需打“组合拳”。应强化全民法治意识,让每个人对法律有所敬畏同时,交管部门应加强执法力度,逐步扫除管理盲区。特别是,应注重发动公众积极参与,鼓励“随手拍”,让每个交通参与者都是“电子眼”。

二手票务平台 亟待依法规制

李雪:由于缺乏相应的行业准则和交易监管细则,二手票务平台存在随意溢价、票源不明、交易机制模糊、服务参差等行业乱象,限制了二手票务交易市场的成熟。对于二手票务平台乱象,媒体早有报道,倘若任由这种乱象存在,不仅消费者权益难以保障。毕竟,只有遵循市场规则才能走得更远。对此,依法规制二手票务平台就十分必要。

■世象漫说



■有感而发

“旅游黑名单”威力越大震慑效果越好

近日,北京市公园管理中心首次向市旅游主管部门报送了采挖竹笋、非法揽客、倒卖门票等4例旅游不文明行为,经北京市旅游不文明行为记录评审委员会认定,符合应被惩处的不文明行为。按照相关规定,事件涉及的4人已被列入“旅游不文明行为记录”,该记录保存期限为3年,4人被采取了罚款、行政拘留、“限制购票参观景区”等联合惩戒措施。(5月25日《新京报》)

游客不文明行为不是绝症,阻止游客不文明行为,一方面要靠管理和宣传。对一些“重点破

坏区域”需要重点管理,多安排人手进行巡逻,一旦发现不文明行为,第一时间进行劝导,及时开展宣传教育,在宣传时,也该将游客不文明行为曝光,从而起到警示作用;另一方面则是进行严惩,一些游客之所以有不文明行为,恰恰是因为觉得成本低,做出不文明行为又如何?被列入“旅游黑名单”又如何?违规成本低,就会变得有恃无恐,而通过联合惩戒措施就增加了震慑力。受到的惩罚不再只是被批评几句,不再是不痛不痒的质疑,而是处处受罚。当违规成本提高

了,自然会收到一定的效果,那些游客在做出不文明行为的同时,就要掂量一下。

治旅游不文明行为,不太可能在短时间内就能够根治好,但也不能一味地用“软”的方式,只是宣传教育,只是采取批评的方式,从不文明行为的严重性来看,恐怕很难有效果,而“旅游黑名单”如果只是听起来吓人,却没有较为严重的后果,自然不会被引起重视,也起不到该有的警示效果。“旅游黑名单”威力越大震慑效果越好,对不文明行为不能再过于“宽容”了。 □王军荣

“炫技”

为了炫耀自己的电脑技术,竟然窃取母校的46767条学生信息,“黑客”周某近日被怀化市公安局鹤城分局刑事拘留。今年3月18日,怀化市公安局网警在对全市高校进行例行网络安全现场检查时,发现某高校教务系统有安全漏洞,并检查出其教务系统于2月13日被黑客利用漏洞,窃取了2007级至2018级所有学生数据共计46767条。(5月24日新华社)

□毕传国