

打卡签到、管理上网行为、追踪沟通记录、视频监控……

职场数字化“监控”花样多,边界在哪里?

当前,企业对员工进行数字化监管的情况越来越普遍,甚至用监控防“怠工”。事实上,不少研究表明,数字化监控系统会损害员工的工作主动性。建议企业保护员工的隐私,以“科技向善”来实现企业与员工的可持续发展。

日前,某公司通过统计排查非工作流量信息,对员工在办公区域内看视频、听音乐等行为通报处罚,引发热议。员工的这些行为被大家调侃为“摸鱼”,意为偷懒,不务正业。听闻此事,一些网友“瑟瑟发抖”:我也不会被公司“监控”了?

打卡签到、管理上网行为、追踪员工的沟通记录、视频监控办公场所……如今,企业通过各种数字化手段对员工进行行为管理。如此“监控”有无边界?能否提升工作效率?是否侵犯员工隐私?记者对此展开了调查。



(网络图)

不少企业对员工上网行为进行管理

看到前述通报时,尤静想起了自己因上班“摸鱼”被警告的经历。

在山东济南一家民营企业工作的她,曾用办公电脑下载游戏软件,被公司技术部门电话警告。

“当时部门领导在开视频会议,技术部门警告我占用了网络带宽,影响了视频会议,严重的话,还会通报给人事部门。”她表示,员工手册的确列出了“不准做与工作无关的事”,但

没想到被“抓个现行”。

“这属于上网行为管理中常见的流量分配管理。”何哲曾在一家为企业提供上网行为管理服务的头部公司从事产品研发。他透露,上网行为管理产品一般包括硬件和软件,具备身份认证、应用权限控制、数据分析、安全防护等基础功能,帮助企业监控员工上网行为,目的是提升工作效率,保护信息安全。

何哲表示,采购上网行为管理产品的企业遍及各个行业,“也有不少公司自行搭建上网行为管理系统,只是审计力度有所不同。”

记者检索发现,多款上网行为管理产品介绍,不仅明确列出可识别、管控和审计几千种常见应用软件,甚至可识别聊天软件中传文件、聊天等细分动作。

企业数字化管理的不仅是员工

的上网行为,更为常见是掌握员工考勤、绩效表现和工作量等。

浙江大学管理学院副院长、教授谢小云对记者表示,受疫情影响,远程办公、在线办公日渐常态化。在无法面对面沟通的情况下,企业对员工的管理基本借助数字技术实现,数字化监管的运用越来越普遍。“企业活动变得在线化、可记录、可存储,这使得精细化的监管更加便利。”谢小云说。

用监控防“怠工”,反而有损工作主动性

“企业对于通过上网行为数据掌握员工工作情况、提升效率的需求,尤为突出。”记者注意到,在何哲展示的部分上网行为管理产品用户界面中,设计了根据流量数据、工作时长和应用访问情况,来统计员工“怠工情况”的功能。

然而,运用数字化技术监控怠工行为,存在诸多争议。此前,有报道称,杭州一家公司给员工发放了一批

高科技坐垫,监测心跳、呼吸等身体状况,然而公司人事部门因此掌握了员工不在工位上的信息,据此防范员工偷懒。不少人认为,此举涉嫌侵犯他人隐私,是对劳动者的一种不尊重。

“数字化技术使得员工时时刻刻处于被数字技术监控的状态中。从以往人对人、制度对人的有限监管,到如今数字技术对人持续、不间断的

监管,这显然让管理者与员工之间的权力天平更加向管理者倾斜。”谢小云说。

去年年初,90后赵瑞在上海开办了自己的游戏开发工作室。不常去公司的他安装了摄像头监控,想了解员工到底在做什么,有无耽误工作的行为。

然而,不久后,他便弃用了监控设备。他发现,安装监控后,员工聊

天、玩游戏等现象并没有减少,但只要共同的工作目标、合理的流程设计和团队分工,工作就能快速推进。

谢小云介绍,不少研究证明,数字化监控系统会损害员工的工作主动性,降低员工对工作的满意度、引发负面的情绪体验等。他建议,企业在设计数字化管理的考核指标时,应更加重视伦理道德,注意保护员工的隐私,规避数字化管理的负面作用。

应保护隐私,增强员工知情权

企业是否有权“监控”员工?中银律师事务所律师高级合伙人、律师杨保全表示,目前,法律对此没有特别明确的规定,“企业的‘监控’实际是管理权的一种体现。”

这其中,最大的争议点,也是劳动者最担心的,是侵犯个人隐私甚至导致个人信息泄露。

那么,公司对员工实施“监控”的边界在哪里?《个人信息保护法》第十三条第二款规定,按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需,个人信息处理者方可处理个人信息。

杨保全认为,这意味着企业收集员工信息进行监控,应提前告知员

工,经过法定程序,得到劳动者认可。

今年8月,上海市金山区人民法院审结了一起劳动纠纷,公司认为离职员工存在“飞单”行为,证据是其工作手机中恢复的通话录音。法院认为,公司并未证明已告知工会对运用该手机的通话予以录音并恢复数据,或已就恢复其通话信息取得员工的明确同意,故该证据不具有合法性。

有专家指出,用人单位在办公场所实施监控,不仅要合法,为人力资源管理所必需,还应符合公序良俗,具备一定的合理性。

一个案例在一定程度上可以说明这一点。去年9月,浙江宁波一家

公司安装自动跟踪式摄像头,位于郑某等5位员工身后的公共通道顶部。郑某认为隐私被侵犯,多次与管理层沟通无果后,和同事用垃圾袋套住摄像头。公司遂将其开除。郑某认为公司违法解雇,诉至宁波高新区法院。法院一审判决公司违法解除劳动合同。

该案法官表示,用人单位出于管理需要,在办公场所安装摄像头并无明确的法律规定禁止。但是,用人单位应遵照法律法规,设置监控内容查看、提取的权限、流程等规定,不得过分放大管理权限,不得在卫生间、更衣室等个人私密性强的场所安装摄像头。

对监控行为可能导致的个人信息泄露问题,杨保全建议,用人单位在收集、处理员工信息的过程中,务必控制个人信息管理人的范围,建立保密的规章制度。

“数字化监管是双刃剑,有助于提高企业管理效能,但也有其弊端。使用数字技术的企业管理者应承担起保护被管理者隐私的责任,提升数字化管理的透明度,增强员工在管理过程中的知情权或参与度。”谢小云认为,应尊重人性和人的尊严,将数字化监管的精度和管理的温度相结合,以“科技向善”来实现企业与员工的可持续发展。

(据《工人日报》)