

深夜让员工回复客户,企业是否涉及违规?

业内呼吁保障房产经纪人休息权

■劳动报记者 徐巍 实习生 顾正天



随着移动互联网和智能手机的快速发展,不少房产经纪人通过经纪公司官方APP或者第三方商业平台的APP接受客户咨询。但这犹如一把双刃剑,带来大量业务的同时,也干扰了经纪人晚间正常的生活和休息。日前,中国房地产经纪同业联盟(以下简称“中房经联”)提出倡议:保障经纪人休息权。

倡议夜间不考核经纪人回复

目前市面上,像链家、中原等知名房产中介企业都有自己的APP,客户可以在上面浏览、委托房源等,一旦发现有感兴趣的房源,能够通过APP上的功能键和相关经纪人“聊天”或者“电话”。而在像“安居客”这样的第三方房产中介APP上,也具有类似的功能。

“中房经联”的倡议书指出,经纪公司官网和第三方商业网站的即时聊天工具,在给经纪人带来大量客户咨询的同时,也严重干扰了经纪人晚间正常的生



活和休息,不少客户在晚上很晚的时间依然在向经纪人发起咨询,不少经纪人也因担心客户流失,而不敢早休息,不得不神经紧张地时刻留意手机端的客户咨询。

为此中房经联倡议,建议各企业通过制度、规则、系统、福利等手段,充分保障房产经纪行业从业人员的生活空间和休息权,建议各企业在夜间(23:00-次日8:00)取消对经纪人信息回复时效的考核。建议各类具有在线实时咨询功能的经纪公司官网和第三方商业网站,通过系统设置,引导在夜间(23:00-次日8:00)有咨询需求的客户,尊重经纪人的休息权,有选择地向

经纪人发起咨询。比如:夜间有客户向经纪人发起在线咨询时,系统平台友好提示客户对经纪人休息权的保护,并引导客户在线向经纪人留言,提示客户经纪人将在次日8:00后回复等。

上海企业基本不强求员工

记者了解到,“中房经联”倡议书所直指的现状,目前在国内房地产经纪行业中或多或少地存在,而上海情况普遍较好。

“我们反正深夜手机也不敢关机的,APP留言的提醒一直开着。”上海一家大型品牌中介企业的业务员告诉记者,虽然

很少真的有客户会留言咨询,但是一旦有,基本上都是远在外国的房东,成交的概率很大,所以一般都会去回。不过该业务员透露,公司没有强制要求员工一定要在深夜回复。“但是白天就不一样了,如果客户留言5分钟内不回复,一旦查到就会被罚款。”

如今,在APP上回复客户咨询、定期扫盘(搜索区域内楼盘有无房源委托)打卡和买卖租赁成交量等,已经共同成了不少公司每月对一线经纪人考核的要素。沪上有中介企业的相关人士表示,“为了促进业务员在第三方房产中介APP上做好推广以及与客户互动,我们公司规定

业务员挂牌的房源达到一定点击量后,可以报销该平台的端口使用费。”

记者在51job上搜索“房产经纪人”岗位,沪上多家知名企业的招募要求中也仅较为笼统地写到“负责线上渠道的房产信息维护”、“做好网络的维护,实时更新房源信息”等,但并没有提及严苛的深夜回复制度。

有几种情况企业不算违规

那么,如果一旦遇到类似情况,一线经纪人该如何认定企业的行为是否违规?

上海法学会劳动法研究会理事张信告诉记者,判断企业让员工在深夜回复客户咨询是否违反劳动法规,主要看房产中介经纪人是不是属于“不定时工作制”。如果是“不定时工作制”,那么企业规定深夜回复可能是合理的。如果非“不定时工作制”,而深夜又不是该房产中介经纪人的工作时间,那么就属于违规。而根据记者了解,一般房产中介经纪人采取的都是“定时工作制”,因此强制深夜回复通常属于违规。

此外,也有房产中介经纪人表示,“公司规定的回复咨询的量太多,使得我不得不深夜工作。”对此,张信表示这涉及一个“合理劳动定额”的问题。“打个比方,如果企业规定每个月要回复100条客户咨询,大多数业务员都能在白天正常工作时段内完成,唯独业务员小王必须深夜回复才能完成,那么这样的加班加点企业并不违规。”当然,从民主管理的角度,“合理劳动定额”如何确定,最好是和员工、工会协商。

■摄影 王陆杰

申城9月起启用专技资格电子证书

不再发放纸质证书

术资格考试证书的制证申请和日常管理。市人力资源社会保障局根据上述评审(考试)结果,通过上海市电子证照系统生成电子证书。

电子证书加盖“上海市人力资源和社会保障局专业技术资格证书专用章”电子印章,与纸质证书具有同等法律效力,表明持证人员具备担任相应专业技术职务的任职资格,可作为本市专业技术职务评聘、继续教育、执业注册的有效凭证。电子证书的任何形式的电子再转换版本,不具备同等法律效力。

同时,建立上海市专业技术资格数据信息库。对于2019年9月1日后在本市取得的专业技术资格电子证书,可通过市人力资源社会保障局官网和“上海人社”APP进行证书信息查询验证,持证人还可通过“上海人社”APP下载打印证书。对于2014年1月1日至2019年8月31日期间在本市通过评审(审定)取得的职称证书,可通过市人力资源社会保障局官网进行证书信息查询验证。

对于2013年12月31日前在本市通过评审(审定)取得的职称证书、2019年8月31日前经本市统一考试取得专业技术资格证书,将逐步归集纳入上海市专业技术资格数据信息库。

原持有的纸质版上海市高级专业技术职务任职资格书、中级专业技术职务任职资格书、专业技术(职称)资格证书继续有效,持证人无须更换。自2019年9月1日起,原纸质证书遗失或损坏的,不再补办,职称证书由相关高、中级职称评审委员会办公室根据上海市专业技术资格数据信息库或职称档案资料开具职称评审结果查询单,考试证书由相关考试机构根据考试数据信息库开具考试合格成绩单。

持电子证书的专业技术人员应严格按照规定规范使用,严禁伪造、篡改、挂证、滥用。违规行为经查属实的,记入上海市公共信用信息平台,并由有关部门按照相关规定进行处理。涉及犯罪的,依法追究法律责任。

高校毕业生就业服务行动启动

提供不少于3次有针对性岗位推介



本报讯(劳动报记者 罗菁)近日,人社部发布关于开展2019年全国高校毕业生就业服务行动的通知。通知提出,对未就业毕业生组织不少于2场专场招聘,提供不少于3次有针对性的岗位推介。

据悉,自8月10日至9月20日,人社部开展2019年全国高校毕业生就业服务行动,把有就业意愿的离校未就业高校毕业生全面纳入就业帮扶,落实实名制就业服务。

本次行动集中开展“四个一”服务:给毕业生一封信,介绍就业服务行动安排,告知政策服务享受渠道,提供信息查询路径;发放一份就业创业服务清单,明确政策内容、服务事项、享受条件和申请流程,力促毕业生对政策服务应享尽知;开展一次职业指导,讲解求职面试技巧,开展模拟招聘,提供职业素质测评,帮助毕业生合理确定职业定

位,提升求职能力;制定一份求职计划书,明晰求职意愿、技能水平,提出职业规划方向,推荐适合的就业服务项目,帮助毕业生确定求职路径。

各地人社部门深入企业、基层一线收集岗位信息,对未就业毕业生组织不少于2场专场招聘,提供不少于3次有针对性的岗位推介。集中开展就业见习,根据毕业生专业、技能水平和见习需求,开发一批高质量见习岗位,组织双向选择洽谈会,使有见习意愿的毕业生都能得到见习机会,落实见习补贴政策。将有培训需求的毕业生纳入职业技能提升行动,推荐参加适合的培训课程、培训项目,落实培训补贴政策,提升就业技能水平和社会适应能力。

不仅如此,还要加强就业权益保护。着力抓好小微企业吸纳就业、灵活就业社保补贴等政策落地,确保符合条件的高校毕业生都能享受。加强人力资源市场监管,严厉打击招聘过程中的欺诈行为,依法查处“黑中介”等违法行为。



本报讯(劳动报记者 罗菁)上海自9月1日起启用专业技术资格电子证书,纳入上海市电子证照库的统一管理,不再发放纸质证书。这是记者昨日从市人社局了解到的消息。

电子证书包括:经市人力资源社会保障局同意组建和备案的各职称评审委员会评审(审定)取得的中、高级职称证书;经本市统一考试取得的专业技术资格证书。

电子证书按照现行管理权限实行分级管理。各系列(专业)高级职称评审委员会组建单位负责各自评审范围内高级职称证书的制证申请和日常管理;各系统(区、企业集团等)中、高级职称评审委员会组建单位负责各自评审范围内中、高级职称证书的制证申请和日常管理;市、行业考试机构负责各自专业技