

■ 关注

从最初的孕后期、哺乳期女员工到路途较远的员工、因故行动不便的员工、无人照顾孩子的员工等，“家庭坐席”的推出深受中心员工的欢迎。电信用户对“家庭坐席”的服务满意率为98.5%，与现场坐席完全持平。

安徽电信客服中心创新运营模式，顺应女职工兼顾工作和家庭需求——

设立“家庭坐席” 女职工可在家办公

■ 中国妇女报·中国女网记者 乔虹

每天早晨起床后，做好早饭，给一岁的女儿穿衣、喂奶后，看着时间差不多了，王园园就会走进书房关好房门，坐到电脑前，开始自己一天的工作。家人早已熟悉她的工作状态，工作期间不会去打扰她。如果万一有急事，也会如约定敲几下房门，等她处理好手上的工作再出来，绝不会进入房间打扰她。

从去年怀孕后期到今年休产假返回工作岗位，王园园一直选择在家工作，而这样的工作方式被她所在的安徽电信客服中心称之为“家庭坐席”。

借助新技术，女员工家庭、工作两不误

为什么要推出“家庭坐席”？“现实的需要。”安徽电信客服中心副总经理、工会主席郝筱梅在中国妇女报·中国女网记者的采访中直言不讳地回答，“目前，我们中心为全省3200万电信用户提供7*24小时的服务，月均总服务量约460万人次，其中人工服务量约130万人次。而在我们中心868名客服代表中，女员工有712人，占比达到了82%。其中已婚女员工490人，已育一孩女员工340人，已育二孩女员工46人，每月处于孕、哺乳期的女员工各有50人左右。”

2016年底，中心由合肥市中心搬迁至离主城区直线距离约15公里的开发区。搬迁后，中心发现女员工的离职率不断上升，究其原因，郝筱梅发现，主要是由于单位位置偏远，上班通勤时间长，特别是对于孕、哺乳期的女员工，往返奔波更是

耗时费力。“当面对身体不便、孩子需要照顾等诸多实际困难时，不少女员工不得不选择了放弃工作。”

一方面成熟员工不断流失，另一方面电信客户对服务便利性要求不断增加，不仅时间上不能中断，对服务能力、服务质量的要求也越来越高，两者之间的矛盾困扰着客服中心的运营。

如何才能既满足用户的服务需求，又能解决女员工面临的实际困难？针对电信客服的工作特点，郝筱梅所在的中心工会提出了“借助新的技术手段，让有特殊需求的女员工能够在家上班”的目标，并会同专业部门一起研究确定了解决方案——设立“家庭坐席”。即：员工根据个人情况，提出安装“家庭坐席”的申请，基本服务技能审核通过后，在家中提供相对独立的办公区域，由中心负责安装家庭办公操作系统，搭建家庭办公环境。同时，为保证“家庭坐席”的有效运行，客服中心制作了“家庭坐席”常见问题指导手册、建立了IT专家在线技术支持机制、设立专人负责“家庭坐席”人员日常业务支撑。

从最初的孕后期、哺乳期女员工到路途较远的员工、因故行动不便的员工、无人照顾孩子的员工等，“家庭坐席”的推出深受中心员工的欢迎。据统计，截至目前，中心已有115名员工开通并使用“家庭坐席”，其中怀孕的职工占21%，家中有孩子需照顾的职工占46%，上班路途较远的职工占33%。

曾经为怀孕后是否要辞职而苦恼的王园园，正享受着“家庭坐席”为她带来的便利，“我的闺蜜和朋友们都特别羡慕我，能一边工作一边照顾孩子，而且我的收入也没有减少，现

在在家上班和之前拿的都是一样多。”

“家庭坐席”的服务满意率与现场坐席完全持平

从现场坐席到“家庭坐席”，员工的困难得到解决，那么客户的需求呢？会不会影响工作质量？“绝不会。”郝筱梅斩钉截铁地说，“对于客服代表来说，除了工作的物理位置由单位转移到了家中之外，所有的服务过程及要求，比如系统界面、安全认证、质量管理等都与之前完全一致。而且我们还对此做了调查，电信用户对‘家庭坐席’的服务满意率为98.5%，与现场坐席完全持平。”



不仅如此，推广“家庭坐席”后，安徽电信客服中心员工离职率有效控制在3%以内，远低于行业平均水平；2018年中心员工上下班途中安全事故零发生，员工的舒适度和满意度都得到了大幅提升。

与此同时，安装了“家庭坐席”的员工，还可根据天气状况以及个人需求，灵活选择在家工作还是到单位现场工作。现在的王园园，几乎每个月都会去单位现场工作几天，一方面是因为要去参加单位客服技术培训，另一方面“在家时间长了，总是会想念工作上的伙伴、想着单位里丰富多彩的活动，所以隔一段时间我都会主动要求回单位现场上班几天”。



■ 播报

北京通州法院：妻生活无法自理夫应履行扶养义务

■ 中国妇女报·中国女网记者 王春霞
■ 井龙

近日，北京市通州区人民法院审结一起患病妻子要求丈夫给生活费、护理费和医疗费费的案件。法院依法支持原告的部分请求，每月给付妻子生活费和护理费1000元，医疗费按实际发生数额给付。

据介绍，王女士和李某结婚14年，育有一子。婚后，王女士患上脑病和视神经萎缩（双侧）疾病。2016年，王女士的病情越来越严重，生活无法自理。2016年10月，王女士被父母接走。自此以后，李某再未对王女士尽扶养义务。2018年，李某曾起诉要求与王女士离婚，法院判决驳回了李某的诉讼请求。

王女士将丈夫李某诉至法院，要求李某给付自2016年10月起的生活费、护理费和医疗费。庭审中，李某称，可以将王女士接走生活，但自己没有能力负担王女士生活的各项支出。

法院经审理认为，夫妻之间有互相扶养的义务。一方不履行扶养义务时，需要扶养的一方有要求对方给付扶养费的权利。本案中，王女士患有脑病和视神经萎缩（双侧）疾病，生活无法自理，故李某作为丈夫应履行夫妻之间的扶养义务，关爱对方，相互扶持，在经济上给予王女士一定的扶养费。而王女士自2016年10月6日搬出家另外居住，至今李某未尽夫妻间扶养义务，王女士生活无法自理，一直由其年迈的父母照顾，故王女士要求李某支付2016年10月6日起生活费和护理费、医疗费请求，于法有据，法院予以支持。

最终，通州法院根据原告的身体状况、被告的负担能力、被告抚养子女的负担情况、原告父母的身体状况等因素，酌情确定被告应支付的生活费和护理费金额为每月1000元。原告要求的医疗费，应以实际发生为准。

威海市环翠区设立婚姻家庭辅导中心——

六步开展离婚疏导调解工作

■ 中国妇女报·中国女网记者 姚建

2018年7月23日，山东省威海市环翠区妇联在婚姻登记处设立婚姻家庭辅导中心，开展“幸福护航”婚姻家庭辅导服务行动。截至目前，中心已接待并辅导了1318个家庭，其中对确定离婚夫妻情感疏导715对，对意向离婚夫妻调解603对，劝和242对，劝和率40.1%。

辅导中心成立之前，婚姻家庭矛盾调解以基层妇联组织作为主阵地，呈现出调解力量不专业、组织力量薄弱等工作特点。而且，基层妇联干部都是身兼数职，工作头绪多、任务重，不能全身心投入到矛盾纠纷的调解工作中，建立一支专业调解力量势在必行。

辅导中心成立后，环翠区妇联实行项目化运作，把家事辅导贯穿婚姻全过程。2018年申请专项经费4.5万元购买社会服务，由专业机构承担婚调的常规工作。

中心包括1处调解室，1处办公室。主要进行婚前辅导、婚姻家庭关系辅导、离婚调解辅导几方面服务。通过婚前辅导帮助当事人做好进入婚姻状态的准备，梳理紧张心理，增强家庭观念、责任感和法律意识，正确处理婚姻家庭生活中可能出现的问题；通过婚姻家庭关系辅导帮助当事人调适心理，平复情绪，改善家庭成员关系，帮助当事人提高婚姻家庭问题应对能力，维护健康、文明、幸福、和谐的婚姻家庭关系；通过离婚调解辅导，帮助准备办理离婚的当事人理性面对婚姻家庭中的矛盾，正确看待婚姻的意义、自己的角色和责任，减少离婚对孩子及家庭成员的伤害，维护家庭关系稳定。

中心组建了一支由骨干志愿者、轮转志愿者和实习志愿者组成的队伍。实行轮流值班加骨干培养梯队志愿者的制度，每天由骨干志愿者加其他志愿者轮流坐班，确保工作日有专家、能调处、见成效。协调婚姻登记处将办理离婚手续前审核材料环节交由辅导中心负责，使“逢离必调”“能调必调”成为常态，最大限度介入情感危机处理。中心采取登记倾听、判断分流、调解疏导、教育引导、建立档案、回访追踪等六步开展离婚情感疏导、离婚调解工作。

辅导中心还把关口前移，打造“区妇联—基层妇联”两级联动的常态化婚姻家庭辅导体系，采取一个中心（环翠区婚姻家庭辅导中心）+若干个分中心（8处镇街分中心+N个社区分中心）的“1+X”布局方式，通过“热线电话+面对面辅导+线上课堂”的组合服务模式，最大限度介入情感危机处理，面向全区家庭开展婚恋教育、心理疏导及法律咨询等服务，有效降低该区离婚率，提高家庭幸福指数，为家庭幸福护航。

“实践证明，婚姻家庭辅导服务是妇联组织创新参与社会治理，维护平等和睦文明的婚姻家庭关系，促进社会和谐稳定，维护妇女儿童合法权益的有力举措。”环翠区妇联相关负责人表示。

■ 镜鉴

国际劳工组织：全球36%劳动力每周工作时间超48小时

妇女更有可能面临非标准化的工作安排

中国妇女报·中国女网消息 国际劳工组织近日发布了一份有关工作场所安全和健康的最新报告。报告指出，目前世界上大约36%的劳动力人口工作时间过长，即每周超过48小时。

据联合国网站报道，在4月28日“世界职业安全健康日”来临之际，这份题为《安全和健康处于未来工作的中心：构建在百年经验之上》的报告指出，工作开展的方、劳动人口的组成、技术和环境正在带来有关职业安全和健康的关切。不断增长的挑战包括心理风险、工作压力和非传染性疾病，尤其是循环系统、呼吸系统疾病和癌症。

迄今为止，在与工作有关的死亡事件中，86%是由疾病导致。每天有6500人死于职业病，而1000人死于致命意外事件。造成死亡的最主要原因是循环系统疾病。

据估计，因为职业安全和健康问题而导致的工作日损失占全球国内生产总值的4%，在一些国家甚至高达6%。

展望未来，报告强调了四大主要变革力量，这些方面都可以带来改善的机会。

第一，技术，比如数字化、机器人和纳米技术也可以影响员工心理健康并造成无法测量的健康风险。但

如果得到正确使用，技术也可以帮助减少人们暴露在危险中的机会，并促进培训和劳动监察。

第二，劳动人口构成的转变十分重要，因为年轻人的职业伤害比率极高，而年长的劳工需要适应性的做法和设备来确保工作安全。越来越多加入劳动力市场的妇女更有可能面临非标准化的工作安排，并有更高风险罹患肌肉骨骼疾病。

第三，发展和气候变化导致诸如空气污染、热应激、新出现的疾病等风险，这些风险可能造成失业。但可持续发展绿色经济可以创造新的就业机会。

最后，工作组织方面的变化可以带来灵活性，以便更多人进入劳动力市场，但也可能带来心理问题，如不安全感、隐私受影响，或职业安全与健康和社会保护不足，以及工作时间过长的问题。

该研究提出了决策者和其他利益相关方应关注的领域，包括开展更多工作，对新出现的职业安全与健康风险进行预测，采用跨学科方法，并与公共卫生领域建立更紧密的联系。各国还需让公众更好地了解职业安全与健康问题，需要加强国际劳工标准和立法，这需要政府、劳工和雇主之间加强合作。

■ 地方传真

深圳市宝安区出台反家暴八条措施——

增加楼栋长等为强制报告主体

■ 中国妇女报·中国女网记者 叶海燕

自《中华人民共和国反家庭暴力法》实施以来，深圳宝安区做出了一系列探索实践，在全市最早建立家庭暴力预防和处置工作体系。更于近期出台反家暴八条措施，并召开落实工作推进会，进一步维护妇女儿童权益。

八条措施：提高反家暴专业度

如何更好地管住施暴者的拳头、为受害者争取权益？这是长期以来政府、社会关心的问题。今年年初，宝安区出台《家庭暴力预防和处置八条措施》（以下简称八条措施），日前又召开落实工作推进会，以此方式推进宝安的反家暴工作，继续织密“反家暴网”。

宝安出台的八条措施包括：实行未成年人被家暴强制报告制度；在区妇联成立宝安区家庭暴力防护中心并设立有奖举报热线；在各社区设立“馨和家园”对家暴受害人进行心理辅导；对涉家暴案件，经派出所核实

后视轻重给予批评教育、出具告诫书、依法处罚直至追究刑事责任；公安机关在处理家暴案件时可通知社区工作站、司法所及所属人民调解委、基层妇联、婚调组织等商请联合调处等。

八条措施综合运用了依法惩戒、人民调解、心理干预、救助帮扶、宣传教育等多种手段，强化法律权威，织密反家暴工作网络，提升部门联动的流畅性和速度，提高反家暴的专业度，细化对妇女儿童的关爱，为宝安反家暴工作处置提供坚实的支持。

强制报告：增加发现家暴案的“眼线”

八条措施的一大亮点是，在全市率先建立未成年受暴者强制报告制度。据了解，八条措施第一条明确，除反家暴法中规定的报告主体以外，增加网格员、楼栋长以及物业管理员作为报告主体，并实行问责制度。

发生在家庭成员间的家暴，大多发生在家中，加上家庭成员难以启齿等各种原因，往往非常隐蔽，让发现家暴线索成为一个头痛的难题。实施强

制报告制度，将更有利于发现家暴线索。

在实施强制报告制度前，宝安区5000多名网格员等群体已是义务报告主体，实施强制报告制度之后，网格员等群体将更好地履行责任，成为发现家暴案的“眼线”。

为落实好强制报告制度，宝安区相关负责人在推进会上要求，相关责任单位把强制报告制度责任落实到人，明确报告形式、报告对象、报告时限等，实行问责机制，纳入考核机制，并实施倒查机制，同时将相关事项纳入综治考核。

加强联动：反家暴处置全流程管理

此外，八条措施还附有家庭暴力预防救助、应急处理流程图和工作指引，旨在健全制度加强联动，进行全流程管理。同时，派出所、各级妇联严格落实直接负责制。

之前，宝安区根据反家暴法的规定，搭建了家庭暴力预防与处理工作体系，家暴的发现、维权、服务等都纳入联动机制和预防处置网络中。