

远程办公行业站上新风口

◆ **核心阅读**

危机往往会使一些行业站上新风口。当前，“宅家”成为各国民众的日常，远程办公行业的需求快速增长。疫情过后，远程办公能否释放出更大发展潜力？

需求激增带动相关产业增长

近来，远程办公模式成为多个国家和国际组织办公的“常态”。3月27日，联合国举行视频通报会，向193个会员国通报新冠肺炎疫情情况。自3月16日起，欧盟委员会除“关键职能”以外的所有工作人员开始远程办公，通过视频的方式执行任务、举行会议等。欧洲议会3月26日举行的全体会议首次采取网上投票方式，让工作人员在电脑和手机上远程参会。日本政府除警察厅之外的13个府省厅，公司已要求一定比例的总部职员错峰上班或居家办公。东京奥组委和日本奥委会也计划推行远程办公，筹备推迟到明年举行的东京奥运会事宜。

不少企业主动作为，适应新形势的需要。日本花王集团广报部负责人表示，截至4月初，除了生产线和实体店的工作人员以外，公司已要求日本各地共约1.5万名员工在家办公。索尼公司全国从事电视和半导体生产的2万名员工转入远程办公模式，将持续至4月底。美国福特、通用等汽车制造商要求非工厂员工进行远程办公。微软公司决定，2021年7月之前，所有活动都在网上举行。

随着远程办公需求激增，曾经作为辅助工具的远程办公和视频会议软件成为必需品，带动了相关产业的增长。过去几周内，提供虚拟桌面和远程办公解决方案的美国伊格尔技术公司销量飙升。

远程办公的好处显而易见。对社会而言，有助于缓解交通拥堵和促进节能减排；企业可以节省租金，提高组织的灵活性和运行效率，增进团队协作。花王集团表示，通过在线办公平台，可以方便地进行资料共享，也免去了预约会议室等手续；员工可以灵活安排工作时间和地点，促进工作与家庭的平衡，从而有更高的工作满意度和幸福感。美国思杰公司的调查显示，远程办公可以放松减压，节省的通勤时间可用于工作，也可陪伴家人进行休闲活动。

美国光辉国际咨询顾问公司发布预测称，到2030年，全球技能型劳动力缺口将达到8520万，这将会导致8.452万亿美元的收入损失。借助数字化工作空间，例如，让那些照顾家人而暂时放弃工作的人通过远程办公“重返”工作岗位，企业将有望克服这一难题。

数字化准备方面不平等拉大数字鸿沟

然而，远程办公也伴随着一些问题。硬件设施等客观条件会影响远程办公质量。网络信号差、音视频采集阿兰和拉米亚夫妇是里斯本一家叙利亚餐馆的老板，4年前逃离战火纷飞的叙利亚来到葡萄牙。新冠肺炎疫情在葡萄牙暴发以来，他们每天给一线医务人员免费送餐。

阿兰说：“医务人员不顾个人安危，奋战在抗疫一线。让他们能够吃上一顿热乎可口的饭菜，是我们全家报答葡萄牙人的一点心意。我们经历过人生绝境，是葡萄牙人让我们感受到了人间的温暖。”

阿兰和拉米亚只是葡萄牙民众积极参与抗疫的一个缩影。疫情暴发后，葡萄牙许多志愿者组织和个人行动起来，为一线人员提供口罩和其他防疫物资，照顾养老院中的高龄老人，为隔离在家的民众提供送货服务。上千名退休医务人员报名，重返一线岗位。

在葡萄牙3月18日宣布进入国家紧急状态的第一天，里斯本6名青年发起志愿者活动“葡萄牙3D面罩”。在项目网站上，他们宣布：“我们要把有3D打印机的所有个体志愿者团结起来，生产防疫面罩，捐献给一线医务人员。”

发起人鲁本·博尔热斯说，他们最初只有一台3D打印机，加上经验不足，每天只能生产五六个面罩。随着越来越多的志愿者加入，队伍迅速扩大。目前，志愿者超过300人，3D打印机也超过100台，每天可生产数千只面罩。

博尔热斯说：“我们的服务范围也已经扩大到诊所、医疗中心、老人院、消防和公安部门等，每天都接到很多来自全国各地的需求电话。”

曾是一名军医的葡超体育俱乐部总裁瓦兰达斯19日宣布，响应国家号召，重操旧业，返回抗疫前线。

他在社交媒体上写道：“过去我曾为国效力，今天，我将再次出征，直到解除国家紧急状态。无论何时，只要葡萄牙需要我，我都会赴汤蹈火。”

旅居葡萄牙的中国医生颜春明从事中医临床已有16年。葡萄牙疫情暴发后，他开始牵头组建网上医护群，随时和一线工作人员交流防护措施和治疗经验。疫情最严重的北部城市波尔图的一线医生曾求助颜医生，希望了解中国的治疗方案。颜医生连夜联系了国内专家，找到了英文版的中国治疗最新方案，并通过电子邮件发送到葡萄牙几大主要医院。

“能尽微薄之力为中国方案和葡萄牙抗疫前线牵线搭桥，内心倍感欣慰。”颜医生说，“抗击疫情没有国界，对付疾病是全人类共同的责任，只要大家一起努力，同舟共济，就一定能够战胜疫情”。

（新华社 赵丹亮）

与传输故障等问题，使远程办公效率大打折扣。随着访问云平台的用户不断增多，许多企业担心网络带宽和云计算服务能力能否满足需求。同时，员工不再集中办公，就不能随时随地相互沟通。部分书面资料必须去办公室确认，一些需要公司盖章才能推进的工作也无法在家完成。

事实上，并非所有行业都适合远程办公。比利时赛百思中欧商务咨询公司首席执行官弗雷德里克·巴尔丹表示，对于咨询公司来说，很多业务需要面对面商议，远程办公难以满足这些需求。彭博社经济学家梅娃·库辛认为，对于制造、建筑、贸易、餐饮、酒店等需要特定工作场所的行业，居家办公很难实现。彭博社报道指出，经济结构决定了远程办公在一些国家难以长期实行。制造业比其他行业更依赖工作场所，因此，在制造业对经济总量的贡献率较高的德国推行远程办公，比在贡献率较低的英国更困难。

在思杰公司的调查中，42%的受访者承认，在家工作容易受到干扰。分析指出，远程办公使得工作和个人生活的边界变得模糊，人们需要加强自我管理。还有舆论担心，由于缺乏工作氛围，员工工作的积极性和主动性也会受影响。在家工作，还容易产生社交孤立，导致一些心理问题的出现。

远程办公状态下，企业信息和个人隐私的安全也成为人们的关注焦点。近日，美国视频会议软件Zoom被曝存在重大安全漏洞而遭到投诉。美国新闻网站Vox报道称，部分雇主在员工的笔记本电脑里安

装跟踪软件，一些程序会在员工不知情时随机截屏，甚至会记录员工按下的每一个键。某视频会议软件自带的“注意力追踪”功能，使雇主可以查看员工在会议时离开应用程序的时间是否超过30秒。提供办公室和网络监控方案的美国Tera-mind公司副总裁艾萨克·柯亨表示，忽视员工的隐私权将面临法律风险，还会导致企业与员工之间的关系出现裂痕。

升级企业和个人工作方式

远程办公并非疫情期间出现的新现象。美国保险公司尤那姆集团的调查显示，近年来，为了更好地平衡工作和生活，越来越多的人开始寻找有远程工作机会的工作岗位。该集团执行副总裁莉兹·艾哈迈德说：“疫情将让更多人认识到远程办公的价值。”居家隔离结束后，远程办公可能会继续存在。美国高德纳咨询公司近日的调查显示，在受访的317名企业首席财务官中，74%的首席财务官表示在疫情结束后，会继续保留远程办公模式。

分析指出，疫情防控可能将彻底升级企业和个人工作方式。花王集团表示，此次大规模居家办公所获得的经验在疫情结束后仍具有参考意义。日本松下电器公司表示，该公司在疫情发生前就已有远程办公管理制度，今后将探讨对工作方式进行更多改善。美国XenTegra技术公司首席营销官皮特·唐宁认为，疫情成为远程办公的发展契机，将对技术变革产生深远影响。中欧数学协会主任克劳迪娅·韦诺蒂对笔者表示，5G等新技术可以最大程度保证互联网服务，为人们实现远程办公、在线上课等提供平等机会。随着人们对智慧办公应用程序等数字服务使用的不断增加，远程办公也会推动数字技术向前迈进。

分析人士建议，为使远程办公更可持续，企业需要主动发挥作用。例如，为员工提供从电子设备到协同办公系统等远程办公设施，并定期安排线上互动、视频和电话会议，保持员工的归属感。对各国的远程办公服务提供商而言，他们正在思考的，是疫情过后如何将用户留下，优化产品并寻找利润点，将爆发式红利转化为可持续的增长动力。

（《人民日报》方莹馨 吴乐珺 刘军国）

装跟踪软件，一些程序会在员工不知情时随机截屏，甚至会记录员工按下的每一个键。某视频会议软件自带的“注意力追踪”功能，使雇主可以查看员工在会议时离开应用程序的时间是否超过30秒。提供办公室和网络监控方案的美国Tera-mind公司副总裁艾萨克·柯亨表示，忽视员工的隐私权将面临法律风险，还会导致企业与员工之间的关系出现裂痕。

在高速网络覆盖率较低的国家，普及远程办公也存在一定难度。意大利国家统计局的数据显示，意大利有33.8%的家庭没有电脑，在南部这一比例高达41%。国际劳工组织顾问玛丽亚·梅西认为，对于从未居家办公和工作不稳定的劳动者来说，远程办公可能给其工作和生活带来颠覆性影响。

联合国贸易和发展会议近日发布报告称，疫情带来的危机加速了全球经济向数字化过渡。但在数字化准备方面的不平等，可能使已在数字技术方面落后的人更加落伍。世界需要一个多边反应协调机制，包括制定新的政策和法规，以弥合各国不断扩大的数字鸿沟，让更多国家享受到数字红利。

食品杂货网购需求使配送服务升级

超市应接不暇。许多顾客甚至要等上3周时间，才能收到货物。乐购首席执行官戴夫·刘易斯表示，乐购已将线上订单处理能力提高了20%，但依旧无法满足顾客的需求。英国在线生鲜零售商奥凯多公司近日暂停新用户注册，专门处理目前已有订单。

对于批发商而言，从向餐厅供货转为向普通消费者提供零售服务，意味着下单方式的转变。英国“电子资讯”网站称，食品批发商的客户通常通过电话下单，但对大部分普通消费者来说，网上下单更高效。如何在短时间内开发出一套行之有效的网络下单流程，是许多批发商亟待解决的问题。同时，面向散客的订单通常数量和金额都不大，送货目的地却极为分散，一些批发商无力通过自己的物流来完成订单，但在短时间内又难以找到专业物流公司与其合作。因此，面向零售客户的小规模订单，如何制定价格和

网上订单数量的暴增让许多希望画里的基多女神能够打败病毒！”居住在长沙的四岁小女孩黄奕辰说。

受疫情影响，在厄瓜多尔工作的黄奕辰父亲不得已取消了回国休假计划。伤心的黄奕辰在妈妈的鼓励下，决定画一幅画送给拉美的小朋友，为他们早日打败病毒加油鼓劲。

同一时期，在北京七岁的周潜阳和在香港十岁的黄靖杨也分别拿起画笔表达心意。

出生在外交官家庭的黄靖杨在巴西生活过三年。从妈妈口中得知拉美的疫情后，黄靖杨构思并绘制了一幅中巴牵手图，她希望通过各国一起努力，让疫情早日过去。

“这样拉美的小伙伴们就可以去美丽的海边玩耍，也可以去体育场踢足球，开开心心地生活。”黄靖杨祝愿着。

艾琳点开邮件看到黄奕辰的画后，一边用指尖轻轻勾勒着里面的图案，一边喃喃自语：“我们的心将连得更紧！”

中拉联合共筑同心圆

其实，抗疫联盟不光出现在

集团执行副总裁莉兹·艾哈迈德说：“疫情将让更多人认识到远程办公的价值。”居家隔离结束后，远程办公可能会继续存在。美国高德纳咨询公司近日的调查显示，在受访的317名企业首席财务官中，74%的首席财务官表示在疫情结束后，会继续保留远程办公模式。

分析指出，疫情防控可能将彻底升级企业和个人工作方式。花王集团表示，此次大规模居家办公所获得的经验在疫情结束后仍具有参考意义。日本松下电器公司表示，该公司在疫情发生前就已有远程办公管理制度，今后将探讨对工作方式进行更多改善。美国XenTegra技术公司首席营销官皮特·唐宁认为，疫情成为远程办公的发展契机，将对技术变革产生深远影响。中欧数学协会主任克劳迪娅·韦诺蒂对笔者表示，5G等新技术可以最大程度保证互联网服务，为人们实现远程办公、在线上课等提供平等机会。随着人们对智慧办公应用程序等数字服务使用的不断增加，远程办公也会推动数字技术向前迈进。

分析人士建议，为使远程办公更可持续，企业需要主动发挥作用。例如，为员工提供从电子设备到协同办公系统等远程办公设施，并定期安排线上互动、视频和电话会议，保持员工的归属感。对各国的远程办公服务提供商而言，他们正在思考的，是疫情过后如何将用户留下，优化产品并寻找利润点，将爆发式红利转化为可持续的增长动力。

（《人民日报》方莹馨 吴乐珺 刘军国）

升级企业和个人工作方式

远程办公并非疫情期间出现的新现象。美国保险公司尤那姆集团的调查显示，近年来，为了更好地平衡工作和生活，越来越多的人开始寻找有远程工作机会的工作岗位。该集团执行副总裁莉兹·艾哈迈德说：“疫情将让更多人认识到远程办公的价值。”居家隔离结束后，远程办公可能会继续存在。美国高德纳咨询公司近日的调查显示，在受访的317名企业首席财务官中，74%的首席财务官表示在疫情结束后，会继续保留远程办公模式。

分析指出，疫情防控可能将彻底升级企业和个人工作方式。花王集团表示，此次大规模居家办公所获得的经验在疫情结束后仍具有参考意义。日本松下电器公司表示，该公司在疫情发生前就已有远程办公管理制度，今后将探讨对工作方式进行更多改善。美国XenTegra技术公司首席营销官皮特·唐宁认为，疫情成为远程办公的发展契机，将对技术变革产生深远影响。中欧数学协会主任克劳迪娅·韦诺蒂对笔者表示，5G等新技术可以最大程度保证互联网服务，为人们实现远程办公、在线上课等提供平等机会。随着人们对智慧办公应用程序等数字服务使用的不断增加，远程办公也会推动数字技术向前迈进。

分析人士建议，为使远程办公更可持续，企业需要主动发挥作用。例如，为员工提供从电子设备到协同办公系统等远程办公设施，并定期安排线上互动、视频和电话会议，保持员工的归属感。对各国的远程办公服务提供商而言，他们正在思考的，是疫情过后如何将用户留下，优化产品并寻找利润点，将爆发式红利转化为可持续的增长动力。

（《人民日报》方莹馨 吴乐珺 刘军国）

分析认为，从线下转到线上购买生鲜产品，或将成为一项长期消费趋势。据美国有线电视新闻网报道，瑞士信贷分析师塞思·西格曼表示，疫情使越来越多民众接触到在线食品订购和路边提货（即线上下单，线下取货）等全新购物方式，“消费者购物的结构性变化正加速”。还有观点认为，缓解疫情带来的损失，可以把本来要关闭的门店作为电商订单的自提点。也有业内人士认为，生鲜电商不应只停留在卖商品，还可以创新发展模式，比如推出营养搭配服务、做饭教程、互动游戏等，来留住年轻顾客。

（《人民日报》强微）

分析认为，从线下转到线上购买生鲜产品，或将成为一项长期消费趋势。据美国有线电视新闻网报道，瑞士信贷分析师塞思·西格曼表示，疫情使越来越多民众接触到在线食品订购和路边提货（即线上下单，线下取货）等全新购物方式，“消费者购物的结构性变化正加速”。还有观点认为，缓解疫情带来的损失，可以把本来要关闭的门店作为电商订单的自提点。也有业内人士认为，生鲜电商不应只停留在卖商品，还可以创新发展模式，比如推出营养搭配服务、做饭教程、互动游戏等，来留住年轻顾客。

这是张一鸥当天配送的第26单。他告诉笔者：“防护整齐是为了让客户安心，也是新西兰政府的要求。”

过去三周，新西兰举国“封城”。网上接单再由工作人员配送上门成为零售、餐饮企业的重要经营方式。为确保安全，新西兰第一产业部要求配送员戴口罩、手套，在取单区域“无接触”，用电子方式确认收货。

在克赖斯特彻奇经营餐饮和熟食加工的仲伟人告诉笔者，疫情暴发以来，配送业务量比先前增加至少五倍。原本专为餐饮门店提供食品配送的企业“微点物流”老板黄锦中说，以前的客户眼下多数关门，只能为当地超市提供送货服务，以渡过难关。

新西兰大型零售企业目前都在努力布局线上业务。连锁超市“倒计时”的数据显示，疫情暴发后，旗下网上超市用户注册量增长十倍。在新西兰最大城市奥克兰，由于配送业务增长太快，“倒计时”超市调配了200多名员工专门处理配送业务。

新西兰—中国食品安全协会会长黄卫国介绍，新西兰人口居住分散，人工成本高，原本任何物流都很昂贵，配送服务很难开展。“但现在政府鼓励，商家也有动力。送货上门填补了大部分门店关闭造成的经营损失，是企业当下活下去的关键。”

据了解，新西兰政府下周或将下调疫情防控响应等级，部分行业将有限重启。不过，由于民众仍要遵守社交距离限制，餐饮堂食仍无法开放，越来越多餐饮企业预计将依靠“无接触配送”服务。

（新华社 陈瑶 赵凯 郝云甫 赵焱 陈威华 吴昊）

戴着墨西哥大草帽的仙人掌化身超级英雄，联合功夫熊猫，打跑了新冠病毒。

在他看来，靠一个人是没法打败病毒的，“需要全世界团结起来，才能消灭这个可怕的病毒”。

收到周潜阳的画后，埃米利奥很高兴：“非常美好的感觉，让我们觉得自己并不孤单。”

而在黄靖杨的画里，代表中国和巴西的两只大手紧紧相握，四周围满了手牵手的各国小朋友，组成了共同的地球家园。

巧合的是，皮埃特拉两个月前也画过类似的画，给中国加油。

“我们并不遥远！等我长大了，我想去中国看看。”皮埃特拉第一眼看到黄靖杨的画，便认定要做她的好朋友。

“身处疫情中的我们，太需要这样的支持和鼓励了！”

艾琳点开邮件看到黄奕辰的画后，一边用指尖轻轻勾勒着里面的图案，一边喃喃自语：“我们的心将连得更紧！”

信息短波

中国驻埃及大使馆向留学生发放“健康包”

新华社开罗4月20日电（记者李碧念）中国驻埃及大使馆20日向中国留埃及学生发放装有防疫物品的“健康包”。

中国驻埃及大使廖力强介绍说，此次共发放了1200份“健康包”，每份“健康包”内装有一次性口罩、药品、消毒液、消毒湿巾等防疫物品。此外，使馆还向在埃侨团发放了100支额温枪。

廖力强说，疫情发生以来，中国驻埃及大使馆十分关心在埃同胞的身体健康，建立了留学生、华侨华人和中资企业员工每日健康报备制度，发布了30多篇领事提醒。此外，使馆还联系了北京协和医院的专家，为在埃同胞开展了在线疫情防控讲座。

廖力强说，在了解到部分在埃留学生生活较为困难后，使馆还动员了中资企业和在埃侨团与留学生“结对子”，向部分留学生发放了装有大米、食用油及其他食品的“帮扶包”。

19日，中国驻埃及大使馆还向埃及高等教育和科学研究所（高教部）捐赠了一批防疫物资，包括一次性外科手术口罩、N95口罩、防护服和试剂盒。

埃及高教部部长哈立德·阿卜杜勒·加法尔在19日举行的捐赠仪式上说，这批物资将发放给高教部下属的大学附属医院，相信这些物资将为保护医护人员、治愈更多患者起到积极作用。

塞尔维亚放松疫情防控措施开始复工

新华社贝尔格莱德4月20日电（记者 石中玉）塞尔维亚政府20日宣布，从21日开始放松疫情防控措施，允许部分市场和店铺恢复营业，允许建筑工地复工。

塞政府当天召开政府工作会议并在会后发布声明说，从21日起允许生鲜市场、汽车维修店、洗衣店、裁缝店以及鞋店等恢复正常营业，允许建筑工地复工，要求店员和建筑工人做好防护，包括佩戴口罩、手套和采取消毒措施。但商场、理发店、健身房等不在复工范畴。

声明还宣布，将宵禁时间从每日17时至次日5时缩短至每日18时至次日5时。

声明说，塞尔维亚政府将继续监控疫情发展，并根据疫情随时调整防控措施。

疫情下，“无接触配送”在新西兰悄然兴起

在新西兰南岛最大的城市克赖斯特彻奇，外卖配送员张一鸥穿着防护服、戴着护目镜和手套，来到送餐客户的家门口。他把一盒熟食放在门外，用短信通知客户，完成了一次“无接触配送”。

这是张一鸥当天配送的第26单。他告诉笔者：“防护整齐是为了让客户安心，也是新西兰政府的要求。”

过去三周，新西兰举国“封城”。网上接单再由工作人员配送上门成为零售、餐饮企业的重要经营方式。为确保安全，新西兰第一产业部要求配送员戴口罩、手套，在取单区域“无接触”，用电子方式确认收货。

在克赖斯特彻奇经营餐饮和熟食加工的仲伟人告诉笔者，疫情暴发以来，配送业务量比先前增加至少五倍。原本专为餐饮门店提供食品配送的企业“微点物流”老板黄锦中说，以前的客户眼下多数关门，只能为当地超市提供送货服务，以渡过难关。

新西兰大型零售企业目前都在努力布局线上业务。连锁超市“倒计时”的数据显示，疫情暴发后，旗下网上超市用户注册量增长十倍。在新西兰最大城市奥克兰，由于配送业务增长太快，“倒计时”超市调配了200多名员工专门处理配送业务。

新西兰—中国食品安全协会会长黄卫国介绍，新西兰人口居住分散，人工成本高，原本任何物流都很昂贵，配送服务很难开展。“但现在政府鼓励，商家也有动力。送货上门填补了大部分门店关闭造成的经营损失，是企业当下活下去的关键。”

据了解，新西兰政府下周或将下调疫情防控响应等级，部分行业将有限重启。不过，由于民众仍要遵守社交距离限制，餐饮堂食仍无法开放，越来越多餐饮企业预计将依靠“无接触配送”服务。

（新华社 郭磊 李惠子）