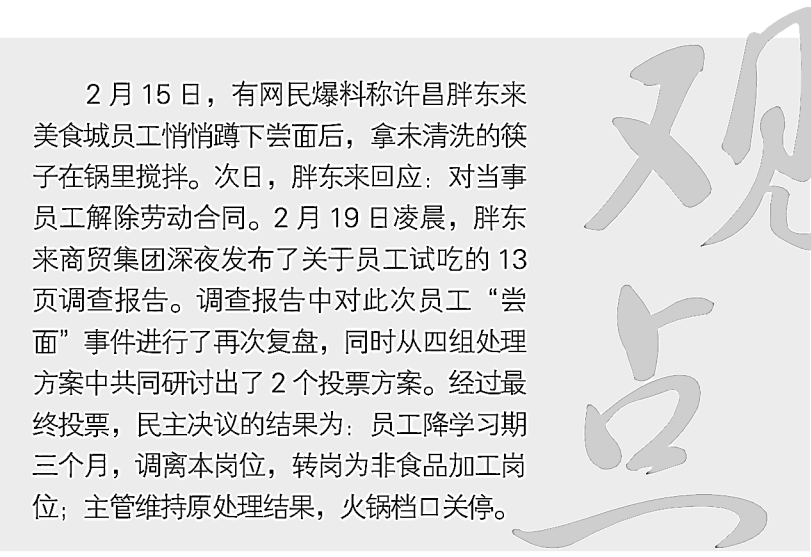


“胖东来”管理：讲“制度”不失“温度”



企业管理“巧诈不如拙诚”

食品卫生，向来是一个公众非常敏感和关注的话题。面对负面消息，被推上风口浪尖的胖东来没有选择沉默和逃避责任，而是快速进行了处理，给公众一个交代。其不仅为举报者发放奖品，还及时公布了员工处罚结果。依据胖东来企业《各项管理制度》，涉事员工未按照食品安全要求使用操作工具，存在食品安全隐患，给予其惩戒是按规操作、按章处理的表现。不纵容不包庇，才能给其他员工有效警示。

虽然制度本身是刚性的、冰冷的，执行制度需要坚持原则，但在落实制度时也要具体情况具体分析，保留一定的弹性和温度。

其实胖东来完全可以将锅全部甩给员工，开除一个员工对大企业来说损失很小。但是胖东来认真听取了网

民的意见反馈：员工虽操作不当，但只是出于生活习惯尝一下面熟没熟、过咸还是过淡，况且做的是员工餐，并不对外销售，也不必上纲上线，吹毛求疵，大过年让其失业。胖东来通过民主讨论、审议、决议，既能对全体员工进行一次再教育，也能获得大家公认的好结果。让消费者在食品卫生上可以放心，员工虽转岗但也保住了饭碗。民主、人性化的决议方式换来网友的一致好评。

值得探讨的是，明明责任方在企业，为什么消费者的包容度这么高？答案是：“巧诈不如拙诚。”

讲“制度”又不失“温度”，是胖东来持续爆火的财富秘密。网民的“保护”，不仅仅是保护这一家企业，更是在保护那些真诚、善良的人不被辜负。

员工不是任意支配的“家仆”

相比于一开始的“坚决开除”，胖东来后续采取的应对办法，既合乎情理，也展现出了一种值得参考的企业内部管理思路。一方面，涉事员工确实有错，按照媒体报道，其“悄悄蹲下尝面后，未清洗筷子在锅里搅拌”的行为，显然存在食品安全隐患。如果不进行一定程度的处罚，无法取信于消费者。但另一方面，在处罚的方式和力度上，此事却也有商量的空间。对此，只有结合涉事员工的具体行为，对问题性质进行合理定性，才能体现企业管理的科学性。在此基础上，采取内部民主投票的方式作出最终决策，则体现了一种尊重员工、兼顾公正与“温度”的管理思路。

有律师表示，此事体现出胖东来在员工管理中“惩戒与教育相结合”“过错与处分相适应”的原则。对企业而言，惩罚员工本身不应该是目的，而应是提高业务水平的手段。从这个意义上讲，胖东来的做法，具有一定参考意义。一家能够合理对待员工、特别是妥善处理问题员工的企

业，自然具有较强的凝聚力。

近年来，舆论场上不乏一些员工吐槽公司粗暴管理、损害“打工仔”权益。有的企业管理者不把员工当成具有独立人格的劳动者，而是看成可以任意支配的“家仆”，在进行内部治理时，从未听取、考虑过员工的想法。这样的企业，无法将人的力量聚合到一起，自然难以有好的经营成效。教育为主，惩戒为辅，应该是处理员工问题的基本理念。以事实为依据，以民意为基础，综合考虑员工感受与舆论状况，是企业卷入舆情危机时应有的处理方法。从这个层面上来看，许多企业都不妨以上述事件为参考。

此前，胖东来多次登上网络热搜榜，引发的往往都是好评。包括这一次，本来是一起负面事件，最终却让人看到了这家企业好的作风。胖东来以充分发扬民主的方式，妥善处理了犯错误的员工，既表达了加强食品安全管理的纠错态度，也令人相信其具有赏罚公允的内部生态。

综合自红网、中国青年网等
马九月整理

莫让违反公序良俗丑行成为炒作噱头

□ 史洪举

近日，有网友发现，疑似成都太古里牵手门女当事人董某某开设抖音账号并直播。2月18日晚间，该账户开启了直播，但中途突然关闭，不久后主页显示该账户已被封禁。截至2月18日下午4时51分，账号当前粉丝数量2.4万。主页显示该博主于2023年12月31日发布第一条视频，至今已发布39条作品，内容大多为旗袍展示。有网友询问“是本人吗？”她也回应“真的是我，是本人啊”。

众所周知，成都太古里牵手门事件在当时可谓闹得沸沸扬扬。后经调查，男女双方均系中国石油北京项目公司员工，男方胡继勇违反生活纪律，在婚姻存续期间与董某某存在生活作风问题；违反廉洁纪律，改变公务行程借机旅游。给予胡继勇开除党籍、开除公职处分，与董某某解除劳动合同。

也就是说，牵手门的双方并非正常的男女朋友关系，而是被权威部门认定为违反生活纪律，存在生活作风问题的不正当关系。在正常的社会生活中，这种行为显然属于令人深恶痛绝，有违公序良俗的丑行。故对于当事人不以为丑，反将其作为噱头吸引流量，炒作带货的做法，势必予以禁止。

所谓公序良俗，主要指公共秩序与善良风俗。公序良俗原则强调民事主体

的行为应当遵守公共秩序，符合善良风俗，不得违反公共秩序和社会的一般道德。人们从事网络行为时，应遵循公序良俗，并将其作为底线。现实中，一些网红为了吸引粉丝，可能在直播中会有夸张、奇葩的言辞和行为。但只要不违法，哪怕违反公序良俗，就可予以容忍。如果任由违反公序良俗的丑行在网络上泛滥，甚至让其成为吸睛的噱头，必将带来负面激励和示范，让更多人以丑为美，最终败坏社会风气和网络环境。甚至诱导初入网络的又是非辨别能力较差的未成年人误入歧途。

《网络主播行为规范》明确规定，网络主播应当自觉摒弃低俗、庸俗、媚俗等低级趣味，自觉反对流量至上、畸形审美、“饭圈”乱象、拜金主义等不良现象，自觉抵制违反法律法规、有损网络文明、有悖网络道德、有害网络和谐的行为。像牵手门女主角将其有违公序良俗的行为当作噱头加以直播，并或明或暗地将话题往上引的做法，妥妥地触犯了底线。

故该主播被封禁，完全是咎由自取。这也提醒网络直播者，哗众取宠，审丑猎奇，流量至上，宣扬扭曲变味的价值观，并企图以此成为“网红”根本行不通。“互联网不是法外之地”“流量越大，责任越大”不是空话，做到心中有底线，言行有边界，才是长远之道。

须防“工作群”沦为“侵权群”

□ 周志宏

据媒体报道，公司大群、片区群、部门群、门店群、项目群、整改反馈群……春节前夕，在福建省福州市一家连锁餐饮店做门店督导的俞欣，想要把和宝宝的合影发给在江西老家的父母，但当地不断下拉微信页面，翻阅无数个群组后，好一会儿才找到家庭微信群。“我的生活被工作群给淹没了。”俞欣置顶的微信工作群多达56个。对于从事门店督导、每天“万步走”的她来说，比巡店之路还要漫长的，是在各种群聊里“爬楼”。

为群所困的职场人不止俞欣一人。不少劳动者被工作群及其带来的“隐形加班”所困。人下班了，工作群却响个不停。下班后、节假日期间，那些随时弹出来的消息提醒，使得越来越多职工的工作与生活没有了界限。有机构发布职场人加班现状调查报告显示，近六成受访职场人表示自身处于“灵活机动加班”中，84.7%的职场人在下班后，仍会关注工作相关信息，“隐形加班”成困扰。

时下，确有这么一种现象，有的公司新上一个项目，先建个群；有的团队执行一次任务，再建个小群……凡工作必建群，似乎离开了群，就没了管理能力。于是乎，越来越多的职场人被裹挟进“群”的漩涡。形形色色的工作群不

仅挤占着劳动者的休息时间，也为不少人带来了沉重的情绪负担。因为工作群“24小时待命”，迫使劳动者背负着及时回复的心理压力，碎片式地消耗着劳动者的精力，这不仅无益于工作效率的提高，还会影响职工的情绪。

值得关注的是，“隐形加班”往往是非正式、不连续和碎片化的，用人单位很难考核和评估，也不愿意将其纳入加班补贴范畴。如何计量劳动时间和强度，如何换算加班费进行补偿，都需要更加明确和可操作的行动标准。只有加强劳动权益监察和执法力度，推动用人单位积极主动地核算和补偿员工的“隐形加班”，才能有效维护劳动者权益。

须防“工作群”沦为“侵权群”。工作群聊不能没“规矩”，不能游离于法治以外。一方面，职能主管部门似应有所作为，不能对劳动者被工作群及其带来的“隐形加班”所困无动于衷；另一方面，有关企业应搭建信息归集平台，将劳动者从海量的工作群、无序的信息流中解放出来，将原本杂乱无章的信息以更加清晰有序的方式呈现在职工面前，让职工高效处理工作信息，减少低效沟通带来的负担，不能也不该让他们为“群”所困，把真正正常的生活还给他们。