

网上中国

中国在线办公用户规模达4.61亿

# “云办公”让上班模式多元化

本报记者 李嘉宝

远程参加会议、多人协同编辑文件、在线进行审批报销……如今，随着“云办公”的加速普及，人们只需一台电脑、一部手机，就能随时进入办公状态，工作时间和场所更加弹性灵活。防疫期间，远程交流、线上会议等已成为“刚需”，改变着更多“上班族”的工作模式。

## “云办公”越来越普及

上午9时，住在北京市朝阳区的互联网从业者张旭打开电脑，开启“云办公”模式。登陆视频会议平台，参加部门例会；打开共享文档，和同事配合完成项目报告；进入公司协同办公平台，查看下一季度工作计划审批进度……多平台切换，张旭在“云”端忙碌不停。

“办公地点变了，工作进度没有变。”张旭对本报记者说，“‘云办公’成为公司的常态。各种线上办公软件搭配使用，效率很高，不仅免去了1个多小时的通勤辛苦，还彻底实现了‘无纸化办公’。”

互联网和信息技术的快速发展，催生各种新业态产生，也使工作模式更加多元化。防疫期间，“云办公”更加普及，成为中国数字经济新业态的一大亮点。中国互联网络信息中心发布的第50次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2022年6月，中国在线办公用户规模达4.61亿，占网民整体的43.8%。2022年上半年，在线视频、电话会议用户规模较2021年12月增长5.9%。

一些企业还将线上办公模式固定下来。就职于某大型互联网企业的卫先生介绍说，他所在的公司最早在话务员群体试验和推行居家“云办公”，发现能显著提升工作效率、降低员工流失率并提高客户满意度。今年2月，全公司开始推行混合办公，员工可根据实际管理需求，每周选择1至2天“云办公”。



辽宁省高级人民法院的一名法官在家“云办公”。

新华社记者 潘昱龙摄

“在线办公行业呈现用户数量增长、用户黏性上升、应用场景多元等特点，云储存、云笔记、在线会议、异地协同办公、电子合同、电子发票、移动审批等功能日益细化。”商务部研究院电子商务研究所副研究员洪勇在接受本报记者采访时指出，防疫期间，“云办公”能减少线下聚集，保障经济社会正常运转并稳定就业。同时，“云办公”也加快了办公“无纸化”进程，将为推动实现“双碳”目标提供助力。

## 加速政企数字化转型

戴上AR（增强现实）智能眼镜，打开手机软件，就能进入移动数字化办公空间，聊天、会议、文档等多功

能办公场景都转头可见，用户可以自定义空间布局，不同地方的用户可以在同一个虚拟会议室远程开会……如科幻电影般的“沉浸式”办公体验，正在成为现实。这是“钉钉”与杭州灵伴科技有限公司合作推出的“AR+办公”新形态。

消费端有需求，供给端齐发力。近年来，为顺应“云办公”发展趋势和不断增长的用户需求，互联网企业纷纷加大投入，“钉钉”“腾讯会议”等一批线上办公工具应用规模迅速壮大。统计数据显示，截至2022年3月，“钉钉”已经服务超过2100万个机构用户；“腾讯会议”注册用户超3亿，月活跃用户数突破1亿。

“中国的在线办公企业站上了发展风口。”复旦大学管理学院教授黄丽华认为，从实践应用的广度和深度看，“云办公”应用已经成为中国企业数字化的端口型新

基建。

今年1月，国务院印发《“十四五”数字经济发展规划》，提出扩大协同办公等在线服务覆盖面，推动远程协同办公产品和服务优化升级。

业内人士指出，在助力数字政府方面，华为云、腾讯云等云服务厂商加强政务协同办公平台建设，有助于实现政府跨层级、跨部门、跨地域业务协同，为满足政务多元需求、提升办公效率和协作效能提供有力保障。在助力企业数字化转型方面，协同办公平台不断丰富应用场景，扩大服务覆盖范围，赋能产业链上下游数字化、智能化发展。

在多方推动下，在线协同办公成为当下政企数字化转型的重要支撑。例如，福建省开展“福建移动微法院”建设，整合优化电子诉讼调解平台和在线服务平台，打造出互联网诉讼系统；贵州省贵阳市花果园派出所民警依托贵州公安APP进行户籍“一网通办”，为居民提供极大便利；陕西省陕煤建设洗选煤运营公司通过“智慧工地”应用开展线上办公，技术人员和管理人员可以召开视频会议、进行线上业务交流、打开手机实时查看施工项目进程等。

## 提升用户体验是关键

前不久，“腾讯会议部分功能开始收费”上了热搜。在社交媒体上，不少网友对这次收费展开讨论：“用户开始依赖平台，自然就是收费好时机”“能理解，平台也有成本”“收费可以，能不能不加广告”……还有一些用户反映，各大线上会议平台在高峰期出现网络卡顿、通道爆满等情况。

业内人士认为，随着“云办公”需求暴增、巨大流量涌入，平台企业面临着较大的运营成本压力，因而加快走上变现之路。不过，用户的付费习惯还需要一个培养过程。长远来看，平台更应注重提供多元化服务、提升用户体验。

北京市社会科学院管理研究所研究员王鹏说，“云办公”软件要实现大规模应用，会对相关配套设施提出更高要求。例如，“云办公”对网络宽带、终端硬件的要求很高，如果直接使用公共网络，使用人数过多容易造成掉线、卡顿、延时等问题，会明显降低工作效率。这提醒“云办公”相关平台，提升技术能力、优化服务体验，才是“云办公”能够赢得用户的关键。

“云办公”给企业的数据安全带来新挑战。为了工作方便产生的账号共享、办公环境多元化带来的账户盗用、管理困难带来的内部人员数据泄露等，成为常见的风险场景。之前，某互联网企业的远程办公平台遭到病毒攻击，引发业内广泛关注。该公司一位业务主管分享到内部工作群的远程办公工具及电子表格文件被发现感染病毒，导致部门200多名员工电脑被感染。

“在线办公行业面临用户数据保护、合理商业化等多方面挑战。”洪勇指出，面对该行业迅猛发展的大趋势，相关部门应加强行业发展规划和管理，相关行业协会应制定“云办公”管理标准，用户也应提高自身维权意识，做好网络安全防护。



日前，位于福建省福州市鼓楼区的安泰新华书城装修升级后对外开放，MR体验区、VR观影区科技感满满，再加上高颜值的装修布局，吸引不少市民前来。图为在安泰新华书城，孩子在书店体验MR全息动物科普乐园教学。

谢贵明摄（人民图片）

## 雄安新区推动与北京市社保业务跨区通办

据新华社石家庄电（记者刘桃熊）记者从河北雄安新区管委会了解到，《河北雄安新区构建现代化社会保障服务体系三年行动计划》日前正式印发。计划提出建立健全协调机制，简化优化工作流程，推动新区与北京市社保业务跨区通办和协同服务。

根据计划，到2025年，具有雄安特色的现代化社会保障体系将初具规模——多层次社会保障体系更加健全、社会保障能力更加充分、社会保障基金运行更加平稳安全、社会保障管理精细化程度显著提升。

为实现上述目标，雄安新区将开展完善多层次、多支柱养老保险制度体系，构建多层次医疗保障制度体系，健全预防、补偿、康复三位一体工伤保险制度体系，建立积极稳健的失业保险制度，健全分层分类的社会救助体系，持续提升社会保障能力，

确保社会保障基金可持续运行，完善新区医疗保障治理体系，全面提升社会保障治理效能等9项重点任务。

结合自身实际，雄安新区还提出全力做好被征地群众民生保障工作，足额安排被征地群众社会保障费用，将符合条件的被征地群众纳入相应的基本养老保险制度；完善建设工程按项目参加工伤保险制度，与相关单位建立数据共享机制，督促新区建设工程项目按规定参保及落实动态实名制管理；加强与京津两地工伤保险深度合作，推动实现与京津两地工伤认定、鉴定和工伤医疗康复等业务的互认互认，推动新区新建医院与京、津签订工伤保险服务协议，方便工伤职工异地就医；推进异地就医直接结算，进一步扩大京津冀异地就医定点医疗机构互认范围，将京津冀区域内三级和二级定点医疗机构纳入互认范围。

# 有了智慧物流，快递配送更便捷

本报记者 彭训文

很多消费者发现，近年来快递送达时间缩短了，经常“昨晚刚下单，今早就到货”。国家邮政局近日公布的快递公众满意度排名显示，今年第三季度用户快递服务公众满意度得分为82.2分，同比上升2.4分；京东快递、顺丰速运、邮政EMS等得分均在80分以上。

快递送货速度变快了，得益于物流业在多个环节逐步实现智能化。随着自动化、数字化、智能化升级改造逐步深入，智慧物流已成为物流行业发展的主流趋势之一。

## 有效解决“爆仓”问题

一件件包裹在传送带运送，通过设备自动扫描二维码，被传送到相应的投递区域邮袋里……在位于陕西省西安市的京东物流亚洲一号智能产业园内，一套名为“北斗新仓”的全流程智能柔性生产系统正快速处理订单包裹。

据京东物流相关技术负责人介绍，“北斗新仓”采用以商品为核心的流拣选模式，将人工静态的拣货任务分配变为全自动动态任务分配，从而极大提升拣选效率。精简这一操作流程背后，需要借助新开发的智能“大脑”。这个深度融合机器学习、大数据、运筹学、视觉识别等前沿技术的“大脑”，可以在0.2秒内计算出300多个机器人运行的680亿条可行路径，并做出最佳选择。在它的指挥调度下，不管多忙碌，智能分拣机器人不会碰撞、“打架”。

随着人工智能、大数据、云计算、物联网等技术发展，物流业在多个环节逐步实现智能化、智慧化。

智慧物流用智能化的设备和系统，替代人工完成物流周期的各个环节。在快递分拣环节，随着以智能分拣装备为核心的技术装备广泛应用，困扰行业多年的“爆仓”问题得到有效解决。在位于浙江省慈溪市的公牛智能仓库，如今4个人、1个班次就能够拣选1.2万箱，而以往依靠传统方式完成同样的工作量需要20人。

在运输配送环节，智能技术的运用在效率、成本和安全等方面帮助企业增加效益。据悉，今年，交通运输部联合企业研发了北斗智能防疫保畅软件，通过整合北斗卫星智能视频监控、物流全息地图和水铁公网络联运等功能，搭建起智慧物流平台，不仅能为司机精准定位、智能配货，还能为客户推荐最佳运输方式。

## 深刻改变生产生活

打转向灯、主动避让行人、靠边行驶……在位于江苏省南京市的金陵科技学院校园内，一辆无人快递派送车在大道上平稳行驶。行至一栋宿舍楼前，在发出“准备减速，请注意”的提示声后，它慢慢停下。随后，一名学生从宿舍大门走出，在车尾部的屏幕上点击操作了一番后，打开车门，取走快递。

无接触配送方式快速普及，一些快递企业开始运用无人车配送包裹。上述这款名为“小蛮驴”的无人车配送效率颇高，在快递业务高峰期每天可配送2400单。据该车研发者达摩院自动驾驶实验室运营人员介绍，“小蛮驴”集成了人工智能和自动驾驶技术，只用0.01秒就能判别100个以上行人和车辆的行动意图。

在传感器及识别、大数据、人工智能、地理信息系统等多项先进技术的支撑下，智慧物流给物流行业和人们的生产生活带来了很大改变。对消费者来说，人们不仅能享受更快捷、高质量的物流服

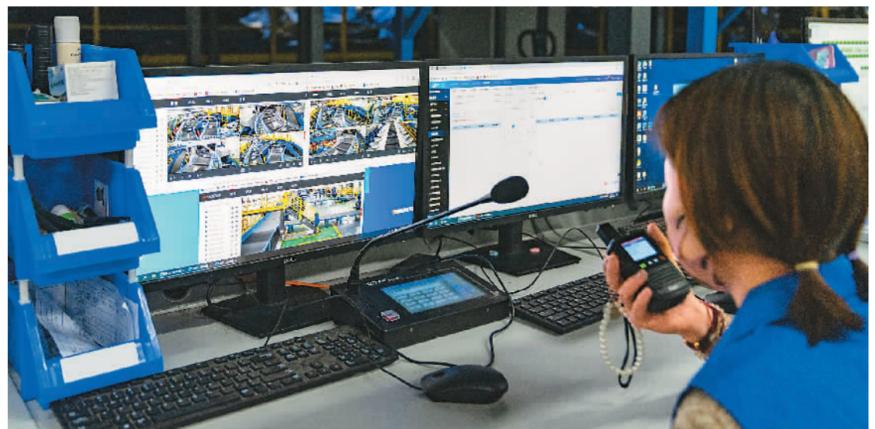
务，还能不断提升绿色健康的消费和生活理念。以今年“双11”为例，快递服务重点瞄准服务质量提升，比如菜鸟快递加大送货上门力度，顺丰在全国50个主要大中城市承诺“派件不上门必赔付”。为了破解快递包裹的环保问题，电子面单、可循环帆布袋、可循环利用的快递箱成为一些快递网点“标配”，带动了很多消费者践行绿色生活方式。

## 建设物流信息服务平台

今年10月出版的《中国现代物流发展报告》显示，从2012年到2021年，中国社会物流总额和社会物流总费用分别达177.3万亿元和9.4万亿元，年均增速分别高达7.3%和6.6%，已成为全球最大物流市场。同时有分析认为，物流业在法规标准、数据共享、行业监管、政策支撑等方面仍存在不少堵点、难点。

国务院今年初发布的《“十四五”数字经济发展规划》提出，大力发展智慧物流，加快对传统物流设施的数字化改造升级，建设跨行业、跨区域的物流信息服务平台，建设智能仓储体系等。

“面临新形势，现代物流高质量发展是必由之路。”中国物流与采购联合会会长何黎明认为，现代物流高质量发展重点体现在以下新变化：在阶段上，从粗放式规模扩张向精益化提质增效转变；在任务上，从单纯降低物流企业成本向降低供应链全流程物流成本转变；在模式上，从传统物流模式向数字经济、低碳经济新模式转变。



安徽省合肥市肥东县龙塘工业园一快递企业内，工人在全自动化分拣机控制系统前忙碌。

阮雪枫摄（人民图片）