

「凡事都进群」，每天对接100多个群，下班也要回消息……泛滥的工作群让人身心俱疲

十分钟就冒出「99+」群消息，职场人如何不为「群」所困？

■《工人日报》记者 安彦璆

阅读提示：快捷及时、方便留痕、添加无上限——工作群已成为不少职场人沟通工作的主要方式。尤其在项目制和服务性岗位，一事一群、一客户一群、临时拉群，成了很多企业的默认做法。然而，无上限的工作群不仅带来了无止境的工作量，也导致了权责不清晰、注意力不集中、离线休息权难以保证等问题。法官表示，劳动者依法享有休息休假权，用人单位不能把“随时在线”当作劳动者的默示义务，更不能因为劳动者在非工作时间未及时回复群消息，就对其作出处分、降薪等处理。



图片由之生成

10月23日早上8点半，还在上班路上的唐萌，已经开始在工作群里处理客户需求。

对接客户、联系供应商、跟踪交付……工作两年，这名跨境电商客服专员的微信群接近1万个，每天要在100多个群里对接相关事项，最多的一天，群聊消息超过5000条。

快捷及时、操作简单、方便留痕、添加无上限——工作群已成为不少职场人沟通工作的主要方式。尤其在项目制和服务性岗位，一事一群、一客户一群、临时拉群……成了很多企业的默认做法。

然而，无上限的工作群也带来了无止境的工作量，让职场人心力交瘁。此前，“半月工资仅55元，被踢出845个工作群”的话题曾冲上热搜，不少网友感同身受：“我有300多个工作群！”

回不完的群消息

接受采访刚10分钟，唐萌就告诉记者，工作群的新信息提示已经显示“99+”，“不及时回复会越积越多，每天光是回复消息就占去大量时间，其他任务只能挤时间完成”。

工作群因为使用广泛、快捷留痕等特点，成为许多上班族离不开的办公工具。但越来越多的职场人也发现：加入的群聊越来越多，工作会时不时被群消息打断，明明当面很快能解决的事却要在群里来回沟通……

在广西从事网络电视行业运营工作的苏女士为“群”所困已久。

苏女士有120多个工作群，每天有30多个在活跃沟通。“有的人还会在群里@我，面对面有话不直说，非让我在群里‘爬楼’看记录。”苏女士说，“凡事都进群”对一个人的记忆力和精力挑战太大，“很痛苦”。

忙活了一天回复群消息，工作进度却并没有推进多少——泛滥的工作群也在一定程度上导致了权责不清晰、工作效率降低、职工注意力不集中、离线休息权难以保证等问题。

工作群让人心力交瘁

“在群里，好像大家都看到了消息，但真正‘站出来’主动跟进的人并不多。”苏女士直言，跟自己工作岗位相关的群聊，确实需要及时回复，但也有一些无效沟通，徒增工作量。群聊的碎片化让她经常觉得：“一整天耳边明明很安静，却好像有好多人跟自己说话。”

一次工作中，苏女士因为系统问题向技术部门同事求助，本以为对方会直接过来帮她解决问题，结果却被拉进一个群“现场教学”。满屏字段、代码等专业词汇，看不明白的苏女士只好再找人“翻译”。“一来二去，技术部门的事反而成了我的事。”苏女士表示，类似的事经常发生，职责之外的工作经常变成需要自己“顺手承接”的事，“累积下来，特别消耗精力”。

唐萌承认，就客服岗位而言，确实暂时找不到比工作群更便捷的方式，但企业不能因为群没有上限，就觉得职工能处理“上不封顶”的工作，多而杂的群消息很容易打乱工作节奏、影响身心健康。

在一次加班中，唐萌和仅有的4名客服在后方应对业务暴增带来的庞大工作量，工作群消息超过5000条。“电量”耗尽的唐萌无奈向上级请示分出部分工作，“但没过多久，业务扩展，工作量又加大了”。

北京大学首钢医院精神心理科主任任峰表示，职场人在执行任务、做决定、协调工作等不同的群聊需求中来回切换状态，注意力碎片化难以集中，容易引起焦虑情绪。

“因为工作细分，如果大家都在一个群里难免混乱。”苏女士对单独拉群表示理解，“但如果公司招的人手足够，工作可以再分配，群聊就不会压在同一个人身上了。”谈到解决办法，唐萌和苏女士都希望企业在扩展业务的同时增加人员投入、合理分配工作任务，减少非必要群聊，让职工以最佳状态投入工作。

下班后回群消息，算加班吗？

采访过程中，多位受访者谈到下班后

也要回复工作群消息，离线休息权难以得到保障。

工作两年来，即使是在休息日和法定节假日，唐萌也要盯着群里的消息。“这些工作完全没有加班费，不及时回复还可能被客户投诉、扣绩效。”唐萌说，“有点扛不住了，想离职。”

那么，职工下班后在工作群处理工作，算加班吗？北京市大兴区人民法院民事审判一庭副庭长蒋怡琴表示，司法审查认定隐形加班主要把握两个核心要件：一是加班指令是否是用人单位安排的工作任务，二是劳动者是否付出了实质性劳动。

蒋怡琴解释，如果用人单位的工作安排明显挤占休息时间，且劳动者按照要求交付了劳动成果，并非简单浏览消息、浅层回复，即便劳动者居家、线上完成工作，也可以认定为加班。目前已有不少生效判例，法院结合案件事实判决用人单位支付隐形加班对应的加班费，充分保障了劳动者的合法权益。

蒋怡琴同时表示，劳动者依法享有休息休假权，遇到突发、应急类工作事项，用人单位临时联系劳动者，具备现实合理性，但企业不宜将这种例外情形演变为常态化要求。面对常态化的线上加班侵扰，劳动者可以主动与用人单位协商，明确线上工作沟通规则，维护自身休息权益。用人单位也不能把“随时在线”当作劳动者的默示义务，更不能因为劳动者在非工作时间未及时回复群消息，就对其随意作出处分、降薪甚至解除劳动合同的处理。

针对群聊过多给职场人带来的身心困扰，任峰建议，在需要回复大量群消息的情况下，职场人可以有意地管理自己的注意力，根据事情的轻重缓急处理。如果已经出现焦虑心态，对工作群无从下手，可以先花10分钟做正念呼吸，把注意力集中在呼吸、身体的感受或者当下的环境上。

具体工作中，他建议每天在固定时段集中回复群聊信息，避免自己总处在回复状态，难以保持注意力集中。有条件的话，可以尝试在某个时段把手机移出视线，专注做手头的事，不受外界打扰。

评论

别让职场人为“群”所困

■ 杨玉龙

泛滥的工作群打破了工作与生活的边界：凡事都要拉群，各类消息轮番推送，对一个人的记忆力和精力挑战太大，长期在碎片化信息里周旋，身心始终处于紧绷状态，不少职场人直言这种被群消息裹挟的状态，实在难言轻松。

实际上，让职场人困在无数工作群里，也是对其离线休息权的侵害。尤其是，有的人即使是在休息日和法定节假日，也迫不得已盯着群里的消息，这类额外值守往往没有任何加班费。群聊泛滥还容易造成权责边界模糊，催生大量的无效劳动。长此以往，额外任务不断叠加，实际工作量只增不减，职工被动承接各类杂活，工作压力持续加码，这对企业的运营管理效率也毫无益处可言。

企业不能借着线上办公的便利，无边界扩张工作量，默认职工应当随时在线待命。劳动者依法享有休息休假权，遇到突发、应急类工作事项，用人单位临时联系劳动者，具备现实合理性，但企业绝不能将这种例外情形演变成覆盖全员的常态化要求。企业应坚持依法用工，不能把“随时在线”当做劳动者必须履行的默示义务。

相关司法判例已经给企业用工敲响了警钟。目前已有不少生效判决，法院结合案件事实，判决用人单位向劳动者支付隐形加班对应的加班费，充分保障了劳动者的合法权益。这些判例传递出明确导向：休息休假权是劳动者的法定权利，临时应急的工作联系具备合理性，但不能以此为借口常态化要求职工随时在线，更不能因劳动者在非工作时间未及时回复消息，就随意作出处分、降薪等不合理处置。

企业要是直面“群”泛滥背后的管理缺位本质，别把“拉群”当做填补人手缺口、稀释自身责任的工具。减少非必要群聊，厘清“谁跟进、谁闭环”的边界；为群设置生命周期，做到事毕即散；为非工作时间沟通立规矩：明确哪些属应急可联系、哪些须顺延至次日，约定响应时限，实质产生的劳动按规定计入加班。

劳动者自身也要学会主动维护合法权益。面对常态化的线上加班侵扰，可以主动与用人单位协商，明确线上工作的沟通边界规则，维护自身的休息权益。日常面对大量涌入的群消息，还可有意识地做好注意力管理，根据事情的轻重缓急分级处理，避免被碎片化信息牵着走。如果已经出现焦虑心态，更要及时做好心理调节，既不影响正常工作节奏，也不让自身的身心健康受到无端损耗。

此外，总工会也应主动作为，引导企业建立完善规范的线上办公制度，监督破除不合理的“随时在线”潜规则，共同为劳动者守好法定的休息权防线。

办公工具的初衷是减负增效，绝不该成为给职场人不断加码的新枷锁。规范工作群管理，守住工作与休息的边界，厘清各岗位权责分工，平衡好企业经营需求与职工合法权益，才能让线上沟通回归工具本色，让职场人不再被无休止的群消息裹挟。

(来源：《北京青年报》)

案例

保障劳动者合法权益，是劳动关系和谐的基石。

数字时代，劳动者通过即时通信工具在非工作时间处理工作事务的“隐形加班”现象日益普遍。很多人觉得自己仿佛下了班，又仿佛还在上班，工作与生活边界逐渐模糊。那么，劳动者下班后仍然线上处理工作，休息日依然线上做报表，算不算加班？能否主张加班费？

多地法院发布涉民生典型案例，其中“劳动者下班后仍线上处理工作，用人单位应支付加班费案”引发广泛关注。该案明确，劳动者在法定工作时间外，按用人单位安排线上提供实质性劳动，即便未履行内部加班审批手续，同样构成加班，用人单位不得以审批流程未完成为由规避支付加班费的法定义务。

线上办公破边界 休息时间隐形加班

数字化时代，即时通信工具打破了工作与生活的物理边界，下班后回复消息、处理报表、核对数据成为不少劳动者的日常。这些碎片化、隐形化的工作，看似“顺手处理”，实则持续占用劳动者休息时间，形成难以被直观感知的“隐形加班”，不断侵蚀着劳动者的离线休息权。小刘于2008年入职某公司，担任上海区域物流仓库计划专员，双方签订无固定期限劳动合同。2024年9月，双方因公司经营调整协商解除劳动关系，但就加班工资支付未能达成一致，小刘遂诉至法院。

小刘主张，2023年7月至2024年9月，公司频繁安排其在下班后、休息日线

上核对物流运营数据、制作数据统计表格，上述工作均属于加班，公司应支付相应加班费。

但该公司辩称，公司设有严格的加班审批流程，小刘未履行任何加班申请手续，且相关工作耗时较短，“仅几分钟”，不构成法律意义上的加班，无需支付加班工资。

法院裁判标准 实质劳动认定加班

根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》相关规定，用人单位安排劳动者在法定工作时间外提供劳动的，应当依法支付加班费。

人民法院经审理认为，认定加班的核心在于，劳动者是否在法定工作时间外，因用人单位安排提供了实质性劳动。小刘在非工作时间开展的数据统计、核对等工作，需付出实际精力和时间完成，且均由公司直接管理安排，公司以“未经审批”为由否定加班事实，依据不足。

考虑到线上加班具有碎片化、隐形化等特点，人民法院结合小刘的工作性质、工作内容、加班频次等，酌情合理认定加班时长，并判决公司支付相应加班

工资。该案判决现已生效。

“加班审批不能成为规避责任的‘挡箭牌’。”上海市第一中级人民法院立案庭法官沈雯指出，用人单位依法制定的加班审批制度，是规范加班管理、控制用工成本的手段，但该制度不能对抗劳动者已实际提供加班劳动的事实。若劳动者能举证证明其加班是用人单位的实际安排，工作内容属于其岗位职责范围，即使未履行审批手续，用人单位仍应承担加班费支付义务。本案中，小刘的加班行为由其直接上级安排，且相关数据统计是公司日常运营的必要环节，公司以未审批为由拒绝支付，有违诚信，更不符合相关法律法规规定。

本案的典型意义在于，明确“隐形加班”、线上办公占用休息时间同样构成法律意义上的加班。人民法院在审理此类案件时，结合工作频次、劳动强度、工作必要性等因素综合认定加班时长，既平衡企业用工管理权的需要，也切实守护劳动者的“离线休息权”。

软管控亦是侵权 司法亮剑护休息权

相较于传统线下加班，线上加班具有碎片化、隐形化的特点。用人单位通

过微信、工作群等方式布置任务、限定时限，无需履行正式审批手续，便可占用劳动者碎片化休息时间，使其陷入“随时待命”的状态，长期下来易引发身心疲惫、焦虑等问题，危害不容小觑。

“劳动者在法定工作时间之外，通过线上渠道接收工作指令并完成工作任务，即便未办理传统加班审批手续，仍应认定为法律意义上的加班。劳动者在休息时间提供了实质性劳动，用人单位因此实际获益，理应依法支付相应加班费。”西南政法大学经济法学院教授战东升说。

战东升指出，我国法律明确保护劳动者休息权，用人单位不得以线上随时待命、非工作时间随意派工等方式变相延长工作时间，逃避法定用工责任。劳动者可妥善保存聊天记录、工作指令、工作成果等相关材料，作为主张加班权益的有效证据。

劳动不是无底线的付出，休息权不容随意侵犯。以管理为名的“隐形加班”、线上摊派、随时待命，本质都是对劳动者合法权益的侵犯，均为法律所禁止。此案警示用人单位，应建立科学合理的用工规范，尊重并保障劳动者的离线休息权，让工作与生活回归合理边界，共同构建和谐稳定的劳动关系。

分类广告

广告服务热线 0851-85505030

本报仅作为信息提供，不能视为承接业务及签订合同的依据。使用本报信息请查询对方单位或个人相关法律文件及有效证件，请勿轻易汇款，本广告不作为承担法律责任的依据。

刊前需提供与内容相关的手续，审核后见报。

公 告

●梁京遗失道路运输经营许可证正副本，证号：520113005570，声明作废。

●购房者：袁晓琴，身份证522132199602021441，于2019年2月1日购买中天·金融城国际社区7栋1-11-3号房，因本人保管不善将该套房款收据：票据号0005707，购房款900279元的原件遗失，现声明收据原件作废，由此引起的经济纠纷及法律责任本人自行承担，特此声明。声明人：袁晓琴。

●刘国齐遗失伤残证，编号：黔军A001957，声明作废。

●闽江贵AH4895运输证号：520121005556道路运输证遗失作废，王雅文道路运输经营许可证遗失作废。

●贵州金汇达导航科技有限公司以下车辆遗失网络预约出租汽车运输证，声明作废：贵ADC2623、贵AD13259、贵AD17101、贵ADJ0127、贵ADJ0956、贵ADJ2656、贵ADK8168、贵ADK0009、贵ADK9211、贵AD10535、贵AD15960、贵AD37659、

贵AD39612、贵ADH0270、贵ADJ1795、贵ADJ2099、贵ADK5558、贵ADJ2310、贵ADJ2380、贵ADJ2737、贵ADJ3969、贵ADJ6138、贵ADJ7038、贵ADJ7127、贵ADJ7299、贵ADJ8200、贵ADJ9810、贵ADJ9820、贵ADK0790、贵AD25536、贵ADG7835、贵ADK3332、贵ADK5138、贵ADK6092、贵ADK7509、贵ADK9589、贵ADK9795、贵AF75722、贵ADH5027、贵ADJ0737、贵ADJ1111、贵ADJ2135、贵ADK3716、贵ADJ1191、贵ADJ5577、贵ADJ8632、贵ADJ9615、贵ADK1322、贵ADK1781、贵ADK1956、贵ADK2387、贵ADK2879、贵ADK8853、贵AF52777、贵ADK7825、贵AD33085、贵ADK3716、贵ADJ1191、贵ADK1131、贵ADK7113、贵ADJ2031、贵ADJ9775、贵ADK2069、贵ADK2297、贵ADK9226、贵AF71018、贵AF83073、贵AF83233、贵AFD7060、贵AD52715。