职场监控　过界　员工隐私

有人上班时间刷短视频、购物等被处罚；有人往他处投了简历，很快就被裁员……

员工的上网内容 企业有权“偷窥”吗

阅读提示

近年来，企业利用技术手段监控员工的情况屡屡出现，方式也五花八门。在此背景下，有的员工上班时间因刷短视频、购物等被处罚；有的员工往他处投了简历之后，很快就被裁员……对此，专家指出，企业不当使用监控技术或构成侵权，而且此举会令员工没有安全感，可能降低员工工作的积极性、主动性，不利于提升工作效率。因此，企业利用技术手段行使管理权，必须有边界。

近日，伴随着问答式在线社区知乎低调裁员的传闻，一个号称能监控员工离职倾向的系统进入大众视线。不过，知乎方面回应称，知乎从未安装使用过网上所说的行为感知系统，今后也不会启用类似软件工具。

深信服销售人员表示，该公司这项服务能帮助企业“判断出具有离职倾向的员工”，可以做到对“员工的网络行为都有记录”。但该销售人员特别强调，“这个是非常合法的，很多公司都在用”。

一些网友表示，其所在公司也安装了类似系统，公司管理者可以通过后台查看员工的上网记录，看员工是否上班“摸鱼”、传送涉密文件等。而有的网友则表示，自己在投递简历后不久就被公司裁员，怀疑信息被一项名为“离职倾向分析”的系统监控了。

那么，用技术手段“偷窥”员工在单位浏览相关网站、APP的行为是否侵犯员工隐私权？员工的隐私权与企业的管理权如何平衡？

研发监控技术本身并不违法

近日，一张网上流传很广的“离职倾向员工详情”截图显示，某企业客户导向部的一名员工访问求职网站23次，投递简历9次，并且列出了每份简历投向的招聘网站和投递时间。

业内人士指出，不少企业都开发了员工上网行为感知系统，这一系统可以监测员工违反公司管理规定、上班时间使用与工作无关应用、访问求职网站、使用违规应用等行为，并提供评估报告，以此让公司知道员工上班时间是否“摸鱼”或者有离职倾向。

2021年1月，杭州一家公司被曝通过智能坐垫监控员工工作情况，后公司回应称“只是新品内测”。去年11月，某知名企业发布的《关于违反员工行为规范的处罚通报》在网上流传。根据该通报，员工在上班期间刷短视频、听音乐、购物、点外卖等都可以被监控到。由此引发了人们对于相关监控系统以及公司是否侵犯员工隐私的讨论。

那么，企业开发相关监控系统违法吗？对此，北京市大兴区人民法院民事审判一庭法官李慧茁表示，技术本身是中性的，监控技术被研发本身并不违法，某些时候监控技术还能促进社会和谐稳定，比如辅助上网追逃或者家长对未成年儿童实施定位保护等。

企业不当使用监控技术或构成侵权

李慧茁认为，监控技术被研发本身并不违法，但是企业不当使用监控技术则可能造成侵权，构成违法。

“通过技术手段监控员工离职倾向等类似现象是科技发展的产物。从法律角度来看，该问题涉及企业经营管理权与员工个人隐私之间的冲突。”北京市兰台律师事务所律师程阳说，根据《个人信息保护法》第十三条规定，企业若要收集员工的上网个人信息，应当取得个人的同意，或是证明收集该信息是为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需。

“换言之，是否侵犯员工权益的关键在于企业能否告知员工以及是否取得员工同意，或是企业能否证明收集信息是基于人力资源管理所必需。但是，一般认为了解员工的离职倾向很难认定为人力资源管理所必需。”程阳说。

李慧茁表示：“劳动者有离职的自由，而离职倾向是劳动者对职业选择的意向，并非履行劳动合同过程中劳动者必须向用人单位告知的事项，单位亦无权以此为由对劳动者实行监控。”

除了监测员工离职倾向之外，不少企业还会监测员工上班时间的上网记录，分析不同员工访问怠工应用的时长。对此，程阳认为，如果公司对员工利用上班时间从事非工作行为进行规范时，也需要从制度的合法性以及合理性等角度出发，不能任性而为。

如何平衡企业管理权和员工隐私权

近年来，企业利用技术手段监控员工的情况屡屡出现，方式也五花八门。不过，中央财经大学法学院教授兼中国劳动关系学院法学院院长沈建峰认为，即便在工作场所，劳动者也有隐私和适当休息的权利，企业不能片面地认为在工作时间8小时之内可以随意行使指挥管理权，忽视员工的人格尊严。因此，企业监控员工是否有离职倾向，是否“摸鱼”有越界之嫌，而且令员工没有安全感，可能降低员工工作的积极性、主动性，不利于提升工作效率。因此，企业利用技术手段行使管理权，必须有边界。

“边界在于是否属于实施人力资源管理之必要，以及履行了充分的告知和同意程序。并且，即使是员工同意，由于劳动关系中员工的弱势地位，对于一些明显不合理的监控员工私人邮箱等行为，应当受到限制。”程阳说。

李慧茁也认为，企业的监测行为应符合法律规定，如需要根据法律规定提前告知劳动者或者取得劳动者个人同意，不能通过非法方式对员工进行监听监控；同时，应被限定在“履行劳动合同”或者“实施人力资源管理”所必需的范围内，用人单位不能对劳动者工作时间以外进行监测。即使是在工作时间获得的监测信息，也不能不当使用与“工作无关的”个人信息，如超出必要限度地披露涉及员工个人隐私信息等。

“事实上，尊重劳动者的合法权益，对劳动者实行人性化管理，利用管理方式正向激发员工的主观能动性可能比监听监测等方式更有利于建立和谐劳动关系，促进企业的长远发展。”李慧茁说。

李慧茁还建议，人社部门等相关政府部门可以出台政策及部门规范性文件，指导企业在用工管理过程中合法保护员工的个人信息和个人隐私，明确违法实行用工管理权侵害劳动者合法权益的法律后果。此外，如果用人单位出现利用强势地位制定侵犯劳动者个人信息或个人隐私的相关规章制度，或者根据非法取得的证据提出与劳动者解除劳动关系时，工会组织应积极发挥其监督作用。　（窦菲涛　杨召奎）

『行为感知系统』监测的到底是什么

有媒体报道，一款公司应用的监控系统，能够通过大数据检测到员工访问求职网站次数、聊天关键词量、搜索关键词量以及简历投递次数等内容，借此分析员工离职倾向。

据了解，该监控系统页面与深信服2017年开发的一款软件“深信服行为感知系统BA”产品介绍页面一致，这让深信服陷入舆论的风口浪尖。

不仅是离职倾向，这套系统还能分析员工怠工情况，你以为的悄悄“摸鱼”网购、打游戏、聊天，其实都逃不过公司的掌控。通过流量分析，可以监测出怠工情况最严重的部门名单和员工名单。

虽然目前深信服“行为感知系统”已被下架，但据了解，研发、售卖相关监控系统的企业不止深信服一家。

中国信息安全研究院副院长左晓栋表示，从技术上说，“行为感知系统”并不新鲜，它俗称上网行为管理，是一种常规的网络安全产品，原理是协议分析。即通过在网络边界处分析互联网通信协议，还原用户使用的互联网应用和通信内容。

“当在互联网应用中专门关注‘访问招聘网站’或‘发送简历’等行为时，的确可以据此分析离职倾向。因为它监控的不是哪些员工行为，而是互联网流量。”左晓栋说，作为一种安全设备，它可以分析网络受攻击、外传公司商业秘密等情况。在工作日，在公司自己的网络上进行上网行为管理，这本身是可以的，原则上并不违法。

某网络安全公司应急响应业务负责人张磊（化名）表示，企业部署此类产品可有效保护企业内部员工的Web访问安全，降低企业互联网使用风险、避免企业机密信息泄露、有效限制P2P等严重消耗带宽的应用，保障企业核心业务带宽。

左晓栋也指出，如果利用监测的网络流量，去进行不当的分析，就有可能侵犯员工的合法权益。在这个案例中，监测流量不违法，而且是很常见的网络安全措施，但基于监测到的流量对员工进行多个角度的“画像”，可能侵犯其隐私，这才是产生争议的原因。⑪

企业尺度在哪　员工如何维权

对于企业来讲，不能过度依赖监控软件来管理、评价员工，也不可以仅仅依据数据分析就直接对员工进行开除、劝退等强硬管理措施。企业应当转变监管思路，优化管理模式，将着重点从“监控”转变为“防控”，建立绩效考核和成长规划机制，提高对员工的信任度和科学化管理培养，毕竟人才储备和不断发展才是公司能够行稳致远的关键保障。

对于个人来讲，要对监控软件的监控范围和内容详细了解，在企业征询安装意见时，应当明确自己的真实意见，对于安装后可能造成的工作、生活的影响，有充分的心理预期。在工作期间，严格遵守企业的各项管理制度，提高个人信息在监控范围内的自我保护意识和维权意识，一旦发现企业有侵犯员工隐私或者个人信息被对外泄露的情况，应当及时作出反应，要求企业及时改正，用法律武器保护自己的合法权益不受侵害。

业内分析认为，如果公司违规处理员工个人信息，则员工可以向网信部门进行投诉、举报，或依法申请劳动仲裁，以此来保护自身权益。

说到底，让员工发挥最大绩效，并不是让其坐在工位上就能实现。通过信任、关注、激励和支持，不断激发员工职业热情，才能凝心聚力，进而实现企业与员工的可持续发展。⑪

声　音

应该如何看待企业对员工的“监控”行为，其合法与违法的边界应当如何把握？让我们来听听不同的声音。

1 法学教授　企业“监控”应恪守法律边界

对员工进行智能监控不是互联网企业的专利，一些传统行业的雇主，也希望利用信息技术预测员工的行动或需求，实现精准高效的智能管理。目前常见的智能监控手段除上网流量监控外，还有智能工牌、智能坐垫等。国外甚至可以见到企业运用新陈代谢监测器、可植入皮下的微型芯片等收集员工生物信息的报道。

依托大数据、人工智能、算法等技术的职场智能监控的盛行，深刻体现了人工智能时代劳动关系主体间的利益冲突。一方面，劳动者作为信息主体，享有法律保护的人格权、个人信息权益、通信秘密与通信自由等权益；另一方面，企业出于提高工作效率、维持工作场所秩序、履行合规要求等经营管理需要，又必须获取员工个人信息。那么，职场智能监控中合法与违法的边界在哪里？员工能否对智能监控说“不”？

智能监控系统在技术上主要包括数据收集系统和运用大数据与算法进行分析的数据分析系统，因此，职场智能监控系统安装合不合法，首先在于对劳动者个人信息的处理行为是否合法。

根据我国民法典及个人信息保护法的相关规定，对个人信息的处理必须符合“合法、正当、必要”原则。一般而言，取得信息主体的同意是信息处理合法性的基础，但由于劳动关系中双方力量的结构性失衡，劳动者面对雇主管理权压力时，往往会为保全工作而被迫同意，这难以成为信息处理的合法性基础。为平衡信息保护与利用，个人信息保护法规定“按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需”等情形，不需要取得个人同意，但这绝不意味着用人单位主张人力资源管理所必需就可以对员工进行监控，“人力资源管理所必需”的范围亟须进一步规范解释。

用人单位处理员工信息的行为是否为人力资源管理所必需，也应结合正当性和必要性来判断。这两条原则包含两项核心准则，即“目的限制”与“比例原则”。目的限制的基本要求是信息控制主体应有特定的、正当的目的，并且应明确地告知信息主体。因此，用人单位安装智能监控系统必须对员工履行告知义务，且应清晰易懂并披露足够多的细节，让员工能对约定目的产生一致的认识，并对个人信息可能使用的范围有明确预期。但现实中，一些企业并未向员工告知监控的目的与范围，这就违反了目的限制的要求，属于违法监控。如果用人单位事前告知监控但监控目的不特定、不正当或监控超出告知范围，也属违法。

就比例原则的适用而言，应充分考虑用人单位信息处理的利益与员工个人信息保护之间的平衡，如用人单位有无更少侵犯员工个人利益的方式能够达到同样的目的，信息处理对满足特定需求是否切实必要，对员工敏感、私密信息的损害与其所获利益是否成正比。必须强调的是，应充分考虑到劳动者与用人单位之间的人身依附性，对于可能导致员工隐私权或人格尊严被严重侵犯的信息处理行为，在法律评价上均属严重违法行为，不再适用比例原则进行利益衡量，如在卫生间门口安装摄像头或对个人隐私空间进行监控等。

在职场这一个人信息保护的特殊场景下，用人单位对员工实施智能监控的问题愈演愈烈，必然使员工个人信息权益面临严重威胁，因此，对员工信息处理行为系统性地适用“合法、正当、必要”原则尤为重要。更进一步来说，未来立法者可考虑通过劳动公法手段保护个人信息，如在劳动基准立法中就劳动者个人信息保护作专门性规定。

（作者吴文芳系上海财经大学法学院副教授，上海市劳动法学研究会理事）

2 企业高管　管理工具应被合理利用

作为员工，尤其是互联网企业的员工，都明白公司网络是可被监控的。那么做好自己本职工作，用公司网络认真工作，不“划水”、不“摸鱼”，是最基本的职业操守。当然我们不是机器人，不可能每时每刻都在工作，难免会用少量时间进行休息、娱乐或处理一些诸如缴纳水电费等生活必须事项。我想对于此，公司应该理解并认为这是员工的正常行为和权益，不能打扰、曝光，更不能据此责罚。

对于员工稳定性和求职动向进行监测，也一直是公司HR的重要工作之一。因为公司需要保持核心人才的稳定性，也需要通过人才的求职动向去反思公司的问题，拨正航向，助力公司发展。所以如果员工想离开公司，又不愿意让公司知道，那么就不要在公司网络环境下投简历。当然，不管公司是否监测到员工的求职动向，只要你个人是优秀的，公司都会想办法留住你，否则即使公司看到你在求职，也不会采取措施。

当然在对员工网络行为监测时，企业必须保障员工的隐私不被泄露，否则就涉嫌违法。　（张瑜）

3 律师　员工自由择业权不容损害

劳动就业权是劳动者最基本的权利之一，我国宪法明确规定，中华人民共和国公民有劳动的权利和义务。市场经济下的劳动就业权，包含平等就业权和自由择业权等内容。我国劳动法也规定，劳动者享有平等就业和选择职业的权利、取得劳动报酬、休息休假等权利，由此来看，自由择业权是宪法赋予并经劳动法确认的一项劳动者基本权利。而用人单位有义务保障劳动者的这些权利。劳动者投递简历，是自由择业权的一种表现，用人单位不得通过设置制度来限制这一权利，即便劳动者通过签字确认了用人单位的这项规章制度，也因为违法而无效，毕竟这一制度排除了劳动者主要权利，而损害劳动者利益的规章制度无效。　（沈斌倜）

4 员工　企业不能将员工工具化

作为企业员工，理应遵守公司的规定，但没人可以逼迫员工彻底交出包括个人隐私在内的全部信息。

在员工不知情的情况下，使用上网行为感知系统，对其上网行为包括手机使用情况进行全面监测，实则是一种粗暴冰冷的管理，是对员工的工具化。

员工的上网记录，可能是私密信息，也可能是个人信息，企业未征得员工同意随意收集已涉嫌违法，而提供方案并以此牟利的企业，恐怕也不能主张所谓“技术无罪”。　（舒圣祥）

系统本身没有过错

用人单位与劳动者是双向选择，企业留人要靠真心和工资待遇、工作环境和发展前景，监控员工离职意向，甚至据此开除员工是人事管理的失败，只会让员工产生逆反心理。

但无论使用行为感知系统的公司是否征得员工同意、是否违法，技术都是中立的。这就像是有人持刀行凶，应该追究行凶者的法律责任，而不应罪及刀具制造企业。所以，就算公司监控员工涉嫌侵权或犯罪，也与行为感知系统无关，与行为感知系统研发者无关。冤有头债有主，舆论的靶子不能树错。　（黄齐超）