

# 疫情下的生活消闲和工作新常态

自2020年1月23日新加坡出现首宗冠病病例，我们与病毒的长期抗战迈入了第八个月。整个过程犹如乘坐过山车般跌宕起伏，国人从一开始的置身事外，到后来深陷其中的惊恐忐忑，直至现在的学习与病毒共存。

随着政府自6月2日起解除病毒阻断措施，并分三个阶段逐步重启经济活动，国人也进入新生活、新常态。“新常态”的定义除了安全社交距离、戴口罩以外，数码科技的广泛运用绝对得列入其中。

一场疫情改变了每个人的生活起居、消费习惯和工作模式。许多人转向依赖网络和各种免接触式方法，生活才得以继续。

适者生存，优胜劣汰，数码化、科技化已是大势所趋，无法自我调整、维持业务稳定与可持续性（Business Continuity）的企业将会被市场唾弃。有些企业采取分组制的办公方式，尽可能在人与科技间取得平衡。

从前，没有多少雇主能预见自己的公司，竟会在平常的办公日空旷如斯；员工也很难描绘自己在家远程办公、与同事在Zoom、Microsoft Team、Skype等线上平台开视频会议、接待客户等该是怎样的画面。然而，通信科技把这一切情景都变得稀松平常。

因此，许多企业开始思索现有办公空间对于日常运作的必要性。一些银行和金融机构，早在疫情肆虐之前，把后勤运营部门搬迁到中央商业区以外的区域中心，如樟宜商业园（Changi Business Park）。一些国际企业如蚬壳石油公司（Shell）、房地产咨询公司世邦魏理仕（CBRE），也将位于市中心的办公楼搬到市郊。这不但能节省空间成本，也可以避开市区拥挤的交通。

今年5月一项针对新加坡上班族的调查显示，高达九成的国人希望病毒阻断措施后继续居家办公；7月另一项针对亚太上班族的调查研究则显示，新加坡上班族的居家办公率高达81%，在所有亚太国家居首。两项调查似乎都告诉我们，本地人对于新型工作方式和科技应用都已游刃有余。

然而，有逾半数受调查的人却表示想念到公司上班的日子，原因皆是居家办公导致他们缺乏跟同事的面对面沟通。当员工只能借由科技与其他人交流，长此下去或多或少将影响彼此的信任和协作关系，甚至减少对企业的归属感。

科技稳定了居家办公的可能性，让员工在生活和工作的调配上享有更大的自主权和弹性，但人际关系的培养，还须依靠面对面的交流逐渐建立起来。传统的办公空间仍具有凝聚员工向心力的实质与象征意义。这也是为何一些企业更倾向更具灵活性的共享办公空间（coworking space）。

长达两个多月的病毒阻断措施期间，买家不能参观展示厅或示范单位，房地产代理必须另觅途径，通过虚拟平台（virtual platform）的远程方式带领顾客上网看房、开发潜在客户。如没有数码科技的显著作用，不包括执行共管公寓在内的新私宅销量，可能没法从4月的277个回弹至5月的486个单位。

虚拟数码科技大大提高了房地产交易的效率，这是否意味着房地产代理的重要性不如从前，甚至可能会被取代？出乎意料的是，新加坡国立大学房地产（房地产系和城市与房地产研究院的统称）的第二季房地产行情指数（Real Estate Sentiment Index）的调查显示，受访的房地产发展商中，竟然没有人觉得虚拟数码平台可以完全取代传统的面对面销售模式。

虚拟数码科技让房地产在危机中觅得新机，房地产代理和客户都须要花时间学习这项新科技。但传统的面对面交流对促成交易仍起关键作用，多数买家还是想亲自参观示范单位后，再作出最终决定。

房地产业也带有服务性质，代理的职责不只是告知买家住宅的资料、协助办理手续，更多时候是扮演解惑者，为客户提供咨询。因此，代理的专业素养、能否让客户享有良好的服务体验，对交易成功率也起到一定的影响。

再者，房屋不只是毫无温度的砖屋，也是许多人作为栖身之所的“家”，其中可能承载了许多人的故事或梦想。房地产代理必须懂得聆听，才能真正了解客户的需要，找到最适合的单位。这种需要同理心而产生的共鸣，绝不是机器或工具可以代替的。

世界卫生组织表示，冠病疫情是全球百年一遇的公共卫生危机，其影响将会是长远、不会消失的。虽然俄罗斯近期宣布，已注册全球第一支冠病疫苗，但其安全性和有效性备受质疑。国人想要接种疫苗仍然遥遥无期，即便真有那天，我们可能再也回不到过去。

数码科技的经济列车已经开动，也不可能开倒车。从总理李显龙、副总理兼经济政策统筹部长及财政部长王瑞杰，到最近的贸工部长陈振声，都不约而同地提出了有关新加坡已回不去疫情前的看法。

在肯定智能科技的重要性的当儿，我们也须谨记它终究取代不了人与人之间独有的情感交流，更不应该凌驾于人类之上。企业学习数码转型固然重要，但也不应该“为了科技而科技”，必须根据各自的实际需要，秉持以人为本的原则，才能使科技发挥其最大的效用，在后冠病时代继续勇往向前。

作者邢玮娱是新加坡国立大学城市与房地产研究院研究员；程天富教授是该研究院主任  
文章内容仅代表作者个人观点，  
不代表所属大学和研究院立场