■人大聚焦

"直送"驿站的快递要刷脸才能取

市邮政管理局:消费者可申诉 保障用户知情权和选择权

□法治报记者 陈颖婷

近年来,随着电商日渐火爆,许多小区的门口出现了快递驿站或快递柜,一些快递员未经同意就将货物直接放人驿站或快递柜,仅发送一条取件短信就算"默认签收",而取件时还得"刷脸",更让消费者对于个人信息的保护忧心忡忡。如何解决好快递"最后一公里"成为市人大代表们所关心的热点问题,近日,市邮政了管理局在回复中表示,已约谈了管理局在回复中表示,已约谈了部分快递企业,要求企业采取技术手段确保快递员在征得消费者同意的前提下才能投递到快件箱,保障消费者合法权益。

问题一:擅自代收违 反合同与行业标准

市人大代表金可可通过调研发现,部分快递公司派送快件时,未经收件人同意,直接使用各类代收服务,例如,把邮件存放在收件地址范围内的"菜鸟驿站"或"丰巢智能柜",收件人须亲自前往此类代收点取件。

在他看来,该行为本身构成 违约。根据寄件人与快递公司签 订的快递服务合同,快递公司有 义务将快件送到约定地址,通常 即收件人住所。因此,未经收件 人同意,擅自使用代收服务,将 快件放置于不符合约定地址的菜 鸟驿站或丰巢智能柜,本身构成 请约。

其次,该行为也违反了国家 邮政局制定的《快递服务邮政行业标准》。《标准》规定,快递服 务人员有义务告知收件人"当面" 验收快件,此外,只有符合特定 前提条件(如投递2次仍无法投递),快递服务人员才可以要求收件人到指定地点自取。故快递公司未经收件人同意,擅自利用代收服务(例如存放于莱乌驿站),也违反该《标准》。

他建议,市政府相关职能部门加强对快递代收服务及相关行业的监管,出台相应办法,禁止快递公司未经收件人同意擅自使用代收服务。



快递进快递柜应征得收件人同意

资料照片

问题二:"刷脸"取件 藏个人信息泄露隐患

金可可代表指出,有部分代 收服务企业(如菜鸟蜂站),为节 省人力成本,采取人脸识别取件

他指出,部分代收服务企业 (如某些菜鸟驿站) 只设置人脸识 别取件机器,不提供"身份码"、 "条形码"、"二维码"等其他取 件验证方式,取件人别无选择。 这有可能侵害取件人的个人信息 权。"人脸"属自然人的生物识 别信息,构成《民法典》所保护 的"个人信息"。 代收服务企业收 集、存储、使用收件人的人脸信 息,构成对个人信息的"处理" 而《民法典》规定,处理个人信 息,应当遵循合法、正当、必要 原则,不得过度处理,且须征得 该自然人同意。在有其他代替方 式可供选择的情况下,代收服务 企业只采用人脸识别取件方式,

有可能违反上述"必要原则";此外,取件人在别无选择的情况下所作同意,其效力也可能存在瑕疵。

金可可表示,现阶段部分人 脸识别技术本身还不成熟,有时 机器即使没有精确扫描人脸,也 有可能显示取件成功,因此引发 快件盗取的风险。他建议禁止代 收服务企业仅采用人脸识别取件 方式,同时制定人脸识别技术相 关行业标准,禁止使用有安全漏 洞的人脸识别技术。

市邮政管理局:将加强信息安全防护系统建设

市邮政管理局日前在答复中表示,针对市民反映较集中的部分快递公司未按址投递的末端投递服务问题,目前已约谈申通、圆通、中通、韵达及百世五家上海公司的相关负责人。要求被约谈企业坚持问题导向,全面落实投递服务规范、质量标准;加强

对员工服务规范及服务意识的培训和管理,提高投递人员的法律意识、服务意识和责任意识,尤其强调在投递时应当尊重消费者的知情权和选择权,对于投至驿站、智能快件箱的快件,应征得收件人同意;应加强对消费者的投诉、申诉处理工作。对消费者投诉问题及时处理解决,对管理部门转办的申诉问题积极妥善处理。

针对反馈较集中的菜鸟驿站 投递服务质量问题,市邮政管理 局对菜鸟驿站上海公司负责人进 行约谈。向其重申了《快递暂行 条例》和《快递服务标准》对快 件投递的相关要求,强调应将快 件投递到约定地址,在征得消费 者同意的前提下才能采取其他投 递方式。明确要求必须重视对加 盟网点和一线员工的管理和培训, 及时在全网开展自查自纠,对问 题较集中的站点进行整治。

对于智能快件箱企业,本市已要求各智能快件箱企业切实遵守相关法律法规,采取技术手段确保快递员在征得消费者同意的前提下才能投递到快件箱,保障消费者合法权益。

同时, 市邮政管理局明确对 "代收服务企业只采取人脸识别 取件方式"说不。市邮政管理局 已经印发《关于进一步做好寄递 用户信息安全管理工作的通知》, 督促各企业要切实增强法律意 识, 高度重视寄递用户信息安全 管理工作的重要性。要遵循合 法、正当、必要的原则, 收集、 使用用户个人信息,不得过度处 理,且须征得该自然人或者其监 护人同意,不得收集与其提供的 服务无关的个人信息,不得出 售、泄露或者非法提供个人信 息。本市将加强用户信息安全防 护系统建设,不断提升人脸识别 等技术水平,严格落实网络安全 等级保护要求, 定期对用户信息 安全管理情况进行评估,严格履 行好保护用户信息的责任。邮政 管理部门经配合公安和国家安全 等部门,对出售、非法提供和窃 取、获取用户个人信息等违法犯 罪行为严厉打击。

■人大直通车

静安人大召开"关于 实施推进民心工程"课题 调研成果讨论会

本报讯 4月29日上午,静安区人大常委会主任顾云豪牵头召开"关于实施推进民心工程"课题调研成果讨论会。区委常委、组织部部长顾春源,区委常委、宣传部部长姜鸣,区委常委、副区长刘燮,区人大常委会副主任冯璐等课题组领导成员出席会议。

区地区办作为课题调研牵头单位,负责同志介绍了课题调研工作进展情况,并围绕"十三五"以来静安区加强和改善民生的主要成效与经验启示、区内民生需求和短板问题分析,以及推进"民心工程"的主要任务和重点领域等方面,汇报了课题调研的阶段性成果。

嘉定人大聚焦重点产业(园区)发展建设情况开展监督调研

本报讯 根据常委会 2021 年度工作要点和监督工作计划安排, 嘉定区人大常委会副主任张德祺于近期带队就重点产业(図区)发展建设情况开展监督调研。

4月30日下午,调研组与区经委、区科委进行了座谈交流,听取两部门关于嘉定区重点产业、园区发展情况汇报,并就增强创新动能,促进科技成果转化,加快产业结构调整和新旧动能转换,做强做优产业项目、实体经济,全力推进经济转型升级等进行了探讨。

5月7日下午,调研组一行赴 上海康德莱医疗器械股份有限公司 调研,了解企业运营状况、创新研 发成果,与企业负责人一同分析未 来生产运营及市场销售形势,鼓励 企业以市场为导向、以创新求发 展,持续提升产品附加值和市场竞 争力。

松江人大召开滨水公 共空间建设 重点督办代 表建议工作推进会

本报讯 4月23日下午,松 江区人大常委会主任唐海东召开滨 水公共空间建设重点督办代表建议 工作推进会。区人大常委会副主任 吴建良主持会议。

会上,提出相关代表建议的区 人大代表就所提建议作了说明;主 办单位区绿化市容局重点汇报了代 表建议的办理情况,会办单位区交 通委、区体育局、区水务局、区文 化旅游局、区规划资源局、区城管 执法局和方松街道、岳阳街道、交 投公司分别汇报了相关办理情况。

为开好本次会议,唐海东主任曾专程赴相关街镇进行了调研,实地察看了华亭湖、沈泾塘、通波塘、淀浦河、泗泾塘等河段的滨水公共空间建设情况。

■代表风采

惠云恋:助力疫苗接种 人大代表在行动

□闵行人大供稿

开展新冠疫苗接种是巩固拓展疫情防控成果、维护人民群众生命健康、保障社会安全发展的重要举措。作为闵行区人大代表、井亭网格党委书记、井亭实业公司党支部书记的惠云恋自疫苗接种工作开展以来,始终把人民健康安危放在第一位,积极响应政府关于做好新冠疫苗接种工作的当号召,充分发挥表率作用,绝尽尽到接种"的践行者和"应接尽的宣传者,以身作则、积极作为、多措并举,为构筑群众免疫屏障贡献力量,用实际行动展

现了人大代表的使命与担当。

疫苗接种工作开展以来,惠 云恋按照"应接尽接,应快尽快" 的原则,第一时间召开公司内部 工作会及楼宇疫苗接种推进会。

为了更好更有力引导辖区企业职工参与疫苗接种,惠云恋时刻关注疫情防控和疫苗接种的政策和措施,闲暇之余积极搜集、了解相关文件、报道,提升自身知识储备。针对部分企业对疫苗安全性的担忧,她耐心的一一解答,并表示: "要在群众有疑虑的时候用专业的知识、精准的数据以及坚定的语气给予他们建议和支持,让接种人员直观全面的了解

疫苗接种相关情况,使越来越多的群众认识疫苗的安全性,让他们知道我国的新冠疫苗是能够切实保障自身及家人安全健康的,而不是带着担忧和疑虑去接种,这样群众才会主动去宣传带动身边人投入疫苗接种工作,才能筑牢全民免疫屏障。"在她的示范宣传下,很多职工当场就完成了预约。

不仅如此,惠云恋注重倾听 群众意见,通过召开人大代表接 待选民、走访调研企业、开展座 谈会等多种方式了解企业、群众 在疫苗接种工作中遇到的困难和 问题。考虑到企业、首尔夜市商 圈自行前往接种不便、来回花费时间多等问题,她特地联系安排班车,由楼宇联络员跟车分批接送楼宇职工至疫苗接种点进行接种,把"我为群众办实事"切实做实做细,不断提升群众的获得感、幸福感和安全感。

4月13日,爱琴海购物公园商场二楼增设临时新冠疫苗接种点,为吴中路商圈及周围企业、员工、消费者及居民带来了极大便利。得到这个消息后,惠云恋带领职工前往接种地点协助开展志愿服务,宣传疫苗知识、协助注册登记、维护接种现场秩序,为群众提供了贴心、暖心、细心的服务。