



## 快递面单个人信息一览无余 隐私面单推广收效甚微

# 法律如何为快递信息安全上锁

### 调查记

□ 本报记者 赵晨熙

每年“双11”，家住北京市东直门北新桥的退休职工陈凌峰都特别忙碌，年轻人忙着“剁手”，他则忙着为他们做好“善后”工作。

“小伙子，快递盒给我吧。”当记者见到陈凌峰时，他刚从一名年轻人手中接过一个快递盒，里面装满了被撕下的包装袋，但盒子上的快递面单却完好无损。

“人们对快递单上的隐私太不重视了。”陈凌峰边说边用小刀熟练地从快递盒上刮下快递面单，然后撕碎放入其他垃圾中，这就是他的“善后”工作。当天下午，他仅发现3个将快递面单撕下或做了涂抹处理后再丢弃的快递盒，其余的快递面单均完整地贴在快递盒上，清晰地显示着收货人的详细个人信息。

一张快递面单能“扒”出多少个人信息?除了上面显示的姓名、手机号、地址，还可以通过手机号查到微信、支付宝等账号，进而了解到你的兴趣爱好、家庭成员等信息。自2015年11月推行快递实名制以来，关于快递行业如何保护个人隐私的探讨一直没有停息。不可否认的是，近年来很多公民信息泄露案件都发生在快递物流领域。

中国人民大学法学院教授刘俊海在接受《法治日报》记者采访时表示，11月1日起施行的个人信息保护法是我国首部专门针对个人信息安全的系统性、综合性法律，其中涉及的所有个人信息保护内容快递行业必须遵守，要以个人信息保护法施行为契机，完善快递行业的个人信息保护制度，特别是隐私面单功能的全面推行。

### 快递面单信息裸奔严重

“您好，您的一个快递丢了，现在需要给您双倍赔偿。”在对方准确报出自己姓名、快递单号后，杨女士对这位自称是某快递公司的客服人员深信不疑，该“客服人员”表示将支付180元的赔偿费用，但需要她在手机上进行操作。最终，在一步步“指导”下，杨女士竟然转给了对方16万元……前段时间，一位拥有近百万粉丝的UP主在网络发帖哭诉了自己因快递信息泄露而被电信诈骗的过程。

近年来，因快递面单泄露个人信息遭遇诈骗、入室盗窃的案例不时见诸报端。

前不久，浙江省嘉善县人民检察院在对一起侵犯公民个人信息提起刑事附带民事公益诉讼中发现，犯罪嫌疑人买卖的部分公民个人信息就是通过快递行业获取的。

记者近日走访了北京几家快递驿站后发现，快递面单上信息“裸奔”的情况同样严重。

在北京市海淀区某小区内的菜鸟驿站门



11月2日，山东省济南市公安局市中分局组织警力到辖区经营快递业务的网点进行安全检查。针对11月1日起施行的个人信息保护法，进一步加大对寄递业规范操作流程的检查力度，守好信息安全“最后一公里”。

本报通讯员 郝鑫城 摄

前，堆放着大量还未来得及处理的快递，记者随意拿起4个快递包裹，快递面单上均清晰印有收件方和收件方的详细信息。

随着快递数量日益激增，加之受到疫情影响无法配送到户，快递驿站承载了越来越多的工作。但记者走访的几家快递驿站门前均堆放着大量待处理的快递，且无人看管，记者翻找查看快递信息时，也未有工作人员进行制止。

“这些都给信息泄露带来了更大的安全隐患。”中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍表示，传统的快递一对一配送，知晓信息的人员相对固定，但通过快递驿站中转，经手人员更多，且如果疏于管理，有可能使散落快递信息被更多人知晓，在准确获得收件人个人信息、物流单号、购买产品等关键信息后，也就具备了冒充“电商客服”或“快递员”用“发送退货链接，骗取银行账户信息”“快递遗失，商家理赔”等手段进行诈骗的可能性。

### 隐私面单功能推行遇冷

通过对快递面单上的个人信息进行部分隐匿，能够在很大程度上避免快递面单泄露个人信息的情况出现。

事实上，自从2016年6月京东开始推行“微笑面单”，利用技术手段以笑脸代替部分用户姓名和手机号信息开始，各大快递平台就陆续推出了“隐私面单”服务，在快递面单上用“\*”来代替中间几位手机号码和用户的名字、地址，以此保护用户个人信息。

但一家快递驿站的工作人员直言，不论是面对快递平台，还是快递驿站和快递员而言，隐私面单都有点“不受待见”。一方面，隐藏信息需要专门系统的支撑，还要为快递员配备手持终端，

对快递平台和快递驿站来说增加了成本。对快递员而言，因为不能直接从面单上获取详细地址，也比直接配送要麻烦。

快递员陈东举例称，对于隐私面单，快递员需要用手持终端扫描面单上的条形码才能出现具体信息并联系客户，出现的号码也是虚拟号码，如果出现客户电话打不通或机器出现故障等情况，快递就难以配送。因此快递员并不会主动向收件人“推荐”这一服务。当前如果想要隐藏个人信息，用户需要在收件时自行选择相应的隐私面单功能。

为了实际印证隐私面单功能，记者下载了3家快递平台的App，其中有两家将隐私面单功能设置在增值服务中，虽然不收费，但需要用户在收件时自行勾选。另一家快递App在收件时并未显示有相关服务，记者询问客服后，对方表示如果想要隐藏个人信息，则需要在收件备注中自行填写。

“既然快递公司具备这种保护用户信息的功能，为什么还要寄件者自行选择而不主动使用呢?”作为一名网购达人，陈露露专门在网上购买了快递涂码笔来遮盖快递面单上个人信息，她认为快递公司寄件时不主动勾选就不会隐藏信息的做法无异于给个人信息安全保障加了一道“门槛”，难道消费者的个人信息保护要寄希望于寄件商家去勾选隐私面单功能?

对于隐私面单，法律中是否有强制性规定?对此，刘俊海指出，根据消费者权益保护法和《快递暂行条例》等法律规定，快递经营者要确保快速消费者的个人信息安全，但目前的相关法律中并未明确规定快递平台要强制使用隐私面单。

个人信息保护法第五章专门规定了个人信息处理者的义务，第五十一条规定，个人信息处理者要采取相应措施确保个人信息处理活动符合法律、行政法规的规定，并防止未经授权的访

问以及个人信息泄露、篡改、丢失。其中就包括采取相应的加密、去标识化等安全技术措施。

在朱巍看来，个人信息保护法施行前，加密、去标识化的隐私面单还可以视为行业内的倡导，但随着个人信息保护法的正式施行，加密、去标识化等安全技术措施已经成为快递平台必须履行的法定义务，因此应对隐私面单功能进行强制推行。

### 细化隐私面单实施标准

考虑到成本费用、派件效率等问题，刘俊海认为要快递平台主动全面推行隐私面单功能，积极性可能不高，应该从法律制度上进行完善。

2009年邮政法明确了快递企业的法律地位后，我国快递业迅猛发展，为促进快递业健康发展，保障快递用户合法权益，《快递暂行条例》于2018年5月1日起施行。

刘俊海认为，作为首部专门针对快递业的行政法规，在个人信息保护法实施后，也应考虑对《快递暂行条例》关于个人信息保护方面进行修改完善。他建议将全面推行隐私面单制度的相关内容加入其中，隐私面单要作为快递平台“应当”提供的服务，快递面单上用户信息应默认为隐藏状态。要通过顶层设计来督促各快递平台尽快全面落实隐私面单功能。

朱巍对此表示认同，他建议除了要强制要求快递平台使用隐私面单外，相关部门也应考虑制定统一的隐私面单执行标准，从技术、配送、面单信息规范等内容进行统一规划，对不执行的平台要加大处罚力度。

当前除了快递面单，快递信息泄露也有许多是快递公司“内鬼”所为，比如去年引发关注的“圆通内鬼致40万条个人信息泄露”案就是不法分子与圆通速递工作人员勾结，通过有偿租用圆通员工系统账号窃取公民个人信息。

“这说明当前一些快递平台在内部管理等方面还存在很大漏洞，需要快递平台更加严格地对自身系统、员工等进行监管。”北京云嘉律师事务所律师所主任赵占岭指出，个人信息保护法明确个人信息侵权行为的归责原则为过错推定，这意味着当个人信息权益因个人信息处理活动受到侵害时，个人信息处理者如果不能证明自己在数据处理、数据保护中不存在过错，则应当承担损害赔偿等侵权责任。

现行《快递暂行条例》第四十四条规定，经营快递业务的企业出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息，情节严重的最高处罚10万元，并可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。在赵占岭看来，最高处罚的数额相较快递企业的利润过低，建议在修改《快递暂行条例》时进一步提高处罚额度，治理快递行业信息泄露，重点应在快递平台上，应通过加大惩处力度倒逼平台不断提高信息保护意识，完善自身内部安全管控。

## 《杭州市物业管理条例》适应新形势再修订 制度创新打通物业管理堵点

□ 本报记者 王春  
□ 本报通讯员 吴攸

物业管理区域的确定，是老旧小区成立业主大会、选举产生业主委员会或组建物业管理委员会、自行聘请物业服务企业的基础。近日，为贯彻落实新修订的《杭州市物业管理条例》(以下简称《条例》)，浙江省杭州市住房保障局印发了《关于印发〈杭州市老旧小区物业管理区域确定及调整工作操作规程(试行)〉的通知》，对老旧小区物业管理区域确定及调整进行了规定。

7月30日，修订后的《条例》经浙江省十三届人大常委会第三十次会议批准，将于明年3月1日起施行。《法治日报》记者了解到，修订后的《条例》共9章93条2万多字，篇幅增加不少：增加了“物业管理区域”“前期物业管理”“监督管理”三个章节，将原《条例》的“物业使用和维修”“物业维修资金和物业专项维修资金”两章合并为“物业的使用和维护”，将“业主、业主大会和业主委员会”修改为“业主和业主组织”，“物业管理服务”修改为“物业服务”。修订后结构更为完整，逻辑也更为清晰。

### 科学修订体现社情民意

人民群众幸福安居与否的重要指标就是物业管理的质量。据悉，《条例》自2002年2月1日起施行，2013年进行首次修订。

杭州市住房保障局相关负责人介绍说，杭州现有住宅小区4000多处，其中实施物业管理的小区有3400处。随着生活水平的提高，居民对物业服务提出了多元化的诉求，物业管理水平却参差不齐，业主与物业公司、业委会的纠纷时有发生。

“比如业委会的组建率不高，发挥作用不明显，物业企业的履约服务不够规范等，都是导致纠纷的原因。”

为适应新形势新问题，打通物业管理堵点、堵点，2020年，杭州积极推进《条例》的修订工作，《条例》(修订草案)分别于2020年10月、12月和2021年4月提请杭州市人大常委会进行了初审、二审和终审。

推进科学立法，民主立法，是提高立法质量的重要途径。修订《条例》过程也一如既往地体现社情民意。

修订伊始，杭州市人大常委会主要领导、分管领导带队开展10次专题调研，调研地点涵盖各类街道和市民防办、市中级人民法院、浙江财经大学法学院、杭州职业技术学院等。

除实地调研走访外，市人大常委会法工委组织向市人大常委会法工委、市委办法规处、12个市级有关部门和113个县(市)人大常委会、全体市人大代表和23个市人大常委会基层立法联系点征求意见，同时公开向社会征求意见，并送市人大常委会立法咨询委员会组织论证。

据统计，杭州市人大常委会审议期间，共有11个市级有关部门、15个基层立法联系点和16位市和区(县、市)人大代表提出意见建议，群众发来电子邮件26件，信函3件，来电4次，各方面意见建议合计达1000余条。

### 党建引领加强行业管理

小区的和谐美好需要各方主体各司其职，需要全社会的共同努力，更需要广大市民的关心和参与。

修订后的《条例》明确了物业使用中不得实施的11项行为，其中在原《条例》基础上进一步增加了实践中容易引发小区矛盾纠纷的几项行为，包括违法饲养动物或者不履行饲养义务，严重影响其他业主生活；违规进行生活垃圾投放；从建筑物中抛掷物品；电动汽车、电动自行车违规充电等等。

相较于过去的物业管理工作侧重于行业管理，新修订的《条例》明确将物业管理活动纳入基层治理体系，坚持党建引领、政府主导、业主自治、多方参与、协商共建的工作原则，发挥党员在物业管理中的模范作用，提出建立人民调解、行政调解相衔接的物业管理活动纠纷多元调处、化解机制。

杭州市住房保障局相关负责人表示：“物业管理加强党建引领旨在打通服务群众的‘最后一公里’，有利于最大程度把党的政治优势、组织优势转化为社区治理优势。”

在日常生活中，因物业管理信息公开、管理区域划分不当等引发的矛盾纠纷屡见不鲜。修订后的《条例》明确规定了信息公开的形式，在相关章节专门规定了业主委员会、物业管理委员会、物业服务人、建设单位的信息公开义务，保障业主的知情权。

### 完善制度解决实际问题

日常生活中，市民对业主委员会比较熟悉，是业主大会的执行机构，在物业管理中居于重要地位。修订后的《条例》从业主委员会工作职责、业主委员会选举制度，规范业主委员会运行管理等方面，对相关规定作了进一步完善，业主委员

会会议、信息公开、业主委员会成员禁止行为、罢免和职务终止、离任移交、审计和财务管理等各项制度也更加完善。

然而，目前杭州市住宅小区成立业主委员会的比例不到50%，尤其是大量老旧小区没有成立业主大会和选举产生业主委员会。在尚未成立业主大会、业主委员会运作失灵、业主委员会换届选举、老旧小区推行物业管理等情形下，物业管理如何有序进行?

针对此类情况，修订后的《条例》创新设立了物业管理委员会制度，作为对业主自治机制的补充和落实物业管理属地责任的举措。

物业管理委员会由街道办事处、乡镇人民政府、居民委员会、建设单位指派代表和业主代表组成，主要任务是负责组织具备条件的物业管理区域成立业主大会、选举产生业主委员会或者指导换届选举业主委员会。同时，为了维持老旧小区、尚不具备召开首次业主大会会议条件的新交付物业小区、未能及时选举产生业主委员会的物业管理区域的物业管理正常运转，维护业主合法权益，修订后的《条例》规定可以由依法成立的物业管理委员会临时时代行业主委员会职责。

数字经济是杭州的特色和优势。修订后的《条例》强调鼓励积极运用数字化等新技术、新方法，发挥公共数据平台作用，提升物业管理质量和服务水平。同时推进业主投票采用电子方式、全市物业管理信息网络系统建设等。比如采用电子方式投票便于业主参与，是为了解决业主投票率低、决策难的问题，同时充分考虑老年人等特殊群体的合法权益。修订后的《条例》还规定：“业主投票一般采用电子方式，但是业主要求提供纸质方式的，业主委员会应当提供。”

### 回响

本报讯 记者朱宁宁 我国目前的劳动基准立法属于分散式立法体例，相关规定散见于法律法规、行政规章及政策性文件中，很多规定已不能满足现阶段经济社会发展需要。记者近日从全国人大常委会法制工作委员会获悉，社会委围绕完善工作时间、统筹休息休假，健全最低工资等方面开展了基础研究，积极督促相关部门加快基本劳动基准立法立法进程。基本劳动基准立法已列入十三届全国人大常委会立法规划。建议相关部门广泛听取各方面意见，扎实开展调研论证，针对社会反响强烈的突出问题，抓紧形成高质量的法律草案，拟于2022年提请全国人大常委会会议审议。

今年十三届全国人大四次会议期间，有代表提出关于制定劳动基准法的议案，建议采取集中立法模式制定劳动基准法，对工资报酬、工作时间、休息休假、加班限制及补偿等制度给予完善，加强对特殊群体保护，健全职业安全卫生管理制度等。

人力资源和社会保障部表示，基本劳动基准水平的设定，既涉及劳动者的权利保障，也涉及企业的义务承担，具有系统、复杂的特点，各方面存在很大的意见分歧。目前正积极开展基本劳动基准法的相关研究论证工作。下一步，将对劳动基准制度执行情况和存在问题进行综合评估，统筹考虑经济社会发展水平、劳动力市场供求关系、劳动关系双方承受度等因素，兼顾劳动者和用工主体双方的利益诉求，适时提出制定完善相关制度的建议。全国总工会表示，就业模式正在从“组织+雇员”向“平台+个体”转变，建议制定适合平台经济运营模式的工时、工资及安全卫生等劳动标准。全国妇联、中国残联表示，要加强针对女性劳动者和残疾人劳动者的特别保障。

今年十三届全国人大四次会议期间，还有代表提出关于修改职工探亲待遇规定的议案。议案提出，随着我国经济社会发展和家庭结构发生巨大变化，1981年全国人大常委会批准的《国务院关于职工探亲待遇的规定》，已不能满足现实需求。建议修订相关条款，取消部分限制条件，扩大主体适用范围，缩短探亲年限间隔，为职工探望父母、履行赡养老老敬老义务提供保障。

人力资源和社会保障部表示，随着工时制度逐步调整，交通运输快速发展，假期制度不断完善，职工探亲需求已能基本满足。假期待遇的增加应同步考虑对企业人工成本的影响。下一步，将综合考虑经济社会发展水平、职工休假权利、企业人工成本等因素，广泛听取各方面意见，适时提出修法建议。对此，全国总工会建议，从制度本身的延续性和改革的增益性着眼，将修改探亲假制度与设立护理假制度统筹考虑。

社会委经研究认为，当前，劳动关系的组成与结构正在发生深刻变化，劳动者的休假观念、习惯、方式也随之调整。建议有关部门在充分论证必要性和可行性的基础上，统筹考虑各类假期制度和经济社会发展的关系，在起草基本劳动基准法时，加强整体谋划设计，统筹构建适应新发展阶段的假期制度。



制图/李晓军

## 全国人大社会委建议 加快医疗保障法立法

本报讯 记者朱宁宁 制定医疗保障法已经列入全国人大常委会2021年立法工作计划。记者近日从全国人大常委会法制工作委员会获悉，国家医保局已形成医疗保障法征求意见稿，正向社会公众和相关部门征求意见。社会委建议国家医保局加快立法步伐，尽早形成成熟的法律草案，如期提请全国人大常委会会议审议。

今年十三届全国人大四次会议期间，有代表提出制定医疗保障法的两件议案。议案提出，我国医疗保障还处于主要依靠政策性文件管理的状态，导致制度不统一，在实践中造成一系列问题，不利于医疗保障制度的健康发展，建议尽快制定医疗保障法。

国家医保局称，议案提出的很多建议在征求意见稿中有所回应。下一步将集中力量推动立法工作。民政部、财政部、国家税务总局、应急管理部、市场监管总局等部门表示赞同制定医疗保障法，将积极配合，广泛征求意见，全面研究论证整体框架和具体条款。司法部认为，医疗保障立法涵盖基本医疗保险、医疗救助等多种保障制度，涉及与现有法律法规的衔接，涉及参保人员、定点医院、定点药店、经办机构等的权利义务，法律关系复杂、社会关注度高，要广泛听取意见，深入研究论证。