

金台视线

有读者反映,投诉了一个问题,竟然第一时间被对方“精准定位”——

投诉人信息是怎样被泄露的?

本报记者 赵兵 巨云鹏

人们通过政务服务平台等渠道反映问题时,常需要留下姓名、联系方式等个人信息。这些本该用于相关部门了解情况的信息,有时却被泄露给第三方甚至被投诉人。有读者、网友反映,投诉了一个问题,被投诉对象第一时间找到了自己。这种个人信息泄露给投诉人生活带来严重困扰,也对投诉举报工作机制的公信力造成严重损害。

结合一些案例,记者进行了采访。

个人信息被泄露,投诉人遭受严重困扰

有读者反映,其个人信息在反映问题时被相关部门泄露,导致自己已被施压甚至受威胁。

刘先生在某政务服务网络平台上,对当地一家企业养殖尾水排放污染问题进行了投诉。他没想到的是:“环保部门打电话和我沟通情况后,要求我给个‘好评’。我表示要考虑一下。几小时后,隔壁乡镇的工作人员就打电话给我朋友向我施压。更有甚者,这名乡镇工作人员又将我在有关部门工作的亲属信息泄露给了环保部门,试图通过亲属再次向我施压。”

杨女士也曾遇到类似问题。通过政务服务网络平台留言反映当地化工厂污染问题后,她立刻被当地乡镇干部“精准定位”。“我们乡镇招商引资来一家化工领域的大企业,污染很严重,废气和污水排放给我们邻近几个村的环境带来了严重污染。我看不下去,就在网上留言反映了该问题,可没想到当地乡镇干部立马找到了我。”杨女士说,“乡镇干部给我和我家人施加压力,当时我爸还是村干部,但迫于压力,在换届选举的时候就不再参选了。对方为了让我‘安分’一些,还给我找了一份在附近工厂上班的工作,算是‘封口费’。”杨女士气愤地表示,自己的信息为何会遭到泄露?为何当地不想解决群众反映的问题,只想“解决”反映问题的人?

还有读者反映,向12345热线反映问题后,明确表示不需要工作人员联系自己,仍然遭到个人信息泄露。

广东深圳的李先生在人民网“领导留言板”反映,自己打12345热线反映所在小区附近的一处停车场问题,希望街道办事处出面解决。不料,物业打来电话和他沟通情况。“我向街道反映该问题,没跟物业反映,物业很不高兴。此前我也曾因其他事情打过12345热线,并表明事情很清楚,街道办直接去处理即可,不需要再联系我本人,但最后也都是物业给我打电话。”李先生说,为什么要将自己的信息泄露给物业?他很担心自己因为反映问题被“穿小鞋”。

专家表示,通过政务服务平台投诉,导致个人信息泄露,其性质比商业消费场景导致个人信息泄露更恶劣。“此类事件会影响公众的数字安全感,同时,也会影响政府公信力。当公众发现在办理政务时个人信息可能被泄露,对相关机构的信任度会降低,群众不敢反映问题,影响政务服务平台发挥效能,进而影响数字政府建设。”广西师范大学法学院副教授黄祖合说。

百姓关注

一些婚恋机构以优质嘉宾信息、高成功率为诱饵

小心婚介背后的“钓鱼”套路

本报记者 向子丰

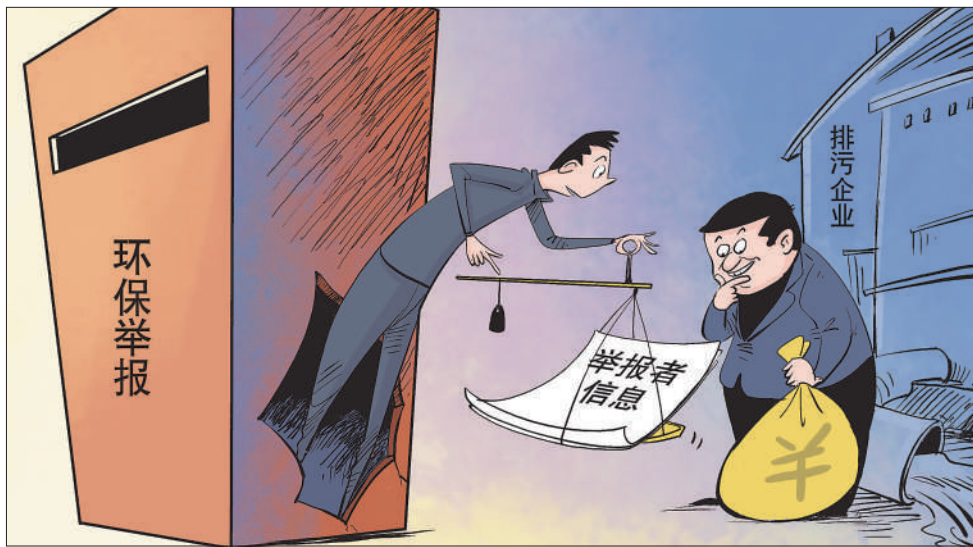
先用优质对象信息吸引线下见面,以高成功率为诱饵,劝说办理婚恋服务套餐,甚至诱导进行平台贷款……近日,多名读者、网友反映,自己在找对象的过程中遭遇婚恋机构欺诈。

随着互联网的兴起,越来越多人选择网上交友,帮助单身群体拓宽社交渠道的婚恋服务发展迅速,但与此相关的纠纷也呈上升趋势。

广东深圳市徐女士告诉记者,她求助婚恋机构想“脱单”。“我在网上看到一家情感咨询公司的广告后,被推荐前往其门店。门店‘红娘’对我进行了数小时营销,了解我的工作、家庭情况、财务状况等情况后,引导我充值高额会员。”

“当时我银行卡余额不足,还差7800元。”徐女士说,“红娘”提出可以使用信贷及花呗、借呗、分付等平台贷款充值会员。徐女士不肯办理,“红娘”就以老乡名义借钱给我,让我签订了一份5万元的服务合同。”

无独有偶,上海市读者张女士来信反映,2024年12月她收到一则来自社交媒体的广



据此前通报,某地村民匿名举报污染问题后,个人信息遭当地生态环境执法人员泄露,涉案人员被查处。

追根溯源,暴露的薄弱环节值得深思

投诉人的个人信息是怎样被泄露的?发生在上海市的一个案例引人深思。

前不久,家住宝山区的邱先生,通过上海12345市民服务热线投诉一处小区违建,没想到他的电话被泄露给被投诉人。这一过程是如何发生的呢?

4月21日,记者前往邱先生所在的宝山区大场镇上大阳光乾泽园小区。此前被举报的楼顶违建被一块黑布覆盖着,小区物业公司的赵经理表示,违规阳光房已拆除,目前在做防水。

根据大场镇政府此前发布的《情况说明》,2月24日,市民邱先生通过12345市民服务热线反映小区某楼楼顶疑似存在违法搭建情况,要求整改恢复原状,当天平台将工单派至主办单位大场镇综合行政执法队及协办单位乾溪物业管理公司(以下简称“乾溪物业”)。

当天下午,乾溪物业经理贺某某会同执法人员前往现场核查。2月25日,被投诉人称,希望和投诉人友好协商,再三向贺某某索要投诉信息。贺某某称出于邻里和谐的想法,未经充分考虑,便将12345热线工单内容以截图形式通过微信转给被投诉人。

大场镇政府工作人员介绍,经查,热线工单内容中仅有投诉人姓氏和手机号码。因是小区邻里,被投诉人以此推测出投诉人身份及住址。

“一名物业经理可以轻而易举地获取12345热线投诉人的个人信息,又以截图的形式发送给被投诉人,从机制和意识上,都反映出公众个人信息保护存在薄弱环节。”上海社会科学院信息研究所智慧城市研究室主任范佳佳认为,此类行为违反民法典、个人信息保护法等法律法规,侵权人理应承担民事赔偿、行政处罚乃至刑事责任,绝不是小事。

此事被披露后在网络上迅速发酵。3月11日,乾溪物业根据公司管理制度,针对乾泽园小区违建未及时发现上报及后续引发的投诉人信息泄露事件,对贺某某予以撤职处分。同日,贺某某因非法提供、公开他人个人信息,

被公安部门依法行政处罚。

但余波未了,网友质疑,为何12345热线工单会转到物业公司手中?

对此,大场镇政府工作人员称,根据《上海市拆除违法建筑若干规定》,12345涉及违建处置工单可由城管主办,物业服务企业协办,物业服务企业主要负责了解情况,联系被投诉人,提前劝阻,并配合城管部门查勘现场,助力违法建筑处置。

然而,记者查阅《上海市拆除违法建筑若干规定》发现,根据第四条规定,物业服务企业在其物业管理区域内发现搭建违法建筑的,应当予以劝阻、制止;劝阻、制止无效的,应当及时报告所在区的拆违实施部门,并不负责拆除违章建筑。市和区规划管理部门、城市管理行政执法部门(统称“拆违实施部门”)分别负责违法建筑的拆除,街道办事处、镇人民政府应当配合拆违实施部门做好违法建筑的拆除工作。

特别值得一提的是,这部地方性法规明确要求“任何单位或者个人发现违法建筑,可以向统一举报电话举报,也可以向拆违实施部门举报。受理举报的部门应当为举报人保密”。

上海12345市民服务热线管理办公室有关负责人介绍,热线建线之初就已建立工单职责和流转、签订保密承诺等制度,对要求匿名的市民,会屏蔽相关信息后再将工单进行流转,目的就是为了保护来电市民的个人信息。

该负责人表示,下一步,将在修订热线管理办法时,进一步明确市民信息保密制度,“各承办单位在办理工单、服务群众过程中也应增强信息保密意识,依法依规落实保密责任,做好信息保密工作”。

“有关部门应当以本次事件为教训,厘清信息安全漏洞及流程薄弱点,同时完善保密管理、风险防控、责任追究诸种长效机制,从根本上防范同类事件发生。”范佳佳说。

加强惩处力度,建立投诉信息分级分类管理制度

在数字社会中,个人信息直接关系人身安全、财产安全、生活安宁,因此公众对违规泄

露、滥用个人信息的行为高度关注,无论是对于商业消费中的个人信息保护,还是对政务服务、基层管理中的信息安全,都有着很高期待。

个人信息泄露为何屡禁不绝?有关专家和法律界人士给出了自己的看法。

“从源头上来看,过度收集个人信息在商业和政务场景中均是导致个人信息泄露的重要因素。个人信息保护法第六条明确规定了‘最小必要’原则,收集个人信息应当限于实现处理目的的最小范围,不得过度收集。实践中突破这一底线的行为屡见不鲜。个人信息收集越多,后续泄露的风险就越大。”中国人民大学公共管理学院教授夏方舟说。

在一些政务投诉或意见建议的处理中,有时确实需要与投诉人联系核实,如何才能降低信息泄露的风险?

夏方舟认为,投诉人对个人信息安全的担忧并非“矫情”。基于投诉处理目的在必要范围内联系投诉人本身不构成违法,但投诉人真正担心的是信息会不会进一步流转到被投诉对象手中、会不会遭受打击报复。

“平衡这一问题的关键在于建立投诉信息的分类分级管理制度。首先,行政机关和企业平台应当严格区分投诉处理中的不同信息用途,相关信息应严格限定在必要人员范围内。其次,对于需核实的内容,应当对投诉人信息做匿名化或去标识化处理。还有,处理投诉的部门应当清晰告知投诉人其个人信息将被如何使用,并尊重投诉人的选择权。”夏方舟说。

对于如何加强个人信息保护,专家学者给出了建议。

夏方舟认为,根据所处理个人信息的重要程度和敏感程度实行分类分级保护,建立数据安全事件应急响应机制,发生安全事件时立即启动预案,对个人信息进行保护,并按照规定向有关主管部门报告。

黄祖合认为,一方面,跨部门、跨区域监管协同有待加强。建议推动网信、公安、市场监管等部门建立信息泄露案件线索快速移送与证据互认机制,防止以罚代刑。同时扩大检察机关、消费者组织提起公益诉讼的适用范围,推动行政执法与司法审判的有效衔接,降低维权成本,提升违法成本。

“目前,对于泄露个人信息的处罚力度与违法收益之间仍存在差距,个人信息保护法规定了处罚金额,但实践中,部分案件最终处罚金额低于违法收益。建议大幅提高行政处罚上限,同时明确民事赔偿中的惩罚性赔偿制度,降低受害者举证门槛。”黄祖合说。

专家建议,在办理政务投诉建议场景中,应进一步规范信息流转流程,把投诉信息流转层级压缩到最少,删去不必要的信息传递环节,厘清工单流转环节中有关信息保密的具体职责,将个人信息保护纳入政务公开内容审查流程,建立“谁公开、谁审查、谁负责”的责任机制。

社会公众应当如何加强自我保护?北京璟福律师事务所律师王明建议,当事人应加强源头控制,谨慎授权,最小化提供,不轻易提供姓名、身份证号、人脸等敏感信息。

“如发现侵权行为,可向网信部门投诉、举报,造成损害的可以提起民事诉讼,要求删除相关内容、赔礼道歉、消除影响、赔偿精神损失等。其中,应注意保存截图、聊天记录、通话录音等证据。”王明说。

(唐小丽、张葵雯参与采写)

反馈

青海循化撒拉族自治县——

全面排查整治守住供水底线

本报记者 江萌

4月20日,本报“读者来信”版刊发《修路系统规划不够带来烦心事》一文,反映青海海东市循化撒拉族自治县专堂村因修路毁坏水利设施,影响春耕灌溉。记者获悉,青海省水利厅、海东市、循化县已成立联合工作组,对有关问题开展调查。

调查显示,2024年,因大清高速公路施工,原灌溉水渠及提灌站部分被占用,受施工进度滞后等影响,提灌站改迁工程未能按期完成。当地增设的临时灌溉设施由于长期过度使用,水泵损坏、输电线路过载,虽更换水泵并增配变压器,仍造成春灌启动时间延迟。

循化县相关负责人表示,下一步将举一反三、标本兼治,全力保障人民群众生产生活用水安全。强化应急保障,落实专人专责,对临时供水设施实行常态化巡查和预防性维护;加快工程改迁,对永久灌溉设施改迁项目实行“日跟进、周调度”,及时协调解决施工难点、堵点问题,确保6月底前工程建成投用,从根本上解决灌溉问题;全面排查整治,对专堂村和全县农业基础设施开展拉网式排查,建立问题清单、责任清单和整改时限,以点带面补齐短板。

身边事

河南平顶山市——

小区违建拆除难

我们是河南平顶山市城乡一体化示范区昌建荣邦望悦小区的业主。交房才两年多,小区已出现许多违建,造成安全隐患。

2号楼,有业主在楼顶违规加盖建筑物(见下图),堵住应急逃生通道;3号楼,消防连廊被占用;13号楼,有人圈占公共绿地,把4处公用消防栓围在墙里……滨湖街道办事处城管办2024年就下达了通知书,责令整改。自然资源和规划部门也出具了违法建筑认定书。可违建不但没拆除,反而越建越多。希望相关部门加大执法力度,彻底拆除违建。

昌建荣邦望悦小区居民



建议

“网红”玩具不可忽视安全性

近年来,拼豆、捏捏乐等“网红”玩具在青少年群体中走红,然而部分产品的安全隐患不容忽视。有的玩具配件不合格,引发消防事故。市场监管总局也曾发布消费提示,提醒消费者关注捏捏乐、水晶泥等产品可能存在的化学安全风险。

问题玩具流入市场,暴露出生产、流通等环节的监管漏洞。个别生产者唯利是图,粗制滥造;零售店、电商平台把关不严,为“三无”产品开了方便之门;玩具新品层出不穷,标准建设与监管有些方面相对滞后。

现在,《玩具安全》系列强制性国家标准已正式发布,建议相关部门加大抽查频次与处罚力度,对校园周边、批发市场等重点区域实施常态化巡查,严肃查处“三无”及假冒伪劣产品,并加强对网络销售渠道的监测,适时曝光典型案例。生产者也应认识到,推出安全放心的玩具,才能走得长远。同时,家长给孩子买玩具时,不能一味追求新奇,要仔细查看3C(中国强制性产品认证)标识,厂家信息和安全警示,坚决不买“三无”产品。

浙江台州市 江德斌

征集

人民日报“读者来信”版与人民网“领导留言板”联合开展群众急难愁盼问题征集,欢迎读者就打不通的热线电话“提供问题线索和建议”。

邮箱:rmbdzlx@126.com

移动端:人民日报客户端“曝光台”

人民网“领导留言板”客户端