

快递行业隐私运单日均使用量突破2.5亿单——

让快递个人信息更安全

本报记者 韩鑫

一张快递运单能泄露多少个人信息?有调查显示,透过快递运单上显示的姓名、手机号和地址,能还原出90%的个人信息。尤其是通过手机号,可查到绑定的微信、支付宝等平台账号,进而了解个人兴趣爱好和消费习惯等。

给快递贴上隐私运单,让个人信息“藏起来”。前不久,国家邮政局、中央网信办、公安部3部门联合召开推进会,深入推广应用隐私运单,给快递个人信息加把“安全锁”。

隐私运单如何保护个人信息安全?中国隐私运单推广应用情况如何?此次3部门发文,将为保护个人信息织起怎样的“防护网”?记者采访了国家邮政局有关负责人及相关快递企业。

邮件快件隐私运单基本实现“应用尽用”

所谓隐私运单,就是通过运用虚拟号码等去标识化技术,对快递运单上收寄件人姓名、联系方式、地址等个人信息进行加密处理,快递员只能通过特定APP联系收件人,不能直接识别手机号码。

“推广应用隐私运单是保障寄递用户个人信息安全的有效举措。”北京邮电大学邮政发展研究中心主任赵国君说,当前中国日均快递业务量超过3.3亿件,寄递服务已覆盖经济社会各个领域,由此产生了大量寄递数据信息,这些信息呈现出主体多、链条长、涉及面广、数据量大等特点,极易被不法分子窃取、利用。

“以消费者在电商平台下单为例,在电商或仓储平台打印快递运单后,包裹需经商家贴单、仓储分单、揽件分包、中转派件、末端驿站等多个操作环节,才能到达消费者手里,过程中极易发生信息泄露。”中通快递信息安全部高级经理马辰说。

近年来,“空包刷单”和贩卖快递数据案件时有发生,甚至有一些不法分子非法获取快递运单,利用公民个人信息,实施电信网络诈骗等违法犯罪活动,由此引发的信息安全问题备受社会关注。

挑战之下,隐私运单应运而生。自2017年起,多家快递公司陆续推出相关服务。

用顺丰寄件时,默认隐藏收寄件人手机号码中间4位数字。同时,通过信息安全技术,收派员、客服使用虚拟号码联



9月13日,在江苏省宿迁市沭阳县邮政邮件处理中心,工作人员扫描邮件包裹上的隐私运单进行分拣。

系用户,实现个人信息加密。京东物流上线“微笑面单”,从包裹生成时就利用技术手段以笑脸替代用户手机号部分数字,从而保护用户隐私。

在行业探索的基础上,去年3月,国家邮政局等3部门联合开展邮政快递领域个人信息安全治理专项行动,大力推广应用隐私运单,回应公众对个人信息保护的迫切期盼。

国家邮政局有关负责人介绍,截至今年9月上旬,除法律法规另有规定及用户特殊要求以外,全行业隐私运单日均使用量突破2.5亿单,基本实现邮件快件隐私运单“应用尽用”目标。

隐私运单实际推广应用仍存薄弱环节

今年4月,新的《快递电子运单》和《通用寄递地址编码规则》两项国家标准正式实施,设立专门章节,强化个人信息保护内容。其中提出:快递企业、电子商务经营主体等应采取保护措施,避免在电子运单上显示完整的收寄件人个人信息;要求快递单上收寄件人姓名应隐藏1个汉字以上,联

系电话应隐藏6位以上,地址应隐藏单元户室号等。

“当前,各寄递企业和电商平台已按照标准,及时进行技术调试,推动隐私运单全面铺开、深入推进。”国家邮政局有关负责人表示,与此同时,由于新国标是强制性标准,在隐私运单实际推广应用仍存在一些薄弱环节。

一方面,应用隐私运单,会影响一些末端派送环节的便捷性。

“快递员在投递过程中,必须使用手持终端扫描具体信息后才能进行投递。当消费者选择隐藏信息后,隐私运单的虚拟号码常会出现被屏蔽或拒接,导致联系不上收件人的情况,在一定程度上影响了配送效率。”赵国君说,同时,部分快递柜和快递驿站尚未完全应用兼容虚拟号功能,无法对使用隐私运单的快递进行分类存放,增加了末端配送的难度。

另一方面,上下游信息壁垒尚未完全打通,制约隐私运单推广。

“当前,快递业上下游企业对各自掌握的用户数据共享不够,电商平台与寄递企业、寄递企业与驿站之间存在一定信息壁垒。”赵国君解释,当采用隐私运单隐藏个人信息后,需要通过系统对接获取联系方式以保障包裹顺利派送以及后续客服

服务。上下游环节间只有实现数据互联互通,才可以最大程度减少信息壁垒,提高快递作业效率与服务品质。

“此外,一些企业软件及信息服务配套技术支撑不到位,隐私运单占用虚拟号码资源,在一定程度上增加运营成本等,也是进一步推广隐私运单需要解决的堵点和难点。”国家邮政局市场监管司有关负责人表示。

多措并举满足寄递用户个人信息保护需求

“隐私运单推广应用的目的是回应人民群众的关切。”国家邮政局有关负责人表示,下一步将多措并举尽快实现邮件快件隐私运单“应用尽用”目标。

建立通报机制,督促贯彻执行。国家邮政局将联合网信、公安等部门,建立隐私运单应用情况排名通报及问题整改清单台账等制度,督促各电商平台和寄递企业不断升级技术手段,持续完善用户个人信息安全保障措施,加强对从业人员的教育培训,从源头上防止数据被非法采集、泄露、窃取、倒卖。

今年以来,顺丰持续推进隐私运单工作,将用户电话号码中间隐藏位数由4位提升至6位,同时对姓名和地址信息进行保护。中通快递通过业务流程优化、派件员APP升级等措施,已完成自有渠道隐私运单100%覆盖,全网隐私运单使用率达76%。

推进互联互通,强化信息保护。聚焦提升末端服务质量,国家邮政局将推动上下游企业联合建立隐私运单体系,对敏感字段进行脱敏、去标识化处理,更好满足寄递用户个人信息保护需求。同时,督促上游电商平台和寄递企业探索实现寄递数据的互联互通,在不影响寄递服务的前提下,有效解决影响末端投递时效、用户体验满意度等问题,保障寄递服务质量的获得感、幸福感、安全感。

下一步,国家邮政局将和中央网信办、公安部密切联系,加大邮政快递领域涉个人信息安全违法违规行为的查处力度,集中治理信息安全风险管控方面存在的隐患和薄弱环节,从技术、制度、管理层面加强信息安全风险管控。



王鹏作 (新华社发)

新闻链接

“双11”当日全国快递业务量超6亿件

国家邮政局监测数据显示,2023年11月1日至11日,全国邮政快递企业共揽收快递包裹52.64亿件,同比增长23.22%,日均业务量是平日业务量的1.4倍。11月11日当天,共揽收快递包裹6.39亿件,是平日业务量的1.87倍,同比增长15.76%。

国家邮政局市场监管司副司长边作栋说,今年的快递业务旺季主要呈现出两个高峰更加平稳,支撑消费复苏、经济向好作用更加明显,用户体验更加便捷三大特点。今年的快递业务旺季继续在11月1日和11月11日形成两波高峰,分摊了行业在单个高峰的压力,运行更加平稳。邮政快递与电子商务、现代农业、现代制造业等深度融合,“双11”期间全网揽收量再创历史新高,折射出中国消费市场的蓬勃活力,是经济恢复向好的生动写照。邮政快递深度融入电商产业链,大量预售商品前置存储至快递云仓,寄递服务更加快速准确。

他表示,今年的快递业务旺季从11月1日开始,到2024年春节前夕结束。为做好旺季服务保障工作,国家邮政局在与各主要电商平台及寄递企业进行充分形势研判和服务能力评估的基础上,制定保障方案,全面落实,协调电商平台与寄递企业继续发挥“错峰发货、均衡推进”的核心机制作用。同时,深入开展安全隐患排查整治,全方位确保生产安全、寄递安全、信息安全,防范行业伤亡事故发生;坚持快递包装标准化、循环化、减量化、无害化,鼓励电商快件原单直发,减少前端过度包装。

在业务旺季和低温雨雪天气条件下,一线快递员作业时间长、负重重、压力大。为此,邮政管理部门持续加强基层从业队伍队伍关心关爱工作,维护快递员群体合法权益,并发布温馨提示,呼吁广大用户给予快递员群体更多包容和理解。

(据新华社电 记者戴小河)



11月12日,在中国邮政集团有限公司衡阳邮区中心局邮件处理中心,工作人员分拣快递包裹。

『我们都要成为追光者』

网友点赞二〇二三年第三季度『中国好人榜』

本报记者 叶晓楠

为了一份承诺,给红军烈士守墓55载;反复诵读珍藏的38封情书,用爱唤醒“植物人”丈夫;纵身一跃,把人民警察勇救落水老人;精准帮扶,把小山村变成“网红村”……近日,由中央精神文明建设办公室主办的2023年第三季度“中国好人榜”发布仪式暨全国道德模范与身边好人现场交流活动在河北省沧州市举行,共有150人(组)助人为乐、见义勇为、诚实守信、敬业奉献、孝老爱亲身边好人家光荣上榜。

在发布仪式现场,“中国好人”代表以朴实无华又饱含真情的语言,分享了各自心路历程。广大网友被他们的事迹深深打动,纷纷留言评论:“我们都要成为追光者,靠近光、追随光、成为光”“守信重诺,强国有我”。

真情守护红军记忆

“这些烈士年纪轻轻就为革命牺牲了,大部分只有20多岁,作为一个老兵,守护烈士墓是我的责任。”在发布仪式现场,为红军烈士守墓的老兵王茂贵说,为了这份承诺,他已经坚持了55年。

今年86岁的王茂贵,是河南省信阳市光山县长岭乡花山村村民。从部队退伍后,王茂贵返乡务农。1968年,王茂贵发现花山寨会议旧址

的山岗上有6座无名红军烈士墓,便在心中许下一份承诺,决定要一辈子为他们守墓。

几十年里,王茂贵天天来到墓前打扫卫生,将烈士墓碑前的落叶、杂物打扫得干干净净,认真地擦拭每一块墓碑、每一座铜像。如今,他已经记不清自己到底在这条红军墙到红军墓园处的台阶上走了多少个来回,被树木刮破了多少件衣服,被寒风吹裂了多少次脸庞……

来到这里的参观者越来越多,王茂贵有了新的想法:“要让大家都知道先烈在这里付出了多少牺牲。”于是,他主动当起了义务讲解员,为游客讲述红色革命故事。王茂贵还依托主题党日系列活动,宣讲红色故事,传播红色文化。讲到烈士的牺牲和付出,王茂贵时常潸然泪下,他的讲解感动了来自各地的听众,激励了更多人传承英烈精神。

“烈士们参军比我早,都是我的前辈,他们来自五湖四海,为了革命牺牲在我的家乡,护好他们身后的安宁,我义不容辞。我活着一天,就要为他们站好岗。”王茂贵说。

用爱唤醒“沉睡”的丈夫

“爱在传承中更加温暖,我坚信,明天一定会更好!”安徽省蚌埠市百

大合家福超市员工宫金妹的故事,令无数听众动容。

2010年3月10日,宫金妹的丈夫陈磊遭遇车祸,头部重伤,生命垂危。颅脑手术存在巨大风险,即便手术成功,陈磊也有可能成为“植物人”。“求求你了医生,我不能没有他,一定要不惜一切代价去抢救。”宫金妹没有丝毫放弃的念头,她坚信丈夫不会丢下她和女儿。

经过手术,陈磊的命保住了,但一直昏迷不醒。此后的日日夜夜,宫金妹守在丈夫身旁,一边耐心向医护人员学习护理知识,悉心照料,一边想办法唤醒“沉睡”的丈夫。守着深度昏迷的丈夫,她拿出了丈夫之前给自己写的信,一遍遍读给他听,每次念完,宫金妹总是眼含热泪地呼唤,盼望着奇迹的出现。

在昏迷了4个多月后,陈磊突然微微睁开眼睛,嘴唇张了几下,从喉咙里挤出一个字来,这个字正是他们女儿的名字“诺”。宫金妹泪如雨下,泪水中饱含着辛酸与喜悦。

陈磊醒了,但他不再是那个健壮帅气的男子汉,智力也严重倒退,俨然成了一个“孩子”。教说话、做康复……13年来,宫金妹用4000多个日夜的守护和悉心照顾,帮助丈夫寻回了部分生活自理能力;在哥哥去世后,宫金妹又把嫂子和侄子和年迈多病的母亲接到家中照料,把相继遭遇不测的亲人们用爱凝聚为情深义重、和睦融洽的一家七口三代同堂大家庭。

如今,虽然丈夫和母亲仍然离不开她的照料,女儿也还需要她的陪伴,不过,在宫金妹看来,日子一天天好起来。“丈夫正在好转,他很依赖我,有时候我下班回家晚,他就开着灯等我,我看到灯光,就知道家人在等着我回家,感觉很幸福。”宫金妹说。

“教科书”式出手救人

“救人的警察”找到了!近期,在很多大连人朋友圈里流传的一则救人视频“找到”了主角——辽宁省大连市公安局警察教育训练支队实践

训练大队指导员王跃超。

那是在7月16日下午2时许,轮休中的王跃超带着儿子路过大连市劳动公园莲花池时,忽然听见水中传来“救命”的喊声。王跃超赶忙上前查看,只见一名老人正在水里挣扎。王跃超来不及多想,将手里的物品塞给儿子,连衣服都没脱就直接跳入水中。

王跃超事后回忆说:“刚开始感觉池底的石头比较锋利,走了三四步水就到胸口了,水下还有密密麻麻的藤壶,再往里就感觉踩不到了。”王跃超奋力游到了老人附近,简单观察后迅速抓住老人往岸边拖,过程中一直注意保持老人的口鼻露在水面之上。游到岸边后,在热心市民的帮忙下,王跃超将老人托上了岸,用时不过三四分钟。看到老人身体状况无大碍,王跃超将老人交给家属,身上还沾满水草。围观的群众一边赞扬一边询问他的姓名,而他只回了一句“我是警察!”

在发布仪式现场,王跃超说:“这是我的职业反应。日常工作中遇到百姓向我们求助,我们也会说‘我是警察,有什么需要帮您的?’我相信全国的公安民警遇到百姓身处危险,都会说:‘我是警察,我在。’”

在网上看了王跃超的救人视频后,有网友称赞他这是“教科书”式的紧急出手。能做到这一点,除了强健的体魄,离不开王跃超日复一日在训练场上流下的汗水。

从2012年起,王跃超就在警察教育训练支队担任警务实战专职教官,负责警务实战技能、水上训练、体能训练和学员管理等工作。多年来,他苦练警务实战本领,并利用大量业余时间强化自身体能训练。“我相信所有人遇到这种情况都会出手相助,但下水救人还是非常危险的,如果决定下水救援,一定要注意从落水者身后接近,采用侧泳姿势进行拖拽,这样才能保证自身安全。”王跃超说。

“拳掌成拳”带动山村发展

卷掌村位于河北省石家庄市平

山县西部山区,四面环山。近年来,在这个小山村里,多了一对乡村振兴路上的好“兄弟”——刘博和李玉法。通过多年的努力,两人把小山村变成了“网红村”,带动村民致富、促进乡风文明。

二人原本素不相识,刘博是石家庄市裕华区农业农村局副局长,李玉法是北京某律师事务所律师。李玉法出生在卷掌村,长大后外出发展,经村民邀请、镇党委任命他担任村党支部第一书记,回村建设家乡;刘博经组织安排,担任驻村第一书记帮扶卷掌村。

“卷起手掌是拳头,卷掌村需要卷起手掌,握成拳头。”刘博、李玉法在帮扶过程中提出“以旅游开发为龙头,特色种植为支柱,光伏、风电为支撑”的发展思路,带领村民硬化村庄道路,安装太阳能路灯、修缮房屋……增加了村民收入,改善了居住环境。

卸任返回石家庄后,他们仍继续推动卷掌村乡村振兴。利用法律知识提升村民法律意识;连续举办幸福饺子宴,形成邻里和睦、团结协作的新风尚;联系河北梆子剧院到村演出,丰富村民文化生活。

“我是土生土长的卷掌村人,对家乡人急需发展的迫切心态感同身受。在工作中,又遇到了刘博,这种志同道合的兄弟情,让我们更有干劲了。”李玉法说。

刘博、李玉法还先后给村里引进了社会工作服务项目和大学生暑期社会实践队。为了给孩子们创造一个能够不间断了解外界的机会,他们发起了“帮山里娃娃找城里亲戚”的活动。“我们就是想让山里的孩子开阔眼界,增长见识,改变命运。”刘博说。

在刘博、李玉法的组织下,卷掌村的14名山里娃与石家庄当地的12户爱心家庭结为“亲戚”。山里娃和城市的孩子们一起参观科技馆、博物院、河北师范大学,坐地铁、逛动物园……一起享受童年的快乐。爱心家庭的孩子们也来到卷掌村,体验做豆腐、推碾子、干农活,增进友谊。



2023年第三季度“中国好人榜”发布仪式现场。

中国文明网供图