



快递自助出库 为何要将人脸拍照留存?

韵达、圆通部分代收点均存在此种情况,律师称不能将拍照作为取件前置条件

云投诉

华西都市报-封面新闻
记者 雷强 付文超

近日,有网友向华西都市报、封面新闻记者反映,在成都部分线下快递代收点取件时,店方会要求用户将快递放置在店里自动出库设备上核销出库才能取走。而该设备在扫描包裹上条码时,另一个摄像头会拍摄用户人脸照片。网友担心,人脸信息被留存后会存在信息泄露的安全问题。

对于网友反映的问题,3月30日,记者走访了成都高新区、青羊区、新都区的多处快递站点,部分用户表示了对人脸信息泄露的担心,也有用户认为为了包裹不被冒领可以理解。

记者调查

自助出库设备有两个摄像头 一个扫描条码一个拍摄人脸

3月30日下午,在高新区雅和南一路某小区的韵达快递超市,记者看到门口放置着一台自动取快递的设备。该快递超市店长介绍,设备顶部有个镜头朝下的摄像头,用于扫描快递包裹上的条码;设备中间位置安装了另一个摄像头,主要是拍摄取件人的照片。

正值下班时间,该代收点内陆陆续续有人取快递。记者看到,用户在按照短信上的收件码找到快递后,都会将快递放到自助出库机上扫描出库,偶尔一两个用户忘记拿去扫描,店长也会提醒用户扫描快件核销出库。“这个设备可以加快取件效率,同时保证包裹送到指定收件人手里。”店长说。

在青羊区小南街的一处圆通快递代收点,也安装了和韵达快递超市类似的自助出库设备。“前几天,有个用户找到我们说他的包裹显示已被领取,但自己并没有取过。我们把电脑里的出库记录和照片调出来,一下就查明是该用户领走的包



▲ 自动出库设备中间位置有一个摄像头,主要是拍摄取件人的照片。

◀ 圈中为拍摄人脸摄像头。

裹。”该代收点老板说,有的用户包裹太多忘记是否领取,或者拿回去的过程中包裹遗失,遇到这样的纠纷,店方就可以调出取件记录和照片核实。

此外,记者还走访了位于新都区寸龙桥路的中通快递和圆通快递代收点,这两家均没有自助出库设备,用户只需报取件

码,店方核对名字后便可将包裹取走。

用户看法

有人表示理解称出错可追查 有人担心个人隐私会被泄露

对于拍摄人脸信息后才能取件的现象,用户也持有不同的

“这种设备确实很方便,因为平时快递比较多,有时候是让父母代领,也怕取错。如果有未取快递,自助出库设备会提醒。”对于拍摄人脸信息,李女士表示能理解。

“尽管方便用户追溯快递领取人,但是拍摄人脸信息会不会被用作其他用途?另外,在快递件上有我们的电话、地址、姓名等信息,现在又保存了人脸图片,确实很担心个人隐私泄露。”张先生对于这种拍人脸照片的情况比较抵触。

看法。

在上文中韵达快递超市取件的李女士认可站点的做法,“这种设备确实很方便,因为平时快递比较多,有时候是让父母代领,也怕取错。如果有未取快递,自助出库设备会提醒。”对于拍摄人脸信息,李女士表示能理解,“如果自己的包裹被冒领了,还可以追查到底是谁领走的。”

同样在韵达快递超市取件的王先生,由于自助出库设备未能识别出自己的包裹,店长使用手持设备扫描了快件。王先生表示,“每次取件都会拿到自助出库机上扫描条码,出库成功就直接取走,没有太关注人像采集。”

而在小南街圆通代收点领取快递的张先生则有些顾虑。“尽管方便用户追溯快递领取人,但是拍摄人脸信息会不会被用作其他用途?另外,在快递件上有我们的电话、地址、姓名等信息,现在又保存了人脸图片,

确实很担心个人隐私泄露。”张先生说,他对于这种拍人脸照片的情况还是比较抵触的。

企业回应

人脸照片只存储在网点电脑 只有包裹异常才会调出查证

韵达快递超市将收集的人脸信息用于何种用途?拍下的照片在系统里留存多久?带着这些疑问,记者拨打了韵达快递官方客服热线。

“自助取件设备是网点根据情况采取的措施,主要是针对用户包裹签收存在疑问,或者包裹被亲戚朋友代领后,用户误以为被冒领投诉网点。我们接到投诉会对网点进行处罚,这个时候网点会提交客户取件时的留证包括人脸照片、时间等进行申诉,经核实无误后,我们会取消对网点的处罚。”韵达客服解释道。

对于网点收集的照片会在系统存储多久的问题,韵达客服人员介绍,这个以当地网点为准,和监控类似,有的设置(储存)半个月,有的一个月,并且收集的照片只存储在网点的电脑里,不会存储到总部系统。只有当包裹出现异常的时候,网点才会调出照片进行查证。

律师说法

快递站点无权拍照留存 要保留证据可配置监控

针对快递代收点拍摄人脸照片的问题,四川英冠律师事务所钟振宇律师表示,根据《民法典》规定,公民享有隐私权、肖像权。快递站点在未经客户同意的情况下,是无权拍摄人脸照片留存的,也不能将拍照作为取件的前置条件。若快递站点未经客户允许使用其肖像,同样侵犯公民肖像权。

对于用户担心的个人信息泄露问题,钟振宇律师也给出了相应的建议:用户可以拒绝站点不合理的人脸采集方式,而站点可以配置监控设备来进行证据留存。他认为,站点只要严格采用手机取件码以及手机号码核对的方式,基本不会存在错取情况。

“人不知”找到了!

四川大姐连续7年新疆采棉:自由自在很快乐

华西都市报讯(记者 李庆王越欣)最近,“新疆棉花”引发广泛关注,H&M等品牌抵制新疆棉花引发众怒,而抵制的理由,竟是所谓的新疆采棉存在“强迫劳动”的谎言。

随后,一则4年前的新疆采棉工人采访视频火了。视频中,受访对象是一个四川仁寿籍女工,因为觉得自己干活时候的样子出镜很丑,她谎称自己50岁了,叫“人不知”,以“打发”记者。十几秒的对话中,这位女工

一直低着头,没有停下手中的活,称看镜头耽误自己时间,“时间都是金钱”。

采棉大姐的直爽被网友频频点赞,表示这才是真实新疆采棉工人的工作情况。

3月30日,华西都市报、封面新闻记者仁寿县汪洋镇秦湾村2组见到了“人不知”。她真名叫朱红娟,今年49岁。

朱红娟说,2012年,经同乡介绍,她首次到新疆采棉。在哈密市,采棉的时节天亮得很

早,朱红娟和工友们很早就起床开始采摘,虽然很辛苦,但劳动完全自主。“中间累了就休息嘛,反正是按斤算工钱。我们一般还要在棉花地里跳舞唱歌。”朱红娟说,“四川八九月经常下雨,但是新疆天天大太阳,很舒服。”

朱红娟到新疆第一年,采棉技艺尚不熟练,每天摘得不多。但两个月下来,除了一些开支外,她挣了7000元。“当时算很高的工资了。”朱红娟说,“最多一天摘

了152斤,挣了200多元。”

此后,朱红娟连续7年都在新疆采棉。让她自豪的是,靠着采棉的收入,她不仅支撑起了整个家庭,还供大儿子上了大学,“第一年各种费用要2万多元,都是我给的。”

听到“强迫劳动”的说法,朱红娟连忙摆手否认。“哪个能强迫我们工作?强迫的话我早就不去了。”朱红娟说,“我们在新疆得到很多关心。下火车的时候,当地政府会派人来接我们,

之后各级领导还会来关心,看生活得如何,衣服够不够。”

2018年之后,因为家里老人生病,朱红娟没有再去新疆,在仁寿老家干起了养殖,但偶尔还是会怀念在新疆采棉的日子。

“新疆棉花真的很好,纤维可以扯得很长,弹一床10斤的被子才150元。质量好又暖和。”如今,朱红娟家里还留有一大捆新疆棉。“等大儿子结了婚,留给我孙子用!”