

# 你的快递个人信息被隐藏了吗？

## ——记者走访调查快递单新国标实施三个月的落实情况

《中国妇女报》王慧莹

为更好地保护个人信息，今年4月，《快递电子运单》《通用寄递地址编码规则》两项国家标准正式实施。《快递电子运单》国家标准还设立了专门章节，强化个人信息保护内容，提出快递服务组织、电子商务经营主体等应采取措施，避免在电子运单上显示完整的收寄件人姓名、联系电话、地址等个人信息。

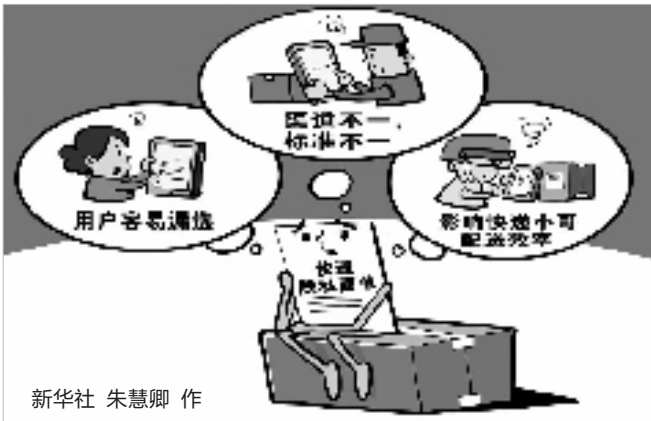
如今，新国标已实施三个多月，电子运单上个人信息是否被隐藏？新国标的实施对个人信息是否起到保护作用？针对以上问题，记者进行了走访调查。

### “隐私面单”执行力度如何

如今，我国日均快递业务量已经超过3亿件。随着电子商务的快速发展，物流也变得四通八达，从城市到乡村、从工厂到田间，寄递服务已覆盖我们生活的各个领域。与此同时，数亿件快递产生和积累的大量寄递数据信息，也给个人信息保护带来了巨大挑战。

在北京市房山区长阳新里程社区的快递柜旁边，记者在居民从快递柜中取出的包裹上看到，有的包裹电子运单上仍然完整地显示着收件人姓名和地址，只对其电话进行了隐藏。而有的电子运单则只隐藏了收件人的姓名，并未对地址进行隐藏。在记者的询问下，市民孙女士才注意到快递运单上的信息，并表示由于自己个人信息保护意识比较欠缺，所以不会对其多加注意。

和孙女士一样，在北京市西城区上班的张女士对“隐私面单”相关信息也并不了解，平时收发快递时也不会过多关注快递



面单上的个人信息是否被隐藏。

记者随即打开了京东、邮政、申通、圆通、顺丰等多家快递公司的寄件页面，其中多数都有隐私保护的提示语，并可自行勾选，但具体隐私保护内容并没有进行详细说明。

在走访过程中，记者还发现，目前快递企业大都对个人信息进行了保护，但并没有严格按照新国标的要求做到“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”，更多的只是对其中一项或两项进行了隐藏。

### 为何“隐私面单”难落实

邮政快递领域用户的个人信息保护事关国家安全、公共安全和人民群众生命财产安全。今年2月，国家邮政局召开局长办公会，强调要会同有关部门依法严厉打击泄露、买卖寄递服务用户个人信息等行为，落实好邮政管理部门监管责任，督促寄递企业加强网络安全、数据安全和个人信息保护工作。国家邮政局也已经启动行业

相关法律法规和标准的制定、修订。出台《寄递用户个人信息保护要求》行业标准及《寄递服务用户个人信息安全管理规定》《邮政业数据分级分类指南》等规范文件，为“隐私面单”提供细致、明确、可操作的规定。

但近日，上海市长宁区消费者权益保护委员会公布的快递面单个人信息保护消费调查结果显示，7家快递公司的快递面单上寄件人信息没有任何隐藏保护；消费者寄件时，极兔速递、中国邮政的页面上虽然默认选择保护个人信息，但实际上快递面单并无任何隐私保护措施……

对快递员而言，由于每天工作量很大，因此快递面单隐藏的信息越多，他们的工作就会更烦琐。在采访中，就有快递员对“隐私面单”表现出了担忧。由于目前多数快递需要送货到家，如果地址等信息被隐藏起来，就会给工作带来很大的不便。对此，中国交通运输协会快运分会副会长徐勇也表示理解，“目前，大部分快递企业从技术上都能做到对电话地址等个人信息的隐藏，有的企业选择不对地址信

息隐藏可能只是想让快递员工作更便利一些。”

对此，中国社会科学院大学法学院副教授孔金萍表示，由于《快递电子运单》国家标准属于推荐性而非强制性标准，新国标的实施对于快递单上个人信息肆意泄露的现象只能起到规范制约作用，究其实质还是要靠企业自身自律。

### 怎样推动“隐私面单”全面施行

目前，尽管“隐私面单”日均使用量已超1.5亿单，但从我国日均快递业务量已超3亿件的总体数据来看，其落实程度还有待进一步提高。

徐勇表示，从快递业务结构来看，电商快递占快递业量的85%左右。现在的快递信息收集主要是在电商环节，很多电子订单都是由电商打印，快递公司再根据电商的信息进行处理。如果电商公司没有选择隐藏收件人信息，那么快递公司在出快递面单时便不会隐藏个人信息。

徐勇举例，如果上游电商进行信息隐藏，导致商品延误到达，那么当出现问题时，上下游就会互相推卸责任，消费者维权也会很困难。所以只有上游电商和下游的快递企业实现数据共享，才能打破上下游信息壁垒的问题，进而有效保证快递作业效率与服务品质。

徐勇也表示，保护个人信息首先要严厉打击泄露、买卖寄递服务用户个人信息等行为，一旦发现绝不姑息。其次，是个人信息保护意识也需要加强。“快递泄密是多年来一直持续发生的问题，但从这几年来看，发生次数在减少，趋势是向好的。”徐勇说。

# 买火车软卧票，4人怎么才能订到一间

## 针对这个冲上热搜的话题，记者进行了实测

《现代快报》刘伟娟

正值暑期旅游旺季，举家出游的旅客越来越多。乘坐火车卧铺出行，同行的旅客都想买在一间。日前，“火车软卧怎么才能4个人买一间”就登上了热搜榜。那么，如何才能实现呢？近日，记者进行了一番实测。

### 想4人一间，你们知道卧铺布局吗

结伴出行，想4人一间软卧；女乘客买卧铺票，想与同性一间；小朋友旅客容易哭闹，如何避开……随着出游旺季的到来，全国各大火车站内旅客川流不息，列车上更是座无虚席，旅客的个性化需求也越来越多。

值得一提的是，暑期是孩子们的天堂，结伴旅行不是从到了目的地开始，而是从登上火车那一刻就开始了。若是同行的旅客，能睡在一间卧铺里，可以一起分享零食，一起聊天，一起欣赏窗外的风景，旅行的快乐也会翻倍。

那么，乘坐卧铺出行如何实现多人一间呢？首先要了解火车卧铺车厢的布局。一般情况下，软卧车厢4个铺位为一间，单号为下铺，双号为上铺，比如1号下铺、2号上铺、3号下铺、4号上铺就是一间。硬卧车厢的话，6个铺位为一间，比如1号上铺、

1号中铺、1号下铺、2号上铺、2号中铺、2号下铺为一间。不过，有残疾人铺位或工位的车厢，布局会特殊些。

### 买票时怎么买在一起呢

目前，火车票线上线下预售期都是15天。线上购票的话，12306系统是自动分配铺位的。若是4人同行，由一个人统一购票，在余票充裕的情况下，系统会自动提供相近位置的卧铺票。近日，记者尝试通过12306买了4张7月31日南京到广州的T151次软卧票。提交订单后，系统显示余票充裕，然后给出的车票都是6号车厢的，铺位分别是5号下铺、6号上铺、7号下铺、8号上铺，根据正常的软卧车厢布局，这4个铺位正好在一间。记者之所以能这么顺畅地买到4人一间的卧铺票，是因为距离7月31日尚早，余票充裕。相较之下，价格实惠的硬卧票要想买在一间，就有点难度了。

还有网友提问：从不同地点出发的人，

目的地相同，如何买到同一间卧铺车厢呢？记者了解到，目前，12306线上售票系统还无法支持不同出发地或目的地的多人一次性购票。对于这样的情况，铁路12306客服工作人员表示，到线下购买几率更大。火车站的人工售票系统有指定功能，车厢、座位号、铺位号、上中下铺等，都可以根据旅客需求来指定，窗口工作人员也会尽量满足旅客的个性化需求的。不过，前提是在余票充裕的情况下，不然再怎么指定，没票也是徒劳。因此，建议结伴出行想睡一间卧铺的旅客，可以先在线上买好票，保障出行有票（目前很多热门方向的车票一开售就被抢光了），然后再到线下窗口去优化调整到一间。如果不能实现一间，可以上车后，跟旅客协商调换，调换时还要注意区间是否一致等问题。

### 部分方向一票难求

针对“火车软卧怎么才能4个人买一间”这一话题，网友日前展开热议。网友

“@月青台”称，自己曾为了买到4人一间的卧铺票，用了两个账号在12306网站上刷票，不在一起就取消，刷了几天终于刷出来了。还有网友打趣道“把整个车厢包了，想睡哪间就哪间”。也有网友建议铁路部门推出包间票，方便结伴出行的旅客。更有网友喊话，现在热门方向一票难求，就“别挑了”。

记者了解到，今年堪称“最火爆暑运”，长三角铁路预计发送旅客1.5亿人次以上，其中青岛、西安、长沙等热门方向火车票比较紧俏。为此，铁路部门增加了暑期运力，还通过12306系统实时了解旅客出行需求，从而进行运力调整。

据悉，赶在今年暑运前，铁路部门推出12306选铺服务。在线选铺服务推出后，旅客在12306网站购买试点车次卧铺车票，可在线自主选择试点普速列车硬卧的上、中、下铺和软卧的上、下铺，动车组软卧的上、下铺，一等卧的上、下铺，二等卧的上、中、下铺等铺别，系统将自动为旅客分配符合要求的铺位，同时继续实行对60岁以上老人等重点旅客优先分配下铺的服务。这一服务于6月10日上线，获得大部分旅客的好评。不少旅客表示，火车是满足大众出行的交通工具，目前难以满足太多的个性化需求，相信未来会越来越人性化。