

# 服务不能“睁眼瞎”

## 法治时评

特约评论员 胡欣红

近日,江苏扬州一名80岁盲人管先生,在某运营商营业厅办理手机卡时,遭遇了一件尴尬事。原来,他的眼部存在肉眼可辨的残疾,无法做到睁眼刷脸。然而,营业厅却以“相关规定”为由,要求其刷脸验证身份。无奈之下,管先生只能以亲属的名义开通手机卡。

“为什么跟残疾人过不去?”“强人所难”“瞎要求”……这一幕不仅刺痛了公众情感,更撕开了技术应用中“唯流程论”的冰冷面具。当科技进步沦为服务惰性的遮羞布,当“刷脸万能”异化为特殊群体的数字高墙,我们必须警惕:莫让技术工具的便利,掩盖了服务初心的缺失。

“睁眼刷脸”的荒诞,是对技术伦理的背离。这起事件中,营业厅在明知用户存在明显残疾的情况下,仍机械套用“刷脸验证”的规定,这种做法既不符合个人信息保护法中“非必要不刷脸”的原则,更与无障碍环境建设法所倡导的

“科技向善”理念背道而驰。处理特殊群体人脸信息需遵循“最小必要原则”,而涉事机构显然将技术便利凌驾于人的基本尊严之上。

值得关注的是,这样的奇葩事情并非孤例:94岁老人被抱到银行刷脸、盲人创业者因刷脸失败被迫注销执照、面瘫患者为激活医保卡四处奔波……这些事件说明了一个现实:当算法成为部分单位的“电子门卫”,一些特殊群体被粗暴地挡在了数字世界之外。

用“程序规定”强人所难,本质是缺乏对人的尊重。涉事营业厅反复强调“相关规定”,却对法律明确要求的“替代验证方式”视而不见。事实上,当地同品牌的另一家营业厅早已给出解决方案:凭残疾证拍照留档即可办理,无需刷脸。这说明所谓“规定”并非铁板一块,关键在于是否愿意打破“技术教条”。当基层服务者将系统流程视为免责盾牌,将“无差别执行”等同于“合规”,本质上是用僵化管理推卸责任——宁可为难用户,也不愿多走一步人工审核的流程,暴露出对特殊群体需求的漠视。

这种现象的根源,在于部分机构混淆了“技术手段”与“服务目的”的关

系。实名制认证的核心是“人证一致”,指纹、声纹、人工核验等方式均可实现这一目标,为何偏要将刷脸作为唯一选项?在没有刷脸技术的年代,难道就办不了手机卡?“规定万能”的借口,掩盖的是服务意识的匮乏。当技术应用脱离实际需求,变成“为刷脸而刷脸”的形式主义,不仅违背“以人为本”的发展理念,更暴露了服务设计中的懒政思维。

即将实施的《人脸识别技术应用安全管理规定》明确规定“不得将刷脸作为唯一验证方式”,为破解此类难题提供了法律支撑。但制度落地需要双重革新:一方面,企业必须建立“技术+人工”双轨验证体系,针对残障人士、老年人等群体开通“无刷脸通道”,让声纹识别、证件核验、现场登记等方式成为标配;另一方面,要重塑服务人员的人本意识,拒绝“机器思维”主导服务流程,让“特事特办”成为职业素养的基本组成部分。

科技是一种能力,向善是一种选择。科技的终极意义,是让人活得更有尊严,而非用“便捷”的名义制造新的不平等。毕竟,比刷脸系统更重要的,是服务者眼中的“人情味”;比技术升级更迫切的,是服务理念的“睁眼觉醒”。

李孟倩

走进浙江大学艺术与考古博物馆“造物之美”常设展,这里很难找到堪称“国宝”的文物,却凭借残碑、陶片等馆藏吸引不少文博爱好者前来打卡。看似不起眼的陶片,喜欢历史的观众可以从中溯源历史场景,喜欢科学的则能从中探寻人类早期材料工艺,而将这组陶片放在序列里观察,还能窥见造物技艺的演化脉络。

不仅服务教育教学,还搭建学术知识平台,让更多观众得以走近文物、触摸历史,这样的高校博物馆不在少数。以学术资源为依托,提供主题化、专业化的公共文化服务,越来越多高校博物馆成为深受大众欢迎的“第二课堂”。

相较于社会公共博物馆,高校博物馆的藏品层级和数量往往不占优势,怎样在提供文化服务上展现更大作为?挖掘特色是关键。北京服装学院民族服饰博物馆收藏着1万多件我国各民族的服装、饰品、织物、蜡染、刺绣等藏品,成为传承民族服饰文化的基因库。在长安大学公路交通博物馆的VR互动体验区,参观者可以沉浸式体验桥梁、隧道、道路等施工场景,感受公路交通理论知识在工程现场的应用。中国农业大学的饲料博物馆,则凭借动物的“食品多样性”让人眼界大开。不求“大而全”,紧扣专业性、特色性、学术性,在“小而精”“小而美”的赛道潜心耕耘,高校博物馆同样能收获关注、出圈出彩。

让“宝藏”展品走出“深闺”、提高“能见度”,还需要创新呈现形式。南京林业大学树木标本馆把展陈搬到线上,一场直播获得270多万观看量,观众感慨“没想到植物也可以这么有趣”。黑龙江大学博物馆组织开展历史考古、红色党史、民族民俗等方面的参观研学,讲解团队的年累计志愿服务时长超1500小时。在增强社会服务能力上下功夫,高校博物馆就能在丰富文化供给、助力立德树人等方面发挥更大作用。

截至2023年底,我国博物馆总数达6833家,包括广大高校博物馆在内的中小博物馆数量占七成。另一组数据是,2022年全国年接待观众不足1万人次博物馆中,超八成为中小博物馆。大型博物馆一票难求,数量众多的中小博物馆却门庭冷落,文博场馆“冷热不均”现象亟待破题。激活“沉睡”的文博资源,推动“身怀宝藏”的专业博物馆、区县博物馆、乡村博物馆等各展所长,通过差异化定位构建层次丰富、协同发展的公共文化服务生态,是优化公共文化服务供给的一条重要路径。

如果说专注特色、深耕优长是向内聚焦,也有中小博物馆通过向外拓展实现了创新发展。策划艺术展览、设计文创产品、发展文化产业,“像职业经理人般经营博物馆”,让江苏苏州吴文化博物馆成为最活跃的区县级博物馆之一,今年全年参观者数量预计达40万人次。思路一变天地宽,新路子都是蹚出来的。

有博物馆学家曾言,“博物馆不在于它拥有什么,而在于它以其有用的资源做了什么”。为数众多的中小博物馆在“专”和“精”上下功夫,走特色化、差异化发展之路,有效杜绝低水平、同质化的“千馆一面”问题,才能以独具特色的文化供给,为公众呈上丰厚的精神滋养,开辟出属于自己的发展天地。

## 遗失声明

浙江省社会学学会不慎遗失中国农业银行股份有限公司杭州西湖支行银行开户许可证,核准号:J3310024007403,证书编号:331003048703,特此声明作废。

浙江省社会学学会

2025年5月16日

## 债转公告

应驰、陈亭亭、孙永缙、厉洪进、徐小海、厉正、浙江美奕工贸有限公司、浙江金华欧利美工贸有限公司:

根据卢振江与程祖慈签订的《债权转让协议》(签署时间:2025年1月14日),卢振江已经将其对应驰、陈亭亭、孙永缙、厉洪进、徐小海、厉正、浙江美奕工贸有限公司、浙江金华欧利美工贸有限公司享有的债权本金总额人民币陆佰万元及相应利息的主债权及担保权利和其他所有相关权益【(2014)金永商初字第199号判决书项下所有债权】转让给程祖慈。请债务人和担保人直接向程祖慈清偿上述债务。特此公告。

公告人:卢振江、程祖慈 2025年5月16日

# 从“轻微免罚”看涉企执法方式转变

金歆

超市货架5包黑糯米超保质期1天,自行及时改正召回,免予行政处罚;2家粮油企业大米存在标签瑕疵,鉴于其违法情节轻微,责令改正后免予处罚……近日,市场监管部门公布一批典型案例,其中,执法部门“轻微免罚”的执法探索引起广泛关注。

行政执法一头连着政府,一头连着百姓,关乎人民群众对党和政府的信任、对法治的信心,也关系着市场秩序和经营主体活力。“轻微免罚”体现出的服务型执法,是法治精神与治理智慧的有机统一,也是推动高质量发展的内在要求。

通过服务型执法推动高质量发展,意味着在坚持法治原则的基础上,给予企业合理的容错空间。行政处罚法规定,违法行为轻微并及时改正,没有造成危害后果的,不予行政处罚。在这次发布的典型案例中,对浙江杭州热电企业因非自身过错超额排放,相关部门收取环保电价后,免予行政处罚。这避免了

企业因行政处罚而面临的信用受损、融资困难等问题,使企业能将更多资金投入到生产经营与环保技术升级中,既实现了社会效益,也助力企业持续发展。

服务型执法不能止步于“不罚”,而要创新执法方式,促进企业乃至行业真正依法健康发展。山东青岛对销售超保质期商品的超市,没有简单加以处罚,而是指导完善电子化进货台账动态管理,规范“采购记录—临期预警—下架处置”全流程标准化操作,从根本上避免类似问题出现。这种“执法+服务”模式,将“对立”转化为“伙伴”,让企业在整改中回归健康发展,让依法经营成为习惯。执法机关可以利用执法数据优势,加强研判分析,从一个个企业的具体情况中梳理发现共性问题,进而有针对性地制定措施,推动实现全行业健康发展。

当然,服务型执法不是“法外开恩”,而是“宽严相济”的精准施策,对执法机关和执法人员提出了更高的标准和更严格的要求。市场监管总局《关于牢固树立监管为民理念 推行服务型执法的指导意见》要求,对危害人民群

众生命健康和财产安全,危害公共安全、挑战道德底线、造成恶劣社会影响的违法行为,必须依法从严从重处罚。对于何为可“不罚”的“轻微”,相关部门必须精准识别。比如,浙江温州相关部门就精准识别翻包改期生产大米的企业和标签瑕疵的企业,对前者依法移送公安机关,彰显了“重违严惩”的坚定决心。这种“当宽则宽、该严则严”的执法逻辑,既让经营主体感受到法律的温度,又维护了法律的权威。

执法方式转变,变的是方式方法,不变的是为民初心。即将施行的民营经济促进法规定,行政机关开展执法活动应当避免或者尽量减少对民营经济组织正常生产经营活动的影响,并对其合理、合法诉求及时响应、处置。当执法人员从“监管者”转变为“服务员”,让执法兼顾法、理、情,更有利于实现政治效果、法律效果、社会效果的有机统一。坚持预防为主、轻微免罚、重违严惩、过罚相当,才能让法治成为最好的营商环境,让经营主体在规范与包容中蓬勃生长。



## 满载而归

随着“中国游”持续升温,从北京秀水街到义乌国际商贸城,从海南免税店到深圳华强北,越来越多外国游客专程到中国买买买。

“一定要带空箱子去中国!”这个实用小贴士近期在海外社交平台引发热议。从“China Travel”(中国游)到“China Shopping”(中国购),外国人来华买买买正成为跨境旅游新趋势。

新华社 徐骏 作