

# “新国标”实施，“隐私面单”在我市加速推行 你的快递信息还在“裸奔”吗？

4月7日，国家市场监督管理总局召开专题新闻发布会，解读《快递电子运单》《通用寄递地址编码规则》两项“新国标”，要求快递电子面单上个人信息应遵循“姓名隐藏1个汉字以上、联系电话隐藏6位以上”的标准，个人信息全部加密。我市快递企业执行得如何？昨天，本报记者就此展开专访。

## 快递面单信息存在泄露风险

“那天，我在家上网，突然有人打电话给我，说她是一家电商的客服人员，要我领取一笔丰厚的‘交易返还金’，但是要先往一个指定账号里缴纳一笔‘信誉保证金’。最关键的是，对方不仅准确无误地报出了我的姓名、住址、手机号，还说出我多个大件快递单的单号！”昨日，家住市区的许燕对记者说，“就在我准备操作时，幸亏留了个心眼，给真正的客服人员打了个电话，才知道此事为假，是不法分子不知从哪个渠道窃取了信息在实施诈骗。还好自己没有头脑发热轻信，这才避免了自己隐私信息泄露带来的经济损失！”

“快递上的名字我基本都会用化名，收货地址也只写到楼幢，不写具体门牌号，从而

避免个人信息被泄露带来的风险。”市民张女士告诉记者，她也遭遇过一起疑因快递面单信息泄露所导致的诈骗事件。

“网上购物时，不小心在淘宝重复购买了同一件商品，我就将其中一件拒收了。但没过多久，我却接到一个自称是‘申通客服’的电话。她称呼我为‘纪女士’，说我的快递丢失了，可以申请理赔，并需要我提供银行账户。”张女士感到疑惑的同时也心生警惕，对方对自己的称呼是快递面单上的化名，且快递拒收后相关钱款也退回了账户，根本无须理赔。“更离谱的是，来电显示是云南，客服说话还带有很浓厚的口音，甚至试图套出我的支付密码。”张女士认为，种种迹象表明，这

很可能是利用快递面单上的信息进行的一起诈骗。

在采访过程中，记者了解到，不少消费者都有强烈的保护个人隐私的意识。市民叶女士告诉记者，拆完快递都会用记号笔把个人信息涂黑，或者直接将单子撕掉，避免隐私泄露。叶女士还介绍，她还曾购买过一款“热敏纸涂改液”的商品。她说：“有时候快递面单很难撕除，但这种涂改液能够轻松隐藏个人信息，避免让不法分子有机可乘。”

此外，在叶女士看来，“新国标”进一步规范了快递企业保护个人隐私的行为，“如果快递都能使用隐私面单，那无疑对保护个人信息是一件好事，以后扔快递就没有什么顾虑了，希望越来越多的快递都能采取这种做法。”



一名市民快递上的电子面单。见习记者张园

## “隐私面单”在通仍占三至四成

“‘隐私面单’这一举措，在我市快递行业已占据了三至四成。目前来看，顺丰是各家快递企业里面做得最好的；其他的一些快递企业也在加快推进这项工作。国家市场监督管理总局刚刚推出的‘新国标’，相当于添加了‘推进剂’。”昨日下午，南通市邮政管理局市场监管处处长尤彬向记者介绍，“‘隐私面单’虽然有效保护了消费者隐私，但也给快递员造成一定工作困扰，因为快递面单上的手机号码不全，快递员需用扫码枪一件件扫描快递后再投递，增加了投递环节的工作复杂度和时间，所以一些快递公司和站点并不热衷推广‘隐私面单’。在加强监管的同时，基于保护快递员权益，我们也希望消费者在‘新国标’实施后给快递员一定的试错时间。”

尤彬说，在保护消费者隐私权这一块，目前“隐私面单”有两种实施手段：一种是消费者提交快递单时，系统会提醒“隐私面单”供选择；另一种是各家快递公司推出的App上有选项供消费者勾选，但各家做法不尽相同。由于各快递公司系统操作不一致，可能会给消

费者造成困扰，对此，我们也在跟各家公司协商，或向省里进行反馈，由总部出面进行协调，看是否能给快递员开放更大权限。

江苏润商律师事务所律师崔武认为，“新国标”的设立有利于保护公民的隐私，避免因个人信息泄露所造成的一系列风险。他还介绍，民法典已将身份证件号码、住址、电话号码等作为个人信息予以保护；泄露公民个人信息要承担民事责任，情节严重的还要追究刑事责任。

“原来披露属于工作需要，但现在技术手段提高了，完全可以少披露，防止个人信息的泄露。”崔武表示。

目前，江苏省多个快递企业已经实现隐私面单技术，“隐私面单”使用量约占全部快件量的三成。对此，崔武认为，作为服务型企业，避免在服务中造成个人信息泄露，体现了对公民人格权的尊重，应予点赞。同时他认为这种人性化服务值得推广，建议各类服务企业以此为榜样，不断改进服务品质，提升用户满意度。

本报见习记者沈佳颖 张园  
本报记者周朝晖

## 多措并举保障用户隐私安全

那么，南通地区各家快递企业“新国标”实施情况如何？企业采取哪些手段来更好保护客户隐私？记者首先来到顺丰海联大厦业务部进行探访。

当被问及“新国标”的执行情况时，顺丰海联点部主管曹增辉表示：“事实上，顺丰大约从2018年起就已开始实施‘隐私面单’，保留客户姓氏，隐藏客户名字和电话中段数字。截至目前，顺丰基本100%达到新规要求。”

曹增辉带领记者到一堆预备送出的快递件旁，随机拿起了一件快递，一边展示面单信息一边介绍：“像寄件人这里，我们就隐去了客户中间的名字

和电话中间6位，而像收件人这里，我们主要隐去的是客户电话号码。”同时，他也坦言，一般来说系统不会隐藏用户的地址，这样做会增加快递员分拣的难度，反而带来一些麻烦。

曹增辉也进一步强调：公司系统的保密性很强，绝对不会对外分享用户信息，而且，顺丰工作人员在入职前都必须签署保密协议并一式两份，如果出现违反协议的行为，将依法依规对其进行处罚。“现在，客户保护自我隐私的意愿强烈，客户可以按需在顺丰App或小程序上勾选信息加密。”

顺丰并非唯一一家已经实施“隐私面单”的企业。圆通南通网络管理负责人秦杰

告诉记者：“圆通是国家邮政局确定的‘隐私面单’试点企业，2022年，我们就明确了该项工作的主要负责人，并成立‘隐私面单’推广的应用试点专项小组。经过技术改造和多部门共同配合，去年6月，圆通已基本实现除电商平台外的快递‘隐私面单’全覆盖。”

为维护客户信息安全、避免客户隐私泄露，除“隐私面单”之外，圆通还开通了95161快递员外呼热线。“这是圆通快递员在派、取件时与客户联系的专属号码，具有来电统一标记功能，一方面截断不法分子凭此获取用户信息，另一方面降低未知号码实施电信诈骗的可能性。”秦杰表示。

南通报业大型线上分类信息发布平台，值得您信赖的“信息百宝箱”——

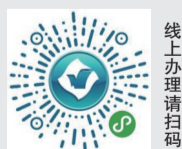
### “通通帮”线上推送

办理方式：一、南通日报微信公众号首页底部点击分类信息；二、南通发布App首页底部点击分类信息；三、扫描右侧二维码。帮帮热线：0513-85118889



### 南通日报社遗失启事、公告刊登

办理方式：一、线下办理可至南通报业传媒大厦（南通市世纪大道8号）22层2210室；二、线上办理可微信搜索小程序“南通报业遗失公告办理”。刊登热线：0513-68218781



线上办理请扫码



友情提醒：有意在本栏目投放分类广告的客户，可至南通报业传媒大厦办理相关手续。

招聘求职 保洁清洗 搬家搬迁 征婚交友  
家政服务 房屋租赁 二手车讯 快餐外卖

创办十九年，数千对成功配婚，良好的社会口碑

## 鸿运婚介

凡来鸿运婚介征婚、交友的单身男、女照片或手机号都不会透露给他人，这是我们的职责。  
承诺：不满意不付婚介费 微信号：18912286139 13962983156  
小石桥红绿灯东100米马路北四路车站楼上 征婚热线：85292569 15851252008