



快递员不要求 寄件人不愿意

快递实名制 如何走出尴尬

政协委员：建议建立安全监管信息平台

□本报记者 盛丽 孙艳

2015年11月1日，快递实名制登记正式开始。实名制开始一年多来，在实际操作中，还是有不少人并没有按照相关规定操作。寄件人担心信息泄露不愿配合、快递员不主动要求等现象，让快递实名制陷入困境。如何才能让快递实名制顺畅实行？

寄件人： 不愿实名 担心信息泄露

今年年初，国家邮政局发布，2016年，我国快递日均服务超过2.5亿人次，支撑网络零售额超过4万亿元，占社会消费品零售总额比重达到12.5%，新增就业20万人以上。快递在人们日常生活中占据了重要的角色。

在快递带给人们便捷的同时，也伴随着出现了像快递包裹爆炸造成人员受伤这些不安全现象的发生。2015年11月1日，快递实名制登记正式开始。快递实名制是指寄快件需要寄件人出示身份证、登记个人信息，然后快递员将寄件人身份证号码和手机号录入电脑中一个公安部门安装的特殊软件。

快递实名制登记如今已经实行一年多，但在实际操作中，还是有不少人并没有按照相关规定操作。7月2日，家住通州的李颖准备给自己的准婆婆快递一款书包。“老人说要去旅游急用一个双肩背。我们上班比较忙，没时间送，就快递寄过去。”

“快递员并没有让我出示身份证，也没有登记个人信息。”李颖介绍，因为和快递员很熟，每次她都会电话通知寄快递。“填写姓名、地址和电话，付完钱，就算OK。”

据了解，国务院法制办在2015年11月16日发布《快递条例（征求意见稿）》。其中第十二条规定，用户交寄快件，应当如实填写快递运单。包括寄件人和收件人的姓名或单位名称等身份信息、地址、联系电话，寄递物品的名称、性质、数量。经营快递业务的企业应当对快递运单信息进行核对，发现快递运单填写不完整或信息填写不实的，经营快递业务的企业不得收寄。

调查中，记者发现很多寄件人并没有主动出示身份证、登记个人信息。“一来是快递员根本没让这么做，二来也是想保护自己的个人隐私。”职工王可说，“我一般都是在单位寄快递，打个电话叫来快递员。之后，将需要寄的快件和地址、姓名、电话



这些信息都写在一张纸上，交给传达室的门卫。他们就会帮着交给快递员，也没遇到过让出示身份证的情况。”

王可说：“你将身份证出示给快递员，心里肯定是忐忑的。他会不会拿着这个信息做其他事情，会不会将信息给卖了……一堆担心都会冒出来。而且，快递员的职业素质过不过关，会不会有人对他们的操作进行监管，这些问题寄件人都不能把控。”

对于寄件人的这种担心，在《快递条例（征求意见稿）》第二十六条及第四十七条规定，经营快递业务的企业及其从业人员不得非法出售或者泄露快递服务过程中知悉的用户信息。如有违反将被处1万元以上5万元以下的罚款，并可能责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

“关键还是要加强监管，让快递业更规范，将寄件人、快递企业的责任都划定清楚，这样才能让快递实名制得以操作。”家住方庄的王静说，“尽管快递员从来不让出示身份证，但是我寄件时还是会用真名。这么做，第一希望对方接到之后了解是我寄的，免得拒收。第二我觉得实名也没有太多的影响，但是我不写地址，只是写到是哪个区，还是尽可能不让更多的信息暴露。”

快递员： 实名制还需客户配合

作为快递实名制执行的主体，投递人不愿意主动提供个人

信息，对于快递员来说是件为难的事情。上面虽有政策，但落实起来却没有力度。记者调查过程中，随机采访了几名正在送件的快递员。对于实名制，快递员均表示，“很多客户都不愿意出示个人信息。”甚至很多人连寄件人的姓名都是随便写的，或是网名。

记者采访中了解到，快递公司落实实名制，其实就是多了一道手续，寄件的时候需在“快递实名收寄验示登记表”上填写个人信息，该登记表包括运单号码、收寄日期、发件人姓名、发件人身份证号、发件人电话、收件人姓名等相关信息。

在一家圆通营业网点，记者以寄件为由向工作人员要了一张登记表，记者在寄件人姓名一栏处写了网名，并故意把身份证号码写错了两位。但工作人员并没有向记者核对信息，很顺利就把邮寄物品打包贴上了单据待寄。同样，记者来到申通营业网点，随意填写个人信息后，仍寄出了物品。

相比营业网点，叫快递员上门取件的邮寄方式，连登记表都免了。记者叫了韵达快递，快递员敲门后，直接给了记者一张邮寄单，并没有要求填写实名登记表，直到快递员走，也没有要求出示身份证及其他相关证明身份的证件，同时记者在寄件人一栏写的仍是网名。

快递实名制难道真的就形同虚设吗？一位不愿透露姓名的快

递营业网点负责人表示，落实《快递条例》，公司要求快递员必须核对寄件人身份信息，针对散件客户，要核对身份证，大客户需要签订协议，而且要求所有的网点必须推行实名制。但现实情况表明，这确实需要有个过程，同时要进一步加大推行力度。

针对客户不愿意主动出示身份信息的问题，该负责人表示，公司在做培训的时候一直在给一线快递员灌输思想——不核实身份信息是不能邮寄的，因为这是国家规定，作为快递公司要严格落实。“但是这件事并非我们一厢情愿就能成，也需要客户的配合。”

【建议】

建立安全监管信息平台

据预测，到“十三五”末期，每年的快递数量将达到500亿件。如此庞大的快递行业如何更好地推进快递实名制，近年来一直是全国政协委员关注的问题。

全国政协委员、北京市人民检察院副检察长甄贞表示，快递业是大量产生公民个人信息的重要行业，保障用户个人信息安全需要快递从业人员、快递企业和监管部门的立体协同，统筹施策。例如，建立泄露用户个人信息通知和民事赔偿制度，通过提高经济成本，倒逼快递企业切实履行用户信息安全保障主体责任。

在《快递条例》正式实施之前，甄贞向全国政协提交提案表示，在快递实名制背景下，加强用户个人信息安全保护已刻不容缓，快递人员的从业标准、快递企业的主体责任、监管部门的监督管理等方面都应该加以完善。

甄贞建议，规范快递人员从业标准。快递企业应加强对快递从业人员尤其是数据库运维人员的招录把关审核，建立快递从业人员档案。完善快递从业人员执业规范，强化其法律意识和责任意识，牢牢守住保障快递用户信息安全的第一道防线。

落实快递企业主体责任。建

立完善的信息安全保障制度，架起内部监管的防火墙。《快递条例》第26条建立了快件运单和电子数据管理制度，以保护用户信息安全，但在制度层面还有完善空间。

强化监管部门监督管理。应利用信息技术建立快递业安全监管信息平台，将泄露用户个人信息的快递企业和快递人员纳入违法失信“黑名单”，并向社会公开。同时，要加强对快递企业用户信息安全情况的监督检查，完善行政执法与刑事司法衔接机制，建立快递业用户信息安全共享机制，以常态化的强力监管迫使快递企业责任落地。

此外，还要统一个人信息采集源头。应加强个人信息源头管理，对需要大量采集个人信息的企业，实行统一授权管理，通过审核认证的企业，方可采集公民个人信息。应当统一商业活动中个人信息的采集标准，基于便捷、安全原则，最小范围采集个人信息，采集的信息应由企业统一留存，不得留存在采集人员的个人采集终端上。

全国政协委员、中国邮政集团北京市分公司原资深经理孙步新一直非常关注快递行业的发展，针对实名制，他认为，对于大多数消费者来说，在实施过程中个人隐私问题成为他们不愿实名的一个重要因素。因为目前的快递行业的确存在客户数据泄露的情况，这也成为矛盾的焦点所在。

孙步新建议，可以通过大数据分析，将快递内容进行分门别类。通过数据分析可以得出，哪些类别是存在一定安全隐患的，然后有针对性地落实实名制，对于常规邮件可以分步骤稳步推进。

同时，相应的法律法规和制度建设要跟上。交通过程的人和和企业都有责任，如果明知有安全隐患却没有告知，继续进行交通，出了问题就要承担法律责任。同时，企业也有责任保护用户的数据信息，如果违反了，需承担相应的经济赔偿，说到底还是需要出台更加明细的准则来加以规范。