个人信息保护：总结“成绩单”，答好“新考卷”

本报评论员 吴迪

社评 中国新闻名专栏

一条条个人信息背后是消费偏好、行动轨迹、收入情况等，把公民个人信息保护好，关乎千家万户的安稳生活，关乎社会运行的秩序和安全。期待各方通过惩治犯罪与推动社会治理双向发力，让广大群众在数字时代能更加安心生活。

据11月2日“最高人民检察院”微信公众号消息，11月1日，《中华人民共和国个人信息保护法》实施满5年。值此之际，最高人民检察院发布一批依法保护公民个人信息典型案例，聚焦当前侵犯公民个人信息违法犯罪的新特点、新趋势，揭示了当前侵犯公民个人信息违法犯罪的严重危害后果，指导各地检察机关依法惩治侵犯公民个人信息违法犯罪。该批发布的8件典型案例涉及境外“社工库”倒卖个人信息、“私家侦探”跟踪定位、网络“开盒”等，在准确适用法律、全链条从严惩处犯罪、保护社会公共利益、融合履职促进社会治理等方面，具有典型示范意义。

刚买完房，被装修电话追着打；注册个账号，身份证号、人脸信息被稀里糊涂授权出去；投份简历，工作经历、亲属通联信息成了“黑产”货源……针对这些乱象，近年来有关方面持续发力。5年前开始实施的个人信息保护法，为个人信息采集、储存、使用等划定了行为边界；司法机关对侵犯公民个人信息犯罪坚持从严惩治，从追赃挽损、追究刑事责任到提起公益诉讼，一个个违法犯罪团伙被端掉、一条条黑灰产业链被斩断。

个人信息保护的重要，正在得到更广泛的社会共识。在现实生活层面，越来越多的人注意不随意留下手机号、家庭住址、授权人脸信息等。在司法保护层面，“硬约束”成为关键词。比如，全链条从严惩治。在利用境外网络“社工库”倒卖我国公民个人信息案中，检察机关依法监督公安机关对遗漏涉案人员立案侦查，实现对上游供料、中间倒卖、下游购买及二次倒卖等各环节人员的全链条惩治。再如，公益诉讼跟进。侵害众多人利益的，服刑之外还要承担公益损害赔偿、公开赔礼道歉，违法成本明显提高。又如，治理向前延伸。办案中发现的监管漏洞，通过检察建议推动行业整改、平台治理，合力筑牢源头防线等。

这次发布的典型案例，一定程度上反映出侵犯公民个人信息违法犯罪的新特点、新趋势。这提示我们，个人信息保护工作任重道远，要积极应对并答好“新考卷”。比如，作案手法在翻新，境外通信工具联络、虚拟货币结算、爬虫技术窃取等，隐蔽性更强；作案对象在变化，除了瞄准防范意识弱的老年人之外，还盯上求职者、患者等特定群体；危害后果在加重，一条信息可能被用来实施诈骗、敲诈勒索、网暴，甚至危及公共安全。

答好“新考卷”，需要多方努力。对司法机关和监管部门来说，这批典型案例本身也是参考答案——新手法该怎么识破和定性、证据如何固定、违法所得如何追缴等，案例给出了参考思路。比如，在不法分子搜集“一手女房东”信息向境外诈骗人员出售的案件中，最高检明确，已公开的公民个人信息，并非可以任意倒卖的“公共资源”；在不法分子利用“爬虫”软件窃取医院患者信息案件中，检察机关利用技术鉴定等手段，破解了“医疗健康类敏感个人信息”定性难题，并根据实际危害确定了公益损害赔偿金额。同时，有关方面要进一步完善配套制度、执法标准，不让“黑产”有喘息之机。对广大群众来说，每个人都多一分警惕，“黑产”就少一个口子。

一条条个人信息背后是消费偏好、行动轨迹、收入情况等，把公民个人信息保护好，关乎千家万户的安稳生活，关乎社会运行的秩序和安全。期待各方通过惩治犯罪与推动社会治理双向发力，让广大群众在数字时代能更加安心生活。

环卫工戴电子工牌引热议，网友在担忧什么？

车横

据11月2日荔枝新闻报道，近日，有广东广州网友爆料，当地环卫工人开始佩戴智能电子工牌。消息一出，引发舆论关注。对此，广州花都区城市环境卫生管理所工作人员回应称，该工牌仅具有定位作用，没有录音也没有录像，侵犯不到个人隐私，起到一个提醒督促的作用，就像上班打卡，环卫车、洒水车都有GPS定位的。

智能化管理手段介入环卫领域已多次引发舆论风波，管理方的解释与环卫工人、网友的直观感受之间，似乎存在某种落差。网友究竟在担忧什么？

环卫工作流动分散，需要长期在户外作业。让环卫工佩戴电子工牌，可实时掌握人员位置、便于调度任务，有利于更好开展管理、提升工作效率。电子工牌的SOS紧急呼叫功能，在应对突发情况、保障环卫工安全方面，也有积极意义。

事实上，网友并非反对智能手段本身，而是担忧这种“实时化监管”异化为对劳动者的过度监督。若定位数据被机械地用于考核停留时长、限制合理休息甚至变相克扣薪酬，便背离了管理初衷。此前一些地方曾出现因系统判定“静止超时”而罚款的现象，这种技术异化并非某个领域独有，“外卖骑手被困在系统里”也是一种体现。

客观讲，管理方对环卫工进行监督，有其必要性与合理性，但需要注意方式、把握尺度、守住边界。管理方的回应强调“无录音录像”“不侵犯隐私”，这只是合规的底线而已。除此之外，定位数据如何使用，“督促提醒”是否会演变为变相惩罚，系统异常是否会影响收入……这些问题关乎劳动者切身利益与职业尊严，同样有必要予以回答。技术应服务于人，不能变成束缚人的枷锁。智能工牌的设计与应用应明确边界，确保数据仅用于必要的工作调度与安全救助，不宜将其作为防范偷懒的工具、进行惩罚的依据。

进而言之，推进智慧环卫建设，不能只算经济账和管理账，还要算民生账和人心账。在提升管理效率的同时，充分考量一线劳动者的实际困难与工作体验，让技术充满善意，才能实现城市治理现代化与劳动关系和谐的双赢。

环卫工佩戴电子工牌引发的舆论风波，本质上是关乎劳动尊严、管理边界与技术伦理的公共讨论。如何让技术真正服务于人而非异化为冰冷的“电子监工”，是亟须解答的时代课题。



图说

巧 思

据《劳动午报》报道，近日，北京朝阳区某小区居民发现，自家单元楼门里多了一样新鲜物件——几根颜色鲜艳的“共享狗绳”整齐地挂在墙边，一旁张贴着《文明养犬共享狗绳行动倡议书》。据了解，为减少不文明养犬行为的发生，该社区推出了这套无押金、无登记的全自助共享机制：居民遛狗忘带绳时可随时取用，使用完毕后自觉放回原位即可。

当下，随着养宠物犬的居民增多，一些邻里矛盾也由此而生。其中，“遛狗不牵绳”是导火索之一，宠物狗在公共空间乱跑容易惊扰、伤害老人和孩童，也给社区治理增加了难度。很多时候，遛狗的居民并非故意不牵绳，而是“忘带了，回家取又太麻烦”。上述社区“共享狗绳”的微创新，不仅为居民解了燃眉之急，也传递了文明养犬的理念。小小一根牵引绳，体现了基层治理的温度。当然，治理养犬陋习，柔性服务与刚性约束缺一不可。希望更多地方能够分类施策，提升精细化治理水平，进一步涵养文明养犬习惯，营造更加和谐、安全、卫生的社区环境。

赵春青/图 陈曦/文

信医生还是信AI？这是一个问题

丰收

据11月3日央视新闻报道，前不久，一名家长带着3岁的孩子前往浙江中医药大学附属第一医院儿科就诊，医生考虑孩子是哮喘并发肺部感染，建议患儿做胸部X线等检查，家长却以AI给出的诊断与医生不同为由，拒绝接受进一步检查，并带着孩子自行离开。但没过几天，这位家长再次带孩子前来就诊，此时患儿已发展为重症肺炎。

如今，遇事先问AI已成为很多人的选择和习惯，一些包括交互式问答在内的AI工具，确实能给用户提供详细分析和满意建议，不少医生也肯定AI在寻医问药方面的能力。然而，“当AI建议与医生诊断不同时，究竟该听谁的”便成为一个争议话题。上述案例中患者家长不信医生信AI导致病情加重，是值得关注的案例。

医生既有专业资质，又有临床经验，还有医院“背书”，按说患者应相信医生。但不少人被AI看似“无所不能”“无比正确”的表象所迷惑，当医生给出不同诊断时，一些患者较难改变对AI的盲信。实际上，如今AI技术仍不成熟，可能存在幻觉、算法偏见等问题。

不信医生只信AI，不仅可能为生命健康安全“埋雷”，也为传统线下就医模式、医患信任带来了新挑战。此外，这一现象也折射出目前交互式问答AI工具在回答涉生命健康问题时，安全风险警示性不足。对患方、医疗机构以及相关AI工具运营商而言，上述案例不失为一堂警示课。

患方要看到AI存在局限性，不是所有提问AI都能给出正确解答。如果盲目相信AI，轻则可能耽误病情、增加就医成本，重则可能面临生命健康损失风险。如果说AI时代公众需要提升自身修养，那么便不应只是提升使用AI的能力，更要提升认知AI局限性、风险性等能力。医疗机构也要反思部分患方为何不信医生信AI，它或许与AI营造的“万能”假象迷惑性很强有关。除此之外，恐怕也与一些地方和医疗机构仍存在的过度检查、过度治疗等现象有关。

至于AI运营商，则既要以严谨态度、规范宣传来推广自家产品，也要持续打磨产品解决AI幻觉、算法偏见等问题，提升服务质量、降低错误率，更要以多种方式提醒用户AI推荐仅供参考，且存在风险隐患，尤其是涉及生命健康、财产安全的问答。

从监管角度分析，有必要以问题为导向进一步强化医生的价值，明确AI的辅助角色。去年多部门联合印发的《关于促进和规范“人工智能+医疗卫生”应用发展的实施意见》已提出“智能辅助诊断、智能辅助决策”，此外还要强化医生在诊疗中的主导权、决定权，并向公众宣传普及“医生为主、AI为辅”的常识，对AI在涉及生命健康方面的不规范服务，要加强监管。

补办身份证得先刷身份证？别让便民服务被细节卡住

刘少华

“我就是来补办身份证的，进门却让我刷身份证？”据11月2日上游新闻报道，有广东肇庆市民发帖称，其前往肇庆高新区政务服务中心24小时自助服务区补办身份证，到门口却发现需刷身份证才能进入。因周日无人值守，他等不来人开门，最后请父亲赶来代刷才进门。该服务中心工作人员表示，在工作日，这里的24小时自助服务区既可刷身份证进入，也可通过行政服务中心大厅进入，但在周末时段和下班时间的确无人值守，需刷身份证才能进入。

一个想补办身份证的人，却要刷身份证才能入门，这种荒诞的场景不是什么“纯属巧合”，说明公共服务在细节上仍存漏洞。

设置24小时政务自助服务区，为的是给上班族、有急事的群众多一个办事选择。自助机可以在无人状态下受理业务，意味着服务的预设对象里，本就该包含证件遗失、手头无有效身份证的群体。如果门禁系统只设计“刷证通行”这一条通道，对于没有身份证的人来说，这无疑是个类似证明“我是我”的死循环：要办身份证，先要有身份证开门；没有身份证，就进不去办身份证的地方。

工作人员的解释在规则层面说得通，却脱离了普通人办事的现实逻辑。群众选择自助服务区，很多时候正是因为人工窗口时间对不上自己的日程。如果24小时自助区在非工作时段对丢证者直接关上大门，这显然不尽合理。

这些年，不少地方纷纷推出“不打烊”政务服务，24小时自助机、周末办事窗口、跨省通办等举措，原本就是为了补上传统8小时工作制覆盖不到的缺口，方便群众办事。但有时“便民”的初衷很好，一些细节里却藏着层层关卡。比如，有的自助服务区设在大院深处，下班之后大门紧锁；有的设备只支持特定证件办理，想办其他业务只能等工作日；还有的机器常处于故障状态，群众跑两三趟也办不成事。诸如此类的小问题累积起来，恐会消耗群众对“放管服”改革的实际获得感。

此番事件暴露了少数地方在公共服务设计上存在的不足与短板。一些管理者往往先从“管理者如何便利”的角度出发，去搭建和设计服务框架，然后再向里面填充“便民”的内容，而非反过来，先把群众最迫切的办事场景想清摸透，再倒推相关规则和流程进行设计与完善。如果当初在设置门禁的时候，多问一句“来补办身份证的人手里没有证怎么办”，很多替代方案或许并不难想到。比如，给门禁增设临时核验通道，通过人脸识别、扫码预约就可以开门；在门口张贴24小时联系电话，遇到特殊情况可以远程协助开门；甚至可以在非工作时段保留一个人工求助的渠道。

自助服务不能只追求“有没有”，更要看“好不好用”。把服务的入口改宽一点，把特殊情况预案做细一点，把群众的难处再多想一层，它或许就不至于在最应该发挥作用的时候失灵，便民服务才能实现真正意义上的便民。

融媒作品选粹

超仿真人形机器人亮相乌镇互联网大会



11月3日，在乌镇“互联网之光”博览会上，一款超仿真、全尺寸的人形机器人亮相，引发关注。据介绍，该机器人主打情感陪伴，支持对话交互，并可根据需求定制，售价16.98万元，外观细节可还原毛孔、血管等。现场有观众直言，希望这类机器人不仅外形漂亮，还能承担家务。（本报记者 李宇轩 王佳珺）

▶扫描二维码，观看工人日报融合报道《超仿真、全尺寸人形机器人亮相乌镇互联网大会》

你帮我我帮你，邻里亲如一家人



11月2日，记者走进新疆国际大巴扎。人潮熙攘的街道旁，新疆金胡杨地毯文化馆里，退役军人刘耀华正俯身整理一卷刚收来的和田地毯。他在这片商区扎根近30年，是变迁的亲历者，也是各民族邻里亲如一家的见证者。

一墙之隔的固原巷社区，14个民族、1332户居民共居在这个开放式景区里，团结的日子同样热气腾腾。（本报记者 马安妮）

▶扫描二维码，观看工人日报融合报道《【铸牢共同体 中华一家亲】你帮我我帮你，日子越过越热气》

青海拉面破吉尼斯世界纪录



牛！细如发丝的青海拉面，2毫米针眼竟然能穿46根面！全国劳模的“拉面穿针”绝活，列入吉尼斯世界纪录。

韩玉龙说：“17岁刚学拉面那会儿，每天睡4~5个小时，没有巧办法，只有笨功夫。”（本报记者 陈俊宇 陈骁 刘儒雅 蔚可任）

▶扫描二维码，观看工人日报融合报道《绝活来了丨2毫米针眼穿46根面，青海拉面破吉尼斯世界纪录》

巧克力师，不只做甜点那么简单



在许多人眼中，巧克力师是一个与甜蜜浪漫相伴的职业，但真正走进这个职业会发现，它远不只是做甜点那么简单。郑鹏说，“做巧克力师前期学习阶段是非常枯燥无聊的，调温、搅拌、清洁、重复练习这些基本功需要日复一日的重复，所以只有忍受住了孤独，才能最终实现目标。”（本报记者 王美茹 张冠一 魏照然）

▶扫描二维码，观看工人日报融合报道《其实吃巧克力不会胖？丨三工视频·新360行之巧克力师》

整理 付子晴