

温度 热度 力度



### 一周热点排序

事项分类	占比
1 劳动人社	33.48%
2 住房城建	17.57%
3 医疗卫生	11.65%
4 市场监管	9.54%
5 交通运输	4.80%
6 司法	4.38%
7 民生服务	4.10%
8 城市管理	2.73%
9 治安警管	2.67%
10 科教文旅	2.33%

### 这些事解决了

#### 人行道机动车乱停放 加强巡查

市民反映：渝北区双龙西路附近道路人行道上有机动车乱停放，妨碍市民正常通行，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

渝北区公安分局回复：经核实，该路段已设有违停抓拍设备，且为严管路段，整体交通秩序保持良好。少数路口斑马线处，存在车辆违规停放的情况。民警已对斑马线处的违停车辆依法进行了处罚。将进一步加强对斑马线及十字路口区域的违停车辆巡查力度，一旦发现违规行为，将立即采取相应措施进行处置。

#### 道路坑洼不平 整改处置

市民反映：巴南区木洞镇景星村大田沟处的道路存在坑洼不平的问题，且该路段频繁积水，影响机动车辆正常通行，希望相关部门及时修复道路。

巴南区木洞镇政府回复：经勘查，情况属实。村委会研究决定，采取拉运碎石对受损路面进行针对性铺设的修复措施。已安排专业的施工人员，针对该段路面进行了全面的整改与处置工作。目前，该路段已恢复正常通行。

#### 渣车空地倾倒废弃物 转运清理

市民反映：江津区圣泉街道长岭社区第六组附近一处空地，存在渣土运输车辆倾倒建筑废弃物的情况，对周边居民的日常生活造成影响，希望相关部门核实处理。

江津区圣泉街道办事处回复：街道规建管环办及城管大队采取行动，租赁挖掘机并组织工作人员对垃圾进行了全面转运和清理，该区域的垃圾已全部清理完毕。为了防止类似情况再次发生，将加大巡查力度。同时联合交巡警部门，针对私拉乱倒等违法行为进行重点查处。

#### 马蜂窝扰民 消除隐患

市民反映：璧山区盐井河村交通导航站周边区域，存在一处规模较大的马蜂窝，因该地段人流密集，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

璧山区河边镇镇政府回复：镇应急管理办公室工作人员与盐井河村相关工作人员协同前往现场开展实地勘查。工作人员身着专业防护装备，对马蜂窝进行了全面清除。现马蜂窝已被摘除，安全隐患已消除。

(新重庆-重庆日报记者 朱婷 实习生 王奕轩 代雨洁整理)

### 这些事还没解决

市民来电：两江新区龙脊金山明都小区有业主从家中违规修建楼梯通向屋顶，并在楼顶公共区域开洞，导致下雨时市民家中漏水，存在安全隐患，多次向小区物业反映未果，希望相关部门核实处理。

市民来电：南岸区保利观塘小区2期的房屋在装修时向小区物业公司交纳2000元保证金，装修完毕后已通过验收，但至今仍未退还装修押金，多次向小区物业反映未果，希望相关部门核实处理。

市民来电：潼南区夏露街金康苑小区外墙瓷砖掉落，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

市民来电：渝北区和合家园小区1期有业主将电动车带回家中充电，存在安全隐患，向物业公司反映未果，希望相关部门核实处理。

市民来电：开州区侨城和枫雅居小区附近的云枫广场，有市民使用高音喇叭设备，噪音影响周边居民生活，希望相关部门核实处理。

(12345接供，截至8月5日)

# 无人售货机 需绑定手机号 信息安全谁来保证

□新重庆-重庆日报记者 朱婷 实习生 代雨洁 摄影报道

无人售货机，作为移动支付的一种智能化设施，广泛应用于各种场景，给市民带来了便利。但是，市面上部分无人售货机不仅需要获取消费者的手机号、账号信息等，还需授权各种扣款协议、隐私协议，引发了个人信息保护方面的隐忧。就此，新重庆-重庆日报记者展开了调查。

## 索取手机号、账号等个人信息 用户要使用需先同意

记者走访时发现，多数无人售货机设置有操作显示屏，选好商品后，直接扫码支付即可，操作简单。也有一些机器操作相对复杂。

渝北区中央公园一商场内，一款售卖游戏币的无人式兑币机吸引不少人扫码下单。记者注意到，登录时，出现需要阅读并同意的多个协议。协议提到，将收集用户账号信息，包括微信昵称、头像、OPENID、手机号、IC卡、账户余额等。协议还明确：如果用户不同意，仅可浏览商品与服务，但无法使用完整功能。

在江北区观音桥商圈步行街，也有不少售卖饮品的无人售货机投用，但这些机器并

无操作显示屏。张贴的二维码旁，提示需“扫码开门自选”“关门自动结账”。记者随机选择一台货柜，手机扫描二维码后，页面跳转到名为“小卖柜”的登录界面，除了需要获取微信绑定的手机号码来“一键登录”，还需要“阅读并同意”平台方提供的《用户协议》《小卖柜小程序隐私保护指引》以及《隐私政策》。

记者注意到，字体细小且文字长篇的协议中提到：注册、登录、使用等行为，将视为接受本协议。用户授权登录并开通免密支付后，货柜开门，从支付账户中扣取相对应的商品价值。平台方可能需要获取必要的个人信

息，包括手机号、账号、软件信息、消费记录、支付信息等，用户购物时机器拍摄的购物视频。还特别提到：在取得用户书面同意后，收集、使用或公开用户个人隐私信息，无需获得用户另行确认与授权。平台方可在以下事项中使用用户个人隐私信息：向用户及时发送重要通知、内部进行数据分析研究等。

记者注意到，这些协议往往还会提到，可解除授权，一般是通过联系客服或者操作选项来实现。但多数市民表示，买个水而已，几元钱的事，根本不会看得这么细致，后续也不会专门操作解除授权。

## “能刷脸，干嘛还掏手机” 刷脸即表示同意付款授权

走访过程中，记者还注意到，一些无人售货机会引导消费者优先刷脸支付。

轨道牛角沱站，站内就设置有某款智能货柜。每个货柜都安装有刷脸支付的相关设备，提示可“扫码开门”，但颜色更醒目、字体更大的则是“刷脸开门”。

记者选择“刷脸开门”，画面跳转，出现人脸采集框，下方细小的文字提示“刷脸开门即表示同意《智能货柜付款授权服务协议》”。

采集捕捉到人脸后，画面飞速跳转，根本来不及点开协议，也不知道具体的协议内容。而跳转到支付宝界面，页面提示首次使用刷脸，下方还有《支付宝刷脸生活使用须知》，并有“同意”和“不同意，放弃”两个选项。

在重庆医科大学缙云校区，记者同样发现该款智能货柜。不同的是，货柜打出醒目标语：“能刷脸，干嘛还掏手机。”柜体一侧，“刷脸支付”的文字采用大字号，“可支持二

码支付”则是小字号。

按照货柜上方的商家信息，记者联系上售后热线。客服表示，这类型的智能货柜可刷脸支付也可扫码支付，刷脸支付既方便又安全，消费者可按个人意愿选择支付方式。采集到的人脸信息，只用于货柜开门并支付，商家也只能看到账号信息，其他信息看不到。对于使用过程中来不及看服务协议，客服称，已记录下来，稍后会进行反馈。

## 商家无处理用户人脸等个人信息的必要 存在过度收集可能

物，那么，在这种情况下，消费者的同意并非是在充分知情的前提下自愿、明确作出的，商家基于此处理消费者个人信息的行为，就存在有违个人信息保护法的可能性。

高金宽表示，此外，《个人信息保护法》

第五条规定，处理个人信息的正当性、必要性原则，不得通过误导、欺诈、胁迫等方式处理个人信息。使用无人售货机进行购物的行为，只是一般的消费行为，而且，售卖的货物也是针对所有群体且可以完全流通的货

物，那么，商家处理消费者个人信息的行为，很显然就有违正当性及必要性原则。

此外，人脸信息属于敏感个人信息，《个人信息保护法》对处理敏感个人信息单独设定了较高的标准，只有在具有特定的目的和充分的必要性，并采取严格保护措施的情形下，才可以处理敏感个人信息。很显然，经营无人售货机的商家并不存在处理人脸信息等敏感个人信息的正当性、必要性，存在过度收集个人信息的可能性。

## 刷脸支付存风险，存在被冒用可能

征被泄露，可能会给用户的隐私带来风险。黑客攻击、数据泄露等问题都可能对用户的安全造成威胁。

为了规避刷脸支付的风险，可以采取一些措施：首先，支付平台和商家需要加强对面部识别技术的研发和测试，确保准

确性和安全性。同时，用户也应该保护好个人面部特征的隐私，避免将面部特征泄露给不可信的第三方平台。另外，政府和相关部门应加强对刷脸支付的监管，确保支付过程的公平和透明，同时也要加强防范过度采集用户信息的非法、非规范操作。

## 正开展个人信息保护专项治理，将核实了解

未公开个人信息收集使用规则，未明示收集使用的目的、方式、范围；违反“同意”原则，未经用户同意收集使用个人信息，非法向他人

提供个人信息；违反“必要”原则，收集与提供的服务无关的个人信息；违反“安全”原则，未履行保护责任，未对用户个人信息采取必要

保护措施，发生个人信息安全事件。

7月11日，记者将走访各区无人售货机存在的一些情况分别反馈给了所在的辖区网信部门。网信部门相关人员均回复称，个人信息保护专项治理行动正在开展当中，对于记者反馈的无人售货机情况，将进行核实了解。

后续进展，记者也将持续关注。

手机号码

账号信息

个人隐私

部分无人售货机

漫画/乔宇



在轨道牛角沱站一智能货柜，刷脸支付时，会显示“刷脸开门即表示同意”协议。而采集人脸后，画面会飞速跳转，根本来不及点开协议查看。

记者 朱婷 摄/视觉重庆

对无人售货机出现的乱象，北京市康达(重庆)律师事务所律师高金宽表示，依据《个人信息保护法》第十四条规定，基于个人同意处理其个人信息的，该同意必须在其个人充分知情的前提下自愿、明确作出。由于商家拟定的“扣款协议”“用户协议”“隐私政策”“授权协议”或“使用须知”等格式文书的内容比较复杂，条款也比较多，消费者在使用无人售货机购物时，更多的是图方便快捷，一般不会详细查看，而是直接点击同意选项完成购

大有城市运营管理(重庆)有限责任公司董事长顾磊专注人工智能方向研究。他表示，刷脸支付在带来便利同时，也存在一些潜在风险。首先，面部识别技术并非完美无缺，可能存在误识别。这可能导致支付失败或者被他人冒用身份进行支付。此外，由于个人面部特征的敏感性，一旦个人面部特

记者注意到，针对消费领域个人信息过度采集、强制收集、诱导索取、违规使用等问题，近期，重庆市网信办会同行业主管部门将开展为期3个月的个人信息保护专项治理行动。聚焦停车、餐饮、商超购物这三类扫码消费场景。

将重点整治四类问题：违反“公开”原则，

### 12345记者帮你跑

#### 编者按

网约车指引，看似一件小事，但从记者实地走访情况来看，我市火车站、机场等公共场所的网约车指引，还有诸多设置不尽完善的地方。如今，呼叫网约车已成为不少外地游客到渝后的首选，希望有关部门能尽快完善公共场所的网约车指引，让游客感受到新重庆的方便快捷。

□新重庆-重庆日报记者 周松 实习生 欧阳仕星

近日，重庆市12345政务服务便民热线接到不少外地游客反映，称乘火车到达重庆北站后，想找网约车乘车点，找了好一阵都

## 火车北站搭乘网约车不方便？

看新重庆-重庆日报记者实地走访

找不到，感到很不方便。外地游客来渝为何找不到网约车乘车点？除了火车站，机场情况又如何？新重庆-重庆日报记者进行了一番走访调查。

### 重庆火车北站北广场：地面广场缺指引 网约车乘车点有点晒人

7月22日上午10点过，记者来到重庆火车北站北广场的出站口。在出站口屋顶的指示牌上，明确标注有网约车乘车区的方向，指引牌上写着“网约车乘车区出口1”。出站口处，还竖着网约车乘车区引导板，地面上也贴有指引箭头，乘客从站台出来后，能够一眼看到。

跟着指引，记者很快就找到了出口1的扶梯。出口1不仅通向网约车的乘车区，也同样通向出租车的乘车区。乘坐扶梯，记者从地下来到北广场地面。

出扶梯后，记者没有看到明显的网约车乘车区指引。经过探查才发现，在扶梯最顶端的玻璃雨棚上，张贴有一个“网约车乘车区”的指引，不过由于张贴的位置较高，且字体较小，如果不抬头看，很容易就错过了。

广场地面，也没有网约车乘车区的指引。后来，好不容易在不远处的建筑物上找到一个指引，虽然字体较大，但由于有景观树木的遮挡，旅客很难发现。

跟随指引，记者在50米外找到了位于北广场西侧的网约车乘车点。这里虽然规划有约200个停车位，但都停满了车，不少网约车司机只好到停车场入口位置等待乘客。艳阳高照下，不少等待的乘客躲进一旁的超市纳凉。“为什么不能搭点遮阳棚呢？”有乘客抱怨。

### 重庆江北国际机场T3航站楼：机场地面未设置指引标志

新重庆-重庆日报记者又来到重庆江北

国际机场T3航站楼探查。

在T3航站楼的国内到达出口处，记者在指示牌上，很轻松地找到了网约车乘车区的指引标志。

不过记者注意到，机场地面未沿路设置指引标志。出了航站楼到达停车场区域后，记者在立柱和扶梯旁，找到了网约车乘车区的指引。

沿着标志指引，记者行走了约5分钟，顺利找到了位于航站楼马路对面的网约车乘车区。

这里是露天的网约车乘车区，靠人行道一侧画着白色的停车位，每个停车位还有编号，方便乘客与司机约定位置。一旁，还设置有遮阳棚和座椅，方便乘客候车。

在与露天乘车区相隔10米，是T3航站楼的室内乘车区，也有不少乘客在此等候预约的网约车。不过，记者发现室内乘车区的指示牌较少。