

“快递最后一公里”为何频现二次收费?

“电商都包邮了,取件却要交两三元保管费”“招呼都不打就放快递柜了,一超时就得收好几元的费用”……

近年来,随着电子商务和快递物流的发展,“快递最后一公里”日渐发力,无论是配送效率还是网点覆盖都得到了较大提升。但近来,在快递末端,消费者取件频频遭遇二次收费的情况引发社会热议。

“快递最后一公里”究竟落地如何?城市中的智能快递柜究竟方便了谁?广大农村地区又该如何解决配送范围大与收费低的矛盾?

智能快递柜现“应用痛点”

“网购的书没给我打电话就放快递柜了,等我发现时已经过了好几天了,收了我5元的超时费。”家住北京朝阳的万女士经常遇到快递小哥不打电话通知就将包裹放进快递柜的情况。因平时工作忙碌而经常被收取超时费的她很是无语:“不是已经开始实施《电子商务法》了吗,怎么快递还是未经允许,就擅自放快递柜呢?”

在城市里,日渐增多的智能快递柜是近年来为解决“快递最后一公里”应运而生的新事物。由于解决了快递到的时间不确定、收件人平时上班不在家、快递小哥难以长时间等待等问题,智能快递柜刚一出现就得到了消费者和快递员的一致好评。

《2019年中国快递末端服务创新发展现状及趋势报告》(以下简称《报告》)显示,目前,全国主要企业投入运营快件箱27.2万组,快件箱保有量较上年增长6.6万组,通过快件箱递送的快件占8.6%,为43.6亿件,同比增长55.7%。

然而,随着快递柜的应用普及,消费者的抱怨越来越多。“不经过我同意就把包裹放快递柜最烦了!”“要收费的话我宁愿快递小哥把包裹放门卫”……记者采访发现,很多受访消费者对于快递柜的使用体验并不好。

与此同时,“不经同意就投向快递柜”“投



递后不及时通知取件”“超时取件收取费用”等问题频发,也使得智能快递柜的使用效率大打折扣。

《报告》显示,2018年,主要快件箱运营企业的格口使用率为0.57次/日。而2017年,这一数字为0.62次/日。《报告》认为造成此种情况的原因有两点:一是新进入的社区消费者自提习惯还有待培养,二是快件箱的整体布局还有提升空间。

快递下乡遭遇“成本难题”

近年来,快递业在广大农村地区布局逐渐完善,网点日益密集。然而,由于投递范围广、人口分散、件量少、距离远等因素,不少乡镇、农村的快递网点面临巨大的成本压力,因此不得不向消费者二次收费。

“快递在我们村不设配送点,我们都得去县城的网点上取快递,去晚了还要收取两三元的保管费。”家住甘肃省陇南市某乡镇的董

先生坦言,居住分散且快递量少确实给配送带来一定难度,但收取保管费还是让人感到很郁闷。

记者在采访中了解到,近几年快递价格不断降低使得很多乡镇快递网点运营困难,因此不得不通过二次收费确保盈利。

“乡镇投递完全就是亏本。”在调查中,多名乡镇快递代理点负责人反映,代理点要出人出车出油将快递运回农村地区,但快递公司的普遍做法是只为每件快递补贴1元。一位代理点老板说,“农村件往往每次只有二三十件左右,人车油成本一出,还有门面成本,不收钱谁做得下去?”

报告显示,今年上半年,快递平均单价为12.24元,与2008年27元的平均水平相比近乎“腰斩”。前端快递费不断压低价格,末端网点派送费用又不够。数据显示,2018年,申通单件派费收入为1.69元,圆通为1.37元,韵达为1.82元。

据悉,安徽、陕西、四川、福建、贵州、湖南、辽宁、江西等省份均有城市反映派费降低已经成为影响当地末端服务的重要因素。在高成本面前,快递下乡步履沉重。

整治:城市乡镇齐发力

针对快递末端服务二次收费行为,国家邮政局从8月1日起,在全国范围内开展清理整顿专项工作。截至目前,各地邮政管理部门已开出行政“罚单”118张,罚款金额127.3万元。国家邮政局表示,下一步将继续加大快递末端服务违规收费清理整顿工作力度,对快递二次收费零容忍,坚决维护消费者合法权益和快递市场良好秩序。

与此同时,更深层次的机制性引导办法也即将出炉。“我们认为快件箱是非常好的解决城市‘最后一公里’难题的手段。”国家邮政局副局长刘君日前表示,当前快件箱建设过程中出现了一些问题,为此,国家邮政局出台了《智能快件箱投递服务管理办法》(以下简称《办法》),将于10月1日起正式施行。

针对智能快递柜“应用痛点”,《办法》规定,使用智能快件箱投递快件应征收件人同意,投递快件后也应及时通知收件人。“在使用的过程当中,我们要求快递企业要最大限度地争取用户意见,求得用户的满意。”刘君说。

在乡镇,为跨越成本障碍,进一步下沉服务网络,很多企业选择抱团发展,通过“邮快合作”“快快合作”“交邮合作”增强实力,搭建深入村镇的共同配送网络。

记者采访了解到,在一些农村地区,各快递企业共同成立电商公司,其物流共同配送中心得到政府的补贴。不仅缓解了入不敷出的问题,还建设了新的快递服务点,服务范围进一步扩大。在操作模式方面,把原来各企业分散的分拣中心统一集中后,同一个区域、不同企业的快件由同一名快递员完成派送。资源整合后,单件快递的综合投递成本下降0.2元。(甘哲)

账户被盗窃 名誉遭侵害 无端“被贷款”

AI“换脸”:你知道“丢脸”的后果吗?



近日,一款基于人工智能技术的“换脸”APP走红网络。使用者只要上传自己的高清照片,即可将本人面孔与大量影视片段中的明星面孔置换。既可以自己过明星瘾,又可与心爱偶像“同框”出演,大量年轻用户选择将自己面孔上传网络,“换脸”娱乐。

记者发现,如此“换脸”,用户面部生物特征信息被盗或失控的“丢脸”风险不小。该款APP用户协议中载明:用户一旦上传自己的照片进行视频“换脸”,将在全球范围内完全免费、不可撤销地将包括人脸照片在内的肖像资料授权给该公司和其关联公司。虽然此后相关企业在舆论压力下,对其用户协议进行了部分修改,但风险依然存在。

一旦“丢脸”,我们将面临哪些风险?漏洞又该如何堵上?记者就此展开调查。

风险一:“丢脸”能导致“丢钱”

当前,大部分银行等金融机构开设了人

脸识别登陆APP功能。“刷脸”支付甚至是远程签约等场景也越来越多见。如果用户的“脸”不安全,“钱”也将面临莫大风险。

企业通过用户协议等手段取得的用户面部识别信息面临被泄露风险。据记者了解,今年2月,国内某面部识别公司的数据库发生信息安全事故,数百万条个人信息被泄露;8月,欧洲一家公司发生大规模信息泄露事件,数百万人面部识别信息被泄露……公众面部信息被滥用风险增大。

记者在一些知名网购平台输入“人脸面具”“硅胶头套”等关键词,发现有不少商户出售“人脸头套式面具”,其中一些甚至可以按客户提供照片定制。记者获知,通过3D打印等技术,“人脸面具”可以获得较高仿真度,且面部识别数据越详实仿真度越高,对面部识别信息作为密码账户的突破力就越强。此前已有人使用3D打印面具通过某知名网络支付平台面部验证。

“贸然将自己的清晰正面照上传并授权他人进行存储或另作他用,关乎‘钱袋子’安全。”中央财经大学金融法研究所所长黄震认为,目前法律对“AI换脸技术”规范不足,因此保护好自己面部信息在当下十分必要。他建议,有关部门应加快推广相关技术规范落地应用。

记者从多家已启用人脸识别功能的金融机构处了解到:当前金融机构设置的人脸识别安全等级高于智能手机相关功能,但由于不少交易场景中识别标准并不统一,因此风险仍在。多名专家建议,用户将面部识别设置为财产账户密码时,应同时设置其他验证办法,减小风险。

风险二:“丢脸”能导致“丢清白”

当前,“换脸”技术被用在一些涉嫌违法犯罪领域的情况已不少见。记者发现一些网站用“AI换脸”“换脸视频”等方式提供用知名艺人“面孔”“嫁接”出的视频。这些视频往往涉嫌色情淫秽,且难辨真假。另外,记者在QQ群和百度贴吧中以“换脸”和“换脸视频”为关键词检索发现,有不少社交群组打着“技术交流”幌子兜售此类“明星换脸”视频。

知情人告诉记者,除贩卖“换脸”非法音视频产品牟利外,一些不法分子还利用手中掌握的贷款人人脸信息,以此类技术进行非法催收活动,直接侵害贷款人的人格权、名誉权,甚至滋生出敲诈勒索等其他严重犯罪行为。

北京师范大学网络法治国际中心执行主任吴沈括认为,AI“换脸”法律风险点多,从现实案例看,名誉侵权是高发问题。尤其是恶意拼接制作侮辱性、污蔑性视素材或者予以非法传播,利用的,将对受害人造成的伤害难以及时发现且极难有效救济,需要有关部门高度关注、积极预防。他建议,由于该领域技术性强,相关企业众多,规模大小不一,应强化职能部门监管力度,杜绝选择性事后执法,建立全行业全流程公平监管,依法严惩违法违规主体,打造稳定、良性的可预期市场环境。

风险三:“丢脸”能导致“被贷款”

有过网贷申请经历的人对于“点点头”“摇摇头”“张张嘴”之类的动作也许并不陌生。借贷者在录入身份信息后,网贷机构会对

申请人进行“活体检测”,以确保放款对象为本人,把关借贷安全。但记者发现,一些基于相关技术的修图APP能够“起死回生”,让静态面部照片模仿生物活体“动”起来。

记者使用一款知名修图软件,载入一张包含人物面孔的照片后使用其“3D塑颜”的功能,图片中的人物便能按记者需要完成“上下点头”和“左右摇头”等“动作”。

在另一款宣传语为“让你的照片活过来”的APP中,只要载入一张包含人物面孔的照片,就可以一键让照片中的人物“开口说话”。记者发现,使用者还能利用该APP决定说话内容,并可对录入声音进行声线处理,调整音色音调,视听感觉十分逼真。

有业内人士告诉记者,目前不少网贷机构进行“活体检测”时仍使用人工审核或技术含量偏低的机器审核,一旦公众的面部识别信息被不法分子掌握,用这些黑科技“活”过来的面孔,很可能以假乱真,让不知情者“被网贷”背上巨额债务。此前“3·15”晚会上就有人演示用“活”照片成功突破某款手机的“刷脸”登陆系统。记者还发现,在苹果和安卓手机商店中有不少利用AI“换脸”类APP供人挑选。

中国信息安全研究院副院长左晓栋认为,随着AI“换脸”使用场景更丰富,行业和监管部门应当研发相应的“反换脸”检测技术,来筛选相关视频是否由“换脸术”完成。他建议,要加快建立人工智能算法的安全评估制度,对不同场景下AI“换脸”技术进行评估,解决相关技术滥用问题。

(颜之宏)