

人脸识别就不能上门服务吗

■新华社记者 梁建强

湖北广水一名行动不便的94岁老人为了激活社保卡，被亲属抬到银行、抱起进行人脸识别的视频，近日在网上广为传播。银发老人被抱起时，瘦弱而困窘的身影，刺痛人心。社保卡本是便民利民之卡，如此激活，相关部门及单位应当反思。

事实上，类似问题并非首次出现。早在两年前，湖北红安县一名九旬老人

人社部年审时被家人抬上三楼的新闻就曾引发热议。彼时，针对领取社保待遇资格集中认证工作不够人性化的问题，人社部曾明确提出要求，全面取消领取社保待遇资格集中认证，构建以信息比对为主，退休人员社会化服务与远程认证服务相结合的认证服务模式，“寓认证于无形”。

各类服务为什么不能更人性化一些？“让数据多跑路、让群众少跑腿”在实践中一再“卡壳”，说到底

还是服务意识缺失、责任心缺位。各类“互联网+”平台建设好是基础，应用好、管理好是关键。每一环节都环环相扣，不“掉链子”，才能让群众少些麻烦与负担，真正增加群众对政策的获得感。

便民利民，心到情意才会到。目前，尽管涉事银行已作出回应称，此事的发生暴露了该行宣传不到位、服务意识不浓的问题，工作人员已赶到老人家中道歉。我们仍要追问：与其

事后上门道歉，为何事前没想到上门服务？举一反三，相关部门和单位同样也应思考：对于确有人脸识别需求的事项，如何推出更多人性化的解决举措？对于老人等特殊人群，能否更多进行远程办理或者预约上门办理？相应的便民制度执行中，是否还有“打折扣”问题？用实际行动去回答好这一个个问题，我们的工作离群众满意才能更近一些。

（新华社武汉11月23日电）

严防视听传播统计造假

■涂凌波

流量是传播的资源，数据是现代传播体系的基本要素。真实的流量和数据，有利于促进行业健康发展。如果数据失实、失真、失准，不仅会造成视听行业恶性竞争，还会影响媒体或传播平台的公信力。

根据《2020中国网络视听发展研究报告》，截至今年6月，我国网络视听用户规模达9.01亿，短视频人均单日使用时长达110分钟。短视频与社交媒体、电商、直播、教育等领域的叠加，塑造了新的生活方式，也催生了新的经济形态。进一步看，视听传播行业是我国文化产业的组成部分。加强视听传播行业的“数据治理”，有利于营造清朗的网络空间，促进文化产业健康繁荣发展。前不久，国家广播电影电视总局印发《防范和惩治广播电视台和网络视听节目统计造假、弄虚作假责任规定》，进一步健全落实广播电视台和网络视听节目统计工作责任制。

从数据源头上治理收视收听率（点击率）造假乱象，从数据统计的体制、机制改革上入手，体现着治理思路的转变。今年5月施行的《广播电影电视行业统计管理规定》，为完善防范和惩治统计造假、弄虚作假责任体系，提供了初步的制度安排和法律依据。《防范和惩治广播电视台和网络视听节目统计造假、弄虚作假责任规定》的出台，进一步明确了层级责任体系，第一责任、主要责任、直接责任分别落实到人。统计数据责任体系的明确，为统计造假的溯源和追责提供了明确依据，必将有助于更加规范、精准地管理数据采集、处理、核查、报送、发布等环节。

大数据给国家治理现代化带来了机遇和挑战，视听传播的数据统计也不可小视。一方面，基础数据是包括广电、网络音视频、短视频、直播等在内的视听传播行业的风向标。另一方面，视听传播越来越与人们的日常生活联系在一起。比如，新冠肺炎疫情防控期间，人们通过网络视听平台获取疫情信息、分享防疫知识、传播抗疫精神。真实、准确、完整、及时的视听传播统计数据，是我国现代化统计调查体系的重要组成部分。对这些传播数据的有效掌握和合理使用，也是推进国家治理体系和治理能力现代化的要求。

加强视听传播的“数据治理”，亟待引导全社会正确认识数据。对统计造假、弄虚作假实行“零容忍”，除了制度设计和政策法规层面的约束外，还需破除“唯数据”论。对于广电媒体、网络传播平台来说，不宜把收视收听率（点击率）当作传播效果的唯一衡量指标，平台在算法推荐系统中需要调整流量的权重，相关统计工作者应坚守专业统计责任和职业道德。对于内容生产者来说，应避免单纯以流量为创作导向，提倡追求高质量的精品佳作，理性对待“打榜”等行为。

视听传播行业的发展繁荣，需要“数据治理”作保障。加大监管力度，不断健全视听传播数据的管理体系，依托大数据等手段完善统计信息系统，才能让相关政策法规更好落地见效，推动行业高质量发展。

（据《人民日报》）



建立第四方支付平台，与持牌第三方支付公司勾结，为境外电信网络诈骗团伙“洗钱”，涉案资金超43亿元……湖北省宜都市公安局日前通报，该局打掉多家非法第四方支付平台，扣押、冻结资金近3500万元，抓获犯罪嫌疑人22名。

新华社发 王琪 作

这张“脸”，不能谁叫刷就刷

■新华社记者 张千千 白阳

日前，“中国人脸识别第一案”一审判了。杭州市富阳区人民法院判决杭州野生动物世界赔偿原告郭兵合同利益损失及交通费共计1038元，删除郭兵办理指纹年卡时提交的包括照片在内的面部特征信息。本案因聚焦经营者处理消费者个人信息，尤其是指纹和人脸等个人生物识别信息行为的评价和规范问题，引起广泛关注。

以人脸识别为代表的人工智能近年来广泛应用，提高了生产效能，也为人们的日常生活提供了方便。但另一方面，如果不分场合、不分必要程度地要求“刷脸”，会不会带来个人信息泄露的风险？

毕竟，随着人工智能技术的发展，这张“脸”上附载的信息越来越多，包括你是谁、住在哪里、有多少资产、喜欢做什么等，哪一样都关系到安全和隐私。人脸信息一旦泄露和被滥

用，就会带来风险。这张脸，实在“丢不得”。

因此，网络安全法规定网络运营者收集、使用个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则；今年颁布的民法典也明确规定了个人信息“不得过度处理”。人脸信息采集在遵循“最少够用”原则的基础上，还应充分征求被采集人意见。

这张“脸”，不能谁叫刷就刷，更不能谁想用就用。前不久，提请全国人大常委会一审的个人信息保护法草案将“个人生物特征”纳入“敏感个人信息”范围，明确个人信息处理者只有“具有特定的目的和充分的必要性”，方可处理敏感个人信息。此次“中国人脸识别第一案”也为人脸识别技术的依法规范应用提供了重要的判例。

高科技的发展不能成为脱缰的野马，新技术再便利也不应被滥用。只有各方加强重视、严守法律和行业规范，才能让老百姓的“脸面”更有保障。

（新华社北京11月23日电）