



市民心声

3838110

真实传递您的声音

发现新闻线索
@大江晚报微信订阅号
大江晚报

入住酒店不再“强制刷脸”？ 芜湖情况如何

入住酒店不再“强制刷脸”了？近日有媒体报道上海出台新规，严禁对已出示本人有效身份证件旅客进行强制刷脸核验，严禁发生不刷脸不能入住问题。那么，在芜湖各类酒店的情况如何，是不是需要刷脸呢？近日，记者进行了走访。

探访：多家酒店登记身份证即可入住

4月22日，记者走访芜湖的几家快捷连锁酒店，虽然部分酒店前台仍放置人脸识别的机器，但工作人员表示，携带身份证可以直接入住，若没带身份证，除了刷脸核验，顾客通过提供电子身份证或社保卡等方式证明身份后，也可以办理入住。

记者致电多家酒店前台均表示目前没有“强制刷脸”要求。有的酒店称自去年起就不再“强制刷脸”，更多酒店则表示上个月根据属地公安部门的

通知，已不再有“强制刷脸”要求。

声音：建议取消酒店入住人脸识别

有关取消酒店入住时的“人脸识别”问题，此前就有争论。2019年，浙江理工大学数据法治研究院副院长郭兵起诉杭州野生动物世界强制刷脸入园，被媒体称作“人脸识别第一案”；2020年，清华大学法学院教授劳东燕拒绝小区使用人脸识别作为门禁方式引发网络关注；2021年央视3·15晚会上，曝光许多国际品牌在未经消费者同意的情况下，利用人脸识别摄像头获取消费者人脸信息及数据。

今年全国两会期间，全国政协委员、中国旅游研究院院长戴斌建议，取消游客入住经营场所必须刷脸的规定。戴斌认为该措施不仅降低酒店等经营场所服务效率，还容易引起游客

的不满和投诉，而且增加了企业的经营成本。

值得一提的是，今年3月15日颁布、即将于7月1日正式实施的《消费者权益保护法实施条例》第二十三条规定，经营者在提供商品或者服务时，不得过度收集消费者个人信息，不得采用一次概括授权、默认授权等方式，强制或者变相强制消费者同意收集、使用与经营活动无直接关系的个人信息。

公安：酒店不可“强制刷脸”

芜湖市公安局治安支队相关负责人告诉记者：“关于取消入住酒店‘强制刷脸’的问题，我们近期已经对旅馆业经营者多次发布提示，要求其前台、管理人员做好培训和提醒。”

据了解，该提示主要内容如下：旅馆业在旅客登记入住时应先要求旅客出示身份证进行核验，在带身份证的

情况下不允许使用刷脸设备；如旅客未带身份证，可以出示电子身份证或其他可以证明身份的证件，由工作人员进行手动登记。如旅客未带身份证，前台工作人员可以在征求旅客同意的情况下，利用人脸识别设备辅助验证，如果旅客拒绝刷脸，不可做强制要求。此外，在旅客刷脸之前工作人员应做好提示和告知。

该负责人表示，一开始刷脸机的使用主要是方便旅客快速登记，解决忘带身份证的问题。因为此前，也存在一些酒店图省事，直接让旅客拿着身份证去刷脸机器上登记核验，免去人工登记的步骤。“现在随着科技发展，刷脸有可能涉及到侵权、隐私泄露等风险，为减少因为数据泄露可能引发的公民财产损失案事件，减少不必要的人脸信息采集已成为大势所趋”。

记者 曾旺萍

红盾消费维权专栏

芜湖市消保委发布“五一”假期消费提示

“五一”假期将至，为提醒广大消费者理性、健康消费，增强风险防范意识，芜湖市消保委结合消费投诉情况，作如下消费提示：

一、观影、演出服务消费提示

电影、演出市场自疫情过后持续火爆，但也不断出现一些因退票不畅、虚假宣传等所引发的消费投诉，主要包括：购买电影票、演出票之后申请退票被拒绝；购票后被强制取消，重新购票时发现票价上涨；影院未经提示却销售3D眼镜以及制定“禁止外带食物”等不公平不合理格式条款等问题。

事例：有消费者反映，其在某购票平台购买了三张电影票，因发现自己拍错了影院，于是重新下单购买了电影票，并联系原影院协商退票，但影院直接告知不能退票，消费者认为并不合理，双方因此发生争议。

消费提示：购买电影、演出票时，应选择正规票务平台，杜绝“黄牛票”等非法二手买卖行为；购票前应关注平台是否提供退改签服务以及具体的退改签规则，多方比较并明确相关信息后再进行购票，若确因事无法前往，应尽快申请退票以减少损失；提前了解所选影院是否存在需要自行准备3D眼镜等特殊要求，避免影响观影体验。

二、住宿服务消费提示

“五一”假期正值出行旅游旺季，宾馆、酒店、民宿等场所的消费需求大幅提升，消费纠纷也随之增多，主要有：商家擅自抬价、加收费用；因行程改变取消订单不能正常退款或被收取过高手续费；居住环境差等住宿服务质量问题；房间实际情况与宣传不符等。

事例：有消费者反映，其在某平台预定了某酒店房间，待入住时，商家却称酒店已没有相应房间，需换房且必须加价，消费者认为自己入住时商家还在平台上销售相应房间，自己预定了却需加价换房不合理，双方因此发生争议。

消费提示：假期房源紧张，消费者应尽量提前预订，并在预订后与酒店进行再次确认；同一房源，因预订渠道不同，不仅价格存在差异，退订政策也可能大相径庭，预订前应在多个平台之间进行比较并仔细阅读退订规则；如付款后确需取消，应与平台或商家积极沟通，遇到扣除违约金比例明显不合理情况时，应及时向相关部门反映。

三、餐饮服务消费提示

节日期间，外出聚餐及网络订餐消费增多，消费者应着重关注食品安全等常见问题。

事例：有消费者反映，在某自助餐

厅就餐时，商家宣传海报及标语均称店内有龙虾自助，但进场后并未发现有龙虾在售，且店内供选择的海鲜产品也不新鲜，吃完之后胃部有不适反应。

消费提示：在外就餐应选择营业执照和食品经营许可证齐全的餐饮服务单位，购买包装及标签信息完整的食品，按照说明保存和食用；不要食用“野味”和未加工处理的“生鲜”食品；就餐时留意收费标准、是否明码标价，结账时仔细核对账单，防止“低价高收”；网络订餐时，要认真查看商家食品经营许可证和用户评价，收到餐品时，要检查食品包装是否完好，将食品安全放在首位。

四、促销活动消费提示

节日期间，线上、线下促销较为火爆，许多商家推出降价、返利、打折等各种优惠来吸引消费者，但其中也难免出现虚假折扣、霸王条款等消费陷阱。

事例：有消费者反映，在机场准备出行时，遇到某商务公司人员向自己推销一种畅行VIP会员卡，其称此卡充值1680元即赠送1320元，卡内实际余额为3000元，可以直接用于购买机票及高铁票。但消费者之后发现，该卡在购买机票时只能折扣95元，其

余费用不能使用余额，仍需另外支付，消费者提出退款但未得到处理，双方因此发生争议。

消费提示：面对促销活动时要避免盲目、冲动消费并留意商家是否明码标价，切勿被商家的广告宣传所迷惑；要“货比三家”，看清商品价签所标内容，警惕商家以“降价、打折商品不予退换”等为借口侵犯消费者的合法权益；在办理预付卡时，应保持理性，事前了解清楚商家经营状况，仔细审阅合同条款，明确预付卡的使用范围、有效期限、功能、退卡条件和违约责任等重要事项，以免陷入商家虚假打折、低价诱惑等“套路”。

五、保留凭证，理性维权

假期消费时，应注意理性维权。线上消费时，应注意保留电子订单、支付页面等购物凭证，并将与商家的聊天记录和商品宣传信息等进行截图保存；线下消费时，务必向经营者索要发票等购物凭证，对于经营者的口头承诺应尽量要求其通过签字等方式留存书面记录。

在发生消费争议或纠纷时，消费者可先行与经营者或网络交易平台协商解决，协商不成时可通过拨打12345、12315热线等方式进行投诉举报，以维护自身合法权益。