

962555

帮忙

厕纸免费提供，可否少一些『花样』？

建言

测评

▲五角场创智广场B1层公厕内安装的扫码取纸机



徐汇滨江海事塔广场公厕内的人脸识别取纸机



控江路旭辉广场公厕均安装了扫码取纸机

本报记者 李晓明 陆常青 市民测评员 周斌

公厕提供免费厕纸，能极大地方便市民和游客，是城市公共服务的人文关怀和城市文明的体现。‘小厕所’撬动‘大文明’，小小厕纸的安排上，更能看出城市精细化管理的精度水平和细节温度。

然而，多位市民向“新民帮依忙”反映，在火车站、地铁、商场等公共场所，使用公厕需免费取厕纸时，要满足关注公众号、刷脸识别等各种“花式”要求，不仅让人“急上加急”，还担心泄露个人信息，让“方便”并不方便。对此，记者进行了调查测评。

现场

虹桥火车站 扫码关注取纸 让人忙中出乱

来自江苏的李先生反映，他乘坐高铁来沪出差，在虹桥火车站厕所内遭遇了尴尬：当天他内急要如厕时，遭厕所内扫码取纸机反复“刁难”。不方便的设备、繁琐复杂的操作，让他好不容易才取到厕纸，差点闹出“大事情”。

李先生说，当天，他在虹桥火车站地铁售票处旁的男卫生间，找到一台扫码取纸机。上方贴有“免费取纸轻松两步”的宣传单，提示扫码后长按识别并关注，即可取纸成功。按照操作提示，他关注了名为“酒爷职场解读”公众号并打开了一个小程序。

“从开始设置扫码，关注公众号，再到看视频广告等一系列的流程，需在多个界面间反复跳转操作，耗时一分半左右才取出厕纸。”李先生抱怨道，“这种营销方式不仅操作不便民，而且做法不地道，让人急上加急，还容易忙中出乱。”当他还在操作手机时，取纸机突然吐出卫生纸，没等他反应过来，下半段纸巾就落在了洗手台盆上，被水打湿。想要再取一段，就要重复一遍刚才的流程。如此一遭，李先生十分崩溃，但又万般无奈，只得重新操作。他发现，该取纸机在虹桥火车站的各层卫生间都有安装，乘坐高铁离沪时，出发层的卫生间里也装有该取纸设备。

近日，记者来到虹桥火车站，找到了李先生反映的公厕，这里人流量巨大，上厕所的乘客络绎不绝。走进厕所，记者发现李先生反映的扫码取纸机已被拆除，替换它的则是一台圆形免费取纸机，乘客可以自行抽取厕纸使用。一旁的保洁人员向记者透露：之前的扫码取纸机由于操作十分不便，遭遇不少乘客投诉，现在已经换成了手动自助取纸。

公共场所有厕纸应该注重人性化

无论是扫码取纸，还是人脸识别取纸，都是在用数字化手段解决传统的公厕用纸问题，一方面能减轻人力成本，另一方面也为了杜绝浪费。

但小小的厕纸，既考验市民的文明素质，也考验城市的管理水平。尤其是在一些如火车站、商场、医院等

记者随后又来到虹桥火车站出发层的卫生间，发现这里的扫码取纸机也已被拆除，统一换成了圆形免费取纸机。无需任何扫码程序，手动抽取，整个过程非常顺畅。

控江路旭辉广场 看完视频取纸 一不留神错过

一些商场也引入了扫码取纸机。市民张先生反映，控江路2068号旭辉广场各层公厕都安装了扫码取纸机，但需要扫码、看广告才能免费吐纸，让人很是心焦。

记者来到该商场调查，这座商场一共有5层楼，其中二至四楼均设有公共厕所。记者在商场二楼的厕所门外看到，门口的墙上安装了两台取纸机。一台黄色的机器，上面注明“扫描二维码免费取纸”。还有一台自动售纸机，可扫码购买单包纸巾。但记者扫码发现，该台扫码取纸机并不能正常使用，显示“设备维护中”。

商场三楼和四楼的厕所也都安装了同款扫码取纸机，记者实测发现，对着机器扫码后，手机页面跳转为“正在连接云纸设备”，然后给出两个选项，一是“快速取纸”，支付0.99元可直接取纸；还有一个选项是“看视频免费取纸”，点击免费取纸，则需要关注公众号，获取微信昵称、头像，跳转页面，然后看15秒视频广告才能免费取纸。但记者即使耐心观看15秒视频广告后，也未出现取纸的明确提示，而且整个过程中手机页面一直闪烁，稍微按错一步就会跳转到其他广告页面，又要重新来过。好不容易按照流程操作完，取纸机才吐出三段纸，记者计算耗时半分钟。

记者还在五角场创智广场、轨交5号线春申路等场所的公共厕所发现了同款扫码取纸机。记者了解到，“云纸”智能扫码取纸机的提供方为一家厦门的科技公司，该设备目前已经在

上海多个公厕进行了投放，覆盖了地铁、车站、商场、医院等公共场所。

鲁迅公园 取纸必须刷脸 投诉后已拆除

家住虹口区的市民王女士反映，在鲁迅公园西门草坪附近的公厕里，出现了一台“人脸识别供纸机”，游客想要取厕纸，就得刷脸。她非常担心刷脸后的个人信息安全。

据王女士描述，该男女公厕入口处各有一台机器，屏幕上标明了“人脸识别自动出纸”。游客取厕纸的时候，要站在该机器前，机器摄像头“刷脸”识别后，才会吐出一小段纸巾。

“取几张厕纸而已，竟然还要‘人脸识别’，让人很不舒服；而且机器上并没有注明人脸识别后相关生物信息的用途，也没有标注这款机器的任何产品信息。”王女士质疑并担忧地指出，机器上没有任何标注，也没有厂家信息，那这扫脸的意义是什么？为什么要扫脸才出纸？扫脸后，脸部信息以及相关个人信息会不会被获取？获取之后他们又会派什么用处？

带着王女士的疑问，记者来到此处公厕实地探访。在现场，记者发现公厕墙上原本安装的人脸识别厕纸机已经被拆除，安装痕迹还依稀可见。该处公厕已改进了提供厕纸的方式，门口处有工作人员值守，免费的厕纸就放在窗口的桌子上，游客想要厕纸，直接向工作人员索取即可。该工作人员透露，扫脸取纸的机器最近刚刚被拆除，因为之前很多来取纸上厕所的游客对此都颇有微词，觉得不方便也不安全。

徐汇滨江 人脸识别取纸 担忧信息泄露

除了鲁迅公园公厕，市民王先生也反映，在徐汇滨江的一处公共厕所也遇到了人脸识别取纸机，免费取纸

需要人脸识别，很多人都用过，但让他有些担忧个人信息安全。

日前，记者来到徐汇滨江，找到了位于“海事塔”南侧的一处公共厕所。走进厕所后记者看到，在厕所进门处右侧墙面安装着一台机器，旁边注明为“人脸识别供纸机”，机器屏幕上方写着“请您注视这里三秒自动出纸”，依照机器上的提示，记者站到了正前方，并抬头注视屏幕。还没反应过来，人脸识别已完成，右下角的取纸口哗啦啦地吐出了纸。

刷脸一次，机器吐出了6小节卷纸。此时，若再注视摄像头，机器则反复语音提示“你已使用一次，请稍后再试”，同时屏幕显示“距下次取用剩9分钟”。可见，人脸识别的主要用途在于限定一个人10分钟内只能取纸1次，防止如厕者反复取纸造成浪费。

人脸识别屏幕旁边，显示本机已取用26230次，可见，在此刷脸取纸的市民游客不在少数。屏幕的下方，显示设备供应方为“首联智能”，并打着“招募城市合伙人”的广告。据公厕管理员介绍，该处人脸识别供纸机已经安装了蛮久，徐汇滨江附近几个公厕都装有同款机器，该机器的使用一定程度上减轻了管理员的负担，也能杜绝纸张的浪费。

但更多的市民则对“人脸识别”这种方式表达了担忧，机器采集到的人脸信息会不会用到其他地方？或许为了打消如厕者的顾虑，机器下方大屏上滚动着“温馨提示”，称机器“只临时记录特征”“本设备不储存个人信息”，并强调“本设备经公安部安全检测中心检测认证”。记者查询发现，“首联智能”背后公司名为“天津首联科技有限公司”，为人脸识别供纸机研发单位，其公众号介绍，截至2023年底，取纸设备已经覆盖全国129座城市。

能会侵犯到他人隐私的地方，不能安装相应的采集和人脸识别设备。

对此，市民建议所有使用这种人脸识别机器的商家、物业，都能将人脸信息收集的方式以及使用的用途向受众明确告知，并提供相应的替代方案。同时呼吁相关部门加强监管，保护公民个人隐私不受侵犯。

测评点位	取纸方式	所需时间	是否整改
虹桥火车站	扫码取纸	约1分钟	已改自助取纸
鲁迅公园	人脸识别	3—5秒	已改人工发纸
控江路旭辉广场	扫码取纸	约30秒	无变化
徐汇滨江	人脸识别	3秒	无变化



本版编辑/刁炳芳 视觉设计/黄娟

▲旭辉广场扫码取纸机扫码之后显示有两种取纸方式

本版图片 李晓明 陆常青 摄