环卫工人该佩戴智能电子工牌吗？

文明棱镜
看见问题的每一面

编者按

据“济南日报”微信公众号11月2日报道，近期有网友爆料，广东广州环卫工人身上多了一件新装备——智能电子工牌，引发网友对该设备是否侵犯隐私的讨论。花都区城市环境卫生管理所工作人员回应称，该工牌只有定位作用，没有录音录像功能，不存在侵犯隐私的情况。

这种做法并非孤例。今年1月，山西某地环卫工人佩戴电子定位设备工作，网传“不动会被罚款”，引发关注。当地城管局回应称，环卫工人佩戴的电子工牌若提示长时间静止，片区管理员将前往现场确认工人是否遇到安全问题、是否需要帮助，不存在“静止即处罚”的规定。早年某地也曾给环卫工人配备GPS定位设备，后来被叫停。

对此，舆论分成鲜明的两派，有人认为这种数字化管理手段存在过度监控嫌疑，有人却表示理解。到底该怎么看待环卫工人佩戴智能电子工牌上班？

甲方

佩戴电子工牌具有现实需求

◎ 许兵

近年来，环卫工人佩戴智能电子工牌的新闻总会引发争议。一个工具该不该用、如何用，得先看它解决了什么问题，发挥了什么作用。

电子工牌的定位作用不是监控工人，而是安全兜底。环卫工人露天分散作业，一个人守一段路，身边常常连搭把手的人都没有。如果遇到中暑、交通事故、疾病发作等意外，管理人员的传统联系、巡查方式响应慢，可能耽误救治。电子工牌的定位功能，包括长时间静止预警功能，可让管理人员快速找到当事人。环卫从业者以中老年人居多，这份安全兜底尤其重要——它把“出事了没人知道”，变成“出事了有人及时赶来”。

方便工作调度。环卫工作点位多、战线长，哪一条街缺人、哪一个巷子垃圾多，靠管理员巡查，根本跑不过来。碰上突发的保洁任务、防汛清障需求，人手更紧。汛期几场暴雨下来，城区低洼路段积水，落叶堵住下水道口，这时候，依靠电子工牌定位，就能知道谁离得近、谁手头活少，从而就近调派人手，工作效率自然就提升了。这种工作调度，受益的不只是城市管理，也有工人自己——少跑冤枉路，少做无用功。工作调度的核心，是用最少的人办最快的事。城市正常运转，靠的正是这些不起眼的日常保障，应急快一步，风险就小一分。

便于考核有据。对于环卫工人，传统的人工巡查考核，主观性强、覆盖面有限，同一段路，不同管理员去查，标准松紧不一，工人不服气，管理员也难做。考核一旦没了“准头”，工人干活的积极性就容易受挫。管理员利用电子工牌合规采集的环卫作业轨迹，核验工人是否按要求作业，等于有了一本“明白账”。一把尺子量到底，考核有据、干得服气，精细化环卫作业才进行得下去。考核的本意，从来不是找谁的茬，而是让干得好的人不吃亏、干得差的人糊弄不了。

工具本身无善恶，关键在于规矩如何立、监督怎么管。广州环卫工人采用的电子工牌无录音录像功能，就是一张“工牌”。可一提“定位”“轨迹”，舆论就习惯性往“侵犯隐私”上联想，这是把工具的属性和使用的规则混为一谈了。隐私问题，说到底是使用规则问题——下班后定位关不关、数据存多久、谁能查看，这些只要靠制度说清楚、盯到位就行，不必把矛头对准作为工具的工牌。因噎废食否定工具的使用价值，真正需要它的人可能被耽误。

可以说，环卫工人佩戴电子工牌，不是管理者“拍脑袋决策”的产物，而是环卫作业特性倒逼出来的选择。工具本无原罪，管好了是助力，放任了才生是非。真正该追问的，不是“该不该戴电子工牌”，而是“戴了之后规则怎么定、监督谁来管”。规则定下来、监督跟上去，工牌就只是工牌——一个能保障安全、提高效率、减少扯皮的工具，工人也就不再把电子工牌当成“监视器”。

乙方

智能工牌别沦为“电子镣铐”

◎ 孔德淇

让环卫工人佩戴智能电子工牌上班，初衷虽好，但如果定位管理把握不好尺度，就容易滑向“监视式管理”，沦为束缚劳动者的无形枷锁。

环卫劳动体力消耗大，喝水、避雨、短暂歇脚等，都是再正常不过的生理需求。但是，一旦系统通过定位发现工人静止，就触发异常警示，一线工人难免不敢从容休整，为了不被电子系统盯上，只能硬撑着持续作业。管理工具的初衷是为服务提质增效，若反过来挤压劳动者基本的休息时间，效率这本账，便显然算偏了。

休息时间被挤压，只是表层的隐忧。持续的技术追踪，还会给工人制造一种心理压力。实时位置持续汇入管理系统后台，人在街头劳作，行动轨迹在数据库里留存。即便没有一纸处罚通知，那种始终被注视的感受，本身就是工人们的一种精神负担。劳动管理贵在人文关怀，核心是把劳动者当成活生生的人。当管理异化为一刻不松的紧盯，信任便失去安放的空间。劳动者感受到的不再是作业保障，而是无处不在的监视，谁愿意戴着“电子镣铐”工作？

管理逻辑的偏差，也容易导致考核标尺的偏移。环卫保洁成效，终究要看路面洁净程度、管护质量，而不是行走里程。定位轨迹只能反映移动路径，无法衡量劳动实绩。单纯以定位轨迹评判环卫保洁优劣，容易陷入“唯轨迹论”的误区。人不是流水线上的零件，劳动价值也不能被简化为一条移动的线。考核脱离本源，激励导向就会扭曲，倒逼劳动者做表面文章。而且，用电子“定位器”来管理所有环卫工人，有将“思想觉悟不高，可能消极怠工”的观念强加给全体工人之嫌。

考核标尺一旦偏移，配套的惩戒规则更容易失度。若是环卫工人的静止时长、停留记录直接和罚款、绩效扣减挂钩，电子工牌就会从安全防护载体异化为约束劳动者的管控手段。技术本身没有倾向性，使用技术的规则却承载着温度。规则严苛生硬，技术就可能沦为管控的工具；规则公允有度，技术才能当好管理的帮手。

定位数据的安全风险，同样不容小觑。即便电子工牌不录音、不录视频，环卫工人的位置信息也属于敏感的个人信息。一条条定位记录，串联起劳动者整日的行踪与作息。数据查阅权限如何划定、存储流程是否规范、留存周期怎样设定，如果这些问题的解决存在疏漏，就可能带来信息泄露、违规使用的隐患。这类长期连续的位置轨迹，足以勾勒出环卫工人的个人生活图景，一旦外泄或被挪作他用，侵害后果往往具有持续性。劳动者的人格尊严与信息安全，不能悬在缺少约束的数据链条之上。

电子工牌可以是安全帮手、服务载体，为一线劳动者减负赋能，唯独不该变成一条看不见的锁链。数字化管理的要义，是更好地为劳动者服务。把技术拉回服务劳动者的本位，劳动者才能更加舒心、放心工作。

丙方

应当划清数字化监管的红线

◎ 江德斌

对于环卫工人佩戴智能电子工牌上班，公众顾虑的不是技术工具本身，而是数字化监管会不会越界、失控，演变为无孔不入的“数字化监视”。所以，目前最需要做的是划定红线，理顺数字化监管的秩序，让技术在法治与人文的框架内发挥作用。

个人信息采集需要划定边界，恪守最小必要原则，剔除一切非必要的采集项。相关地方应禁止电子工牌加装录音、摄像、生物识别等模块，从源头杜绝信息过度采集；定位功能应与在岗时段绑定，上班自动启动、下班自动关停，绝不追踪工人下班后的私人行踪，不把工作轨迹采集延伸到私人生活。外勤岗位流动性强、作业分散，适度定位有现实合理性，但超出作业调度、安全保障需要的信息采集，就属于越界，必须坚决叫停。

明确使用用途，严禁以定位数据单独作为处罚依据。定位数据是安全救助、作业调度、辅助核查的参考依据，而非扣薪、处罚的直接凭证。环卫作业受路况、垃圾产生节奏、突发情况影响，工人停留时长、行动轨迹无法完全反映保洁成效。如果仅凭轨迹判定工人怠工、直接扣发薪酬，既不科学，也容易催生形式主义。因此，考核评价应以现场保洁实效为核心，定位轨迹仅作辅助佐证。同时，开通申诉渠道，对数据异常、定位偏差等情形设置复核机制，保障劳动者的申辩权利。

规范数据管理，压实权限管控，完善留存规则。位置轨迹属于敏感信息，一旦泄露、滥用，侵害风险极高。所以，后台查看权限要严格限定在少数专门人员范围内，建立轨迹调取审批、留痕制度，谁调取、何时调取、用于何种事由，全程可追溯。同时，数据存储、传输全程采取加密防护措施，明确数据最长保存期限，到期自动清理。同时，还要保障工人的知情权，做到透明可控，消除“看不见的监控”给劳动者带来的不安。

坚持以技术为辅助。数字化工具是管理的帮手，线上轨迹数据无法替代管理人员实地巡查、现场核验。环卫作业劳动强度大、条件艰苦，制度设计应当预留合理的休整时间，不能用冰冷的轨迹指标机械挤占劳动者的休息时间。智慧化治理追求效率，但不能唯效率至上，好的管理是技术提效与人文关怀并行，既要管好作业秩序，也要体谅一线劳动者的辛苦。

推动治理延伸，针对外勤岗位形成统一的约束规范。环卫工人佩戴电子工牌的争议不是孤立个案。包括城管外勤、物业巡检、市政抢修、配送巡检等大量外勤岗位，都在陆续使用定位智能设备。如果各个单位自行其是、标准不一，很容易出现数字化监控无序扩张的乱象。相关主管部门应以一些争议事件为契机，梳理争议背后的共性问题，制定外勤岗位数字化监管的通用规范，统一采集范围、使用规则、数据安全和权益保障标准，把定位监管的规则前置，防范同类设备在更多岗位上无序铺开、随意加码。



徐瑞平 图

“离柜概不负责”从来不是单方的挡箭牌

◎ 刘纯银

到银行存2500元钱，由于工作人员疏忽录成2.5万元，储户该不该退？据媒体报道，近日，湖北省松滋市人民法院调解了一起不当得利纠纷案。去年12月，储户严某在某银行存款时，交给银行职员现金2500元。银行职员一时疏忽，在系统中录入2.5万元。当晚银行盘账发现错误后，随即联系严某，希望其退还多记入账户的钱款。严某认为，柜台上告示牌写着“现金当面点清，离柜概不负责”，拒绝退还。最终，法院认定严某不当得利，要求其返还2.25万元。

“柜台上写着‘离柜概不负责’，凭什么还钱？”严某这话，听着很耳熟。过去多少年，个别储户在柜台吃了银行少给钱的亏，银行也是拿这块“挡箭牌”挡回去的。如今银行吃了亏，“离柜概不负责”的牌子忽然不好使了，严某觉得委屈，不难理解。

但松滋市人民法院的法官这次把话说得很清楚：这块告示牌，是银行单方面制作的格式声明，“免除己方责任、限制对方权利”，本身就没有法律效力。它既挡不住储户依法维权，也护不住储户占有不该拿的钱。一块牌子，两头都不作数。严某想用它来对抗银行的不当得利返还请求权，在法律、情理上都站不住脚。多出来的2.25万元，没有法律和合同依据，银行因操作失误蒙受了损失，这笔钱就得还。

说到底，“离柜概不负责”的最大问题在于，它试图把一条本该双向适用的规则，做成只对自己有利的单方免责工具。银行少给了储户钱，它说“离柜概不负责”；银行多给了储户钱，它又要求储户负责。这不是规则，是双标。在《中华人民共和国民法典》第四百九十七条中，“提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利”被列为格式条款无效的情形之一。

对银行而言，这件事是一面镜子。与其在柜台上摆一块没有法律效力的“离柜概不负责”牌子，不如把提示做得更公平、更诚实：现金当面点清，双方都有核对的义务；出了差错，双方都有纠错责任。规则只有被双方共同认账，才叫规则。

对储户而言，法官这次提醒得很实在：银行失误不等于钱归储户，主动沟通返还，是成本最低的办法；拖着、躲着、硬扛着，民事纠纷就可能滑向刑事犯罪。天降横财的美梦，醒来往往是一张法院的传票。

“零元面馆”虽好，也要平衡各方利益

◎ 周荣光

11月2日中午，正值饭点，在江苏省南京市江宁区的一家“零元面馆”门前，等候用餐的市民排起了长队。有人已经来过五六次，省去了独自在家做饭的麻烦；有人正在附近找工作，听说这里吃饭不收钱，第二天就来吃了一碗。“零元面馆”经营者张先生说，希望通过免费提供素面做些善事，向所有前来就餐的人开放。

这样的善意值得点赞。“零元面馆”让独自生活的老人省去了做饭的麻烦，让暂时没找到活干、没有固定住处的求职者吃上了一碗热面。而且，到这家面馆吃面不设条件，避免让真正困窘的人在众目睽睽之下出示相关证明、接受打量，守住了受助者的体面。

但是，这份善意要想更长久，也得面对一些现实问题。据报道，该面馆每天供应上千碗面，如果长期维持这个规模，仅食材、房租、人工就是一笔不小的硬性开销。尽管经营者表示“不可能收费”，也没有盈利，但这种纯粹依靠个人财力无限期兜底的模式究竟能维持多久？

而且，“零元面馆”也对隔壁商家的经营造成了冲击：一家开了15年的低价炒面馆，如今在饭点往往冷冷清清，店主正考虑租约到期后不再续租。“零元面馆”的善举固然值得点赞，但不能回避其对其他市场主体的影响。

真正让善意变得可持续的应该是找到一种让成本可分担、让帮助可触达的方式，这方面已有先例可循。一家做好事的面馆推行了这样的模式：顾客自愿预付餐费“存面”，相关公益基金对不足部分进行补贴，困难顾客不必实名登记即可免费食用；还有面馆提示“暂时没收入、遇到困难，跟店员说一句‘来份传统牛肉面’，吃完直接走人”，店员不问、不查、不核实。两种做法的共同点是，把筛选的主动权交给求助者自己，而不是当事商家来判定。这样的善意更具温柔。

一个健康的公益生态，需要行善者的热忱，也需要专业化的成本核算、可持续的资金来源，同时尽量减少对周边小店的冲击。善意的质量，其实并不取决于送出了多少碗面，而是取决于有多少碗面抵达了那些原本可能没有勇气走进免费面馆的人。

药方刻上墓碑 仁心留在人间

◎ 吴睿鸽

据媒体报道，11月3日，河南驻马店的一块乡野墓碑，因镌刻了百帖验方引发广泛关注。2006年，驻马店老中医袁淑芳在临终前留下嘱托，把毕生临床总结的一百个药方，连同药名、剂量一并刻上自己的墓碑，打破民间中医“传方不传量”的旧规，多年以来，吸引不少中医从业者、学子跨越千里赶来抄录、研读。原本安静的乡野一角，成了中医人眼中的“寻方地”。

袁淑芳16岁行医，97岁辞世，80余载悬壶，救治过无数病患，留下《骨髓炎治验》《顽固性癫痫治验》等临床心得。在民间中医传统里，剂量往往是核心“不传之秘”。药材不变，剂量稍有调整，主治方向便大不相同，不少医者将验方视作安身立命的本事，只在家族、师门内部传授，不愿向外示人。袁淑芳却将耗尽一生心血的秘验方毫无保留公之于众，化作公共资源，变成行业可以共同汲取的养分，其坦荡胸襟尽显大医本心。

感动于医者仁心之余，我们也该清醒认识到，碑上百方，是前辈临床经验的记录，绝非照单抓药的“万能良方”。辨证论治是中医的核心，讲究因人、因时、因地制宜。同一种病症，患者体质、年龄、兼证有别，方剂就需要灵活加减。石碑能定格药名与剂量，却复刻不出望闻问切的综合判断。普通群众万万不可拿着抄来的药方自行抓药服用，盲目照搬潜藏健康风险。这份厚重馈赠，面向的是中医从业者与学习者，用来参考研究；致敬医者赤诚，不等于迷信药方，理性看待，才是对老人心血最好的珍视。

中医药的赓续发展，既需要守护基层医者沉淀下来的实践瑰宝，也离不开现代医学视角下的整理、验证与转化。乡野之间还有不少像袁淑芳一样的基层医者，手握宝贵经验，过去多靠口传手抄，极易散失。“墓碑刻方”这种朴素的公开方式启示我们，中医药传承不能单纯依靠个体自发奉献。建立常态化机制，系统搜集、甄别、规范民间验方，把散落乡野的诊疗经验纳入规范研究体系，去芜存菁、科学转化，让传统经验安全有序惠及大众，是中医药行业必须持续作答的时代课题。