

# 隐私政策

我们非常重视保护您的信息。

本政策仅适用于深圳市乐科智控科技有限公司及其关联公司（以下简称“我们”）向用户（包括企业用户、企业用户管理员及员工用户）（以下简称“您”）提供的云值守系统产品/服务，包含“商家管理端”、“商家管理移动端”、大黄鹅云值守 APP 及小程序等多项全面帮助商家经营移动社交电商和全渠道新零售的 SaaS 软件产品和服务。

本政策将帮助您了解以下内容：

- 一、个人信息收集使用规则
- 二、我们如何使用 Cookie 和同类技术
- 三、我们如何保护您的个人信息
- 四、您的权利
- 五、我们如何处理儿童的个人信息
- 六、您的个人信息如何在全球范围转移
- 七、本政策如何更新
- 八、如何联系我们
- 九、概念和术语解释

我们深知个人信息对您的重要性，并会尽全力保护您的个人信息安全可靠。我们致力于维持您对我们的信任，恪守以下原则，保护您的个人信息： 权责一致原则、目的明确原则、选择同意原则、最小必要原则、

确保安全原则、主体参与原则、公开透明原则等。同时，我们承诺，我们将按业界成熟的安全标准，采取相应的安全保护措施来保护您的个人信息。

请您务必审慎阅读、充分理解协议及规则的各条款内容，特别是免除或者限制我们责任的条款、限制您的权利的条款等。限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能以加粗等形式提示您重点注意。

您并非必须接受本政策或前述类似文件，但您应知晓，如果您选择不接受，我们将无法为您提供完整的产品或服务，也可能无法回应或解决您在某些具体场景下遇到的问题。您也可以选择停止使用我们的产品或服务。您单击【同意】或您使用本服务，均视为您已阅读并同意本政策。本政策即在您与我们之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

如果您是中国大陆地区以外的用户，您订立或履行本政策还需要同时遵守您所属和/或所处国家或地区的法律。

我们的产品与/或服务种类众多且不时优化，具体产品或服务所依赖的个人信息可能存在差异，或可能于本政策发布后发生调整。因此，除本政策外，我们还将通过隐私提示、补充声明等向您阐述某些具体产品或服务下的个人信息处理情况。在使用这些产品或服务时，请您注意阅读相关提示或声明。在我们更新本隐私政策后（我们会及时提示您更新的情况）继续使用我们的产品与/或服务，即意味着您同意本隐私政

策(含更新版本)内容，并且同意我们按照本隐私政策收集、使用、保存和共享您的相关信息。

## 一、个人信息收集使用规则

请您注意：

我们的产品/服务通过不同载体提供，不同用户选择使用的具体产品/服务不同将导致基本/附加功能及收集使用的个人信息类型、范围等会有所区别，具体收集信息内容、范围请以具体的产品/服务功能为准；

如果您向我们提交的、或通过我们的产品/服务收集的信息中含有他人个人信息，请您确保已合法取得相关主体的完整有效授权。

个人信息是指以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动情况的各种信息。

为实现向您提供我们产品及/或服务的基本功能，您授权我们收集、使用的必要的信息。如您拒绝提供相应信息，您将无法正常使用我们的产品及/或服务；

下面为各个场景中我们必须收集的信息：

### 1、我们如何收集您的个人信息

#### （1）用户注册

您可能需要提供如下信息：账号名、验证码、您本人的电话号码。我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效。

## （2）账户信息展示

如果您已拥有 大黄鹅云值守 账户，我们可能会在您使用 大黄鹅云值守 产品/服务中显示您的上述个人信息，包括通过您的账户集中展示您的个人资料、操作数据。我们会尊重您对账户设置所做的选择。

## （3）设备信息：

在您使用我们服务过程中，为保障您的账户安全、识别账户异常状态、了解产品适配性、向您提供更契合您需求的页面展示和搜索结果，我们可能会自动收集您的使用情况并存储为网络日志信息。我们会根据您在软件安装及/或使用中的具体操作，接收并记录您所使用的设备相关信息（包括硬件序列号、设备 **MAC** 地址、设备型号、操作系统版本、软件列表、设备广告标识符、唯一设备识别码如 **IMEI/IDFA/OPENUDID/GUID** 或 **SIM 卡 IMSI** 信息等、网卡地址、移动应用列表等软硬件及设备环境信息）。同时，我们必须使用的权限有：电话状态（安卓系统）、**IDFA**（**iOS 14** 及以上），用于调取设备识别码。

## （4）服务日志信息：

根据企业用户的要求，为保障您的账户安全、识别账户异常状态、了解产品适配性、向您提供更契合您需求的页面展示和搜索结果，我们可能会自动收集您的使用情况并存储为网络日志信息。当您使用我们的产品/服务时，我们会自动收集您对我们服务的详细使用情况，作为服务日志保存，包括浏览、点击查看、搜索查询、交易、发布信息，以及 **IP** 地

址、浏览器类型、电信运营商、使用语言、访问日期和时间。 请注意，单独的设备信息、服务日志信息是无法识别特定自然人身份的信息。如果我们将这类非个人信息与其他信息结合用于识别特定自然人身份，或者将其与个人信息结合使用，则在结合使用期间，这类非个人信息将被视为个人信息。

#### （5）客诉及争议处理

您在使用 大黄鹅云值守 产品或服务中同消费者产生的通信/通话记录将被保存，如果消费者针对具体订单进行咨询、投诉或提建议的，我们会使用这些记录作为问责依据之一。

#### （6）其他工作记录

为了实现企业用户对员工用户的管理功能（如计算绩效、分配任务等），您使用 大黄鹅云值守 的工作信息及工作记录将被收集并提供给为您开通员工账户的企业用户。

下述功能为附加功能，你可以通过权限开关，自主决定是否提供相应的个人信息。如您拒绝提供，您将无法正常使用相关附加功能或无法达到我们拟达到的功能效果，但并不会影响您正常使用我们产品及/或服务的基本功能。

安卓系统

- **1、摄像头：**用于条码扫描查询商品，扫描设备二维码以配置网络；

- **2、相册与存储：**用于保存监控的截图和视频录制，及人工客服沟通时发送图片和视频；
- **3、软件安装列表：**用于版本更新管理；
- **4、麦克风：**用于在实时监控画面发起与监控设备的语音喊话；
- **5、拨打电话：**用于拨打客服电话。

## IOS 系统

- **1、摄像头：**用于条码扫描查询商品，扫描设备二维码以配置网络；
- **2、相册：**用于保存监控的截图和视频录制，及人工客服沟通时发送图片和视频；
- **3、麦克风：**用于在实时监控画面发起与监控设备的语音喊话；
- **4、拨打电话：**用于拨打客服电话。

## 2、我们如何使用您的个人信息

（1）若您提供的信息中含有其他用户的个人信息，在向我们提供这些个人信息之前，您需确保您已经取得合法的授权。若其中涉及未成年人个人信息的，您需在发布前取得对应未成年人监护人的同意，前述情形下监护人有权通过本政策第八条的途径联系我们，要求更正或删除涉及未成年人个人信息的内容。企业用户应在法律法规及监管部门允许的范围内，依据同员工用户的约定收集、使用、提供、删除员工用户的个人信息。

(2) 若我们将信息用于本政策未载明的其他用途，或者将基于特定目的收集而来的信息用于其他目的，或者我们主动从第三方处获取您的个人信息，均会事先获得您的同意。

### (3) 征得授权同意的例外

您充分理解并同意，我们在以下情况下收集、使用您的个人信息无需您的授权同意，且我们可能不会响应您提出的更正/修改、删除、注销、撤回同意、索取信息的请求：

- a) 与国家安全、国防安全有关的；
- b) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- c) 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等司法或行政执法有关的；
- d) 出于维护您或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人同意的；
- e) 您自行向社会公众公开的个人信息；
- f) 从合法公开披露的信息中收集个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道。
- g) 根据与您签订和履行相关协议或其他书面文件所必需的；
- h) 用于维护所提供的产品及/或服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置产品及/或服务的故障；
- i) 为合法的新闻报道所必需的；

- j) 学术研究机构基于公共利益开展统计或学术研究所必要，且对外提供学术研究或描述的结果时，对结果中所包含的个人信息进行去标识化处理的；
- k) 法律法规规定的其他情形。

（4）请知悉，根据适用的法律，若我们对个人信息采取技术措施和其他必要措施进行处理，使得数据接收方无法重新识别特定个人且不能复原，或我们可能会对收集的信息进行去标识化地研究、统计分析和预测，用于改善我们的内容和布局，为商业决策提供产品或服务支撑，以及改进我们的产品和服务（包括使用匿名数据进行机器学习或模型算法训练），则此类处理后数据的使用无需另行向您通知并征得您的同意。

### **3、我们如何委托处理、共享、转让、公开披露您的个人信息**

#### **（1）委托处理**

我们的产品/服务中某些具体模块或功能由外部供应商提供，如我们会使用第三方软件实现账号验证、录音提取、人脸信息识别处理等功能。对我们委托处理个人信息的公司、组织和个人，我们会与其签署严格的保密协议，要求他们按照我们的要求、本隐私政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息。

#### **（2）共享**



我们不会与本公司以外的任何公司、组织和个人分享您的个人信息，除非获得您的明确同意。目前，我们会在以下情形中，向您征求您对共享个人信息的授权同意：

- **a) 在法定情形下的共享：**我们可能会根据法律法规规定、诉讼、争议解决需要，或按行政、司法机关依法提出的要求，对外共享您的个人信息。
- **b) 同为员工用户开通子账户的企业用户共享：**为了实现对隶属于相关企业的员工的工作情况的管理核查，我们将依据企业用户选择开通的产品/服务内容同企业用户共享员工用户基于相关功能下提供的信息。

### （3）转让

在获取明确同意的情况下转让：获得您的明确同意后，我们会向其他方转让您的个人信息； 在我们服务提供者发生合并、收购或破产清算情形，或其他涉及合并、收购或破产清算情形时，如涉及到个人信息转让，我们会要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本政策的约束，否则我们将要求该公司、组织和个人重新向您征求授权同意。

### （4）公开披露

我们仅会在以下情况下，公开披露您的个人信息：

- **a) 获得您明确同意或基于您的主动选择，**我们可能会公开披露您的个人信息；

- b) 如果我们确定您出现违反法律法规或严重违反我们相关协议及规则的情况，或为保护企业用户或其他具体操作人员或公众的人身财产安全免遭侵害，我们可能依据法律法规或征得您同意的情况下披露关于您的个人信息，包括相关违规行为以及我们已对您采取的措施。

(5) 共享、转让、公开披露个人信息时事先征得授权同意的例外

以下情形中，共享、转让、公开披露您的个人信息无需事先征得您的授权同意：

- a) 与国家安全、国防安全有关的；
- b) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- c) 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等司法或行政执法有关的；
- d) 出于维护您或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人同意的；
- e) 您自行向社会公众公开的个人信息；
- f) 从合法公开披露的信息中收集个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
- g) 请知悉，根据适用的法律，若我们对个人信息采取技术措施和其他必要措施进行处理，使得数据接收方无法重新识别特定个人且不能复原，则此类处理后数据的共享、转让、公开披露无需另行向您通知并征得您的同意。

## 二、我们如何使用 **Cookie** 和同类技术

为使您获得更轻松的访问体验，您使用 大黄鹅云值守 产品或服务时，我们可能会通过采用各种技术收集和存储您访问 大黄鹅云值守 服务的相关数据，在您访问或再次访问 大黄鹅云值守 服务时,我们能识别您的身份，并通过分析数据为您提供更好更多的服务。包括使用小型数据文件识别您的身份，这么做是为了解您的使用习惯，帮您省去重复输入账户信息的步骤，或者帮助判断您的账户安全。这些数据文件可能是 **Cookie**、**Flash Cookie**，或您的浏览器或关联应用程序提供的其他本地存储（统称“**Cookie**”）。

请您理解，我们的某些服务只能通过使用 **Cookie** 才可得到实现。如果您的浏览器或浏览器附加服务允许，您可以修改对 **Cookie** 的接受程度或者拒绝 大黄鹅云值守 的 **Cookie**，但拒绝 大黄鹅云值守 的 **Cookie** 在某些情况下您可能无法使用依赖于 **Cookies** 的 大黄鹅云值守 服务的部分功能。

## 三、我们如何保护您的个人信息

（一）我们已采取符合业界标准、合理可行的安全防护措施保护您的信息，防止个人信息遭到未经授权访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。例如，在您的系统终端与服务器之间交换数据时受 **SSL** 协议加密保护；我们同时对我们的网站提供 **HTTPS** 协议安全浏览方式；我们会使用加密技术提高个人信息的安全性；我们会使用受信赖的保护机制防止个人信息遭到恶意攻击；我们会部署访问控制机制，尽力确保只

有授权人员才可访问个人信息；以及我们会举办安全和隐私保护培训课程，加强员工对于保护个人信息重要性的认识。

（二）我们有行业先进的以数据为核心、围绕数据生命周期进行的数据安全管理体系，从组织建设、制度设计、人员管理、产品技术等方面多维度提升整个系统的安全性。目前，我们的重要信息系统已经通过网络安全等级保护的三级以上测评。

（三）我们会采取合理可行的措施，尽力避免收集无关的个人信息。我们只会在达成本政策所述目的所需的期限内保留您的个人信息，除非法律有强制的存留要求。而我们判断前述期限的标准包括：

- 1、完成与您相关的工作记录、应对您可能的查询或争议处理；
- 2、保证我们为您提供服务的安全和质量；
- 3、您是否同意更长的留存期间；
- 4、是否存在保留期限的其他特别约定。

在您的个人信息超出保留期间后，我们会根据适用法律的要求删除您的个人信息，或使其匿名化处理。

（四）互联网并非绝对安全的环境，使用我们的产品/服务时，我们强烈建议您不要使用非我们推荐的通信方式发送您的信息。您可以通过我们的服务建立联系和相互分享。当您通过我们的服务创建交流、交易或分享时，您可以自主选择沟通、交易或分享的对象，作为能够看到您的交易内容、联络方式、交流信息或分享内容等相关信息的第三方。 请注意，您在使用我们服务时自愿共享甚至公开分享的信息，可能会涉及

您或他人的个人信息甚至个人敏感信息。请您更加谨慎地考虑，是否在使用我们的服务时共享甚至公开分享相关信息。 请使用复杂密码，协助我们保证您的账户安全。我们将尽力保障您发送给我们的任何信息的安全性。如果我们的物理、技术或管理防护设施遭到破坏，导致信息被非授权访问、公开披露、篡改或毁坏，导致您的合法权益受损，我们将承担相应的法律责任。

（五）在不幸发生个人信息安全事件后，我们将按照法律法规的要求向您告知：安全事件的基本情况 and 可能的影响、我们已采取或将要采取的处置措施、您可自主防范和降低风险的建议、对您的补救措施等。事件相关情况我们将以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知您，难以逐一告知个人信息主体时，我们会采取合理、有效的方式发布公告。 同时，我们还将按照监管部门要求，上报个人信息安全事件的处置情况。

## 四、您的权利

### （一）查询、更正、补充和删除您的信息

如果您是员工用户，您可以通过为您开通账户的企业用户管理员查询、更正、补充或删除您的信息。您需要重新录入您的人脸图片信息的，请您在完成向企业用户管理员提交的申请手续后在您的 大黄鹅云值守手机终端完成重新录入。 因为您提供的个人信息将可能影响企业用户对您身份的认定、对您工作的绩效考核及对您工作状态的判断，所以您应按照同企业用户的约定对您的信息进行查询、更正、补充和删除。 您同企业用户之间的争议纠纷，应通过合法途径同企业用户解决。

## （二）删除您的信息

在以下情形中，您可以向我们提出删除个人信息的请求：

- 1、如果我们处理个人信息的行为违反法律法规；
- 2、如果我们收集、使用您的个人信息，却未征得您的明确同意；
- 3、如果我们处理个人信息的行为严重违反了与您或企业用户的约定；
- 4、如果您的账户被注销；
- 5、如果我们永久不再为您或为您开通子账户的企业用户提供产品或服务。

若我们决定响应您的删除请求，我们还将同时尽可能通知从我们处获得您的个人信息的主体，并要求其及时删除（除非法律法规另有规定，或这些主体已独立获得您的授权）。

当您、企业用户管理员或我们协助您删除相关信息后，因为适用的法律和安全技术，我们可能无法立即从备份系统中删除相应的信息，我们将安全地存储您的个人信息并将其与任何进一步处理隔离，直到备份可以清除或实现匿名。

## （三）改变您授权同意的范围

每个业务功能需要一些基本的个人信息才能得以完成。除此之外，您可以通过删除信息、关闭设备功能等方式改变您授权我们继续调用附加功能收集您个人信息的范围或收回您的授权同意。

当您收回同意后，我们将不再处理相应的个人信息。但您收回同意的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

#### （四）注销您的账户

您可以通过为您开通账户的企业用户管理员注销您的账户。

#### （五）响应您的上述请求

为保障安全，您可能需要提供书面请求，或以其他方式证明您的身份。

我们可能会先要求您验证自己的身份，然后再处理您的请求。

我们将在 15 个工作日内做出答复。如您不满意，请通过企业用户管理员发起投诉。

对于您合理的请求，我们原则上不收取费用，但对多次重复、超出合理限度的请求，我们将酌情收取一定费用。对于与您的身份不直接关联的信息、无端重复信息，或者需要过多技术手段（例如，需要开发新系统或从根本上改变现行惯例）、给他人合法权益带来风险或者不切实际的请求，我们可能会予以拒绝。

在以下情形中，按照法律法规要求，我们将无法响应您的请求：

- 1、与国家安全、国防安全有关的；
- 2、与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- 3、与犯罪侦查、起诉、审判和执行判决等有关的；
- 4、有充分证据表明个人信息主体存在主观恶意或滥用权利的；
- 5、响应您的请求将导致您或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
- 6、涉及商业秘密的。

## 五、 我们如何处理儿童的个人信息

基于使用 大黄鹅云值守 的员工用户、企业用户管理员同企业用户具备合法的劳动关系，故我们推定您具有相应的民事行为能力，原则上儿童不应使用我们的产品/服务。

## 六、您的个人信息如何在全球范围转移

我们在中华人民共和国境内运营中收集和产生的个人信息，存储在中国境内，以下情形除外：

- 1、适用的法律有明确规定；
- 2、获得您的明确授权；

针对以上情形，我们会确保依据本政策对您的个人信息提供相应的保护。

## 七、本政策如何更新

我们的隐私政策可能变更。

未经您明确同意，我们不会限制您按照本政策所应享有的权利。我们会在 大黄鹅云值守 上发布对隐私政策所做的变更。对于重大变更，我们还会提供更为显著的通知（包括我们会通过公示的方式进行通知甚至向您提供弹窗提示）。

本政策所指的重大变更包括但不限于：

- 1、我们的服务模式发生重大变化。如处理个人信息的目的、处理的个人信息类型、个人信息的使用方式等；



- 2、我们在控制权等方面发生重大变化。如并购重组等引起的信息控制者变更等；
- 3、个人信息共享、转让或公开披露的主要对象发生变化；
- 4、您参与个人信息处理方面的权利及其行使方式发生重大变化；
- 5、我们负责处理个人信息安全的责任部门、联络方式及投诉渠道发生变化；
- 6、个人信息安全影响评估报告表明存在高风险。

## 八、如何联系我们

您可通过联系企业用户管理员、当地大黄鹅云值守产品经销商等多种方式与我们联系，我们将在收到请求后的 **15** 个工作日内回复您的请求：

如果您对我们的回复不满意，特别是您认为我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以向网信、电信、公安及工商等监管部门进行投诉或举报。

## 九、概念和术语解释

- **a) 用户：**注册、登录及使用“ 大黄鹅云值守 ”系统的全部用户，包括企业用户及员工用户。
- **b) 企业用户：**希望使用并注册成为“ 大黄鹅云值守 ”系统用户的企业，包括但不限于公司、政府机构、其他组织、合伙或个体工商户等。

- c) 企业用户管理员：获得企业授权或指定，具体操作企业用户“大黄鹅云值守”系统账户的人员。企业用户管理员的行为，视为企业用户行为，由企业用户承担后果。
- d) 员工用户：包括但不限于隶属于企业用户的正式员工、派遣人员、短期务工人员等接受企业用户要求使用“大黄鹅云值守”系统的自然人。企业用户通过“大黄鹅云值守”系统实现对员工用户的有效管理。
- e) 企业账户：企业用户通过注册或签订协议获得使用权的“大黄鹅云值守”系统账户。
- f) 员工账户：由企业用户管理员代表企业用户为员工用户开通的，隶属于企业账户下的子账户，该账户权限及功能由企业用户管理员配置。