

上海外服官网隐私政策

提示条款:

欢迎您浏览上海外服官网，并使用上海外服官网的服务！

您的信任对我们非常重要，我们深知个人信息对您的重要性，我们将按法律法规要求并参照行业最佳实践为您的个人信息安全提供充分保障。为此，上海外服（集团）有限公司（简称“我们”）制定本《上海外服官网隐私政策》（以下称“**本政策/“本隐私政策”**”）以帮助您充分了解，在您浏览上海外服官网，使用上海外服官网服务的过程中，我们会如何收集、使用、共享、存储和保护您的个人信息以及您可以如何管理您的个人信息。在您开始使用我们服务前，请您务必先仔细阅读和理解本政策，特别应重点阅读我们以**粗体/粗体下划线**标识的条款，确保您充分理解和同意后再开始使用。本政策中涉及的专业词汇，我们尽量以简明通俗的表述向您解释，以便于您理解。**如对本政策内容有任何疑问、意见或建议，您可以通过本政策提供的各种联系方式与我们联系。**

我们将严格遵守法律法规规定，基于合法、合理正当、诚实信用、必要的法定原则妥善收集、处理或使用您的个人信息。本隐私政策部分将帮助您了解以下内容：

- 一、定义及适用范围
- 二、我们如何收集您的个人信息
- 三、我们如何使用收集的信息
- 四、我们如何使用 Cookie
- 五、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息
- 六、我们如何保护您的个人信息
- 七、我们如何存储您的个人信息
- 八、如何管理您的个人信息
- 九、未成年人的个人信息保护

十、本隐私政策如何更新

十一、您如何联系我们

您使用或继续使用我们的服务，即意味着同意我们按照本政策收集、使用、储存和分享您的相关信息。

一、 定义及适用范围

（一）定义

- 1、 **上海外服官网服务提供者**：指研发并提供上海外服官网服务的法律主体，是指上海外服（集团）有限公司，以下简称“**上海外服**”或者“**我们**”。
- 2、 **关联公司**：指上海外服（集团）有限公司参股或控股公司，或全资子公司。
- 3、 **本政策/本隐私政策**：指《上海外服官网隐私政策》及后续修订版本。
- 4、 **个人信息**：是以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处理后的信息。
- 5、 **敏感个人信息**：指一旦泄露或者非法使用，容易导致自然人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息，包括生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息。
- 6、 **个人信息删除**：指在实现日常业务功能所涉及的系统中去除个人信息的行为，使其保持不可被检索、访问的状态。
- 7、 **个人信息匿名化**：指个人信息经过处理无法识别特定自然人且不能复原的过程。匿名化处理后的信息不属于个人信息。

（二）适用范围

本政策适用于上海外服官网提供的所有服务，您访问上海外服官网及/或登录相关客户端使用上海外服官网提供的服务。如我们关联公司的服务中使用了上海外服官网提供的服务但未设独立的隐私政策的，则本政策同样适用于该部分服务。

需要特别说明的是，本隐私政策不适用于其他第三方向您提供的服务，例如上海外服官网上的第三方依托上海外服官网向您提供服务时（如第三方支付渠道），您向第三方提供的个人信息不适用于本隐私政策，除非法律有明确规定，我们对任何第三方使用由您提供的信息不承担任何责任。

二、 我们如何收集您的个人信息

在您浏览、使用上海外服官网及服务时，我们需要/可能需要收集的个人信息包括如下两种情形：

- 1、 为实现向您提供我们服务的基本功能，**您须授权同意**我们收集、使用的必要的信息。如

您拒绝提供相应信息，您将无法正常浏览、使用我们官网及服务；

- 2、为实现向您提供我们服务的附加功能，**您可选择授权同意**我们收集、使用的信息。如您拒绝提供相应信息，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浏览、使用我们官网及服务的基本功能。

(一) 您在使用我们的服务时主动提供并授权同意我们收集的个人信息

为了向您提供上海外服官网的服务，不断改进及优化我们的服务体验及保障您的账号安全，我们会出于本政策下述目的及方式收集您在使用上海外服官网平台服务时主动提供、授权同意提供的信息，以及基于您使用上海外服官网服务时产生的信息：

- 1、为遵守法律法规的要求，以及向您提供更便捷的服务，在您希望获得更多信息及服务时，您需要至少提供**您的姓名、手机号码（实名认证）、电子邮箱、您的公司名称、想要的服务等**信息以帮助我们了解您的服务需求。如果您仅需使用浏览、搜索等功能，您无需提供上述信息。
- 2、您通过我们的客服提出咨询建议、争议纠纷处理申请、投诉反馈或参加我们的回访、市场调研或类似活动时所提交的信息，包括您参与我们调研活动时**填写的调查问卷中的姓名、电话、地址等信息。**
- 3、我们的部分服务，可能需要您**提供特定的敏感个人信息来实现特定功能**，若您选择不同意提供该类信息，则可能无法正常使用服务中的特定功能，但不影响您使用服务中的其他功能。若您主动提供您的敏感个人信息，即表示您同意我们按本政策所述目的和方式来处理您的敏感个人信息。

(二) 我们在您使用服务时获取的信息

当您在上海外服官网服务过程中，为向您提供更契合您需求的服务、交互展示、搜索结果等，维护上海外服官网的正常运行，改进及优化您对上海外服官网服务的体验，我们会将这些信息进行关联：

1、设备信息

我们会根据您在使用中授予的具体权限，接收并记录**您所使用的设备相关信息（例如硬件型号、设备 MAC 地址、操作系统类型、软件列表、唯一设备识别码等软硬件特征信息）、设备所在位置相关信息（例如 IP 地址、GPS/北斗位置信息以及能够提供相关信息的 WiFi 接入点、蓝牙和基站等传感器信息）。**

2、日志信息

当您浏览我们的官网时，我们会自动收集您对我们官网的详细浏览情况，作为有关网络日志保存。例如您的搜索查询内容、IP 地址、浏览器的类型、电信运营商、使用的语言、访问日期和时间、您访问的网页记录等操作日志信息，以及您在使用我们服务时浏览或要求提供的其他信息和内容详情。

请注意，单独的设备信息、日志信息等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，这类非个人信息将有可能被视为个人信息，除取得您授权同意或法律法规另有规定外，我们会将该类个人信息做匿名化、去标识化处理。

3、您向我们提供的信息

在浏览上海外服官网过程中，您可以对上海外服官网展示的产品、功能、应用及服务的体验反馈问题，帮助我们更好地了解您对我们产品或服务的体验和需求，改善我们的产品或服务，为此我们会记录您的联系信息、反馈的问题或建议，以便我们进一步联系您反馈我们的处理意见。

(三) 征得同意的例外

您充分知晓，以下情形中，我们收集、使用个人信息无需征得您的授权同意：

- 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、审判和判决执行等有关的；
- 4、出于维护个人信息主体或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人同意的；
- 5、所收集的个人信息是个人信息主体自行向社会公众公开的；
- 6、从合法公开披露的信息中收集的您的个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
- 7、根据您的要求签订合同所必需的；
- 8、用于维护所提供的产品与/或服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置产品与/或服务的故障；
- 9、为合法的新闻报道所必需的；
- 10、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；

11、法律法规规定的其他情形。

请注意，单独或与其他信息相结合无法识别您的身份或者与您直接建立联系的信息，不属于个人信息，对此类数据的保存及处理将无需另行向您通知并征得您的同意。

三、我们如何使用收集的信息

(一) 我们会将您主动提供/我们收集的信息用作下列用途：

- 1、向您介绍我们的产品/服务；
- 2、帮助我们设计新产品/新服务，改善我们现有的产品/服务；
- 3、使我们更加了解您对我们产品/服务的需求，从而针对性地回应您的需求；
- 4、为向您展示更契合您需求的产品/服务信息，我们会收集和使用您在访问或使用上海外服官网时的设备信息或服务日志以形成群体特征标签，用于向您提供可营销活动通知、商业性电子信息或、推送及其他信息；
- 5、让您参与有关我们产品/服务的调查，改善我们的产品/服务；
- 6、我们会对我们的产品/服务需求情况进行统计，并可能会与公众或第三方共享这些统计信息，以展示我们的产品/服务的整体需求趋势。但这些统计信息不包含您的任何身份识别信息。

(二) 我们使用您的个人信息遵循以下规则：

- 1、在收集您的个人信息后，我们将通过技术手段对数据进行去标识化处理，去标识化处理的信息将无法识别主体。**请您了解并同意，在此情况下我们有权使用已经去标识化的信息，并在不透露您个人信息的前提下，我们有权对用户数据库进行分析并予以商业化的利用；**
- 2、当我们展示您的个人信息时，我们会采用包括内容替换、匿名处理方式对您的信息进行脱敏，以保护您的信息安全；
- 3、当我们需要将您的个人信息用于本政策未载明的其它用途时，或基于特定目的需将收集的信息用于其他目的时，我们会事先获得您的明示同意并授权；

请您注意，您在浏览、使用我们的官网及服务时所提供的所有个人信息，除非您删除或通过系统设置拒绝我们收集，否则将在您浏览、使用我们的官网及服务期间持续授权我们使用。

四、 我们如何使用 Cookie

- 1、为实现您联机体验的需求,使您获得更轻松 的访问体验,向您推荐您可能感兴趣的内容,我们会在您的设备终端或系统上存储名为 Cookie 的小型数据文件。在您后续访问上海外服官网时,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,帮您省去重复输入信息的步骤。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”)。
- 2、我们不会将 Cookie 用于本隐私政策所述目的之外的任何用途。您可根据自己的偏好管理或删除 Cookie。您可以清除计算机或移动设备上保存的所有 Cookie,您有权接受或拒绝 Cookie。大部分浏览器会自动接受 Cookie, 但您通常可根据自己的需要来修改浏览器的设置以拒绝 Cookie。
- 3、请您理解,我们的某些服务可能只能通过使用 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上海外服官网的 Cookie,**但拒绝上海外服官网的 Cookie 在某些情况下,您可能无法使用依赖于 Cookie 的上海外服官网服务的部分功能。

五、 我们如何共享、转让、公开披露您的信息

(一) 共享

我们不会与上海外服官网服务提供者以外的公司、组织和个人共享您的个人信息,但以下情况除外:

- 1、在获得您的明确同意或授权(包括用户本人或用户监护人授权)后,我们会与其他方共享您的个人信息。
- 2、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、司法等有关机关依法提出的要求,对外共享您的个人信息。
- 3、**与关联公司共享:**为向您提供一致化服务以及便于您进行统一管理,我们可能会将您的个人信息与我们的关联公司共享。我们只会共享必要的个人信息,如果我们共享您的敏感个人信息或者关联方改变个人信息的使用目的,将再次征求您的授权同意。
- 4、**与合作伙伴共享:**我们可能会向业务合作伙伴共享为您提供服务所必要的订单信息、账号信息、支付信息等。我们的业务合作伙伴包括以下类型:
 - 1) **供应商/服务供应商。**仅为实现本隐私政策中声明的目的,我们的某些服务将由业务

合作伙伴提供。我们可能会将您的个人信息共享给上述合作伙伴。

- 2) **营销合作方。**在上海外服与第三方营销合作方开展联合营销活动时，我们会将中奖信息以及您授权提供的联络信息共享给第三方营销合作方，以便其能及时向您发放奖品。
- 3) **广告、分析服务类等业务合作伙伴。**经您授权，我们可能会与提供广告投放推广和统计分析的合作伙伴共享信息，但我们仅会向这些合作伙伴提供广告推广的覆盖面、有效性以及统计类等信息，而不会共享可以识别您身份的个人信息，否则我们会对这些信息进行匿名化处理以避免对您身份的识别。相关合作伙伴可能会对上述信息进行汇聚分析，用于提供广告曝光监测或服务决策。

5、**基于协议约定：**依据您与我们签署的相关协议（包括在线签署的电子协议及平台规则）或法律文件，有必要向第三方共享的。

请您知悉，我们仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的共享您的个人信息，对我们仅为实现本隐私政策中声明的目的与之共享个人信息的公司、组织和个人，我们会与其签署严格的信息保护和保密协定，要求他们遵守协议并采取不低于本隐私政策所设定的安全措施来保护您的个人信息，同时我们遵循如下的共享原则：

- 1) **授权同意原则：**向上海外服官网服务提供者以外的第三方共享您的个人信息，需经过您的授权同意，除非共享的个人信息是去标识化处理后的信息，且共享的第三方无法重新识别此类信息的自然人主体。如果我们的关联方、第三方使用信息的目的超越原授权同意范围，他们需要重新征得您的同意。
- 2) **合法正当与最小必要原则：**向上海外服官网服务提供者以外的第三方共享的数据必须具有合法正当的目的，且共享的数据以达到目的必要为限。
- 3) **安全审慎原则：**我们将审慎评估关联方、第三方数据使用共享信息的目的，对这些合作方的安全保障能力进行综合评估，并要求其遵循法律法规。

（二） 转让

我们不会将您的个人信息转让给任何公司、组织和个人，但以下情况除外：

- 1、在获取您的明确同意和授权后；
- 2、根据适用的法律法规、法律程序的要求、强制性的行政或司法要求所必须的情况；
- 3、符合与您签署的相关协议（包括在线签署的电子协议及平台规则）或其他法律文件约定；

- 4、在我们及我们的关联公司发生合并、收购、资产转让或类似的交易，如涉及个人信息的转让，我们会要求受让您个人信息的公司、组织继续接受本隐私政策的约束，否则，我们将要求该公司、组织重新征求您的授权同意。

（三） 公开披露

我们仅会在以下情况下，且采取符合业界标准的安全防护措施的前提下，才会公开披露您的个人信息：

- 1、获得您明确同意或基于您的主动选择，在您明确同意的披露方式下披露您所指定的个人信息；
- 2、根据法律、法规的要求、强制性的行政执法或司法要求所必须提供您个人信息的情况下，我们可能会依据所要求的个人信息类型和披露方式公开披露您的个人信息。在符合法律法规的前提下，当我们收到上述披露信息的请求时，我们会要求必须出具与之相应的法律文件，如传票或调查函。我们对所有的请求都进行了慎重的审查，以确保其具备合法依据，且仅限于执法部门因特定调查目的且有合法权利获取的数据。在法律法规许可的前提下，我们披露的文件均在加密密钥的保护之下。

请注意，您在使用我们服务时自愿发布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敏感个人信息，如您享受的上海外服的服务或产品的信息。请您在使用我们的服务时更加谨慎地考虑，是否要发布甚至公开分享相关信息，我们不承担因您自愿公开分享相关信息所造成的任何损失。

（四） 共享、转让、公开披露个人信息时事先征得授权同意的例外

您知悉并同意，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：

- 1、与国家安全、国防安全直接有关的；
- 2、与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接有关的；
- 3、与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接有关的；
- 4、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；
- 5、您自行向社会公众公开的个人信息；
- 6、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。

根据法律规定，共享、转让、公开披露经匿名化处理的个人信息，且确保数据接收方无法复原并重新识别个人信息主体的，我们对此类数据的处理将无需另行向您通知并征得您的同意。

六、 我们如何保护您的个人信息

（一） 数据安全技术防护

为保障您的信息安全，我们努力采取符合业界标准、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，上海外服官网采取了传输层安全协议等加密技术；提供 HTTPS 协议安全浏览方式，确保用户数据在传输过程中的安全；使用授信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击；部署访问控制机制，确保只有授权人员才可访问个人信息；以及举办安全和隐私保护培训课程，加强员工对保护个人信息重要性的认识。

（二） 安全体系认证

上海外服已通过 ISO27001:2013 信息安全管理体系标准认证，获得信息系统安全等级保护（二级）证书，并与监管机构、第三方测评机构建立了良好的协调沟通机制，及时抵御并处置各类信息安全威胁，为您的信息安全提供全方位保障。

（三） 信息安全事件处理

在不幸发生个人信息安全事件后，我们会立即成立专项应急小组，启动应急预案，防止安全事件扩大，并按照法律法规的要求及时向您告知：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。我们将及时将事件相关情况以邮件、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，主动上报个人信息安全事件的处置情况。

七、 我们如何存储您的个人信息

（一） 存储地点

我们将在中华人民共和国境内运营上海外服官网服务中收集和产生的个人信息存储在中华人民共和国境内。

（二） 存储期限

我们会采取合理可行的措施存储您的个人信息。除非依据法律法规或双方约定，我们仅会在实现目的所必需的最短时间内留存您的相关个人信息。

（三） 终止服务或运营

如果发生终止服务或运营等情形，我们将会至少提前三十日进行公告，并在终止服务或运营后对您的个人信息进行删除或匿名化处理。

八、 如何管理您的个人信息

上海外服非常重视您对个人信息的关注，并尽全力保护您对于您个人信息访问、更正、删除以及撤回同意的权利，以使您拥有充分的能力保障您的隐私和安全。您的权利包括：

（一） 查询、更正和补充您的信息

您可以致电我们的客服热线 4001962002，由我们协助您查询、更正和补充您的信息。在您查询、更正、维护信息前，我们将开展客户身份认证，一旦客户身份认证通过，则默认为由您本人操作，由您本人对客户信息安全承担责任。

（二） 删除您的信息

您可以通过上述“（一）查询、更正和补充您的信息”中列明的方式删除您的信息。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的约定；

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或撤回授权

您可以通过我们的客服热线变更、删除信息或在系统中关闭相应的权限功能等方式改变同意范围或撤回您的授权。

请您理解，当您执行上述操作后，我们将无法继续为您提供撤回同意或授权所对应的服

务，但不会影响此前基于您的授权已经开展的个人信息处理。

（四） 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。我们将在十五日内做出答复。

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、涉及上海外服、上海外服关联公司或其他合作第三方商业秘密的。

九、 未成年人的个人信息保护

- 1、上海外服非常重视对未成年人个人信息的保护。若您是 14 周岁以下的未成年人，在浏览、使用我们的官网及服务前，应事先取得您的父母或法定监护人的书面同意。上海外服根据国家相关法律法规的规定保护未成年人的个人信息。
- 2、对于经父母或法定监护人同意而收集未成年人个人信息的情况，我们只会在法律允许、取得父母或监护人明确同意或保护未成年人所必要的情况下使用或公开披露此信息。
- 3、如果我们发现自己在未事先获得可证实的父母或法定监护人同意的情况下收集了未成年人的个人信息，则会设法尽快删除相关数据。
- 4、如您是未成年人，我们要求您请您的父母或法定监护人仔细阅读本隐私政策，并在征得您的父母或法定监护人书面同意的前提下浏览、使用我们的官网及服务。如您的父母或法定监护人不同意您按照本政策使用我们的服务或向我们提供信息，请您立即终止使用我们的服务并及时通知我们，以便我们采取相应的措施。

我们将根据国家相关法律法规的规定保护未成年人的个人信息的保密性及安全性。

十、 本隐私政策如何更新

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隐私政策所应享有的权利。我们会在上海外服官网上公告发布对本隐私政策所做的任何变更，也请您及时了解最新的隐私政策。在前述情况下，若您继续浏览、使用我们的官网及服务，即表示同意接受修订后的本隐私政策并受之约束。

十一、 您如何联系我们

如果您对本隐私政策有任何疑问或意见，您可以通过电话与我们联系，您也可以选择通过邮件的方式联系我们，联系信息如下：

上海外服（集团）有限公司

电子邮箱：smcl@fsg.com.cn

联系电话：4001962002

最新更新时间：2022 年 7 月 4 日