

本版更新时间：2024年6月18日

本版生效时间：2024年6月18日

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、最少够用原则、确保安全原则、主体参与原则、公开透明原则等。同时，我们承诺采取相应的安全保护措施来保护您的个人信息。因此我们制订了涵盖如何收集、存储、使用、共享和保护客户信息相关条款。

本隐私声明适用于本平台各应用。如您使用本平台提供的某项或某几项服务有其单独的隐私声明，该服务对应的隐私声明将与本隐私声明一起构成一份完整的隐私声明。

如您不同意本隐私声明中的任何条款，您应立即停止访问或使用相关服务

术语与定义

本平台：指名称为芜湖华衍水务有限公司的各项应用包含微信公众号、网上营业厅等。

个人信息：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。

个人敏感信息：指一旦泄露、非法提供或滥用可能危害人身和财产安全，极易导致个人名誉、身心健康受到损害或歧视性待遇等的个人信息。包括身份证件号码、个人生物识别信息、银行账号、财产信息、行踪轨迹、交易信息、14岁以下（含）儿童的个人信息等（我们将在本隐私声明中对具体个人敏感信息以粗体进行显著标识）。

本隐私声明将帮助您了解以下内容：

- 一、我们如何收集和使用您的个人信息
- 二、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息
- 三、我们如何保护和保存您的个人信息
- 四、我们如何处理未成年人的个人信息
- 五、通知和修订
- 六、如何联系我们

一、我们如何收集和使用您的个人信息

（一）您的个人信息收集的规则

在您使用我们的产品及/或服务时，我们需要/可能需要收集和使用的您的个人信息包括如下两种：

1.核心业务功能

为本隐私声明之目的，我们仅会出于以下核心业务功能的需要，收集和使用您的个人信息，该核心业务功能是为了向您提供我们产品及/或服务的基本功能，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，本平台核心业务包括：

（1）注册/登录

为帮助您注册成为我们的客户，以便我们为您提供客户服务，您需要在线输入手机号码、密码、手机短信验证码用于创建本平台账户。如果您仅需浏览资讯、浏览功能菜单，您不需要注册成为我们的客户及提供上述信息。

对于需要通过本平台客户账户才能使用的服务，我们会根据您提供的上述信息校验您的用户身份，确保我们是在为您本人提供服务。

为帮助您登录本平台，以便我们为您提供客户服务，您需要提供登录帐号、登录密码、短信验证码以进行帐号有效性校验。如您忘记登录密码需要重置时，我们需要验证您的手机号码。

如您不提供以上信息，您将无法登录或者找回密码，但这不影响您正常使用未登录情况下可用的功能或服务。

(2) 查交水费服务

当您使用查交水费服务时，您需要在线输入客户编号或地址，如您拒绝提供该信息，您将无法以在线支付方式完成查交水费。

(3) 绑定客户编号服务

当您使用绑定客户编号服务时，您需要在线输入客户编号或地址并获取输入与客户编号绑定的手机号短信验证码，如您拒绝提供该信息，您将无法绑定客户编号。

(4) 业务办理服务

当您使用业务办理服务时，您需要以在线输入客户编号或地址或提前绑定客户编号，并提供身份证明、产权证明、手机号码、银行卡信息等信息，目的是为了向您提供相应服务。如果您委托他人办理此项业务，则还需以同样的方式提供经办人姓名、手机号码等资料。如您拒绝提供该信息，您将无法使用上述功能，但这不影响您正常使用本平台的其它功能。

(5) 在您使用我们服务过程中，为识别账号异常状态、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，包括：

服务日志信息：当您使用本平台与/或服务时，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 IP 地址、浏览器类型、电信运营商、使用语言、功能操作步骤、访问日期和时间。

2.附加业务功能

为使您使用我们的产品和/或服务更便捷或更有乐趣，从而提升您的客户体验，我们的以下附加功能中可能会收集和使用您的个人信息。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/或服务的核心业务功能。

(1) 基于**摄像头**（相机）的附加功能：您可以使用这个附加功能完成识别二维码，资料上传或识别照片内容包括：身份证明文件、银行卡照片产权证明文件、法人证明文件、授权书证件或文件的照片、用于判断故障的照片或视频、装表位置照片、其它必要的照片。

(2) 基于**文件存储**的附加功能：主要用于应用内微应用下载，用于读取手机存储器中的图片、资料并上传，此类图片的来源包括：产权证明文件、业务办理授权书、允许施工证明文件、企业主体证明文件、用于判断故障的照片或视频、装表位置照片、其它必要的照片等；此外，

授权书模板、各类证明文件模板、开具的电子发票、电子账单、用能分析形象标签、交易规则说明文件等将可下载并存储在您的手机上。

(3) 基于**短信服务**的附加功能：用于验证码的发送、获取，短信订阅及接收。

(4) 基于**地理位置**的附加功能：用于客户所在地区的确定、填写地址信息、联系地址确认、所在位置分享等功能。

(5) 基于您使用**第三方应用账号授权登录**的附加功能：您可以使用**第三方应用账号**登录本平台，在您使用这个功能时，**您需要在第三方应用中授权**，同时，为了判定您是否安装了本平台支持授权登录的第三方应用，我们需要读取您的终端设备中**已安装应用列表**。

(6) 改进我们的产品及/或服务：为了提供服务及改进服务质量的合理需要，我们可能会获得的您的其它信息，包括您与客服联系时您提供的相关信息，您参与问卷调查时向我们发送的问卷答复信息，以及您与我们的关联公司、我们合作伙伴之间进行互动时授权我们获得的

相关信息。

此外，我们也会为了不断改进和优化上述的功能来使用您的上述信息。

(二) 您个人信息使用的规则

1.我们会根据本隐私声明的约定，在实现我们的产品及/或服务功能所必要的范围内，对所收集的个人信息进行使用。

2.在收集您的个人信息后，我们可能将通过技术手段对部分数据进行匿名化处理，匿名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匿名化的信息，并在不透露您个人信息的前提下，我们有权对客户数据库进行分析并予以商业化的利用。

3.请您注意，您在使用我们的产品及/或服务时所提供的所有个人信息，除非您删除、通过系统设置或联系我们等方式撤回您的同意，否则将在您使用我们的产品及/或服务期间持续授权我们使用。在您注销账户时，我们将停止使用您的个人信息，您绑定的第三方应用账号信息包括微信账号将被解除绑定。

4.我们会对我们的产品及/或服务使用情况进行统计，并可能会与公众或第三方共享这些统计信息，以展示我们的产品及/服务的整体使用趋势。但这些统计信息不包含您的任何身份识别信息。

5.当我们要将您的个人信息用于本隐私声明未载明的其它用途时，或基于特定目的收集而来的信息用于其他目的时，会通过请求您主动勾选的形式事先征求您的同意。

(三) 您理解并同意

1.我们致力于打造多样的产品及/或服务以满足您的需求。因我们向您提供的产品及/或服务种类众多，且不同客户选择使用的具体产品及/或服务范围存在差异，相应的，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，请以具体的产品及/或服务功能为准；

2.为给您带来更好的产品及/或服务体验，我们在持续努力改进我们的技术，随之我们可能会不时推出新的或优化后的功能，可能需要收集、使用新的个人信息或变更个人信息使用目的及方式。对此，我们将通过更新本隐私声明，以弹窗、页面提示等方式另行向您说明对应信息的收集目的、范围及使用方式，并为您提供自主选择同意的方式，且在征得您明示同意后收集、使用。

在此过程中，如果您有任何疑问、意见或建议的，您可通过我们提供的各种联系方式与我们联系，我们会尽快为您解答。

二、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

(一) 共享

1.我们不会与芜湖华衍水务有限公司及其关联公司以外的任何公司、组织和个人共享您的个人信息，但以下情况除外：

(1) **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。

(2) **在获取明确同意的情况下共享：**获得您的明确同意后，我们会与其他方共享您的个人信息。

(3) **与授权合作伙伴共享：**我们可能委托授权合作伙伴为您提供某些服务或代表我们履行职能，我们可能会向授权合作伙伴共享为您提供服务所必要的订单信息、账户信息、以便于授权合作伙伴能够根据这些信息向您提供服务包括用水报装，工程建设实施等。授权合作伙伴只能接触到其履行职责所需信息，且不得将此信息用于其他任何目的。

推广及广告投放商：我们还可能与委托我们进行推广和广告投放的合作伙伴共享信息，但我们仅会向这些合作单位提供推广的覆盖面、有效性以及统计类等信息，而不会提供任何可以识别您身份的个人信息。

第三方联合营销单位：在与第三方单位开展联合营销等市场活动时，仅在必要时，我们可能

会向第三方联合营销单位共享您的部分个人信息。例如：您在营销活动中的中奖，我们可能会同联合营销单位共享您的姓名、手机号码、收货地区及详细地址等信息，以便第三方联合营销单位能及时向您发放奖品。

(4) 基于学术研究：例如为科研机构开展统计或学术研究之必要；

(5) 基于符合法律法规的社会公共利益等。

请您知悉，即使已经取得您的授权同意，我们在共享您的个人信息时，如非必要，我们会尽量对共享内容中的个人信息进行去标识化处理。

此外，对于共享个人信息的公司、组织和个人，我们只会共享必要的个人信息，并且我们会与其签署严格的信息保护和保密协议，要求他们遵守协议并采取相关的安全措施来保护您的个人信息，以不低于本隐私声明水平的方式保护您的个人信息。

(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.在获取明确同意及授权的情况下转让：获得您的明确同意及授权后，我们会向其他方转让您的个人信息；
- 2.在本平台及/或关联公司、第三方合作伙伴等服务提供者发生合并、收购、资产转让或破产清算的情形，或其他涉及合并、收购、资产转让或破产清算的情形时，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、组织继续受本声明的约束，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。
- 3.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；
- 4.符合与您签署的相关协议（包括在线签署的电子协议以及相应的平台规则）或其他的法律文件约定；

(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，我们可能会公开披露您的个人信息；
- 2.如果我们确定您出现违反法律法规或严重违反本平台及/或服务相关协议及规则的情况，或为保护本平台及/或服务及其关联公司客户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本产品及/或服务相关协议规则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本平台及/或服务已对您采取的措施。
- 3、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。我们坚信，对于要求我们提供的信息，应该在法律允许的范围内尽可能保持透明。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。

(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

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、国防安全直接相关的；
- 2.与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- 3.与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
- 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。
- 7.

法律法规规定的其他情形。

请知悉，根据适用的法律，若我们对您的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复原并重新识别特定个人信息主体，不属于个人信息的对外共享、转让及公开披露行为，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。

三、我们如何保护和保存您的个人信息

(一) 我们保护您个人信息的技术与措施

我们非常重视个人信息安全，并采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息：

1. 数据安全技术措施

我们采取安全技术和措施来防止您的个人信息遭到未经授权的访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失，包括但不限于：

(1) 对生成/采集的数据进行数据分类，为数据安全提供防护依据。通过限制数据录入格式、过滤特殊字符等措施在数据源头保证数据质量，避免非法数据录入。

(2) 利用加密、签名、鉴别和认证等机制对传输中的敏感数据进行安全管理，监控数据传输时的安全策略实施情况，防止传输过程中可能引发的敏感数据泄露和数据传输双方对身份的抵赖。

(3) 我们将采用严格的数据访问权限控制和多重身份认证技术保护个人信息，避免数据被违规使用。

2. 数据安全制度措施

(1) 我们制定了安全保障制度、流程和组织以保障信息的安全，规范我们各部门对个人信息的所采取的管理措施。例如，我们严格限制访问信息的人员范围，要求他们遵守保密义务，并进行审计。

(2) 我们存储您个人数据的系统得到了相应的安全和服务认证。

(3) 我们会定期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。

(4) 我们严格管理访问权限，对被授权访问您的个人信息的人员，实施最小授权的访问控制策略，使其只能访问职责所需的最小必要的个人信息，且仅具备完成职责所需的最少的数据操作权限。

3. 请您知悉：尽管有前述的安全措施，但是互联网并非绝对安全的环境，您在使用本平台服务时，我们将尽力确保或担保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。

4. 您的帐户均有安全保护功能，请妥善保管您的帐号及密码信息，切勿将密码告知他人或第三方网站，如果您发现自己的个人信息泄露，特别是您的帐号和密码发生泄露，请您立即与我们的客服联系，以便我们采取相应的措施；此外，请使用复杂密码，协助我们保证您的帐号安全。

5. 安全事件处置

(1) 为应对个人信息泄露、损毁和丢失等可能出现的风险，我们制定了多项信息安全制度，明确安全事件、安全漏洞的分类分级标准及相应的处理流程。我们也为可能发生的安全事件建立了专门的应急响应团队，按照安全事件处置规范要求，针对不同安全事件启动安全预案，进行止损、分析、定位、制定补救措施、联合相关部门进行溯源和打击。

(2) 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启动应急预案，阻止安全事件扩大，并以推送通知、公告等形式告知您：安全事件的基本情况、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。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。

6.如果您发现自己的个人信息泄密或我们存在有安全弱点、可疑安全事件时，尤其是您的账户及密码发生泄露，请您立即通过本隐私声明约定的联系方式联络我们，以便我们采取相应措施，

请不要私自尝试或验证弱点。

7.如果您对我们的个人信息保护有任何疑问，可通过我们在本隐私声明中提供的联系方式联系我们。

(二) 您个人信息的保存

1.您的个人信息将会被存储于中华人民共和国境内。

2.如果您从中国大陆以外地区使用本平台，请您注意，您的信息将存储于中国大陆，并且在中国大陆进行处理。我们会确保依据本隐私声明对您的个人信息提供足够的保护。

3.根据《中华人民共和国网络安全法》规定，我们需要保存您的个人信息六个月以上。

4.如果我们终止服务或运营，我们会至少提前 30 日在平台发出通知，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。

四、我们如何处理未成年人的个人信息

1. 如您为未成年人，建议请您的父母或监护人阅读本声明，并在征得您父母或监护人同意的前提下使用本平台及/或服务或向我们提供您的信息。如您的监护人不同意您按照本声明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信息的保密性及安全性。

2. 如您为未成年人的父母或监护人，当您对您所监护的未成年人的信息处理存在疑问时，请通过本声明提到的联系方式联系我们。

3.我们不会主动直接向未成年人收集其个人信息。对于经监护人同意而收集未成年人个人信息的情况，我们只会在受到法律允许、监护人同意或者保护未成年人所必要的情况下使用、共享、转让或披露此信息。

4.如果有事实证明未成年人在并未取得监护人同意的情况下注册使用本平台与/或服务，我们会与相关监护人协商，并设法尽快删除相关个人信息。

五、通知和修订

1.为给您提供更好的服务以及随着业务的发展，本隐私声明也会随之更新。但未经您明确同意，我们不会削减您依据本隐私声明所应享有的权利。我们会通过在本平台上发出更新版本并在生效前以适当方式提醒您相关内容的更新，也请您及时了解最新的隐私声明。

2.对于重大变更，我们还会提供更为显著的通知（我们会通过包括但不限于邮件、短信或在浏览页面做特别提示等方式，说明隐私声明的具体变更内容）。

3.本隐私声明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) 我们在所有权结构、组织架构等方面发生重大变化。如业务调整、破产并购等引起的所有者变更等；

(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时。

六、如何联系我们

1.如您对本隐私声明或您个人信息的相关事宜有任何问题、意见或建议，请通过我们在本隐

私声明中提供的联系方式联系我们（客服电话：0553-5018000）。

2.一般情况下，我们将在 15 天内回复，如我方未能在 15 天内答复您，您可以前往芜湖华衍水务有限公司营业厅或直接拨打在线客服电话查询我们的处理进度，如果您对我们的回复不满意，特别是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、公安及市监等监管部门进行投诉或举报，或者向有管辖权的法院提起诉讼。