

中国电信上海公司用户隐私政策

版本更新日期：2019年7月16日

版本生效日期：2019年8月01日

版本号：2019 V1

中国电信上海公司（以下称为“我们”）深知个人信息对您而言的重要性，也感谢您对我们的信任。我们希望通过本《隐私政策》向您说明：我们会收集哪些同个人信息相关的数据、为什么收集这些数据、会利用这些数据做什么、我们如何保护这些数据、以及您享有的权利。

本隐私政策与您使用我们提供的各种移动、宽带、固话等产品或服务（以下称为“我们的产品或服务”）息息相关。您在使用以上产品或服务时，我们需要按照实名制等国家法律法规的相关要求收集、存储、使用、共享您的个人信息，以便向您提供服务及提升服务质量。请您在使用我们的产品或服务前，认真阅读并充分理解本隐私政策所写明的内容，并且您可以按照本隐私政策的指引做出您认为适当的选择。我们努力用通俗易懂、简明扼要的文字表达，并对本隐私政策中与您的权益存在重大关系的条款，采用粗体字进行标注以提示您注意。

本隐私政策包含以下内容：

- 1、我们如何收集和使用个人信息
- 2、我们如何共享、转让和公开披露个人信息
- 3、我们如何保护和存储您的个人信息
- 4、您如何访问和控制自己的个人信息
- 5、我们如何保护未成年人的个人信息

- 6、您的个人信息如何在全球范围转移
- 7、本隐私政策的适用及更新
- 8、如何联系我们

阅读过程中，如您对本隐私政策的内容有任何疑问，请您通过我们的客服渠道进行咨询。一旦您开始使用我们的产品或服务，即表示您已经理解并同意本隐私政策全部内容。您使用或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。如您不同意本隐私政策中的任何条款，您应立即停止使用我们的产品或服务。

一、我们如何收集和使用个人信息

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。个人敏感信息是指一旦泄露、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。

我们仅会出于本隐私政策所述的以下目的，收集和使用您的个人信息。

（一）为向您提供服务，我们将遵循“合法、正当、必要”原则，按照法律法规的规定和您的同意收集您的个人信息，主要包括：

- 1、用户登记的个人信息

根据《电话用户真实身份信息登记规定》（工业和信息化部令第25号），您在办理入网手续时须向我们出示有效证件（二代身份证、现役军人居民身份证、人民武装警察居民身份证、户口簿、临时身份证、护照、外国人永久居留身份证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证）、提供真实身份信息；同时，为了验证该类信息的准确性和完整性，我们会将您提供的信息与合法存有您信息的机构（政府机关、事业单位、商业机构）进行验证核对；通过核验后，我们将通过识别仪、高拍仪、纸质/电子表单等方式对您的个人信息进行登记，拍照留存办理手续。**留存的个人信息主要包括：个人身份及网络身份标识鉴权信息（包括但不限于个人用户姓名、有效通信联系方式、有效证件类型及号码、证件登记信息、装机地址、缴费账号、电子邮箱、拍照人像、服务账号及密码、密码保护答案等）。如您不提供上述信息，将无法办理入网手续、无法使用我们的产品或服务。**

2、使用服务过程中自主上传产生的服务数据

您在使用电信和互联网信息服务过程中会上传和产生的服务数据，包括但不限于**通话内容、短信/彩信、邮件信息、通讯录、好友/群组列表、网盘存储内容、发布内容等**，这些服务数据由您自主选择上传产生，我们只提供相关设备存储，我们不使用相关信息内容。如您不同意提供或不同意我们储存以上信息，将可能无法享受我们提供的某些服务，或者无法达到相关服务拟达到的效果。

3、使用我们产品或服务过程中产生的日志信息

为了确保您能正常使用我们的服务，并实现计费收费准确等目的，在您使用电信和互联网信息服务过程中我们通过基站、交换机、终端等自动采集产生的日志信息[包括但不限于订购信息、服务详单（语音、短信、查询、上网记录、网购记录）、（原始）使用记录、消费信息、账单、位置信息、终端信息等]。订购信息主要为用户使用通信服务和互联网服务时签订的入网/变更/终止各类登记资料、协议或合同，以及订购套餐、增值业务等业务信息。消费信息主要为缴费信息、欠费信息、账户余额变动信息、账户信息、信控额度等综合级账务信息。终端信息主要为硬件型号、设备 MAC 地址、操作系统类型、软件列表唯一设备识别码[如 IMEI/android ID/IDFA/OPENUDID/GUID、SIM 卡 IMSI 信息等在内的描述个人常用设备基本情况的信息；个人上网记录（包括网站浏览记录、软件使用记录、点击记录）；位置信息（包括精准定位信息、经纬度等）]。

4、第三方分享的有关您的信息

为共同向您提供产品/服务或改进产品/服务的质量或出于对产品/服务安全性的考量等合理需要，在相关法律法规及监管政策允许范围内或经过您的授权，我们可能从关联公司、业务合作伙伴等第三方接收您的个人信息及其他信息。例如当您通过我们关联公司、业务合作伙伴网站订购我们的产品，您向其提供的预订信息可能会转交给我们，以便我们处理您的订单。

我们的关联公司是指中国电信上海公司现在或将来控制、受控制或与其处于共同控制下的任何公司、机构以及上述公司或机构的合法

继受主体。其中“控制”是指直接或间接地拥有影响所提及公司管理的能力，无论是通过所有权、有投票权的股份、合同或其他被人民法院认定的方式。

5、根据法律法规及国家标准允许的范围内，在以下情形中，我们依法收集并使用您的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) 所收集的个人信息是您自行向社会公众公开的；

(5) 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；

(6) 从合法公开披露的信息中收集个人信息，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；

(7) 用于维护所提供的产品或服务的安全稳定所必需的，例如发现、处置产品或服务的故障；

(8) 根据您的要求签订和履行合同所必需的；

(9) 法律法规规定的其他情形。

(二) 为向您提供服务及改善服务质量，在遵守国家法律法规及监管政策的前提下，我们可能将收集到的您的个人信息用于以下目的：

1、为您提供服务

(1) 在我们提供服务时，用于身份验证、客户服务、安全防范、诈骗监测、存档和备份用途，确保我们向您提供的产品和服务的安全

性；

(2) 通过信息数据分析，帮助我们设计为您提供更好感知的新服务，改善我们现有服务；

(3) 根据国家相关要求，用于旨在推进政府管理、加强社会治理、改善社会民生、建立诚信体系等目的的服务；

(4) 用于向您提供个性化或定制化产品和服务，例如向您展现或推荐相关程度更高信息流或者推广信息结果。如您不希望收到这些信息，可以按照我们的相关提示取消订阅；

(5) 评估我们服务中的广告和其他促销及推广活动的效果，并加以改善；

(6) 软件认证或管理软件升级；

(7) 邀请您参与有关我们产品和服务的调查。

2、在收集您的个人信息后，我们会通过技术手段对数据进行去标识化处理，去标识化处理后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。**我们会对我们的产品或服务使用情况进行统计，并可能会与第三方共享这些统计信息，以展示我们的产品或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。

3、当我们要将您的个人信息用于本政策未载明的其他用途时，或要将基于特定目的收集而来的信息用于其他目的时，会以确认协议、具体场景下的文案确认动作等形式再次征求您的同意。

4、请您注意，您在使用我们的产品或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，否则将在您使用我们的产品或服务期间持续授权我们使用。在您停止使用我们的产品或服务后，我们将停止使用并删除或匿名化处理您的个人信息。

二、我们如何共享、转让和公开披露个人信息

（一）我们承诺对您的信息进行保密。除本政策及法律法规另有规定外，仅在下列情形下与我们的业务合作伙伴或供应商（我们的供应商包括提供基础设施、物流配送、支付通道、数据处理等机构；合作伙伴包括金融机构、电子商务公司及平台、线下商户）共享您的信息：

1、在事先获得您明确的同意或授权的情况下与第三方共享您的信息；

2、我们可能会根据法律法规规定，或按政府主管部门的强制性要求，对外共享您的个人信息；

3、只有共享您的信息，才能实现我们的产品或服务的核心功能或提供您需要的服务。我们可能会向第三方共享您的订购信息、服务详单、消费信息、订单信息、账户信息、设备信息以及位置信息，以保障为您提供服务顺利完成。如我们必须与障碍维修外包商共享您的装机地址才能安排维修障碍，或者我们必须与物流服务提供商共享您的订单信息才能安排送货。但我们仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的共享您的个人信息，并且只会共享提

供服务所必要的个人信息。我们的合作伙伴无权将共享的个人信息用于任何其他用途。

4、如您参与促销、抽奖、竞赛或类似推广活动，我们会将您提供的信息用于管理此类活动，如您中奖，可能会将您的手机号脱敏后以公布中奖名单。若该活动是我们和第三方联合推广的，我们可能与其共享活动过程中产生的、为完成活动所必要的个人信息（参加活动的用户数、中奖名单、中奖人联系方式），以便第三方能及时向您发放奖品或为您提供服务。

5、您授权银行、征信机构等第三方向我们查询验证您的个人信息。我们将在符合相关法律和法规规定的前提下，依据与第三方的约定，并对第三方提供的信息来源的合法性进行确认后，合理使用您的个人信息。

（二）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、事先获得您明确的同意或授权；

2、在涉及合并、收购或破产清算时，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、组织继续受此隐私政策的约束，否则我们将要求该公司、组织重新向您征求授权同意；

3、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）或其他法律文件约定所提供；

（三）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，公开披露您的个人信息：

1、根据您的需求，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。

三、我们如何存储和保护个人信息

（一）我们会按照法律法规规定，将在中华人民共和国境内收集和产生的个人信息存储在中国境内。我们仅在本政策所述目的所必需期间和法律法规要求的时限内保留您的个人信息。当您的个人信息超出我们所保存的期限后，我们会对您的个人信息进行删除或匿名化处理。如果我们终止某项产品或服务的运营，我们会至少提前三十日向您通知或发布公告，并在终止产品或服务运营后对您的个人信息进行删除或匿名化处理。

（二）我们非常重视个人信息安全，努力为您的个人信息安全提供保障，并采取符合业界标准的安全防护措施，包括建立合理的制度规范、安全技术来防止您的个人信息丢失、不当使用、未经授权访问或泄露、被篡改或披露。

1、我们通过建立分类分级制度、身份信息脱敏、批量使用审批等内控制度来管理规范个人信息的存储和使用。同时，建立用户个人信息保护工作领导小组来推进和保障您的个人信息安全。

2、我们通过信息接触者保密协议、监控和审计机制来对数据进行全面安全控制，即允许有必要知晓这些信息的电信及电信关联方的

员工、合作伙伴访问个人信息，设置了严格的访问权限控制、多重身份认证技术和监控机制保护个人信息，并利用数据访问日志分析技术进行个人信息安全审计，避免数据被违规使用。

3、我们采取加密技术对用户个人信息进行加密保存，并通过隔离技术进行隔离，网络服务采取了传输层安全协议等加密技术，通过https等方式提供浏览服务，确保用户数据在传输过程中的安全。

4、我们定期举办安全和隐私保护培训课程，不断对工作人员培训相关法律法规及隐私安全准则，加强安全意识和对于保护个人信息重要性的认识。

5、对于我们的第三方合作者，我们会与其签署严格的保密协定，要求其可能接触到您个人信息的所有人员履行相应的保密义务，要求第三方按照我们的说明、本隐私政策以及其他任何相关的保密和安全管理措施来处理个人信息。在和第三方合作前，我们会尽商业上的合理努力对该第三方的安全能力进行检测，评估其采集信息的正当合法必要性，并与第三方签订保密协议，对其查询行为进行技术监测，尽商业上的合理努力督促第三方在使用您的个人信息时遵守法律法规及协议中约定的保密和安全管理措施。在个人敏感信息使用上，我们要求第三方采用数据脱敏和加密技术，从而更好地保护用户数据。如果未能履行这些义务，可能会被追究法律责任或被中止与我们的合作关系。

6、请您理解：互联网环境并非百分之百安全，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，由于技术水平限制及可能存在的各种恶意手段，有可能因我们可控范围外的因素而出现问题。

若发生个人信息泄露等安全事件，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，并以邮件或信函或电话或推送通知或公告等形式告知您，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。

四、您如何访问和控制自己的个人信息

我们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) 访问和更正您的个人信息

除法律法规规定外，您有权随时访问和更正您的个人信息，具体包括：

1、您可以前往营业厅查询您的个人身份信息，或修改您的个人资料；但出于安全性和身份识别的考虑或根据法律法规的强制规定，您可能无法修改注册时提供的初始注册信息。服务数据为您使用相关产品或服务数据时自己上传保存的内容，如需要查询、修改您可自行凭借账号和密码登录相关系统完成。

2、对于您在使用我们的产品或服务过程中产生的其他个人信息需要访问或更正，请随时联系我们。我们会根据本隐私政策所列明的方式和期限响应您的请求。

3、您无法访问和更正的个人信息：除上述列明的信息外，您的日志信息我们还无法为您提供更正的服务，这些信息主要是为了提升

您的用户体验和保证业务正常使用所收集的您的相关信息、您使用业务功能时产生的个人信息。上述信息我们会在您的授权范围内进行使用，您无法访问和更正，但您可联系我们进行匿名化处理。

（二）注销账户

您可以在我们的营业厅中直接申请注销账户。您注销账户后，我们将停止为您提供产品或服务，并依据您的要求，除法律法规另有规定外，我们将删除或匿名化您的个人信息。我们将不会再收集、使用或共享与该账户相关的个人信息，但之前的信息我们仍需按照监管要求的时间进行保存，且在该依法保存的时间内有关机关仍有权依法查询。

（三）如您发现我们收集、使用您个人信息的行为，违反了法律法规规定或违反了与您的约定，您可以联系我们要求删除相应的信息。当您从我们的服务中删除信息后，我们可能不会立即在备份系统中删除相应的信息，但会在备份更新时删除这些信息。

（四）响应您的请求

1、如果您无法通过上述方式访问、更正或删除您的个人信息，或您需要访问、更正或删除您在使用我们产品与/或服务时所产生的其他个人信息，或您认为电信存在任何违反法律法规或与您关于个人信息的收集或使用的约定，您均可以前往营业厅或拨打 10000 号或通过本协议下方的其他方式与我们联系。为了保障安全，我们可能需要您提供书面请求，或以其他方式证明您的身份，我们将在收到您反馈并验证您的身份后的 30 天内答复您的请求。

2、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，我们将视情收取一定成本费用。对于那些无端重复、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非常不切实际（例如，涉及备份磁带上存放的信息）的请求，我们可能会予以拒绝。

3、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、起诉和审判等有关的；
- （4）有充分证据表明您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、 我们如何保护未成年人的个人信息

（一）我们非常重视对未成年人个人信息的保护。我们将根据国家相关法律法规及监管政策的规定保护未成年人的个人信息。

（二）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，我们只会在受到法律允许、父母或监护人明确同意或者保护未成年人所必要的情况下使用或公开披露此信息。

(三)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,会设法尽快删除相关数据。

六、您的个人信息如何在全球范围转移

根据国家相关法律法规规定,原则上我们在中华人民共和国境内收集和产生的个人信息,将存储在中华人民共和国境内。

七、本隐私政策的适用及更新

我们的产品或服务均适用本隐私政策。基于为给您提供更好的服务以及随着电信业务的发展或法律法规及监管要求,我们可能会适时对本隐私政策进行更新。由于我们的用户较多,如本隐私政策发生变更,我们将在官方网站发布公告的方式来通知您。若您在本隐私政策修订后继续使用我们的产品或服务,这表示您已充分阅读、理解并愿意受修订后的本隐私政策约束。

八、如何联系我们

如您对本隐私政策或您个人信息的相关事宜有任何问题、意见或建议,请拨打 10000 号客服热线与我们联系。一般情况下,我们将在三十天内回复。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、公安及工商等监管部门进行投诉或举报。

公司名称: 中国电信股份有限公司上海分公司

注册地址: 中国(上海)自由贸易试验区世纪大道 211 号 38 层