

互联网信息服务投诉平台隐私政策

更新时间：2019 年 4 月 1 日

生效日期：2019 年 4 月 1 日

互联网信息服务投诉平台尊重并保护用户个人隐私权。为了向您提供更便捷的服务，我们会按照本隐私政策的规定收集、使用您的相关信息。您在投诉前，请仔细阅读本隐私政策。您使用投诉平台进行投诉时，即意味着您同意本隐私政策内容，并且同意我们按照本隐私政策收集、使用您的相关信息。

一、相关定义

互联网信息服务投诉平台：互联网信息服务投诉网站（ts.isc.org.cn）及互联网信息服务投诉微信公众账号。

隐私是指个人所具有的控制或影响与之相关信息的权限，涉及由谁收集和存储、由谁披露等。

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相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。本隐私政策中涉及的个人信息包括：基本信息（包括个人姓名、性别、住址、个人电话号码、电子邮箱）；个人身份信息（身份证号码）；网络身份标识信息（包括账号、密码等）。

个人敏感信息是指一旦泄露、非法提供或者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。本隐私政策中涉及的个人敏感信息包括：个人身份信息（身份证号码）；网络身份识别信息（包括账号、密码等）；其他信息（如个人手机号码等）。

去标识化是指通过对个人信息的技术处理，使其在不借助额外信息的情况下，无法识别个人信息主体的过程。

匿名化是指通过对个人信息的技术处理，使得个人信息主体无法被识别，且处理后的信息不能被复原的过程。

二、我们如何收集您的个人信息

（一）我们收集了哪些信息

投诉平台的核心功能在于为用户提供投诉渠道，出于实现某些功能，我们需要收集您的相关信息，如果您不提供可能影响您的投诉体验。

除特别注明的以外，信息收集渠道同时包含投诉平台网站及微信公众号。

如果您填写了如电子邮箱等非必填信息，我们也会进行收集，向您发送投诉相关消息，如投诉编码等。

1、您创建账号时提供给我们信息

注册用户和非注册用户均可进行投诉。如果您选择先注册后投诉，您需要至少向我们提供您拟使用的用户名、密码、手机号码，我们将通过发送短信验证码的方式验证您的身份是否有效。其中，用户名和密码仅通过投诉平台网站进行收集，投诉平台微信公众号不会进行收集。

2、我们在您投诉过程中收集的信息

（1）您在发起投诉时我们可能会收集以下信息：姓名、手机号码、性别、身份证号码、所在地区、企业账号。其中所在地区非精准定位，仅至区县一级。

（2）我们会收集您描述的投诉问题以及上传的附件，但其中涉及到的个人信息我们不会进行收集。

（二）我们收集您的个人信息的原则

1、合法性原则

（1）我们承诺不会以欺诈、胁迫等方式使您提供个人信息；

（2）我们承诺会如实告知您投诉平台所具有的收集个人信息的功能；

（3）我们承诺不会通过非法渠道获取您的个人信息，如非法买卖；

（4）我们承诺不会收集法律法规命令禁止收集的个人信息。

2、最小化原则

（1）我们承诺收集的个人信息类型与实现投诉的功能有直接关系。直接

关系是指没有该信息的参与，投诉功能无法实现或无法获知投诉人的真实信息；

(2) 收集个人信息的频率是实现投诉功能所必需的最低频率。

三、我们如何使用您的个人信息

(一) 使用个人信息的原则

1、投诉平台根据发布的隐私政策及出于实现投诉功能的目的对所收集的个人信息进行使用，不会使用违反上述合法性原则收集的个人信息。

2、在您注销账号后，投诉平台将停止使用并删除您的个人信息。

3、投诉平台在发布、展示统计信息时，将采用包括内容置换、匿名化处理等方式对您的个人信息进行脱敏处理。

4、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时，会事先征求您的同意。

(二) 收集使用个人信息的例外情形

在法律法规允许的范围内，我们可能会在以下情形中收集并使用您的个人信息无需征得您的授权同意：

1、有利于保护您或第三人生命、财产等的重大合法权益，但又无法征得您本人同意的。

2、进行合法学术研究，但学术研究成果将对您的个人信息进行去标识化处理。

3、与国家安全、公共健康等重大公共利益相关的。

4、与犯罪侦查、起诉、审判与判决执行等相关的。

5、用于维护投诉平台系统安全稳定运行所必需的，例如发现、处置故障。

6、为合法的新闻报道所必需的。

7、法律、法规、规章等规定的其他情形。

四、个人信息的保存与保护

1、投诉平台保存您的个人信息是为了向您提供更好的投诉服务，如果目的发生变更，且您不同意继续收集、使用的，我们将停止使用您的个人信息，并在一个月内进行删除。

2、投诉平台将在您账户注销之日起一个月内，对您的个人信息进行删除处理。

3、如果投诉平台终止运营的，将至少提前三十日通知您。在此期间，如果您请求删除个人信息的，投诉平台将及时予以删除；终止运营后，投诉平台会对所获取的全部个人信息进行删除或匿名化处理。

4、原则上，投诉平台收集到的所有信息将存储于中华人民共和国境内，如果涉及到跨境传输的，会单独征得您同意。

5、投诉平台会采用符合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遭到未经授权的访问、使用、修改，避免数据的损坏或丢失。

6、如果发生个人信息安全事件，我们将按照法律法规的要求，通过电子邮件或短消息及时向您告知：安全事件的基本情况和可能的影响、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。难以逐一告知所有用户时，投诉平台会采取合理、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。

五、个人信息的共享、转让、公开披露

除非存在下列情况，否则投诉平台不会共享、转让、公开披露任何个人信息：

- 1、获得您明确的授权或同意。
- 2、出于学术研究目的，且学术研究成果须对个人信息进行去标识化处理。
- 3、与国家安全、公共健康等重大公共利益相关的。
- 4、与犯罪侦查、起诉、审判与判决执行等相关的。
- 5、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。

6、法律、法规、规章等规定的其他情形。

六、您如何管理您的个人信息

投诉平台将尽全力保护您对于您个人信息访问、更正、删除的权利，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：

在投诉平台网站，您可以点击“用户名”，进入“个人中心”，点击“我的信息”查阅您提交给投诉平台的所有个人信息，你也可通过上述途径更新除姓名、身份证号码之外的其他个人信息。

（二）删除您的个人信息

在以下情形中，您可以提出删除个人信息的请求：

- 1、投诉平台处理个人信息的行为违反法律法规；
- 2、投诉平台收集、使用您的个人信息，却未征得您的同意；
- 3、投诉平台终止服务及运营。

（三）注销账户

投诉平台针对注册用户，提供注销账号的服务，您可以点击“注销”按钮，确认注册信息后方可注销信息。您注销账户后，除法律法规另有规定外，我们将删除您的个人信息。

七、Cookie 的使用

1、Cookie 是由网页服务器存放在您的访问设备上的文本文件。投诉平台使用 Cookie 来帮助您获得更轻松访问体验。例如，Cookie 会帮助您在后续访问投诉平台时调用您的信息，简化登录流程。

2、您有权接受或拒绝 Cookie。大多数浏览器会自动接受 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。如果选择拒绝 Cookie，那么您可能每次登录账号都需要重新填写相关信息。

八、未成年人保护

1、投诉平台重视对未成年人个人信息的保护。若您是 18 周岁以下的未成年人，在使用投诉平台进行投诉前，应事先取得您监护人的书面同意。

2、如果我们发现自己在未事先获得可证实的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。

九、隐私政策修订

如果监管政策发生变更或基于优化投诉平台，为您提供更便捷安全的服务的目的，本隐私政策也会随之更新。但未经您明确同意，我们不会削减您依据本隐私政策所应享有的权利。

我们会在投诉平台网站、微信公众号等平台上发出更新版本并采用适当的方式提醒您相关内容的更新，并同时保留旧版本以供您查阅。

十、联系我们

您可以通过以下方式与我们联系，我们将在 30 天内回复您的请求：

我们设立个人信息保护专员，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，可发送邮件至 ts@isc.org.cn 与我们联系。

如果您认为我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以通过向法院提起诉讼来寻求解决方案。