

# 云上问 AI 智能客服 SaaS 平台

## 隐私政策

更新时间：2025-3-25 00:01

更新时间：2025 年 3 月 25 日

生效时间：2025 年 3 月 25 日

### 导言：

欢迎您使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台！云上问 AI 智能客服 SaaS 平台是一款多场景在线应用的 AI 智能客服平台，由上海云上问医疗科技有限公司及其关联公司（以下简称“我们”或“云上问 AI 智能客服 SaaS 平台”）运营。

我们深知个人信息对您的重要性，因此我们非常重视保护您的隐私和  
个人信息。我们希望通过本政策向您清晰地介绍您在使用我们的产品  
与/或服务时，我们如何处理您的个人信息，以及我们为您提供的管  
理、保护这些信息的方式。涉及本政策中与您的权益（可能）存在重

大关系的条款以及涉及敏感个人信息的处理，我们已经以字体加粗、下划线或其他合理方式提示您重点阅读。我们承诺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。

您同意本政策表示您已经了解并同意在相关场景下，为实现功能运行，我们将对您的相关个人信息进行处理。但这并不代表只要您开始使用我们的产品与/或服务，我们将处理本政策中涉及的全部个人信息。仅当您使用特定功能时，我们才会根据“最小且必要”原则，为实现向您提供服务的目的，处理您的相关个人信息。

除本政策外，在特定场景下，我们将以及时告知的方式（包括但不限于更新本政策、重新签署文件、页面提示、弹窗、站内信、邮件、网站公告或其他便于您获知的方式）另行向您详细说明对应信息的处理目的、方式、范围等规则，并在征得您的授权同意后处理。

希望通过本政策帮助您了解以下内容：

一、本政策适用范围

二、我们如何收集和使用您的个人信息

三、我们如何使用 Cookie 和同类技术

四、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

五、我们如何保护您的个人信息

六、您如何管理您的个人信息

七、我们如何处理未成年人的个人信息

八、您的个人信息如何在全球范围转移

九、隐私政策的修订和通知

十、您如何联系我们

## 一、本政策适用范围

本政策适用于我们通过云上问 AI 智能客服 SaaS 平台网站

([www.yunsw.cn](http://www.yunsw.cn)、[app.yunsw.cn](http://app.yunsw.cn))、云上问 AI、App（安卓端、iOS 端、鸿蒙 OS）、PC 端（Windows 端、macOS 端）、iPad 端以及小程序等全部终端客户端（以下单称或统称“平台”）向您提供的各项产品与/或服务。如某一平台有特殊个人信息处理活动的，我们会予以说明。如平台单独设置了隐私政策的，单独的隐私政策优先适用；单独的隐私政策未提及的内容，适用本政策。

请您注意，本政策不适用于以下情形：

1、我们的产品与/或服务中包含的或链接至第三方提供的信息与/或第三方服务（包括任何第三方应用、网站、产品、服务等），这些信息与/或服务由第三方负责运营，您使用该信息与/或服务适用第三方另行向您说明的个人信息处理规则。

2、其他非云上问 AI 智能客服 SaaS 平台向您提供的产品与/或服务内容。

## 二、我们如何收集和使用您的个人信息

我们会出于如下目的收集和使用您的个人信息：

### （一）账号注册和登录

1、注册/登录：当您注册、登录我们的产品与/或服务，为了帮您顺利完成注册/登录流程，您需要向我们提供您的手机号码并创建账户名、密码。收集前述信息是为了满足相关法律法规的网络实名制要求，如您拒绝提供手机号码进行核验，将导致注册/登录失败/信息发布限制，但不影响您浏览、搜索等基本操作（若您为团队超级管理员的，您将无法在未绑定手机号码的情况下登录我们的产品与/或服务，且无法使用前述基本操作）。

2、一键登录：基于我们与通信运营商的合作，当您使用“一键登录”功能时，经过您的同意，运营商会将您的手机号码发送给我们，便于我们为您提供快捷的登录服务。

3、授权登录：您使用第三方平台（例如：QQ/微信/苹果等账号）的账号授权登录时，您授权我们获取该第三方账号下的相关信息（包括昵称、头像，具体以您的授权范围为准），用于与云上问 AI 智能客

服 SaaS 平台账号绑定、您网络资料信息的完善，以满足网络实名制要求。

4、**扫码登录**：您使用扫码注册/登录功能时，我们会请求您授权**相机权限**，以顺利完成二维码扫码。

5、**资料维护**：您可自主选择填写您的**性别、昵称、头像、生日、行业类目等信息**，这将有助于我们给您提供更具个性化的体验。如您未填写，不影响您使用我们产品与/或服务的其他功能。您在上传/更换头像时，我们会请求您的**相机、相册权限**，并收集您上传/更换的**图片信息**。

## （二）云上问 AI 智能客服应用配置

1、**相册权限**：为将您手机相册中的图片或视频添加至云上问 AI 智能客服 SaaS 平台，当您使用更改头像等功能时，我们会读取您的媒体影音数据（图片、视频），在您制作完成模板后，该权限可用于将您的 AI 智能客服内容保存在相册中。

2、**相机权限**：为便于您直接拍摄您需要的文字、图像、视频、音频并添加至云上问 AI 智能客服 SaaS 平台，我们需要您开启您的相机权限。

3、**麦克风权限**：如您需要使用工具中的“录音”等功能，我们会访问您的麦克风。

（上述三项权限，如您拒绝提供授权，将无法使用对应功能，但不影响您正常使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台其他功能）

4、**上传内容**：我们会存储您上传的文字、图片、视频、音频以及您输入的文字信息，以便您再次使用，除此之外，我们不会用于其他任何途径。请您注意，您上传的内容中可能包含您本人的**人脸信息、声纹信息**或其他类型的个人信息，您的上传行为即视为同意我们为满足您与我们之间 AI 智能客服合同之间的必要目的而处理您提供的内容（包括其中的个人信息）。如您上传内容中含有他人的个人信息，请您务必取得他人的合法授权，避免非法泄露他人的个人信息。

5、**操作记录**：我们会存储您操作 AI 智能客服内容，用于分析潜在系统和服务故障原因。除此之外，我们不会用于其他任何用途。

### （三）购买产品及服务

#### 1、下单与订单管理

当您在购买商品/服务时，我们需要根据商品/服务类型收集如下部分或全部的个人信息，包括：您的设备信息、收货人信息（可能包括姓名、地址、联系电话、邮编、发票信息，若收货人非您本人的，您应当确保已经获得收货人相关授权）、交易商品/服务信息、订单编号、下单时间、订单金额、您的备注信息，我们收集这些信息是为了帮助您顺利完成商品/服务购买、保障您的交易安全、查询订单信息、提供客户服务等。同时，为便于您了解、查询订单信息并对订单信息进

行管理，我们会收集您在使用我们服务过程中产生的订单信息用于向您展示及便于您对订单进行管理。

## 2、支付

为完成订单支付、保障交易安全，我们需要收集您的交易金额、下单时间、订单商户、订单编号、支付方式、支付账号（支付宝账号信息、微信账号信息或银行卡账号信息）、支付状态信息，并通过安全方式与支付机构（如微信、支付宝、银行等金融机构）进行前述部分或全部信息的共享。

## 3、交付

在您成功下单后，如商品/服务系第三方商家提供或商品/服务需要第三方配送，为了顺利、安全、准确向您完成商品/服务的配送及交付，第三方商家及物流服务提供方不可避免地会获知您的收货人信息。同时，为向您提供售后与争议解决服务之目的，我们可能需要及时获悉并确认交付进度及状态，您同意我们可自前述主体处收集与交付进度相关的信息。

## 4、发票开具

为了向您提供准确的增值税发票，如您需要就您所订购的商品/服务开具增值税发票，我们会收集您的开票信息。如您为个人的，则需要提供您的姓名、联系邮箱，如您为企业的，则需要提供您的联



系邮箱、企业名称、统一社会信用代码、开户账号、企业地址、企业电话。

#### （四）安全运行

为提高您使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台提供服务的安全性，保护您或其他用户或公众的人身财产安全免遭侵害，更好地预防钓鱼网站、欺诈、网络漏洞、计算机病毒、网络攻击、网络侵入等安全风险，更准确地识别违反法律法规和云上问 AI 智能客服 SaaS 平台相关协议的情况，我们可能使用或整合您的如下信息，来综合判断您账号及交易风险、进行身份验证、检测及防范安全事件，并依法采取必要的记录、审计、分析、处置措施。

1、**设备信息**：我们会根据您在平台安装及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（例如设备型号、设备设置、唯一设备标识符、AndroidID 等软硬件特征信息）、设备所在位置相关信息（例如 IP 地址）、网络状态信息（例如 BSSID）、国际移动用户识别码（IMSI）、已安装应用列表。

设备标识符（包括 IMEI、IDFA、Android ID、GAID、MAC、OAID、IMSI、MEID、UAID）：用于生成脱敏的终端用户设备唯一性标识，以确保能准确进行设备统计和进行消息推送，并用于用户操作行为记录。



我们会在您首次使用软件时收集 AndroidID，用于辅助生成唯一设备标识，方便账号安全管理、推送、运营活动管理，系统会识别用户 AndroidID 信息是否与以往信息一致。

**2、已安装应用列表：**当您使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台时，我们会自动收集您安装的软件列表，如果您的设备有多个 APP 的推送链路同时活跃，我们将采用合并链路技术，随机合并成一条链路，从而为您节省电量及流量。

当您使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台提供的产品分享功能时，我们会自动收集您是否有安装第三方分享软件（QQ、微信、钉钉、抖音、微博等），以便于当您进行对应渠道分享时可以唤起对应应用（未安装则会对应给您提示）。

**3、日志信息：**当您使用云上问 AI 智能客服 SaaS 平台提供的产品或服务时，我们会自动收集您对我们服务的详细使用情况，作为有关网络日志保存。

请注意，单独的上述信息是无法识别特定自然人身份的信息。上述信息在去标识化后，可能用于内部研究、统计分析和预测，改善我们平台及服务的内容和布局，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（包括使用去标识化数据进行机器学习或模型算法训练）。

**（五） 自启动或关联启动说明、**

本应用支持桌面小组件功能，小组件功能需要监听接收系统广播（android.appwidget.action.APPWIDGET\_UPDATE），此广播为系统刷新桌面小组件广播，刷新与否由系统执行；如果使用本应用的桌面小组件功能，本应用须使用自启动能力，通过接收系统广播唤醒本应用桌面小组件相关服务（包括但不限于小组件数据的更新）

#### （六）客服及其他用户响应功能

当您使用我们的客户服务或其他用户响应功能时，为了您的账号与系统安全，我们可能需要您先行提供**账号信息**，并与您之前的个人信息相匹配以验证您的用户身份。同时，我们可能还会需要收集您的如下个人信息：**联系方式（您与我们联系时使用的电话号码/电子邮箱或您向我们主动提供的其他联系方式）、您与我们的沟通信息（包括文字/图片/音视频/通话记录形式）、与您需求相关联的其他必要信息（涉及账号安全的，会按（六）进行调取）**。我们收集这些信息是为了调查事实与帮助您解决问题，如您拒绝提供可能导致您无法使用我们的客服等用户响应功能。

当您使用在线客服沟通、意见反馈等的部分功能时，我们会请求您的**相机、相册、麦克风权限**，并收集您的**图片/音视频、语音信息**。若您拒绝提供的，仅会使您无法使用该功能，但并不影响您正常使用产品与/或服务其他功能。

#### （七）营销通知

为了向您及时告知云上问 AI 智能客服 SaaS 平台的优惠活动，我们可能不定时向您注册时预留的手机号发送短信或拨打电话，以便您获得云上问 AI 智能客服 SaaS 平台的最新优惠。

#### （八）使用规则

我们收集您的个人信息后，将严格按照以下规则使用：

- 1、我们会严格遵照法律法规及本隐私政策使用您的个人信息。
- 2、我们将依法用技术手段对您的个人信息加密、去标识化处理。
- 3、在您注销账号时，我们将对您的个人信息进行删除处理。
- 4、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，我们会再次征求您的同意。

#### （九）征得授权同意的例外

根据相关法律法规规定，以下情形中收集您的个人信息无需征得您的授权同意：

- 1、为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需；
- 2、为履行法定职责或者法定义务所必需（包括与（可能的）诉讼、仲裁、执行等法律程序直接相关的；或根据法律法规的要求、行政机关或公检法等有权机关的要求的）；

3、为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；

4、为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理个人信息；

5、依照本法规定在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；

6、法律、行政法规规定的其他情形。

请您理解，我们向您提供的功能和服务是不断更新和发展的，如果某一功能或服务未在前述说明中且收集了您的信息，我们会通过页面提示、交互流程、公告等方式另行向您说明信息收集的内容、范围和目的，以征得您的同意。如我们停止运营云上问 AI 智能客服 SaaS 平台或服务，我们将及时停止继续收集您个人信息的活动，将停止运营的通知以逐一送达或公告的形式通知您，对所持有的个人信息进行删除或匿名化处理。

### 三、我们如何使用 Cookie 和同类技术

为保证平台正常运行，我们会在您的计算机或移动设备上存储名为 Cookie 的小数据文件。Cookie 通常包含标识符、站点名称以及一些号码及字符。借助于 Cookie，我们能够存储您的偏好等数据，以此帮助您免去重复填写个人信息、输入历史搜索内容等繁琐动作；同时

我们还可能利用上述技术为您推荐、展示、推送您感兴趣的内容。您可根据自己的偏好管理或删除 Cookie，如通过浏览器设置选项清除计算机上保存的所有 Cookie，但如果您这么做，则需要在每一次访问云上问 AI 智能客服 SaaS 平台时亲自更改用户设置，而且您之前所记录的相应信息也均会被删除，并且可能会对您所使用服务的安全性有一定影响。

## 四、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

### （一）共享

我们不会向云上问 AI 智能客服 SaaS 平台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。
- 2、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。
- 3、与关联公司共享：云上问 AI 智能客服 SaaS 平台各平台账号互通，但上述多个平台可能由我们不同的关联公司提供服务，且我们所提供的产品/服务大多也是无法单独完成的，因此，为方便您的使用，我们会将本政策第一条中搜集的所有信息与我们的关联公司共享，关联

公司使用、处理、搜集您的信息同样受本隐私政策所声明目的约束。

关联公司若要改变个人信息处理目的，将再次征求您的授权同意。

我们的关联公司包括：上海云上问医疗科技有限公司及其分、子公司；上海形束信息科技有限公司及其分、子公司。我们与我们的关联公司合称“云上问 AI 智能客服 SaaS 平台”。

#### 4、与授权合作伙伴共享：

我们可能委托下述类型的授权合作伙伴为您提供相关服务或代表我们履行职能，我们仅会出于本隐私政策声明的合法、正当、必要、特定、明确的目的共享您的信息，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。

目前，我们的授权合作伙伴包括以下类型及授权目的主要如下：

4.1 特定功能。当软件服务提供商、智能设备提供商或系统服务提供商与我们联合为您提供服务时，例如认证服务、短信服务等，为实现这一功能，我们可能会收集你的相关设备信息（例如硬件型号、操作系统版本号、国际移动设备身份识别码（IMEI）、网络设备硬件地址（MAC）、网络状态信息（BSSID））、应用信息（例如软件安装列表相关信息）经过去标识化后并提供给前述提供商。

4.2 广告推送。我们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，但我们不会分享用于识别你个人身份的信息，例如你的姓名、手机号等，仅会向这些合作伙伴提供难以识别你个人身份的用户



画像标签及去标识化或匿名化后的统计类信息，以帮助其在不识别你个人身份的前提下提升广告有效触达率。

**4.3 产品分析。**为分析我们服务的使用情况，提升用户使用的体验，可能会与第三方共享产品使用情况（崩溃、闪退）的统计性数据，这些数据难以与其他信息结合识别您的个人身份。

## （二）转让

我们将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、在明确获得您的同意的前提下，我们会向其他方转让您的个人信息；
- 2、在涉及合并、收购或破产清算时，如涉及到个人信息转让，我们会在要求新的持有您个人信息的公司、组织继续接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。

## （三）公开披露

我们仅会在以下情况下，公开披露您的个人信息：

- 1、获得您明确的同意后；
- 2、基于法律的披露：在法律、法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求的情况下，我们可能会公开披露您的个人信息。

## （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、审判和判决执行等司法或行政执法有关的；
- 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。

## 五、我们如何保护您的个人信息

- 1、我们已使用符合业界标准的安全防护措施保护您提供的个人信息，防止数据遭到未经授权访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。我们会采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息。例如，我们对云上问 AI 智能客服 SaaS 平台提供 HTTPS 协议安全浏览方式；我们会使用加密技术确保数据的保密性；我们会使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击；我们会部署访问控制机制，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。

2、保存期限：我们在为提供我们的产品与/或服务之目的所必需且最短的期间内保留您的个人信息，例如：当您使用我们的注册/登录功能时，我们需要收集您的手机号码，且在您提供后并在您使用该功能期间，我们需要持续为您保留您的手机号码，以向您正常提供该功能、保障您的账号和系统安全。

在您主动删除个人信息、注销账号或超出必要的存储期限后，我们会对您的个人信息进行删除处理，但法律法规另有规定的除外（例如：《电子商务法》规定：商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年）。例如《网络安全法》要求按照规定留存相关的网络日志不少于六个月。

我们判断个人信息的必要存储期限主要依据以下标准：（1）维护相应交易及业务记录，以应对您可能的查询或投诉；（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。

3、我们仅允许有必要知晓这些信息的员工、合作伙伴访问个人信息，并为此设置了严格的访问权限控制、权限审批流程和监控机制。我们同时要求可能接触到您个人信息的所有人员履行相应的保密义务。如果第三方未履行保密义务，可能会被我们追究法律责任并被我们终止合作。

4、互联网并非绝对安全的环境，而且电子邮件、即时通讯、及与其他用户的交流方式并未加密，我们强烈建议您不要通过此类方式发送个人信息。请使用复杂密码，协助我们保证您的账号安全。

5、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。

## 六、您如何管理您的个人信息

我们非常重视您作为个人信息主体所享有的权利，并尽全力保护您对您个人信息的控制权，为您提供多种方式方便您更安心、更便捷地进行隐私设置及个人信息管理，保障您的个人信息安全。

### （一）查询、更正/修改、删除您的个人信息

您可以在我们产品中通过多种路径查询和管理您的个人信息：

1、个人信息：您可通过云上问 AI 智能客服 SaaS 平台——右上角头像——账号设置——编辑资料，来查询、更正/修改您的个人信息，包括头像、昵称。

2、账号信息：您可通过云上问 AI 智能客服 SaaS 平台——右上角头像——账号设置，来查询或更换您绑定的手机号、第三方账号，修改密码。。

3、订购服务：您可通过云上问 AI 智能客服 SaaS 平台——管理与设置——订单与发票，来查询您的订单。

4、当您发现我们处理的关于您的个人信息有错误时，您有权通过我们的客服等途径将您的更正/修改申请提交给我们，要求我们做出更正/修改。但出于安全性和身份识别的考虑，您可能无法修改注册时提交的某些初始注册信息。

5、在以下情形中，您可以直接向我们提出删除您的个人信息的请求，但已做数据匿名化处理或法律法规另有规定的除外：

（1）处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；

（2） 我们停止提供产品与/或服务，或者保存期限已届满；

（3） 您撤回同意；

（4） 我们违反法律、行政法规或者违反约定处理您的个人信息。

若我们决定响应您的删除请求，我们还将同时通知从我们获得您的个人信息的第三方，要求其及时删除，除非法律法规另有规定，或这些第三方获得了您的授权。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，但会在被备份更新时删除这些信息。

## （二）改变或撤回您授权同意的范围

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，如果您希望撤销同意我们额外收集、使用 and 披露的其他个人信息，您可以告知客服或通过本政策中的联系方式与我们联系。我们将会收到您的消息或通知的合理时间内处理您的请求并停止收集、使用 and 披露您的个人信息。

请您理解，部分服务/功能需要处理您的个人信息方可实现，因此，如果您撤回我们对您信息处理的同意/授权，则可能会影响您使用相应服务/功能，但不影响您其他服务/功能的使用。同时，您撤回同意/授权的，不影响撤回前基于您的同意/授权已进行的个人信息处理的活动。

## （三）注销账户

您可通过以下方式注销您的云上问 AI 智能客服 SaaS 平台账号：

1、线上注销：您可在云上问 AI 智能客服 SaaS 平台——我的——设置——账号绑定——注销账号。

2、客服注销：您可联系我们的客服进行账号注销。

您注销账户后，该账号下的内容、信息、数据及其中包含的尚未使用的资产将无法使用及找回，我们将停止为您提供产品或服务，并依据您的要求，我们将删除您的个人信息，法律法规另有规定外。

#### （四）关闭个性化推荐及消息推送

1、关闭个性化推荐：您可在设置-隐私与通知-关闭“个性化展示”中关闭，我们将在您关闭后停止向您推送个性化内容和广告。

2、关闭消息推送：您可在云上问 AI 智能客服 SaaS 平台——设置——隐私与通知中关闭，您关闭后将不再接收推送、消息、活动等。

#### （五）响应您的上述请求

为保障安全，在您提出上述权利主张时，您可能需要提供书面请求，或以其他方式证明您的身份。我们将在验证您的身份后再处理您的请求。一般情况下，我们将在【15】天内做出答复。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) 涉及商业秘密的。

## 七、我们如何处理未成年人的个人信息

我们的产品、网站和服务仅面向成人，未成年人（本政策所指“未成年人”，特指不满十八周岁的未成年人）不得创建自己的用户账号。如果我们发现收集了未成年的个人信息，我们将会设法尽快删除相关未成年人个人信息。

## 八、您的个人信息如何在全球范围转移

我们会按照法律法规的规定，将中华人民共和国境内（以下简称“中国”）收集的用户个人信息存储于中国境内。我们不会将上述信息传输至境外，当确有必要向境外传输的情形发生时，我们将会遵循国家相关法律法规进行评估、认证，并取得您的单独同意后才进行。



## 九、本政策的更新

（一）为给您提供更好的服务,云上问 AI 智能客服 SaaS 平台及相关服务将不时更新与变化,我们会适时对本政策进行更新,该等更新构成本政策的一部分并具有等同于本政策的效力。但未经你明确同意,我们不会削减你依据当前生效的本政策所应享受的权利。

（二）本政策更新后,我们会在云上问 AI 智能客服 SaaS 平台发出更新版本,并在更新后的条款生效前以通知、公告等适当方式提醒你更新的内容,以便你及时了解本政策的最新版本。

（三）如本政策变更的类型涉及人信息的处理目的、处理方式和处理的个人信息种类发生变更的,我司将重新取得您的同意。若您不同意更新后的政策,您有权并应立即停止使用我们的产品和/或服务。如果对本政策的更新存在疑义,请您及时通过本政策公示的联系方式与我方联系。

## 十、您如何联系我们

（一）如果您对本政策或您在使用我们的服务过程中有任何疑问、意见或建议,您均可通过以下方式与我们取得联系:

- 1、专设的邮件通道：为更好地保护您的权益，我们专门设立了 fd@coserver.cn 邮箱，您可以通过该邮箱与我们联系，邮件标题写明：数据问题+反馈用户 ID，提供您的投诉内容及资料；
  - 2、个人信息保护专员： 您可发送邮件至 fd@coserver.cn 或写信至以下地址来与其联系：上海市嘉定区银翔路 819 弄 1 号 407 室 个人信息保护专员（收）；邮编：200000；
  - 3、在线客服/其他在线意见反馈通道：您可与我们平台上产品功能页面的在线客服联系或者在线提交意见反馈；
- （二）我们将尽快审核所涉问题，并在验证您的用户身份后的 15 个工作日内向您回复。