

安装软件之前，请仔细阅读以下用户协议，包含马道语音助手用户隐私政策。

马道语音助手软件用户隐私政策

【序文及导言】

欢迎您使用“马道语音助手”软件及服务!“马道语音助手”是由香港马道信息科技有限公司(以下简称“马道科技”)提供的客户端软件和相关网络服务。**我们非常重视您的隐私和个人信息保护。本用户隐私政策适用于您通过任何方式对马道语音助手各项服务的访问和使用。**

为使用“马道语音助手”软件(以下简称“本软件”)及服务,您应当阅读并遵守《马道语音助手软件用户隐私政策》(以下简称“本政策”)。请您务必审慎阅读,充分理解各条款内容,特别是免除或者限制责任的条款,并选择接受或不接受。

本用户隐私政策旨在帮助您了解我们会收集哪些个人信息、为什么收集这些个人信息,会利用这些个人信息做些什么及如何保护这些个人信息。请您务必认真阅读本用户隐私政策,在确认充分了解本用户隐私政策后使用本政策。如果您或您的监护人不同意本用户隐私政策的任何内容,您应该立即停止使用。**在将您的信息用于本用户隐私政策未涵盖的用途时,我们会事先征求您的同意。**

本用户隐私政策将帮助您了解以下内容:

一、【如何收集和使用个人信息】

1.1 当您申请使用马道语音助手服务时,您需向我们提供以下信息:账号名称、密保手机、并创建账号密码。

1.2 如您使用意见反馈功能服务时,我们会收集您的问题描述信息、证明材料附件、手机号码、电子邮箱、联系人姓名、以了解您反馈的内容和需求。此类信息属于意见反馈功能服务的必要信息。为了核实您的身份,明确您的需求和相关问题的处理方案,或帮助您解决其他问题,我们的客服人员可能会使用您的手机号码、马道语音助手账号信息。为了向您提供与您使用过程信息相关的客服服务时,我们将会查询您的使用信息,包括但不限于智能问答记录、问题反馈记录等。

1.3 根据相关法律法规规定,以下情形中处理您的个人信息无需征得您的同意:

- 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需,或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需;
- 为履行法定职责或者法定义务所必需;
- 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;
- 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;
- 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;
- 法律、行政法规规定的其他情形。

1.4 您在注册时提供的信息,不得包含以下违反法律法规、政治相关、侵害他人合法权益的内容。

- 反对宪法所确定的基本原则的;
- 危害国家安全,泄露国家秘密,颠覆国家政权,破坏国家统一的;
- 损害国家荣誉和利益的;
- 歪曲、丑化、亵渎、否定英雄烈士事迹和精神,以侮辱、诽谤或者其他方式侵害英雄烈士的姓名、肖像、名

誉、荣誉的；

- 宣扬恐怖主义、极端主义或者煽动实施恐怖活动、极端主义活动的；
- 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
- 散布谣言，扰乱经济秩序和社会秩序的；
- 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- 侮辱或者诽谤他人，侵害他人名誉、隐私和其他合法权益的；
- 含有虚假、有害、胁迫、侵害他人隐私、骚扰、侵害、中伤、粗俗、猥亵或其他道德上令人反感的内容；
- 中国法律、法规、规章、条例以及任何具有法律效力之规范所限制或禁止的其他内容。

二、【如何保护和存储个人信息】

2.1 我们非常重视用户的隐私和信息保护，也会采取合理的措施保护用户的个人信息。除法律法规规定或本政策另有约定的情形外，我们将运用各种安全技术和程序建立完善的管理制度来保护您的个人信息，以免遭受未经授权的访问、使用或披露。未经用户许可我们不会向第三方公开、透露用户个人信息，我们会对相关信息采用专业加密存储与传输方式，保障用户个人信息的安全。我们会以“最小化”原则收集、使用、存储和传输用户信息，并通过用户隐私政策告知您相关信息的使用目的和范围。

2.2 您的个人信息均储存于中华人民共和国境内，我们将您在使用本政策期间为您保存您的个人信息。如果您注销账号或主动删除上述信息，我们将在《个人信息保护法》、《网络安全法》、《数据安全法》等法律法规允许范围内保存您的信息，并按照规定留存相关的网络日志不少于六个月。

2.3 【保护措施】

(1) 我们已采用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遭到未经授权的访问使用、修改，避免数据的损坏或丢失。例如，我们的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；我们采取加密技术(TLS、SSL)、匿名化或去标识化处理和保护机制对用户个人信息进行加密保存，并通过隔离技术进行隔离；我们通过建立数据分类分级制度、数据安全管理制度、数据安全开发规范来管理规范个人信息的存储和使用；我们通过信息接触者保密协议等方式，仅允许有必要知悉这些信息的我们及我们关联方的员工、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和监控机制，同时要求接触到您个人信息的所有人员履行相应的保密义务。如果未能履行这些义务，会被追究法律责任或被中止与我们的合作关系；我们已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；我们已制定并组织实施个人信息安全事件应急预案等。

(2) 我们已采取一切合理可行的措施，确保未收集无关的个人信息。我们只会在达成本政策所述目的所需的期限内保留您的个人信息，除非需要延长保留期或受到法律的允许。

(3) 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。

(4) 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。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。

(5) 在不幸发生个人隐私安全事件后，我们将按照法律法规的要求，及时向您告知：安全事件发生的原因、可能造成的危害、涉及个人隐私的种类、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和可采取的措施等。我们将及时将事件相关情况以邮件、短信、电话、发送通知等方式告知您，难以逐一

告知个人隐私主体时，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。请您知悉，根据可适用法律法规的规定，如采取措施能够有效避免信息泄露、篡改、丢失造成危害的，我们可以不向您进行告知

三、【如何使用 Cookie 和同类技术】

3.1 【Cookie 技术的使用】

我们会通过 cookies 收集和使用您的信息，并将该等信息储存为日志信息。我们使用自己的 cookies，目的是为您提供更个性化的用户体验和服务，并用于以下用途：

(1) 记住您的身份。例如：cookies 有助于我们辨认您作为我们的注册用户的身份，或保存您向我们提供的有关您的喜好或其他信息；

(2) 分析您使用我们服务的情况。例如，我们可利用 cookies 来了解您使用我们的服务进行什么活动，或哪些网页或服务最受您的欢迎；我们为上述目的使用 cookies 的同时，可能将通过 cookies 收集的非个人身份信息，经统计加工后提供给广告商或其他合作伙伴，用于分析用户如何使用我们的服务，并用于广告服务。

3.2 【Cookie 同类技术的使用】

我们会使用的 Cookie 同类技术包括：网站信标和像素标签。我们使用上述同类技术的目的是了解您的产品或服务偏好并改善客户服务。

您可以通过浏览器设置拒绝或管理 cookies 及同类技术。具体地，您可以依据本政策第七章所述方式进行设置。但请注意，如果停用 cookies 或同类技术，您可能无法享受最佳的服务体验，某些服务也可能无法正常使用。

四、【用户个人信息管理的权利】

4.1 按照中国相关的法律、法规、标准，您在个人信息处理活动中享有若干权利，具体包括：

- 您对个人信息处理享有知情权、决定权，有权限制或者拒绝他人对您个人信息进行处理，法律、行政法规另有规定的除外；
- 您有权向个人信息处理者查阅、复制您的个人信息，法律另有规定情形的除外；
- 您有权请求将您的个人信息转移至您指定的个人信息处理者；
- 您发现您的个人信息不准确或不完整的，有权请求个人信息处理者更正、补充；
- 您有权请求删除您的个人信息；
- 您有权要求个人信息处理者对其个人信息处理规则进行解释说明。

4.2 我们保障您对自己的个人信息行使前述权利，并为您提供相关操作路径，具体地，您可以参考以下步骤进行相关操作：

(1) 查阅您的个人信息：

您可以通过以下步骤查阅昵称、手机号、登录密码等基本信息：

- 进入马道语音助手，登录您的马道语音助手账号；
- 点击已登录的账号名称，点击基本资料菜单；
- 点击基本资料或安全设置；
- 查看所需信息。

具体操作可能随着版本迭代略有差异。如果您无法通过上述操作、页面访问这些个人信息，您可以通过马道语音助手-意见反馈，随时与我们联系。或根据本政策所述的方式联系我们的客服，我们将在15个工作日内对您的请求进行处理。

(2) 更正、补充您的个人信息

您可以通过以下步骤更正、补充昵称、手机号、登录密码、邮箱等基本信息：

- 进入马道语音助手，登录您的马道语音助手账号；
- 点击已登录的账号名称，点击基本资料菜单；
- 点击基本资料或安全设置栏；
- 更改所需信息。

不同版本的马道语音助手具体操作可能略有差异。当您发现我们处理的关于您的个人信息有错误时，您有权要求我们作出更正。如果您无法通过上述操作、页面更正这些个人信息，您可以通过马道语音助手-意见反馈，随时与我们联系。或根据马道语音助手-在线客服，联系我们的客服，我们将在15个工作日内对您的请求进行处理。

(3) 删除您的个人信息

您可以通过以下步骤删除历史：智能对话-新建聊天的删除按钮或清空全部窗口按钮。

您也有权请求删除问答历史之外的其他个人信息，您可以通过马道语音助手-意见反馈，随时与我们联系。或根据本政策所述的方式联系我们的客服，我们将在15个工作日内对您的请求进行处理。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实体，要求其及时删除，除非法律法规另有规定，或这些实体获得您的独立授权。

(4) 注销账号

您有权注销您的马道语音助手账号，您可以根据马道语音助手-在线客服，联系我们的客服协助您注销账号。我们收到您的请求后需要您提供账号（手机号码）以及短信验证码，以核对身份，核验成功后我们将在15个工作日内为您完成注销。为了保障安全，我们可能需要您提供相应方式证明您的身份和请求的正当性。您注销成功后，我们将根据法律法规的要求尽快删除您的个人信息。

您也可以按照以下步骤自行注销：请通过马道语音助手-【账号】，提交注销账号申请。经过线下的核实，告知注销账号相应风险后，为您进行注销操作。

(5) 响应您的上述请求

本公司将采取适当的技术手段，保证您对于自己的个人资料可进行查阅、补充、更正、删除，或通过马道语音助手服务发布的反馈或投诉渠道申请本公司对相关信息进行补充、更正、删除、复制、转移；本公司收到您的申请后将按流程予以处理，为保障安全，按照流程，本公司可能会先要求您验证自己的身份，我们需要您提供账号（手机号码）以及短信验证码，待核验成功后再处理您的请求。本公司将在15个工作日内做出答复，对于您合理的请求，本公司原则上不收取费用，但对多次重复、超出合理限度的请求，本公司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，本公司可能会予以拒绝。如果您无法查阅、补充、更正、删除、复制、转移您的个人信息，或改变您授权同意的范围或撤回授权、注销账号、限制自动化决策和关闭消息通知，或您需要查阅、补充、更正、删除、复制、转移您在使用马道语音助手时所产生的其他个人信息，或您认为本公司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，您可通过本公司对外公布的相关产品或服务的意见反馈渠道与本公司联系。

请您知悉：在以下情形中，我们将无法响应您的请求：

- (1) 与我们履行法律法规规定的义务相关的；

- (2) 与国家安全、国防安全直接相关的;
- (3) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的;
- (4) 与犯罪侦查、起诉、审判和执行判决等直接相关的;
- (5) 我们有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的;
- (6) 出于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;
- (7) 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;
- (8) 涉及商业秘密的。

五、【如何保护未成年人的个人信息】

5.1 马道语音助手非常重视对未成年人信息的保护。

5.2 我们的网站和服务主要面向成人，我们将不满18周岁的任何人均视为未成年人。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。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。

5.3 如果我们发现自己在未事先获得必要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个人信息。

5.4 若您为未成年人，建议您请您的监护人仔细阅读本用户隐私政策，并在征得您的监护人同意的前提下使用我们的服务或向我们提供信息。

5.5 如您的监护人不同意您按照本用户隐私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。

5.6 如果监护人发现我们在未获监护人同意的情况下收集了未成年人的个人信息，请通过意见反馈入口联系我们，我们会设法尽快删除相关个人信息。

5.7 若您是不满14周岁的未成年人（下称儿童），我们在收集您的个人信息之前，会征得您的父母或其他监护人的同意。

5.8 我们在处理儿童个人信息时，将采取以下措施予以保障：对于收集到的儿童个人信息，我们除遵守本政策关于用户个人信息的约定外，还会秉持正当必要、知情同意、目的明确、安全保障、依法利用的原则，严格遵循《儿童个人信息网络保护规定》等法律法规的要求进行存储、使用、披露，且不会超过实现收集、使用目的所必须的期限，到期后我们会对儿童个人信息进行删除。

具体地，请通过阅读以下内容了解详情。

5.8.1 委托处理、共享

我们承诺对儿童的个人信息进行严格保密，不会将儿童的个人信息委托处理、共享给任何第三方（包括公司、组织和个人），但以下情形除外：

(1) 获取单独同意的情形：为了提供产品必要服务而需要委托处理或共享儿童个人信息的，我们会获得您的单独同意后，再将儿童的个人信息与其他第三方委托处理或共享。

(2) 符合法定情形：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，将儿童的个人信息对外委托处理或共享。

对于符合上述情形的，我们将采取如下措施进行保护：

(1) 我们会进行评估以保证此类情形的合法性和正当必要性，如必须委托处理或共享的，我们将评估受托和共享的第三方的资质。

(2) 对我们委托处理、共享儿童个人信息的第三方公司、组织和个人，我们会与其签署严格的协议，明确双方责任、处理事项、处理期限、处理性质和目的等，委托行为不得超出授权范围，要求他们履行包括但不限于以下义务：

- ①按照法律、行政法规的规定和我们的说明、本政策以及其他任何相关的保密和安全要求来处理儿童个人信息；
- ②禁止第三方将这些儿童个人信息用于未经儿童父母或其他监护人授权同意的用途；
- ③协助我们回应儿童父母或其他监护人提出的申请；
- ④采取措施保障信息安全，并在发生儿童个人信息泄露安全事件时，及时向我们反馈；
- ⑤委托关系解除时及时删除儿童个人信息；
- ⑥不得转委托和再次共享；
- ⑦其他依法应当履行的儿童隐私保护义务。

5.8.2 转让

我们不会将儿童的个人信息转让给任何第三方（包括公司、组织和个人），但以下情形除外：

- (1) 获取单独同意的情形：在获取您的单独同意的情况下转让；
- (2) 符合法定情形：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进行转让；
- (3) 合并、收购或破产清算情形：在本产品服务提供者发生合并、收购或破产清算情形，或其他涉及合并、收购或破产清算情形时，如涉及到儿童个人信息转让，我们会告知您接收方的名称或者姓名和联系方式，并要求新的持有儿童个人信息的接收方继续受本政策的约束，对于接收方变更原先的处理目的、处理方式的，我们将要求其重新征求您的单独同意。

5.8.3 公开披露

我们仅会在以下情况下，公开披露儿童的个人信息：

- (1) 获取单独同意的情形：获得您单独同意或基于您的主动选择；
- (2) 符合法定情形：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。
- (3) 违规情形：如果我们确定本产品使用者出现违反法律法规或严重违反本产品相关协议规则的情况，或为保护本产品及其关联公司用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相关协议规则披露关于儿童的个人信息，包括相关违规行为以及本产品已采取的措施。

5.9 若您未成年人的父母或监护人，如您对本政策中所述相关事宜有任何疑问、意见、建议或投诉、举报需求，请通过第七章所述方式与我们进行反馈。

六、【本政策如何更新】

6.1 为您提供更好的服务，马道语音助手服务将不时更新与变化，我们会适时对本政策进行修订，这些修订

构成本政策的一部分。**但是未经您明确同意，我们不会削减您按照本政策所应享有的权利。**

6.2本政策更新后，我们会在马道语音助手发出更新版本，通过新版本公告等方式再次提醒您阅读更新后的隐私政策，以便您及时了解本政策的最新版本。如果您不同意本政策，或对本政策修改、更新的内容有异议，您可以选择停止使用马道语音助手服务或者注销马道语音助手账号。但请您知悉，您账号注销之前、停止使用本服务之前的行为和活动仍受本政策的约束。

6.3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，说明本政策的具体变更部分）。

本政策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、处理的个人信息的类型、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权变更等；
- (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时；
- (6) 个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时；
- (7) 伴随政策或法律发布实施，为响应国家政策或者法律规范，做出变更。

6.4我们鼓励您在使用我们产品与/或服务的过程中查阅本政策。具体地，您可以通过“马道语音助手-星火大模型-下方马道语音助手用户隐私政策”中查看本政策。

七、【如何联系我们】

为更好地保护您的个人信息，我们设立有专门的网络安全与个人信息保护团队。如您在使用马道语音助手的过程中对本政策或对您的个人信息有任何疑问或建议，请通过以下联系方式与我们联系：

意见反馈：马道语音助手-意见反馈

全国统一热线：400-0199-199

售后技术支持：055165318711 9:00~18:00【周一到周五(法定节假日除外)】

地址:香港新界荃湾青山公路荃湾段388号中染大厦25楼

八、【其他】

8.1 与本政策相关的任何纠纷，双方应经友好协商解决；若不能协商解决，您在此同意向安徽省合肥市高新区人民法院提起诉讼。

8.2 如果有管辖权的任何法院裁定或判决本政策的任何条款无效，则该条款将从本政策中移除，但该条款的无效不影响本政策其余条款的效力。本政策的其余条款将继续执行。

(完)