

安裝軟件之前，請仔細閱讀以下使用者協定，包含馬道語音助手用戶隱私政策。

## 馬道語音助手軟件用戶隱私政策

### 【序文及導言】

歡迎您使用“馬道語音助手”軟件及服務！“馬道語音助手”是由香港馬道資訊科技有限公司（以下簡稱“馬道科技”）提供的用戶端軟體和相關的網路服務。我們非常重視您的隱私和個人資訊保護。本用戶隱私政策適用於您通過任何管道對馬道語音助手各項服務的訪問和使用。

為使用“馬道語音助手”軟件（以下簡稱“本軟件”）及服務，您應當閱讀並遵守《馬道語音助手軟件用戶隱私政策》（以下簡稱“本政策”）。請您務必審慎閱讀，充分理解各條款內容，特別是免除或者限制責任的條款，並選擇接受或不接受。

本用戶隱私政策旨在幫助您瞭解我們會收集哪些個人資訊、為什麼收集這些個人資訊，會利用這些個人資訊做些什麼及如何保護這些個人資訊。請您務必認真閱讀本用戶隱私政策，在確認充分瞭解本用戶隱私政策後使用本政策。如果您或您的監護人不同意本用戶隱私政策的任何內容，您應該立即停止使用。在將您的資訊用於本用戶隱私政策未涵蓋的用途時，我們會事先徵求您的同意。

本用戶隱私政策將幫助您瞭解以下內容：

### 一、【如何收集和使用個人資訊】

1.1 當您申請使用馬道語音助手服務時，您需向我們提供以下資訊：帳號名稱、密保手機、並創建帳號密碼。

1.2 如您使用意見回饋功能服務時，我們會收集您的問題描述資訊、證明材料附件、手機號碼、電子郵箱、連絡人姓名、以瞭解您迴響的內容和需求。此類資訊屬於意見回饋功能服務的必要資訊。為了核實您的身份，明確您的需求和相關問題的處理方案，或幫助您解決其他問題，我們的客服人員可能會使用您的手機號碼、馬道語音助手帳號資訊。為了向您提供與您使用過程資訊相關的客服服務時，我們將查詢您的使用資訊，包括但不限於智慧問答記錄、問題迴響記錄等。

1.3 根據相關法律法規規定，以下情形中處理您的個人資訊無需征得您的同意：

- 為訂立、履行個人作為一方當事人的契約所必需，或者按照依法製定的勞動規章制度和依法簽訂的集體合同實施人力資源管理所必需；
- 為履行法定職責或者法定義務所必需；
- 為應對突發公共衛生事件，或者緊急情況下為保護自然人的生命健康和財產安全所必需；
- 為公共利益實施新聞報導、輿論監督等行為，在合理的範圍內處理個人資訊；
- 依照本法規定在合理的範圍內處理個人自行公開或者其他已經合法公開的個人資訊；
- 法律、行政法規規定的其他情形。

1.4 您在註冊時提供的資訊，不得包含以下違反法律法規、政治相關、侵害他人合法權益的內容。

- 反對憲法所確定的基本原則的；
- 危害國家安全，洩露國家秘密，顛覆國家政權，破壞國家統一的；
- 損害國家榮譽和利益的；
- 歪曲、醜化、褻瀆、否定英雄烈士事蹟和精神，以侮辱、誹謗或者其他管道侵害英雄烈士的姓名、肖像、名

譽、榮譽的；

- 宣揚恐怖主義、極端主義或者煽動實施恐怖活動、極端主義活動的；
- 煽動民族仇恨、民族歧視，破壞民族團結的；
- 破壞國家宗教政策，宣揚邪教和封建迷信的；
- 散佈謠言，擾亂經濟秩序和社會秩序的；
- 散佈淫穢、色情、賭博、暴力、兇殺、恐怖或者教唆犯罪的；
- 侮辱或者誹謗他人，侵害他人名譽、隱私和其他合法權益的；
- 含有虛假、有害、脅迫、侵害他人隱私、騷擾、侵害、中傷、粗俗、猥褻或其他道德上令人反感的內容；
- 中國法律、法規、規章、條例以及任何具有法律效力之規範所限制或禁止的其他內容。

## 二、【如何保護和存儲個人資訊】

2.1 我們非常重視用戶的隱私和資訊保護，也會採取合理的措施保護用戶的個人資訊。除法律法規規定或本政策另有約定的情形外，我們將運用各種安全技術和程式建立完善的管理制度來保護您的個人資訊，以免遭受未經授權的訪問、使用或披露。未經用戶許可我們不會向協力廠商公開、透露用戶個人資訊，我們會對相關資訊採用專業加密存儲與傳輸管道，保障用戶個人資訊的安全。我們會以“最小化”原則收集、使用、存儲和傳輸用戶資訊，並通過用戶隱私政策告知您相關資訊的使用目的和範圍。

2.2 您的個人資訊均儲存於中華人民共和國境內，我們將您在使用本政策期間為您保存您的個人資訊。如果您註銷帳號或主動刪除上述資訊，我們將在《個人信息保護法》、《網絡安全法》、《數據安全法》等法律法規允許範圍內保存您的資訊，並按照規定留存相關的網路日誌不少於六個月。

### 2.3 【保護措施】

(1) 我們已採用符合業界標準的安全防護措施，包括建立合理的制度規範、安全技術來防止您的個人資訊遭到未經授權的訪問使用、修改，避免數據的損壞或遺失。例如，我們的網路服務採取了傳輸層安全協定等加密技術，通過https等管道提供瀏覽服務，確保用戶數據在傳輸過程中的安全；我們採取加密技術（TLS、SSL）、匿名化或去標識化處理和保護機制對用戶個人資訊進行加密保存，並通過隔離科技進行隔離；我們通過建立數據分類分級制度、資料安全管理規範、資料安全開發規範來管理規範個人資訊的存儲和使用；我們通過資訊接觸者保密協定等管道，僅允許有必要知悉這些資訊的我們及我們關聯方的員工、合作夥伴訪問個人資訊，並為此設定了嚴格的訪問許可權控制和監控機制，同時要求接觸到您個人信息的所有人員履行相應的保密義務。如果未能履行這些義務，會被追究法律責任或被中止與我們的合作關係；我們已舉辦安全和隱私保護培訓課程，加強員工對於保護個人資訊重要性的認識；我們已製定並組織實施個人資訊安全事件應急預案等。

(2) 我們已採取一切合理可行的措施，確保未收集無關的個人資訊。我們只會在達成本政策所述目的所需的期限內保留您的個人資訊，除非需要延長保留期或受到法律的允許。

(3) 互聯網並非絕對安全的環境，而且電子郵件、即時通訊、及與其他用戶的交流管道並未加密，我們強烈建議您不要通過此類管道發送個人資訊。請使用複雜密碼，協助我們保證您的帳號安全。

(4) 互聯網環境並非百分之百安全，我們將盡力確保或擔保您發送給我們的任何資訊的安全性。如果我們的物理、科技或管理防護設施遭到破壞，導致資訊被非授權訪問、公開披露、篡改、或毀壞，導致您的合法權益受損，我們將承擔相應的法律責任。

(5) 在不幸發生個人隱私安全事件後，我們將按照法律法規的要求，及時向您告知：安全事件發生的原因、可能造成的危害、涉及個人隱私的種類、我們已採取或將要採取的處置措施、您可自主防範和降低風險的建議和可採取的措施等。我們將及時將事件相關情況以郵件、簡訊、電話、發送通知等管道告知您，難以逐一

告知個人隱私主體時，我們會採取合理、有效的管道發佈公告。同時，我們還將按照監管部門要求，主動上報個人資訊安全事件的處置情況。請您知悉，根據可適用法律法規的規定，如採取措施能夠有效避免資訊洩露、篡改、遺失造成危害的，我們可以不向您進行告知

### 三、【如何使用 Cookie 和同類科技】

#### 3.1 【Cookie 科技的使用】

我們會通過 cookies 收集和使用您的資訊，並將該等資訊儲存為日誌資訊。我們使用自己的 cookies，目的是為您提供更個性化的用戶體驗和服務，並用於以下用途：

(1) 記住您的身份。例如：cookies 有助於我們辨認您作為我們的註冊用戶的身份，或保存您向我們提供的有關您的喜好或其他資訊；

(2) 分析您使用我們服務的情況。例如，我們可利用 cookies 來瞭解您使用我們的服務進行什麼活動，或哪些網頁或服務最受您的歡迎；我們為上述目的使用 cookies 的同時，可能將通過 cookies 收集的非個人身份資訊，經統計加工後提供給廣告商或其他合作夥伴，用於分析用戶如何使用我們的服務，並用於廣告服務。

#### 3.2 【Cookie 同類科技的使用】

我們會使用的 Cookie 同類科技包括：網站信標和點數標籤。我們使用上述同類科技的目的是瞭解您的產品或服務偏好並改善客戶服務。

您可以通過瀏覽器設定拒絕或管理 cookies 及同類科技。具體地，您可以依據本政策第七章所述管道進行設定。但請注意，如果停用 cookies 或同類科技，您可能無法享受最佳的服務體驗，某些服務也可能無法正常使用。

### 四、【用戶個人資訊管理的權利】

4.1 按照中國相關的法律、法規、標準，您在個人資訊處理活動中享有若干權利，具體包括：

- 您對個人資訊處理享有知情權、決定權，有權限制或者拒絕他人對您個人資訊進行處理，法律、行政法規另有規定的除外；
- 您有權向個人資訊處理者查閱、複製您的個人資訊，法律另有規定情形的除外；
- 您有權請求將您的個人資訊轉移至您指定的個人資訊處理者；
- 您發現您的個人資訊不準確或不完整的，有權請求個人資訊處理者更正、補充；
- 您有權請求刪除您的個人資訊；
- 您有權要求個人資訊處理者對其個人資訊處理規則進行解釋說明。

4.2 我們保障您對自己的個人資訊行使前述權利，並為您提供相關操作路徑，具體地，您可以參考以下步驟進行相關操作：

#### (1) 查閱您的個人資訊：

您可以通過以下步驟查閱昵稱、手機號、登入密碼等基本資訊：

- 進入馬道語音助手，登入您的馬道語音助手帳號；
- 點擊已登入的帳號名稱，點擊基本資料選單；
- 點擊基本資料或安全設置；
- 查看所需資訊。

具體操作可能隨著版本反覆運算略有差異。如果您無法通過上述操作、頁面訪問這些個人資訊，您可以通過馬道語音助手-意見回饋，隨時與我們聯繫。或根據本政策所述的管道聯繫我們的客服，我們將在15個工作日內對您的請求進行處理。

## (2) 更正、補充您的個人資訊

您可以通過以下步驟更正、補充昵稱、手機號、登入密碼、郵箱等基本資訊：

- 進入馬道語音助手，登入您的馬道語音助手帳號；
- 點擊已登入的帳號名稱，點擊基本資料選單；
- 點擊基本資料或安全設置欄；
- 更改所需資訊。

不同版本的馬道語音助手具體操作可能略有差異。當您發現我們處理的關於您的個人資訊有錯誤時，您有權要求我們作出更正。如果您無法通過上述操作、頁面更正這些個人資訊，您可以通過馬道語音助手-意見回饋，隨時與我們聯繫。或根據馬道語音助手-線上客服，聯繫我們的客服，我們將在15個工作日內對您的請求進行處理。

## (3) 刪除您的個人資訊

您可以通過以下步驟刪除歷史：智慧對話-新建聊天的刪除按鈕或清空全部視窗按鈕。

您也有權請求刪除問答歷史之外的其他個人資訊，您可以通過馬道語音助手-意見回饋，隨時與我們聯繫。或根據本政策所述的管道聯繫我們的客服，我們將在15個工作日內對您的請求進行處理。若我們決定響應您的刪除請求，我們還將同時通知從我們獲得您的個人資訊的實體，要求其及時刪除，除非法律法規另有規定，或這些實體獲得您的獨立授權。

## (4) 註銷帳號

您有權註銷您的馬道語音助手帳號，您可以根據馬道語音助手-線上客服，聯繫我們的客服協助您註銷帳號。我們收到您的請求後需要您提供帳號（手機號碼）以及簡訊驗證碼，以核對身份，核驗成功後我們將在15個工作日內為您完成註銷。為了保障安全，我們可能需要您提供相應管道證明您的身份和請求的正當性。您註銷成功後，我們將根據法律法規的要求儘快刪除您的個人資訊。

您也可以按照以下步驟自行註銷：請通過馬道語音助手-【帳號】，提交註銷帳號申請。經過線下的核實，告知註銷帳號相應風險後，為您進行註銷操作。

## (5) 響應您的上述請求

本公司將採取適當的科技手段，保證您對於自己的個人資料可進行查閱、補充、更正、刪除，或通過馬道語音助手服務發佈的迴響或投訴通路申請本公司對相關資訊進行補充、更正、刪除、複製、轉移；本公司收到您的申請後將按流程予以處理，為保障安全，按照流程，本公司可能會先要求您驗證自己的身份，我們需要您提供帳號（手機號碼）以及簡訊驗證碼，待核驗成功後再處理您的請求。本公司將在15個工作日內做出答覆，對於您合理的請求，本公司原則上不收取費用，但對多次重複、超出合理限度的請求，本公司將視情收取一定成本費用。對於那些無端重複、需要過多科技手段（例如，需要開發新系統或從根本上改變現行慣例）、給他人合法權益帶來風險或者非常不切實際（例如，涉及備份磁帶上存放的資訊）的請求，本公司可能會予以拒絕。

如果您無法查閱、補充、更正、刪除、複製、轉移您的個人資訊，或改變您授權同意的範圍或撤回授權、註銷帳號、限制自動化決策和關閉消息通知，或您需要查閱、補充、更正、刪除、複製、轉移您在使用馬道語音助手時所產生的其他個人資訊，或您認為本公司存在任何違反法律法規或與您關於個人資訊的收集或使用的約定，您可通過本公司對外公佈的相關產品或服務的意見回饋渠道與本公司聯繫。

請您知悉：在以下情形中，我們將無法響應您的請求：

- (1) 與我們履行法律法規規定的義務相關的；

- (2) 與國家安全、國防安全直接相關的；
- (3) 與公共安全、公共衛生、重大公共利益直接相關的；
- (4) 與犯罪偵查、起訴、審判和執行判決等直接相關的；
- (5) 我們有充分證據表明您存在主觀惡意或濫用權利的；
- (6) 出於您或其他個人的生命、財產等重大合法權益但又很難得到本人同意的；
- (7) 響應您的請求將導致您或其他個人、組織的合法權益受到嚴重損害的；
- (8) 涉及商業秘密的。

## 五、【如何保護未成年人的個人資訊】

5.1 馬道語音助手非常重視對未成年人資訊的保護。

5.2 我們的網站和服務主要面向成人，我們將不滿18周歲的任何人均視為未成年人。我們將根據國家相關法律法規的規定保護未成年人的個人資訊。對於經監護人同意而收集未成年人個人資訊的情況，我們只會在受到法律允許、監護人明確同意或者保護未成年人所必要的情況下使用或公開披露此資訊。

5.3 如果我們發現自己在未事先獲得必要的監護人同意的情況下收集了未成年人的個人資訊，則會設法儘快刪除相關個人資訊。

5.4 若您是未成年人，建議您請您的監護人仔細閱讀本用戶隱私政策，並在征得您的監護人同意的前提下使用我們的服務或向我們提供資訊。

5.5 如您的監護人不同意您按照本用戶隱私政策使用我們的服務或向我們提供資訊，請您立即終止使用我們的服務並及時通知我們，以便我們採取相應的措施。

5.6 如果監護人發現我們在未獲監護人同意的情況下收集了未成年人的個人資訊，請通過意見回饋入口聯繫我們，我們會設法儘快刪除相關個人資訊。

5.7 若您是不滿14周歲的未成年人（下稱兒童），我們在收集您的個人資訊之前，會征得您的父母或其他監護人的同意。

5.8 我們在處理兒童個人資訊時，將採取以下措施予以保障：對於收集到的兒童個人資訊，我們除遵守本政策關於用戶個人資訊的約定外，還會秉持正當必要、知情同意、目的明確、安全保障、依法利用的原則，嚴格遵循《兒童個人信息網絡保護規定》等法律法規的要求進行存儲、使用、披露，且不會超過實現收集、使用目的所必須的期限，到期後我們會對兒童個人資訊進行刪除。

具體地，請通過閱讀以下內容瞭解詳情。

### 5.8.1 委託處理、共亨

我們承諾對兒童的個人資訊進行嚴格保密，不會將兒童的個人資訊委託處理、共亨給任何協力廠商（包括公司、組織和個人），但以下情形除外：

(1) 獲取單獨同意的情形：為了提供產品必要服務而需要委託處理或共亨兒童個人資訊的，我們會獲得您的單獨同意後，再將兒童的個人資訊與其他協力廠商委託處理或共亨。

(2) 符合法定情形：我們可能會根據法律法規規定、訴訟爭議解決需要，或按行政、司法機關依法提出的要求，將兒童的個人資訊對外委託處理或共宣。

對於符合上述情形的，我們將採取如下措施進行保護：

(1) 我們會進行評估以保證此類情形的合法性和正當必要性，如必須委託處理或共宣的，我們將評估受託和共宣的協力廠商的資質。

(2) 對我們委託處理、共宣兒童個人資訊的協力廠商公司、組織和個人，我們會與其簽署嚴格的協定，明確雙方責任、處理事項、處理期限、處理性質和目的等，委託行為不得超出授權範圍，要求他們履行包括但不限於以下義務：

- ①按照法律、行政法規的規定和我們的說明、本政策以及其他任何相關的保密和安全要求來處理兒童個人資訊；
- ②禁止協力廠商將這些兒童個人資訊用於未經兒童父母或其他監護人授權同意的用途；
- ③協助我們回應兒童父母或其他監護人提出的申請；
- ④採取措施保障資訊安全，並在發生兒童個人資訊洩露安全事件時，及時向我們迴響；
- ⑤委託關係解除時及時刪除兒童個人資訊；
- ⑥不得轉委託和再次共宣；
- ⑦其他依法應當履行的兒童隱私保護義務。

#### 5.8.2 轉讓

我們不會將兒童的個人資訊轉讓給任何協力廠商（包括公司、組織和個人），但以下情形除外：

- (1) 獲取單獨同意的情形：在獲取您的單獨同意的情況下轉讓；
- (2) 符合法定情形：根據適用的法律法規、法律程式的要求、強制性的行政或司法要求所必須的情況下進行轉讓；
- (3) 合併、收購或破產清算情形：在本產品服務提供者發生合併、收購或破產清算情形，或其他涉及合併、收購或破產清算情形時，如涉及到兒童個人資訊轉讓，我們會告知您接收方的名稱或者姓名和聯繫方式，並要求新的持有兒童個人資訊的接收方繼續受本政策的約束，對於接收方變更原先的處理目的、處理管道的，我們將要求其重新徵求您的單獨同意。

#### 5.8.3 公開披露

我們僅會在以下情況下，公開披露兒童的個人資訊：

- (1) 獲取單獨同意的情形：獲得您單獨同意或基於您的主動選擇；
- (2) 符合法定情形：在法律、法律程式、訴訟或政府首長部門強制性要求的情況下，我們可能會公開披露您的個人資訊。
- (3) 違規情形：如果我們確定本產品使用者出現違反法律法規或嚴重違反本產品相關協定規則的情況，或為保護本產品及其關聯公司用戶或公眾的人身財產安全免遭侵害，我們可能依據法律法規或本產品相關協定規則披露關於兒童的個人資訊，包括相關違規行為以及本產品已採取的措施。

5.9 若您是未成年人的父母或監護人，如您對本政策中所述相關事宜有任何疑問、意見、建議或投訴、舉報需求，請通過第七章所述管道與我們進行迴響。

## 六、【本政策如何更新】

6.1 為給您提供更好的服務，馬道語音助手服務將不時更新與變化，我們會適時對本政策進行修訂，這些修訂

構成本政策的一部分。 **但是未經您明確同意，我們不會削減您按照本政策所應享有的權利。**

6.2本政策更新後，我們會在馬道語音助手發出更新版本，通過新版本公告等管道再次提醒您閱讀更新後的隱私政策，以便您及時瞭解本政策的最新版本。如果您不同意本政策，或對本政策修改、更新的內容有抗告，您可以選擇停止使用馬道語音助手服務或者註銷馬道語音助手帳號。但請您知悉，您帳號註銷之前、停止使用本服務之前的行為和活動仍受本政策的約束。

6.3對於重大變更，我們還會提供更為顯著的通知（我們會通過包括但不限於郵件、簡訊或在流覽頁面做特別提示等管道，說明本政策的具體變更部分）。

本政策所指的重大變更包括但不限於：

- (1) 我們的服務模式發生重大變化。如處理個人資訊的目的、處理的個人資訊的類型、個人資訊的使用管道等；
- (2) 我們在所有權結構、組織架構等方面發生重大變化。如業務調整、破產並購等引起的所有權變更等；
- (3) 個人資訊共用、轉讓或公開披露的主要對象發生變化；
- (4) 您參與個人資訊處理方面的權利及其行使管道發生重大變化；
- (5) 我們負責處理個人資訊安全的責任部門、聯絡方式及投訴通路發生變化時；
- (6) 個人資訊安全影響評估報告表明存在高風險時；
- (7) 伴隨政策或法律發佈實施，為響應國家政策或者法律規範，做出變更。

6.4我們鼓勵您在使用我們產品與/或服務的過程中查閱本政策。具體地，您可以通過“馬道語音助手-星火大模型-下方馬道語音助手用戶隱私政策”中查看本政策。

## 七、【如何聯繫我們】

為更好地保護您的個人資訊，我們設立有專門的網路安全與個人資訊保護團隊。如您在使用馬道語音助手的過程中對本政策或對您的個人資訊有任何疑問或建議，請通過以下聯繫方式與我們聯繫：

意見回饋：馬道語音助手-意見回饋

全國統一熱線：400-0199-199

售後技術支援：055165318711 9:00~18:00【週一到週五（法定節假日除外）】

地址：香港新界荃灣青山公路荃灣段388號中染塔樓25樓

## 八、【其他】

8.1 與本政策相關的任何糾紛，雙方應經友好協商解決；若不能協商解決，您在此同意向安徽省香港市高新區人民法院提起訴訟。

8.2 如果有管轄權的任何法院裁定或判決本政策的任何條款無效，則該條款將從本政策中移除，但該條款的無效不影響本政策其餘條款的效力。本政策的其餘條款將繼續執行。

(完)