

个人信息保护政策

更新日期：【 2023 年 9 月 10 号 】

本《个人信息保护政策》(以下简称“本政策”)阐述了【博世(成都)信息技术服务有限公司】(以下统称为“我们”或“公司”)如何在您使用我们的【产品和/或服务】时处理来自您或者关于您的个人信息,【包括您拨打我们服务热线或访问我们提供与我们的服务或产品相关的网站、移动应用程序、微信小程序、微信公众号或者其他网页或账户】;以及您接受适用本政策的我们的其他服务(上述统称为“服务”)。

在我们的业务和提供服务过程中,我们非常注重保护您的个人信息。我们将根据法律规定,收集、使用、存储、传输、共享和保护您的个人信息。个人信息指以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的您个人有关的各类信息,不包括匿名化处理后的信息。我们的公司政策对数据保护和信息安全有着严格规定。

请您在使用我们的服务前,仔细阅读本政策,以便您更好地了解我们是如何处理您的个人信息的。

本政策将帮助您了解以下内容:

- 一、 我们如何收集和使用您的个人信息
- 二、 我们如何保护您的个人信息
- 三、 我们如何存储、跨境传输您的个人信息
- 四、 我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息
- 五、 您的权利
- 六、 Cookies 和同类技术的使用
- 七、 未成年人保护
- 八、 本政策如何更新
- 九、 如何联系公司

一、我们如何收集和使用您的个人信息

我们会根据合法、正当、必要、透明的原则,基于本政策所述的目的,收集您的个人信息。如果我们将您的个人信息用于本政策未载明的其他用途,或基于其他特定目的而收集您的个人信息,我们将以合理的方式告知您,并再次征得您的同意。

1. 您须授权给我们处理您的个人信息的情形

(1) 产品支持和售后服务

为了向您提供产品订单查询以及售后服务，保障您的权益，我们将会获取您的订单信息。当您与我们的客服人员联系要求我们提供产品购买咨询或是需要我们提供安装或维修服务时，我们可能需要您提供给上述信息外的其他信息为您提供服务，包括您的姓名、电话、地址。

(2) 呼叫日志信息记录及运营情况分析目的

为实现呼叫日志记录及运营情况分析，当您使用我们的服务时，包括浏览网站或者使用其他移动数据终端时，我们可能会自动收集相关信息，并储存在日志信息。

我们只会达成成本政策所述目的所需的期限内保留您的日志信息。为了预防事故和保障信息安全（例如为了调查网络攻击事件），日志信息需要作为证据继续保存的，在最终澄清相关事件之前，它们不会被删除，在个别情况下可能会被移交调查机构。

日志信息包括：

- 客户电话号码
- 通话的开始时间
- 通话的结束时间
- 通话时长
- 客户的按键动作

单独的设备信息、服务日志信息是无法识别特定自然人身份的信息。如果我们将这类非个人信息与其他信息结合用于识别特定自然人身份，或者将其与个人信息结合使用，则在结合使用期间，这类非个人信息将被视为个人信息，除取得您授权或法律法规另有规定外，我们会将这类信息做匿名化、去标识化处理。

(3) 运营情况和服务水平分析

为实现对呼叫中心运营情况和服务水平的分析，我们通过使用专用的历史报告系统对呼叫中心的客户呼叫日志信息进行分析。我们将根据业务运营需求自定义分析报告及展示仪表盘。通常，所做的报告包含汇总数字，以便将呼叫量、每个时间段的呼叫量和 KPI 显示为在特定分钟数内应答的呼叫、放弃的呼叫等运营情况和服务水平分析

为实现对呼叫中心运营情况和服务水平的分析，我们通过使用专用的历史报告系统对呼叫中心的客户呼叫日志信息进行分析。我们将根据业务运营需求自定义分析报告及展示仪表盘。通常，所做的报告包含汇总数字，以便将呼叫量、每个时间段的呼叫量和 KPI 显示为在特定分钟数内应答的呼叫、放弃的呼叫等

(4) 系统运维目的

为系统运维目的，在确有业务必要的情况下，我们会处理您的【电话号码、通话的开始及结束时间、通话时长、按键动作信息、加密电话录音文件（远程运维人员无权限访问录音内容）】以便于运维人员协助进行系统升级、问题诊断等运维工作。

2. 基于合理和其他必要目的收集获取您的个人信息

在以下情况下，我们可在不取得您同意的情况下收集您的个人信息：

- (1) 为了与您订立、履行合同所必需；
- (2) 履行法定职责或者法定义务所必需；
- (3) 应对突发公共卫生事件，或紧急情况下为保护您或他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，在合理的范围内处理个人信息；
- (5) 在合理的范围内处理您自行公开或者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。

二、我们如何保护您的个人信息

1. 完善的信息安全管理系统

我们会采取一切合理可行的措施，保护收集的您的个人信息。公司内部已经实施了【信息安全管理系统（ISMS），该系统是以 ISO27001 为标准而制定的】。

我们的信息安全管理系统定义了信息分类方法。根据分类，信息在存储和传输时需要加密，而且只允许使用先进的加密方法和去标识化等安全技术措施。同时我们实施了复杂的授权管理方法，其中权限的角色分为标准授权，关键授权或敏感授权。

我们将定期对于个人信息保护情况进行合规审计。

2. 进行安全评估、记录和保存

在以下情形时，我们将事前进行个人信息保护影响评估，并对评估报告和处理情况依法进行记录和保存：

- (1) 处理您的敏感个人信息；
- (2) 利用个人信息进行自动化决策；
- (3) 委托处理个人信息，向第三方提供个人信息，公开个人信息；
- (4) 向境外提供个人信息；

其他对个人权益有重大影响的个人信息处理活动

3. 安全事件处置

我们将尽力确保您个人信息的安全性。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、泄露、篡改、或丢失，我们将立即采取补充措施，并按照法律法规的要求及时向您告知：安全事件的基本情况和可能的影响、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。

我们将及时将事件相关情况以邮件、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，我们将会采取合理、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。

三、我们如何存储、跨境传输您的个人信息

1. 存储地点

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。

2. 跨境传输

为了向您提供产品或服务需要将个人信息进行跨境传输时，我们将遵守中国的法律法规规定，依法(i)通过国家网信部门组织的安全评估；或(ii)按照国家网信部门的规定经专业机构进行个人信息保护认证；或(iii)按照国家网信部门制定的标准合同与境外接收方签订合同，约定双方的权利和义务；或(iv)符合法定的其他条件。

我们需要分享您的个人信息给境外的附属和关联公司，以及服务提供商和授权伙伴时，我们将事先获得您的单独同意并告知您个人信息出境的以下相关内容：

境外接收方的名称	境外接收方所在国家/地区	联系方式	处理目的	处理方式	个人信息的种类
博世服务解决方案有限公司	德国马格德堡	Otto-von-Guericke-Strasse 13 Magdeburg Sachsen-Anhalt 39104 Germany	为实现呼叫日志记录及运营情况分析目的提供系统及技术支持。博世适用统一客户呼叫服务及 IT 系统进行集团管理	博世适用统一客户呼叫服务及 IT 系统进行集团管理	客户呼叫日志信息：客户电话号码、通话的开始及结束时间、通话时长、客户的按键动作信息。

3. 存储期限

我们将在您使用我们的服务期间及达成本政策所述目的所需的必要期限内为您保存您的个人信息，但法律要求或可更长保存期的除外。如果我们收到您申请注销您的注册账户或可验证的您删除个人信息的请求，我们将依据适用的法律法规规定停止使用，并删除您的个人信息或进行匿名化处理。

四、我们如何共享、转让、公开披露个人信息

1. 与第三方共享或委托处理

原则上我们不会与任何公司、组织和个人分享您的个人信息，必要时我们可能与以下第三方共享并委托处理您的个人信息：

- (1) **执法部门、监管机构：**依据法律法规的规定、诉讼、仲裁等争议解决需要，或按行政、司法机关依法提出的要求提供给相关机构或团体；
- (2) **关联公司：**为了更好地向您提供我们的服务和产品以及出于业务运营需要，您的个人信息可能会与我们的关联公司共享。例如，在少数情形下，为了确保服务质量、售后投诉处理及服务追踪，我们可能共享您电话录音；为了业务运营的需要，我们会共享您的通话报告，包含您的电话号码、通话的开始及结束时间、通话时长。具体关联公司清单如下。

关联公司名称	个人信息种类
博世电动工具（中国）有限公司	客户电话号码、通话的开始及结束时间、通话时长
博世汽车技术服务（中国）有限公司	客户电话号码、通话的开始及结束时间、通话时长
博世热力技术（北京）有限公司	客户电话号码、通话的开始及结束时间、通话时长
上海博世力士乐液压及自动化有限公司	客户电话号码、通话的开始及结束时间、通话时长
博世(上海)智能科技有限公司	客户电话号码、通话的开始及结束时间、通话时长

2. 转让

我们不会将您的个人信息转让给任何公司、组织和个人，以下情况例外：

- (1) 在获取您的同意授权下，我们会向其他方转让您的个人信息。在此情况下，我们将取得您的**单独同意**，并告知您接收方的名称/姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类。第三方变更对您个人信息的处理目的、处理方式的，将重新取得您的同意；
- (2) 当涉及合并、分立、解散或被宣告破产，公司需要将您的个人信息进行转让时，我们将告知您接收方的名称或者姓名和联系方式，并会要求接收方继续依法履行个人信息处理者的义务，保护您的个人信息安全。接收方变更原先的处理目的、处理方式的，应当依法重新取得您的同意

3. 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) 出于必要原因并事前获得您的**单独同意**；
- (2) 基于法律或合理依据的公开披露：包括法律法规规范、法律程序、诉讼或应政府主管部门要求。

五、您的权利

按照中国相关的法律法规，您对自己的个人信息可以行使以下权利：

1. 查阅、复制、转移您的个人信息

您有权查阅、复制您的个人信息，法律法规规定的例外情况除外。如果您想行使您的个人信息查阅权，您可以依照指引，通过【发送邮件至 SO.China@cn.bosch.com】获取对您个人信息的查阅，也可以联系我们查阅或复制您的个人信息。

如果您请求将您的个人信息转移至您指定的其他个人信息处理者，符合国家网信部门规定条件的，我们将相应提供转移的途径。

2. 更正和补充您的个人信息

当您发现我们处理的关于您的个人信息有错误或缺漏时，您有权要求我们做出更正和补充。通过【发送邮件至 SO.China@cn.bosch.com】进行修正，也可以通过本政策提供的联系方式与我们取得联系。

3. 删除您的个人信息

在以下情形中，我们将主动删除您的个人信息；您也可以向我们提出删除个人信息的请求：通过【[发送邮件至 SO.China@cn.bosch.com](mailto:SO.China@cn.bosch.com)】

- (1) 如果我们处理您个人信息的目的已实现、无法实现或者实现处理目的不再必要；
- (2) 我们停止向您提供服务或者产品或者保存期限已届满；
- (3) 您个人撤回我们收集和處理您个人信息的同意的；
- (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的；
- (5) 如果您注销了您的个人账户；
- (6) 法律、行政法规规定的其他情形。

在法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除您的个人信息从技术上难以实现时，我们将停止除储存和采取必要的保护措施之外的处理。

4. 响应您的上述请求

为保障安全，我们可能会先要求您验证自己的身份（如要求您提供书面请求，或以其他方式证明您的身份），然后再处理您的请求。我们将在 15 个工作日内做出答复。

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) 与刑事犯罪侦查、起诉、审判和执行判决等直接相关的；
- (5) 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；
- (6) 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授权同意的；
- (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。

六、Cookies 和同类技术的使用

Cookie 和其他技术的使用

Cookie 和其他技术可能会在我们网站的提供过程中使用。Cookie 是一种小型文本文件，当您访问网站时会存储于您的设备上。网站通常可以在没有 cookie 的情况下使用，并非必要的技术要求

技术上必要的 cookie

所谓技术上必要的 cookie 是指没有这些 cookie 就无法保证网站的技术条款。例如，包括存储数据的 cookie，以确保视频或音频内容的顺利播放。这些 cookie 将在您访问结束后删除。

技术上非必要的 cookie

我们仅在您事先同意的情况下才使用技术上非必要的机制。存储您的隐私设置的当前状态的 cookie（选择 cookie）是唯一的例外。

我们使用第三方工具来集成技术上非必要的 cookie 和机制。这些可确保技术上非必要的 cookie 和机制只在您同意的情况下才得以设置

名称: Google Tag Manager

提供商: 谷歌爱尔兰有限公司, 爱尔兰都柏林 4 区巴罗街高登大厦

功能: 通过界面进行网站标签管理, 整合我们网站上的程序代码

名称: Google Analytics

提供商: 谷歌爱尔兰有限公司, 爱尔兰都柏林 4 区巴罗街高登大厦

功能：分析用户行为（页面浏览量、访客数量和访问次数、下载量），基于谷歌登录用户的跨设备信息创建假名用户配置文件（跨设备跟踪），利用谷歌提供的目标群体特定信息丰富假名用户数据，重定向，用户体验测试，与 Google Ads 相关的转换跟踪和重定向。

名称：Google Ads

提供商：谷歌爱尔兰有限公司，爱尔兰都柏林 4 区巴罗街戈登楼

功能：谷歌在征得您同意后，通过“谷歌广告再营销标签”像素来处理您的个人数据，用于创建活动报告、转换跟踪、单击事件，并基于 URL、参照 URL、我们定义的再营销列表成员身份等信息在我们的网站外投放定向广告（重定向）。还可通过上述信息使您与您的谷歌帐户建立链接，并将您纳入再营销列表中。我们从谷歌获取的信息中不包含任何关于您的个人数据，而只有关于目标群体和广告业绩的匿名活动报告。

舒适性 Cookie 和机制

这种 cookie 和机制可以促进操作的便利性，使上网冲浪更加舒适；例如，可以将您的语言设置存储在这些 cookie 中

营销

我们与合作伙伴可以利用营销 cookie 和跟踪机制以及用户行为分析，根据您的兴趣进行产品推介：

本网站所用机制和提供者如下：

分析：我们会利用分析工具来计算页面浏览量等数据或您的网站使用模式，可能还包含日志文件分析。

转换跟踪：当您通过相关转换跟踪合作伙伴的广告访问我们的网站时，该合作伙伴会在您的计算机上放置一个 cookie（“转换 cookie”）。如果您访问我们网站的某个页面，而该 cookie 尚未过期，我们和相关转换合作伙伴便可以识别到关于特定用户点击广告的信息，并据此重定向到我们的网站。该操作也可以跨多个设备完成。通过转换 cookie 获得的信息将用于生成转换统计数据，计算出点击广告后重定向到带转换跟踪标签的网站的网站的用户总数并予以记录。

重定向：重定向工具使用广告 cookie 或第三方广告 cookie、网络信标（不可见图形，也被称为像素或跟踪像素）或类似技术来创建用户配置文件，用于投放按兴趣分类的广告，并控制用户观看某些广告的频率。

我们使用的工具如下：

名称：LinkedIn Insight Tag

提供商：领英爱尔兰有限公司，爱尔兰都柏林 2 区威尔顿广场。

功能：领英在征得您同意后，通过“LinkedIn Insight Tag”像素来处理您的个人数据，用于创建活动报告、转换跟踪、单击事件，并基于 URL、参照 URL、缩短或散列的 IP 地址（用于跨设备重定向）、设备和浏览器属性（用户代

理) 以及时间戳在我们的网站外投放定向广告 (重定向)。我们从领英获取的信息中不包含您的任何个人数据, 而只有关于网站受众和广告业绩的匿名活动报告。

领英存储期: 7 天后假名化, 180 天后最终删除。

了解更多信息请访问: <https://www.linkedin.com/legal/pri-vacy-policy>

Cookie 和跟踪机制的管理

您可以在浏览器和/或我们的隐私设置中管理您的 Cookie 和跟踪机制设置:

注意: 您所选择的设置仅与您使用的浏览器相关。

- 停用全部 cookie: 若想停用全部 cookie 便需要停用浏览器设置中的 cookie。请注意, 此操作可能会影响到网站的功能。
- 对技术上非必要的 Cookie 和跟踪机制的设置进行管理: 当您访问我们的网站时, 我们会在 cookie 层中询问您是否同意使用舒适性 cookie、营销 cookie 或跟踪机制。您可以在隐私设置中撤回未来才生效的同意, 在后续某个时间点再行授予。

七、未成年人保护

我们重视并依法保护未成年人个人信息的保护。没有父母或其他监护人的同意, 未满 18 周岁的未成年人不得创建自己的主体账户。未满 14 周岁的儿童未经父母或其他监护人单独同意不得注册和使用我们的服务。

经父母或其他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、父母或其他监护人明确单独同意或者保护未成年人所必要的情况下, 收集和處理未成年人个人信息。

八、本政策如何更新

因公司业务和经营的变化或适用法律的变化, 我们保留不时更新本政策的权利。我们将通过【网页更新】方式提供经更新的本政策, 请您及时查看以获得更新。对本政策的任何更新将在更新版的本政策发布后自更新之日起立即生效。在本政策更新后继续使用本政策项下服务, 即表示您确认已阅读并理解更新后的政策。

本政策首页会显示最近一次更新的日期。对于重大变更, 我们会向您就该重大变更提供适当通知。

本政策所指的重大变更包括但不限于:

1. 处理个人信息的目的、处理的个人信息类型、个人信息的使用方式发生变化；
2. 个人信息共享、转让或公开披露的主要对象发生变化；
3. 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；
4. 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；
5. 个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时。

只有在获取您的同意后，我们才会按照更新后的本政策处理您的个人信息。

九、如何联系公司

如果您对本政策有任何疑问、意见或建议，请通过以下方式与公司的信息收集方或数据安全管理部门联系，公司一般将在 15 个工作日内予以反馈。

联系方式如下：

信息收集及处理方联系方式：SO.China@cn.bosch.com

电话：+86(28)6520-3457

数据安全部门联系方式：China.DPO@cn.bosch.com