

# 贝壳隐私政策 概要及正文

## 《贝壳隐私政策》

最新更新日期：2023 年 11 月 10 日

生效日期：2023 年 11 月 10 日

本声明变更说明：

- 在“我们如何收集和使用个人信息”中的“基于摄像头（相机）的附加功能”“基于图片上传的附加功能”“基于语音技术的附加功能”“拨打电话的附加功能”中补充了 AI 设计相关功能所使用的个人信息；
- 在“我们如何收集和使用个人信息”中补充了“基于位置信息的附加功能”；

## 贝壳隐私政策 概要

尊敬的贝壳用户：我们非常重视客户个人信息及隐私权的保护，并希望通过本概要向您简洁地介绍我们如何处理和保护您的个人信息。**如您希望了解我们详细的隐私政策，请查阅本概要后的隐私政策正文。**

### 一、我们如何收集和使用您的个人信息

- 注册/登录账户

手机号码、拟使用的用户名和**密码**

2. 推荐或地图查找周边的房源和相关服务（例如附近的门店和经纪人等）

地理位置（位置信息）

3. 签约认证

姓名、**手机号码**、**身份证件信息**、**面部识别特征**

4. 个性化房源信息推荐

设备信息、IP 地址、位置信息、**您的浏览/关注行为信息**和您主动填写的找房卡信息

5. 业主报盘

房源地址、**联系方式**

6. 客户求购、求租

**联系方式**，且您在登录/注册环节提供的**手机号码**，我们不会直接分配给入驻贝壳的经纪机构或商家（例如租赁公寓运营商）

7. 通过网站、客户端、小程序等服务入口使用我们的服务时

设备型号、设备信息、操作系统版本、设备设置、设备指纹、MAC 地址及 IMEI、  
ICCID、IDFA、Android ID、硬件序列号 (SN) 、移动应用列表、WIFI 状态 (如 SSID、  
BSSID) ) 、设备所在位置相关信息 (包括您授权的 **GPS 位置**以及 WLAN 接入点、蓝牙  
和基站)

#### 8. 展示房源浏览记录

您浏览的房源信息

#### 9. 展示房源关注记录

您点击关注的房源信息

#### 10. 展示订单记录

您已下单或签约的订单信息

#### 11. 展示业主报盘记录

您作为业主提供的委托房源信息

#### 12. 通过客服寻求帮助

**通信/通话记录**及相关订单信息

**基于上述特定功能或服务的必要性需要收集、使用您的个人信息、或者我们推出的新功能需要收集、使用您的个人信息的，我们会向您明确说明并按法律要求征得您的同意。**

## **二、我们需要开启哪些设备权限**

### **1. 位置权限**

便于您选择所在城市或者根据位置查找周边房源和相关服务；为您提供个性化房源信息推荐；为您根据附近小区户型图运用 AI 技术生成设计方案；用于贝壳安全风控保障（如您的设备支持该等选项，您有权在开启定位权限时选择向我们提供精准位置信息或者粗略位置信息）。

### **2. 相机（摄像头）**

为您提供拍摄视频/照片、扫码、AI 生成设计方案等功能。

### **3. 相册（照片）**

为您提供上传或保存图片、视频、AI 生成设计方案等功能。

### **4. 麦克风**

为您提供语音交互功能。

### **5. 日历**

为您安排及提醒您留意服务订单日程。

### **三、 我们如何共享您的信息**

为向您提供完善的产品和服务，我们的某些服务或技术将由我们的关联公司或合作商提供，因此我们会与我们的关联公司或合作商共享或委托其处理您的部分个人信息。

我们与之共享个人信息的合作商，我们会与其签署严格的个人信息保护协定，要求他们按照我们的说明并采取相关的安全措施来处理个人信息。

您可查阅《第三方共享信息清单》

### **四、 我们如何存储您的个人信息**

保存位置：中国境内

保存期限：为您提供服务所必要和法律法规及监管规定要求的时限

保存期满的处理方式：删除或进行匿名化处理

### **五、 您如何管理您的信息**

您有权管理您的个人信息，包括查询、更正和删除您的账号信息、**浏览关注信息**、评论信息，改变您授权同意的范围或撤回授权，以及注销您的账号。您可以通过贝壳找房 APP 中提供的操作设置行使上述权利。

如果您无法通过上述方式进行管理，您可以通过我们以下提供的联系方式联系我们。我们通常会在接到您的需求后的十五日内答复您；涉及某些敏感个人信息或您的需求可能对自然人的人身、财产权益产生重大影响的，我们通常会在验证您的身份后的十五日内答复您。

## **六、 您如何联系我们**

您可以通过以下方式与我们联系，我们通常将在十五日内答复您的请求：发送邮件至 [kefu@ke.com](mailto:kefu@ke.com) 或拨打我们的客服电话（010-10106188）。

## **贝壳隐私政策 正文**

最新更新日期：2023 年 11 月 10 日

生效日期：2023 年 11 月 10 日

## **提示条款**

尊敬的贝壳用户：贝壳平台服务提供者（包括贝壳平台的互联网信息及软件技术服务提供者 天津小屋信息科技有限公司，以及贝壳平台的运营服务提供者 贝壳找房科技有限公司和贝壳技术有限公司，以下亦称“**贝壳**”或“**我们**”）非常重视客户个人信息及隐私权的保护，因此我们制订了涵盖如何收集、存储、使用、共享和保护客户信息的隐私政策。为《**贝壳隐私政策**》（以下简称本“**隐私政策**”）之目的，贝壳平台系指包含**二手买卖房源信息服务及交易保障服务（二手平台）、租赁房源信息服务及在线交易服务（租赁平台）、新房信息服务（新房平台）、家庭装修信息服务及交易服务（装修平台）、社区生活信息及交易服务（社区生活）**。

请仔细阅读本隐私政策的全部条款（尤其是以加粗方式显示的内容），确认您已完全了解我们对您个人信息的处理规则，并作出您认为适当的选择。阅读过程中，如您有任何疑问，可联系我们的客服（电话 010-10106188）或者我们设立的个人信息保护专职部门（电子邮件 kefu@ke.com）咨询，如您不同意协议中的任何条款，您应立即停止访问或使用贝壳平台。

## **第一部分 定义**

**贝壳平台**：指贝壳网站(域名：ke.com)及贝壳客户端、M 站、小程序等互联网端口。

**贝壳平台服务提供者**：指贝壳平台的互联网信息及软件技术服务提供者天津小屋信息科技有限公司（注册地址为天津经济技术开发区南港工业区综合服务区办公楼 C 座一层 112 室 59 单元）、以及贝壳平台的运营服务提供者贝壳找房科技有限公司（注册地址为天津经济技术开发区南港工业区综合服务区办公楼 C 座一层 112 室 24 单元）和贝壳技术有限公司（注册地址为天津经济技术开发区南港工业区综合服务区办公楼 C 座一层 112 室 05 单元）。

**链家网**：指链家（域名：lianjia.com）及链家客户端、M 站、小程序等互联网端口。

**链家网服务提供者：**指链家网的互联网信息及软件技术服务提供者贝壳找房（北京）科技有限公司。

**ACN 协同作业：**贝壳平台服务提供者指定合作范围内的合作机构（如其指定品牌特许加盟商）、合作平台（链家网）之间共享房源、客源信息，提高经纪服务效率和准确度的一种作业方式。

**理房通：**指为贝壳平台用户提供第三方支付服务的业务主体北京理房通支付科技有限公司。

**个人信息：**指以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息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。

**个人敏感信息：**指包括身份证件号码、个人生物识别信息、银行账号、财产信息、行踪轨迹、交易信息、14 岁以下（含）儿童信息等的个人信息（我们将在本隐私权政策中对具体个人敏感信息以粗体进行显著标识）。

**个人信息删除：**指在实现日常业务功能所涉及的系统中去掉个人信息的行为，使其保持不可被检索、访问的状态。

## **第二部分 本隐私政策将帮助您了解以下内容：**

一、信息的收集和使用

二、我们如何使用 Cookie 和同类技术

三、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

四、我们如何保护和保存您的个人信息

五、您如何管理您的个人信息

六、未成年人的个人信息保护

七、通知和修订

八、如何联系我们

## 一、信息的收集和使用

为本隐私政策之目的，个人信息包括但不限于（其中，个人敏感信息以加粗方式显示）：

基本信息（包括个人姓名、生日、性别、住址、**个人电话号码、手机号码、电子邮箱**）；

**个人身份信息（包括身份证、军官证、护照、驾驶证等）；面部特征**；网络身份标识信息

（包括**电子签名、系统账户、账户名、账户昵称、IP 地址、邮箱地址及与前述有关的密**

**码、口令、口令保护答案**）；**个人财产信息（房产信息、房源交易信息、房源租赁信息、**

**交易记录、交易账户、贝壳信用记录等虚拟财产信息）**；其他信息（包括**通讯录、行程信**

**息、网页浏览记录、住宿信息、精准定位信息**）。

在您使用我们的产品及/或服务时，我们需要/可能需要收集和使用的您的个人信息包括如

下两种：

**1、为实现向您提供我们产品及/或服务的基本功能，您须授权我们收集、使用的必要的信**

**息。如您拒绝提供相应信息，您将无法正常使用我们的产品及/或服务，我们的基本业务功**

能，包括注册客户服务、实现信息搜索和展示、交易及交易订单管理、客服及争议解决、ACN 协同服务、保障交易安全所必须的功能；

2、为实现向您提供我们产品及/或服务的附加功能，您可选择授权我们收集、使用的信息。如您拒绝提供，您将无法正常使用相关附加功能或无法达到我们拟达到的功能效果，但并不会影响您正常使用我们产品及/或服务的基本功能。

您理解并同意：

1、我们致力于打造多样的产品和服务以满足您的需求。因我们向您提供的产品和服务种类众多，且不同用户选择使用的具体产品/服务范围存在差异，相应地，基本/附加功能及收集使用的个人信息类型、范围等会有所区别，请以具体的产品/服务功能为准；

2、为给您带来更好的产品和服务体验，我们在持续努力改进我们的技术，随之我们可能会不时推出新的或优化后的功能，可能需要收集、使用新的个人信息或变更个人信息使用目的或方式。对此，我们将通过更新本隐私政策、以弹窗、页面提示等方式另行向您说明对应信息的收集目的、范围及使用方式，并为您提供自主选择同意的方式，且在征得您明示同意后收集、使用。

在此过程中，如果您有任何疑问、意见或建议的，您可通过贝壳平台官方客服（电话 010-10106188）与我们联系，我们会尽快为您解答。

为本隐私政策之目的，我们仅会出于以下核心业务功能，收集和使用您的个人信息，如果您不提供相关信息，您将无法享受我们提供的产品和/或服务：

#### **（一）帮助您成为我们的注册用户**

##### **1、基础客户服务**

我们通过贝壳平台账户为您提供基础用户服务。为注册成为用户并使用我们的基础服务，您需要提供**手机号码**、拟使用的用户名和**密码**用于创建贝壳平台账户。如果您仅需使用浏览、搜索服务，您不需要注册成为我们的用户及提供上述信息。

对于需要通过贝壳平台用户账户才能使用的服务，我们可能会根据您提供的上述信息校验您的用户身份，确保我们是在为您本人提供服务。

如您选择短信验证码方式登录，您授权同意我们调用您的短信接收和处理功能，向您发送短信以验证您的身份。

## 2、附加用户服务

实人认证：您可以根据认证要求向我们提供相应的**身份信息（身份证、护照、户口本及其他身份证件信息）、生物识别特征（静态或动态的面部特征）**以完成实人认证。

实名认证：您可以根据认证要求向我们提供相应的**身份信息（身份证、护照、户口本及其他身份证件信息）、银行卡信息**以完成实名认证。实名认证后，您可使用买卖签约、支付账户开立、线上贷签、资金存管、房产金融等服务。

授权登录：经您同意后，我们可能向第三方共享您的账户信息（头像、昵称及其他页面提示的信息），使您可以便捷地实现第三方账户的注册或登录。此外，我们可能会根据您的授权从第三方处获取您的第三方账户信息，并与您的贝壳平台账户进行绑定，使您可通过第三方账户直接登录、使用我们的产品及/或服务。我们将在您授权同意的范围内使用您的相关信息。

**3、账户信息展示：**如果您已拥有贝壳平台账户，我们可能会在贝壳平台服务中显示您的上述个人信息（实人认证实名认证仅显示认证是否通过的结果），以及您在贝壳平台上或与贝壳平台账户相关联的产品和服务中执行的操作，包括通过贝壳平台账户集中展示您的个人资料、贝壳钱包、优惠权益、现金奖励、**交易订单**。我们会尊重您对贝壳平台服务和贝壳平台账户设置所做的选择。

## **(二) 实现信息搜索和展示所必须的功能**

为了展示您拟出售/出租的房源，我们可能会收集您与房源相关的信息（包括**您及房源权利人身份信息、联系电话、房屋位置信息、房屋交易信息**。

在您使用我们服务过程中，为识别账户异常状态、了解产品适配性、保障用户交易安全、向您提供更契合您需求的页面展示和搜索结果、改进和优化前述功能，我们可能会自动收集您的使用情况并存储为网络日志信息，包括：

设备信息：我们会根据您在访问及/或使用中的具体操作，接收并记录您所使用的设备相关信息（包括设备型号、设备信息、操作系统版本、设备设置、设备指纹、MAC 地址及IMEI、ICCID、IDFA、Android ID、硬件序列号（SN）、移动应用列表、WIFI 状态（如SSID、BSSID））、设备所在位置相关信息（包括您授权的**GPS 位置**以及WLAN 接入点、蓝牙和基站）。在您浏览特定房源的信息页面（带有VR 头图露出）和VR 页面时，我们会收集您所使用设备的陀螺仪和加速度传感器信息，根据设备角度为您调整VR 头图或页面的浏览视角。

服务日志信息：当您使用我们的网站或客户端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，作为服务日志保存，包括浏览、点击查看、搜索查询、收藏、看房记录、交易、售后、关注分享信息、发布信息，以及 IP 地址、浏览器类型、电信运营商、使用语言、访问日期和时间。

**请您注意，如您的搜索关键词信息无法识别您的身份，其将不属于您的个人信息，我们有权在法律法规允许的范围内对其进行自主使用；只有当您的搜索关键词信息单独或与您的其他信息相互结合使用并可以识别您的身份时，则在单独或结合使用期间，我们会将您的搜索关键词信息作为您的个人信息，与您的搜索历史记录一同按照本隐私政策对其进行处理与保护。**

**为向您提供更便捷、更符合您个性化需求的信息展示、搜索及推送服务，我们会根据您的设备信息和服务日志信息，提取您的偏好特征，并基于特征标签产出间接人群画像，用于展示、推送信息和可能的商业广告。**

如果您不想接受我们给您发送的商业广告，您可通过短信提示回复退订或我们提供的其他方式进行退订或关闭。在您使用我们提供的站内搜索服务时，我们也同时提供了不针对您个人特征的选项。

### **(三) 帮助您完成交易及交易订单管理**

当您通过 VR 售楼部、贝壳租赁平台、贝壳装修平台或贝壳其他线上交易平台进行线上交易时，我们将使用您的**个人身份证件、面部识别信息、银行账户信息、手机验证码信息**同步给第三方身份验证机构，由第三方身份验证机构来实现身份核验，我们不允许第三方验证机构留存您的身份验证信息，我们使用您的**手机号码、安全验证码信息**来实现交易确

认、使用您的**银行账户或第三方账户信息**以保障您的支付安全、我们会使用您的**交易订单信息**为您查询订单以及提供客服咨询与售后服务；我们还会使用您的设备信息和服务日志信息来判断您的交易是否存在异常以保护您的交易安全。我们将根据反洗钱法规的要求，留存您的身份信息。

在您下单后，您可以选择与贝壳合作的第三方支付机构（包括微信支付、理房通，以下称“**支付机构**”，支付机构均为独立第三方机构且具备支付行业资质）所提供的支付服务。为保障您账户的安全性，第三方支付机构会收集您的个人信息用于账号开通、安全验证，我们要求第三方支付机构另行征求您的授权，我们需要将您的**贝壳平台订单号与交易金额信息**与这些支付机构共享以实现其确认您的支付指令并完成支付。

为了向您提供房屋买卖交易进度查询服务，我们会需要收集您的**交易合同信息、资金支付信息、不动产买卖契税缴纳信息、不动产过户登记信息**。

如您有新房购置意愿，为了向您提供更高效安全的新房购置体验，我们会将您的联系方式提供给您意向新房项目合作开发商，由开发商为您提供更全面的房源体验，如您通过我们的新房平台进行签约支付交易，我们会将您的交易订单信息同步给项目开发商，由开发商为您提供房源交付履约、退房、售后等服务。

为了向您提供房屋租赁交易进度查询和租赁合同信息查询服务，我们会需要收集您的**租赁合同信息、租金支付信息**。

#### **(四) 客户服务及争议处理**

当您需要我们提供客户服务时，我们的客服（包括呼叫中心及在线客服）会使用您的相关信息，账户信息和**订单信息**。

为保证您的账户安全，我们的呼叫中心客服和在线客服会使用您的账户信息对您的身份进行核验。待您的身份核验后，我们将会查询您的**订单信息**。您有可能会在与我们的客服人员沟通时，提供给出上述信息外的其他信息，如当您要求我们变更联系人或联系电话。

为保障您的合法权益，保证我们的客户服务合法合规，并持续改进我们的服务能力，我们会对您与客服沟通的过程进行**录音**或文字留存，该留存信息仅会在法律所允许的期限和范围内予以留存和处理，并仅在基于您的维权需要、政府部门及司法部门的调查指令需要提  
供时，我们会进行必要披露。

为确保在关闭或后台运行状态下可正常接收您咨询过经纪人的回复消息提醒，我们会不时与系统广播交互，这种行为可能会被记录为自启动或关联启动，但这是为功能及服务所必要的。当您打开内容类推送消息，在征得您的明确同意后，会跳转打开相关内容。在未征得您同意的情况下，我们不会进行任何交互。

为了提供服务及改进服务质量的合理需要，我们还可能使用的您的其他信息，包括您与客服联系时您提供的相关信息，您参与问卷调查时向我们发送的问卷答复信息。

#### **(五) ACN 协同服务**

为促进您拟租售房源快速成交、为给您提供更为高效、精确的房源租售信息，提升为您服务的经纪人的作业效率，我们为您提供 ACN 协同作业服务。

如果您拟租售房源，我们会将您拟**租售房源的位置信息、价格信息**以及您的**联系方式**提供给 ACN 协同合作的机构、合作平台，同时，您拟租售房源在 ACN 合作机构的带看记录也会在 ACN 合作机构、合作平台之间共享，共同为您提供高效、精准的房源出售、出租服务；如果您求租/求购房源，我们会将您的求租/求购要求、您的房源意向及偏好（基于大数据分析）以及您的**联系方式**、带看和咨询记录提供给 ACN 协同合作的机构及其经纪人或置业顾问、合作平台，共同为您提供更加高效、精准的房源购置、租赁服务。

我们保证 ACN 协同合作机构都是与我们、贝壳平台服务提供者或其指定品牌特许加盟商签订书面 ACN 合作协议、具备合法经营资质的房地产经纪机构，我们将严格要求 ACN 协同合作机构及其经纪人按照法律法规以及本隐私政策的要求履行个人信息保护义务。

#### **(六) 保障交易安全所必须的功能**

为提高您使用我们的产品与/或服务时系统的安全性，更准确地预防钓鱼网站欺诈和保护账户安全，我们可能会通过了解您的**订单信息**、设备信息（如设备型号、设备识别码、设备标识符）、您的网络使用习惯（如**浏览信息**、常用软件信息）、手机号在网状态、ICCID 等手段来判断您的账户风险，并可能会记录一些我们认为有风险的链接（“URL”）；我们在贝壳移动端 APP 内嵌入的我们研发的应用安全 SDK 收集您的设备信息对于贝壳系统问题进行分析、统计流量并排查可能存在的风险、在您选择向我们发送异常信息时予以排查（其中，我们可能会在贝壳移动端 APP 后台运行期间上传先前采集的 MAC 地址、IMEI 等设备相关信息进行风险校验，但是我们不会在应用后台运行期间采集前述信息）。

#### **(七) 您可选择是否授权我们收集和使用您的个人信息的情形**

1、为使您使用贝壳平台更便捷或更有乐趣，从而提升您在贝壳的体验，我们的以下附加功能中可能会收集和使用您的个人信息。如果您不提供这些个人信息，您依然可以使用贝壳的产品或服务中的核心功能，但您可能无法使用这些可以为您带来更多乐趣的附加功能或在使用某些产品或服务时需要重复填写一些信息。这些附加功能包括：

(1) 个性化推荐功能：我们可能会收集您的订单信息、看房记录、浏览信息、您设备的位置信息、您向贝壳提供的兴趣爱好进行数据分析以形成用户画像，用来将您感兴趣的房源、商品或服务信息通过展示给您；或在您搜索时向您展示您可能希望找到的商品。例如，在首页信息流或者特定待租售房源页面标注的“猜你喜欢”/“推荐”/“专属推荐”/“为你推荐”等所列举的推荐房源信息。若您想管理我们给您发送的个性化推荐的房源、商品和服务信息，您可以在“我的-设置-推荐设置”中进行设置。需注意的是，您可设置我们不使用您得偏好特征向您推荐、展示相关房源，在个人中心页、关注列表页、新房首页及列表页中，个性化推荐模块将会关闭；除上述页面外，您仍然会在首页信息流或“猜你喜欢”/“推荐”/“专属推荐”/“为你推荐”等板块的相应位置内看到房源信息，且房源信息的数量不会变化，只不过房源信息的相关性会下降，标签为“精选”/“精选新房”/“精选二手房”等。我们会收集您的位置信息来判断您所处的地点，自动为您推荐您所在区域可以浏览的房源、可购买的商品或服务，或向您推荐离您最近的可租房源。

(2) 基于摄像头（相机）的附加功能：您可以使用这个附加功能完成视频拍摄、拍照、扫码以及人脸识别登录的功能。当您使用贝壳在线交易服务时，我们需要收集您的面部特征信息。我们可能会将人脸识别技术应用于更多场景，届时我们会再次与您确认您是否愿意我们使用您的面部信息来实现这些附加功能。了解更多有关人脸识别的收集目的、方式及范围等信息，请查看 [《人脸识别数据处理规则》](#)。您可通过相机拍照使用随拍随换、设

设计我家、上传喜欢的图，并通过 AI 设计生成个性化设计方案。若您拒绝相机权限，您可以通过上传相册图片使用 AI 设计功能。

(3) 基于图片上传的附加功能：您可以在贝壳上传您的照片来实现晒单及评价功能，**我们会使用您所上传的照片来识别您需要的房源、商品或使用包含您所上传图片的评价。**您可通过上传图片使用随拍随换、设计我家、上传喜欢的图，并通过 AI 设计生成个性化设计方案。若您拒绝相册权限，您可通过拍摄照片使用 AI 设计功能。

(4) 基于语音技术的附加功能：您可以直接使用麦克风来与我们的客服机器人、经纪人、设计师进行咨询和互动。**在这些功能中我们会处理您的录音内容，以识别您需求和客服与售后需求。**

当您使用语音与文字间转换功能时，我们会收集您的**语音内容、带转换的语音或文字信息**。我们实时处理之后，会向您返回处理结果，不会保存您的数据（除非经您主动反馈翻译错误，为解决您反馈问题所必需而收集您反馈的信息）。

(5) 基于发送短信的附加功能：您可以将贝壳中的优质房源信息通过短信、微信等第三方通讯工具发送给您的好友。

(6) 拨打电话的附加功能：如您对贝壳中的优质房源感兴趣，您可以直接在我们房源页面专属功能拨打电话联系房源维护人；如您对 AI 生成的个性化设计方案感兴趣，您可以在方案详情页面联系设计师。我们会记录并使用加密功能隐藏您的真实电话号码，房源维护人/设计师无法识别您的真实电话或通过该功能回拨，除非您在通话中或其他场合主动告知

房源维护人/设计师或授权房源维护人/设计师获取。此外，在租/售房业务中，为向您高效、精准地提供优质房源信息，我们可能根据 ACN 协同服务将您的联系方式采取加密隐藏的方式提供给 ACN 协同合作机构的其他经纪人，该经纪人亦无法识别您的真实电话号码，除非您在通话中或其他场合主动告知该经纪人或授权该经纪人获取。我们会对您与房源维护人或其他经纪人沟通的过程进行录音或文字留存，该留存信息仅会在法律所允许的期限和范围内予以留存和处理，并仅在基于您的维权需要、政府部门及司法部门的调查指令需要提供时，我们会进行必要披露。

(7) 基于日历的附加功能：如您在使用搬家、保洁等家庭服务时，允许我们基于订单日程为您创建系统日历信息、从而安排及提醒您留意服务订单日程，则我们会将订单日程同步至您的系统日历。

(8) 基于位置信息的附加功能：除基于您的位置信息来为向您展示距离最近的可租售房源、门店、经纪人外，**我们还将使用您的位置为您提供周边便民服务信息，提供上门搬家、保洁、维修等服务，发送位置消息，以及通过查找附近小区包含的户型图运用 AI 技术生成设计方案。**位置信息可通过授权位置权限与手动输入两种方式获取，若您拒绝授权位置权限，您可通过输入位置信息使用上述服务。

(9) 基于剪切板的附加功能：在您分享或接收被分享的信息、参加活动等情形下，我们需要在本地访问您的剪贴板权限，读取其中包含的口令、分享码、链接，以实现跳转、分享、活动联动等功能或服务。我们仅在本地识别出剪贴板内容属于贝壳跳转、分享、活动联动等指令时才会将其上传我们的服务器。除此之外，我们不会上传您剪贴板的其他信息至我们的服务器。有些手机设备的系统会提示应用 (App) 正在读取剪贴板，但该系统提

示无法区分是本地处理还是上传，且由于统计方式的差异，不排除误报的可能。因此，如果您发现类似提示并有疑问，请与我们联系，以便我们定位问题。

(10) 改进我们的产品与/或服务：为了提供服务及改进服务质量的合理需要，我们可能会获得的您的其他信息，包括您与客服联系时您提供的相关信息，您参与问卷调查时向我们发送的问卷答复信息，以及您与我们的关联方、我们合作伙伴之间进行互动时授权我们获得的相关信息。

2、上述附加功能可能需要您在您的设备中向我们开启您的**地理位置（位置信息）、相机（摄像头）、相册（图片库）、麦克风、日历**的访问权限，**以实现这些功能所涉及的信息的收集和使用**。您可以在贝壳网页或客户端通过通过“系统的设置->应用管理->权限管理”中逐项查看您上述权限的开启状态，并可以决定将这些权限随时的开启或关闭（我们会指引您在您的设备系统中完成设置）。**请您注意，您开启这些权限即代表您授权我们可以收集和这些个人信息来实现上述的功能，您关闭权限即代表您取消了这些授权，则我们将不再继续收集和使用您的这些个人信息，也无法为您提供上述与这些授权所对应的功能。您关闭权限的决定不会影响此前基于您的授权所进行的个人信息的处理。**

(八) App 运行过程中，我们会调用接口 `getRunningAppProcesses`（是指调用任务列表），用于确定当前进程是否为主进程以及 App 处于前台还是后台，根据这些信息更合理地运行不同的代码逻辑，控制部分业务代码不在多个进程重复运行，从而为您的设备减少

电量和网络流量的消耗。该接口调用只会获取贝壳应用进程信息，不会获取您设备上的其他应用信息。

**(九) 您充分知晓，以下情形中，我们收集、使用个人信息可能无需征得您的授权同意：**

- 1、与国家安全、国防安全直接相关的；**
- 2、与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；**
- 3、与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；**
- 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、所收集的个人信息是您自行向社会公众公开的；**
- 6、从合法公开披露的信息中收集的您的个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；**
- 7、根据您的要求签订和履行合同所必需的；**
- 8、用于维护所提供的产品与/或服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置产品与/或服务的故障；**
- 9、法律法规规定的其他情形。**

**(十) 我们从第三方获得您个人信息的情形**

我们可能从第三方获取您授权共享的账户信息（头像、昵称），并在您同意本隐私政策后将您的第三方账户与您的贝壳账户绑定，使您可以通过第三方账户直接登录并使用我们的产品与/或服务。我们会将依据与第三方的约定、对个人信息来源的合法性进行确认后，在符合相关法律和法规规定的前提下，使用您的这些个人信息。

**(十一) 您个人信息使用的规则**

- 1、我们会根据本隐私政策的约定，在实现我们的产品与/或服务功能所必要的范围内，对所收集的个人信息进行使用。
- 2、在收集您的个人信息后，我们可能将通过技术手段对部分数据进行匿名化处理，匿名化处理的信息将无法识别主体。**请您了解并同意，在此情况下我们有权使用已经匿名化的信息；并在不透露您个人信息的前提下，我们有权对用户数据库进行分析并予以商业化的利用。**
- 3、**请您注意，您在使用我们的产品与/或服务时所提供的所有个人信息，除非您删除、通过系统设置或联系我们等方式撤回您的同意，否则将在您使用我们的产品与/或服务期间持续授权我们使用。在您注销账户时，我们将停止使用并删除您的个人信息。**
- 4、我们会对我们的产品与/或服务使用情况进行统计，并可能会与公众或第三方共享这些统计信息，以展示我们的产品与/服务的整体使用趋势。但这些统计信息不包含您的任何身份识别信息。
- 5、当我们展示您的个人信息时，我们会采用包括内容替换、去标识化处理等方式对您的信息进行脱敏，以保护您的信息安全。
- 6、当我们要将您的个人信息用于本隐私政策未载明的其它用途时，或基于特定目的收集而来的信息用于其他目的时，会要求您通过主动勾选的形式事先征求您的同意。

## **二、我们如何使用 Cookie 和同类技术**

### **(一) Cookies 的使用**

1、为实现您联机体验的个性化需求，使您获得更轻松访问体验。我们会在您的计算机或移动设备上发送一个或多个名为 Cookies 的小数据文件，指定给您的 Cookies 是唯一的，它只能被将 Cookies 发布给您的域中的 Web 服务器读取。我们向您发送 Cookies 是为了简化您重复登录的步骤、存储您的偏好或您浏览历史等数据进而为您提供偏好设置、帮助您优化对广告的选择与互动、帮助判断您的登录状态以及账户或数据安全。

2、我们不会将 Cookies 用于本隐私政策所述目的之外的任何用途。您可根据自己的偏好管理或删除 Cookies。您可以清除计算机上保存的所有 Cookies，大部分网络浏览器会自动接受 Cookies，但您通常可根据自己的需要来修改浏览器的设置以拒绝 Cookies；另外，您也可以清除软件内保存的所有 Cookies。但如果您这么做，您可能需要在每一次访问贝壳网站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。

## **(二) 网络 Beacon 和同类技术的使用**

除 Cookie 外，我们还会在网站上使用网络 Beacon 等其他同类技术。我们的网页上常会包含一些电子图像（称为“单像素” GIF 文件或“网络 beacon”）。我们使用网络 beacon 的方式有：

1、通过在贝壳使用网络 beacon，计算用户访问数量，并通过访问 cookie 辨认注册的贝壳用户。

2、通过得到的 cookies 信息，为您提供个性化服务。

### 三、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

#### (一) 共享

1、我们不会与贝壳以外的任何公司、组织和个人共享您的个人信息，但以下情况除外：

- (1) 事先获得您明确的同意或授权；
- (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、审判和判决执行等直接相关的；
- (5) 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同意的；
- (6) 自行向社会公众公开的个人信息；
- (7) 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。

2、经您授权后，我们可能会将您的个人信息与我们的关联方共享。我们只会共享必要的个人信息，并要求关联方以不低于本隐私政策水平的方式保护您的个人信息。如我们会向贝壳平台服务提供者指定的品牌特许加盟商、合作平台提供个人交易信息、个人信用信息以保证用户可以顺利使用该等加盟商提供的房产经纪服务以及合作平台提供的房产信息服务；我们会向理房通提供您的个人交易信息、个人信用信息，以协助您实现在线交易支付所必须的身份核验目的；我们会向理房通提供您在贝壳平台及贝壳合作平台（链家网）的钱包账户信息，以协助您实现理赔、提现的目的。我们的关联方如要改变个人信息的处理目的，将再次征求您的授权同意。就上述关联方向您提供的服务，我们对该等关联方提供的服务性质与质量不作任何承诺或承担任何责任，对该等关联方独立进行的用户信息采集

和处理行为也不作任何承诺或承担任何责任。有关您在使用关联方服务中相关的隐私控制和选项，以及服务提供者的隐私规定，请您谨慎参阅该等关联方所提供的隐私政策。

3、经您授权后，我们可能会向合作伙伴等第三方共享您的订单信息、账户信息、设备信息以及位置信息，以保障为您提供服务顺利完成。但我们仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的共享您的个人信息，并且只会共享提供服务所必要的个人信息。我们的合作伙伴无权将共享的个人信息用于任何其他用途。我们的合作伙伴包括以下类型：

(1) 商品或技术服务的供应商。我们可能会将您的个人信息共享给支持我们功能的第三方。这些支持包括为我们的提供授权房源、供货或提供基础设施技术服务、支付服务、数据处理等。我们共享这些信息的目的是可以实现我们的核心功能，比如我们必须与物流服务提供商共享您的订单信息才能安排送货；或者我们需要将您的订单号和订单金额与第三方支付机构共享以实现其确认您的支付指令并完成支付等。

(2) 第三方商家、第三方金融服务公司。您知悉并理解，贝壳平台上的部分服务（尤其是特定金融服务）是由第三方商家或第三方金融服务公司提供的；在您选择通过贝壳平台使用该等第三方以其独立的名义提供的相关服务时，我们要根据您的授权同意将必要的信息提供至该等第三方，以协助您使用第三方所提供的服务。例如：我们需要将您的位置信息与 ACN 房源经纪公司或房源管理公司共享以为您提供更适合的房源购置或租住；我们需要将您的**订单信息与交易有关的必要信息**与第三方商家共享来实现您向其购买商品或服务的需求，并促使其可以完成后续的售后服务；当您点击进入贝壳钱包时，我们需要将您的**手机号码**共享给贝壳合作的第三方金融服务公司，用于注册第三方金融服务账号，以便其为您提供相应的金融服务。当您通过贝壳线上交易时，贝壳的合作商户将通过第三方金融服务公司向您提供分期贷款服务，您可以选择使用上述分期贷款服务，一旦您选择使

用，即视为您同意贝壳平台向合作商户及第三方金融服务公司提供贝壳**注册信息、交易信息**等必要信息，以确保该金融服务符合国家现行有效的法律法规及行业监管政策的要求。

就上述第三方向您提供的服务，我们对该等第三方提供的服务性质与质量不作任何承诺或承担任何责任，对该等第三方进行的用户信息采集和处理行为也不作任何承诺或承担任何责任。有关您在使用第三方服务中相关的隐私控制和选项，以及服务提供者的隐私规定，请您谨慎参阅该等第三方所提供的隐私政策。

(3) 委托我们进行推广的合作伙伴。有时我们会代表其他企业向使用我们产品与/或服务

的用户群提供促销推广的服务。**我们可能会使用您的个人信息以及您的非个人信息集合形成的间接用户画像与委托我们进行推广的合作伙伴（“委托方”）共享，但我们仅会向这些委托方提供推广的覆盖面和有效性的信息，而不会提供您的个人身份信息，或者我们将这些信息**进行汇总，以便它不会识别您个人。比如我们可以告知该委托方有多少人看了他们的推广信息或在看到这些信息后购买了委托方的商品，或者向他们提供不能识别个人身份的统计信息，帮助他们了解其受众或顾客。

(4) 广告、分析服务类的授权合作伙伴。除非得到您的许可，否则我们不会将您的个人身份信息（指可以识别您身份的信息，例如姓名、**手机号、身份证号码或电子邮箱**，通过这些信息可以联系到您或识别您的身份）与提供广告、分析服务的合作伙伴分享。我们可能会向这些合作伙伴提供经过匿名化处理的信息，用于广告投放及运营分析，匿名性会确保相关信息不会识别您个人。

4、对我们与之共享个人信息的公司、组织和个人，我们会与其签署严格的保密协定，要求他们按照我们的说明以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息。在个人敏感数据使用上，我们要求第三方采用数据脱敏和加密技术，从而更好地保护用户数据。

5、为了遵守法律、执行或适用我们的使用条件和其他协议，或者为了保护贝壳、您或其他贝壳客户的权利及其财产或安全，比如为防止欺诈等违法活动和减少信用风险，而与其他公司和组织交换信息，比如为了确认您的履约能力，我们会向第三方征信机构提供您的**身份证件信息**以获取您在**征信机构的个人信用**。前述共享行为并不包括违反本隐私政策中所作的承诺而为获利目的出售、出租、共享或以其它方式披露的个人信息。

## **(二) 转让与公开披露**

**在涉及合并、收购、资产转让或类似的交易时，如涉及到个人信息转让，我们会要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本隐私政策的约束，否则我们将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。**

除本隐私政策所明确述明的情况以外，我们不会将您的个人信息转让或公开披露给任何公司、组织和个人，但以下情况除外：

- 1、与国家安全、国防安全直接相关的；
- 2、与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- 3、与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
- 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、您向社会公众公开的个人信息的;

6、从合法公开披露的信息中收集的您的个人信息,如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道。

### (三) 关于第三方插件管理

为了给您提供更专业、安全的核心业务功能和附加业务功能,我们的产品会接入第三方插件产品(包括在我们的网页或应用程序中部署统计分析工具、软件开发工具包 SDK、调用地图 API 接口)。

#### **目前我们 Android 系统产品中存在的第三方插件披露如下:**

1、百度 Android 地图 SDK、百度 Android 定位 SDK,收集您的设备信息 [包括设备标识信息 (Android ID、IDFV)、系统信息 (操作系统版本、设备品牌及型号、设备配置) 和应用信息 (应用名)、外部存储目录]; 位置信息 [可能包括经纬度、GNSS 信息、WiFi 网关地址、WiFi 信号强度、WiFi 状态 (BSSID、SSID)、WiFi 参数、WiFi 列表、基站 ID 数据信息、运营商信息、设备信号强度信息、IP 地址、蓝牙信息和传感器信息 (加速度、陀螺仪、方向、压力、旋转矢量、光照、磁力计)]; 网络类型 (如移动网络、WiFi 网络), 为您提供地图找房、AI 找房以及其他根据位置找房的房源信息服务;  
北京百度网讯科技有限公司 <https://lbs.baidu.com/index.php?title=openprivacy>

2、QQ 互联 sdk (Android 版本) 收集您的操作系统信息、ssid/bssid、设备型号信息、应用列表信息, 根据您的指令实现账号的登录、以及房源信息的分享; 深圳市腾讯计算

机系统有限公司

<https://wiki.connect.qq.com/qq%E4%BA%92%E8%81%94SDK%E9%9A%90%E7%A7%81%E4%BF%9D%E6%8A%A4%E5%A3%B0%E6%98%8E>

3、微博移动 SDK-android, 收集您的设备信息 [包括设备型号、设备标识符 (如 IMEI/AndroidID/IDFA/OPENUDID/GUID/OAID) ] 、设备 MAC 地址、电信运营商等软硬件特征信息)、获取用户选择的图片或视频、IMSI、ICCID、设备序列号 SN、用户 SIM 卡序列号、采集设备 serial、SSID、BSSID, 根据您的指令实现账号的登录、以及房源信息的分享, 北京微梦创科网络技术有限公司

<https://open.weibo.com/wiki/Sdk/privacy>

4、微信 OpenSDK Android, 收集您主动选择的图片或内容、提供用户主动选择的微信头像、昵称信息、收集用户发起支付时第三方应用生成的微信支付订单标识并向微信 APP 传输, 并在用户进行支付操作后向第三方应用传输本次支付是否成功的状态信息、已安装应用列表, 根据您的指令实现账号的登录、以及房源信息的分享、微信支付功能, 深圳市腾讯计算机系统有限公司, [https://support.weixin.qq.com/cgi-](https://support.weixin.qq.com/cgi-bin/mmsupportacctnodeweb-bin/pages/RYiYJkLOrQwu0nb8)

[bin/mmsupportacctnodeweb-bin/pages/RYiYJkLOrQwu0nb8](https://support.weixin.qq.com/cgi-bin/mmsupportacctnodeweb-bin/pages/RYiYJkLOrQwu0nb8)

5、贝壳钱包 (BKJFWallet) 收集您的 Android\_ID、MAC 地址、姓名、国籍、性别、职业、住址、联系方式、有效身份证件的类型、身份证件号码、身份证件有效期、有效身份证件的影响件或照片、银行卡卡号、姓名、身份证号码、银行预留手机号、登录信息 (包括注册手机号等)、支付账户余额信息以及交易信息、房产交易信息 (包括买卖房屋地址、不动产权证编号、交易价格、买卖合同)、付款信息以及申请资金解冻或退回的相

关文件，以进行账户开立、身份验证、电子签约、履约支付、银行资金存管等，在您使用钱包功能时判断设备唯一性，实现安全风控；北京理房通支付科技有限公司

<https://h5.ehomepay.com.cn/lftapp/agreement/privacy/20220629.html>

6、数字联盟可信 ID，收集设备制造商、设备型号、设备状态、设备系统版本、应用版本、传感器(光传感器、磁场传感器、重力传感器、压力传感器、方向传感器旋转矢量传感器、陀螺仪传感器、加速度传感器)、应用信息、应用列表信息、通信状态、信号强度、蓝牙信息、设备网络状态信息[包括网络的接入形式、IP 地址、WiFi 信息(BSSID、SSID)、运营商类型及网络基站信息]设备物理环境信息，根据您的操作指令，判断设备唯一性和进行有效性检测。北京数字联盟网络科技有限公司 <https://www.shuzilm.cn/privacy#nav-05>

7、个推 SDK Android，收集您的设备识别码、设备平台、设备厂商用于生成唯一的推送目标 ID (CID) 和设备 ID (GID) 、应用列表信息、网络信息、设备平台、设备厂商、设备品牌、设备型号及系统版本、设备序列号、位置相关信息、设备信息和手机号码、MAC 地址、Android\_ID，根据您的选择或指令向您提供房源推送服务；根据您的网络状态提供联网策略的优化服务以及联网信号的识别功能。浙江每日互动网络科技股份有限公司，  
<http://docs.getui.com/privacy>

8、Face++ ，收集您的面部识别特征、人体区域、人体特征和关键点、手势等生物识别信息，在您使用人脸识别功能时，收集您的设备信息（设备类型、设备型号、操作系统及硬件相关信息和网络状态信息）、应用列表信息，通过拍照以实现身份认证信息的读取，北京旷视科技有限公司，<https://www.faceplusplus.com.cn/privacy-policy/>；杭州尚尚签

网络科技有限公司, <https://ent.bestsign.cn/account-center/legal-agreement/privacy-policy>

9、极验 SDK-身份验 (GTOneLoginSDK) (包含电信一键登录、中国移动一键登录和本机号码校验、联通一键登录 SDK) , 读取您的应用名称、应用版本、应用包签名等信息、设备制造商、设备型号、设备宽高、手机号、运营商类型、SDK 版本号、imsi、网络类型、网络制式、设备类别、系统版本、剪切板等信息, 根据您的指令实现账号一键登录, 武汉极意网络科技有限公司, <https://www.geetest.com/Private>

10、LiteAVSDK, 收集您的 Wi-Fi 状态 (SSID、BSSID) 、系统属性、设备型号、操作系统、IP 地址、相机、录音、传感器信息, 使用您的摄像头功能、麦克风功能, 以确保您能够使用直播功能并与其他使用者进行互动交流, 同时读取您的手机状态, 以确认在电话呼入时, 停止音频采集, 腾讯云 (北京) 有限责任公司, <https://cloud.tencent.com/document/product/454/61839>

11、MSA 移动安全联盟, 收集您的设备制造商、设备型号、设备品牌、设备网络运营商名称、App 包名及签名信息, 或在对应应用商店的 APPID, 以实现对开放匿名设备标识符 (OAID)、开发者匿名设备标识符 (VAID) 和应用匿名设备标识符 (AAID) 的读取, 不包括对设备唯一标识符 (UDID) 的读取, 中国信息通信研究院, <https://www.msa-alliance.cn/col.jsp?id=122>

12、华为推送, 收集应用基本信息 (应用 App ID、推送服务版本号、HMS Core 版本号、应用版本号、应用包名) , 应用内设备标识符 (AAID、Push Token) , 设备的硬件

信息（设备型号），系统基本信息（系统类型、系统版本），系统设置信息（国家码），

以向您提供便捷、安全的消息推送服务，保障 SDK 稳定运行，华为软件技术有限公司，

[https://developer.huawei.com/consumer/cn/doc/development/HMSCore-](https://developer.huawei.com/consumer/cn/doc/development/HMSCore-Guides/sdk-data-security-0000001050042177)

[Guides/sdk-data-security-0000001050042177](https://developer.huawei.com/consumer/cn/doc/development/HMSCore-Guides/sdk-data-security-0000001050042177)

13、TBS，收集您的设备信息（设备型号、操作系统、CPU 类型）、应用信息（宿主应用

包名，版本号）、Wi-Fi 状态和参数（SSID、BSSID）、位置信息、附近的 Wi-Fi、

CellID，以优化您的浏览体验、保障服务的准确性及有效性，保障搜索、分享功能的实

现，深圳市腾讯计算机系统有限公司，<https://x5.tencent.com/docs/questions.html>

14、音视频通话 TRTC SDK（Android），收集您的 Wi-Fi 状态（SSID、BSSID）、系统

属性、设备型号、操作系统、IP 地址、相机、录音、加速度传感器、显卡硬件设备的 PCI

ID、CPU 信息，以进行直播、连麦、视频播放，深圳市腾讯计算机系统有限公司，

<https://cloud.tencent.com/document/product/1640/80198>

15、vivo PUSH-SDK，收集您的设备及应用信息 [包括您使用 vivo 设备及服务过程中的

操作系统版本号、应用程序信息（包括应用安装列表）、设备标识符（如 IMEI、ICCID、

EMMCID/UFSID、oaid/vaid/aaid、SN 码和 IMSI、android id、移动国家码和 vivo

Android 设备的移动网号等）、MAC 地址、移动运营商、使用语言、系统设置等]，日

志信息 [包括您使用 vivo 服务过程中所产生的登录日志、网络请求、访问时间、访问次

数、访问 IP、应用操作信息（包括下载、安装、切换、更新、卸载）、错误崩溃等]，以向

您提供便捷、安全的消息推送服务，保障 SDK 稳定运行，维沃移动通信有限公司，

<https://www.vivo.com.cn/about-vivo/privacy-policy>

16、MARS, 收集您连接的 Wi-Fi (SSID、BSSID) 、运营商信息, 以登录后建立长连接通知, 满足接收和经纪人的聊天目的, 深圳市腾讯计算机系统有限公司,  
<https://support.weixin.qq.com/cgi-bin/mmsupportacctnodeweb-bin/pages/L60iljTc9G2A383f>

17、云闪付, 收集您的终端语言、终端版本、终端分辨率、终端操作系统名、终端操作系统版本号、终端型号、app 包名、国家、厂商标识, 用于为您提供 APP 直接跳转银联支付页面服务, 中国银联股份有限公司,  
<https://wallet.95516.com/s/wl/WebAPP/helpAgree/page/agreement/regPrivacy.html>

18、小米推送, 收集您的设备标识 OAID 和加密的 Android ID, 以及使用推送服务的应用信息如应用包名、版本号和运行状态,消息创建、送达和点击时间并暂存从第三方应用处获得并推送给您的消息内容,设备相关信息如设备厂商、设备型号、设备内存、操作系统版本、小米推送 SDK 版本、设备归属地(国家或地区)、SIM 卡运营商名称、当前网络类型、WiFi 状态 (SSID、BSSID) , 通知栏设置, 以向您提供便捷、安全的消息推送服务, 保障 SDK 稳定运行, 北京小米移动软件有限公司,  
<https://dev.mi.com/console/doc/detail?pId=1822>

19、OPPO PUSH 客户端 SDK(3.0.0 版本), 收集您的设备相关信息 (如 IMEI 或 OAID, SerialNumber, IMSI, UserID, AndroidID, GoogleAdvertisingID,手机 Region 设置, 设备型号, 手机电量, 手机操作系统版本及语言)、使用推送服务的应用信息 (如 APP 包名及版本号, 运行状态)、推送 SDK 版本号、网络相关信息 (如 IP 或域名连接结果, 当前网络类型)、消息发送结果、通知栏状态 (如通知栏权限、用户点击行为), 锁

屏状态（如是否锁屏，是否允许锁屏通知）、设备识别码（IMEI 或 OAID），IP 地址，客户端系统、客户端网络类型、客户端时间，以向您提供便捷、安全的消息推送服务，保障 SDK 稳定运行，广东欢太科技有限公司，

<https://open.oppomobile.com/new/developmentDoc/info?id=10288>

### **iOS 系统中我们使用的第三方插件如下：**

1、百度地图（baidu\_map）收集您的设备标识信息（Android ID、IDFA 和 IDFV）、其他设备信息（操作系统版本、设备品牌及型号）、位置信息以及网络状态信息，为您提供地图找房、AI 找房以及其他根据位置找房的房源信息服务；北京百度网讯科技有限公司

<https://map.baidu.com/zt/client/privacy/index.html>

2、微博 SDK（weibo.sdk）收集您的设备的标识信息（IMEI、IMSI、MAC 地址和 Android ID）和网络状态信息，根据您的指令实现账号的登陆、以及房源信息的分享；

北京微梦创科网络技术有限公司 <https://open.weibo.com/wiki/开发者协议>

3、人脸识别(liveness-interactive-online)在您使用人脸识别功能时，收集您的设备信息（设备类型、设备型号、操作系统及硬件相关信息和网络状态信息），使用拍照功能以实现身份认证信息的读取，北京旷视科技有限公司，

<https://www.faceplusplus.com.cn/privacy-policy/>；杭州尚尚签网络科技有限公司，

<https://ent.bestsign.cn/account-center/legal-agreement/privacy-policy>

4、数字联盟可信 ID，收集您的设备信息（设备制造商、设备型号、设备系统版本、应用版本、传感器、陀螺仪、IDFA、IDFV、设备网络状况信息、设备物理环境信息），根据您的操作指令，判断设备唯一性和进行有效性检测。北京数字联盟网络科技有限公司  
<https://www.shuzilm.cn/main/privacy.html>

5、极验 SDK(GT OneLogin SDK)读取您的手机号码，以根据您的指令实现账号一键登录，武汉极意网络科技有限公司，<https://www.geetest.com/Private>

6、LiteAVSDK，使用您的摄像头功能、麦克风功能，以确保您能够使用直播功能并与其他使用者进行互动交流，腾讯云（北京）有限责任公司  
<https://cloud.tencent.com/document/product/301/11470>

以上插件会根据产品功能收集您的个人信息，我们仅会在您授权同意开通相关功能或在您主动使用相关功能我们给予充分提示时，才会将您的对应个人信息接口授权给上述第三方插件。

#### **四、我们如何保护和保存您的个人信息**

##### **（一）我们保护您个人信息的技术与措施**

我们非常重视个人信息安全，并采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息：

##### **1、数据安全保护措施**

贝壳采取安全技术和措施来防止您的个人信息遭到未经授权访问使用、公开披露、使用、修改、损坏或丢失，包括但不限于：

(1) 贝壳采取加密技术对用户个人信息进行加密保存，并通过隔离技术进行隔离。在个人信息使用时，例如个人信息展示、个人信息关联计算，我们会采用包括内容替换在内多种数据脱敏技术增强个人信息在使用中安全性；

(2) 贝壳采取严格的数据访问权限控制和多重身份认证技术保护个人信息，避免数据被违规使用；

(3) 贝壳采取数据访问日志分析技术进行个人信息安全审计。

## 2、贝壳为保护个人信息采取的其他安全措施

安全制度保障。贝壳发布了《数据安全管理制度》和《个人信息保护指引》，通过制度规范贝壳各部门对个人信息所采取的管理措施。

安全认证和服务。我们存储您个人数据的系统通过公安部安全等级保护三级测评。底层云技术取得了数据中心联盟颁发的“可信云”认证三级认证。

加强安全意识。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。

3、我们建议您使用电子邮件、即时通讯、社交软件等交流工具时使用复杂密码，并注意保护您的个人信息安全。

4、我们将尽力确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，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、安全事件处置

为应对个人信息泄露、损毁和丢失的风险，贝壳制定了多项制度并成立了应急响应团队。我们按照安全事件的处置规范，针对不同安全事件启动安全预案，进行止损、分析、定位、制定补救措施、联合相关部门进行溯源和打击。

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，及时向您告知：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。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。

6、如果您发现自己的个人信息泄密或我们存在有安全弱点、可疑安全事件时，尤其是您的账户及密码发生泄露，请您立即通过本隐私政策最下方约定的联系方式联络我们，以便我们采取相应措施，禁止私自尝试或验证弱点。

7、如果您对个人信息保护有任何疑问，可通过本隐私政策最下方约定的联系方式联系我们。

## **(二) 您个人信息的保存**

1、您的个人信息将会被存储于中华人民共和国境内。如您使用跨境交易服务，且需要向境外传输您的个人信息完成交易的，或基于其他必要的业务需要确需将您的个人信息传输至境外，我们会单独征得您的授权同意并要求接收方按照我们的说明、本隐私政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理这些个人信息。

2、我们只会达成成本政策所述目的所需的期限内保留您的个人信息，除非法律有强制的留存要求，例如《房地产经纪管理办法》要求房地产经纪服务合同，保存期不少于五年。

我们判断个人信息的存储期限主要依据以下标准：

- (1) 完成与您相关的交易目的、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；
- (4) 根据诉讼时效的相关需要；
- (5) 是否存在关于保留期限的其他特别约定或法律法规规定。

在超出保留期间后，我们会根据适用法律的要求删除或匿名化处理您的个人信息。

3、当您成功申请注销贝壳账户后，我们将在您提出申请的 48 小时内完成对您的账户注销审核，审核通过后，我们将对您的个人信息进行删除或匿名化处理。

**4、如果我们终止服务或运营，我们会至少提前三十日向您通知，并在终止服务或运营后对您的个人信息进行删除或匿名化处理。**

## **五、您如何管理您的个人信息**

贝壳非常重视您对个人信息的关注，并尽全力保护您对于您个人信息访问、更正、删除以及撤回同意的权利，以使您拥有充分的能力保障您的隐私和安全。您的权利包括：

### **1、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，具体包括：

(1) 您的账户信息：PC 端您可以在“我的贝壳”页面的“编辑资料”菜单中查阅您提交给贝壳的所有个人信息，您也可通过上述途径更新除实名认证信息之外的其他个人信息（您的实名认证信息是您通过实名认证时使用的姓名和身份证信息）。如您需要变更您的实名认证信息，您可拨打 010-10106188 服务热线申请变更。移动端 APP 具体路径为：账户名称、个人资料信息：首页--“我的”进入我的贝壳--点击头像进入账户设置；账户密码、电话号码、安全信息：首页--“我的”进入我的贝壳--点击头像进入账户设置。

(2) 您的浏览信息：您可以访问或清除您的搜索历史记录、查看和修改兴趣以及管理其他数据。移动端 APP 路径为：搜索历史记录：首页--“我的”进入我的贝壳—搜索条件；关注及其他数据：首页--“我的”进入我的贝壳-二手房关注、新房关注、租房关注、小区关注。

(3) 您的评论信息：PC 端您可以访问或更新或删除您的个人评论，移动端 APP 路径为：  
我的一看房记录--评价。

(4) 对于您在使用我们的产品与/或服务过程中产生的其他个人信息需要访问或更正，请随时联系我们。我们会根据本隐私政策所列明的方式和期限响应您的请求。

(5) 您无法访问和更正的个人信息：除上述列明的信息外，考虑到不响应请求可能给您合法权益带来的风险和损害、技术可行性及实现请求成本等因素，您的部分个人信息我们还无法为您提供访问和更正的服务，这些信息主要是为了提升您的用户体验和保证交易安全所收集的您的设备信息、您使用附加功能时产生的个人信息。上述信息我们会在您的授权范围内进行使用，您无法访问和更正，但您可联系我们进行删除或做匿名化处理。

## **2、删除您的个人信息**

您在我们的产品与/或服务页面中可以直接清除或删除的信息，包括看房记录、订单信息、浏览信息、收货地址信息；

在以下情形中，您可以向我们提出删除个人信息的请求：

- (1) 如果我们处理个人信息的行为违反法律法规；
- (2) 如果我们收集、使用您的个人信息，却未征得您的同意；
- (3) 如果我们处理个人信息的行为违反了与您的约定；

(4) 如果您注销了贝壳账户；

(5) 如果我们终止服务及运营。

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。当您从我们的服务中删除信息后，我们可能不会立即备份系统中删除相应的信息，但会在备份更新时删除这些信息。

### **3、改变您授权同意的范围或撤回您的授权**

**您可以通过删除信息、关闭设备功能、在贝壳网站或软件中进行隐私设置等方式改变您授权我们继续收集个人信息范围或撤回您的授权。您也可以通过注销账户的方式，撤回我们继续收集、处理您个人信息的全部授权。**

**请您理解，每个业务功能需要一些基本的个人信息才能得以完成，当您撤回同意或授权后，我们无法继续为您提供撤回同意或授权所对应的服务，也不再处理您相应的个人信息。但您撤回同意或授权的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。**

### **4、注销账户**

您可以在我们的 APP 端申请注销账户，具体路径为：首页-“我的”-点击头像进入“我的个人信息”- 注销账号。您注销账户的申请通过后，我们将停止为您提供产品与/或服务，并依据您的要求，除法律法规另有规定外，我们将删除您的个人信息。

您的账户一旦注销，将面临如下风险及问题：

(1) 账户在贝壳系统中尚有资产或虚拟权益（包括但不限于账户余额、虚拟货币、优惠券等）且您在申请账户注销前未予处理的，相关记录可能被删除且无法恢复。因此，我们建议您在申请注销账户前，妥当处理您的账户在贝壳系统中的资产或虚拟权益，例如将账户余额提现至银行卡等；

(2) 账户内未完成的订单、服务会因您账户注销而无法继续执行，如您已完成支付义务，已支付的权益有可能无法返还。因此，我们建议您在申请注销账户前，确认账户内是否仍然存在未完成的订单、服务（特别是那些已完成支付义务但尚未最终交付的订单、服务）；

(3) 如您的账户因违法违规操作或侵犯他人合法权益导致处罚或纠纷，或者我们为履行反洗钱等法律义务，我们将在法律允许的必要的期限内保留处理此处罚、纠纷或投诉所必要的信息，以及履行反洗钱等法律义务所必要的信息，并在该等期限届满后对相关个人信息进行删除或匿名化处理。

#### **5、如果您不想接受我们给您发送的促销信息，您随时可通过以下方式取消：**

- (1) 您可通过 PC 端账户设置页面的邮件订阅菜单中取消邮件订阅的促销信息。
- (2) 您可以随时回复“TD”来取消我们给您发送的手机促销短信。
- (3) 您可以通过移动端 APP“账户设置-设置-推送消息设置-通知”设置是否接受我们通过“通知”推动给您的商品和促销信息。

(4) 您可以通过移动端 APP“账户设置-设置-推荐设置”设置是否接受我们为您专属推荐的精选房源。

(5) 我们会与第三方的平台或媒体 (“平台”) 合作基于您的个人信息向您推荐个性化的商品或服务。这些个人信息包括诸如在本网站的产品与/或服务的使用情况、访问本网站关联公司网站的情况及您在您的账户设置中填写的兴趣爱好。平台仅向我们提供了展示商品的窗口，窗口内容的链接是贝壳站内的个性化商品展示信息，由贝壳进行管理，因此我们不会向广告商提供您的任何的个人信息。而且我们在推荐窗内设置了屏蔽功能，您可选择屏蔽您不喜欢的广告。如您不愿意接受贝壳在单个平台上的推荐服务，请联系平台进行关闭。您知晓并理解平台是自主经营的实体，贝壳无法对其进行管理。

(6) 为了保护您的隐私，我们不会以任何方式和途径向您推送涉及宗教信仰、性、疾病等相关敏感内容的促销或商品信息给您。

## **6、响应您的请求**

如果您无法通过上述方式访问、更正或删除您的个人信息，或您需要访问、更正或删除您在使用我们产品与/或服务时所产生的其他个人信息，或您认为贝壳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，您均可以发送电子邮件至 [service\\_beike@lianjia.com](mailto:service_beike@lianjia.com) 或通过本协议下方的其他方式与我们联系。

为了保障安全，我们可能需要您提供书面请求，或以其他方式证明您的身份，我们将在收到您反馈并验证您的身份后的 15 日内答复您的请求。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，我们可能会予以拒绝。

**在以下情形中，按照法律法规要求，我们将可能无法响应您的请求：**

- (1) 与国家安全、国防安全直接相关的；**
- (2) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；**
- (3) 与犯罪侦查、起诉、审判和执行判决等直接相关的；**
- (4) 有充分证据表明您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。**

## **六、未成年人的个人信息保护**

1、贝壳非常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，在使用我们的产品与/或服务前，应事先取得您家长或法定监护人的书面同意。贝壳根据国家相关法律法规的规定保护未成年人的个人信息。

2、对于经父母或法定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。

3、如果我们发现自己在未事先获得可证实的父母或法定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。

## 七、通知和修订

1、为给您提供更好的服务以及随着贝壳业务的发展，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。我们会通过在贝壳网站、贝壳移动端 APP 上发出更新版本并在生效前通过网站公告或以其他适当方式提醒您相关内容的更新，也请您访问贝壳以便及时了解最新的隐私政策。

2、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，说明隐私政策的具体变更内容）。

**本隐私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者变更等；**

**(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。**

3、我们还会将本策略的旧版本存档，供您查阅。

## 八、如何联系我们

- 1、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，请通过发送邮件至 kefu@ke.com 或拨打我们的客服电话（010-10106188）等多种方式与我们联系。
- 2、我们设立了个人信息保护专职部门（或个人信息保护专员），您可以通过发送邮件至 kefu@ke.com 的方式与其联系。
- 3、一般情况下，我们将在十五日内回复。如果您对我们的回复不满意，特别是我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以向网信、电信、公安及市场监督管理等监管部门进行投诉或举报，或者向北京市海淀区人民法院（010-62697011）提起诉讼。

**我们谨此再次提醒您，本隐私政策内容中以加粗方式显著标识的条款，请您着重阅读。您点击“注册”/“登录”按钮即视为您完全接受本隐私政策，在点击之前请您再次确认已知悉并完全理解本隐私政策的全部内容。**