

## 京客服隐私政策

**【特别提示】**请仔细阅读《京客服隐私政策》（尤其是加粗或下划线的内容）并确定了解我们对您个人信息的处理规则。阅读过程中，如您有任何疑问，可通过《京客服隐私政策》中的联系方式咨询我们；如您不同意《京客服隐私政策》中的任何条款，您应立即停止访问或使用京客服。

### 引言

【北京沃东天骏信息技术有限公司】（以下简称“我们”）非常重视用户的隐私和个人信息保护。您在使用我们的产品与/或服务时，我们可能会收集和使用您的相关信息。我们希望通过《京客服隐私政策》（以下简称“本隐私政策”）向您说明我们在您使用我们的产品与/或服务时，我们如何收集、使用、保存、共享和转让这些信息，以及我们为您提供的访问、更新、删除和保护这些信息的方式。

本隐私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、我们如何使用 Cookies 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

本隐私政策与您所使用的京客服中服务以及该服务所包括的各种业务功能（以下统称“我们的产品与/或服务”）息息相关，希望您在使用我们的产品与/或服务前仔细阅读并确认您已经充分理解本隐私政策所写明的内容，并让您可以按照本隐私政策的指引做出您认为适当的选择。本隐私政策中涉及的相关术语，我们尽量简明扼要的表述，并提供进一步说明的链接，以便您更好地理解。您开始使用或在我们更新本隐私政策后（我们会及时提示您更新的情况）

继续使用我们的产品与/或服务，即意味着您同意本隐私政策（含更新版本）内容，并且同意我们按照本隐私政策收集、使用、保存和共享您的相关信息。

如对本隐私政策或相关事宜有任何问题，您可随时通过访问在线客服系统（<https://help.jd.com>）、发送邮件至 [cccsystem@jd.com](mailto:cccsystem@jd.com) 或拨打我们的任何一部客服电话等多种方式与我们联系。

## 一、我们如何收集和使用您的个人信息

个人信息是以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息。敏感个人信息是一旦泄露或者非法使用，容易导致自然人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息，包括生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息。（我们将在本政策中对涉及到的个人敏感信息以粗体进行显著标识）。

我们仅会出于以下目的，收集和使用您的个人信息：

### （一）您须授权我们收集和使用您个人信息的情形

我们的产品与/或服务包括一些核心功能，这些功能包含了实现京客服服务所必须的功能及保障交易安全所必须的功能。我们可能会收集和使用下列与您有关的信息才能实现上述这些功能。如果您不提供相关信息，您将无法享受我们提供的产品与/或服务。这些功能包括：

#### 1、实现京客服工作所必须的功能

##### （1）用户注册

您首先需要注册一个京客服账户以成为京客服用户。您使用京客服，需要先注册的京客服账户。当您在京客服提交注册申请时，您需向我们提供姓名、年龄区间、当前学历、当前工作情况、手机号码。我们将基于您提供的信息审核您是否符合成为我们的京客服用户。当您提交后，将由我们的工作人员按照您提供联系方式与您取得联系，并告知您提交的注册审核结果。如您提供的信息有误，或联系方式无法取得联系，您将无法成功注册成为京客服用户或者我们的工作人员无法有效联系您，更无法告知您审核结果。

##### （2）用户接受培训

为了让您快速理解、掌握京客服工作内容，我们会先向您提供相应培训支持。在您接受培训过程中，我们可能会收集您使用我们的产品与/或服务的设备信息（包括设备名称、设备型号、设备识别码、操作系统和应用程序版本、语言设置。我们通过您操作、使用设备，核实您是否正常观看培训学习资料，是否存在快进、长时间停滞、跳跃式观看等与普通人正常速度学习相矛盾情形。在您成为正式京客服用户后，我们向您发送我们的最新制度、活动等消息。

请您注意，单独的设备信息、浏览器类型无法识别您的身份，不属于您的个人信息，我们有

权以任何的目的对其进行使用；只有当您的设备信息、浏览器类型与您的其他信息相互结合使用并可以识别您的身份时，在结合使用期间，我们会将您的设备信息、浏览器类型作为您的个人信息，按照本隐私政策对其进行处理与保护。

### （3）用户报班

当您完成全部培训学习，并经考核通过后，您可以参与申请报班班次，以便能够成功领取工作任务，开展京客服生产工作。。我们结合您所提供工作情况、兼职时长、以往工作量、工作质量等综合因素，判断您领取任务是否合理、是否超高超出您平均工作量等，我们有权采用暂停、终止某项或某些任务，保障对我们客户服务工作质量。

### （4）用户查看工作总量、激励其他用户

当您完成某项或某些任务后，想查看自己的工作总量、劳务报酬。我们可能会收集您使用我们的产品与/或服务的面部信息等信息。为了保护由您个人才可查询报酬情况，需要您通过人脸识别方式进入查询报酬页面。我们可能会在京客服 APP 内展示您的部分正面信息，用于激励我们的其他京客服用户或潜在京客服用户。京客服上展示工作总量、劳动报酬的信息，仅作为用户个人参考，不作为最终实际工作数量总量、所得劳务报酬依据。实际工作数量总量、劳务报酬数额受到客户满意度、客户投诉等多个因素影响。如果您对工作数量总量、劳务报酬有任何疑问，请联系人事部门，并以人事部门给出意见为准。

### （5）身份验证

正式用户因工作需要需验证身份，以确保使用 APP 进行报班的工作申请人信息和注册登记信息、工作处理业务人是匹配的。“人脸识别验证”目前做为身份识别的主要手段。

“人脸识别验证”是通过活体检测和人脸比对等技术，来核验您的真实身份的服务。在服务过程中，将收集、分析、处理、留存及使用您的人脸信息。在用户打开相机进行验证过程中，每隔 N 秒，会采集一张压缩比极小的图片缩略图进行上报；

需要以下场景使用：

刷脸登录：通过对比面部识别特征为您提供登录应用

人脸识别：通过对比面部识别特征进行人脸验证，通过可在工作平台处理业务

刷脸付款：通过对比面部识别特征，可以使用积分购买积分商城中的商品

## 2、保障京客服工作所必须的功能

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浏览信息、报班信息、设备信息来判断您的账号风险，并可能会记录一些我们认为有风险的链接（“URL”）。我们也会收集您的设备信息对京东系统问题进行分析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。

（三）您应充分知晓，以下情形中，我们收集、使用个人信息无需征得您的授权同意：

- 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、审判和判决执行等有关的；
- 4、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；
- 5、所涉及的个人信息是个人信息主体或监护人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、为合法的新闻报道所必需的；
- 10、学术研究机构基于公共利益开展统计或学术研究所必要，且对外提供学术研究或描述的结果时，对结果中所包含的个人信息进行去标识化处理的；
- 11、法律法规规定的其他情形。

（五）您个人信息使用的规则

- 1、我们会根据本隐私政策的约定，为实现我们的产品与/或服务功能而对所收集的个人信息进行使用。
- 2、在收集您的个人信息后，我们将通过技术手段对信息进行匿名化处理，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，我们有权对数据库进行分析并予以商业化的利用。

3、请您了解并同意，对于您在使用我们的产品与/或服务时所提供的所有个人信息，除非您删除或通过系统设置拒绝我们收集，否则将被视为在您使用我们的产品与/或服务期间持续授权同意我们使用。在您注销账号时，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/或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、匿名处理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个人信息用于其他目的时，会事先征求您的明示同意。请您理解，我们向您提供的产品与/或服务将不断更新变化。如果您选择使用本隐私政策中尚未列明的其他产品与/或服务时，我们会在收集您的个人信息前通过协议、页面提示等方式向您详细说明信息收集的目的、方式、范围并征求您的同意。若您不同意提供前述信息，您可能无法使用该项产品与/或服务，但不影响您使用现有产品与/或服务。

## 二、我们如何使用 Cookies 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，使您获得更轻松的访问体验。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、存储您报班数据，进而帮助您优化选择与互动、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京东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 Cookies 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、通过使用网络 Beacon，计算用户访问数量、停留时间，并通过访问 Cookies 辨认注册的

京客服用户；

2、通过得到的 Cookies 信息，可能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、我们不会与京东以外的任何公司、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）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的情况下进行提供；
- （3）在法律法规允许的范围内，为维护京东、京东的关联方或合作伙伴、您或其他京客服用户或社会公众利益、财产或安全免遭损害而有必要提供；
- （4）只有共享您的个人信息，才能实现我们的产品与/或服务的核心功能或提供您需要的服务并提前获得您同意的；
- （5）应您需求为您处理您与他人的纠纷或争议；
- （6）符合与您签署的相关协议（包括在线签署的电子协议以及相应的平台规则）或其他的法律文件约定所提供；
- （7）基于学术研究而使用；
- （8）基于符合法律法规的社会公共利益而使用。

2、我们可能会将您的个人信息与我们的关联方共享。但我们只会共享必要的个人信息，且受本隐私政策中所声明目的的约束。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。

3、我们可能会向合作伙伴等第三方共享您的账户信息、设备信息以及位置信息，以保障为您提供服务的顺利进行。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，并且只会共享提供产品/与或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供应商。这些支持包括为我们供货或提供基础设施技术服务、人脸识别技术服务、数据处理等。我们共享这些信息的目的是可以实现我们产品与/或服务的核心功能，比如我们必须与技术服务供应商共享您的信息才能实现人脸识别我们需要将您订单中的订购信息和收货信息共享给供应商，以指示其交付商品或提供服务。

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、本隐私政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息。在个人敏感信息使用上，我们要求第三方采用数据脱敏和加密技术，从而更好地保护个人敏感信息。

5、为了遵守法律、执行或适用我们的使用条件和其他协议，或者为了保护京东、您或其他京客服用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。不过，这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

我们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、事先获得您明确的同意或授权；

2、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的情况进行提供；

3、符合与您签署的相关协议（包括在线签署的电子协议以及相应的平台规则）或其他的法律文件约定所提供；

4、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、组织重新征求您的授权同意。

## （三）公开披露

我们仅会在以下情况下，且采取符合业界标准的安全防护措施的前提下，才会公开披露您的个人信息：

1、根据您的需求，在您明确同意的披露方式下披露您所指定的个人信息；

2、根据法律、法规的要求、强制性的行政执法或司法要求所必须提供您个人信息的情况下，我们可能会依据所要求的个人信息类型和披露方式公开披露您的个人信息。在符合法律法规的前提下，当我们收到上述披露信息的请求时，我们会要求必须出具与之相应的法律文件，如传票或调查函。我们坚信，对于要求我们提供的信息，应该在法律允许的范围内尽可能保持透明。我们对所有的请求都进行了慎重的审查，以确保其具备合法依据，且仅限于执法部门因特定调查目的且有合法权利获取的数据。

## 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、数据安全技术措施

我们会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。

#### 2、京东为保护个人信息采取的其他安全措施

京东通过建立数据分类分级制度、数据安全管理规范、数据安全开发规范来管理规范个人信息的存储和使用。

京东通过信息接触者保密协议、监控和审计机制来对数据进行全面安全控制。

京东建立数据安全委员会并下设信息保护专职部门、数据安全应急响应组织来推进和保障个人信息安全。

加强安全意识。我们还会举办安全和隐私保护培训课程，加强员工对保护个人信息重要性的认识。

3、我们仅允许有必要知晓这些信息的京东及京东关联方的员工、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。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。如果未能履行这些义务，可能会被追究法律责任或被终止与京东的合作关系。

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。如果未能履行这些义务，可能会被追究法律责任。

#### 4、我们会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。

5、互联网并非绝对安全的环境，而且电子邮件、即时通讯、社交软件等与其他用户的交流方式无法确定是否完全加密，我们建议您使用此类工具时请使用复杂密码，并注意保护您的个人信息安全。在通过京东与第三方进行网上产品与/或服务的交易时，您不可避免的要向交易对方或潜在的交易对方披露自己的个人信息，如联络方式或者邮政地址等。请您妥善保护自己的个人信息，仅在必要的情形下向他人提供。

#### 6、安全事件处置

为应对个人信息泄露、损毁和丢失等可能出现的风险，京东制定了多项制度，明确安全事件、安全漏洞的分类分级标准及相应的处理流程。京东也为安全事件建立了专门的应急响应团

队，按照安全事件处置规范要求，针对不同安全事件启动安全预案，进行止损、分析、定位、制定补救措施并联合相关部门进行溯源和打击。

一旦发生个人信息安全事件，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。我们同时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，当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。

7、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。

8、如果您对我们的个人信息保护有任何疑问，可通过本隐私政策中约定的联系方式联系我们。如您发现自己的个人信息泄露，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中约定的联系方式联络我们，以便我们采取相应措施。

## （二）您个人信息的保存

1、您的个人信息将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，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、请您注意，当您成功注销京东账户后，我们将对您的个人信息进行删除或匿名化处理。

3、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

京东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，以便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：您可以在 <http://sirf.jd.com> 查阅您提交的个人信息（包括头像、昵称、个人简介），你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，如您需要变更您的实名认证信息，您可 <http://sirf.jd.com/> 申请变更。

（2）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。

(3) 您无法访问和更正的个人信息：除上述列明的信息外，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

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) 您注销了账户；
- (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，除法律法规另有规定，或这些实体已经获得您的独立授权。若我们响应您的删除请求，我们可能不会立即从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、在京客服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的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

您可以在我们的产品中直接申请注销账户。您可以通过在京客服 APP 设置中进行注销。您注销账户后，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。

## 5、如果您不想接受我们给您发送的放班、验证码、上线提醒、活动公告信息，您可随时通过以下方式取消：

- (1) 您可以根据短信内容提示，来取消我们给您发送的手机短信。

(2) 您可以通过手机设置中，设置是否接受我们通过“通知”推动给您的【放班、上线提醒】信息。

## 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，或您认为京东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 [cccsystem@jd.com](mailto:cccsystem@jd.com) 或通过本隐私政策中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，或提供您的身份证明文件，我们将在收到您反馈并验证您的身份后的 30 天内答复您的请求。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) 与个人信息控制者履行法律法规规定的义务相关的；
- (2) 与国家安全、国防安全有关的；
- (3) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- (4) 与刑事侦查、起诉、审判和执行判决等有关的；
- (5) 有充分证据表明您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、未成年人的个人信息保护

1、京东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，应事先取得您监护人的同意。京东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、我们不会主动直接向未成年人收集其个人信息。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、监护人同意或者保护未成年人所必要的情况下使用、共享、转让或披露此信息。

3、如果有事实证明未成年人并未取得监护人同意的情况下注册使用了我们的产品与/或服务，我们会与相关监护人协商，并设法尽快删除相关个人信息。

## 七、通知和修订

1、为给您提供更好的服务以及随着京东业务的发展，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。我们会通过在京客服移动端上发出更新版本并通过网站公告或以其他适当方式提醒您相关内容的更新，也请您访问京东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、我们还会将本隐私政策的旧版本存档，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，请通过以下方式与我们联系：

个人信息保护负责人邮箱 [cccsystem@jd.com](mailto:cccsystem@jd.com)

您还可以随时通过访问在线客服系统（<https://help.jd.com>）或拨打我们的任何一部客服电话等多种方式与我们联系。

2、一般情况下，我们将在 15 天内回复。[123](tel:123)