

「十分到家」隐私指引

最近更新日期：2021 年 5 月 31 日

「十分到家」是由深圳十分到家服务科技有限公司、四川十分到家科技有限公司及其关联方、（以下简称“「十分到家」”或“我们”）通过网站、应用程序等客户端向经许可承揽「十分到家」客户服务业务的服务商、社会工程师或服务商下属服务工程师（统称“您”）提供的工单管理、培训与考试等相关信息服务或在线交易处理服务（以下简称为“本服务”或“服务商/工程师服务”）。

在遵循《[TCL 隐私政策（总纲）](#)》的前提下，我们通过本隐私指引向您具体说明「十分到家」有关个人信息保护的相关事宜，并作为《[TCL 隐私政策（总纲）](#)》的细化和补充，如《[TCL 隐私政策（总纲）](#)》与本指引存在不一致的地方，本指引优先适用。

本指引要点如下：

- 为实现基本业务功能您须授权我们收集和使用的个人信息的情形
- 您可自主决定是否授权我们收集和使用个人信息以实现扩展类业务功能的情形
- 本服务中我们向关联方或第三方共享您的个人信息的情况
- 本服务中您实现个人信息主体权利的方式
- 其他需要说明的内容。

1. 您须授权我们收集和使用您个人信息的情形

1.1 完成服务商/工程师服务所必须的功能

1.1.1 账户注册

您需要注册一个「十分到家」账户成为「十分到家」的用户。为完成创建账号，您需提供您的**手机号码**进行注册，创建用户名和密码。并且：

- (1) 若您为社会工程师或服务商下属的服务工程师（统称“工程师”）的，您还需要提交您的**姓名、*身份证号及身份证正反面图片、接单手机号码、详细地址、所属服务处、拟服务地区、服务品类、服务项目、收款账户名称、银行账号、开户行地区、开户行全称、法人征信证明（如需）**。
- (2) 若您为服务商的，您还需要提交您的**法定代表人或经营者（如为个体工商户的）的姓名、*身份证号码及身份证正反面图片及其手机号码、详细地址、收款账户名称、银行账号、开户行地区、开户行全称、法定代表人/经营者个人征信证明或法人征信证明**。若您所提交的法定代

表人/经营者非您本人的，您应确保您已经取得您所期望提交的前述人员的合法的授权以授权我们按照《[TCL 隐私政策（总纲）](#)》及本隐私指引的说明处理其个人信息。

- (3) 作为服务商（包括服务商主站运营方及其下属服务商子站运营方），您可以通过「十分到家」分配并管理您下属工程师的「十分到家」账号。您需要向我们提交您下属服务工程师或您下属服务商子站的服务工程师（如有）的姓名、身份证号码及身份证正反面图片、手机号码、详细地址、*征信证明、USS 工程师账号（如有）、工程师服务技能及服务资质证明（如有）。您应确保您已经取得您所期望添加的工程师的合法的授权以授权我们按照《[TCL 隐私政策（总纲）](#)》及本隐私指引的说明处理其个人信息。

上述必要信息是「十分到家」必须收集以履行法定义务的信息。因此，缺乏上述必要信息，您将无法成功注册「十分到家」账户以使用本服务。

您理解并同意，当您作为服务商授权代表而提供个人信息进行注册时，以及您作为服务商工程师提供个人信息时，您的相关个人信息权利的行使将受到商户的限制。

需要额外说明的是，由于本服务涉及工程师入户服务，出于保障服务安全等必要考虑，我们需要您提供相关*企业征信/法人征信/个人征信证明，签署本协议意味着您明确知悉并同意我们收集和处理前述信息。

若您为服务工程师的，您在注册账号后应向我们补充提供您的最高学历、专业特长、工龄、工作经历、年龄、紧急联系人姓名及*紧急联系人电话，以便于服务商对您予以管理或服务商/我们评估您的服务技能和服务水平及在您遇到紧急情况时，协助您最快寻求帮助；您还可以向我们补充提供您的*子女状况、*婚姻状况、工作经历证明人、特殊工种资格、年龄、*体检报告，这将有助于服务商/我们进一步评估您的服务水平和/或向您提供更优的服务体验，但如果您不提供这些补充信息，不会影响您使用本服务的基本功能。

1.1.2 培训与考试

为确保服务质量，「十分到家」需要对工程师进行基础业务技能的培训和考试。若您为工程师的，您可以通过「十分到家」进行在线学习培训及考试认证等，在此过程中，我们需要收集您的培训记录、考试成绩。若您拒绝授权我们对前述信息的收集的，您将无法参与考试认证并使用工单管理等基本服务功能，也无法向我们的客户提供任何服务。

为方便您快速观看您所感兴趣的培训课程，我们需要收集您的收藏记录以为您提供该等服务。若您拒绝授权我们对前述信息的收集的，将导致我们无法向您提供相应的服务或无法达到服务效果，但您仍可以登录「十分到家」。

1.1.3 工单管理

若您为工程师的，在您通过考试认证并经我们审核通过后，您可以通过「十分到家」承接我们许可的客户服务业务并使用工单管理功能。

为提升客户服务业务体验，并便于客户与您的沟通，我们需要收集并向客户**展示您的姓名、上门时间**；同时，基于您查询并管理工单的需求，收集您的预约备注信息、工单处理时长、服务状态、**服务费用明细**。

当客户直接与您联系并提出客户服务需求时，您应通过「十分到家」自行录入相关工单信息，包括客户姓名、**手机号码、详细地址**、客户需求及相应产品信息。

您应确保您已经取得上述客户的合法的授权以授权我们按照《[TCL 隐私政策（总纲）](#)》及本隐私指引的说明处理其个人信息。

1.1.4 客服功能

为了便于与您联系、尽快帮您解决问题或记录相关问题的处理方案及结果，我们可能会保存您与我们的***通信/通话记录**及相关内容(包括**账号信息**、以及您为了证明相关事实提供的其他信息，或您留下的其它联系方式)。

1.1.5 保障交易安全所必须的功能

为提高您使用本服务及我们关联公司、合作伙伴提供的服务的安全性，保护您的人身财产安全免遭侵害，更好地预防各类网络安全风险，更准确识别违反法律法规或「十分到家」相关协议规则的情况，我们可能使用或整合您的**账户信息、工单信息、设备信息、服务日志信息、IP 地址**以及**我们关联公司、合作伙伴取得您的授权或依据法律共享的信息**，来综合判断您账户及交易风险、进行身份验证、检测及防范安全事件，并依法采取必要的记录、审计、分析、处置措施。

1.1.6 改进我们的产品与/或服务所必须的功能

我们还可能为了提供服务及改进服务质量的合理需要而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（包括相关图片、问题描述包含的信息等），以及您与我们的关联方、我们合作伙伴之间互动时我们获得的相关信息。对于从您的各种设备上收集到的信息，我们可能会将它们进行关联，以便我们能在这些设备上为您提供一致的服务。我们可能会将来自某项服务的信息与来自其他服务的信息结合起来，以便为您提供服务、个性化内容和建议。

2. 您可以选择是否授权我们收集和使用您的个人信息的情形

- 2.1 为了向您提供更便捷和优质的服务，提升您的用户体验，我们在向您提供的以下附加服务中可能会收集和使用您的个人信息，如果您不提供这些信息，不会影响您使用本服务的基本功能，但您可能无法获得这些附加服务给您带来的用户体验，这些附加服务包括：

2.1.1 推荐有奖

您可参与我们的推荐有奖等奖励活动，并在「十分到家」查询您成功推荐的情况并参与排名，在此过程中，我们需要收集您的昵称及**奖励明细**。

2.1.2 积分排名

我们为您提供积分奖励及积分排名功能以激励您积极登录「十分到家」、下载资料以完成相应学习培训等，在此过程中我们需要收集您的账户昵称、**积分明细**及**积分总额**。

2.1.3 协助送修

您可以通过「十分到家」协助客户送修产品整机或备件，我们需要收集和使用客户指定送修产品的机号、工单号、购买日期、保修日期；您还需要提交发货联系人姓名、**联系电话**和**发货地址**以便实现相应产品整机或备件的物流配送。

您应确保您已经取得上述客户的合法的授权以授权我们按照《[TCL 隐私政策（总纲）](#)》及本隐私指引的说明处理其个人信息。

2.1.4 其他基于设备权限开启的附加功能：

- a) **基于电话的附加功能：**您可以使用这个附加功能快捷拨打客户电话。
- b) **基于地理位置信息的附加功能：**我们将收集您的地理位置信息来判断您所处的地点，方便您了解服务地点与您之间的距离、为您进行导航及判断是否需要支付远程工作费用等。
- c) **基于摄像头/相机的附加功能：**您可以使用这个附加功能进行扫码、上传服务过程和结果以及与客服进行沟通时提供证明或说明等。
- d) **基于相册上传的图片/视频访问及上传的附加功能：**您可以使用该功能上传您的照片/图片，以实现更换头像或反馈服务过程和结果或与客服沟通提供证明说明等功能。
- e) **基于通讯录的附加功能：**您可以使用该功能自动添加手机号码等。
- f) **基于麦克风的附件功能：**您可以使用该功能实现语音输入。

2.2 上述附加功能可能需要您在您的设备中向我们或者第三方应用（比如微信）开启您的电话、地理位置、摄像头/相机、相册/图片库、通讯录、麦克风等设备访问权限，以实现这些功能所涉及的信息的收集和使用。请您注意，您开启任一权限即代表您授权我们可以收集和使用您的相关个人信息来为您提供对应服务，您一

且关闭任一权限即代表您取消了授权，我们将不再基于对应权限继续收集和使用相关个人信息，也无法为您提供该权限所对应的服务。但是，您关闭权限的决定不会影响此前基于您的授权所进行的信息收集及使用。

2.3 实现相关业务功能可能开启您的设备访问权限逐项列举：

业务场景	场景说明	访问及使用权限
客户沟通	工程师接单后可与客户快捷电话沟通	拨打电话 读取通话状态和移动网络信息 使用呼叫转移
位置信息 查看当前坐标	方便您了解所需服务的地点与您之间的距离，为您提供或持续提供导航路线、导航指示等，以及判断是否需要支付远程工作费用 方便您了解您所处的地理位置区域	访问大致位置信息（使用网络进行定位） 访问确切位置信息（使用 GPS 和网络进行定位） 在后台使用位置信息 从您的媒体收藏中读取位置信息
上传图片 离线相册	上传服务过程或结果照片等或更改头像或提供身份证明图片等 离线查看相册图片	拍摄照片和录制视频 读写存储卡中的内容
扫描二维码	扫描二维码识别产品机号或物流单号等	拍摄照片和录制视频
添加手机号码	帮助您在自接单等场景中快速填写手机号码，或向您通知必要的服务信息通知等	读取联系人 查找设备上的账户
应用程序升级 更新	快速完成应用程序升级或安装应用程序新版本	应用内安装其他应用 读取存储卡中的内容 修改或删除 SD 卡中的内容
意见反馈	向我们反馈意见建议时，选择拍摄或者从相册选择照片提供相关证明或说明	使用照相设备权限 读写存储卡中的内容
AI 助手	向我们反馈意见建议或咨询问题时，发送语音信息	录制音频

3. 个人信息的共享

我们遵循《[TCL 隐私政策（总纲）](#)》的约定共享您的个人信息。为实现本服务的基本业务功能，您的个人信息将会共享到下述功能和技术服务合作方，其中包含我们的关联方。这些功能和技术的支持服务包括地图服务、物流服务、数据处理服务。我们共享这些信息的目的是为了完成本服务中的基本服务商/工程师服务功能。下表将列明我们向合作方提供您的个人信息的情形。如果您拒绝我们向相应合作方共享您的相关个人信息的，则将导致您无法使用相应的基本业务功能。

需要特别提醒您注意的是，当相关服务提供商以页面跳转至服务商页面等第三方接入的方式向您提供服务时，相应的服务提供商将直接与您达成相应的个人信息授权使用许可，该等由服务提供商直接收集的个人信息并非我们向其共享的个人信息范围。

合作伙伴类型	合作伙伴名称	合作目的	合作方式	共享个人信息字段	合作伙伴数据安全能力描述
派单服务	客音、华为、小米、三星、京东、天猫	作为十分到家其他系统的整体用户入口	嵌入第三方代码、插件传输个人信息	工程师和用户的姓名、电话、位置	书面承诺具有适用数据保护规定要求的数据安全能力
地图服务	高德地图	在上门服务中帮助工程师进行导航	嵌入第三方代码、插件传输个人信息	工程师和用户位置	书面承诺具有适用数据保护规定要求的数据安全能力
物流服务	速必达、顺丰、京东物流、宅急送	送修整机或备件	嵌入第三方代码、插件传输个人信息	工程师或用户的姓名、电话、位置	书面承诺具有适用数据保护规定要求的数据安全能力
电话服务	中国移动	中间号播出，维护工程师、用户的电话号码	嵌入第三方代码、插件传输个人信息	工程师和用户的姓名、电话、位置	书面承诺具有适用数据保护规定要求的数据安全能力

第三方电子 签名	E签宝	电子签名 的认证、存证	嵌入第三 方代码、插件 传输个人信息	工程师姓 名、身份证 号、电话	书面承诺 具有适用数据 保护规定要求 的数据安全能 力
-------------	-----	----------------	--------------------------	-----------------------	---

4. 个人信息处理者

- 4.1 您应严格按照适用的数据保护规定及「十分到家」的要求和委托处理个人信息并接受「十分到家」的监督；您因特殊原因未能按照前述要求处理个人信息的，或您在处理个人信息过程中无法提供足够的安全保护水平或发生安全事件的，您应立即向「十分到家」进行反馈。您应主动或配合「十分到家」设置恰当的产品交互形式，协助「十分到家」及时响应个人信息主体的权利请求，包括但不限于协助个人信息主体实现个人信息的访问，修改，删除、申诉等要求。
- 4.2 您承诺，在您授权您下属服务商子站运营商处理个人信息前，您必须向我们提供您下属服务商子站运营方的全部细节信息并征得我们的事先书面同意；您承诺下属的服务商子站运营方已达到法定的数据安全能力要求，您将依法对您委托处理个人信息的下属服务商子站运营方进行监督（包括但不限于通过合同等方式规定其责任和义务且对下属服务商子站运营方的授权范围不得超越您从「十分到家」获得的授权范围，对下属服务商子站运营方进行审计等），准确记录和存储委托处理个人信息的情况，确保其依法有效履行个人信息安全保护责任；且您对您下属服务商子站运营商的所有行为承担无限连带责任。在「十分到家」因您（或您下属的服务商子站运营方）处理数据和个人信息的行为遭受监管处罚或个人信息投诉、索赔时补偿其因此遭受的全部损失（包括声誉损失）。
- 4.3 您承诺您具备适用数据保护规定要求的数据安全能力并能够向「十分到家」提供相应的合规证明，否则，您应就用户和「十分到家」因此遭受的全部损失（包括声誉损失）承担赔偿责任。
- 4.4 若您违反上述约定的，「十分到家」有权立即要求您停止相关违约行为，要求您采取有效补救措施以有效控制或消除个人信息面临的安全风险或终止对向您委托处理个人信息。

5. 信息主体的权利

在您使用「十分到家」期间，我们在产品设计中为您提供了相应的途径和操作设置，以便您可以行使您作为个人信息主体的权利。

5.1 访问个人信息

5.1.1 您可以通过「十分到家」应用程序进入“我的”查看您的昵称、账号和头像；

- 5.1.2 您可以通过「十分到家」应用程序进入“我的”-“历史工单”查看您承接的历史工单；
- 5.1.3 您可以通过「十分到家」应用程序进入“工单”或进入“首页”-“未完成单”查看您的处于处理中状态的工单、已完工的工单、待确认的工单、待上门的工单；
- 5.1.4 您可以通过「十分到家」应用程序进入“工具”-“奖励统计”查看您获得的奖励明细及排行；
- 5.1.5 您可以通过「十分到家」技术支持平台进入“头像”-“个人中心”查看您的头像、账户号、账户状态、积分及排行；或通过「十分到家」应用程序进入“我的”-“账号管理”-“个人资料”查看您的注册信息，并可以通过“我的”-“账号管理”-“个人资料”-“收货信息”查看并管理您的收货地址；
- 5.1.6 您可以通过「十分到家」技术支持平台进入“头像”-“个人中心”-“我的成绩”查看您的考试认证情况及成绩；
- 5.1.7 您可以通过「十分到家」技术支持平台进入“头像”-“个人中心”-“我的积分”查看您的积分明细；
- 5.1.8 您可以通过「十分到家」应用程序进入“我的”-“服务激励”查看您的服务激励总额；或您可通过「十分到家」应用程序“首页”-“绩效”查看您的绩效信息；
- 5.1.9 您可以通过「十分到家」应用程序进入“我的”-“离线相册”查看您的照片资料或视频资料；
- 5.1.10 您可以通过「十分到家」应用程序进入“首页”-“工单考核”或进入“首页”-“待申诉”查看您的工单奖惩记录；
- 5.1.11 您可以通过「十分到家」应用程序进入“首页”-“T库修”查看您的送库维修订单。

5.2 5.2 更正个人信息

- 5.2.1 您可以根据“3.1 访问个人信息”中所提示的路径更新修改您的注册个人信息。
- 5.2.2 如果您有更正某些个人信息的要求无法自主实现，或您有意行使[《TCL隐私政策\(总纲\)》](#)约定的特殊情形下的更正权，您可以通过电话客服 4008-123456 或发送电子邮件到jianyi@tcl.com向我们提出申请，我们将在 15 个工作日内回复。

5.3 删除个人信息

5.3.1 您可以通过“3.1 访问个人信息”中提示的路径删除您注册后主动提交的个人信息。

5.3.2 如果您有删除某些个人信息的要求无法自主实现，或您有意行使《[TCL隐私政策（总纲）](#)》约定的特殊情形下的删除权，您可以通过电话客服 4008-123456 或者发送电子邮件到jianyi@tcl.com联系我们，我们将在 15 个工作日内回复。

5.4 撤回同意

5.4.1 每个业务功能需要一些基本的个人信息才能得以完成（见本隐私指引“1.我们收集的信息”），撤回同意后，相应的业务功能将无法继续使用，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。

5.4.2 如果您有撤回同意的要求无法实现，您可以通过电话客服【4008-123456】或者发送电子邮件到jianyi@tcl.com联系我们，我们将在 15 个工作日回复。

5.5 注销账号

如果您希望注销账号，您可以通过电话客服 4008-123456 或者发送电子邮件到jianyi@tcl.com 向我们提出申请，我们将在 15 个工作日内回复。

尽管有上述约定，若您为服务商下属工程师的，您应向您所属的服务商提出注销申请，由其协助您完成账号注销并通知我们进一步处理您的个人信息数据。

6. 其他

6.1 本指引种使用的专有名词或术语，如无特别说明，与《[TCL隐私政策（总纲）](#)》一致。

6.2 请您理解，「十分到家」向您提供的功能和服务是不断更新和发展的，我们也将及时更新本隐私指引保护您的个人信息。同时我们将努力贯彻“隐私保护设计”的理念，完善我们的产品设计，通过页面提示、公告或交互流程等方式及时向您说明个人信息收集的内容、范围和目的，作为本隐私指引的必要补充。

6.3 有关「十分到家」的隐私保护的争议和投诉，除《[TCL隐私政策（总纲）](#)》九部分的联系方式外，您可以通过以下方式联系我们：

客服电话：4008-123456

客服邮箱：jianyi@tcl.com