

中国燃气控股有限公司

(「本公司」)

隐私政策

为遵守适用的法律法规要求，确保客户资料安全可控，本公司管控模式的各下属公司

(「中燃集团」或「集团」) 采纳本《隐私政策》(「本政策」)。本政策适用于整个运营，包括员工、商业伙伴和供应商。

1. 客户资料

客户为开立或持有燃气账户，及就集团提供其他相关设施和服务，而需向本集团提供的个人资料，例如：客户姓名、客户地址、身份证号码、电话号码、账户号码、交易资料、有关燃气用量和账单的资料及本集团提供服务所需的其他资料。

2. 客户资料可能用途

客户资料可能用途如下：

- 2.1. 集团之日常服务运作，及处理有关集团产品、设施及服务之申请。
- 2.2. 开立及维持客户燃气账户。
- 2.3. 提供售后及保养服务。
- 2.4. 进行客户、产品、设施及服务调查。

- 2.5. 处理客户投诉及查询。
- 2.6. 计算任何集团对客户的欠款，或客户对集团的欠款，及向客户追收欠款。
- 2.7. 根据适用于中燃集团成员的任何适用的法律、法规、守则或指引要求而作出披露。
- 2.8. 任何与上述有直接关联之事项。

3. 集团如何保护客户的个人资料安全

- 3.1. 集团已采取符合业界标准、合理可行的安全防护措施保护客户提供的个人资料安全，防止个人资料被未经授权访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。为进一步巩固和提升员工在隐私保护方面的意识与能力，本集团已将客户隐私嵌入全集团风险/合规管理中的隐私政策系统。
- 3.2. 集团会使用加密技术提高个人资料的安全性，使用受信赖的保护机制防止个人资料遭到恶意攻击，使用安全堡垒平台防护保障系统安全，部署访问控制机制，尽力确保只有授权人员才可访问个人资料。
- 3.3. 集团将尽力保障客户发送给集团的任何资料的安全性。如果因集团的技术或管理防护原因导致资料被非授权访问、篡改或毁坏，导致客户的合法权益受损，集团将承担相应的法律责任。
- 3.4. 若不幸发生个人资料安全事件后，集团将按照法律法规的要求向客户告知：安全事件的基本情况和可能的影响、集团已采取或将要采取的处置措施、客户可自主防范和降低风险的建议、对客户的补救措施等。集团将以邮件、电话等方式告知客户事件相关情况。

在难以逐一告知个人资料主体的情况下，集团会采取合理、有效的方式发布公告。同时，集团将按照监管部门要求，上报个人资料安全事件的处置情况。

4. 查阅及更正个人资料

客户有权：

- 4.1. 查询集团是否持有其个人资料； 及
- 4.2. 更正任何不准确资料。

5. 集团如何转让、披露客户的个人资料

5.1. 转让

集团不会将客户的个人资料转让给任何公司、组织和个人，但以下情况除外：

5.1.1. 在获取明确同意的情况下转让：获得客户的明确同意后，集团可能会向其他方转让客户的个人资料。

5.1.2. 集团成员根据对该成员适用的任何法律、法规、守则或指引有责任或被预期向其作出披露的任何人士。

5.2. 使用披露

集团仅会在以下情况下，使用或披露客户的个人资料：

5.2.1. 获得客户明确同意或基于客户的主动选择，集团可能会使用或披露客户的个人资料；

5.2.2. 如果集团确定客户出现违反法律法规或本隐私政策条款的情况，或为保护任何集团成员用户或公众的人身财产安全免遭侵害，集团可能依据法律法规或本隐私政策条款征得客户同意的情况下披露关于客户的个人资料，包括相关违约行为以及集团已对客户采取的措施。

6. 转让、披露个人资料时事先征得授权同意的例外情况

以下情形中，转让、披露客户的个人资料时无需事先征得客户的授权同意：

- 6.1. 与国家安全、国防安全有关的情况。
- 6.2. 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等有关的情况。
- 6.3. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的情况。
- 6.4. 出于维护客户或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人同意的情况。
- 6.5. 客户自行向社会公众公开的个人资料。

7. 审核

7.1 集团指定专责部门负责隐私事务的管理和监督，对应责任部门将定期评估隐私保护措施，确保符合相关法律和法规要求。

7.2 集团定期开展数据信息安全合规内部审计，根据信息数据重要程度和隐私性，评估组织数据处理活动的合规性以及潜在风险，并督促相关部门进行后续整改。

8. 违规处理

对外擅自提供用户信息的，按照员工手册、保密协议以及其他规定执行，按情节轻重给予相关单位、部门和责任人通报批评、警告、记过、留用察看、降职降级或解除劳动合同的处分。造成经济损失的，赔偿经济损失。涉嫌犯罪的，依法移交有关部门处理。

9. 采纳日期

本政策自 2020 年 6 月发布施行，并适时更新。