

# 利和生生店务系统隐私政策

更新时间：2026 年 6 月【3】日

生效时间：2026 年 6 月【3】日

北京利和生生科技有限公司（下或称“利和生生”或“我们”）作为利和生生店务系统（下或称“本系统”）的运营者，高度重视您（以下或简称“用户”）的个人信息保护。我们深知个人信息对您的重要性，会严格按照法律法规的要求，采取相应的安全保护措施来保护您的个人信息以及隐私安全。利和生生店务系统隐私政策（以下简称“本政策”）旨在向您说明，在您使用本系统及我们的服务（下或称“本服务”）时，我们如何收集、使用、存储、保护您的个人信息，以及您享有的权利。

## 引言

为充分保障您的权利，我们希望通过本引言向您简明扼要地说明个人信息处理规则，请您特别关注：

1. 我们承诺将按业界普遍适用的安全标准，采取相应的安全保护措施来保护您的个人信息，未经您明确同意，不向第三方公开、泄露您的个人信息（法律规定的情形除外）。我们对相关信息采用专业加密存储与传输方式，保障您的个人信息安全。
2. 我们将在隐私政策中逐项说明我们收集的个人信息类型，以便您了解我们针对某一特定功能所收集的具体个人信息的类别、收集方式及使用目的。
3. 本政策的查阅路径如下：
  - （1）本系统登录界面；
  - （2）提供二维码；
  - （3）您可通过本政策列明的联系方式与我们联系获取。
4. 我们非常重视未成年人个人信息的保护，不会主动向未成年人收集个人信

息。如您是未成年人（尤其是不满 14 周岁的儿童），请务必保证您的监护人仔细阅读本政策，并在征得您的监护人同意的前提下使用我们的服务或向我们提供信息。

**特别提醒：**您在使用本服务前，请仔细阅读并理解本政策，若您对本政策存在疑问，或者无法全部或者部分接受本政策，或者在使用过程中需要向利和生生反馈（含建议、投诉、举报等），可随时按照本政策中列明的联系方式与我们联系，我们将根据您的要求为您进一步解释和说明相关内容。本政策与《利和生生店务系统用户协议》具有同等法律效力，特定服务场景的即时告知（如弹窗、操作提示）亦构成本政策的一部分。**您使用本服务即表示您已充分阅读、理解并接受本政策的全部内容，本政策即对您与利和生生产生法律约束力。**

本政策帮助您了解以下内容：

- 一、适用范围
- 二、我们如何收集、使用您的个人信息
- 三、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息
- 四、我们如何存储、保护您的个人信息
- 五、您如何管理您的个人信息
- 六、Cookie 和同类技术的使用
- 七、未成年人保护
- 八、本政策更新与修订
- 九、争议解决
- 十、定义
- 十一、联系我们

## 一、适用范围

- 1. 本政策适用于利和生生店务系统的网页管理端、小程序、APP 及后续新增的各类产品/服务平台。
- 2. 本政策不适用于第三方向您提供的产品或服务，第三方的信息处理规则由其自行制定，如果您使用第三方提供的产品或服务，请关注第三方产品或服务的用户协议及隐私政策。

二、我们如何收集、使用您的个人信息

（一）处理个人信息的总原则

在处理您的个人信息方面，我们致力于维持您对我们的信任，恪守以下原则，保护您的个人信息：权责一致原则、目的明确原则、选择同意原则、最少够用原则、确保安全原则、主体参与原则、公开透明原则。

（二）收集、使用的个人信息类型及目的

我们严格遵循“正当、合法、必要”原则，仅为实现本政策载明的目的收集和使用您的个人信息，具体如下：

1. 注册与登录相关

**信息类型：**门店名称、统一社会信用代码、营业执照复印件、医疗美容相关资质证明、联系人姓名、手机号码、验证码、账号密码、实名验证信息；账号名称、头像、简介（可选完善）；

**收集方式：**用户主动填写、上传；第三方实名验证服务接口获取（经用户授权）；

**使用目的：**完成账号注册与身份核验，开通系统使用权限；保障账号安全，区分用户身份，提供专属服务。

2. 门店管理功能相关

**信息类型：**租户信息、部门架构信息、职位配置信息、角色权限设置信息、员工基础信息、字典配置数据、审计日志数据；

**收集方式：**用户主动录入、系统自动记录操作行为；

**使用目的：**实现门店组织架构管理、人员权限分配、操作行为追溯，保障系统合规运营与内部管理有序。

4. 核心业务功能相关

|      |      |      |
|------|------|------|
| 信息类型 | 收集方式 | 使用目的 |
|------|------|------|

|                             |                    |                             |
|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|
| 顾客姓名、联系方式、预约项目、预约时间、到店状态    | 用户录入、顾客主动提供        | 记录并管理顾客预约需求，同步门店排班，发送到店提醒   |
| 顾客面部影像、皮肤检测数据、美学分析结果、报告生成记录 | 系统拍摄、设备检测数据同步      | 生成专业美学评估报告，为顾客提供服务参考        |
| 顾客服务记录、回访时间、回访内容、回访结果       | 用户录入、系统自动触发回访提醒后记录 | 跟踪顾客服务后情况，提升客户满意度，优化服务流程    |
| 订单编号、服务项目、金额、支付状态、划扣记录、消费明细 | 系统自动生成、用户录入补充      | 完成服务交易记录、款项核算、消费溯源，保障交易安全   |
| 顾客基础信息、消费偏好、服务频次、互动记录       | 系统自动聚合分析           | 精准识别顾客需求，提供个性化服务推荐，辅助门店营销决策 |
| 员工身份标识信息、打卡记录、服务关联记录        | 系统绑定设备后自动记录        | 实现员工考勤管理、服务行为关联追溯           |
| 审批事项、申请人、审批流程、撤销操作记录        | 用户发起、系统自动记录流转信息    | 规范门店内部审批流程，记录操作变更，保障管理合规    |

#### 4. 权限申请与使用相关

为实现上述核心功能，我们可能需要向您申请以下设备权限，您可根据需求自主选择是否授权，权限关闭后不影响非关联功能使用：

| 权限名称  | 对应功能                 | 是否可关闭 | 拒绝后影响                 |
|-------|----------------------|-------|-----------------------|
| 相机权限  | 拍摄顾客影像、扫码核销、拍摄资料上传   | 是     | 无法使用影像采集、扫码核销等依赖相机的功能 |
| 相册权限  | 上传存储的图片（如资质文件、顾客对比照） | 是     | 无法从本地相册选择文件上传，需手动拍摄替代 |
| 存储权限  | 缓存系统数据、保存报告文件、日志记录   | 是     | 系统运行可能卡顿，无法导出或保存文件到本地 |
| 麦克风权限 | 语音沟通、语音输入（如客服咨询）     | 是     | 无法使用语音相关功能，需通过文字沟通    |
| 推送权限  | 发送预约提醒、回访通知、系统公告     | 是     | 无法接收实时消息提醒，需手动查询相关信息  |
| 网络权限  | 所有核心功能数据传输、系统更新      | 是     | 系统无法联网，无法使用任何在线服务     |

5. 附加功能相关

客服咨询：

**信息类型：**联系人、联系方式、咨询内容、沟通记录；

**收集方式：**用户主动提供、系统记录沟通内容；

**使用目的：**响应咨询、处理投诉、解决问题。

**数据分析与优化：**

**信息类型：**匿名化后的使用行为数据、功能点击频次、设备基础信息；

**收集方式：**系统自动统计；

**使用目的：**优化产品性能、提升服务体验、迭代功能设计。

**合规宣传推广：**

**信息类型：**门店经营类目、服务范围；

**收集方式：**用户注册信息提取。

**使用目的：**推送行业动态、合规营销活动通知。

### **（三）个人信息的额外使用**

若我们需将您的个人信息用于本政策未载明的其他用途，或变更使用目的，将提前通过专属服务通道、用户登录界面弹窗提示、页面提示、交互流程、网站公告、站内信等合理、醒目的方式向您进行通知并获得同意。

### **（四）征得同意的例外**

根据相关法律法规，以下情形我们处理您的个人信息而无需征得您的授权同意：

- （1）为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需；
- （2）为履行法定职责或法定义务所必需；
- （3）为应对突发公共卫生事件，或紧急情况下保护您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、舆论监督等行为，在合理范围内处理；
- （5）处理您自行公开或其他已合法公开的个人信息（不违反法律规定和公序良俗）；

(6) 法律、行政法规规定的其他情形。

如我们停止运营利和生生店务系统产品或服务，我们将提前三十（30）个自然日通过专属服务通道、用户登录界面弹窗提示、页面提示、交互流程、网站公告、站内信等合理、醒目的方式向您进行通知，停止收集个人信息，并对所持有的个人信息进行删除或匿名化处理。

### 三、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

#### （一）信息共享

我们严格遵循“最小必要”原则，仅在以下情形共享您和顾客的用户信息与个人信息：

1. 向门店用户共享：仅共享该用户服务顾客的相关信息，以实现用户为顾客提供更好的服务。
2. 关联公司共享：仅为提供一致化服务或统一管理，共享用户的必要账号信息（如门店名称、联系人电话）；若共享敏感个人信息或变更使用目的，我们将再次征得您的同意。
3. 向科研机构共享：仅共享匿名化、去标识化后的聚合数据，用于技术研发及数字化标准制定，以实现科学技术研发目的，不会将数据用于约定之外的用途。
4. 法定情形共享：根据法律法规规定、诉讼争议解决需要，或按行政、司法机关依法提出的要求，共享必要的个人信息。
5. 与授权合作伙伴共享：仅为实现本政策中声明的目的，我们的某些服务将由授权合作伙伴提供。仅为实现产品核心功能、提升客户服务及用户体验，共享提供服务所必需的个人信息。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。如您拒绝共享，可能导致您无法使用该第三方服务。

**我们的合作伙伴包含以下类型：**

- (1) 技术服务的供应商。为我们提供基础设施技术服务、数据处理、短信通讯服务等，共享信息仅为实现核心功能所需。
- (2) 分析服务类的授权合作伙伴。为优化产品体验，提供用户使用情况统计分析，

共享信息已做匿名化处理，无法识别个人身份。

| SDK 名称      | 功能（用途）  | 使用哪些个人信息（明细）                                          | 官网或隐私保护链接                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------|---------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 微信 SDK      | 微信分享    | 设备基本情况信息                                              | <a href="https://developers.weixin.qq.com/miniprogram/dev/platform-capabilities/miniapp/pre-read/sdk/agreement/sdk.html">https://developers.weixin.qq.com/miniprogram/dev/platform-capabilities/miniapp/pre-read/sdk/agreement/sdk.html</a>                                                                                                                                                     |
| 华为云 OSS SDK | 华为云文件上传 | 设备基本情况信息(设备制造商、屏幕尺寸、系统版本、IMEI 号、androidID、IMSI 和 MAC) | <a href="https://term.developer.huaweicloud.com/rest/developer/agreement/service/v1/developer/agreement/agreement-template?agr_type=90103&amp;language=zh_cn&amp;version=2025112029&amp;region=cn">https://term.developer.huaweicloud.com/rest/developer/agreement/service/v1/developer/agreement/agreement-template?agr_type=90103&amp;language=zh_cn&amp;version=2025112029&amp;region=cn</a> |

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议，要求他们按照我们的说明、本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。

**（二）信息转让**

我们不会将您的个人信息转让给任何第三方，除非符合以下情形并提前告知您：

- 1. 获得您的书面明确同意；
- 2. 涉及合并、收购、破产清算等资产转移，且新的持有方承诺继续遵守本政策约定；若变更信息处理目的，新持有方将重新获得您的同意；
- 3. 法律、行政法规规定的其他情形。

### （三）公开披露

我们仅在以下情形公开披露您的个人信息：

1. 获得您的书面明确同意；
2. 基于法律规定，在法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求下披露；
3. 为保护利和生生、用户或公众的人身财产安全免遭侵害，在符合法律法规及公序良俗的前提下披露。

### （四）共享、转让、公开披露的例外

符合本政策“征得同意的例外”情形的，共享、转让、公开披露您的个人信息无需事先征得您的授权同意。

## 四、我们如何存储、保护您的个人信息

### （一）信息存储

1. 存储地点：所有个人信息均存储于中国境内服务器，不跨境传输；若确需跨境传输，将严格遵守《个人信息保护法》及相关监管要求，提前获得您的书面同意并完成合规评估。

2. 存储期限：

用户的账号信息、资质文件：存储至账号注销后 1 年，到期后自动删除；

顾客个人信息：存储期限为 2 年（自最后一次检测之日起计算），到期后自动匿名化处理；

使用行为数据、设备信息：存储期限不超过 2 年，到期后自动删除或匿名化处理；

依法需留存的信息：按法律法规要求的期限存储，到期后按规定处理。

### （二）信息保护

1. 安全技术措施：

（1）我们已使用符合业界标准的安全防护措施保护您提供的个人信息，采用 SSL 加密传输、存储加密、访问权限分级等技术，防止数据遭到未经授权访问、篡改、

泄露、损坏或丢失；

(2) 我们会使用受信赖的保护机制，部署防火墙、入侵检测系统，防范恶意攻击；

(3) 我们会定期对系统进行安全评估及漏洞扫描，及时修复安全隐患。

## 2. 安全管理制度：

(1) 我们会建立个人信息保护内部制度，明确各岗位的信息安全责任；

(2) 我们仅授权必要人员访问个人信息，签订保密协议并定期开展安全培训；

(3) 我们会定期开展个人信息保护影响评估，记录存档至少 3 年。

## 3. 安全事件响应：

(1) 若发生个人信息泄露、篡改、丢失等安全事件，我们将立即启动应急预案，采取补救措施降低影响；

(2) 我们会按照法律法规要求，在 72 小时内通过门店通知、短信、电话等方式告知顾客安全事件的基本情况、处置措施及补救建议；难以逐一告知的，将通过公告等合理方式发布；

(3) 我们会按照法律法规要求及时向监管部门上报安全事件处置情况。

## (三) 安全提示

互联网环境并非绝对安全，我们提醒您：

(1) 妥善保管个人信息，不随意向他人泄露；

(2) 应加强设备及账号管理，防止账号被盗用；

(3) 勿通过未加密的方式传输个人信息，如遇可疑情况请及时联系我们。

## 五、您如何管理您的个人信息

按照中国相关法律法规及标准，我们保障您对个人信息的查阅、更正、撤回同意、删除、导出等权利，具体操作路径如下：

### (一) 查阅、更正您的个人信息

您可通过账号管理功能查阅、更正自身注册信息（如联系人电话、门店地址），如需修改主体信息（如统一社会信用代码），需提交相关证明文件并经我们审核。

## **（二）撤回您的授权**

您可通过联系我们撤回授权（如停止设备使用行为数据收集），撤回后相关功能可能无法正常使用。

## **（三）个人信息导出**

您可通过账号管理功能导出，或按照本政策中列明的联系方式向我们申请导出。

## **（四）删除您的个人信息**

您在以下情形可提交书面删除申请，我们在 15 日内完成删除：

- （1）处理目的已实现、无法实现或为实现处理目的不再必要；
- （2）我们停止提供产品或者服务，或者存储期限届满；
- （3）您撤回同意的；
- （4）我们违反法律、行政法规或约定处理个人信息；
- （5）法律、行政法规规定的其他情形。

以上删除请求一旦被响应，我们还将同时尽可能通知从利和生生获得您个人信息的相关主体，要求其及时删除相应信息，除非法律法规另有规定，或者这些主体获得您的独立授权。当您从我们的服务中删除信息后，我们可能不会立即从备份系统中删除相应的信息，我们将会定期删除这些备份信息或者实现匿名化处理。

## **（五）注销账户**

1. 您可通过联系我们提交书面注销申请，我们在核实身份并清理相关信息后 15 日内完成注销；注销后，我们将停止提供服务，并删除用户的账号信息（按法律规定需留存的除外）。
2. 您注销成功后，我们将停止为您提供相关产品或服务，并根据适用法律的要

求删除我们所存储的您的个人信息或作匿名化处理。

#### **（六）请求响应**

1. 为保障安全，您提出上述权利主张时，需提供有效身份证明；
2. 我们一般在 15 日内响应您的请求，复杂问题可延长至 30 日；
3. 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，我们将酌情收取一定费用。对于与您的身份不直接关联的信息、无端重复信息，或者需要过多技术手段（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不切实际的请求，我们可能会予以拒绝。
4. 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、审判和执行判决等有关的；
  - （4）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；
  - （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、Cookie 和同类技术的使用**

Cookie 和同类设备信息标识技术是互联网中普遍使用的技术。当您使用我们的服务时，我们可能会使用相关技术向您的设备发送一个或多个 Cookie 或匿名标识符（下称“Cookie”），以收集、标识和存储您使用利和生生服务时的信息。Cookie 的使用主要是为了保障产品功能与服务的安全、高效运转，使我们确认您账户的安全状态，排查崩溃、延迟的相关异常情况；帮助您省去重复填写个人信息、输入搜索内容的步骤和流程，以获得更轻松的使用体验；我们承诺，不会将 Cookie 用于本政策所述目的之外的任何其他用途。您可根据自己的偏好管理或删除 Cookie，大多数浏览器均为用户提供了清除浏览器缓存数据的功能，如您使用利和生生网页版，您可以在浏览器设置中操作清除 Cookie 数据，但清除后可能无法使用由我们提供的、依赖于 Cookie 的功能或服务。

## 七、未成年人保护

1. 未满 18 周岁的未成年人需使用本服务的，必须由监护人陪同，并获得监护人的书面同意。
2. 我们不会主动直接向未成年人收集其个人信息。对于经监护人同意使用我们的产品或服务而收集未成年人个人信息的情况，我们只会在法律法规允许、监护人明确同意或者保护未成年人所必要的情况下使用、存储、传输、共享或公开披露此信息。
3. 如果您的监护人不同意您按照本政策使用我们的服务或向我们提供个人信息，请您立即终止使用我们的服务并及时通知我们。
4. 如果您是监护人，对您所监护的未成年人使用我们的产品/服务或其向我们提供的信息有任何疑问时，请您及时与我们联系。如果有事实证明未成年人在未取得监护人同意的情况下注册使用了我们的产品与/或服务并提供个人信息，我们会尽快删除相关个人信息。
5. 对于未满 14 周岁的儿童（以下简称“儿童”）的个人信息，我们进一步采取以下措施予以保障：

（1）门店不得主动为儿童提供检测服务，确需检测的，监护人需额外提供儿童身份证明文件，明确检测目的；

（2）儿童的个人信息存储期限为 1 年（自检测之日起），到期后自动删除，不会用于技术研发或数据分析；

（3）监护人可随时申请查阅、更正、删除儿童的个人信息，我们将优先处理；

（4）我们会指定专人负责儿童个人信息保护，制定内部专门管理制度。

对于收集到的儿童个人信息，我们除遵守本政策关于个人信息的约定外，还会秉持正当必要、知情同意、目的明确、安全保障、依法利用的原则，严格遵循《儿童个人信息网络保护规定》等法律法规的要求进行存储、使用、披露，且不会超过实现收集、使用目的所必须的期限。

## 八、本政策的更新与修订

1. 本政策可能因业务调整、法律法规变化而适时更新，我们将提前三十（30）个自然日通过专属服务通道、用户登录界面弹窗提示、页面提示、交互流程、网站公告、站内信等合理、醒目的方式向您进行通知，更新后不会削减您按当前版本享有的权利。
2. 若更新内容涉及敏感个人信息处理规则、您的核心权利等重大变更，我们将再次征得您的同意。

## 九、争议解决

本政策的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，均适用中华人民共和国大陆地区法律（不包括冲突法）。您与利和生生及关联公司之间发生的任何纠纷或争议，应首先协商解决；协商不成的，双方同意提交北京市大兴区人民法院排他管辖。

## 十、定义

1. **利和生生店务系统：**指利和生生开发、运营、管理的数字化管理软件，旨在通过信息化手段优化门店日常运营流程，提升管理效率与客户体验。
2. **个人信息：**指以电子或其他方式记录的能够单独或与其他信息结合识别自然人个人身份的各种信息，包括姓名、出生日期、联系方式、面部影像、皮肤检测数据等（不含匿名化处理后的信息）。
3. **敏感个人信息：**一旦泄露或非法使用，容易导致自然人人格尊严受侵害或人身、财产安全受危害的个人信息，包括生物识别信息、医疗健康相关数据等，以及不满 14 周岁未成年人的个人信息。
4. **去标识化：**指个人信息经过处理，在不借助额外信息的情况下无法识别特定自然人的过程。
5. **匿名化：**指个人信息经过处理无法识别特定自然人且不能复原的过程。

## 十一、联系我们

若您有任何疑问、意见或建议，可通过以下方式联系我们：

公司名称：北京利和生生科技有限公司

注册地址：北京市北京经济技术开发区经海三路 31 号

电子邮箱: [it@lihepharm.com.cn](mailto:it@lihepharm.com.cn)

联系电话: 010-87608666