

## LUNA 隐私政策

水镜智能（以下简称“我们”）深知个人信息（本政策所述“个人信息”或“个人敏感信息”所包含的内容出自于 GB/T35273《个人信息安全规范》）对您而言的重要性，也感谢您对我们的信任，我们将按法律法规要求，采取相应安全保护措施，尽力保护您的个人信息安全可控。基于此，智慧教育知识图谱应用平台（以简称“LUNA 平台”）产品和服务提供者大数据分析与应用安徽省重点实验室水镜智能项目组（下称“水镜智能”）制定本《隐私政策》。本政策主要向您阐述我们收集哪些信息、所收集信息的用途、您所享有的权利等，并申明了对保护个人隐私的承诺。我们未来可能根据信息处理情境的变化更新或修改本政策。请您在使用 LUNA 提供的任何服务前知晓本政策和任何补充政策。

本政策适用于 LUNA 平台产品及服务，包括 **LUNA 平台官网**（域名为 **luna.bdaa.pro**）、**LUNA 平台电脑客户端**。

我们将恪守以下原则，保护您的个人信息：公开透明原则、确保安全原则、主体参与原则、最少够用原则、权责一致原则、目的明确原则等。同时，我们承诺，我们将按业界成熟的安全标准，采取相应的安全保护措施来保护您的个人信息。**在使用 LUNA 平台产品或服务前，请您务必仔细阅读并理解本政策全部内容。一旦您开始使用 LUNA 平台产品或服务，即表示您已充分理解并同意本政策。**

如果您对本政策内容有任何疑问、意见或建议，请通过文末的方式与我们联系。

本隐私政策将帮助您了解以下内容：

一、个人信息定义及范围

二、我们如何使用和收集您的个人信息

三、我们如何使用 Cookie 和同类技术

四、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

五、我们如何保护您的个人信息

六、您的个人信息如何在全球范围转移

七、我们如何保护和处理儿童的个人信息

八、用户权利

九、争议解决

十、本隐私政策如何更新

十一、 如何联系我们

本版发布日期：2021 年 5 月 30 日

生效日期：2021 年 5 月 30 日

## 一、个人信息定义及范围

(一) 个人信息：指以电子或者其他方式记录的能够单独或与其他信息结合，识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动情况的信息。

(二) 个人敏感信息：包括身份证件号码、手机号码、个人生物识别信息、银行帐号、财产信息、行踪轨迹、交易信息、14 岁以下（含）儿童的个人信息等。

(三) 本隐私政策中涉及的个人信息及个人敏感信息主要包括：

1. 基本信息：姓名、性别、个人电话号码、收件地址；
2. 网络身份标识信息（系统帐号（含第三方）、IP 地址及与前述有关的

密码)、昵称、头像;

3. LUNA 使用数据 (浏览及点击记录、软件使用记录、通过麦克风输入的内容);
4. 个人常用设备信息 (硬件型号、操作系统类型);
5. 设备应用安装信息;
6. 使用第三方服务产生的资金流水记录。

## 二、我们如何使用和收集您的个人信息

我们会出于本政策所述的以下目的, 收集和使用您的个人信息:

### 1. 帮助您成为 LUNA 的用户

为使用 LUNA 平台, 您需要首先成为 LUNA 的注册用户, 以便我们为您提供会员服务, 您需要提供注册、登录 LUNA 帐号使用的电话号码, 用户自行填写的姓名或昵称、头像、年级、学校基本信息, 并创建 LUNA 平台帐号和密码。在您主动注销帐号之后, 我们将根据相关法律法规要求对您的个人信息进行匿名化处理。

### 2. 向您提供产品或服务

#### (1) 用户体验改进计划

水镜智能将基于您对 LUNA 平台的使用数据, 结合个人常用设备信息进行统计, 来诊断系统问题, 优化产品体验。我们会使用工具 (含第三方工具) 统计您在使用水镜智能产品过程中产生的数据信息, 其中包含应用启动数, 页面访问数, 重点按钮点击数, 设置项的配置属性。随着水镜智能产品的后续版本升级, 我们统计的范围会有所改变, 您下载/安装/使用水镜智能后续版本产品

的行为将被视为您对届时相关改变的同意。

## （2） 开展营销活动

当您选择参加我们举办的有关营销活动时，根据活动需要可能使用到您提供的个人信息与第三方支付服务帐号。这些信息可能包括**个人敏感信息（个人电话号码）**，但这是您收到礼品或者转账所必需的。如果您拒绝提供这些信息，我们将可能无法向您转账或发放礼品。

## （3） 客服与售后

我们的客服和售后服务会使用您的帐号信息来为您提供咨询服务。

当您与我们互相建立联系时，我们可能会保存您的通信或通话记录和内容或您留下的联系方式，以便帮助您解决问题，或记录相关问题的处理方案及结果。我们的客服会使用您的帐号信息与您核验您的身份。您有可能会在与我们的客服人员沟通时，提供上述信息外的其他信息。

## （4） 基础业务功能和附加业务功能

我们的基础业务功能包括：

**注册/登录：**您在使用 LUNA 平台某些核心功能时，需要先完成注册和登录。注册和登录都需要您提供**手机号**。同时我们也支持更方便快捷的共享登录方式，即如果设备上安装了水镜智能旗下其他产品，并已在该产品中完成注册登录，我们将使用对应注册手机号为您直接完成登录并予以告知。完成共享登录需要读取您的**设备应用列表**。如果您拒绝提供以上信息，您将无法完成注册登录。

**查看和编辑个人资料：**您可以选择是否在 LUNA 平台上完善个人信息，可自行上传和编辑**个人头像、姓名、年级、学校、地址信息**。上传头像功能需要获取您的**摄像头、相册权限**，您在设置学校时可以选择自动获取您的**地理位置信息**帮助筛选学校，也可以手动输入进行筛选。如不获取以上信息或权限，您的个人资料页面展示的个人将不完整。

**邮寄：**当您在 LUNA 平台上使用邮寄服务时，您需要提供**收件人的姓名、手机号码、通信地址**，以便您的订单能够安全准确送达。如果您不提供以上信息，我们将无法为您提供邮寄服务。

**支付：**您可通过微信支付、支付宝、QQ 钱包、招行一网通等方式完成订单支付，**LUNA 平台订单信息与对账信息**与这些支付机构共享以确认您的支付指令并完成支付。如不提供以上信息，可能无法完成订单支付。

**习题：**您可以在 LUNA 平台进行习题的查询、解答和上传。解答和上传形式支持您输入文字、发送文档文件和拍照上传图片。这个过程需要获取您的**拍摄照片权限和读取您的 SD 卡或其他存储设备中的内容的权限**。

**组卷：**LUNA 平台支持您通过上传或选择指定组卷规则来筛选试题并生成试卷。上传组卷规则和下载试卷的过程中，我们需**获取读取、修改或删除您的 SD 卡或其他存储设备中的内容的权限**。

我们的附加业务包括：

**下载习题或试卷/查看和管理离线习题或试卷：**为了方便随时浏览习题，您可以下载习题或试卷到本地，同时也可以删除下载到本地的习题或试卷。这项服务需要**获取读取、修改或删除您的 SD 卡或其他存储设备中的内容的权限**。

### 3. 为您提供安全保障

您的网络身份标识信息帮助您维护软件正常使用及使用安全。

我们将通过弹出窗口询问您是否可以获取相应权限，只有您选择同意后，我们才会为您开启相应权限并接受您的个人信息。

我们会根据您在软件安装及使用中授予的具体权限，接收并记录您的个人常用设备信息：操作系统版本、设备标识符（AndroidID/IMEI/OAID/IMSI/IDFA）、设备所在位置相关信息：IP 地址、以及能够提供相关信息的 Wi-Fi 接入点、蓝牙信息。

**个人信息匿名化处理：**在收集到您的个人信息后，我们将通过技术手段及时对数据进行匿名化处理。我们会将匿名化后的数据与可用于回复识别个人的信息分开存储，并保证在后续的个人信处理中不重新识别个人。在不泄露您个人信息的前提下，水镜智能有权对匿名化处理后的用户数据库进行挖掘、分析和利用（包括商业性使用）。

若我们对于您的个人信息用于除政策列明之外的目的、范围或与使用于数据收集不一致的传输方式时，我们将会通知您并取得您的同意。

### 4. 征得授权同意的例外

根据相关法律法规规定及国家标准，以下情形中，我们可能会依法收集并使用您的个人信息无需征得您的同意：

- （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；
- （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

到您本人同意的；

- (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须的；
- (8) 用于维护所提供的产品或服务的安全稳定运行所必需的，例如发现或处置产品或服务的故障；
- (9) 为新闻单位或学术研究机构基于新闻报道、公共利益开展统计或学术研究所必要的，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，且数据接收方无法复原并重新识别个人信息的；
- (10) 与个人信息控制者履行法律法规规定的义务相关的；
- (11) 法律法规规定的其他情形。

### 三、我们如何使用 **Cookie**、**clickstream**、**web** 和同类技术

为使您获得更轻松的访问体验，您访问 LUNA 平台产品或服务时，我们可能会通过采用各种技术收集和存储您访问 LUNA 平台服务的相关数据，这样可以识别您的身份，帮您省去重复输入注册信息的步骤，或者帮助判断您的帐号安全状态。这些数据文件可能是 **Cookie**、**clickstream**、**web**，以及您的浏览器或关联应用程序提供的其他本地存储（以下简称“**Cookie**”）。请您理解，我们的某些服务只能通过使用 **Cookie** 才可得到实现。如您的浏览器或浏览器附加服务允许。多数浏览器工具条中的“帮助”部分会告诉您怎样防止您的浏览器接受新的 **Cookie**，怎样让您的浏览器在您收到一条新 **Cookie** 时通知您或者怎样彻底关闭 **Cookie**。此外，您可以通过改变浏览

器附加程序的设置，或通过访问提供商的网页，来关闭或删除浏览器附加程序使用的 Flash Cookie 及类似数据。您可以修改对 Cookie 的接受程度或者拒绝 LUNA 平台的 Cookie，但拒绝 LUNA 平台的 Cookie 后，在某些情况下您可能无法使用依赖于 Cookie 的 LUNA 平台服务的部分功能。

## 四、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

### （一） 共享

我们不会与除我们及我们的关联方以外的任何公司、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对外提供；
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）或其他法律文件约定所提供；
4. 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。
5. 应您的要求为您处理您与他人的纠纷或争议；
6. 与授权合作伙伴共享：在法律法规允许的范围内，为维护您或其他水镜智能用户、水镜智能、水镜智能的合作伙伴或社会公众利益、财产或安全免遭损害，我们仅为实现本隐私政策中声明的目的与授权合同伙伴共同提供某些服务。我们可能会与合作伙伴共享您的某些个人信息，以提供更好的客户服务和用户体验。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。**我们将审慎评估合作方使用共享信息的目的，对合作方的安全保障能力进行综合评估，我们会对合作方获取信息的软件工具开发包、应用程序接口（API）进行严格的安全监测，以保护数据安全。**我们已与合作方签订合同明确双方的义务与责任，明确**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**。对于无法签订合同的合作方在使用过程中对用户造成影响的，水镜智能将承担全部责任。

我们的授权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提供支付服务、数据处理等。我们共享这些信息的目的是可以实现我们的产品与/或服务的核心功能；
- （2） 第三方商家。我们必须将您为实现操作目的之必要信息与第三方商家共享，并促使其可以完成后续服务；
- （3） 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。

## （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对外提供；

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、组织重新向您征求授权同意。

### （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，在事先获得您明确的同意或授权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披露方式和个人信息类型公开披露您的个人信息。

### （四） 共享、转让、公开披露个人信息时事先征得授权同意的例外

以下情形中，我们共享、转让、公开披露您的信息无需事先征得您的同意或授权：

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难以得到您本人同意的；

5. 与个人信息控制者履行法律法规规定的义务相关的；
6. 您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的个人信息，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道。

对外共享、转让、公开披露您的个人信息，我们对此负责，并承担相应的法律责任。

## 五、我们如何保护您的个人信息

1. 我们已采用合理可行的安全防护措施保护您提供的个人信息，防止数据遭到未经授权访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。我们会使用加密技术确保敏感数据的保密性；我们会使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击；我们会部署访问控制机制，确保只有授权人员才可访问个人信息；以及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。
2. SSL（Secure Socket Layer）协议加密保护。当您从设备或浏览器向我们的服务器发送或收取信息时，我们确保使用安全套接层（SSL）和其他算法对其进行加密。
3. 我们会采取合理可行的措施，尽力避免收集和处理无关的个人信息。我们只会在达成本政策所述目的所需的期限内对您的个人信息进行保留，除非法律法规有强制的留存要求，例如《中华人民共和国电子商务法》要求商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年。

我们判断个人信息的存储期限主要参考以下标准，并以其中期限较长者为准：

- 1) 保证我们为您提供服务的安全和质量；

- 2) 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；
- 3) 保证在您未注销帐号期间，持续为您提供服务；
- 4) 您是否同意更长的存储期限；
- 5) 是否存在存储期限的其他特别约定。

在超出保留期限后，我们会根据适用法律的要求对您的信息进行匿名化处理。

4. 您的个人信息全都被储存在安全的服务器上，并在受控设施中受到保护。我们依据重要性和敏感性对您的数据进行分类，并且保证您的个人信息在公司内具有合理的安全等级。我们保证通过访问这些信息来帮助向您提供产品和服务的员工和第三方服务供应商具有严格的合同保密义务，如果未能履行这些义务，其将会受到纪律处分或被终止合作。同样，我们对以云为基础的数据存储设有专门的访问控制措施。总而言之，我们定期审查信息收集、储存和处理实践，包括物理安全措施，以防止任何未经授权的访问和使用。

尽管我们已经采取了上述合理有效措施和遵守了相关法律规定要求的标准，但请您理解，由于技术的限制以及可能存在的各种恶意手段，在互联网行业，即便竭尽所能加强安全措施，也不可能始终保证信息百分之百的安全，我们将尽力确保您提供给我们的个人信息的安全性。您知悉并理解，您接入我们的服务所用的系统和通讯网络，有可能因我们可控范围外的因素而出现问题。因此，我们强烈建议您采取积极措施保护个人信息的安全，包括但不限于使用复杂密码、定期修改密码、不将自己的帐号密码等个人信息透露给他人。我们将对于个人数据的泄露，及时通知相关的监管机构，并在一些特别的环境下，通知数据主体相关的数据泄露事件，以满足适用的相关法律，包括您所在地的数据保护法规。

我们不对有可能进入第三方网站的隐私政策的合法性负责，您应检查第三方网站的隐私政策并确定是否接受。

5. 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并最迟不迟于 30 个自然日内向您告知：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、您可自主防范或降低风险的建议、对您的补救措施等。事件相关情况我们将以邮件、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，上报个人信息安全事件的处置情况。

## 六、您的个人信息如何在全球范围转移

我们在中华人民共和国境内运营中收集和产生的个人信息，存储在中国境内，我们不会将用户的个人信息转移至境外。

## 七、我们如何保护和处理儿童的个人信息

### 1. 我们如何保护儿童的个人信息

我们非常重视对未成年人个人信息的保护。根据相关法律法规的规定，若您是 18 周岁以下的未成年人，在使用 LUNA 服务前，应事先取得您的家长或法定监护人的书面同意并仔细阅读本《隐私政策》。若您是未成年人的监护人，当您对您所监护的未成年人的个人信息有相关疑问时，请通过第 11 节中的联系方式与我们联系。

### 2. 我们如何处理儿童的个人信息

对于经父母同意而收集儿童个人信息的情况，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儿童所必要的情况下使用或公开披露此信息。

如果我们发现自己在获得可证实的父母不同意的情况下收集了儿童的个人信息，则会设法尽快删除相关数据。

## 八、用户权利

按照中国相关法律法规和标准，以及其他国家、地区的通行做法，我们保障您对自己的个人信息行使以下权利：

### 1. 访问权

您有权访问您的个人信息，法律法规规定的例外情况除外。如果您想行使数据访问权，可以通过以下方式自行访问：

帐号信息：如果您希望访问或编辑您的帐号中的个人资料信息、修改密码等，您可以通过访问-LUNA 平台-“个人信息页面”执行此类操作。

### 2. 查询权

您可以通过登录 LUNA 平台-“个人信息页面”进行查询。

### 3. 更正权

当您发现我们处理的关于您的个人信息有误时，您可以通过登录 LUNA 平台-“个人信息页面”-“编辑资料”进行修改。

### 4. 删除权

在以下情形中，您可以向我们提出删除个人信息的要求：

- （1）如果您注销了帐号，或您不再使用我们的产品或服务；
- （2）如果我们不再为您提供产品或服务；
- （3）如果我们处理个人信息的行为违反法律法规；

- (4) 如果我们收集、使用您的个人信息，却未征得您的同意；
- (5) 如果我们处理个人信息的行为违反了与您的约定；
- (6) 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。

## 5. 撤回同意权

您可以通过登录 LUNA 平台获取客服联系方式，并致电客服向我们提出撤回收集、使用个人信息的同意授权。撤回同意后，我们后续不会再处理您的个人信息。同时，我们会保障您拒绝接收基于您个人信息推送的商业广告的权利。在我们对外共享、转让、公开披露您的个人信息时，我们会向您提供撤回同意的通知。**撤回同意不影响撤回前基于同意的您的个人信息处理。**

## 6. 注销权

您可以通过登录 LUNA 平台-“个人信息页面”-“帐号与安全”-“注销帐号”来查看注销细则，并发起注销需求。在注销帐号之后，我们将停止为您提供产品或服务，并对您的个人信息进行匿名化处理，法律法规另有规定的除外。

## 7. 个人信息主体获取个人信息副本

您可以通过登录 LUNA 平台-“个人信息页面”执行此操作。

## 8. 响应您的上述请求

为保障安全，您可能需要提供书面请求，或以其他方式证明您的身份。我们可能会先要求您验证自己的身份，然后再处理您的请求。

我们将在十五天内做出答复。

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。

#### 9. 以下情形我们将无法响应您的以上权利

- （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） 与刑事侦查、起诉、审判和执行判决等直接相关的；
- （4） 与个人信息控制者履行法律法规规定的义务相关的；
- （5） 涉及商业秘密的；
- （6） 个人信息控制者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；
- （7） 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难以得到本人授权同意的；
- （8） 响应个人信息主体的请求将导致个人信息主体或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的。

## 九、争议解决



本用户协议及您与水镜智能的关系适用于中华人民共和国大陆地区法律，但不包括其冲突法规范。您和水镜智能同意服从水镜智能所在地法院的司法管辖。

## 十、本隐私政策如何更新

我们的隐私政策可能变更。

本政策为《LUNA 用户服务协议》的重要组成部分。我们保留不时更新或修改本政策的权利。如果该等修改造成您在本政策下权利的实质减少（即“重大变更”），我们会通过不同渠道向您发送变更通知，包括但不限于网站公示、私信通知等方式。

若您不同意修改后的隐私政策，您有权并应立即停止使用 LUNA 平台的服务。如果您继续使用我们的服务，则视为您接受我们对本政策相关条款所做的修改。

LUNA 平台的所有服务均适用本政策。但某些服务有其特定的隐私政策，该等特定的隐私政策更具体地说明 LUNA 平台在该服务中如何处理您的信息。如本政策与特定服务的隐私政策有不一致之处，请以该特定隐私政策为准。

本政策所指的“重大变更”包括但不限于：

1. 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；
2. 我们的服务模式发生重大变化。如个人信息的使用方式、处理的个人信息类型、处理个人信息的目的等；
3. 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；
4. 个人信息共享、转让或公开披露的主要对象发生变化；

5. 个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时；
6. 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；
7. 我们还会将本政策的旧版本留存，供您查阅。

在 LUNA 平台停止运营时，我们会及时停止继续收集个人信息，可能通过网站公告或者注意送达的形式通知您停止运营的情况，并对您的个人信息进行删除或匿名化处理。

## 十一、 如何联系我们

如果您对本隐私政策有任何疑问，或对于您的个人信息处理存在任何投诉、意见或建议，可以通过以下方式与我们联系：**15256015910**（周一至周日 8:00-22:30），或邮件发送至 [tongsw@mail.ustc.edu.cn](mailto:tongsw@mail.ustc.edu.cn)。

如果您对我们的答复不满意，还可以向消费者权益保护部门投诉或者向有管辖权的法院提起诉讼。