



(二)为实现向您提供我们产品及/或服务的附加功能，您可选择单独同意或不同意我们收集、使用的信息。**如您拒绝提供，您将无法正常使用相关附加功能或无法达到我们拟达到的功能效果，但不会影响您使用我们的基本功能。**

我们在此特别提醒您：我们致力于打造多样的产品和服务以满足您的需求。**因我们向您提供的产品和服务种类众多，且不同用户选择使用的具体产品/服务范围存在差异，故基本/附加功能及对应收集使用的个人信息类型、范围会有所区别，请以具体的产品/服务功能为准。**

我们会为您提供的各项**基本功能**包括：

(一)帮助您注册菜鸟App的账号及账号管理

为了使用菜鸟App的服务，您需要拥有一个菜鸟账号。您可以通过以下方式注册菜鸟账号：

1、通过您的**手机号码**注册。如果您选择通过这种方式注册菜鸟账号，您需要向我们提供您的**手机号码**。在您通过使用您的手机号码注册菜鸟账号后，您可以选择关联您的淘宝账号，以便菜鸟App向您提供淘宝包裹物流服务。在绑定您的淘宝账号时，您需要同意我们获取您的**淘宝商品订单物流单号**以便于您在菜鸟App上获得相关服务。在完成绑定后，您还可以选择向我们提供您的**淘宝收货地址信息**以及**淘宝订单信息**，以便于您在菜鸟App中获得相关订单的更详细的信息。在您注册菜鸟账号后，您将获得您的账号登录名，此外，您还可以设置您的账号昵称以及头像。

2、您也可以选择通过使用您的淘宝账号直接登录菜鸟App。当您以这种方式登录菜鸟App时，您需要同意授权淘宝将您的**淘宝账号的登陆状态**以及您**注册淘宝平台账户的相关信息**（包括您的**淘宝平台账户的会员名、手机号码**），以及您使用淘宝平台账户在淘宝、天猫、聚划算、1688、闲鱼、农村淘宝等电商平台中**与交易有关的信息**（包括您**订购的商品信息、包裹物流信息、寄件人和收件人信息、您的常用地址簿信息、您和商家及物流服务商沟通的信息**）提供给菜鸟以完成登录。

(二)帮助您进行实名认证、实人认证，或身份验证

在您使用菜鸟App的部分功能，如使用个别场景下的取件码查询产品，或通过菜鸟裹裹进行寄件、或使用特定功能需要进行会员账号实名认证时，为了保障您的包裹安全，或根据相关法律法规规定需要完成寄件实名或账号实名，您可能需要，或可自主选择进行实名认证或身份验证。其中，当您使用个别场景下的取件码查询产品时，我们需要您输入您的**姓名及身份证号码（个别场景下）**进行实人认证。在进行会员账号实名认证时，您需要授权支付宝向我们提供您的**证件类型、证件号、姓名、手机号码、登录名、昵称以及头像**以完成实名认证。您将在支付宝客户端内完成上述操作，请注意阅读支付宝客户端相应页面上的说明以及相关协议。当您通过菜鸟裹裹进行寄件时，您需要输入您的**姓名及身份证号码**，或通过上传您的**身份证正反面照片**完成寄件实名认证。为了使用菜鸟App的某些功能，您还需要进行实人认证，如为了满足网络实名制要求，在您使用发布、评论及其他要求实名认证的功能与服务前，我们将获取您登陆菜鸟APP使用的手机号以完成实名认证。为此，您需要在和我们合作的实人认证技术服务提供方：杭州橙盾信息科技有限公司的页面上提供您的**身份证正反面照片**以及**实时人脸信息**，并由其完成实人认证后向我们提供实人认证的结果。请您注意阅读相应页面上的说明以及相关协议。

(三)为您提供寄件、取件、查件及其他物流相关服务

为了向您提供查件和取件服务，我们会使用您用来**进行关联登录的淘宝账户中默认收货地址的手机号码**，或您用**以注册及登录您的菜鸟账号的手机号码**，或您**主动添加的亲友手机号码**。我们收集您的上述信息是为了向您提供快递查询功能的需要；您使用菜鸟App，即意味着您授权我们收集您的这些信息，若您拒绝提供这类信息，您可能无法正常使用我们的服务。您应当确保您用来进行关联登录的淘宝账户中默认收货地址的手机号码，或您用以注册及登录您的菜鸟账号的手机号码，或您主动添加的亲友手机号码真实有效，为您本人所有或您已征得其所有人的充分授权。并且您授权我们向相关物流公司查询、获取**将上述手机号码登记为寄件人或收件人联系方式的相应包裹的物流状态信息、取件码信息**，并将查询结果整合后统一向您展示。如以上手机号码非您本人所有或者您未获得充分授权，您需要承担所有法律责任，且我们有权立即终止向您提供服务。您可以随时在菜鸟的设置页面更换绑定的手机号码，或者删除您添加的亲友手机号码，我们将停止为您提供解绑、删除的手机号码相关的服务。

我们可能与各类第三方平台进行合作，使您可以在菜鸟App中查看这些第三方平台上下单或发货的包裹的物流状态。为此，您需要授权将您的菜鸟账号和第三方平台（如快手）的账号进行绑定，以便我们获取**相关包裹的运单号以及物流详情信息**。对于某些平台，您还可以进一步授权我们获得**相关包裹的商品信息（如商品图片、商品订单信息）**以便于您在查件时获得更多信息。您可以随时在菜鸟App中解除和这些第三方平台账号的绑定。如果您这么做，您将无法在菜鸟App中继续收到这些第三方平台上下单或发货的包裹的物流状态信息。

此外，当您使用“快递单号一键查”功能时，您即授权我们向待查包裹的实际承运物流公司查询、获取相应包裹的**物流状态信息**。我们会收集您在搜索栏输入的**运单号码信息**，并将查询结果整合后统一展示于您在菜鸟的查件页面。

如果您使用菜鸟的取件提醒服务，我们会收集您的**地理位置信息**，如果您的包裹被放置于与我们进行合作的快递服务站或智能快件箱，我们会判断您与快递服务站或智能快件箱之间的距离，并在您接近快递服务站或智能快件箱时向您发出取件提醒。本功能属于附加功能，拒绝提供该信息仅会使您无法使用菜鸟的取件提醒功能，但不影响您正常使用菜鸟的其他功能。

图 2 1-3-1-2 隐私政策 2

当您开启**相机/摄像头**权限后，您即可扫描运单号进行快速查件，或扫描二维码快捷取件。

当您开启**允许菜鸟应用显示在其他应用的上层（悬浮窗）**权限，您使用系统截图可便捷识别运单号及相关图片内的包裹信息，便捷添加包裹查件。您可通过“手机系统设置-显示在其他应用的上层（悬浮窗）-选择菜鸟-打开/关闭开关”管理权限。本功能属于附加功能，拒绝使用仅会使您无法使用悬浮球便捷添加包裹用于查件，但不影响您正常使用菜鸟的其他功能。

为了向您提供寄件服务，我们需要您向我们提供寄件人或收件人的**姓名、电话号码**以及**位置信息**。当您在寄件服务中新建寄件人或收件人地址，或者关联您与亲友的手机号码以便互相查取包裹时，如果您点击“通讯录”标志，我们将读取并向您展示您**手机通讯录**中的**联系人姓名及对应的电话号码**，用于协助您快速输入寄件人或收件人或您选择的亲友的姓名和电话号码；如果您点击“定位”标志，我们将收集您的**地理位置信息**，用于协助您智能填写寄件人或收件人地址。本功能属于附加功能，如您不愿意提供该信息，请谨慎操作，勿要点击相关标志。拒绝提供该信息仅会使您无法使用菜鸟的快速智能输入寄件人或收件人或您选择的亲友信息功能，但不影响您正常使用菜鸟的其他功能。

此外，当您使用寄件功能时，我们会储存您在菜鸟的**寄件记录**，以便您随时查询。

同时，当您使用查件、寄件功能时，我们需要获取您的**剪切板信息**，以便复制**运单号信息或收（寄）件人的姓名、手机号码、地址信息**（以您使用的具体功能为准），我们仅会在您的设备上识别、处理您的剪切板信息，并且不会存储您的剪切板信息。

(四)为您提供支付结算服务

为完成订单支付，您需要提供**支付宝账号**并选择付款方式，我们会将您的菜鸟账号或您进行关联登录的**淘宝账号、支付宝账号会员名、订单号、交易时间、交易对象、交易商品、订单交易金额、订单状态、订单安全相关设备信息**及其他反洗钱法律要求的必要信息通过在应用程序中嵌入的支付宝软件工具开发包（SDK）等方式提供给支付宝公司。您可以请求其他人为您付款。那么您需要提供**代付人的支付宝账号及/或手机号码**。同时，为使能及时获悉并确认您的支付进度及状态，为您提供售后与争议解决服务，您同意我们可自支付宝公司收集与**支付进度相关信息**。

(五)为您提供客服与售后服务

当您与我们联系或提出售后、争议纠纷处理申请时，为了保障您的账号及系统安全，我们可能需要您提供**物流订单信息**以及必要的**个人信息如手机号码、姓名**以核验您的会员身份。为便于与您联系、尽快帮助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**沟通、通信/通话记录及相关内容（包括账号信息、订单信息、您为了证明相关事实提供的其他信息，或您留下的联系方式信息）**，如果您针对具体订单进行咨询、投诉或提供建议的，我们会使用您的账号信息和**订单信息**。

此外，当您需要与卖家、客服或者快递员进行语言交互时，我们会收集您的**录音内容**以响应您的客服或争议处理等需求。请您知晓，即使您已同意开启**麦克风权限**，我们也仅会在您主动点击客户端内麦克风图标或录制视频时通过麦克风获取**语音信息**。

我们将使用深度合成技术为您提供智能问答对话客服服务。对您与我们沟通、通信记录及相关内容进行匿名化处理，在无法识别您身份的情况下，将其用于智能客服算法模型训练。在您接受智能客服服务期间，我们会对您进行显著的提示。我们会基于您的智能客服使用记录，不断改进智能客服的服务质量。

(六)保障服务安全运行、网络安全管理及统计分析

我们致力于为您提供安全、可信的服务环境。为保障服务安全与稳定，预防和治理电信网络诈骗，维护网络正常稳定运行，防范网络违法犯罪活动，有效应对网络安全事件，保护您或其他用户或公众的人身财产安全免遭侵害，更准确地识别违反法律法规或菜鸟相关协议、规则的情况，以及优化您的产品使用体验、减少部分业务场景对您的体验干扰，对我们提供的服务进行必要的统计分析，我们可能会收集您的**设备相关信息以及服务日志信息，包括设备位置、设备型号、操作系统、设备识别标识（如IMEI、IMSI、MAC地址）、登陆IP地址、菜鸟软件版本号、接入网络的方式和类型、操作日志、服务日志、软件安装列表**。其中，我们可能会在应用后台运行期间收集IMEI及其他**设备标识符**进行风险校验。这类信息是为提供服务必须收集的基础信息，您使用菜鸟，即意味着您授权我们收集您的这些信息，若您拒绝提供这类信息，您将无法正常使用我们的服务。为了维护网络安全，您的**IP地址所对应的归属地域信息**将会展示在您的社区个人主页、笔记发布页和评论中。

除了以上基本功能外，为了使您更便捷地使用菜鸟的服务，或者为了向您提供物流服务以外的服务，我们会为您提供各项**附加功能**。为了向您提供这些附加功能，我们可能会收集和使用的您的个人信息。如果您不提供这些信息，您依然可以使用菜鸟的基本功能，但您可能无法使用这些可以为您带来便捷的附加功能或者需要重复填写一些信息。这些附加功能包括：

(七)好物分享社区功能

当您使用我们提供的好物分享社区功能时，为向您提供信息展示服务并向您推荐可能感兴趣的笔记及相关信息，在您授权绑定淘宝账号且授权我们获取淘宝订单信息后，我们会收集**菜鸟账号绑定的淘宝账户的订单数据、您在菜鸟App内使用本服务的浏览记录（您的关注、浏览）和点击操作记录（点击、点赞/收藏、加购/购买、评论、发布记录及有关行为）**。若您希望关闭我们基于有关信息向您进行的推荐，您可参照本政策第二部分第（十二）项中的方式进行操作。当您关闭后，我们不会基于个性化推荐的目的处理您的个人信息，而仅会向您推送与您的兴趣无关的具有普遍性的内容。

图 3 1-3-1-2 隐私政策 3



温馨提示

温馨提示

尊敬的菜鸟 App 用户您好，感谢您对菜鸟 App 的信任和支持！我们最近更新了《[菜鸟 App 的隐私政策](#)》（[点击了解详细内容](#)），请您仔细阅读全文。

本次更新是基于菜鸟 App 的以下新功能

同意

不同意

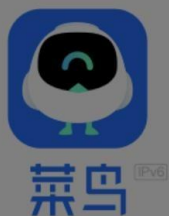


图 4 1-3-1-2 用户授权