

贝壳找房隐私声明

更新日期：2025年4月10日

生效日期：2025年4月10日

我们非常重视您的个人信息和隐私保护，始终遵循合法合规、最小必要、公开透明、安全可靠原则全方位保障您的数据安全与个人隐私。我们特此制定《贝壳找房隐私声明》（统称为“本声明”）以便您了解我们如何收集、使用、传输、存储、提供、保护您的个人信息及您的权利如何行使。

•

■ 本声明变更说明

- ◆ 因“贝壳布丁AI对话服务”新增推荐经纪人功能，增加与该功能相关的个人信息使用声明。

■ 服务说明

- ◆ 贝壳找房是向您提供房屋租售与家装服务的应用，包括二手买卖房源信息提供与交易服务、租赁房源信息提供与交易服务、新房信息提供与交易服务、家庭装修信息提供及交易服务、商铺办公房源信息提供与交易服务、房屋出售出租委托管理服务、交易工具提供服务、便民服务、贝壳保洁、维修、搬家等家庭服务，统称为“本产品”或“本应用”。
- ◆ 根据《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》，本产品属于“房屋租售类”，基本功能服务为“个人房源信息发布、房屋出租或买卖”，必要个人信息包括：1.注册用户移动电话号码；2.房源基本信息

息：房屋地址、面积/户型、期望售价或租金。

- ◆ 本产品由互联网信息及软件技术服务提供者天津小屋信息科技有限公司（注册地址为天津经济技术开发区南港工业区综合服务区办公楼 C 座一层 112 室 59 单元）及运营服务提供者贝壳找房科技有限公司（注册地址为天津经济技术开发区南港工业区综合服务区办公楼 C 座一层 112 室 24 单元）和贝壳技术有限公司（注册地址为天津经济技术开发区南港工业区综合服务区办公楼 C 座一层 112 室 05 单元）提供，统称为“我们”。

■ 摘要

- ◆ 为便于您更简单、直观地了解本声明的核心内容，您可点击[《贝壳找房隐私声明摘要》](#)，了解我们如何收集和使用您的个人信息，申请系统权限，如何对外提供、委托处理您的个人信息，以及行使数据主体权利的方式等。如您对本声明及任何有关个人信息处理相关的疑问、建议，或投诉举报，请通过[本声明第七章“如何联系我们”中所述方式与我们联系](#)。

■ 重点提示

1. **本声明适用范围：**本产品面向用户提供服务的所有端口，包括网站（域名：ke.com）、移动客户端、H5 页面、Web 页面、SDK、小程序等。
2. **本声明不适用：**我们的功能或服务中包含的或链接至第三方提供的产品、功能或服务（包括任何第三方网站、移动客户端、H5 页面、Web 页面、SDK、小程序等），这些产品、功能或服务适用第三方另行向您说明的隐私声明、政策

或个人信息处理规则。

3. 本声明效力：

1) 本声明是[《贝壳集团隐私声明》](#)的重要组成部分。在本声明适用范围内，若本声明与[《贝壳集团隐私声明》](#)之间存在不一致的，以本声明为准；本声明中未约定的（如我们如何使用Cookie和同类技术、我们如何保护您的个人信息、名词解释等），以[《贝壳集团隐私声明》](#)为准。

2) 请您仔细阅读本声明全部条款，尤其是以加粗方式显著标识的内容，确认您已完全了解我们对您个人信息的处理规则，并作出您认为适当的选择。

3) 您同意本声明，代表您已了解本产品提供的全量功能及所处理的个人信息，同意本产品基本业务功能所必需处理个人信息的相关内容；并不代表您已同意我们处理非必要个人信息（即本声明中的“相关个人信息”）；关于非必要个人信息，我们会在您使用本产品相关功能&服务过程中，通过设置“勾选框”，“确认发布”等按钮，您“主动填写”、“主动输入”，“主动开启权限”、“授权同意权限”等方式获得您的同意或为您提供撤回同意选项。如果您拒绝我们收集非必要个人信息，并不会影响您使用基本业务功能。

4) 您同意本声明，相关系统权限不会默认开启，我们仍会在您使用到相应业务功能时，另行弹窗再次征得您的同意后开启。权限开启后，您还可以随时关闭权限。您不同意开启权限，不会影响其他非相关业务功能的正常使用。您可以在《权限清单》查看本应用对可收集个人信息的系统权限的说明。

■ 目录：

一、我们如何收集和使用您的个人信息

二、我们如何对外提供、委托处理、公开披露和转移您的个人信息

三、我们如何存储您的个人信息

四、如何管理您的个人信息

五、我们如何保护儿童个人信息

六、本声明如何更新

七、如何联系我们

■ 以下为本声明正文：

一、 我们如何收集和使用您的个人信息

根据法律法规的要求，我们不会收集与为您提供服务或与您使用本产品无关的个人信息。我们遵循合法、正当、必要和诚信的原则，仅收集实现产品功能所必要或相关的个人信息。

(一) 基本业务功能

1. 账号注册登录

- (1) **功能描述：**为了使用本应用的基本业务功能，您需要先注册账号并登录。
- (2) **必要个人信息：**为了注册账号以使用我们的基本业务功能，您至少需要提供手机号码（是为了履行国家法律法规关于网络实名制（真实身份信息认证）义务所必需），我们将通过向该手机号码发送**短信验证码**的方式来验证您的身份是否有效。我们采取了统一账号体系，即您在贝壳旗下任一产品（包含贝壳找房、链家、贝壳租房、贝壳美家商城、被窝家装、圣都整装、设牛 AI、贝壳团装 Lite、贝壳家庭服务 App（如有）和/或小程序（如有））通过上述方式注册后，将生成统一的贝壳账号（我们内部使用账号

ID 来标识您的网络身份,该账号 ID 与您注册时提供的手机号码相关联),您可凭借该账号登录访问和使用其他贝壳旗下产品。**请您知悉,为向您提供一致的用户体验和安全认证,一方面您基于注册该账号向我们提供的(如手机号码)、和与该账号相关的信息(如账号 ID)由贝壳统一存储管理;另一方面您的贝壳账号信息可能会在贝壳旗下产品内共享使用,详情请见《第三方共享信息清单》中的《关联方共享信息清单》。**

为了登录账号以使用我们的基本业务功能,您需选择手机快捷登录或账号密码登录,同时根据您选择的登录方式自主提供手机号码、**短信验证码**或**手机号码、账号密码**,以完成身份核验。**短信验证码、账号密码**可能属于您的敏感个人信息,我们收集该信息以验证您的身份使得您可以使用手机快捷登录或账号密码登录。

若您拒绝提供上述个人信息,您将无法注册成为我们的用户或登录本应用并使用基本业务功能,但您还可以使用浏览及搜索服务。

(3) 其他相关个人信息:

如果您选择“账号密码方式”注册账号,除了手机号码、**短信验证码**之外,您还需要设置**密码**。**账号密码**可能属于您的敏感个人信息,我们收集该信息以验证您的身份使得您可以注册成为我们的账号;如果您不设置**密码**,还可以通过手机号码快捷方式注册账号。

如果您选择“本机号码一键登录”(该功能嵌入了极验 SDK-身份验),我们会根据您的授权从运营商处获取您的手机号码。

如果您选择其他第三方方式登录(分别通过 QQ 互联 SDK、微信 Open SDK、微博移动 SDK 提供注册及登录功能),我们将从第三方处获取您的第三

方账户信息（头像、昵称等公开信息）。为了使您可以通过第三方账户直接登录、使用我们的功能及/或服务，同时便于您进行历史交易及交易订单管理，我们需要获取您的手机号码，并与第三方账号进行关联。

您可以选择不提供以上信息，并无法通过以上方式注册或登录本产品，但您仍可以通过其他方式登录本产品。您可点击[《第三方共享信息清单》](#)中的《收集个人信息的第三方 SDK 清单》查看上述 SDK 收集的个人信息种类、使用目的、使用场景等详情。

您可自行设置昵称和头像，这些信息将在评价、问答、与平台服务者在线沟通及其他互动场景中公开显示。

2. 信息浏览及搜索

- (1) **功能描述：**我们通过该功能为您提供全部二手房房源、商铺房源、新房楼盘、租赁房源、新房地块等信息，并为您提供房源、装修等信息的筛选、搜索服务。
- (2) **必要个人信息：**当您浏览、点击、搜索、查看本产品内的房源、装修等信息时，我们会自动根据您的基本设备信息（设备型号、设备信息、品牌名称、屏幕参数、操作系统版本、设备设置、设备指纹、电池状态、内存容量、存储容量、系统类型、系统版本）、WIFI 信息（WIFI 列表）为您展示与您使用设备相适配的房源、装修等信息样式；在您浏览、点击、搜索、查看过程中，我们会收集您的使用情况（浏览、点击、搜索、查看记录），作为服务网络日志保存。
- (3) **其他相关个人信息：**如您未登录账号，我们会收集您的设备标识符（IDFA、IDFV、Android OAID、HarmonyOS OAID、Android ID，我们根据您的设

备类型获取上述部分设备信息) 来记录您的使用情况。如您已登录账号，

我们会通过您的账号 ID 来记录您的使用情况。

- (4) 其他相关权限：我们会调用您的电话权限（部分机型），以获取您的设备标识符。我们不会主动调用上述权限，仅在您使用本应用过程中并授予上述权限后，我们会使用上述信息以记录您在本应用的使用情况。

请您注意，如您的搜索关键词信息无法识别您的身份，其将不属于您的个人信息，我们有权在法律法规允许的范围内对其进行自主使用；只有当您的搜索关键词信息单独或与您的其他信息相互结合使用并可以识别您的身份时，则在单独或结合使用期间，我们会将您的搜索关键词信息作为您的个人信息，与您的搜索历史记录一同按照本声明对其进行处理与保护。

3. 房屋租售委托

- (1) 功能描述：我们通过该功能为您提供房屋出售/出租委托管理服务。

- (2) 必要个人信息：

为了帮助您展示出售/出租房源信息，您需要提供您的房屋地址、面积/户型、期望售价/租金。若您拒绝提供上述个人信息，您将无法使用该基本业务功能。

为了与您进行关于房屋出售/出租事宜的必要沟通，您需要提供您的联系人信息（姓名、手机号码）。若您拒绝提供上述个人信息，您将无法使用该基本业务功能。

您的房源信息（您在委托阶段提供必要个人信息，即面积/户型、期望售价/租金，以及后续补充的其他房屋基本信息，如朝向、所在小区、房屋实勘图、VR 图、户型图等，我们补充的周边配套、房源特色、经纪人带

看反馈等)将在本应用上公开披露,可以让客户浏览、搜索、关注到您的房源信息,促成交易;但您的房屋地址、联系人信息(姓名、手机号码)、**有效身份证明文件、房屋权属证明文件**等可以识别到您个人信息的身份不会公开。

另外,为促进您拟租售房源快速成交,提升为您服务的经纪人的作业效率,我们为您提供 ACN 协同作业服务。即我们会将您上述拟租售房源信息、您虚拟的手机号码、经纪人带看记录提供给 ACN 协同合作的机构、合作平台。我们保证 ACN 协同合作机构都是与我们、贝壳平台服务提供者或其指定品牌特许加盟商签订书面 ACN 合作协议、具备合法经营资质的房地产经纪机构,我们将严格要求 ACN 协同合作机构及其经纪人按照法律法规以及本声明的要求履行个人信息保护义务。

4. 安全风控

(1) **功能描述:** 我们通过该功能提高您使用我们的功能与/或服务时系统的安全性,更准确地预防钓鱼网站欺诈和保护您的账号和交易安全。

(2) **必要个人信息:**

设备型号、设备信息、品牌名称、屏幕参数、操作系统版本、设备设置、设备指纹、电池状态、内存容量、存储容量、系统类型、系统版本、IP 地址、WIFI 状态(如 SSID、BSSID)、传感器信息、使用记录(浏览、点击、搜索、关注、查看)。例如传感器信息用于判断是否为虚拟机等模拟系统,从而判断风险等级。

(3) **其他相关个人信息:** 设备标识符(IDFA、IDFV、Android OAID、HarmonyOS OAID、Android ID, 我们根据您的设备类型获取上述部分设备信息)、

移动应用列表、蓝牙、位置信息。其中，设备信息（如设备型号、设备标识符（如 Android ID）、移动应用列表用于判断账号风险，记录风险链接 URL，对于本应用系统问题进行分析、统计流量并排查可能存在的风险、在用户选择发送异常信息时予以排查。

(4) 其他相关权限：

为保障软件与服务的安全运行、运营的质量及效率，我们会调用您的**蓝牙权限、位置权限、移动应用列表权限（部分机型）、电话权限（部分机型）**，以分别获取您的蓝牙信息、位置信息、移动应用列表、设备标识符。请您知悉，我们不会主动调用上述权限，仅在您使用本应用过程中并授予上述权限后，我们会使用上述信息以优化风控效果。

5. 判断本应用进程状态

- (1) 功能描述：**我们通过该功能确定当前进程是否为主进程以及本应用处于前台还是后台，根据这些信息更合理地运行不同的代码逻辑，控制部分业务代码不在多个进程重复运行，从而为您的设备减少电量和网络流量的消耗。
- (2) 必要信息：**App 运行过程中，我们会调用接口 `getRunningAppProcesses`（是指调用任务列表）。请您知悉，该接口调用只会获取本应用进程信息，不会获取您设备上的其他应用信息。

（二）扩展业务功能

1. 在线签约

- (1) 功能描述：**我们通过该功能为您提供房屋租赁、买卖、装修等交易的在线签约服务；在该功能下，我们是在线签约服务提供者，并据此保存相应的

签约文件，如房屋买卖合同及合同中的个人信息（具体以您实际签约时涉及到的文件为准）；实际的交易主体是您在房屋租赁、买卖、装修等交易过程中与您签约的公司，如北京链家置地房地产经纪有限公司。

(2) 其他相关个人信息：

- 1) 您在贝壳找房发布房源出租/出售委托后，为核验您发布的房源信息是否真实、合法、有效，保障交易的顺利进行，我们会收集您的**有效身份证明文件**（如身份证、户口本，特殊情况下的相关证明（如结婚证、离婚证、死亡证明、继承公证书等））及**有效房屋权属证明文件**（如房屋不动产权证、购房/贷款合同、契税票，房屋所有权人签署的有效授权委托书）。请您知悉，上述信息仅作房源验真使用，平台其他用户无法查看您的身份证明文件和房屋权属证明文件。
- 2) 所有交易在线签约需要先完成实名认证，实名认证服务由北京理房通支付科技有限公司提供。线上实名认证所必要的个人信息为证件类型、国籍、姓名、证件号（如身份证号）；您也可以选择“图片拍摄认证”，则所必要的个人信息为证件类型及**证件照片**，如身份证；线下实名认证所必要的个人信息包括姓名、**证件号**、**证件照片**，如果您提供的是护照或港澳台来往大陆通行证，则还需要额外提供**银行卡开户证明**。为了提高验证的准确性，我们将在必要时与法律法规允许或政府机关授权的身份核验服务机构进行信息比对核验以获取检验结果，详情请见《第三方共享信息清单》中的《其他第三方共享信息清单》；另外，为了向您提供一致的用户体验和安全认证，实名认证结果及所需个人信息将在贝壳旗下产品（包含贝壳找房、链家、贝壳租房、贝壳美家

商城、被窝家装、圣都整装、设牛 AI、贝壳团装 Lite、贝壳家庭服务 App 及小程序（如有））进行共享，以避免您重复认证，详情请见《第三方共享信息清单》中的《关联方共享信息清单》。

若您拒绝提供上述个人信息，您将无法实名认证并无法进行线上签约，但您仍可以使用基本业务功能。

- 3) 部分交易在线签约（如房屋买卖交易）需要在实名认证的基础上再完成实人认证，实人认证服务由北京理房通支付科技有限公司提供。您需要提供身份信息（身份证件、护照、户口本及其他身份证件信息，根据您的身份自主选择上述证件之一）、面部识别特征（静态或动态）以完成实人认证。为了提高验证的准确性，北京理房通支付科技有限公司将在必要时与法律法规允许或政府机关授权的身份核验服务机构进行信息比对核验以获取检验结果，委托依法设立、行业内领先的人脸识别技术服务商提供相关技术支持，并委托其处理您的面部识别信息。该类服务商包括北京旷视科技有限公司、杭州尚尚签网络科技有限公司。其中，北京旷视科技有限公司不会存储您提供的原始人脸图片、视频等面部识别特征数据；杭州尚尚签网络科技有限公司会依据《电子签名法》第二十四条要求，按照最低保存期限保存面部识别特征数据 5 年。我们仅向该技术服务商提供完成技术支持所需要的最小必要信息，并已与该类服务商签订个人信息保护条款，要求其严格按照适用法律和双方约定处理相关数据，在其完成技术支持后立即删除原始信息。详情请见《第三方共享信息清单》中的《收集个人信息的第三方 SDK 清单》。若您拒绝提供上述个人信息，您将无法实人

认证并无法进行线上签约，但您仍可以使用基本业务功能。

- 4) 当您选择通过在线签约的方式签署协议时，为了申请 CA 数字证书和电子签章的认证我们将会收集您的手机号、姓名、**身份证号码/照片、生物识别信息（人脸信息）**并通过第三方电子签名服务商（深圳法大大网络科技有限公司、中金金融认证中心有限公司）提交至获得电子认证服务许可的电子认证服务机构。我们将要求第三方电子签名服务商按法律法规要求保护您的个人信息安全。如您不同意我们将前述信息提交至第三方电子签名服务商及电子认证服务机构，您将无法使用在线签约服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。**详情请见《第三方共享信息清单》中的《其他第三方共享信息清单》。**
- 5) 在线签约后，我们会保存您签署的**协议文本**。若您拒绝本应用保存您的**协议文本**，您将无法使用在线签约服务，但您仍可以使用基本业务功能。
- 6) 为提高交易流程、资金流向透明度，保障您的资金安全，我们向您提供房屋买卖交易进度查询服务，我们需要收集您的**交易合同信息、资金支付信息、不动产买卖契税缴纳信息、不动产过户登记信息**。若您拒绝提供上述信息，我们将无法为您提供交易进度及资金流向展示、资金安全提醒服务，但不影响您使用其他基本业务功能。

(3) 其他相关权限：

如果您要进行实名认证，可以选择授权**相机权限或相册（存储）权限**，用于拍摄或上传身份证照片。若您拒绝我们调取上述权限，您还可以手动输入相应**身份信息**。

对于 Android 及 HarmonyOS 客户端用户，如果您要进行实人认证，我们需要调取您的**相机权限**，用于进行人脸识别，若您拒绝我们调取上述权限，您将无法进行实人认证。

对于 iOS 客户端用户，如果您要进行实人认证，我们需要调取您的**Face ID 权限/相机权限**（具体以应用内为准），用于进行人脸识别。在调取 FaceID 权限的场景，我们仅获取将您的面部识别特征与设备存储的面容 ID 进行比对的认证结果，不会获取您的面部识别特征信息。如您拒绝我们调取上述权限，您将无法进行实人认证。

2. 消息

- (1) **功能描述：**我们通过该功能方便用户联系经纪人咨询相关问题及相关消息对用户的触达。
- (2) **其他相关个人信息**

我们将通过小米推送、OPPO PUSH 客户端 SDK、vivo PUSH-SDK、华为推送 SDK、荣耀 Push SDK 向相应设备用户推送房源等相关消息，具体请点击[《第三方共享信息清单》](#)中的[《收集个人信息的第三方 SDK 清单》](#)查看上述 SDK 收集的个人信息种类、使用目的、使用场景等详情。如果您咨询房屋出售、出租、装修等事宜，我们将保存您与平台服务者的**聊天记录**。我们强烈建议您在与服务者咨询过程中不披露任何个人信息。为您提供一致的用户体验，并保证展示的一致性，我们会与贝壳旗下产品共享您与相应服务者的聊天记录，如您咨询房屋出售/购买事宜，将与链家应用共享；如您咨询房屋出租/求租事宜，将与链家、贝壳租房应用共享，详情请见[《第三方共享信息清单》](#)中的[《关联方共享信息清单》](#)。

如果您不想接收信息推送，可以通过“个人中心>设置>推送设置”关闭全部或部分消息通知。

(3) 其他相关权限：

为了确保您的电话不被打断，我们需要调用您的**电话权限**（之设备状态权限），以识别您的**通话状态**，判断如果正在电话中则不允许发起语音通话。

请您放心，该权限无法监听、获取您的通话内容与信息。

为了使您可以发送当前**精准位置信息**，我们需要调用您的**位置权限**；为了使您可以发送图片信息，我们需要调用您的**相机或相册（存储）权限**；为了使您可以发送语音信息或使用语音转文字功能，我们需要调用您的**麦克风权限**。若您拒绝我们调取上述权限，您将无法发送当前精准位置信息、图片信息、语音信息或使用语音转文字功能，但您仍可以发送文字信息或使用其他基本业务功能。

3 保存分享

(1) **功能描述：**您可以将您感兴趣的内容保存到设备，或将其分享到微信、短信。我们将通过微信 OpenSDK、小红书分享 SDK 向您提供第三方分享服务，具体请点击[《第三方共享信息清单》](#)中的《收集个人信息的第三方 SDK 清单》查看上述 SDK 收集的个人信息种类、使用目的、使用场景等详情。

(2) **其他相关权限：**为了使您可以保存感兴趣的内容至设备，我们会调取您的**相册（存储）权限**。若您拒绝我们调取上述权限，您将无法使用保存功能，但仍可以使用其他基本业务功能。

4 为您提供找房相关服务

4.1. 地图找房

(1) **功能描述:** 我们通过该功能根据您选择的指定地点或者根据您的位置为您展示周边房源信息。

(2) **其他相关个人信息:**

为了根据您选择的指定地点以地图形式显示房源信息，您需要提供自选位置信息。若您拒绝选定位置信息，您将无法查看根据指定地点以地图形式显示的房源信息，但仍可以使用其他基本业务功能。

为了根据您的定位以地图形式为您提供附近房源信息，您需要提供您的**精准位置信息**。您的**精准位置信息**属于您的敏感个人信息，我们收集该信息以便帮助您便捷地查找指定位置的优质房源。您可以拒绝提供上述敏感个人信息，若您拒绝提供上述敏感个人信息，您将无法查看根据您的定位以地图形式显示的附近房源信息，但仍可以使用其他基本业务功能。

(3) **其他相关权限:** 为了根据您的所在位置以地图形式为您提供附近房源信息，我们需要调用您的**位置权限**。若您拒绝我们调用上述权限，您将无法查看根据您的所在位置以地图形式显示的附近房源信息，但仍可以使用其他基本业务功能。

4.2. 帮我找房（找房卡）

(1) **功能描述:** 我们通过该功能为您提供符合买房诉求的房源和经纪人。

(2) **其他相关个人信息:**

为了向您推荐符合您买房诉求的房源和经纪人，您需要提供您的买房诉求信息（购房目的、预算、您选定的**位置信息**等）。若您拒绝提供上述个人信息

信息，我们将无法为您推荐符合您买房诉求的房源和经纪人，但您仍可以使用其他基本业务功能。

为了当有匹配房源时经纪人为您提供服务，我们需要您提供手机号码以便经纪人与您电话联系。若您拒绝提供上述个人信息，经纪人将无法在有匹配房源时及时与您电话联系，但您仍可以使用我们提供的基本业务功能。

4.3. 找小区

(1) **功能描述:** 我们通过该功能为您提供小区信息浏览、房源查找、小区行情、小区及楼盘评价等服务。

(2) **其他相关个人信息:** 如果您关注了小区，我们将保存您的关注记录，您可在“个人中心>我的关注>小区”中查看。

为了根据您的定位以地图形式为您提供附近小区信息，您需要提供您的**精准位置信息**。您的**精准位置信息**属于您的敏感个人信息，我们收集该信息以便帮助您便捷地查找指定位置的小区。您可以拒绝提供上述敏感个人信息，若您拒绝提供上述敏感个人信息，您将无法查看根据您的定位以地图形式显示的附近房源信息，但仍可以使用其他基本业务功能。

(3) **其他相关权限:**

为了根据您的所在位置以地图形式为您提供附近小区信息，我们需要调用您的**位置权限**。若您拒绝我们调用上述权限，您将无法查看根据您的所在位置以地图形式显示的附近小区信息，但仍可以手动输入地址进行小区搜索。

为使您可以发送小区带图评价，我们需要调用您的**相机或相册（存储）权限**。若您拒绝我们调用上述权限，您将无法发送小区带图评价，但您仍可

以发送小区评价或使用基本业务功能。

4.4. 拍户型找房

(1) **功能描述:** 我们通过该功能识别您拍摄的户型图，并根据识别结果为您推荐相似户型的房源。

(2) **其他相关权限:**

我们需要调取您的**相册(存储)权限**，以读取您相册中存储的户型图照片，并推荐相似户型房源。若您拒绝我们调取上述权限，则我们将无法识别您拍摄的户型图并为您提供拍户型找房功能，但仍可以使用其他基本业务功能。

如果您授权我们调用您的**相机权限**，我们会根据您拍摄户型图，自动识别并推荐相似户型房源。若您拒绝我们调取上述权限，我们将无法通过直接拍照的方式识别户型，但您仍可以通过提供户型图照片的方式使用拍户型找房功能。

4.5. 购房助手

(1) **功能描述:** 您可以在贝壳找房 APP 和小程序添加贝壳购房助手为微信好友，为您提供专属购房顾问及找房服务。

(2) **其他相关个人信息:** 如您向贝壳购房助手发起咨询，我们会保存您的**聊天记录**，并根据您的**咨询记录及使用行为**（**点击、浏览房源推荐页面相关记录**）为您推荐您可能感兴趣的房源信息。该服务为我们经由微信 APP 为您提供，请您另行查阅《微信个人信息保护指引》以了解该 APP 收集个人信息、索取权限情况，**请您在与贝壳购房助手咨询过程中不披露任何个人信息。**

4.6. 估价助手

- (1) **功能描述:** 我们通过该功能为您提供估价解读、行情查询等服务。
- (2) **其他相关个人信息:** 如您向估价助手发起咨询，我们会保存您的**咨询记录**，并根据您的**咨询记录**为您推荐您可能感兴趣的房源、经纪人信息。

5 为您提供经纪居间相关服务

5.1. 找经纪人

- (1) **功能描述:** 我们通过该功能根据您的要求帮助您筛选及关注经纪人。
- (2) **其他相关个人信息:** 如果您关注了经纪人，我们将保存您的关注记录，您可在“个人中心>经纪人>关注的经纪人”中查看。

5.2. 找门店

- (1) **功能描述:** 我们通过该功能为您展示房屋买卖、租赁经纪门店、装修门店分布信息，查找附近门店，并导航至您选择的门店。
- (2) **其他相关个人信息:** 为了为您显示您所在位置周围的门店信息，您需要提供您的**精准位置信息**。您的精准位置信息属于您的敏感个人信息，我们收集该信息以便帮助您便捷地查找指定位置的门店信息。若您拒绝提供上述个人信息，您将无法查看您所在位置周围的门店信息，但仍可以使用其他基本业务功能。

为使您可以预约到装修门店参观实景样板间与工艺，您需要提供您的手机号码。以便帮助您完成预约。若您拒绝提供上述个人信息，您将无法预约到店参观，但仍可以使用其他基本业务功能。

- (3) **其他相关权限:** 为了根据您所在定位，在我们的门店列表页向您展示您当前位置到附近门店的距离，我们需要调取您的**位置权限**。若您拒绝我们调

取上述权限，您将无法查看您当前位置到附近门店的距离，但仍可以使用其他基本业务功能。

为导航至您选择的门店，我们需要调取您的**应用列表权限**，使您可以便捷地选择设备中已安装的导航产品规划路线。若您拒绝我们调取上述权限，您需离开本应用界面手动导航至目标门店，不会影响您使用其他服务。

5.3. VR 看房

(1) **功能描述：**我们通过该功能为您展现房源 VR 信息，并提供经纪人语音带看讲解服务。

(2) **其他相关权限：**

为了在向您展现房源 VR 信息时，能够根据设备角度调整 VR 头图或页面的浏览视角，我们需要调用您设备的**陀螺仪和加速度传感器权限**（部分 Android 手机系统中该权限显示为“设备动作与方向”）。因移动终端系统限制，当您启动本应用时，该权限处于默认开启状态，且多数手机系统不支持关闭该权限；在部分支持关闭该权限的手机系统中，您可以前往“手机设置-应用设置-贝壳找房-权限管理-其他权限”进行手动关闭。

为了实现您与经纪人通话沟通，我们需要调取您的**麦克风权限**。若您拒绝我们调取上述权限，您将无法为您提供经纪人语音带看讲解服务，但仍可以使用其他基本业务功能。

为了在您设备处于通话状态时及时停止语音带看，我们需要调用您的**电话权限（之设备状态权限）**，以识别您的通话状态。请您放心，该权限无法监听、获取您的通话内容与信息。

在您与新房经纪人进行通话沟通后，为保证通话连贯性，使您在通话时仍

可以浏览其他页面，我们会索取您的**悬浮窗权限**。若您拒绝我们调取上述权限，您将无法在通话时浏览其他页面，但仍可以使用其他基本业务功能。

5.4. 直播

(1) **功能描述：**我们通过该功能向您提供二手房、新房房源推荐、板块讲解、房屋买卖知识等信息直播服务。

(2) **其他相关权限：**

为了在您设备处于通话状态时及时停止播放视频或直播，我们需要调用您的**电话权限（之设备状态权限）**，以识别您的通话状态。请您放心，该权限无法监听、获取您的通话内容与信息。

为使您可以与主播进行音视频连麦，我们需要调用您的**麦克风、相机权限**。若您拒绝我们调取上述权限，您将无法与主播进行音视频连麦，但仍可以使用直播功能及其他基本业务功能。

如果您授权我们调用您的**日历权限**，我们会在您所预约的直播开始时弹出日程提醒；此外，如果您授权我们调用您的**悬浮窗权限**，可以确保您在登录、浏览主播个人页的同时可以继续观看直播，不会中断浏览。若您拒绝我们调用上述权限，您仍可以使用直播功能以及我们提供的基本业务功能，但您的使用体验可能受到减损。

5.5. 自助看房（含视频看房）

(1) **功能描述：**我们通过该功能根据您选择的部分待看房源为您提供无人陪同自助看房，并提供服务者视频带看讲解服务。

(2) **其他相关权限：**

选择使用自助看房服务需要先完成实人认证，目的是通过身份信息的对比

核验，确认您的真实身份，进而向您提供无人陪同自助看房服务。实人认证需要在实名认证基础上进行，实名认证服务由北京理房通支付科技有限公司提供。线上实名认证所必要的个人信息为证件类型、国籍、姓名、证件号（如身份证号）；您也可以选择“图片拍摄认证”，则所必要的个人信息为证件类型及证件照片，如身份证；线下实名认证所必要的个人信息包括姓名、证件号、证件照片，如果您提供的是护照或港澳台来往大陆通行证，则还需要额外提供银行卡开户证明。为了提高验证的准确性，我们将在必要时与法律法规允许或政府机关授权的身份核验服务机构进行信息比对核验以获取检验结果，详情请见《第三方共享信息清单》中的《其他第三方共享信息清单》；另外，为了向您提供一致的用户体验和安全认证，实名认证结果及所需个人信息将在贝壳旗下产品（包含贝壳找房、链家、贝壳租房、贝壳美家商城、被窝整装、圣都整装、设牛 AI、贝壳家装 Lite、贝壳家庭服务 App 及小程序（如有））进行共享，以避免您重复认证，详情请见《第三方共享信息清单》中的《关联方共享信息清单》。

实人认证服务由北京理房通支付科技有限公司提供。您需要提供身份信息（身份证、护照、户口本及其他身份证件信息，根据您的身份自主选择上述证件之一）、面部识别特征（静态或动态）以完成实人认证。为了提高验证的准确性，北京理房通支付科技有限公司将在必要时与法律法规允许或政府机关授权的身份核验服务机构进行信息比对核验以获取检验结果，委托依法设立、行业内领先的人脸识别技术服务商提供相关技术支持，并委托其处理您的面部识别信息。该类服务商包括北京旷视科技有限公司、杭州尚尚签网络科技有限公司。其中，北京旷视科技有限公司不会存储您

提供的原始人脸图片、视频等面部识别特征数据；杭州尚尚签网络科技有限公司会依据《电子签名法》第二十四条要求，按照最低保存期限保存面部识别特征数据 5 年。我们仅向该技术服务商提供完成技术支持所需要的最小必要信息，并已与该类服务商签订个人信息保护条款，要求其严格按照适用法律和双方约定处理相关数据，在其完成技术支持后立即删除原始信息。详情请见《第三方共享信息清单》中的《收集个人信息的第三方 SDK 清单》。若您拒绝提供上述个人信息，您将无法实人认证并无法使用在线看房服务，但您仍可以使用基本业务功能。

- (3) 其他相关权限：如果您要进行实名认证，可以选择授权**相机权限或相册(存储)**权限，用于拍摄或上传身份证照片。若您拒绝我们调取上述权限，您还可以手动输入相应身份信息。

对于 Android 及 HarmonyOS 客户端用户，如果您要进行实人认证，我们需要调取您的**相机权限**，用于进行人脸识别，若您拒绝我们调取上述权限，您将无法进行实人认证。

对于 iOS 客户端用户，如果您要进行实人认证，我们需要调取您的**Face ID 权限/相机权限 (具体以应用内为准)**，用于进行人脸识别。在调取 FaceID 权限的场景，我们仅获取将您的面部识别特征与设备存储的面容 ID 进行比对的认证结果，不会获取您的面部识别特征信息。如您拒绝我们调取上述权限，您将无法进行实人认证。

为确认您已到达待看房源，我们需要调取您的**精准位置权限**。在无人陪同自助看房过程中，您可以选择视频看房服务由服务者与您通过视频连线的方式向您介绍房源，若您选择视频看房服务，为了实现您与服务者视频连

线，我们需要调用您的麦克风权限、摄像头权限、悬浮窗权限，如果您拒绝我们调取上述权限，您将无法使用自助看房功能，但不影响您使用其他基本业务功能。

6 为您提供装修相关服务

6.1. 户型方案

- (1) **功能描述：**我们通过该功能根据您的指定户型查找设计方案。
- (2) **其他相关个人信息：**为了便于您根据自己家的户型、感兴趣的户型查找设计方案，您可以主动搜索小区看同户型方案，或者我们将为您呈现您咨询、关注的房源户型的设计方案。

6.2. 筛选设计师

- (1) **功能描述：**我们通过该功能根据您的要求帮助您筛选和关注设计师。
- (2) **其他相关个人信息：**如果您关注了装修设计师，我们将保存您的关注记录，您可在“装修>我的>关注”中查看。

6.3. AI 设计（设牛 AI）

- (1) **功能描述：**我们通过该功能（基于贝壳图像生成算法，网信算备 110108042481701240027 号）为您查找附近的小区（包含户型图、小区地址）以根据户型图生成设计方案，或上传实拍或相册照片以生成设计方案。您还可以向 AI 助手“装修智能小帮手”发起咨询（基于贝壳文本生成算法，网信算备 110108042481701230015 号），或就喜欢的个性化设计方案与设计师沟通。AI 设计功能由贝壳找房（北京）科技有限公司提供。

算法运行机制：

- a) 贝壳图像生成算法：通过合规收集的贝壳装修设计效果图，使用算

法预训练和微调获得图像生成扩散模型。根据用户的拍摄图片或者上传的户型图，结合用户输入的装修需求文本，使用大模型生成对应的装修效果图，最后通过业务干预保证用户体验。

b) 贝壳文本生成算法：通过对系统合规收集的用户对话信息以及房产领域专业知识积累，使用算法预训练和微调获得大语言模型。根据用户的输入内容，使用大模型生成对应的回复内容，最后通过业务干预保证用户体验。

(2) 其他相关个人信息：

为了根据您的所在位置获取附近小区的户型图，您需要提供您的**精准位置信息**，或您可以自行输入所在城市、小区名称信息以获取户型图。

如您向“装修智能小帮手”发起咨询，我们会保存您的**聊天记录**。同时为向您提供一致的用户体验，并保证展示的一致性，该聊天记录会与链家App和小程序、设牛AI小程序共享，详请请见《第三方共享信息清单》中的《关联方共享信息清单》。我们强烈建议您在与装修智能小帮手咨询过程中不披露任何个人信息，也不要通过输入，诱导装修智能小帮手生成违反相关法律法规、不友善、侵害第三方合法权益的输出。

如您预约设计师进行沟通，为了便于设计师与您联系，我们会向设计师发送您的手机号码。如您购买金牌设计专属服务，为了便于设计师为您提供户型解读、预估报价及设计建议服务，我们会向设计师发送您的手机号码、个人需求摘要，包含基本信息、房屋地址、户型图、喜欢的风格、喜欢的元素。若您拒绝提供上述个人信息，您将无法使用上述功能。如您选择添加设计师微信，该设计师将无法识别您的手机号码，除非您在通话中或其

他场合主动告知该设计师或授权该设计师获取。不同城市的服务形式以当地具体执行为准。

(3) **其他相关权限:** 为了根据您的所在位置获取附近小区的户型图，我们可能会需要您提供**位置权限**，便于根据位置查找周边小区，为您提供个性化服务。若您拒绝授权**位置权限**，不会影响其他功能与服务的正常使用，您可通过输入小区名称选择向您展示可能相关的内容或服务。

为使您可以拍摄或上传图片以使用 AI 生成设计效果图，我们需要调取您的**相机、相册（存储）权限**。若您拒绝我们调取上述权限，您将无法使用 AI 设计随拍随换功能，仍可以使用其他基本业务功能。

如您需要与设计师进行在线语音沟通，我们需要调取您的**麦克风权限**。若您拒绝我们调取上述权限，您将无法使用该功能。

7 为您提供便民服务

7.1. 应急复印打印服务

(1) **功能描述:** 我们通过该功能为您提供应急复印打印服务。

(2) **其他相关个人信息:** 为了经纪人在为您将复印打印文件送上门服务时与您联络，您需要提供您的姓名、性别、手机号码、位置信息。您的姓名、性别仅用于经纪人为您提供复印打印送上门服务时对您进行称呼。若您拒绝提供上述个人信息，您将无法使用应急复印打印送上门服务，但仍可以通过自取方式使用应急复印打印服务，或使用其他基本业务功能。

(3) **其他相关权限:**

为了为您推送可提供应急复印打印服务的附近门店，我们需要调取您的**位置权限**。若您拒绝我们调取上述权限，您将无法查看可提供应急复印打印

服务的附近门店，但仍可以通过自行选取位置信息的方式查看可提供该服务的门店，或使用其他基本业务功能。

为了为您提供文件或照片应急复印打印服务，我们需要调取您的**相机、相册（存储）**权限。若您拒绝我们调取上述权限，您将无法使用应急复印打印服务，但仍可以使用其他基本业务功能。

7.2. 应急雨伞服务

(1) **功能描述：**我们通过该功能为您提供应急雨伞服务。

(2) **其他相关权限：**

为了实现您通过扫码生成借伞或还伞服务订单，我们需要调取您的**相机权限**。若您拒绝我们调取上述权限，您将无法通过扫码使用借伞或还伞服务，但仍可以使用其他基本业务功能。

为了为您推送可提供借伞服务的附近门店，我们需要调取您的**位置权限**。若您拒绝我们调取上述权限，您将无法查看可提供借伞服务的附近门店，但仍可以通过自行选取位置信息的方式查看可提供该服务的门店，或使用其他基本业务功能。

7.3. 电动自行车应急充电服务

(1) **功能描述：**我们通过该功能为您提供电动自行车应急充电服务

(2) **其他相关权限：**为了为您推送可提供电动自行车应急充电服务的附近门店，我们需要调取您的**位置权限**。若您拒绝我们调取上述权限，您将无法查看可提供电动自行车应急充电服务的附近门店，但仍可以通过自行选取位置信息的方式查看可提供该服务的门店，或使用其他基本业务功能。

7.4. 擦玻璃机器人预约服务

- (1) **功能描述:** 我们通过该功能为您提供擦玻璃机器人预约服务。
- (2) **其他相关个人信息:**
- 为了在您预约擦玻璃机器人过程中与您进行必要沟通, 您需要提供您的姓名、性别、手机号码。您的姓名、性别仅用于经纪人为您提供擦玻璃机器人预约服务时对您进行称呼。若您拒绝提供上述个人信息, 您将无法使用擦玻璃机器人预约服务, 但仍可以使用其他基本业务功能。
- 为了向您提供擦玻璃机器人预约上门服务, 您需要提供您的**位置信息**。若您拒绝提供上述个人信息, 我们将无法为您提供擦玻璃机器人预约上门服务, 但仍可以使用其他基本业务功能。
- (3) **其他相关权限:** 为了为您推送可提供擦玻璃机器人预约服务的附近门店, 我们需要调取您的**位置权限**。若您拒绝我们调取上述权限, 您将无法查看可提供擦玻璃机器人预约服务的附近门店, 但仍可以通过自行选取位置信息的方式查看可提供该服务的门店, 或使用其他基本业务功能。
- ## 8 为您提供家庭服务
- ### 8.1. 贝壳保洁服务
- (1) **功能描述:** 我们通过该功能为您提供上门保洁服务。
- (2) **其他相关个人信息:** 贝壳保洁服务由天津小屋信息科技有限公司、上海晨海贝网络科技有限公司、天津海贝科技服务有限公司为您提供。为了向您提供一致的用户体验和安全认证, 您的账号信息(含注册手机号码、账号ID、账号密码、实名认证结果)、订单及评价信息将在本产品与贝壳家庭服务小程序之间共享。详情请见《第三方共享信息清单》中的《关联方共享信息清单》。

为了保洁人员在为您提供上门保洁服务时与您联络，您需要提供您的姓名、手机号码、上门服务的**位置信息**。若您拒绝提供上述个人信息，您将无法使用上门保洁服务，但仍可以使用其他基本业务功能。我们将根据您所处的不同城市，为您转接不同的供应商提供保洁服务。请您知悉，我们会将虚拟手机号码提供给我们委托的供应商与您联系，供应商无法保存您真实的手机号码，除非您主动向其提供。

(3) 其他相关权限：

为了为您展示您所在城市可提供上门保洁服务的相关信息，我们需要调取您的**位置权限**以获取您的所在城市。若您拒绝我们调取上述权限，您需手动选择城市使用上门保洁服务，但仍可以使用其他基本业务功能。

为了使您可以上传带图评价，我们需要调取您的**相机/相册（存储）权限**。如果您拒绝我们调取上述权限，您将无法进行带图评价，但仍可进行文字评价功能及其他基本业务功能。

8.2. 省心租智能门锁服务

- (1) **功能描述：**我们通过此功能为贝壳省心租用户提供智能门锁蓝牙开锁服务。
- (2) **其他相关权限：**为使贝壳省心租用户能够使用蓝牙开锁功能，我们将调取您的**蓝牙权限**。为确保智能门锁蓝牙连接稳定性，提高开锁成功率，我们需要调取您的**精准位置权限**。若您拒绝我们调取上述权限，您将无法使用蓝牙门锁智能开锁功能，但不影响您使用钥匙等其他方式开启门锁。

9 共筑好家

- (1) **功能描述：**您可以通过此功能了解地块规划，查看地块点评，参与讨论，并参与投票选出您理想的户型方案。

(2) 其他相关个人信息：共筑好家服务由上海惠贝居科技有限公司为您提供。

为了向您提供一致的用户体验和安全认证，您的账号信息（含注册手机号码、账号 ID、账号密码、实名认证及实人认证结果）将与上海惠贝居科技有限公司共享。详情请见《第三方共享信息清单》中的《关联方共享信息清单》，以及前述清单中的《共筑好家隐私声明》。

在您参与理想户型方案投票时，我们需要收集您的房屋户型、面积、价格偏好信息。若您拒绝提供上述个人信息，您将无法参与投票，但仍可以使用其他基本业务功能。

10 会员服务

10.1. 会员激活

(1) 功能描述：贝壳平台为您提供会员服务，我们根据您在贝壳平台的签约交易情况为您提供专属会员权益。

(2) 其他相关个人信息：

当您激活贝壳会员时，我们需要使用您通过贝壳平台完成二手房买卖、新房、租赁、出租、整装服务的签约交易信息（UCID、手机号码、交易时间、价格。所涉及交易类型可能因用户所在城市而异，具体以服务页面展示为准）。如果您拒绝提供上述信息，平台将无法获取您的订单信息用于会员数据累计及权益发放，但不会影响您使用平台的其他功能。

10.2. 会员权益

(1) 功能描述：贝壳会员可享受平台内专属权益及联合权益，参与积分活动，使用积分在积分商城兑换专项礼品等。

(2) 其他相关个人信息：如果您在积分商城中兑换商品或服务，我们需要收集

您的订单信息（下单时间、下单商品、积分兑换信息）。如您兑换了实物商品或线下服务，我们还需收集您的收货信息或线下服务联系信息（**姓名、地址、手机号码**）。实物商品的购买及发货服务由贝壳技术有限公司向您提供，详请请见《第三方共享信息清单》中的《关联方共享信息清单》。如您拒绝提供上述信息，您将无法兑换相关商品或服务，但不影响您使用其他业务功能。

会员权益中部分联名权益的权益内容由第三方为您提供，根据您选择的权益不同，第三方可能收集您的不同类型个人信息，具体个人信息收集情况、第三方主体名称、联系方式以产品页面展示为准。

11 贝壳布丁 AI 对话服务

(1) **功能描述：**贝壳布丁 AI 专注于房产领域，为您提供房源信息查找、房源智能匹配等房产领域相关的问答服务，或根据您的需求向您展示贝壳平台的相关产品、服务及信息。有关本服务所使用的模型信息，参见《贝壳布丁服务使用协议》。

(2) **其他相关个人信息：**

贝壳布丁目前处于内测阶段，我们需要收集您的注册手机号、UCID 以为您申请内测体验权限。

如您向贝壳布丁发起咨询，我们会保存您的聊天记录。我们强烈建议您在与贝壳布丁咨询过程中不披露任何个人信息，也不要通过输入，诱导贝壳布丁生成违反相关法律法规、不友善、侵害第三方合法权益的输出。

如您通过贝壳布丁与经纪人进行沟通，为了便于经纪人为您提供更加优质、高效的服务，我们会根据您向贝壳布丁发起的咨询向经纪人发送您的个人

需求摘要。若您拒绝提供上述信息，您将无法使用贝壳布丁 AI 对话服务，或无法通过贝壳布丁与经纪人进行沟通，但不影响您使用其他基本业务功能。

- (3) **其他相关权限：**为了向您提供语音转文字服务，我们需要调用您的**麦克风权限**。若您拒绝我们调取上述权限，您将无法使用语音转文字功能，但您仍可以直接向贝壳布丁发送文字信息。

12 交易工具

- (1) **功能描述：**我们通过该功能为您提供房贷粗略计算、贷款预估、购房知识、婚姻权属判断等服务。
- (2) **其他相关个人信息：**为给您提供准确的房屋贷款预估服务，我们可能会收集您的姓名、婚姻状况、房屋套数、预期贷款金额、工作单位、工资收入、征信报告、银行流水等信息或证明文件（收集的信息因地区不同、银行不同而存在差异，具体信息请以信息填写页面为准）。

如果您提供的上述信息不足以分析得出贷款预估结果，我们会选择通过线上实时沟通方式或者拨打虚拟电话与您进行信息确认核实；同时为信息记录的准确性，我们会进行录音或文字留存。如仍不能分析得出贷款预估结果，我们可能会将您的上述信息同步给您拟申请贷款银行，并结合该贷款银行反馈的建议向您提供预估结果（贷款银行反馈的建议不代表该银行已接纳您的申请或对您的申请做出批核）。

13 个性化推荐

- (1) **功能描述：**为提高您获取优质信息的效率，我们通过贝壳个性化推荐算法（网信算备 110108042481702240015），根据您的下列个人信息，利用数据

挖掘中的统计分析、点击率预估、多样性打散等技术，向您推荐您感兴趣的房源、商品、服务等信息。例如，在首页信息流或者特定待租售房源页面标注的“猜你喜欢” / “推荐” / “专属推荐” / “为你推荐”等所列举的推荐房源信息。

算法运行机制：通过下列个人信息进行统计分析和计算，根据计算出的用户画像和热门房源筛选出您可能更感兴趣的房源和内容，并利用点击率预估模型对结果进行排序，经过去重、打散策略保证结果多样，保证您的使用体验。

- (2) 其他相关个人信息：为了向您展示、推荐相关性更高的心仪房源，提供更契合您要求的商品或服务，我们需要收集您的设备标识符（IDFA、IDFV、Android OAID、HarmonyOS OAID、Android ID，我们根据您的设备类型获取上述部分设备信息）、账号信息、订单信息、看房记录、使用记录（浏览、点击、搜索、关注、查看）、精准位置信息、以及您向我们提供的兴趣爱好以形成用户画像，用来向您展示感兴趣的房源、商品或服务信息，或在您搜索时向您展示您可能希望找到的房源、商品或服务；以及自动为您推荐您所在区域可以浏览的房源、可购买的商品或服务，或向您推荐离您最近的可租房源。

若您想管理我们给您发送的个性化推荐的房源、商品和服务信息，您可以在“我的-设置-推荐设置”中进行设置，或者在“我的-设置-权限设置”关闭位置权限，或关闭对应公众号的推送服务。需注意的是，您可设置我们不使用您的偏好特征向您推荐、展示相关房源，在个人中心页、关注列表页、新房首页及列表页中，个性化推荐模块将会关闭；除上述页面外，

您仍然会在首页信息流或“猜你喜欢” / “推荐” / “专属推荐” / “为你推荐”等板块的相应位置内看到房源信息，且房源信息的数量不会变化，只不过房源信息的相关性会下降，标签为“精选” / “精选新房” / “精选二手房”等。

如果您选择不提供全部或部分上述个人信息，您仍可以使用我们提供的基本业务功能，但您浏览、搜索房源、商品或服务的使用体验可能受到减损。

- (3) 其他相关权限：我们会调用您的电话权限（部分机型），以获取您的设备标识符。我们不会主动调用上述权限，仅在您使用本应用过程中并授予上述权限后，我们会使用上述信息以记录您在本应用的使用情况。

14 房源购置、租赁及装修服务

- (1) 功能描述：如果您有意向购买/租赁房屋或者装修房屋，可通过本应用相应页面进行电话咨询，房屋购置、租赁及装修的服务者（如经纪人、设计师）将持续跟进，以为您提供更加高效、精准的房源购置、租赁、装修服务。涉及的页面包括“家装”的“AI设计”“找设计师解读”“3D方案”“算报价”“选套餐”“装修案例”“装修灵感”等；“新房”的“楼盘详情页的交房订阅、动态订阅”“户型详情页的变价提醒、户型报告”“新房活动页的成为VIP、咨询特价房等”；“租赁”的“小区攻略、小区印象”等，请以实际界面为准。

- (2) 其他相关个人信息：

为了帮助您找到符合您需求的房源租售信息及装修方案，您通过相应界面电话咨询时，服务者（如经纪人、设计师）将可以通过我们的虚拟拨号平台向您拨打电话。另外，我们会将您的求租/求购要求、您的房源意向及

偏好（基于大数据分析）以及您虚拟的手机号码、带看和咨询记录提供给 ACN 协同合作的机构及其经纪人或置业顾问、合作平台，共同为您提供更加高效、精准的房源购置、租赁服务。我们保证 ACN 协同合作机构都是与我们、贝壳平台服务提供者或其指定品牌特许加盟商签订书面 ACN 合作协议、具备合法经营资质的房地产经纪机构，我们将严格要求 ACN 协同合作机构及其经纪人按照法律法规以及本声明的要求履行个人信息保护义务。

我们为您提供了“免打扰设置”，您可以自主选择免打扰保护方式，如“短期内不用为我致电”，或者设置允许电话服务的时间段。但如果您通过其他方式告知了经纪人、置业顾问等服务者真实手机号码，则“免打扰”将无法保护您不被骚扰；如您不再有任何求租/求购/装修需求，也可以通过[本声明第七章“如何联系我们”中所述方式与我们联系](#)，要求删除您的手机号码。

15 钱包

15.1. 支付及资金存管服务

(1) **功能描述：**我们通过该功能为您提供开立支付账户，代为收取或代为支付款项（含余额支付、快捷支付、履约支付服务），银行资金存管服务。贝壳钱包服务由北京理房通支付科技有限公司提供。详请请见《第三方共享信息清单》中的[《收集个人信息的第三方 SDK 清单》](#)中北京理房通支付科技有限公司的隐私政策。

(2) **其他相关个人信息：**

为保障您的资金安全，如您需使用贝壳钱包服务，您需先完成实名认证。

实名认证所需个人信息及调取权限情况请见本声明“（二）扩展业务功能”之“1.在线签约”。

如您需使用上述钱包支付及资金存管服务，并享受虚假房源投诉现金奖励、新房无理由履约退款、贝壳岛屋提现至银行卡服务，北京理房通支付科技有限公司将为您开立钱包账户（I类账户），将收集您的姓名、**身份证号码、有效期限、职业、住址**，并需收集您的**开户行名称、银行卡卡号、银行预留手机号码**以进行身份基本信息多重交叉验证。如您已完成实名认证，则仅需补充职业、住址、**开户行名称、银行卡卡号、银行预留手机号码**即可。为向您提供一致的用户体验，避免重复认证，您的钱包账户开立及所需个人信息将在贝壳旗下产品（包含贝壳找房、链家、贝壳租房、贝壳美家商城、被窝家装、圣都整装、设牛AI、贝壳家装Lite、贝壳家庭服务App及小程序（如有））进行共享，详情请见《第三方共享信息清单》中的[《关联方共享信息清单》](#)。

如您拒绝提供上述个人信息，您将无法使用钱包的支付及资金存管功能，但不影响您使用本产品其他基本业务功能。

根据《非银行支付机构网络支付业务管理办法》的规定，如需提升余额付款交易累计额度，根据拟提升额度不同，您需将上述I类账户升级至II类或III类，其中升级II类账户需要通过三个合法安全的外部渠道进行身份基本信息多重交叉验证，升级III类账户需要通过五个合法安全的外部渠道进行身份基本信息多重交叉验证。您可以提供手机号码、**身份证号码、银行卡卡号（不同银行的银行卡卡号视为多个渠道）、护照信息（包括护照号、本国姓名、英文名称、国家码、出生日期、护照有效期、照片）**进行

验证。如您拒绝提供上述个人信息，您将无法使用Ⅱ类及Ⅲ类支付账户相关服务，但不影响您使用其他业务功能。

(3) 其他相关权限：

如您选择提供护照信息作为身份基本信息多重交叉验证的渠道，我们会通过实证服务 SDK 为您提供护照信息（包括护照号、本国姓名、英文名称、国家码、出生日期、护照有效期、照片）读取服务，并调用您的 NFC 权限。详情请见《第三方共享信息清单》中的《收集个人信息的第三方 SDK 清单》。若您拒绝我们调用该权限，您将无法通过护照渠道完成验证，但仍可继续选择其他渠道完成验证。

15.2. 保险商城

(1) 功能描述：我们通过该功能为您提供保险产品的选购、投保、理赔、保全等服务。

(2) 其他相关个人信息：

保险商城服务由北京安理保险经纪有限公司为您提供。为了使您能够使用保险商城功能，北京安理保险经纪有限公司可能收集您的投保信息、电话及在线沟通记录、投保轨迹、保单信息，并将其与实际承保的保险公司公司共享。有关您的个人信息收集及共享详情，请见《保险经纪业务隐私政策》。

16 参与推广活动

(1) 功能描述：通过复制口令、分享码、链接，以实现跳转相应页面参与营销、推广活动（如抽奖，具体活动内容以活动页面为准）。

(2) 其他相关个人信息：为保证活动切实面向消费者，向您的账户发放优惠券，

平台经营者可能会收集您的手机号码等个人信息，具体收集个人信息范围、目的说明将在活动页面单独告知并征得您的同意。如果您拒绝提供相关信息，您将无法参与营销、推广活动，但仍可以使用其他基本业务功能。

- (3) **其他相关权限：**我们会调用您的剪贴板权限，读取其中包含的口令、分享码、链接，以实现跳转活动页面。我们仅在本地识别出剪切板内容属于贝壳找房跳转、分享、活动联动等指令时才会将其上传我们的服务器。除此之外，我们不会上传您剪切板的其他信息至我们的服务器。因 Android 移动终端系统限制，当您启动本应用时，剪切板权限处于默认开启状态。您可以通过“个人中心-设置-权限设置”停止允许我们读取您的剪切板，权限关闭后将无法正常使用活动口令跳转功能，可能影响您的使用体验。
- 有些手机设备的系统会提示应用正在读取剪切板，但该系统提示无法区分是本地处理还是上传，且由于统计方式的差异，不排除误报的可能。因此，如果您发现类似提示并有疑问，请通过[本声明第七章“如何联系我们”中所述方式与我们联系](#)，以便我们定位问题。

17 客户服务

- (1) **功能描述：**我们通过在线客服及客服热线为您提供客户服务，并为老年人提供专属客服热线。您可以在客服中心中联系客服并查询服务进度。
- (2) **其他相关个人信息：**
- 为保障您的合法权益，保证我们的客户服务合法合规，并持续改进我们的服务能力，我们会对您与客服沟通的过程进行[录音](#)或文字留存，该留存信息仅会在法律所允许的期限和范围内予以留存和处理，并仅在基于您的维权需要、政府部门及司法部门的调查指令需要提供时，我们会进行必要披

露。

当您需要我们提供客户服务时，我们的客服（包括客服热线及在线客服）会根据您咨询的问题使用您的相关信息（如账户信息和订单信息）。

(3) 其他相关权限：

为了使您在与客服沟通时可以上传图片，我们需要调取您的**相机/相册(存储)**权限。如果您拒绝我们调取上述权限，您将无法上传图片，但仍可通过文字与在线客服沟通。

18 分析与改进

(1) **功能描述：**通过该功能提升用户体验，分析统计本应用的使用情况及改进我们的服务。

(2) **其他相关个人信息：**我们不会仅以此为目的收集您的个人信息。您在使用本应用功能或服务时，我们会对您已授权的个人信息（如设备标识符Android OAID、HarmonyOS OAID、IDFA，房源信息）进行统计分析，以改进我们的服务，提升用户体验。我们仅对上述数据进行整体分析，且这些数据不会与您的真实身份相关联。

(三) 无需征得同意的情形

请您知晓，以下情形中，我们收集、使用个人信息可能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，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需；
2. 为履行我们的法定职责或者法定义务所必需；
3. 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和

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，在合理的范围内处理您的个人信息；
5. 依照法律、行政法规规定在合理的范围内处理您自行公开或者已经合法公开的个人信息；
6. 法律、行政法规规定的其他情形。

二、 我们如何对外提供、委托处理、公开披露和转移您的个人信息

（一）对外提供、委托处理您的个人信息

本应用部分功能或服务会涉及到向合作伙伴提供或委托合作伙伴处理您的个人信息：

- 1、合作伙伴范围包括我们的关联方与第三方。
- 2、本应用部分功能或服务中可能会嵌入合作伙伴的 SDK 或其他类似的应用程序，您可点击[《第三方共享信息清单》](#)中的《收集个人信息的第三方 SDK 清单》、《其他第三方 SDK 清单》查看本应用嵌入的 SDK、使用目的、使用场景等信息。我们会审慎评估所嵌入的 SDK，并努力采取措施，对 SDK 进行严格的安全监测。
- 3、本应用部分功能或服务需要通过非 SDK 方式（如系统线上接口对接传输、内部数据库共享等），向合作伙伴提供您的个人信息。您可点击[《第三方共享信息清单》](#)中的《关联方共享信息清单》、《其他第三方共享信息清单》查看合作方的信息，共享的个人信息种类、方式、目的、场景等。

我们会与合作方签署个人信息安全保护类协议（如《数据安全保护承诺书》

等），明确合作方的个人信息处理事项、处理期限、处理目的及个人信息保护责任和义务等，以此要求合作方按照我们的要求、本声明的规定以及其签署的协议来处理您的个人信息，并对合作方的个人信息处理活动进行监督。

4、对外提供您的个人信息时，我们会满足以下情形之一：

- 事先获取您明确的同意或授权；
- 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需；
- 为履行我们的法定职责或者法定义务所必需；
- 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；
- 为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理您的个人信息；
- 依照法律、行政法规规定在合理的范围内处理您自行公开或者已经合法公开的个人信息；
- 法律、行政法规规定的其他情形。

（二）公开披露或转移您的个人信息

一般情况下，我们不会将您的个人信息转移或公开披露给任何公司、组织和个人。我们将严格依照法律法规和贝壳集团对于个人信息保护的相关要求，保护您的个人信息。具体内容您可以访问[《贝壳集团隐私声明》](#)第五章“我们如何对外提供、委托处理、公开披露和转移您的个人信息”以了解详情。

三、 我们如何存储您的个人信息

(一) 存储地点

目前，您的个人信息将会被存储于中华人民共和国境内。通常情况下，我们不会将上述信息向境外传输。但是，若未来在您使用我们的服务过程中，为了完成您的指示或满足您的使用需求，确需将您的个人信息传输至境外，我们将向您告知境外接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式、个人信息的种类以及您向境外接收方行使个人信息主体权利的方式和程序等事项，并满足相应的合法性基础，如取得您的单独同意。我们将采取必要措施，保障境外接收方处理个人信息的活动达到中国法律规定的个人信息保护标准。

(二) 存储期限

我们只会在达成本声明所述目的所需的期限内保留您的个人信息，除非法律有强制的留存要求。具体而言，我们判断个人信息的存储期限主要依据以下标准：

- 1、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；
- 2、保证我们为您提供服务的安全和质量；
- 3、您不同意更长的留存期间；
- 4、您注销了贝壳账号。我们将在您提出注销贝壳账号申请的 15 个工作日内完成对您的账号注销审核。
- 5、法律、行政法规等规定的保存期限已届满；例如《民法典》规定“向人民法院请求保护民事权利的诉讼时效期间为三年”；《房地产经纪管理办法》要求房地产经纪服务合同的保存期限不少于五年；《电子签名法》规定“电子认证

服务提供者应当妥善保存与认证相关的信息，信息保存期限至少为电子签名认证证书失效后五年”，基于此，我们仅按照最低限度存储您的**面部识别特征数据**五年。

满足上述条件，我们会根据适用法律的要求删除或匿名化处理您的个人信息。如果满足上述条件 1-4，但法律、行政法规规定的保存期限未届满，我们将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

四、如何管理您的个人信息

我们非常重视您对个人信息的管理，并尽全力保障您对您个人信息的查阅、更正、删除以及撤回同意等的权利。

(一) 访问您的个人信息

在贝壳找房移动端 App，您可以通过以下方式访问您的个人信息（其他端口路径请以实际为准）：

1、您可以在“个人中心—设置—个人信息收集与使用清单”集中查阅我们已经收集到的您的个人信息情况，包括您的用户基本信息（姓名、手机号码）、身份证明、使用过程信息（浏览、关注、订单、报盘记录；位置；找房卡）、设备信息的使用目的、使用场景、收集情况、信息内容。

2、点击“个人中心”进入贝壳找房档案，可查看您的关注记录（包括房源、小区、榜单、户型、经纪人关注记录）、搜索条件订阅信息、浏览记录、看房记录、交易订单、委托信息、点评记录、问答记录、找房条件、优惠券等。

3、点击“消息”可查看您与平台服务者的聊天记录；点击“AI设计（设牛 AI）—装修智能小帮手”可查看您与装修智能小帮手的聊天记录。

(二) 更正、删除您的个人信息

除法律法规规定外，您有权随时更正和删除您的个人信息，具体路径包括：

1. 账户信息：您可以在移动端 App “个人中心”进入我的贝壳找房档案—点击头像进入“我的个人信息”进行设置。
2. 实名认证信息：您可以在移动端 App “个人中心—钱包—服务设置—身份认证”管理您的实名认证信息。
3. 使用过程信息：
 - (1) 关注信息：您可以在移动端 App “个人中心—我的关注”可以管理您的二手房关注、新房关注、租房关注、小区关注信息；您可以在“个人中心—我的榜单/我的户型/经纪人”管理您的经纪人、榜单、户型关注信息。
 - (2) 委托信息：您可以在移动端 App “个人中心—我的委托”管理您的房屋租售委托信息。
 - (3) 搜索条件订阅：您可以在移动端 App “个人中心—订阅”管理您的搜索条件订阅记录。
 - (4) 找房卡：您可以在移动端 App “个人中心—找房卡”管理您的买房、租房找房条件。
 - (5) 点评、问答信息：您可以在移动端 App “个人中心—我的点评/我的问答”管理您的小区、楼盘点评及问答记录。
 - (6) 其他信息：如您需要管理浏览记录、看房记录、交易订单、聊天记录、优惠券等信息，请通过[本声明第七章“如何联系我们”中所述方式与我们联系](#)，我们将协助您行使该权利。

（三）复制、转移您的个人信息

在您使用本产品过程中，有权复制您的个人信息，或基于您的请求将您的个人信息转移至您指定的个人信息处理者。如您希望复制、转移您相关的个人信息，您可以通过[本声明第七章“如何联系我们”中所述方式与我们联系](#)，我们将协助您行使该权利。

（四）我们如何保护逝者个人信息

贝壳统一账号用户（即贝壳旗下任一产品，包含贝壳找房、链家、贝壳租房、贝壳美家商城、被窝家装、圣都整装、设牛AI、贝壳团装 Lite、贝壳家庭服务App 及小程序（如有）用户）去世后，其近亲属为了自身的合法、正当利益，可以通过[本声明第七章“如何联系我们”中所述方式与我们联系](#)，对去世用户的相关个人信息行使查阅、复制、更正、删除等权利，但去世用户生前另有安排的除外。

（五）如何管理个性化推荐及定向推送

若您想管理我们给您发送的个性化推荐的房源、商品和服务信息，您可以在“个人中心-设置-推荐设置”中进行设置。需注意的是，您可设置我们不使用您得偏好特征向您推荐、展示相关房源，我们会基于平台所有用户的点击、关注、带看等特征向您展示内容，且房源信息的数量不会变化，只不过房源信息的相关性会下降。

您可以在“消息”中查看我们通过公众号为您发送的服务信息。您可以自行设置是否接受特定公众号的推送服务，路径为：“消息-该特定公众号消息页面-右上角图标-接收文章推送”。

（六）如何撤回同意

当我们基于您的同意处理您的个人信息时，您有权随时撤回您的同意。但撤回同意不会影响撤回前我们基于您的同意处理您个人信息的合法性及效力，也不影响我们基于其他合法基础处理您的个人信息。

您可以通过删除信息、关闭设备功能、在本应用中进行隐私设置等方式改变您授权我们继续收集个人信息的范围或撤回您的授权。移动端 App 撤回权限的路径为：“个人中心-设置-权限设置”。您也可以通过注销账户的方式，撤回我们继续处理您个人信息的全部授权。

您可以在“个人中心-设置-免打扰设置”中一键开启电话免打扰保护。如您不再有任何求租/求购/装修需求，也可以联系我们，要求删除您的手机号码。请您注意，如果您通过其他方式告知了经纪人、置业顾问等服务者您的真实手机号码，则“免打扰”将无法保护您不被骚扰，我们无法强行控制服务者删除您的手机号码，因此我们强烈建议您在与服务者咨询过程中不披露任何个人信息。

如果您不想接收信息推送，可以通过“个人中心>设置>推送设置”关闭全部或部分消息通知。

请您留意：我们产品或服务中一部分特定业务功能将需要您的相关信息才能实现，当您撤回同意或授权后，我们可能无法为您提供撤回同意或授权所对应的功能，也不再处理您相应的个人信息。例如，如果您撤回对于相机权限的同意，您将无法在我们产品或服务中直接使用相机。

（七）如何注销账户

您可以在贝壳找房移动端 App 注销您的个人账户信息。具体路径为：“个人中心”进入我的贝壳找房档案--点击头像进入“我的个人信息”注销。您注销账户后，我们将停止为您提供产品与/或服务，并依据您的要求，除法律法规另

有规定外，我们将及时删除您的个人信息。

请您知悉并理解，注销账号的行为是不可逆的行为。当您通过本产品注销您的账号时，我们将对您通过本产品向我们提供和产生的部分个人信息进行删除或作匿名化处理；剩余个人信息可能根据法律法规的要求继续保存，但除非法律法规另有规定外，我们不会对您的剩余个人信息进行进一步的处理。我们将严格遵守法律法规所要求的保存期限以及处理方式。

由于贝壳系各关联产品间使用统一账号体系，注销之后，本账号在贝壳系下所有的产品数据将无法找回，包含贝壳找房、链家、贝壳租房、贝壳美家商城、被窝家装、圣都整装、设牛 AI、贝壳家装 Lite、贝壳家庭服务 App（如有）和/或小程序（如有）。如有需要，请提前复制前述产品相关个人信息以防丢失。个人信息复制权的行使方式请参见本章第三节“复制您的个人信息”。请您留意，在您注销账号后，可能面临一定风险及问题，请参见[《贝壳集团隐私声明》](#)第八章“如何管理您的个人信息”之“（三）如何注销账户”以了解详情。

（八）响应您的请求

1. 如果您无法通过上述方式行使您的个人信息主体权利，或您认为您的个人信息权利可能受到侵害，或您发现侵害个人信息权利的其他线索，您可以通过[本声明第七章“如何联系我们”中所述方式与我们联系](#)。
2. 在您行使上述权利时，出于安全性考虑，我们可能需要您提供书面请求，或配合身份验证，我们将在收到您反馈并验证您的身份后的 15 个工作日内答复您的请求。
3. 请您理解，由于技术所限、法律或监管要求，我们可能无法满足您的所有要求，具体请参见[《贝壳集团隐私声明》](#)第八章“如何管理您的个人信息”之

“（四）响应您的请求”以了解详情。

（九）如果我们终止服务或运营，我们会立即停止对您个人信息的收集，并将至少提前三十日以推送通知、公告等形式通知您，在终止服务或运营后的合理期限内删除或匿名化处理您的个人信息。

五、 我们如何保护儿童个人信息

我们将严格依照法律法规和贝壳集团对于儿童个人信息保护的相关要求，保护儿童个人信息。具体内容您可以访问[《贝壳集团隐私声明》](#)第九章“未成年人的个人信息保护”及[《贝壳儿童个人信息处理规则》](#)以了解详情。

六、 本声明如何更新

1、为给您提供更好的服务以及随着我们业务的发展，本声明也会随之更新。但未经您明确同意，我们不会削减您依据本声明所应享有的权利。

本声明更新后，我们将发出更新版本并通过网站公告或以其他适当方式提醒您相关内容的更新，也请您访问贝壳找房各端口以便及时了解最新的隐私声明。

2、对于重大变更，我们还会提供更为显著的通知（我们会通过浏览页面做特别提示等方式，说明隐私声明的具体变更内容）。**本声明所指的重大变更，具体请参见[《贝壳集团隐私声明》](#)第十章“本声明如何更新”以了解详情。**

七、 如何联系我们

1、如您对本声明或您个人信息的相关事宜有任何问题、意见或建议，请通过[填写问卷](#)、发送邮件至 kefu@ke.com 或拨打我们的客服电话（010-10106188）

等多种方式与我们联系。

2、我们设立了个人信息保护负责人，就您的个人信息保护相关问题，您可以
以通过发送邮件至 gerenxinxiabaohu@ke.com 的方式与其联系。

3、一般情况下，我们将在十五个工作日内回复。如果您对我们的回复不满
意，特别是我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以向网信、电
信、公安及市场监督管理等监管部门进行投诉或举报，或者向北京市海淀区人民
法院（010-62697011）提起诉讼。