



新奥能源控股有限公司

ENN Energy Holdings Limited

(于开曼群岛注册成立之有限公司)

(股份代号: 2688)

网络安全与隐私保护政策

提示条款

您的信任对我们非常重要，我们深知个人信息对您的重要性，我们将按法律法规要求，采取相应安全保护措施，尽力确保您的个人信息安全可控。鉴于此，新奥能源控股有限公司（下称“新奥能源”，连同其附属公司，统称“我们”“公司”）制定本《新奥能源网络安全与隐私保护政策》（以下称“本政策”）。本公司由新奥能源的首席执行官负责全面监督公司的网络安全与隐私保护工作。

本政策适用于新奥能源所有员工以及运营活动。我们鼓励供应商共同遵守本政策中明确的各项要求。需要说明的是，本政策不适用于其他第三方向您提供的服务，也不适用于新奥能源已另行独立设置隐私政策的产品或服务。

本政策已嵌入新奥能源的风险管理和合规体系中，我们确保公司的各项业务和活动都符合本政策的要求。我们将定期对本政策执行情况进行评估和审计，以及及时发现和纠正存在的问题和风险。

本政策旨在列出您在使用我们运营的产品和/或服务及相关管理中，我们如何收集、使用、储存和分享这些信息，以及我们为您提供的访问、更新、控制和保护这些信息的方式。本政策与您访问、使用的我们的产品和/或服务息息相关，请仔细阅读并了解本政策。如对本政策内容有任何疑问、意见或建议，您可通过新奥能源客服电话 0316-259000、电子邮箱 Privacy-Protection@enn.cn 与我们联系，或将相关函件邮寄至下列地址：河北省廊坊市经济技术开发区新奥科技园 A 栋。

第一部分 定义

关联公司：指香港上市公司新奥能源年报披露的全部关联公司。

个人信息：指以电子或者其他方式记录的能够单独或者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各种信息。

个人敏感信息：包括身份证件号码、个人生物识别信息、银行账号、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。

个人信息删除：指在实现日常业务功能所涉及的系统中去除个人信息的行为，使其保持不可被检索、访问的状态。

第二部分 信息安全政策

持续投资于信息系统安全：

为确保我们的信息系统安全，我们将持续投资于最新的安全技术、设备和解决方案，包括但不限于防火墙、入侵检测系统、数据加密技术和安全审计系统。我们将定期评估这些投资的效果，并根据需要进行调整和优化。

数据的完整性和保护：

我们致力于维护数据的完整性和保密性。我们将采取适当的技术和组织措施，防止数据的丢失、未经授权的访问、修改或披露。我们将定期备份数据，并确保备份数据的安全存储。

监控和应对信息安全威胁：

我们将建立全面的信息安全监控体系，实时监控网络流量、系统日志和异常行为，以及时发现和应对潜在的信息安全威胁。我们制定应急预案，定期进行演练，以确保在发生安全事件时能够迅速响应并恢复系统。

为全体员工确立个人的信息安全责任：

我们将明确每位员工的信息安全责任，包括保护公司数据和客户信息、遵守安全操作规程、及时报告安全漏洞和事件等。我们将通过培训和宣传，提高员工的信息安全意识和技能水平。

指定给第三方（例如供应商）的适用要求：

我们将与第三方（包括供应商和合作伙伴）签订严格的合同，明确他们在处理个人信息时应遵守的安全标准和要求。我们将定期审核第三方的安全实践，并确保他们符合我们的信息安全政策。

第三部分 隐私政策

本隐私政策将帮助您了解以下内容：

- (1) 我们如何收集您的个人信息和收集的数据类型
- (2) 我们如何使用您的个人信息
- (3) 我们如何使用Cookie和同类技术
- (4) 我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

- (5) 我们如何保护您的个人信息
- (6) 您如何管理您的个人信息
- (7) 我们如何处理未成年人的个人信息
- (8) 您的个人信息如何在全球范围转移
- (9) 违反本政策规定的纪律处分
- (10) 本政策如何更新
- (11) 如何联系我们

(1) 我们如何收集您的个人信息和收集的数据类型

我们遵从合法、合理、必要的原则收集您的个人信息，在向您提供某项具体服务时，我们将明确告知您将收集的信息及用途。根据您的选择的服务，我们在以下场景可能收集以下一种或多种信息：

A. 浏览场景

在您浏览我们的官方网站（www.ennenergy.com）时，我们会收集您的 IP 地址、浏览器信息、操作系统等服务日志信息、设备信息。

要特别注意的是，单独的 IP、浏览器信息、操作系统、设备信息等服务日志信息无法识别特定自然人身份。如果我们将这类非个人信息与其他信息结合用于识别特定自然人身份，或者将其与个人信息结合使用，在结合使用期间，这类非个人信息将被视为个人信息，除取得您授权或法律法规另有规定外，我们会将这类信息做匿名化、去标识化处理。

B. 邮电提醒

为提高获取您获取新奥能源的上市公司相关公告信息的便捷性，您可选择开通邮电提醒功能（<https://www.ennenergy.com/pl/email.html>），我们将定期/及时向您发送相关公告。如您选择接收相关公告，我们需要收集您的姓氏、名字、电话、传真、电子邮件、所属机构、职衔、所属地区/国家，用于向您发送相关公告。

如果您在开通提醒后，不想再接收我们的公告，您可通过公告中的退订指引行退订，也可以直接与我们联系进行退订。

C. 与我们沟通联系

在您通过网络平台展示的电话或邮箱联系我们时，为了与您沟通及处理您的需求，我们会收集您的联系方式（例如电话或邮箱）、沟通对话记录信息。

D. 其他服务场景

我们会通过我们或关联公司运营的其他网页、APP、小程序等网络平台或线下渠道收集您的个人信息，在该等场景下，我们将按照该等网络平台或线下渠道展示的隐私政策内明确说明在提供服务过程中收集的数据类型，包括但不限于个人信息（如姓名、联系方式、地址等）、设备信息（如IP地址、设备型号、操作系统等）、浏览和搜索记录等。我们将根据法律法规的要求和服务的需要，合理、合法地收集和使用这些信息。其他服务场景例如：

i. 您通过“新奥95158网厅”“e城e家”等APP、小程序网络平台线上办理燃气服务时，我们的关联公司将按照《新奥能源隐私保护政策》收集和您的个人信息。

ii. 您通过“新奥慧用能”APP线上进行用能数据管理时，我们的关联公司将按照《新奥慧用能隐私政策》收集和您的个人信息。

(2) 我们如何使用您的信息

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：

A. 展示产品和服务

为改善我们的产品或服务、向您提供个性化的信息服务，我们会根据您的浏览及搜索记录、设备信息、位置信息，截取您的浏览、搜索偏好、行为习惯、位置信息等特征，基于特征标签进行间接人群画像并展示。

B. 提供产品或服务

我们可能将在向您提供服务的过程之中所收集的信息用作下列用途：

i. 根据隐私政策约定，用于实现我们的服务或功能；

ii. 进行客户、产品、设施及服务调查；

iii. 处理您对新奥能源旗下企业的投诉及查询；

iv. 任何与上述直接关联之事项。

C. 提供安全保障

为提高您使用我们及我们关联公司、合作伙伴提供服务的安全性，保护您或其他用户或公众的人身财产安全免遭侵害，更好地预防钓鱼网站、欺诈、网络漏洞、计算机病毒、网络攻击、网络侵入等安全风险，更准确地识别违反法律法规或供用气相关协议规则的情况，我们可能使用或整合您的用户信息、设备信息、有关网络日志以及我们关联公司、合作伙伴取得您授权或依据法律共享的信息，来综合判断您进行身份验证、检测及防范安全事件，并依法采取必要的记录、审计、分析、处置措施。

D. 其他用途

我们将信息用于本政策未载明的其他用途，或者将基于特定目的收集而来的信息用于其他目的时，会事先征求您的同意。

E. 征得授权同意的例外

根据相关法律法规规定，以下情形中收集您的个人信息无需征得您的授权同意：

i. 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需；

ii. 为履行法定职责或者法定义务所必需；

iii. 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；

iv. 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个人信息；

v. 依照《个人信息保护法》等适用的法律法规规定在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；

vi. 适用的法律、行政法规规定的其他情形。

如我们停止运营，我们将及时停止继续收集您个人信息的活动，将停止运营的通知以逐一送达或公告的形式通知您，对所持有的个人信息进行删除或匿名化处理。

(3) 我们如何使用 Cookies 和同类技术

A. Cookies

我们可能通过网站为您提供服务（或产品）。为确保网站正常高效运转、为您获得更轻松访问体验、向您推荐您可能感兴趣的内容，我们可能会在您的计算机或移动设备上存储相关信息：这些信息可能是 Cookie、Flash Cookie，或您的浏览器或关联应用程序提供的其他本地存储（统称“Cookies”）。借助于 Cookies，客户端能够存储您的偏好或购物篮内的商品等数据。请您理解，我们的某些服务只能通过使用 Cookies 才可得到实现。如果您的浏览器或浏览器附加服务允许，您可以修改对 Cookies 的接受程度或者拒绝我们的 Cookies，但拒绝我们的 Cookie 在某些情况下可能会影响您安全访问网站和使用我们提供的服务。

B. 网站信标和像素标签

除 Cookies 外，我们还会在网站上使用网站信标和像素标签等其他同类技术。例如，我们向您发送的电子邮件可能含有链接至我们网站内容的地址链接，如果您点击该链接，我们则会跟踪此次点击，帮助我们了解您的产品或服务偏好并改善客户服务。网站信标通常是一种嵌入到网站或电子邮件中的透明图像。借助于电子邮件中的像素标签，我们能够获知电子邮件是否被打开。如果您不希望自己的活动以这种方式被追踪，则可以随时从我们的寄信名单中退订。

(4) 我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

A. 共享

我们不会与其他公司、组织和个人共享您的个人信息，但以下情况除外：

- i. 在获取明确同意的情况下共享：获得您的明确同意后，我们会与其他方共享您的个人信息。
- ii. 在法定情形下的共享：我们可能会根据法律法规规定、诉讼争议解决需要，或按行政、司法机关依法提出的要求，对外共享您的个人信息。
- iii. 与关联公司间共享：为便于我们基于新奥能源旗下企业共同向您提供服务，推荐您可能感兴趣的信息或保护我们关联公司或其他

用户或公众的人身财产安全免遭侵害，您的个人信息可能会与我们的关联公司共享。我们只会共享必要的个人信息（如为便于您使用用气账号使用我们关联公司产品或服务，我们会向关联公司共享您必要的账号信息），如果我们共享您的个人敏感信息或关联公司改变个人信息的使用及处理目的，将再次征求您的授权同意。

iv. 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我们和授权合作伙伴共同提供。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会员体验。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。我们的合作伙伴无权将共享的个人信息用于与产品或服务无关的其他用途。

目前，我们的授权合作伙伴包括供应商、服务提供商和其他合作伙伴。我们将信息发送给支持我们业务的供应商、服务提供商和其他合作伙伴，这些支持包括提供技术基础设施服务、分析我们服务的使用方式、衡量广告和服务的有效性、提供客户服务、支付便利或进行学术研究和调查。

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数据保护协议，要求他们按照我们的说明、本隐私权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。

B. 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：

i. 在获取明确同意的情况下转让：获得您的明确同意后，我们会向其他方转让您的个人信息。

ii. 在我们发生合并、收购或破产清算情形，或其他涉及合并、收购或破产清算情形时，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、组织继续受本政策的约束，否则我们将要求该公司、组织和个人重新向您征求授权同意。

C. 公开披露

我们仅会在以下情况下，公开披露您的个人信息：

i. 获得您明确同意或基于您的主动选择，我们可能会公开披露您的个人信息；

ii. 如果我们确定您出现违反法律法规或本隐私政策条款的情况，或为保护我们及其关联公司用户或公众的人身财产安全免遭侵害，我们可能依据法律法规或本隐私政策条款征得您同意的情况下披露关于您的个人信息，包括相关违约行为以及新奥能源已对您采取的措施。

D. 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，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：

i. 与国家安全、国防安全有关的；

ii. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；

iii. 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等有关的；

iv. 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本人同意的；

v. 您自行向社会公众公开的个人信息；

vi. 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。

根据法律规定，共享、转让经去标识化处理的个人信息，且确保数据接收方无法复原并重新识别个人信息主体的，不属于个人信息的对外共享、转让及公开披露行为，对此类数据的保存及处理将无需另行向您通知并征得您的同意。

(5) 我们如何保护您的个人信息安全

我们已采取符合业界标准、合理可行的安全防护措施保护您提供的个人信息安全，防止个人信息遭到未经授权访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。我们会使用加密技术提高个人信息的安全性；我们会使用受信赖的保护机制防止个人信息遭到恶意攻击；我们会部署访问控制机制，尽力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。

我们会采取合理可行的措施，尽力避免收集无关的个人信息。同时，我们将按最小、必要的原则存储您的个人信息，我们按照如下方式确定保存信息的期限：

- i. 实现本政策所述目的所必须期间内存储信息；
- ii. 法律法规规定的期限内存储您的个人信息，例如依据《中华人民共和国网络安全法》留存网络日志至少六个月。

存储期限届满后，我们将会对您的个人信息进行删除或匿名化处理上述信息。

互联网并非绝对安全的环境，我们强烈建议您使用本网站公布的邮箱地址或留言窗口的通信方式发送个人信息。您可以通过我们的服务建立联系和相互分享。当您通过我们的服务创建交流或分享时，您可以自主选择沟通或分享的对象，作为能够看到您的联络方式、交流信息或分享内容等相关信息的第三方。

请注意，您在使用我们服务时自愿共享甚至公开分享的信息，可能会涉及您或他人的个人信息甚至个人敏感信息。请您更加谨慎地考虑，是否在使用我们的服务时共享甚至公开分享相关信息。

我们将尽力保障您发送给我们的任何信息的安全性。如果我们的物理、技术或管理防护设施遭到破坏，导致信息被非授权访问、公开披露、篡改或毁坏，导致您的合法权益受损，我们将承担相应的法律责任。

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、您可自主防范和降低风险的建议、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。

(6) 您如何管理您的个人信息

您可以通过以下方式访问及管理您的个人信息：

A. 访问您的个人信息

您有权访问您的个人信息，法律法规规定的例外情况除外。您可以通过本网站及新奥能源旗下企业网站的后台系统自行访问个人信息。如果您无法通过上述路径访问个人信息，您可以通过本网站公布的电话与我们联系。

B. 更正或补充您的个人信息

当您发现我们处理的关于您的个人信息有错误时，您有权要求我们做出更正或补充。您可以通过“A. 访问您的个人信息”中列明的方式提出更正或补充申请。

C. 删除您的个人信息

您可以通过“A. 访问您的个人信息”中列明的方式删除您的部分个人信息。在以下情形中，您可以向我们提出删除个人信息的请求：

- i. 如果我们处理个人信息的行为违反法律法规；
- ii. 如果我们收集、使用您的个人信息，却未征得您的明确同意；
- iii. 如果我们处理个人信息的行为严重违反了与您的约定；
- iv. 如果您不再使用我们的产品或服务；
- v. 如果我们永久不再为您提供产品或服务。

若我们决定回应您的删除请求，我们还将同时尽可能通知从我们处获得您的个人信息的主体，要求其及时删除，除非法律法规另有规定，或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，但会在备份更新时删除这些信息。

D. 改变您授权同意的范围

每个业务功能可能需要一些基本的个人信息才能得以完成（见本政策“第三部分第(1)条”）。除此之外，对于额外个人信息的收集和使用，您可以与本网站公布的电话与新奥能源联系给予或收回您的授权同意。

当您收回同意后，我们将不再处理相应的个人信息。但您收回同意的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

E. 约束信息系统自动决策

在某些业务功能中，我们可能仅依据信息系统、算法等在内的非人工自动决策机制做出决定。如果这些决定显著影响您的合法权益，您有权要求我们做出解释，我们也将在不侵害新奥能源商业秘密或其他用户权益、社会公共利益的前提下提供申诉方法。

F. 回应您的上述请求

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。

对于您合理的请求我们将在15天内做出答复。如您不满意，还可以通过本网站公布的邮箱地址或电话向新奥能源发起投诉。

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的请求，我们可能会予以拒绝。

在以下情形中，按照法律法规要求，我们将无法回应您的请求：

- i. 与国家安全、国防安全有关的；
- ii. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- iii. 与犯罪侦查、起诉、审判和执行判决等有关的；
- iv. 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；
- v. 回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；
- vi. 涉及商业秘密的。

(7) 我们如何处理未成年人的个人信息

如果没有父母或监护人的同意，未成年人不得创建自己的会员账号。如您为未成年人的，建议您请您的父母或监护人仔细阅读本政策，并在征得您的父母或监护人同意的前提下使用我们的服务或向我们提供信息。

对于经父母或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、父母或监护人明确同意或者保护未成年人所必要的情况下使用、共享、转让或披露此信息。

(8) 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，以下情形除外：

- i. 法律法规有明确规定；
- ii. 获得您的明确授权；

针对以上情形，我们会确保依据本隐私政策对您的个人信息提供足够的保护，并根据适用的法律法规履行安全评估、备案、认证等行政手续。

(9) 违反本政策规定的纪律处分

我们将对违反本政策的行为采取严格的纪律处分措施，包括但不限于警告、罚款、解雇等。我们将实行零容忍政策，对任何泄露用户隐私信息的行为都将依法追究责任并予以严厉打击。

(10) 本政策如何更新

我们将每年审查和更新本政策，以确保其符合法律法规的要求和公司运营的实际需要。未经您明确同意，我们不会限制您按照本政策所应享有的权利。我们会在专门页面上发布对网络安全与隐私保护政策所做的任何变更。

对于重大变更，我们还会提供更为显著的通知（包括我们会通过新奥能源公示的方式进行意见征集、公告通知甚至向您提供弹窗提示）。

本政策所指的重大变更包括但不限于：

- i. 我们的服务模式发生重大变化。如处理个人信息的目的、处理的个人信息类型、个人信息的使用方式等；
- ii. 我们在控制权等方面发生重大变化。如并购重组等引起的所有者变更等；
- iii. 个人信息共享、转让或公开披露的主要对象发生变化；
- iv. 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；
- v. 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时；
- vi. 个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时。

(11) 如何联系我们

您可以通过以下方式与我们联系，我们确保这些渠道畅通无阻，并将在15天内回复您的请求：

- i. 如对本政策内容有任何疑问、意见或建议，或对您的数据隐私有任何疑问，您可通过本网站公布的邮箱地址（PrivacyProtection@enn.cn）、电话号码（0316-259000）与我们联系，或将相关函件邮寄至下列地址：河北省廊坊市经济技术开发区新奥科技园A栋。
- ii. 如发现个人信息可能被泄露，您可通过本网站公布的邮箱地址、留言窗口、电话号码投诉举报。

第四部分 附则

本政策已于2025年3月修订并生效。未尽事宜由新奥能源控股有限公司负责解释。我们将根据法律法规的要求和公司运营的实际需要，不断完善和更新本政策，以更好地保护用户的网络安全和隐私。

更新日期：2025年3月19日