|  |
| --- |
| 附件2： APP开发运营者责任清单 |
| 序号 | 合规项目 | 合规内容 |
| 1 | 确保知情同意安装 | 向用户推荐下载APP应遵循公开、透明原则，真实、准确、完整地明示开发运营者、产品功能、隐私政策、权限列表等必要信息，并同步提供明显的取消选项，经用户确认同意后方可下载安装，切实保障用户知情权、选择权。不得通过“偷梁换柱”“强制捆绑”“静默下载”等方式欺骗误导用户下载安装。 |
| 2 | 规范网页推荐下载行为 | 在用户浏览页面内容时，未经用户同意或主动选择，不得自动或强制下载APP，或以折叠显示、主动弹窗、频繁提示等方式强迫用户下载、打开APP，影响用户正常浏览信息。无正当理由，不得将下载APP与阅读网页内容相绑定。 |
| 3 | 实现便捷卸载 | 除基本功能软件外，APP应当可便捷卸载，不得以空白名称、透明图标、后台隐藏等方式恶意阻挠用户卸载。 |
| 4 | 窗口关闭用户可选 | 开屏和弹窗信息窗口提供清晰有效的关闭按钮，保证用户可以便捷关闭；不得频繁弹窗干扰用户正常使用，或利用“全屏热力图”、高灵敏度“摇一摇”等易造成误触发的方式诱导用户操作。 |
| 5 | 服务事项提前告知 | 清晰明示产品功能权益及资费等内容，存在开通会员、收费等附加条件的，应当显著提示。未经明示，不得在提供产品服务过程中擅自添加限制性条件，并以此为由终止用户正常使用的产品功能和服务，或降低服务体验。 |
| 6 | 启动运行场景合理 | 在非服务所必需或无合理场景下，不得自启动和关联启动其它APP，或进行唤醒、调用、更新等行为。 |
| 7 | 服务续期及时提醒 | 采取自动续订、自动续费方式提供服务的，应当征得用户同意，不得默认勾选、强制捆绑开通。在自动续订、自动续费前5日以短信、消息推送等显著方式提醒用户，服务期间提供便捷的随时退订方式和自动续订、自动续费取消途径。 |
| 8 | 坚持合法正当必要原则 | 从事个人信息处理活动，应具有明确合理的目的，不得仅以服务体验、产品研发、算法推荐、风险控制等为由，强制要求用户同意超范围或者与服务场景无关的个人信息处理行为。用户拒绝提供非当前服务所必需的个人信息时，不得影响用户使用该服务的基本功能。 |
| 9 | 明示个人信息处理规则 | 通过简洁、清晰、易懂的方式告知用户个人信息处理规则，如发生变动，应及时告知用户最新情况。突出显示敏感个人信息的处理目的、方式和范围，建立已收集个人信息清单，建立已收集个人信息清单、第三方共享个人信息清单，并在APP二级菜单中展示，方便用户查询，不得采用默认勾选、缩小文字、冗长文本等方式诱导用户同意个人信息处理规则。 |
| 10 | 合理申请使用权限 | 在对应业务功能启动时，动态申请所需权限，不得要求用户一揽子同意多个非本业务功能的必要权限。在调用终端相册、通讯录、位置等权限时，同步告知用户申请该权限的目的。未经用户同意，不得更改用户未授权权限状态。 |
| 11 | 设立客服热线 | 鼓励互联网企业建立客服热线，主要互联网企业在网站、APP显著位置公示客服热线电话号码，简化人工服务转接程序。鼓励提高客服热线响应能力，月均响应时限最长为30秒，人工服务应答率超过85％。 |
| 12 | 妥善处理用户投诉 | 公布有效联系方式，接受用户投诉。按照规范要求答复互联网信息服务投诉平台上的投诉，确保15日内处理完成，提高投诉处理满意率。鼓励在APP中设置用户满意度测评链接，引导用户参与测评。 |
| 13 | 完善内部管理机制 | 明确用户服务和权益保护的牵头管理部门和负责人，落实数据分类分级管理，建立全生命周期个人信息保护机制，建立全生命周期个人信息保护机制，健全考核问责制度，将相关法规政策要求落实到产品研发、推广和运营各环节，不断提高合规水平。定期对个人信息保护措施及执行情况等进行合规审计，有效防范风险隐患。 |
| 14 | 增强技术保障能力 | 采取访问控制、技术加密、去标识化等安全技术措施，加强前端和后端安全防护。主动监测发现个人信息泄露、窃取、篡改、毁损、丢失、非法使用等风险威胁，及时响应处置要求。 |
| 15 | 加强软件开发工具(SDK)使用管理 | 使用SDK前对其进行个人信息保护能力评估，通过合同等形式明确约定各方权利和义务，确保个人信息处理依法合规。集中展示并及时更新嵌入的SDK名称、功能及其处理个人信息的规则。共同处理用户个人信息，侵害用户权益造成损害的，依法承担相应责任。 |