

隐私声明

DHL Express 注重您的隐私保护。

我们秉承“卓越，只为送达”的使命，并始终注重您的隐私保护。本隐私声明介绍了 DHL Express 和 Deutsche Post DHL Group 在与您的各类互动中收集的数据类型、使用数据的原因和使用方式、数据保存期限、数据收集地点和收集方式、数据传递对象，以及您拥有的权利。



隐私声明的适用范围

本隐私声明适用于世界各地使用 DHL 服务、网站、应用程序、功能或其他服务的用户，另有单独的隐私声明情况除外。

本隐私声明适用于以下各类个人：

- 发件人：发件人及其员工、或发件的个人
- 收件人：接收快件的任何个人
- 对 DHL 和 DHL 服务感兴趣或支付服务费用的人
- 业务合作伙伴：业务合作伙伴及其员工
- 求职者：应聘 DHL 工作的个人

所有上述主体均称为“您”或“您的”。

我们的数据保护实践受运营地适用法律的约束。因此，我们仅在当地数据保护法律允许的情况下，才会在特定国家/地区实施本隐私声明中所述的内容。



本隐私声明的变更

DHL 服务、数据处理方式或适用法律可能会发生变更，DHL 保留根据此类变更不时修改本隐私声明的权利。因此，DHL 建议您定期查阅我们的隐私声明。



负责人

以下为决定您数据的处理方式和处理目的的数据控制者法人实体：

DHL Express (Cambodia) Ltd.

柬埔寨王国, 森速区, 德他啦分区,

俄罗斯大道 · 门牌 571-575

柬埔寨王国

[联系我们](#)

DHL Express Global

DHL International GmbH

Charles-de-Gaulle-Str. 20

53113 Bonn

Germany



DHL 处理的数据类型

我们仅处理特定用途所需的数据。在部分国家/地区，根据当地法律要求可能需要处理其他数据。



联系方式

例如取件或配送包裹时用于联系您的信息。

如：您的姓名、电话号码、地址、电子邮箱地址



求职者数据

人力资源系统中求职者的信息。

如：您的申请表、资质文件、工作签证



用户认证和授权

用于您访问我们应用系统时的用户身份验证以及您对特定数据的访问权限验证（例如您选择按需派送服务（On Demand Delivery）时显示您的待寄递快件）。

如：您的登录用户名和密码



个人资料数据

您在 DHL 的个人资料相关信息，例如设置您的配送偏好。

如：您的配送偏好、订单/购买历史记录



合同数据

合同中规定且协商一致的信息，例如合同方的信息。

如：合同活动、合同方名称



货件数据

帮助取件和配送货件的信息，例如快件状态。

如：您的地址、发运单据、配送凭证



财务数据

用于发票、财务和支付的信息，例如用于支付的银行账户号码。

如：您的银行账户、电子支付信息



身份信息

用于识别身份的信息，例如用于核实身份的护照照片。

如：您的身份证信息、社会保险号码、护照照片



特征信息

与您有关的典型或明显的信息，能将您与其他人区分开来。

如：用作配送凭证的签名



通信数据和调查数据

向 DHL 员工或通过填写在线调查表提供的信息，例如致电 DHL 客户服务时提供的信息。

如：您的反馈意见、通话记录（如适用）。



收集数据的目的

DHL Express 仅出于特定目的并在有法律依据的情况下处理您的数据，例如：

- 履行合同或当您与 DHL 签订合同。
- 遵守法律义务。
- 按照依法制定的劳动规章制度实施人力资源管理活动。
- 追求合法利益以及保障您和我们的权利，例如提高客户满意度、提供和改善服务、促进沟通和互动、提供更有效、更简化和更经济的服务、更好地管理客户关系和由此带来的机遇、优化路线、更好地保护您的数据以及确保没有违禁物品及不可接受物品进入 DHL 网络。我们将确保这些合法利益得到平衡。在适用的情况下，您有权提出反对。
- 您的同意（您可以随时撤回您的同意）。

以下是我们处理您数据的目的。

对于客户	
提供 DHL 产品和服务，包括：	
目的	处理数据的合法依据
取件或配送货件	订立或履行合同
在 DHL 全球网络中管理客户货件	订立或履行合同
遵守所有进出口规定	订立或履行合同 法律义务
确认客户身份	订立或履行合同 法律义务 合法权益 同意
支持客户使用 DHL 工具	订立或履行合同

便于 DHL 业务合作伙伴为客户提供服务	订立或履行合同 合法权益 同意
处理客户财务数据	订立或履行合同
管理客户关系，包括	
改善 DHL 体验以及提升产品和服务 例如活动、抽奖、调研	订立或履行合同 合法权益 同意
帮助客户随时了解感兴趣的 DHL 最新产品和服务	订立或合法权益 同意
扩大 DHL 的产品和服务	订立或履行合同 合法权益 同意
便于客户访问 DHL 网站	同意
引导新客户	订立或履行合同 合法权益
与客户沟通	订立或履行合同 合法权益

对于业务合作伙伴	
向 DHL 提供服务，包括	
管理业务合作伙伴关系	订立或履行合同 合法权益
便于业务合作伙伴为 DHL 提供服务	订立或履行合同 合法权益

对于求职者	
欢迎求职者加入，包括	
将求职者登记入册 例如招聘会	订立或履行合同 合法权益
便于求职者检查资格	订立或履行合同 合法权益
便于求职者入职	订立或履行合同 开展人力资源管理
将求职者纳入 DHL 储备人才库	同意

对于所有人

保护您的数据，包括

确保 DHL 网络和信息系统的的核心安全	法律义务 合法权益
保护您	法律义务 合法权益



访问 DHL 网站

在您访问网站时，我们会获取您访问网站时的相关信息（例如 IP 地址、访问日期和访问时长），并储存在日志文件中，以确保网站的功能可用性和系统安全。一旦无需再将您的数据用作收集之初的目的时，我们会立即将其删除。



货件筛选

我们会对货件进行筛选，以核实货件内容物是否符合详细描述，检查货件价值以及是否符合适用法律和 DHL 的运输条款。出于安全目的，我们会对所有货件进行筛查，以避免违禁物品和不被允许物品进入 DHL 网络，或检查是否存在刑事犯罪或滥用。



运送异常

DHL 竭力为您提供快递服务，不会无故拖延。如果我们无法投递您的货件，货件将被退回至发件人。例如无法找到地址的货件，将在 DHL 招领货件中心进行处理。我们可能会打开货件以确定退货或配送地址。



禁运实体筛查

禁运实体指因参与恐怖主义、贩毒、洗钱或武器扩散等非法行为而被监管机构列入被禁运实体名单、禁止从事进出口交易或受到监管机构制裁的个人或实体。通常禁止禁运实体的往来货件运送。

DHL Express 网络中的每一货件都会进行禁运实体筛查。禁运实体的往来货件可能会被扣留，待进一步筛查，以核实货件是否被禁运。为了便于货件的快速放行，可能需要提供您的身份证件副本。

为遵守相关的法律和监管义务，我们将处理您的数据，并可能会在一定期限内保留必要的的数据，以此避免未来因筛查而导致您的货件延误。尽管如此，您有权以口头或书面形式提出异议。

如对法规、贸易制裁和禁运实体有任何疑问，请访问相关机构的网站，如联合国、欧盟和美国政府。



通话和通话录音

在某些情况下，DHL 会基于订立或履行合同、已经征得同意等符合法律规定的前提，向您致电以澄清合同条款、收集您的反馈信息或向您介绍营销活动。例如在部分国家/地区，只有在事先征得同意的情况下，才能进行电话营销。

通话过程中，我们可能对通话内容录音，以便记录快件处理事宜、开展培训和服务质量保证。我们将根据适用的数据保护和电信法律处理您的通话录音。如果电话录音需征得您的同意，我们将仅在征得您同意后录音。您可以随时撤回同意。一旦撤回，所有通话将不再被录音。在通话录音受合法权益约束的国家/地区，您可以反对录音。



客户反馈

DHL 可能会与您沟通，以获取您对我们的反馈和体验。您的反馈将有助于我们改进产品和服务。在部分国家/地区，我们将此流程外包给业务合作伙伴。根据您的国家/地区，处理过程将基于征得您的事先同意。



清关

DHL 提供便利的清关服务，确保您的货件尽快送达。您需要向我们提供所有必要的清关文件。由于不同国家/地区的海关规定不同，会有不同的法律要求。例如在某些国家/地区，海关当局要求提供社会保险号码、身份证或护照复印件进行货物清关。为了遵守海关规定和履行我们的合同义务，我们需要处理您的相关数据。



数字信息传送

为了促进我们之间的沟通，我们提供第三方沟通渠道供您选择，以便促进我们之间的沟通。这些沟通系统会根据关键词自动回复，或将请求转发给在线工作人员。这是一种快捷方便的方式，可以回答您关于货件状态或我们产品和服务的问题。如果您不想使用这样的渠道，欢迎您联系我们的客服。有关沟通渠道提供商数据保护实践的更多信息，请访问其网站。



Cookies 和类似技术

DHL 利用各种技术存储您的用户偏好或其他信息，以尽可能为您提供便捷高效的服务。当您访问我们的网站时，隐私偏好中心会在征得您同意后，使用某些 cookie（如分析性 cookie 或类似技术）。



地理定位

DHL 只会直接向您收集您的位置信息。通过整合地图系统，我们的系统可为您提供更好的用户体验。如果您选择重新寄送货件，则货件跟踪、位置搜索和向 DHL 服务点配送可能需要地理定位。根据您的国家/地区，地理定位将基于合法权益或征得您的事先同意。



视频监控“CCTV”

DHL 安装了视频监控摄像头，以掌控 DHL 大楼和特定区域（如停车场）的出入情况，并对业务运营进行监督。视频监控用于保证访客、人员和财产的健康和安全，以及对监控范围内的设施的运营流程进行监督。因此，我们在安全和出入控制方面有合法权益，这是 DHL 大楼的必要管理措施。



社交媒体粉丝专页

我们提供社交媒体粉丝页，以便更好地管理我们与您的关系并促进沟通。有关更多信息，请查阅 DHL 社交媒体粉丝专页的隐私声明。



DHL 服务点

您可以通过服务点寄送和接收包裹。这些服务点可能为 DHL 所有，也可能为第三方业务合作伙伴所有（例如快递柜）。如果选择通过服务点寄送和接收包裹，DHL 将只处理履行 DHL 对您的合同义务所需的最低限度和严格必要的信息。您可以选择将包裹递送至您的首选服务点，或者将包裹寄送给您的预期收件人。



支付合作伙伴

DHL 提供多种支付选项，以增强您的支付体验。我们接受所有主流借记卡和信用卡，以及在线支付系统。您的支付数据将按照支付行业处理标准进行处理，以提供您要求的服务并履行我们的合同义务。



如何收集您的数据

我们所收集您的数据主要用以取件、运输和配送货物。

您的数据可能会被直接或间接收集。您通过创建帐户、联系我们或在我们的网站或调查中填写表格等方式主动与我们分享信息时，我们会直接收集您的数据。从外部第三方（如托运人）收到您的数据为间接收集数据。在间接收集数据情况下，数据提供方有责任确保数据的准确性，并根据适用的法律将数据传输给我们。



业务合作伙伴须知

对于业务合作伙伴的数据，我们的数据处理旨在便于管理合同或者接受您的服务。

我们只收集和处理想商定的合同目的所需的数据，并且仅根据适用的数据保护法共享数据，且仅限于商定目的。

您的服务能让我们更好地服务员工和客户。这使 DHL 能够保证就近为客户提供取件和配送服务、货运数据管理服务、安全且有保障的业务合作伙伴、审计、支付供应商和 IT 托管。



您的数据会被保留多长时间

DHL 将在实现处理目的、执行合同和遵守任何法律义务必要的时间内保留您的数据。根据适用的国家/地区法律，每个国家/地区的保留期可能有所不同。

为遵守适用的法律义务，您的部分数据我们最久会保留 11 年，根据适用的当地法律，不同国家/地区会有所不同。例如快件处理所需的快递单据的存储。我们会根据您的数据的性质、敏感性和必要性来确定适当和合理的保留期。

我们不断努力确保在处理目的、法律或合同允许的情况下缩短数据的保留期。例如在部分国家/地区，出于客户满意度而收集的数据，其保留时间不超过 3 年。我们会处理经您同意收集的数据，直至您撤回同意。



如何保护您的数据

DHL 非常重视您的数据安全。我们已经实施了各种策略、控制、政策和措施来保证您的数据安全。我们会严密审查所采取的安全措施。我们实施防火墙、网络入侵系统和应用程序监控等保障措施。在适当的情况下，我们会在存储和传输您的数据时使用假名和加密技术来保护您的数据。我们确保我们的大楼和经过认证的数据中心有严格的物理访问控制。

作为安全战略的一部分，我们设立了审计程序，以确保系统和服务符合 DPDHL 信息安全政策，进而符合 ISO 27001 标准。

此外，我们正在采取一系列持续措施来降低风险，例如（但不限于）定期培训员工，以及由网络安全中心组织应急事件模拟演习。

我们的目标是确保信息技术系统持续运行，并防止未经授权的访问。



您的数据是否会被传输

DHL 仅在执行本隐私声明所述目的时，在适用法律允许情况下，通过适当的保障措施，分享或传输您的数据。

传输数据的对象包括以下几类：

- **DPDHL 集团公司：**需要在 DPDHL 集团内部进行传输，以便我们提供和改进产品和服务。我们可能也会出于管理我们与您的关系，识别您的身份并遵守您的隐私权，而传输您的数据
- **业务合作伙伴：**仅在需要的情况下传输数据（例如在服务点提取或配送您的包裹，在某些地区进行取件和配送或执行清关。）
- **政府机构：**适用法律要求的传输（例如在货物处理过程中履行法律义务）。

只有在适用的数据保护法允许的情况下，您的数据才会被传输至欧洲经济区（EEA）以外的其他 Deutsche Post DHL Group 分公司、第三方业务合作伙伴或政府机构。在这种情况下，我们将确保采取适当的保障措施（例如有约束力的公司规则和标准合同条款），以保障传输数据的安全。

[DPDHL 数据隐私政策](#)规定了整个集团的数据处理标准。



我们尊重您的权利

在适用的情况下，数据保护法规定了您可以行使的多项权利：

获取信息的权利

您有权了解我们所掌握的与您相关的信息。

这包括有权要求我们提供补充信息，说明我们处理您的数据的类别、目的、我们发送数据的业务合作伙伴的类别以及您就 DHL 使用您的数据的其他权利。

在您提出要求后 15 个工作日内，且在不影响他人的权利和自由的情况下，DHL 将向您提供此类信息。

更正权

您有权要求更正有关您的任何不准确的数据。

反对权

基于合法权益，您有权对某些类型的处理提出质疑，如直接营销。

撤回同意的权利

您有权随时撤回您的同意。

迁移权

您有权将您的数据迁移至另一个数据控制者。此时我们会将您提供给 DHL 的数据导出给您。

删除/被遗忘权利

在某些情况下，您有权要求删除您的数据。在您的被遗忘权有效的情况下，我们会尽量删除您的数据，以确保不会再与您联系。如果再次使用我们的服务，您将被视为新客户。

限制处理的权利

您有权要求限制使用您数据的方式。

自动化决策相关权利，包括个人资料分析

您有权要求对自动化处理进行审查。目前，DHL 未采用任何对您有法律影响的自动化决策。如果将来会采用此类自动化决策，我们将根据适用的法律实施。

您可以就上述权利或有关本隐私声明的任何其他问题，向您所在国家/地区的数据保护官员提出您的要求。如果您没有足够的身份证明，DHL 将无法处理您的要求。请注意，适用的数据保护法可能会对行使上述权利施加条件。



要求和投诉

我们将以应有的谨慎态度处理您的所有要求。如果我们未能为您提供满意的答复，请[联系我们](#)。

如果我们未能解决您的问题，您可以向当地的数据保护机构投诉，或在您居住的国家/地区提起诉讼。



术语

业务合作伙伴	为我们提供服务的第三方
沟通渠道提供商	为我们提供沟通渠道的第三方
数据控制者	数据控制者决定处理个人数据的目的和方式
数据	所有与可直接或间接识别个人有关的个人数据
DHL Express	DHL，我们，我们的
DPO	数据保护官（DPO）确保公司内部遵守数据保护规则
数据处理者	数据处理者仅代表数据控制者处理个人数据。
货件接收人	收到货件的一方，例如收货人、邻居。
托运人	通过 DHL 将货件从一个地点运到另一个地点的一方。