

## 目 次

目次 .....	III
前言 .....	IV
引言 .....	V
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 缩略语 .....	3
5 总体要求 .....	3
5.1 基本原则 .....	3
5.2 分级分类管理 .....	4
5.3 最小授权管理 .....	4
5.4 生命周期管理 .....	4
6 个人信息处理要求 .....	5
6.1 接受房地产经纪服务委托前的要求 .....	5
6.2 提供房地产经纪服务过程中的要求 .....	6
6.3 完成房地产经纪服务后的要求 .....	7
7 个人信息保护保障措施 .....	8
7.1 明确房地产经纪机构承担的主体责任 .....	8
7.2 建立健全个人信息安全保护制度 .....	8
7.3 设置个人信息保护负责人及工作机构 .....	8
7.4 建立健全个人信息安全影响评估及重大事件应急响应机制 .....	8
7.5 加强对房地产经纪人员的培训教育与安全管理 .....	8
附录 A（资料性）房地产经纪服务中涉及处理的个人信息示例 .....	9
附录 B（资料性）个人信息脱敏示例 .....	11

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中国房地产估价师与房地产经纪人学会提出并归口。

本文件起草单位：中国房地产估价师与房地产经纪人学会。

本文件参编单位：中原（中国）房地产代理有限公司、北京我爱我家房地产经纪有限公司、贝壳找房（北京）科技有限公司、北京埃菲特国际特许经营咨询服务有限公司、北京五八信息技术有限公司、北京无限光场科技有限公司、北京麦田房地产经纪有限公司、北京房天下网络技术有限公司。

本文件主要起草人：王明珠、赵鑫明、涂丽、王霞、程敏敏、刘杨、张朝、黄蓉、张忠山、刘慧、蔺晶、宁昕、陈楠、杜瑶瑶、毛紫剑。

本文件技术审查人员：程啸、曹伊清、黄英、胡细英、蒋言、赵庆祥、刘天旻、曾婷。

本文件审定人员：柴强、黄英、傅玲玲、陈亮、卢航。

中国房地产估价师与房地产经纪人学会  
团体标准浏览专用

## 引 言

房地产经纪服务离不开客户个人信息的支持，一方面，客户委托房地产经纪机构买卖、租赁房屋等，需要如实向房地产经纪机构提供身份信息、拟出售或出租房源信息等个人信息；另一方面，房地产经纪机构为了完成客户委托的经纪服务，需要收集、使用客户个人信息。房地产经纪机构及其房地产经纪人员掌握的客户个人信息数量大、范围广、敏感度高，应严格按照相关法律法规规章要求，建立健全客户个人信息保护制度，依法依规处理客户个人信息，并采取有效措施对掌握的客户个人信息予以保护。但是，部分房地产经纪机构及其房地产经纪人员对客户个人信息保护意识不够强、对个人信息保护的法律法规规章要求掌握理解不到位、个人信息保护内部制度不健全，存在客户个人信息泄露或非法使用的风险。因此，为便于房地产经纪机构及其房地产经纪人员全面掌握和正确运用相关法律法规规章要求，加强对客户个人信息处理的合规管理和自身保护，防范客户个人信息泄露或非法使用，有必要制定专门的房地产经纪服务中的客户个人信息保护指南。

本文件根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国城市房地产管理法》《房地产经纪管理办法》等相关法律法规规章以及相关国家标准要求制定，旨在保护房地产经纪服务中客户个人信息权益，规范房地产经纪机构及其房地产经纪人员的客户个人信息收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开以及删除等处理活动，促进客户个人信息合法合理利用，促进房地产经纪机构及其房地产经纪人员依法合规开展经纪服务。

中国房地产估价师与房地产经纪人学会  
团体标准浏览专用

# 房地产经纪服务中客户个人信息保护指南

## 1 范围

本文件规定了房地产经纪机构及其房地产经纪人员在房地产经纪服务中的客户个人信息保护总体要求，明确了房地产经纪服务各个阶段的个人信息处理要求，包括接受服务委托前、提供服务过程中、完成服务后涉及的客户个人信息收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开以及删除等个人信息处理要求，提出了房地产经纪机构应采取的个人信息保护保障措施，并给出了房地产经纪服务中涉及处理的个人信息示例、个人信息脱敏示例。

本文件适用于房地产经纪机构及其房地产经纪人员在房地产经纪服务中的客户个人信息处理及保护活动，也可作为有关主管部门、自律管理组织、第三方评估机构的监督管理、自律管理和评估提供参考。

其他从事房地产经纪服务相关活动的企业及其人员，在开展客户个人信息处理及保护活动时，也可参考本文件的要求。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范
- GB/T 39335—2020 信息安全技术 个人信息安全影响评估指南
- GB/T 41391—2022 信息安全技术 移动互联网应用程序（App）收集个人信息基本要求
- GB/T 42574—2023 信息安全技术 个人信息处理中告知和同意的实施指南

## 3 术语和定义

GB/T 35273—2020、GB/T 39335—2020、GB/T 41391—2022、GB/T 42574—2023 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**房地产经纪服务** real estate agent services

房地产经纪机构为促成房屋买卖、房屋租赁等房地产交易，向客户提供房源客源信息、带客户查看房屋、签订房屋交易合同、协助办理不动产登记、代办贷款以及房屋交割等服务。

[来源：《房地产经纪管理办法》第三章第十六条、第十七条；《住房和城乡建设部 市场监管总局关于规范房地产经纪服务的意见》（建房规〔2023〕2号），有修改]

### 3.2

#### 房地产经纪机构 real estate agencies

依法设立并在住房和城乡建设（房地产）主管部门备案，从事房地产经纪服务的机构及其分支机构。

[来源：《房地产经纪管理办法》第二章第七条、第十一条，有修改]

### 3.3

#### 房地产经纪专业人员 real estate agent professionals

经考试或考核认定、资格互认等方式取得中华人民共和国房地产经纪专业人员职业（执业）资格并完成登记的人员，包括房地产经纪人协理、房地产经纪人和高级房地产经纪人。

注：本文件中的房地产经纪专业人员简称房地产经纪人员。

### 3.4

#### 房地产经纪服务阶段 the phase of real estate agent services

房地产经纪服务按照流程和内容，分为接受房地产经纪服务委托前（包括签订房地产经纪服务合同）、提供房地产经纪服务过程中（签订房地产经纪服务合同后至完成不动产登记或房屋交割）及完成房地产经纪服务后三个阶段。

注：该阶段划分仅为有针对性地制定不同房地产经纪服务阶段的客户个人信息处理要求，不作为判定房地产经纪服务是否完成的标准。

### 3.5

#### 客户 client

接受房地产经纪服务的自然人客户，包括房屋卖方客户、买方客户、出租方客户、承租方客户。

注：客户、客户的代理人及其他有必要参与房地产交易的自然人（如配偶等共同所有权人、未成年人客户的监护人等）均为个人信息保护的主体。

### 3.6

#### 个人信息 personal information

以电子或其他方式记录的与已识别或可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处理后的信息。

[来源：《中华人民共和国个人信息保护法》第四条第一款]

### 3.7

#### 敏感个人信息 sensitive personal information

一旦泄露或非法使用，容易导致自然人的人格尊严受到侵害或人身、财产安全受到危害的个人信息，包括生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息。

[来源：《中华人民共和国个人信息保护法》第二十八条第一款]

### 3.8

#### 个人信息处理 personal information process

在房地产经纪服务中，对客户个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等活动。

[来源:《中华人民共和国个人信息保护法》第四条第二款,有修改]

### 3.9

**个人信息处理者** personal information processor

在房地产经纪服务中,能自主决定客户个人信息处理目的、处理方式的房地产经纪机构及其房地产经纪人员。

[来源:《中华人民共和国个人信息保护法》第七十三条第一项,有修改]

### 3.10

**个人信息保护** personal information protect

在房地产经纪服务中,以保护个人信息、保障个人信息主体合法权益为目的而实施的活动、采取的措施,包括依法合规开展个人信息处理活动、制定并实施个人信息保护保障措施等。

### 3.11

**个人信息保护者** personal information protector

在房地产经纪服务中,有义务履行个人信息保护责任的房地产经纪机构及其房地产经纪人员。

### 3.12

**匿名化** anonymization

在房地产经纪服务中,通过对涉及的个人信息进行技术处理,使得个人信息主体无法被识别,且处理后的信息不能被复原的过程。

[来源:《中华人民共和国个人信息保护法》第七十三条第四项,有修改]

### 3.13

**去标识化** de-identification

在房地产经纪服务中,通过对涉及的个人信息进行技术处理,使其在不借助额外信息的情况下,无法识别个人信息主体的过程。

[来源:《中华人民共和国个人信息保护法》第七十三条第三项,有修改]

## 4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

App: 移动互联网应用程序 (Mobile Internet Application)

OTP: 动态口令 (One-time Password)

## 5 总体要求

### 5.1 基本原则

房地产经纪机构应按照“目的明确、选择同意、最小必要、公开透明、主体参与、权责一致、确保安全”原则,确定客户个人信息保护的总体要求,制定个人信息处理要求及个人信息保护保障措施。

a) 目的明确。处理个人信息的目的须是明确、清晰、具体、合理的,处理的信息应与该处理目的直接相关,且是保证房地产经纪服务顺利实施、保障房地产交易安全所必需的。

b) 选择同意。收集个人信息应取得客户授权同意,该同意应由客户在充分知情的前提下自愿、明

确作出，不得通过诱导、欺诈、胁迫等非法方式收集个人信息。

c) 最小必要。个人信息收集范围应与提供的房地产经纪服务相称，应限于实现处理目的的最小范围，不得擅自扩大个人信息收集范围，不得通过网站、App、小程序等渠道过度收集个人信息。与客户明确约定个人信息存储期限，且约定的存储期限应为客户授权使用的目的所必需的最短时间，法律、行政法规另有规定除外。超出存储期限或目的达成后，及时删除或匿名化处理个人信息。

d) 公开透明。收集个人信息应采取列出完成房地产经纪服务所需个人信息清单等明确、易懂的方式，告知客户收集、使用个人信息的目的、方式、范围等规则，并公开接受外部监督。个人信息的收集涉及多项服务或多个服务阶段的，可一次性向客户收集全部服务所需信息，也可以分阶段收集。具体信息收集方式应告知客户，由客户自主选择。

e) 主体参与。收集客户个人信息后，向客户提供信息查询、更正、删除、撤回授权同意、注销账户、投诉等方式。

f) 权责一致。依法按约处理客户个人信息，保证处理的个人信息的质量，对个人信息处理活动产生的后果依法承担责任。提醒客户依法按约如实提供个人信息并对所提供的信息真实性负责，避免因处理的信息不准确、不完整对客户权益造成不利影响。

g) 确保安全。具备与所收集信息体量、所面临的安全风险相匹配的信息安全保护能力，采取足够的管理措施和技术手段，保护客户个人信息安全。

## 5.2 分级分类管理

房地产经纪机构应识别房地产经纪服务中的敏感个人信息（见附录 A）并进行重点保护，只有在具有特定的目的和充分的必要性并采取严格保护措施的情形下，方可处理敏感个人信息。房地产经纪机构对涉及敏感个人信息的处理及保护，除了要符合个人信息处理及保护要求，还应设置专门的、更加严格的敏感个人信息处理及保护要求，包括：处理敏感个人信息前应明示客户，并向客户告知处理敏感个人信息的必要性以及对个人权益的影响，取得客户的单独同意；处理不满十四周岁未成年人客户个人信息应取得该未成年人的父母或其他监护人的同意，并应制定专门的个人信息处理规则；存储敏感个人信息时充分利用技术手段进行脱敏、加密或去标识化处理，并将去标识化后的数据与可用于恢复识别个人信息主体的数据分开存储等，保障客户个人信息安全。

## 5.3 最小授权管理

房地产经纪机构应根据房地产经纪服务需要、信息敏感程度及潜在安全风险大小，确定房地产经纪人员处理个人信息活动的最小授权；应针对敏感个人信息处理、个人信息批量处理等重要操作进行严格的权限管理，明确重要操作的内部审批流程；应防止房地产经纪人员个人擅自收集、私自保存、非法利用客户个人信息。

## 5.4 生命周期管理

房地产经纪机构应根据个人信息保护基本原则，加强客户个人信息全生命周期保护。客户个人信息的生命周期包括信息收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开及删除等处理全过程，具体描述如下：

a) 收集：客户个人信息被获取和记录的过程。

b) 存储：客户个人信息在移动智能等终端设备、信息系统内保存的过程。

c) 使用：对客户个人信息进行检索访问、委托处理等操作的过程。

d) 加工：对客户个人信息进行修改、合并、计算、分析、可视化等操作的过程。

e) 传输：客户个人信息在移动智能等终端设备之间、信息系统之间或终端设备与信息系统之间传递的过程。

- f) 提供：向政府部门、金融机构等相关主体共享客户个人信息的过程。
- g) 公开：向社会或不特定人群公布、展示客户个人信息的过程。
- h) 删除：将客户个人信息电子数据在移动智能等终端设备、信息系统内进行清除，实物数据进行销毁，使其不可被检索访问、不可识别且不可恢复的过程。

## 6 个人信息处理要求

### 6.1 接受房地产经纪服务委托前的要求

#### 6.1.1 房地产经纪机构通过经纪门店或其他线下方式收集客户个人信息时，应满足下列要求：

- a) 针对客户非敏感个人信息，在与客户签署的房地产经纪服务合同中载明非敏感个人信息收集、使用等处理规则。
- b) 针对客户敏感个人信息，应取得客户的单独同意，如向客户出具《客户资料留存同意函》等资料，告知客户敏感个人信息收集、使用等处理规则，并请客户签字确认。
- c) 客户主动提供个人信息的，须保留客户主动提供的相关记录，并及时通过本文件 6.1.1 a)、b) 中的方式，告知客户个人信息处理规则。
- d) 严禁在门店等场所擅自使用人脸识别技术处理客户人脸信息。确需使用人脸识别技术处理客户人脸信息的，应依法于事前进行个人信息保护影响评估，并对处理情况进行记录；只有在具有特定的目的和充分的必要性，并采取严格保护措施的情形下，方可使用人脸识别技术处理客户人脸信息，同时应取得客户的单独同意或依法取得书面同意。

#### 6.1.2 房地产经纪机构通过网站、App、小程序等线上渠道收集客户个人信息时，应满足下列要求：

- a) 通过弹窗、链接等显著方式，提示客户认真阅读《个人信息保护政策》或《隐私政策》，确保客户能以主动勾选或主动点击“同意”的方式明示同意，不得以默认勾选的方式获得客户同意授权，不得强迫客户点击同意授权（如客户不勾选同意或不点击同意就闪退）。
- b) 收集客户敏感个人信息时，应通过更显著的方式说明收集、使用的目的、方式、范围等规则，并明确告知对应的业务功能及拒绝提供的影响，允许客户自主选择是否提供。
- c) 客户明确拒绝收集个人信息后，不得频繁征求客户同意，不得通过其他隐秘方式继续收集个人信息。除非客户拒绝收集或撤回同意的个人信息属于提供房地产经纪服务所必需的信息，房地产经纪机构不得以客户不同意收集其个人信息或撤回同意为由拒绝提供房地产经纪服务。
- d) 通过将收集的个人信息转化为用户画像等自动化决策方式推送客户所需要的房屋租售广告、商业营销信息的，应依法于事前进行个人信息保护影响评估，并对处理情况进行记录；同时向客户提供不针对其个人特征的选项或向客户提供便捷的拒绝方式。

#### 6.1.3 房地产经纪机构应通过企业途径（包括但不限于房地产经纪机构运营或使用的网站、App、小程序、企业邮箱）收集个人信息，同时应满足下列要求：

- a) 采取在经营门店公示、在线上渠道设置提示等方式公示收集个人信息的企业途径，告知客户通过企业途径提供个人信息。
- b) 监督管理本机构房地产经纪人员通过企业途径收集客户个人信息。

#### 6.1.4 房地产经纪机构未提供收集个人信息企业途径的，房地产经纪人员可以通过个人社交账号等个人途径收集客户个人信息，但应征得客户同意，收集行为由所在房地产经纪机构负责监督管理。

#### 6.1.5 房地产经纪机构及其房地产经纪人员在未经客户同意或客户明确表示拒绝的情况下，不得收集其个人信息，不得发送商业性短信息或拨打商业性电话；从第三方获取客户个人信息时，应要求第三方提供客户个人信息处理的授权，不得通过物业、装修、燃气、电力公司等途径非法收集客户个人信息；不得非法买卖、传输、提供或公开客户个人信息。

## 6.2 提供房地产经纪服务过程中的要求

**6.2.1** 房地产经纪机构及其房地产经纪人员在提供房地产经纪服务过程中收集客户个人信息相关要求参考本文件 6.1。为订立、履行房地产经纪服务合同、房地产交易合同作为一方当事人所必需，或法律法规规定的其他可免于取得个人同意的情形，可免于取得客户个人同意。

**6.2.2** 房地产经纪机构实地查勘和拍摄房屋状况时，应满足下列要求：

a) 通过在房地产经纪服务合同或《客户资料留存同意函》中载明实地查勘保密条款等方式明确告知客户个人信息处理目的、方式和范围等内容。在取得客户同意后，进行实地查勘和拍摄房屋状况。

b) 通过在劳动合同或拍摄协议中载明实地查勘保密条款，或直接签署《实地查勘保密协议》等方式，明确房地产经纪人员在实地查勘中的保密要求与责任。

c) 按照客户同意的内容及方式拍摄房屋状况，拍摄完成后对敏感个人信息进行脱敏处理。

**6.2.3** 房地产经纪机构进行房屋状况说明书制作、房屋户型图绘制、房屋状况短视频制作等个人信息加工时，应满足下列要求：

a) 使用智能终端系统或应用程序等对个人信息进行加工时，保证系统安全稳定运行，不造成信息的损毁、泄露和丢失。

b) 加工完毕后，对信息完整性和正确性进行检查。

**6.2.4** 房地产经纪机构通过网站、App、小程序或门店张贴广告等形式展示房源信息时，应满足下列要求：

a) 对需展示的房源信息进行脱敏（见附录 B）处理，包括客户身份信息和联系方式等，客户主动选择不脱敏处理的除外。

b) 取得客户书面同意后，方能对外展示相应的房源信息。

**6.2.5** 房地产经纪机构在新建商品房代理经纪业务中，需要将客户个人信息提供给房地产开发企业或其他代理销售企业的，应征得客户的同意或单独同意。

**6.2.6** 房地产经纪机构协助办理或代办房地产交易合同网签备案、交易资金监管、贷款、纳税以及不动产登记，需要将客户个人信息提供给第三方（如政府部门、房地产评估机构或金融机构等）时，应满足下列要求：

a) 除订立或履行客户作为一方当事人的合同所必需、履行法定职责或法定义务外，房地产经纪机构需要将客户个人信息提供给第三方时，应向客户告知信息接收方的名称或姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并取得客户单独同意。信息接收方变更原先的处理目的、处理方式的，应重新取得客户同意。

b) 传输客户个人信息前，宜通过有效技术手段对信息接收方进行身份鉴别和认证。

c) 优先使用专用网络传输渠道。确需通过公共网络传输敏感个人信息时，应采取数据加密方式传输。

d) 不得向存在安全风险的第三方传输客户个人信息。

**6.2.7** 房地产经纪机构之间合作开展同一宗房地产经纪业务，需要共同处理客户个人信息时，应满足下列要求：

a) 谨慎选择合作方，并与合作方签署客户个人信息保密协议。

b) 涉及共同处理敏感个人信息时，对共同处理行为进行个人信息安全影响评估。

c) 需要与合作方共同决定个人信息的处理目的和处理方式的，应明确约定各方的权利义务。

**6.2.8** 房地产经纪机构因房地产经纪服务需要将收集的客户个人信息委托给第三方（包括外包服务机构、外部合作机构等）处理时，应满足下列要求：

a) 对委托行为进行个人信息安全影响评估，确保受托方符合相关要求。

b) 与受托方约定委托处理的目的、期限、处理方式、个人信息范围、保护措施以及双方的权利和义务等。

- c) 委托处理的个人信息不应超出已征得客户授权同意或业务处理目的的范围。
- d) 与受托方约定未经书面授权，受托方不应将其处理的个人信息再次委托给其他机构进行处理。
- e) 得知或发现受托方未按照委托要求处理个人信息，或未能有效履行个人信息安全保护责任的，应立即要求受托方停止相关行为，且采取或要求受托方采取有效补救措施（如更改口令、回收权限、断开网络连接等）控制或消除个人信息面临的安全风险。必要时房地产经纪机构应终止与受托方的业务关系，并要求受托方及时删除所掌握的客户个人信息。

**6.2.9** 房地产经纪机构对客户个人信息访问和导出权限的控制应遵守 GB/T 35273—2020 中 7.1 的规定，同时依据最小授权管理，应满足下列要求：

- a) 根据不同类别信息设置不同级别的数据访问和导出权限，房地产经纪人员查询客户敏感个人信息超过次数上限自动预警或限制每天查询次数。
- b) 根据工作需要分配房地产经纪人员的最小所需数据访问和导出权限。
- c) 使用双因素或 OTP 进行登录认证或同级别认证等方式，加强房地产经纪人员对客户个人信息访问和导出的日常管理。
- d) 通过建立审批制度等方式，加强房地产经纪人员对客户个人信息批量访问和导出的管理。

### 6.3 完成房地产经纪服务后的要求

**6.3.1** 房地产经纪机构存储客户个人信息时，应满足下列要求：

- a) 妥善保存房地产经纪服务合同等实物文件，合并归档，确保每宗交易档案资料齐全完整。
- b) 遵守 GB/T 35273—2020 中“6 个人信息的存储”的规定存储电子个人信息，并对敏感个人信息采取加密方式存储，防止相关信息被未授权的第三方获取。
- c) 遵循与客户约定的存储期限，法律、行政法规另有规定的除外。
- d) 存储期间，如需将客户个人信息用作房地产经纪服务以外的用途，应重新取得客户同意。
- e) 加强经营门店客户个人信息资料的管理，禁止非授权人员查阅。

**6.3.2** 房地产经纪机构在客户个人信息存储期限届满或停止提供房地产经纪服务后，应及时进行删除或匿名化处理。符合下列情形，客户在存储期限内要求删除的，房地产经纪机构应及时删除：

- a) 房地产经纪机构违反法律、行政法规规定，处理相关个人信息的。
- b) 房地产经纪机构违反与客户的约定，处理相关个人信息的。
- c) 客户撤回处理其个人信息授权同意的。
- d) 个人信息处理目的已实现、无法实现或为实现处理目的已不再必要的。

**6.3.3** 房地产经纪机构未提供收集客户个人信息企业途径的，房地产经纪人员通过个人社交账号等个人途径收集的客户个人信息，应由所在房地产经纪机构负责监督删除。

**6.3.4** 房地产经纪机构对客户个人信息存储设备和介质进行报废处理时，应采用物理损毁或脱敏、格式化等方式，销毁硬件并删除相关数据，确保客户个人信息不能被恢复。

**6.3.5** 房地产经纪机构应建立和保存客户个人信息删除及销毁的记录。

**6.3.6** 房地产经纪机构因合并、分立、解散、被宣告破产等原因需要转移个人信息时，应满足下列要求：

- a) 告知客户个人信息接收主体的名称或姓名以及联系方式。
- b) 个人信息接收主体应继续履行原房地产经纪机构的责任和义务，变更原先的处理目的、处理方式的，应依照有关要求重新取得客户同意。
- c) 如解散或被宣告破产且无个人信息接收主体的，对客户个人信息进行删除。

## 7 个人信息保护保障措施

### 7.1 明确房地产经纪机构承担的主体责任

房地产经纪机构作为客户个人信息处理者，承担客户个人信息处理与保护实施主体责任，负责对其房地产经纪人员实施的个人信息处理活动进行监督管理。房地产经纪机构应从内部制度建设、组织管理、风险评估、应急响应等方面制定客户个人信息保护措施，加强对房地产经纪人员的个人信息保护培训教育与安全管理。

### 7.2 建立健全个人信息安全保护制度

房地产经纪机构应制定个人信息保护相关制度和文件，包括但不限于本机构个人信息保护总体方针和安全策略；本机构收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除个人信息的操作规则；房地产经纪人员日常处理个人信息的操作规则及有关文本（如保密协议、客户资料留存同意函等）。根据有关国家标准要求，建立适当的数据安全能力，做好网站、App 和信息系统的安全防护，防止非法入侵和访问。建立健全个人信息安全投诉处理机制，公布投诉举报方式。

### 7.3 设置个人信息保护负责人及工作机构

房地产经纪机构应遵循 GB/T 35273—2020 中 11.1 的要求，当房地产经纪人员规模大于 200 人、服务客户超过 100 万人或处理超过 10 万人的敏感个人信息时，设立专职的个人信息保护负责人及个人信息保护工作机构。

个人信息保护负责人及个人信息保护工作机构的职责包括但不限于：

- a) 全面统筹所在机构的客户个人信息保护工作，对客户个人信息安全负直接责任。
- b) 制定个人信息保护制度及相关规则。
- c) 开展个人信息安全影响评估，建立重大事件应急响应机制。
- d) 公布投诉举报方式并及时受理、办理相关投诉举报。
- e) 组织开展个人信息安全教育培训。

### 7.4 建立健全个人信息安全影响评估及重大事件应急响应机制

房地产经纪机构应遵循 GB/T 35273—2020 中 11.4 的要求开展个人信息安全影响评估，评估方法包括但不限于访谈、检查、测试；评估内容包括但不限于制度执行情况、数据访问情况、敏感个人信息读取情况，最终形成评估报告，并对发现的安全风险进行处置和持续改进。个人信息保护影响评估报告和处理情况记录应至少保存三年。

房地产经纪机构应制定重大事件应急响应流程和预案，定期（至少每年一次）开展应急演练工作，对信息系统入侵、客户信息泄露等重大事件及时响应和处罚。

### 7.5 加强对房地产经纪人员的培训教育与安全管理

房地产经纪机构应定期自行开展或通过房地产经纪人员继续教育等途径进行个人信息保护相关法律法规标准学习，采取集中辅导、考试测评、警示教育等多种方式，强化房地产经纪人员个人信息安全意识；与负责个人信息处理的房地产经纪人员签署保密协议，对大量接触敏感个人信息的人员进行背景审查，了解其是否存在违法犯罪记录、不良诚信记录等；定期检查和考核房地产经纪人员在个人信息处理活动中的相关行为合规情况，对违规行为进行警示教育或实施处罚，并及时向有关主管部门或自律管理组织通报安全事件。

## 附录 A

(资料性)

## 房地产经纪服务中涉及处理的个人信息示例

表 A 给出了房地产经纪服务中涉及处理的个人信息示例。

表 A 房地产经纪服务中涉及处理的个人信息示例

客户类型	个人信息		收集目的及使用要求
	非敏感个人信息	敏感个人信息	
卖方客户	手机号码、电子邮箱地址、登录账号	账号信息：账号、口令	识别、联系客户（拨打电话或发送短信） 注册、登录账号 保障客户账号信息安全
	房屋地址、面积、户型、朝向、楼层等房产物理信息	房屋精准位置信息	提供房源所在区域房地产市场及成交信息
	姓名、期望售价	身份证件号码等房产权利人及其代理人身份信息、产权地址等房产权益信息、面部识别特征、签名或电子签名	判断房源的真实性及合法性 拟定房地产经纪服务合同 签订房地产经纪服务合同
	—	房产权利人身份信息、房产权益信息、房产物理信息	编制房屋状况说明书 发布房源信息
	—	房产权利人及其代理人身份信息、婚姻状况信息、房产权益信息、房产物理信息、银行账户信息、资金支付信息、不动产买卖契税缴纳信息、不动产登记信息	代拟房屋买卖合同 签订房屋买卖合同 办理房屋买卖合同网签备案
	房屋贷款余额信息	交易合同信息、纳税和社保信息、银行流水信息	代办贷款 协助或代办纳税及不动产登记
买方客户	手机号码、电子邮箱地址、登录账号	账号信息：账号、口令	识别、联系客户（拨打电话或发送短信） 注册、登录账号 保障客户账号信息安全
	拟购房屋地址	个人精准定位信息	推荐或通过地图查找周边房源和相关服务
	姓名	购房人及其代理人身份信息、面部识别特征、签名或电子签名	拟定房地产经纪服务合同 签订房地产经纪服务合同
	—	购房人身份信息、纳税和社保信息、家庭购房记录信息	购房资格审核
	—	购房人及其代理人身份信息、银行账户信息、资金支付信息、纳税和社保信息	代拟房屋买卖合同 签订房屋买卖合同 办理房屋买卖合同网签备案
	—	交易合同信息、纳税和社保信息、银行流水信息、个人征信信息、收入证明信息	代办贷款 协助或代办纳税及不动产登记

续表 A

客户类型	个人信息		收集目的及使用要求
	非敏感个人信息	敏感个人信息	
出租方客户	手机号码、电子邮箱地址、登录账号	账号信息：账号、口令	识别、联系客户（拨打电话或发送短信） 注册、登录账号 保障客户账号信息安全
	房屋地址、面积、户型、朝向、楼层等房产物理信息	房屋精准位置信息	提供房源所在区域房地产租赁市场及成交信息、参考价格
	姓名、期望租金	身份证件号码等房产权利人及其代理人身份信息、产权地址等房产权益信息、面部识别特征、签名或电子签名	判断房源的真实性及合法性 拟定房地产经纪服务合同 签订房地产经纪服务合同
	—	房产权利人身份信息、房产权益信息、房产物理信息	编制房屋状况说明书 签订房屋租赁合同 发布房源信息
	—	房产权利人及其代理人身份信息、房产权益信息、房产物理信息、银行账户信息、交易合同信息	代拟房屋租赁合同 办理房屋租赁合同网签备案
承租方客户	手机号码、电子邮箱地址、登录账号	账号信息：账号、口令	识别、联系客户（拨打电话或发送短信） 注册、登录账号 保障客户账号信息安全
	拟租房屋地址	个人精准定位信息	推荐或通过地图查找周边房源和相关服务
	姓名	承租人及其代理人身份信息、面部识别特征、签名或电子签名	拟定房地产经纪服务合同 签订房屋租赁合同 签订房地产经纪服务合同
	—	承租人及其代理人身份信息、交易合同信息	代拟房屋租赁合同 办理房屋租赁合同网签备案

**附录 B**  
**( 资料性 )**  
**个人信息脱敏示例**

表 B 给出了个人信息脱敏示例。

表 B 个人信息脱敏示例

信息内容		对外提供	外部展示	内部展示
密码、口令	登录密码	禁止提供	禁止展示	禁止展示
	手机校验码			
	sessionId 等			
密钥	数据加密密钥	禁止提供	禁止展示	禁止展示
	签名私钥			
	Md5、HMAC 消息认证密钥等			
姓名		显示第一个字，后面都隐藏。如：张 *	显示第一个字，后面都隐藏。如：张 *	默认显示第一个字，后面都隐藏。如：张 *；业务有需求展示完整信息时，做必要的留档记录
手机号		显示前 3 位、后 4 位，中间隐藏。如：139****1050	显示前 3 位、后 4 位，中间隐藏。如：139****1050	默认显示前 3 位、后 4 位，中间隐藏。如：139****1050；业务有需求展示完整信息时，做必要的留档记录
固定电话号码		显示前 3 位、后 4 位，中间隐藏。如：010****1050	显示前 3 位、后 4 位，中间隐藏。如：010****1050	默认显示前 3 位、后 4 位，中间隐藏。如：010****1050；业务有需求展示完整信息时，做必要的留档记录
地址信息		显示省/市/县区，部分地址隐藏。如：北京市海淀区 ****	显示省/市/县区，部分地址隐藏。如：北京市海淀区 ****	默认显示省/市/县区，部分地址隐藏。如：北京市海淀区 ****；业务有需求展示完整信息时，做必要的留档记录
身份证号		显示前 6 位+*(实际位数)+后 2 位，如：110102*****5X	显示前 6 位+*(实际位数)+后 2 位，如：110102*****5X	默认显示前 6 位+*(实际位数)+后 2 位。如：110102*****5X；业务有需求展示完整信息时，做必要的留档记录