



資料使用者如何妥善處理查閱資料要求及收取查閱資料要求費用

摘要

本指引主要涵蓋以下四個範疇：

1 甚麼是查閱資料要求

查閱資料要求一般是指一名個人（「查閱資料要求者」）要求某資料使用者提供他的個人資料複本。

2 依從查閱資料要求

- 資料使用者收到查閱資料要求時：
 - 應確定查閱資料要求者的身份；
 - 評估是否正持有相關的個人資料。
- 資料使用者若持有相關的個人資料，必須在收到查閱資料要求後40個曆日內，按查閱資料要求者的要求提供清楚易明的個人資料複本。
- 如資料使用者並無持有所要求的資料，他仍須於40日的期限內以書面通知查閱資料要求者沒有其所要求的資料。

3 為依從查閱資料要求而收費

- 資料使用者可為依從查閱資料要求而徵收不超乎適度的費用，並盡快在40日內清楚告知查閱資料要求者需收取多少費用。
- 被視為超乎適度，或並非與依從查閱資料要求直接有關及必需的收費，如：
 - 收取超出依從查閱資料要求的成本；
 - 由資料使用者單方面引起特殊的情況而令為依從查閱資料要求而招致的成本超出在正常情況下的成本；
 - 資料使用者尋求法律意見或由顧問或職員研究條例的規定而招致的成本；
 - 經常性的行政或辦公室開支費用；
 - 資料使用者為刪除豁免披露的個人資料而執行編輯工作所涉及的成本。

4 拒絕依從查閱資料要求

- 資料使用者必須拒絕依從查閱資料要求，若：
 - 未獲提供足夠資訊以識辨查閱資料要求者的身份；
 - 不披露第三者的個人資料便無法依從該要求；
 - 依從該要求在當其時是受條例或其他法例所禁止。
- 資料使用者須在接獲查閱資料要求後40日內以書面回覆查閱資料要求者，述明拒絕依從的理由，並將相關紀錄備存四年。

詳細資料請參閱本指引內容。

引言

《個人資料(私隱)條例》(第486章)(下稱「**條例**」)訂明資料當事人享有提出「查閱資料要求」的重要權利¹。這項權利可讓個人知悉某資料使用者是否持有他的個人資料，以及索取一份該資料的複本。在條例下，如資料當事人認為他的個人資料不準確，他有權進一步向資料使用者提出改正資料要求。

妥善處理查閱資料要求的機構資料使用者可展現他們尊重客戶的個人資料私隱，從而獲得客戶的信任。相反地，如無合理辯解情況下不依從條例的規定處理查閱資料要求，可構成罪行，一經定罪，可被判處罰款²。

機構資料使用者應就處理查閱資料要求制定清晰的指引及工作程序，並建立追查程序，監察依從查閱資料要求的進度。為此，本指引就如何妥善處理查閱資料要求及收取查閱資料要求費用兩方面，為資料使用者提供一般性指引。

個人獲告知其查閱資料權利

向個人收集個人資料的資料使用者**在首次使用該資料之時或之前**，應明確告知有關個人他有權要求查閱及改正他的個人資料，以及負責處理該等要求的人員的姓名或職銜以及地址³。

個人何時獲告知其查閱資料權利

雖然條例只規定資料使用者須在首次使用個人資料之時或之前提供上述資訊，但資料使用者一般會在收集個人資料之時或之前，通過《收集個人資料聲明》向資料當事人提供該等資訊。

甚麼是查閱資料要求？

查閱資料要求指一名個人要求某資料使用者：

- (a) 告知他該資料使用者是否持有該名個人屬其資料當事人的個人資料；及
- (b) 如該資料使用者持有該資料，向他提供一份該資料的複本。

如查閱資料要求不是用書面以中文或英文提出，資料使用者可拒絕依從該要求。

個人可委託「有關人士」提出查閱資料要求。「有關人士」可以是獲該名個人以書面授權代他提出查閱資料要求的人。

若資料當事人屬18歲以下的未成年人、沒有能力處理其本身事務、或屬《精神健康條例》所指的精神上無行為能力，則「有關人士」分別為對該未成年人負有作為父母親的責任的人、由法庭委任處理該資料當事人的事務的人及在《精神健康條例》下獲委任為該資料當事人的監護人。

查閱資料要求的一些常見例子包括僱員要求索取他們的工作表現評核報告複本，病人要求索取他們的醫療紀錄複本，以及消費者要求索取他們的服務申請表複本。

查閱資料要求的範圍

查閱資料要求者無權查閱不屬個人資料或不屬於他的個人資料的資料。要構成一名人士的個人資料，該資料首先須直接或間接與該名人士有關。第二，從該資料直接或間接地確定該名人士的身份是合理地切實可行的。第三，該資料的存在形式令予以查閱及處理均是合理地切實可行的⁴。

例如，一名評核人員在工作表現評核報告中對受評人的才能及工作表現發表意見，則該等意見屬受評人的個人資料。相反地，若一名業主在業主會議上對物業管理公司的表現發表意見，則有關意見的紀錄一般不會構成該名業主的個人資料。

查閱資料要求不應被用作補充或取代法律程序中的文件披露權利⁵。

¹ 條例第18條及保障資料第6原則

² 第三級罰款，現時為港幣10,000元

³ 條例的保障資料第1(3)(b)(ii)原則

⁴ 條例第2(1)條

⁵ 根據Wu Kit Ping v Administrative Appeals Board [2007] 5 HKC 450一案(與行政上訴案件第27/2006號有關)的裁決，條例第18(1)(b)條並不是賦予資料當事人「瀏覽所有與資料當事人有關的文件」，也不是「要補充法律程序中的文件透露權利，或擴大為找出作惡者身份的文件披露程序」。

查閱資料要求表格

查閱資料要求通常是以香港個人資料私隱專員（下稱「**私隱專員**」）指明的查閱資料要求表格（表格OPS003）⁶提出。該表格清楚說明查閱資料要求者的權利及資料使用者的責任。

查閱資料要求者有時未必會採用查閱資料要求表格，而只是在提出要求時表示希望索取他的個人資料，或表明他提出的要求是查閱資料要求或該要求是根據條例提出的。雖然資料使用者可基於該要求不是以指明表格提出而拒絕依從該要求⁷，但如該要求實質上已包含所需的範圍及詳情，香港個人資料私隱專員公署（下稱「**公署**」）極力建議資料使用者回覆該要求，因為有關拒絕理由純屬技術性，查閱資料要求者其後仍可採用指明表格提出另一要求。

個人通常不僅希望資料使用者向其確認是否持有他的個人資料，而更想進一步確定資料使用者持有甚麼資料及該資料是否準確。因此，如個人要求資料使用者告知他是否持有他的個人資料，該資料使用者可將此要求視為包括索取該個人資料的複本，除非有相反證據顯示該人並不希望索取有關複本⁸。

依從查閱資料要求

查核查閱資料要求者的身份

資料使用者應確定查閱資料要求者的身份。如有懷疑，資料使用者可請查閱資料要求者提供其身份證明。如查閱資料要求是以「有關人士」的身份提出，該查閱資料要求者應向資料使用者提供足以確定其身份的資料如下：

- ▶ 資料當事人簽署的授權書；

- ▶ 如資料當事人是未成年人，要求者須提供證明作為父或母親的關係（例如出生證明書副本）；
- ▶ 如資料當事人無能力處理其本身事務，查閱資料要求者須提供他獲法庭委任處理該等事務的證明；或
- ▶ 如查閱資料要求者是在《精神健康條例》下被法庭委任為資料當事人的監護人，要求者須提供有關證明。

如資料使用者不能合理地確定資料當事人的身份或查閱資料要求者與資料當事人之間的關係，資料使用者須拒絕依從該查閱資料要求⁹。

40日內回覆查閱資料要求

除非資料使用者在條例第20條訂明的情況下拒絕依從查閱資料要求，否則資料使用者必須在收到查閱資料要求後**40個曆日**（不是工作日）內向查閱資料要求者提供所要求的資料複本¹⁰。

資料使用者應在收到查閱資料要求時評估他是否正持有相關的個人資料。不過，資料使用者向查閱資料要求者提供的個人資料複本可參照在收到該要求直至提供該複本期間內對該資料所作出的處理，而有關處理須是不論有否收到該要求亦會作出的¹¹。

資料使用者應採取合理地切實可行的步驟以確定其是否持有及/或控制任何與查閱資料要求有關的個人資料¹²。

資料使用者應在切實可行範圍內提供清楚易明的個人資料複本，除非該複本是文件的真實複本但在表面上不是清楚易明的¹³。此外，資料使用者應就使用於複本的編碼作充分解說，使該複本

⁶ 該表格可於公署網頁下載：www.pcpd.org.hk/chinese/publications/files/Dformc.pdf

⁷ 條例第20(3)(e)條

⁸ 條例第18(3)條規定，如資料使用者收到根據第18(1)(a)條提出的查閱資料要求，在沒有相反證據的情況下，資料使用者須視該查閱資料要求為根據第18(1)(a)及(b)條而提出的查閱資料要求。

⁹ 條例第20(1)(a)條

¹⁰ 條例第19(1)條

¹¹ 條例第19(3)(a)條

¹² 根據行政上訴案件第52/2011號的裁決，在資料使用者意外地銷毀電腦資料的情況下，資料使用者應進行資料復原程序，以便向查閱資料要求者提供載於後援檔案內的個人資料複本。

¹³ 條例第19(3)(c)(i)條

容易理解¹⁴。舉例說，如僱員要求索取其工作表現評核報告的複本，除了有關僱員的姓名及他獲得的評分等級外，僱主亦應向他提供評級基準的註解（如有的話），讓僱員容易理解該些等級的意思。

資料使用者應採用查閱資料要求者在查閱資料要求中所指明的語文提供所要求的資料複本。如查閱資料要求者並無指明語文，資料使用者可採用要求者提出查閱資料要求時所採用的語文。不過，如資料使用者是採用其他語文持有該資料，資料使用者可提供載有該資料的文件的真實複本¹⁵。

如資料使用者並無持有所要求的資料

資料使用者沒有責任提供或製作他本身並無持有的個人資料。不過，資料使用者仍須於40日的期限內以書面¹⁶通知查閱資料要求者沒有其所要求的資料。舉例說，如某人向其前僱主提出查閱資料要求，索取「**與辭退本人的原因有關的資料**」，除非有關原因已載於某些文件中，否則僱主沒有責任重新以書面列出有關原因。

不過，倘要求者向香港警務處提出有關刑事定罪紀錄的查閱資料要求而香港警務處沒有持有他的犯罪紀錄，香港警務處毋須以書面依從該要求，但仍須於40日內以口頭回覆要求者¹⁷沒有其所要求的資料。

如資料使用者已完成所要求的資料的使用目的並銷毀了該資料，資料使用者須通知查閱資料要求者，他不再持有該資料。資料使用者可考慮向查閱資料要求者解釋銷毀該資料的原因，以避免他懷疑資料使用者惡意刪除該資料。

不過，資料使用者不應在收到查閱資料要求後故意銷毀所要求的資料以逃避向查閱資料要求者提供該資料的複本的責任。

如要求者索取其「所有個人資料」

如查閱資料要求者很籠統地描述他所要求的資料，資料使用者有合理理由請他作出澄清，尤其是當資料使用者與要求者交往頻密而從中產生了大量個人資料。如資料使用者不獲查閱資料要求者提供為找出所要求的個人資料而合理地要求的資訊，資料使用者可拒絕依從該查閱資料要求¹⁸。

在某些情況下，即使查閱資料要求者提出籠統的查閱資料要求，例如索取其「所有個人資料」，資料使用者仍可依從該查閱資料要求。例如，對備有妥善存檔系統以保存客戶資料文件的金融機構來說，使用客戶名稱或戶口賬號等索引以提取一名客戶在所有戶口內的個人資料應是合理地切實可行的。

另一例子是一名現職僱員要求索取所有與其任職有關的個人資料。在這情況下，僱主從該名僱員的人事檔案內找出其所有任職紀錄亦是合理地切實可行的。

因此，視乎個案的個別情況，資料使用者不可單以查閱資料要求過於籠統為由而拒絕依從該要求。如資料使用者知悉所要求的個人資料的範圍，並可以合理地在無須向查閱資料要求者索取進一步說明或資訊的情況下找出該些資料，資料使用者便應依從該查閱資料要求。

如所要求的資料包含其他人士的個人資料

資料使用者須從所要求的資料複本中刪除第三者的個人資料，除非資料使用者信納該名第三者已同意有關披露。如資料使用者可以在刪除第三者的資料（例如姓名或其他身份辨識資料）後依從有關查閱資料要求，那麼資料使用者便沒有合理理由拒絕依從該查閱資料要求¹⁹。

另一方面，儘管第三者的姓名及其他身份辨識資料被刪除後仍有可能被人從推論或推理而確定他

¹⁴ 條例第19(3)(c)(ii)條

¹⁵ 條例第19(3)(c)(iii)條

¹⁶ 條例第19(1)(b)條

¹⁷ 條例第19(1A)條

¹⁸ 條例第20(3)(b)條

¹⁹ 條例第20(1)(b)及20(2)條

的身份，這不是拒絕依從查閱資料要求的合理理據。

如資料使用者不能在40日內依從查閱資料要求

如資料使用者不能在40日內依從查閱資料要求(例如要求涉及大量資料，或資料使用者在40日的期限將近屆滿才收到查閱資料要求費用，因而需要較多時間找出所要求的資料)，資料使用者應在40日的期限內以書面通知查閱資料要求者有關情況及原因，並在他能依從該查閱資料要求的範圍(如有的話)內，依從該要求²⁰。資料使用者其後須在切實可行的範圍內盡快依從該查閱資料要求²¹。

為依從查閱資料要求而收費

資料使用者可為依從查閱資料要求而徵收不超乎適度的費用²²。資料使用者應在收到查閱資料要求後盡快在40日內清楚告知查閱資料要求者會收取多少費用(如有)。資料使用者有權拒絕依從查閱資料要求，除非及直至查閱資料要求者已繳付該費用²³。

查閱資料要求費用的計算方法

資料使用者不應以商業原則收取費用。如收費超出依從查閱資料要求的成本，便會被視為超乎適度²⁴。資料使用者不應藉收取超乎適度的費用，以阻礙個人提出查閱資料要求，從而逃避依從查閱資料要求的法定責任。

依從查閱資料要求的成本會隨該項要求的範圍及複雜性而有所改變。在大多數的情況下，依從查閱資料要求的成本都是象徵式的款額。不過，若屬大規模的查閱資料要求(例如涉及大量文件及涵蓋很長的時期，資料使用者因此需要進行大規模的搜尋工作)，成本可以很龐大。

資料使用者為依從查閱資料要求而實際上招致的成本不一定全被視為「直接有關及必需的成本」。「直接有關及必需」並不同於「合理」。資料使用者應考慮在不進行某成本項目所涉的工作的情況下，是否仍能依從該查閱資料要求。如「是」的話，資料使用者便不應就該成本項目收費。

如資料使用者單方面引起特殊的情況而令為依從查閱資料要求而招致的成本超出在正常情況下的成本，資料使用者就該成本項目收費會被視為超乎適度²⁵。

由於資料使用者對有關成本事宜最為清楚，資料使用者有責任解釋所收取的費用如何與成本相關。如費用龐大，資料使用者應向查閱資料要求者提供書面解釋，以便他了解有關計算方法。

尋求法律意見或專業服務

資料使用者不應就其尋求法律意見或由其顧問或職員研究條例的規定而招致的成本向資料當事人收取費用。雖然資料使用者為確保能適當地履行條例下的責任而尋求法律意見是合理的做法，但所招致的成本只是為了保障資料使用者本身的利益，對於依從查閱資料要求而言並不是絕對必需的。舉例來說，如所要求的資料可能受法律專業保密權保護，資料使用者可能會就是否向要求者提供該資料而尋求法律意見。即使資料使用者可引用有關豁免條文，他也沒有責任必須避免披露該些資料，因此獲取有關法律意見的費用不應由資料當事人承擔。

辦公室經常費

資料使用者不應就經常性的行政或辦公室開支收取費用。此等開支的本質明顯並非與依從查閱資料要求直接有關及必需²⁶。

²⁰ 條例第19(2)(a)條

²¹ 條例第19(2)(b)條

²² 條例第28(3)條

²³ 條例第28(5)條

²⁴ 根據行政上訴案件第37/2009號的裁決，資料使用者只可收取與依從查閱資料要求「直接有關及必需」的費用。

²⁵ 在行政上訴案件第52/2011號中，儲存有關個人資料的手提電腦因資料使用者的過失而損毀，資料使用者就此必需為復原有關資料而直接招致龐大的成本費用。然而，行政上訴委員會認為有關成本費用不應由查閱資料要求者承擔。

²⁶ 根據行政上訴案件第37/2009號的裁決

直接勞動成本及必需性開支

資料使用者可根據其員工為依從查閱資料要求而尋找、提取及複印資料所需的時間及實際已付的開支收回直接有關的成本。

例如，一名文書助理在處理查閱資料要求的過程中共花了五小時來提取及複印所要求的資料，有關工作所涉及的勞動成本是其時薪（包括薪金及附帶福利²⁷）乘以五。

資料使用者應考慮處理查閱資料要求所需的技能。一般而言，文書及行政人員已足以應付提取、複印及編輯資料的工作。資料使用者應以負責處理查閱資料要求的員工的薪酬來計算勞動成本。如資料使用者委派一組職級相同的員工處理有關工作，計算勞動成本時可參考該組別的員工的平均薪酬成本。除非持有合理理由，資料使用者不應委派專業或經理級人員處理有關文書及行政工作，否則會不必要地抬高查閱資料要求費用。

資料使用者可收回員工需時提取或編輯所要求的資料所涉及的勞動成本，但此等工作必須與依從查閱資料要求直接有關及屬必需。例如，資料使用者在依從查閱資料要求而提供儲存於錄影帶內的個人資料的複本時，可就複製及編輯錄影帶以刪除其他人士的影像而涉及的技術支援工作收費。同樣地，資料使用者亦可以為從文件中刪除資料當事人以外的人士的姓名及其他身份辨識資料收回相關工作的成本。

不過，查閱資料要求費用不應包括資料使用者為刪除獲豁免披露的個人資料而執行編輯工作所涉及的成本，因為資料使用者可選擇不援引任何豁免條文而依從該查閱資料要求。此等編輯工作是為了保障資料使用者本身的利益，因此所引致的成本既不是與依從查閱資料要求直接有關亦不是必需的。

複印文件

複印載有所要求的資料的文件的成本是直接及必需的。一般來說，收取每頁港幣一元的複印費不會被視為超乎適度。

劃一收費

為了行政方便，以數碼形式儲存個人資料並採用既定程序提取有關紀錄的資料使用者可實施劃一收費，只要收取的費用是低於與依從查閱資料要求直接有關及必需的成本而在正常情況下不超乎適度便可。此外，資料使用者也可象徵式收費。

特別情況

如資料使用者可採用多於一種形式提供個人資料，他只可收回不高於以其他形式依從有關查閱資料要求而徵收的最低費用²⁸。

如查閱資料要求者需要資料使用者就他早前曾要求的個人資料提供額外的複本，資料使用者有權收回實際的成本，但有關費用不得超過提供額外複本所涉的行政及其他費用²⁹。

拒絕依從查閱資料要求

資料使用者在甚麼情況下可免透露所要求的資料？

資料使用者在若干情況下必須根據條例第20(1)條拒絕依從查閱資料要求。這些情況包括：(a)資料使用者不獲提供足夠資訊以識辨查閱資料要求者的身份；(b)資料使用者如不披露第三者的個人資料便無法依從該要求；(c)如依從該要求在當其時是受條例或其他法例所禁止³⁰。

另一方面，條例第20(3)條訂明資料使用者可以在若干情況下拒絕依從查閱資料要求。這些情況包括：(a)查閱資料的書面要求不是以中文或英文提出；或(b)資料使用者未獲提供足夠資訊以找出所要求的資料；或(c)有關要求不是採用查閱資料要求表格提出。資料使用者亦可引用下述理由，拒絕依從查閱資料要求：

²⁷ 根據行政上訴案件第37/2009號的裁決，如員工薪酬包含各項附帶福利，則附帶福利屬有關員工的勞動成本的一部分。

²⁸ 條例第28(4)條

²⁹ 條例第28(6)條

³⁰ 條例第20(1)(c)條

- (a) 有關要求是繼兩項或以上的類似要求後提出，而在有關情況下，要資料使用者依從該項查閱資料要求是不合理的³¹；
- (b) 所要求的資料的使用由另一方所控制，而該控制方式禁止資料使用者依從該項查閱資料要求³²；
- (c) 資料使用者根據條例或其他法例有權不依從該項查閱資料要求³³；
- (d) 可根據條例所載的適用豁免條文而無須依從該項查閱資料要求³⁴。
- (c) 由個人在其職業的正常過程以外對另一人作出的個人評介，而該資料是與另一人就填補僱傭職位或其他職位的合適程度或其他條件有關的³⁸；
- (d) 在法律上能夠成立的法律專業保密權的聲稱所涉及的個人資料³⁹；
- (e) 由法院、裁判官或司法人員在執行司法職能的過程中持有的個人資料⁴⁰；
- (f) 該個人資料的披露可能會導致資料使用者在法律程序中並非由條例訂定的罪行而入罪⁴¹。

豁免條文

為平衡各方面的公眾利益，條例第VIII部訂明在特定情況下，個人資料可獲豁免而不受資料當事人的查閱。

在有關豁免條文下，資料使用者可免透露下述的個人資料³⁵：

- (a) 與職工策劃建議(包括填補一系列的僱傭職位空缺或停止聘用一群僱員)有關的個人資料³⁶；
- (b) 用作考慮以下事宜的個人資料：(i)在僱傭方面的聘用、晉升選拔、紀律處分及解僱；或(ii)授予任何合約、名銜、獎學金、榮譽或其他利益(直至作出決定前可免透露該資料，而資料當事人有權就該決定提出上訴³⁷)；

資料使用者在依據某豁免條文而拒絕依從查閱資料要求時，須有足夠證據顯示他是可以引用相關的豁免條文的。

拒絕依從查閱資料要求的步驟

資料使用者須在接獲查閱資料要求後40日內以書面回覆查閱資料要求者，述明拒絕依從查閱資料要求的理由⁴²。

如資料的使用是由另外一名資料使用者所控制，而控制的方式禁止資料使用者依從該查閱資料要求，則資料使用者亦應在給予查閱資料要求者的拒絕依從查閱資料要求的通知中，告知他有關的另一資料使用者的地址及姓名或名稱⁴³。

資料使用者亦須備存紀錄簿，記入拒絕理由的詳情，並將有關紀錄保存四年⁴⁴。

³¹ 條例第20(3)(c)條

³² 條例第20(3)(d)條。請注意，根據行政上訴案件第26/2013號的裁決，條例並無訂明資料使用者可基於保密協議而拒絕依從查閱資料要求。

³³ 條例第20(3)(ea)條

³⁴ 條例第20(3)(f)條

³⁵ 與僱傭有關的個人資料的豁免的進一步討論，請見私隱專員發出的《人力資源管理實務守則》。該守則可從 www.pcpd.org.hk/tc_chi/data_privacy_law/code_of_practices/files/PCPD_HR_Booklet_Chi_AW04_Web.pdf 下載

³⁶ 條例第53條

³⁷ 條例第55條，該條是關於決定僱用、晉升、解僱、採取紀律行動等的合適程度

³⁸ 條例第56條

³⁹ 條例第60條

⁴⁰ 條例第51A(1)條

⁴¹ 條例第60A(1)條

⁴² 條例第21(1)條

⁴³ 條例第21(1)(c)條

⁴⁴ 條例第27條



PCPD.org.hk

查詢熱線 : (852) 2827 2827
傳真 : (852) 2877 7026
地址 : 香港灣仔皇后大道東248號陽光中心12樓
電郵 : enquiry@pcpd.org.hk

版權



本刊物使用署名4.0國際(CC BY 4.0)的授權條款，只要你註明原創者為香港個人資料私隱專員公署，便可自由分享或修改本刊物。詳情請瀏覽hk.creativecommons.org/aboutcchk。

免責聲明

本刊物所載的資訊和建議只作一般參考用途，並非為《個人資料(私隱)條例》(下稱「條例」)的應用提供詳盡指引。有關法例的詳細及明確內容，請直接參閱條例的本文。個人資料私隱專員(下稱「私隱專員」)並沒有就本刊物內所載的資訊和建議的準確性或個別目的或使用的適用性作出明示或隱含保證。相關資訊和建議不會影響私隱專員在條例下獲賦予的職能及權力。

二零一二年六月初版
二零一六年六月(第一修訂版)