

物業管理指引

摘要

本指引涵蓋以下範疇：

- **為簽發住戶證收集個人資料**——管業經理在住戶證申請表上收集獲授權人士的姓名及聯絡電話號碼一般已足夠達致追查身份的目的；申請表內亦應載有「收集個人資料聲明」。
- **記錄訪客的身份證號碼**——收集訪客的身份證號碼前，管業經理必須考慮採取其他方法來核實訪客的身份，並應在可行的情況下，讓訪客選用其他侵犯私隱程度較低的方法。
- **訪客登記冊**——管業經理應採取適當措施避免訪客從訪客登記冊上看到其他人士的資料；登記冊內的資料在達致原來收集資料目的後，應盡快被刪除。
- **處理住戶的投訴**——管業經理應先告訴投訴人其個人資料會用於處理投訴有關事宜及可能會向那些人披露。
- **張貼載有個人資料的通告**——物業管理團體在公開張貼通告時，應仔細考慮及衡量公開個別人士的資料之必要性及程度；身份證號碼及其持有人的聯絡資料不應於公眾地方展示。
- **設於大廈公共地方的閉路電視**——公眾應明確地被告知他們正受到閉路電視的監察，並列明資料使用者是誰、進行監察的目的等。
- **以電子方式儲存及網上發放個人資料**——物業管理團體要確保以電子方式儲存的個人資料不受未獲准許的或意外的查閱、處理、刪除、喪失或使用。查閱這些個人資料應只限於「有需要知道」的人士，並以密碼管控。
- **外判服務**——物業管理團體應就處理個人資料及如何有效監察前線員工制定清晰的指引及工作程序。

導言

物業管理團體（包括業主立案法團、業主委員會、互助委員會及物業管理公司）保障及尊重個人資料，可贏得住客的信任及支持，有助其履行物業管理職責。相反地，物業管理團體不當處理住客的個人資料，可能會引起爭端，甚至妨礙住客參與大廈管理事務。

這份指引旨在協助物業管理團體了解《個人資料（私隱）條例》（下稱「**條例**」）在其日常工作的應用情況。

為簽發住戶證收集個人資料

私人屋苑的管業經理一般會在大廈入口處安裝智能卡門禁系統。住客可以利用其住戶證進入大廈或使用會所設施。

為簽發住戶證，管業經理通常會要求業主在住戶證申請表上提供獲授權使用住戶證人士的資料。在此方面，條例保障資料第1(1)原則規定管業經理只可為直接與其職能或活動有關的合法目的而收集必需、足夠但不超乎適度的個人資料。

由於獲授權使用住戶證人士的身份可透過有關業主追查及識辨，管業經理在住戶證申請表上收集獲授權人士的姓名及聯絡電話號碼一般已足夠達致追查身份的目的，收集獲授權人士的身份證號碼並非必需。

根據保障資料第1(3)原則的規定，住戶證申請表內應載有通知，告知申請人以下事項：

- (i) 他有責任提供個人資料或是可自願提供資料，以及如他有責任提供資料，不提供資料便會承受的後果；
- (ii) 收集個人資料的目的；
- (iii) 可能移轉個人資料予那些類別的人(如有)；及
- (iv) 他有權查閱其個人資料及要求改正資料的權利，以及處理該等要求的個人的姓名或職銜及其地址。

上述通知一般稱為「收集個人資料聲明」。

記錄訪客的身份證號碼

為保安理由，管業經理有需要監察獲准許進入大廈的訪客。當管業經理無法監察訪客進入大廈後的活動情況時，管業經理可以根據香港個人資料私隱專員(下稱「**私隱專員**」)發出的《身份證號碼及其他身份代號實務守則》(下稱「**身份代號守則**」)第2.3.4.2段，在大廈入口處記錄訪客的身份證號碼。不過，依據身份代號守則第2.2段，管業經理應在可行的情況下，讓訪客選用其他侵犯私隱程度較低的方法，以代替提供身份證號碼。

這些方法包括邀請住客識辨訪客的身份。如管業經理已透過住客確定訪客的到訪目的(例如住客直接到大廈入口處迎接訪客)，便毋須記錄訪客的身份證號碼作為額外的保安措施。如訪客是為了執行工作職務而進入大廈，管業經理可接納他的職員證或工作證明以識辨其身份。收集訪客的身份證號碼前，必須先考慮採取其他方法來核實訪客的身份。

訪客應獲提供清晰易明的「收集個人資料聲明」，以及獲告知他可選用其他方法代替提供身份證號碼。

訪客登記冊

載有訪客身份證號碼的登記冊應由獲授權職員謹慎處理。根據保障資料第4(1)原則的規定，資料使用者須採取所有合理地切實可行的步驟，以確保其持有的個人資料受保障而不受未獲准許的或意外的查閱、處理、刪除、喪失或使用所影響。

管業經理應採取適當措施避免訪客從訪客登記冊上看到其他人士的資料。保安人員亦只應在有實際需要時才查閱訪客登記冊上的資料(例如發生保安事故)。

保障資料第2(2)原則規定資料使用者不可長時間保存個人資料。因此，訪客登記冊內的資料在達致原來收集資料的目的後，應盡快被刪除。在沒有發生保安事故的情況下，訪客登記冊內的資料應定期被刪除而不應保留超過一個月。

管業經理應採取適當措施避免訪客從訪客登記冊上看到其他人士的資料。訪客登記冊上的記錄亦應定期被刪除而不應長時間保留。

處理住戶的投訴

當管業經理收到業主提出有關大廈或住客行為的投訴，投訴人的個人資料可能會被收集用作處理投訴。良好的行事方式是管業經理應該先告訴投訴人，這些資料會用於處理投訴有關的事宜，以及可能會向那些人士披露。

投訴人的個人資料只可以使用或披露於處理投訴的用途或與此直接有關的事宜，以免違反保障資料第3(1)原則。該原則規定，除非得到資料當事人的訂明同意¹，否則個人資料不得用於新目的²。

有時投訴人不想其他人得悉其身份。如果不披露投訴人的身份對處理投訴沒有影響的話，管業經理應考慮依從投訴人的意願。但如果披露投訴人的個人資料便無法處理投訴，管業經理便應向投訴人解釋遇到的難處。

通知投訴人其個人資料會用於處理投訴的目的及其個人資料會向誰人披露。

¹ 「訂明同意」指自願給予的明示同意，而有關同意未被當事人書面撤回。

² 「新目的」指在收集該資料時擬將該資料用於的目的以外的目的或非直接有關的目的。

張貼載有個人資料的通告

雖然物業管理團體可能會公開張貼通告以通知業主有關大廈的管理事宜³，但物業管理團體應仔細考慮及衡量公開個別人士的資料之必要性及程度。與張貼目的無關而非必需的個人資料應從通告上略去。

凡法團屬任何法律程序的一方，法團須在大廈的顯眼處展示載有該法律程序的詳情的通知⁴，而有關通知一般包括訴訟各方的身份（而不是姓名）、案件編號、審理案件的法院、案件性質，及申索的金額或尋求的補救已經足夠。身份證號碼及其持有人的聯絡資料不應於公眾地方展示。

過度披露個人資料（例如一封投訴法團的信件，上面載有投訴人的電話號碼）或別有用心地將文件公開展示（例如一張載有所有逾期繳交管理費的業主姓名的名單），可能會違反保障資料第3(1)原則的規定。

與張貼目的無關而非必需的個人資料不可在大廈通告公開展示，尤其是身份證號碼及個別人士的聯絡資料。

設於大廈公共地方的閉路電視

為了保安目的而在大廈的公共地方安裝閉路電視日趨普遍。由於閉路電視有機會攝錄大量的個人影像，其使用應受到適當控制，以免侵犯他人的個人資料私隱。閉路電視鏡頭應安裝於適當位置以免不必要地侵犯他人的私隱。

公眾應該明確地被告知他們正受到閉路電視的監察。有效方法是在受監察的範圍內及其入口處張貼通告，列明使用閉路電視的資料使用者是誰、進行監察的目的，以及公眾可向誰人查詢有關閉路電視的個人資料私隱的事宜。

私隱專員發出了《閉路電視監察及使用航拍機指引》⁵，就應否及如何負責任地使用閉路電視提供指引。

至於在工作場所使用閉路電視監察僱員工作活動，則必須按保障資料第1(2)原則的規定行事。該原則訂明收集個人資料的方式必須合法及在有關係案的所有情況下屬公平。有關以閉路電視收集個人資料是否屬公平的詳細討論，可參閱私隱專員發出的一份調查報告⁶。

於大廈公共地方使用閉路電視作保安用途，應在顯眼處張貼通告，通知途人閉路電視正在運作，以及安裝閉路電視的人士身份及安裝的目的。

以電子方式儲存及網上發放個人資料

物業管理團體所收集的個人資料可能會以電子方式儲存（例如從住戶證的申請表取得的個人資料）。為了遵從保障資料第4(1)原則的保安規定，物業管理團體應在切實可行的情況下採用適當的私隱提升系統及措施，以保障這些個人資料不受未獲准許的或意外的查閱、處理、刪除、喪失或使用。查閱這些個人資料應只限於「有需要知道」的人士，並以密碼管控，及必須避免由多人共用一個密碼。物業管理團體應透過適當的培訓及監督，確保職員具備處理個人資料的良好操守、審慎態度及辦事能力。

物業管理團體可參考私隱專員發出的《經互聯網收集及使用個人資料：給資料使用者的指引》⁷。

經互聯網儲存或發放個人資料時，必須確保個人資料不受未獲准許的或意外的查閱、處理、刪除、喪失或使用。查閱個人資料應只限於「有需要知道」的人士，並以密碼管控。

³ 例如：《建築物管理條例》訂明，有關業主大會及管委會的會議通知及會議記錄需要於建築物的顯眼處展示一段時間。

⁴ 《建築物管理條例》第26A條

⁵ www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/GN_CCTV_Drones_c.pdf

⁶ www.pcpd.org.hk/tc_chi/enforcement/commissioners_findings/investigation_reports/files/R12_4839_c.pdf

⁷ www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/guidance_internet_c.pdf

外判服務

物業管理團體經常會聘用臨時代理人或服務承辦商，協助其日常工作。根據條例第65(1)及65(2)條，任何人在其受僱時所作出的任何作為或所從事的任何行為，亦視為是由其僱主或委託人所作出或從事的。

例如法團可能需為物業管理團體代其管理物業所從事的行為或工作負責。物業管理團體亦須為其僱員或代理的行為或工作負責。

因此，物業管理團體應就處理個人資料及如何有效監察前線員工制定清晰的指引及工作程序，確保員工在收集或使用個人資料時應符合條例的相關規定。

另一方面，保障資料第2(3)原則規定，如資料使用者聘用資料處理者⁸，以代該資料使用者處理個人資料，該資料使用者須採取合約規範方法或其他方法，以防止轉移予該資料處理者的個人資料的保存時間超過處理該資料所需的時間。

此外，保障資料第4(2)原則規定，如資料使用者聘用資料處理者，以代該資料使用者處理個人資料，該資料使用者須採取合約規範方法或其他方法，以防止轉移予該資料處理者作處理的個人資料未獲准許或意外地被查閱、處理、刪除、喪失或使用。

有關資料處理者的責任，請參閱私隱專員發出的《外判個人資料的處理予資料處理者》資料單張⁹。

制定指引及工作程序以供保安人員確保處理個人資料及監督前線員工的表現符合條例的規定。



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，請直接參閱條例的條文。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。

二〇〇六年十一月初版

二〇一一年八月(第一修訂版)

二〇一六年八月(第二修訂版)

⁸ 「資料處理者」指代另一人處理個人資料及並不為其本身目的而處理該資料的人。

⁹ www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/dataprocessors_c.pdf