

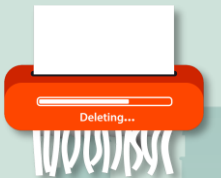
個人資料私隱專員公署

Office of the Privacy Commissioner for Personal Data

《物業管理界別：保障個人資料私隱》網上講座

Webinar on “Protection of Personal Data Privacy for Property Management Sector”

2022年9月20日



香港個人資料私隱專員公署
Office of the Privacy Commissioner
for Personal Data, Hong Kong

大綱

I. 《個人資料（私隱）條例》

- 何謂個人資料
- 六項保障資料原則

II. 調查報告：《物業管理公司不當收集、保留及使用業戶及訪客個人資料的情況》

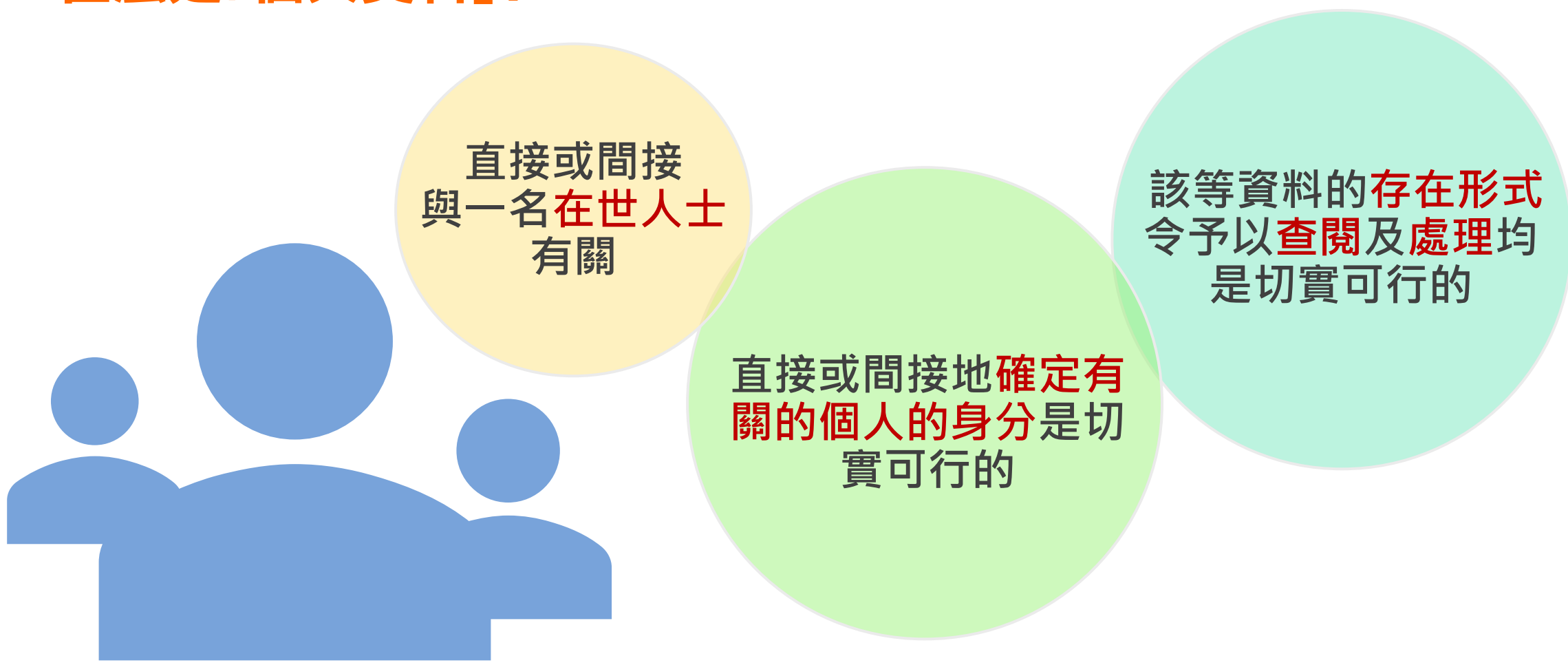
III. 指引資料：《保障個人資料私隱—物業管理界別指引》

IV. 陳博士的分享



《個人資料（私隱）條例》

甚麼是「個人資料」？



直接或間接
與一名在世人士
有關

直接或間接地**確定有
關的個人的身分**是切
實可行的

該等資料的**存在形式**
令予以**查閱及處理**均
是切實可行的

《個人資料（私隱）條例》

甚麼是「個人資料」？

有關物業管理的資料

包括業主、住戶、租戶、訪客的資料



《個人資料（私隱）條例》

六項保障資料原則

- 涵蓋個人資料由收集、持有、處理、使用至刪除的整個生命週期
- 資料使用者必須遵守保障資料原則

6 保障資料原則 Data Protection Principles

PCPD.org.hk

1

收集目的及方式 Collection Purpose & Means



資料使用者須以合法和公平的方式，收集他人的個人資料，其目的應直接與其職能或活動有關。
須以切實可行的方法告知資料當事人收集其個人資料的目的，以及資料可能會被轉移給哪類人士。
收集的資料是有實際需要的，而不能過度。

Personal data must be collected in a lawful and fair way, for a purpose directly related to a function/activity of the data user.
All practicable steps shall be taken to notify the data subjects of the purpose of data collection, and the classes of persons to whom the data may be transferred.
Data collected should be necessary but not excessive.

2

準確性、儲存及保留 Accuracy & Retention



資料使用者須採取切實可行的步驟以確保持有的個人資料準確無誤，而資料的保留時間不應超過達成原來目的之實際所需。

Practicable steps shall be taken to ensure personal data is accurate and not kept longer than is necessary to fulfil the purpose for which it is used.

3

使用 Use



個人資料只限用於收集時透明的目的或直接相關的目的，除非得到資料當事人自願和明確的同意。

Personal data is used for the purpose for which the data is collected or for a directly related purpose, unless voluntary and explicit consent is obtained from the data subject.

4

保安措施 Security



資料使用者須採取切實可行的步驟，保障個人資料不會未經授權或意外地被查閱、處理、刪除、喪失或使用。

A data user needs to take practicable steps to safeguard personal data from unauthorised or accidental access, processing, erasure, loss or use.

5

透明度 Openness



資料使用者須採取切實可行的步驟來公開其處理個人資料的政策和行事方式，並交代其持有的個人資料類別和用途。

A data user must take practicable steps to make personal data policies and practices known to the public regarding the types of personal data it holds and how the data is used.

6

查閱及更正 Data Access & Correction



資料當事人有權要求查閱其個人資料；若發現有關個人資料不準確，有權要求更正。

A data subject must be given access to his personal data and to make corrections where the data is inaccurate.

調查報告：《物業管理公司不當收集、保留及使用業戶及訪客個人資料的情況》

- 2022年6月13日發表
- 就四宗有關物業管理公司的投訴發表調查報告
- 投訴涉及個人資料的收集、保留、使用（包括披露）及儲存
- 同日發表《保障個人資料私隱—物業管理界別指引》

下載調查報告



調查個案（一）

物業管理有限公司公開張貼載有業主個人資料的文件

屋苑：長洲桂濤花園

投訴事項：物管公司在屋苑公共地方的告示板上**公開張貼載有業主個人資料的通告**

告示板位置



調查個案（一）

通告內容：

- 追收業主集資款項
- 名單載有48名業主的**英文全名**、**單位完整地址**及**未繳付的金額**
- 物管公司將上述通告及名單的副本**同時**放進該48名業主的信箱

涉案通告：

以下是桂濤花園仍未繳付"集資"的業戶

P.1

Unit	Owner/Tenant	Call for deficit contribution
Blk [redacted]	/F- [redacted]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	\$ [redacted]
Blk [redacted]	/F- [redacted]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	\$ [redacted]
Blk [redacted]	/F- [redacted]	\$ [redacted]
Blk [redacted]	/F- [redacted]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	\$ [redacted]

(節錄自該名單)

物管公司違反《私隱條例》保障資料第3(1)原則有關個人資料使用的規定

- 可把該通知個別發送到該48名業主的信箱，毋須夾附該名單
- 無必要公開張貼該48名業主的個人資料



私隱專員發出**執行通知**，指示物管公司：

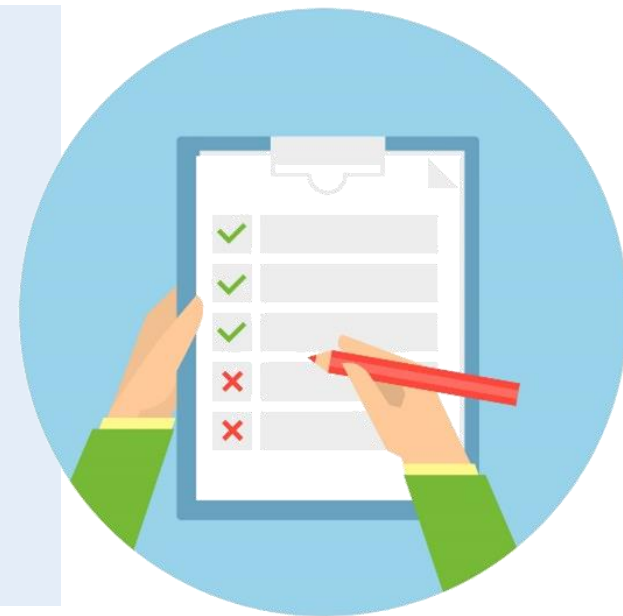
- ✓ 日後在追收業主欠款時，除非已取得資料當事人明確及自願的同意或有關披露是為遵循其他法律規定，否則不可不必要地向第三者披露相關業主的個人資料
- ✓ **制定清晰的書面政策及指引**供員工遵循，定期向員工傳閱政策及指引文件
- ✓ **提供培訓予員工**，提升員工保障個人資料私隱的意識，防止同類違反事項再次發生

調查個案（二）

物管公司未有就個人資料訂立保存期限及未有妥善放置住戶個人資料

屋苑：上水清河邨

背景：物管公司協助政府派發口罩予每戶居民，居民需到地下大堂於**共用表格上自行登記其個人資料**及簽署確認，以領取口罩



調查個案（二）

以共用表格所收集得的個人資料

投訴事項：

✘ 未有告知住戶載於該表格上的個人資料的**保存期限**

✘ 未有妥善保障共用表格上的個人資料（**住戶資料**）

– 在填寫共用表格時，投訴人閱覽得到其他領取人士的個人資料

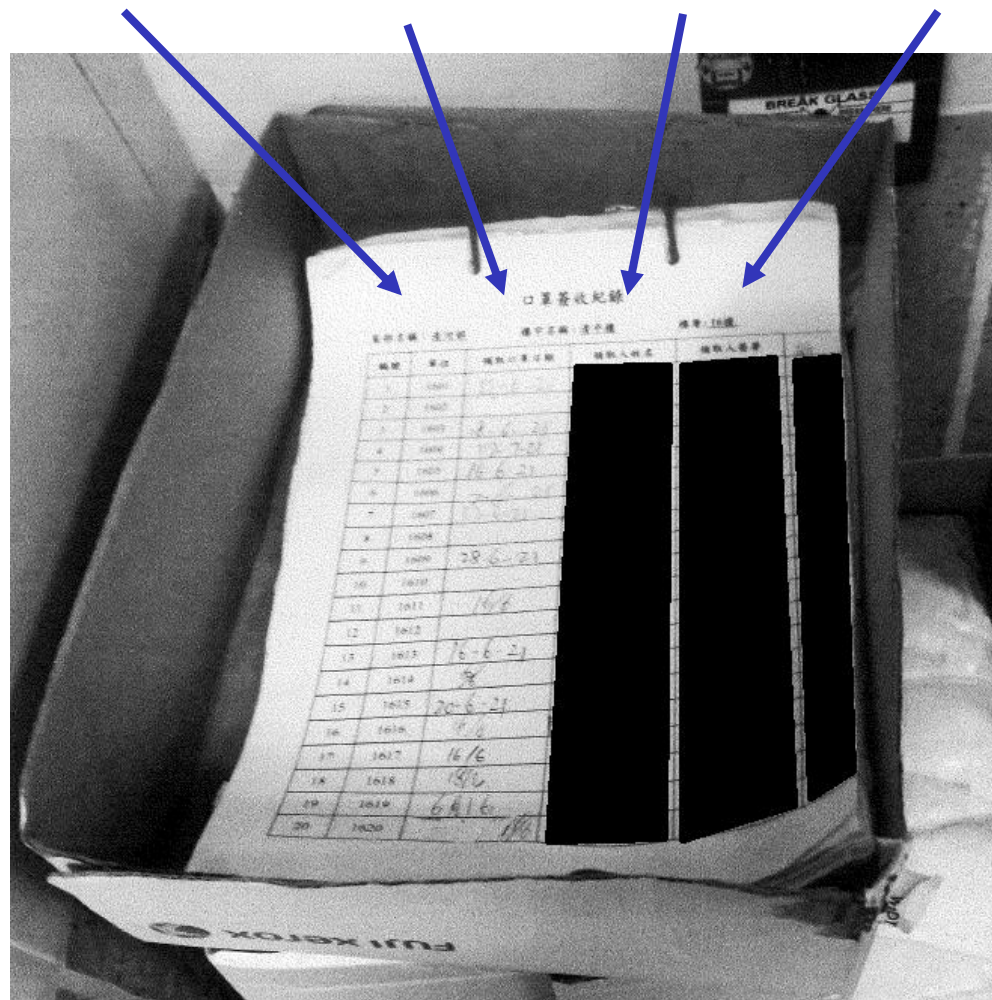
– 員工將載有住戶個人資料的共用表格置於工作枱旁紙盒內，令當中的個人資料可清楚被途人看見

單位

領取口罩日期

領取人姓名

領取人簽署



置於員工工作枱旁紙盒內的共用表格

物管公司在事發時沒有為所收集得的住戶的個人資料訂立保存期限

➤ **違反《私隱條例》保障資料第2(2)原則**有關個人資料保存期限的規定

物管公司沒有採取所有切實可行的步驟去保障載於該簽收紀錄中住戶的個人資料

➤ **違反《私隱條例》保障資料第4(1)原則**有關個人資料保安的規定

私隱專員發出**執行通知**，指示物管公司：

- ✓ 確認已**銷毀**派發口罩活動中所收集得的住戶的個人資料
- ✓ **制定指引**，就收集得的個人資料釐定**保存期限**
- ✓ **要求員工緊遵其就處理個人資料方面的訓令行事**，提醒員工須將載有個人資料的文件或紀錄妥善處理及存放
- ✓ 將上述有關保存期限的指引及訓令納入員工培訓內容之中，**提升他們保障個人資料的意識**，同時實施有效的恆常監察，防止同類違反事項再次發生



調查個案（三）

物管公司在未取得業戶同意下披露其電話號碼予另一名業戶

屋苑：筲箕灣柏匯

投訴事項：柏匯的一名業戶指稱物管公司的保安員在**未取得他同意**的情況下，將其電話號碼提供予另一名業戶



物管公司違反《私隱條例》保障資料第3(1)原則有關個人資料使用的規定

- 涉事的大廈保安員，未有按物管公司既定處理個人資料方面的政策，將投訴人的電話號碼披露予該名業戶
- 保安員向該名業戶披露投訴人的電話號碼作**私人聯絡**，不符合投訴人同意其個人資料被使用的目的，亦與物管公司當初收集投訴人個人資料的目的（即**物業管理用途**）不一致

私隱專員發出**執行通知**，指示物管公司：

- ✓ 須定期**向所有員工傳閱其處理業戶個人資料的政策**及就本個案向員工發出的通告
- ✓ 要求員工在**未經授權或未獲得有關業戶同意**的情況下，**不得**向任何人士**披露或提供業戶的個人資料**
- ✓ 將上述**政策及通告的內容納入員工培訓內容之中**，提升他們保障個人資料的意識，防止同類違反事件再次發生

調查個案（四）

物管公司登記訪客的身份證號碼而沒有提供其他較不侵犯私隱的替代方法

屋苑：筲箕灣東旭苑

投訴事項：物管公司要求送餐員必須出示其香港身份證作訪客登記

東旭苑櫃檯的告示



物管公司違反《私隱條例》保障資料第1(1)原則有關收集個人資料的規定

《身份證號碼及其他身份代號實務守則》：物管公司可以記錄訪客的身份證號碼，但應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

個案中物管公司並沒有提供其他較不侵犯私隱的替代方法供訪客選擇



個人資料(私隱)條例 身份證號碼及 其他身份代號 實務守則

二零一六年四月(第一修訂版)



私隱專員發出**執行通知**，指示物管公司：

- ✓ **檢視其訪客登記程序**，容許訪客（不論是執行職務與否）選用其他侵犯私隱程度較低的方法，以代替提供他們的身份證號碼作訪客登記
- ✓ **制定書面政策及指引**供員工遵循，並須定期向員工傳閱有關政策及指引
- ✓ **提供培訓**，提升員工保障個人資料的意識，實施有效的恆常監察，防止同類違反事項再次發生

對物業管理團體的建議

引入「個人資料私隱管理系統」

- 納入團體的管治責任
- 由上而下推行
- 公開和具透明度的資訊政策和常規



進行私隱影響評估

- 識別政策或措施實行後帶來的個人資料私隱問題
- 在執行物業管理職責及保障業戶及訪客個人資料私隱之間取得合理平衡

委任保障資料主任

- 確保團體遵從《私隱條例》的規定及推行「個人資料私隱管理系統」
- 加強員工對保障個人資料私隱的意識
- 建立尊重個人資料私隱的文化

對物業管理團體的建議

視業戶的個人資料為 其重要資產

- 將保障私隱的理念應用於員工日常工作程序上
- 加強員工對保障業戶個人資料的意識或敏感度

定期檢討及更新與處理個人資料相關的政策及指引

- 積極與員工溝通
- 提供有效及專業的解決方案及知識



《保障個人資料私隱—物業管理界別指引》



保障個人資料私隱 — 物業管理界別指引

摘要

本指引涵蓋以下範疇：

- **收集住客或訪客的個人資料** — 在任何涉及收集個人資料的活動中，物業管理團體須因應其活動的目的，收集對該目的是必需、屬足夠但不超乎適度的個人資料；亦應向被收集資料的人士提供「收集個人資料聲明」，以及就活動中所收集的個人資料訂立保存期，並確保除非取得有關人士的同意或因《個人資料(私隱)條例》第8部訂明的豁免條文適用，否則所收集的個人資料只可使用(包括披露)於當初收集有關資料的目的或直接相關的目的。
- **記錄訪客的身份證號碼** — 收集訪客的身份證號碼前，物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來核實訪客的身份。
- **訪客登記冊** — 物業經理應採取適當措施避免訪客或不相關人士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。
- **處理住客的投訴** — 物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。為避免誤會，物業經理可在轉介投訴個案予第三者前，先取得投訴人的書面同意。
- **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、程度及為期多久；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。物業管理團體亦應就收集的個人資料的保存及保安等制定政策，妥善處理攝錄影像。
- **妥善儲存個人資料** — 物業管理團體要確保不論是以紙本或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、喪失或使用所影響。查閱這些個人資料應只限於「有需要知道」的人士，並採取切實可行的措施(例如制訂查閱權限或設定密碼)管控。



下載本刊物

《保障個人資料私隱—物業管理界別指引》

物業管理最常見的各大範疇

- 收集住客或訪客的個人資料
- 記錄訪客的身份證號碼
- 保障訪客登記冊內的個人資料
- 處理住客的投訴
- 張貼載有個人資料的通告
- 在大廈公共地方安裝的閉路電視
- 妥善儲存個人資料
- 監察服務承辦商處理個人資料
- 以智能或電子方式處理住客個人資料

《保障個人資料私隱—物業管理界別指引》

妥善保障住客及訪客的個人資料私隱

- ✓ 行業優質化
- ✓ 專業化
- ✓ 突顯本身的優質服務
- ✓ 增強競爭力
- ✓ 減少紛爭和誤會

收集住客或訪客的個人資料

在任何涉及收集個人資料的活動中，物業管理團體須因應其職能及活動目的，收集不超乎適度的個人資料。

簽發住戶證

- 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，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
- 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，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**

收集住客或訪客的個人資料

籌辦活動或收集意見

- 小心衡量擬收集的個人資料項目與達致有關活動的目的而言是否必需
- 提供「**收集個人資料聲明**」
- 訂明資料的**保存期**，在完成與上述活動相關目的後作出**銷毀**

指引資料

擬備收集個人資料聲明及私隱政策聲明指引

引言

本指引旨在為資料使用者在擬備《收集個人資料聲明》及《私隱政策聲明》方面提供參考。《收集個人資料聲明》及《私隱政策聲明》分別是資料使用者依從《**個人資料(私隱)條例**》(「**條例**」)保障資料**第1(3)原則**(「**第1(3)原則**」)及**第5原則**(「**第5原則**」)規定的重要工具。

法律規定

第1(3)原則規定，資料使用者在直接向資料當事人收集個人資料時，須採取所有合理地切實可行的步驟，以確保：

- (a) 在收集資料當事人的個人資料之時或之前，以明確或暗喻方式告知資料當事人，他是可以自願或有責任提供該個人資料(如屬有責任，他不提供該個人資料的後果)；及
- (b) 資料當事人：
 - (i) 在其個人資料被收集之時或之前，獲明確告知該個人資料將會用於甚麼目的及該個人資料可能轉移予甚麼類別的人；及
 - (ii) 在個人資料首次被使用之時或之前，獲明確告知他要求查閱及改正該個人資料的權利，及處理向有關資料使用者提出該等要求的個人的姓名(或職

甚麼是個人資料？

根據條例，「**個人資料**」指符合以下說明的任何資料：

- (a) 直接或間接與一名在世的個人有關的；
- (b) 從該資料直接或間接地確定有關的個人的身份是切實可行的；及
- (c) 該資料的存在形式令予以查閱及處理均是切實可行的。

資料使用者經常會特意地收集或查閱各類人士的個人資料，並有意或試圖確定這些人士的身份。在某些情況下，其收集的資料總起來而可能已經足以識別出個別人士的身份。例如，一間公司追蹤記錄顧客對其產品或服務的消費行為，以便鎖定某類顧客為目標以進行推廣。

甚麼是《收集個人資料聲明》及《私隱政策聲明》？兩者有何分別？

《收集個人資料聲明》(或相等文件)是資料使用者為依從**第1(3)原則**的通知規定而作出的聲明。雖然條例沒有規定要作出書面通知，但為了提高透明度及避免雙方可能產生誤會，良好的行事方式是以書面向資料當事人提供必要的資訊。

《私隱政策聲明》(或相等文件)一般用以述明資料使用者在處理個人資料方面的私隱政策及實務。儘管條例沒有規定《私隱政策聲明》的形式或展示方式，但良好的行事方式是制訂書面的

記錄訪客的身份證號碼

收集訪客的身份證號碼

- **不可強制收集訪客的身份證號碼**，**須**向訪客**提供其他侵犯私隱程度較低的方法**以代替提供身份證號碼（例如邀請住客識辨訪客身份，或接納他的職員證或工作證明以識辨其身份）



訪客登記冊

- 登記冊應**由獲授權職員謹慎處理**
- 避免訪客從訪客登記冊上看到其他人士的資料
- 一般而言，在**沒有**發生保安事故的情況下，**應定期被刪除**而不應保存超過一個月

處理住戶的投訴

良好行事方式

- 告訴投訴人其個人資料會用於處理投訴有關的目的，以及可能會向那些人士披露（例如轉介予政府部門跟進），並**尊重投訴人的意願行事**
- 為避免誤會，可在轉介投訴個案予第三者前，先取得投訴人的**書面同意**



張貼載有個人資料的通告

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

張貼載有個人資料的通告

- 須仔細考慮及衡量公開個別人士的個人資料的**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**，以免構成過度披露

個人資料

例如：

- ✘ 公開張貼一封投訴法團的信件，上面載有投訴人的電話號碼
- ✘ 公開張貼一張載有所有逾期繳交管理費的業主姓名的名單



30

展示法律程序通知

法定要求：

《建築物管理條例》第26A條指出凡法團屬任何法律程序的一方，管理委員會須在收到開展該法律程序的任何法院文件後的7天內，在建築物的顯眼處展示載有該法律程序的詳情的通知。



https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/enforcement/decisions/files/AAB_9_2020.pdf

可展示法律程序通知的內容* (例如傳訊令狀及申索陳述書)

- 行政上訴委員會在行政上訴第 9/2020 號的意見：「訴訟另一方姓甚名誰，是最基本的資料，而實際上最簡單、直接、準確及穩妥披露訴訟詳情的方式，就是公佈完整傳訊令狀及申索陳述書，因這是訴訟人依法說明訴因的最根本及重要文件」。

在大廈公共地方安裝的閉路電視

通知途人閉路電視正在運作

- 確保其安裝於物業公用地方的閉路電視**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
 - 於入口及監察範圍內**當眼位置**張貼明顯的告示
 - 列明使用閉路電視的資料使用者身份、監察目的及有關人士可向誰人查詢有關閉路電視的個人資料私隱的事宜



在大廈公共地方安裝的閉路電視



攝錄影像的保存及保安

- 就收集了的資料的保存及保安等制定政策，妥善處理攝錄影像
- 如沒有事故發生，安裝作保安用途的閉路電視，其攝錄的影像應**定期以可靠方式刪除**
- 採取所有切實可行的保安措施防止閉路電視系統遭未獲授權的查閱，包括適當的查閱控制，訂明誰人可在甚麼情況下查閱攝錄影像

閉路電視與私隱

《私隱條例》並沒有禁止任何人士為保安目的安裝閉路電視系統

- 如會透過閉路電視系統「收集」某特定人士的個人資料，便須遵守《私隱條例》的規定
- 何時會涉及「收集」個人資料？
 - 閉路電視須已開啟攝錄功能，並非只作實時監察
 - 可透過有關影像清楚看到特定人士的容貌
 - 會透過拍攝得的片段識別有關人士的身份



妥善保存個人資料

採取切實可行的步驟保障個人資料

- 擬定**職能**上有需要處理及查閱該些資料的人士，將有關**權限**納入處理個人資料的政策，清楚傳遞有關訊息予相關的管業職員，確保他們不會將住客的個人資料披露予**未獲授權**處理有關資料的人士
- 以**傳統紙本形式**收集的個人資料，小心保存在**上鎖**的文件櫃內
- 以**電子形式**儲存，應利用妥善**加密**方式及系統登入管理
- 應制定全面的資訊**保安政策**，輔以**定期的培訓**，以加強員工對**保障個人資料私隱的意識**

使用流動電子裝置於工作用途

- 理想及妥善的做法是**由物業管理團體提供流動電子裝置**（例如相機、智能電話和手提電腦）供員工使用，制定相關的使用政策及指引，以限制使用及存取裝置內儲存的資料

以智能或電子方式處理住客個人資料

物業管理應用程式的普及

- 推出屋苑專用的流動應用程式，住客可以透過手機參閱物業管理公司發出的通告、預約清潔、洗衣等管家服務、購買食品、預約會所服務、甚至以流動支付方式繳交管理費
- 在設計有關程式時，物業管理團體應寓私隱保護於設計之中，並**評估推出程式對個人資料私隱的影響**

經互聯網收集及使用個人資料： 給資料使用者的指引

引言

現今，不論是商務企業、非政府組織或公共機構，營運網上業務或服務均十分普遍。這些服務常會涉及收集個人資料。

《個人資料(私隱)條例》(下稱「條例」)的六項保障資料原則¹列明資料使用者應如何公平地處理個人資料的資訊。條例下的「資料使用者」，就個人資料而言，指「獨自或聯同其他人或與其他人共同控制該資料的收集、持有、處理或使用的人」。

下述資訊旨在協助資料使用者(在本指引中稱為「機構」)了解經互聯網收集、展示或傳輸個人資料時，應如何依從條例的規定。

集個人資料的目的應以直接公開的方式列明，不要使用取巧或欺騙的手段。例如，透過招聘一些並不存在的職位或以假抽獎來收集個人資料，都不是公平的收集資料方式。向兒童收集個人資料時須特別小心。在收集過程中應採用清晰簡單的語言，並應建議兒童先徵詢家長的意見才提供其個人資料。

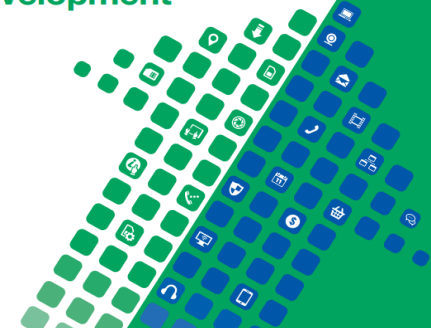
► **機構的身份。**機構在互聯網收集個人資料時，有時除了其網址或電郵地址外，並沒有顯示其他聯絡資料，而網址或電郵地址通常不會顯示該機構的真正身份。機構以匿名方式收集個人資料，可能並不符合保障資料第1(2)原則的規定。

保障資料第1原則 –

收集的個人資料屬足夠!

保障資料第1(1)原則的使用目的而言是必需資料應屬足夠但不超乎上購物或要求送遞貨品或住址一般會被視為延

開發流動應用程式 最佳行事方式指引 Best Practice Guide for Mobile App Development



以智能或電子方式處理住客個人資料

雲端運算

本資料單張旨在向有意採用雲端運算的機構提供應考慮的因素。本資料單張闡釋《個人資料(私隱)條例》(「條例」)與雲端運算的相關性，並指出資料使用者採用雲端運算時徹底評估其利益、風險及了解保障個人資料的重要性。

通訊群組及社交平台的使用

- 應**避免披露及討論住客的個人資料**，若內容必須涉及住客或員工的個人資料時，須按「**有需要知道**」原則，審慎考慮發送對象
- 必須注意，通訊應用程式及**社交平台**所分享的資料，**容易被複製或永久保存**，以及進一步傳播

雲端運算的私隱風險

- 必須採取合約規範方法或其他方法，以**防止轉移予雲端服務供應商**的個人資料的**保存時間超過**處理該資料**所需**的時間
- 在考慮使用雲端服務時，物業管理團體應**小心評估供應商或承判商**等的可靠程度、服務的內容，以及合約內的條款及細則是否符合所有保障資料的要求

37

外判服務 - 監察服務承辦商處理個人資料

- 根據《私隱條例》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**可能須為**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**
- 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**

資料單張

外判個人資料的處理予資料處理者

引言

資料使用者外判資料處理工作予代理人的趨勢日益普遍。個人資料外洩事故間或因資料處理者沒有採取足夠的步驟，保障受託的個人資料所致。這或會對受影響的資料當事人造成嚴重及不可挽回的損害。《個人資料(私隱)條例》規定，資料使用者須採取所有合理地切實可行的步驟，保障其持有的個人資料的安全，如資料使用者委託資料處理者處理個人資料，便須對資料處理者的作為負責上責任。

「資料處理者」一詞的定義寬廣，涵蓋範圍並非限於提供資訊科技處理服務的供應商，而是包括受聘代資料使用者處理個人資料的其他承辦商。例如，當某機構聘用商業服務公司管理僱員的發薪事宜時，由於該商業服務公司會代該機構處理僱員的資料，因此屬於資料處理者。此外，當某機構聘用市場推廣公司進行客戶意見調查時，由於該市場推廣公司會代該機構處理客戶資料，因此亦屬於資料處理者。其他例子包括受聘把個人資料輸入電腦系統的服務供應商，及受聘銷毀載有個人資料的機密文件的

20.09.2022 網上講座

個人資料管理的良好行事方式

陳志球博士 SBS, BBS, JP

香港物業管理公司協會前任會長



香港物業管理公司協會

- 於 1990 年 1 月成立
- 管理公司會員
- 現時擁有110個主要公司會員，涵蓋約400家大、中、小型物業管理公司
- 管理約70%香港住宅物業
- 其他設施（商業、工業、政府產業等）




THE HONG KONG ASSOCIATION OF
PROPERTY MANAGEMENT COMPANIES
香港物業管理公司協會

管理公司與業主關係

- 業主立案法團（按法例成立）
- 業主委員會（按公契成立）
- 其他居民組織
- 委托人/代理人



本署編號 : NB RN 2200060
 OUR REF : 2860 5054
 電話 : 2860 5054
 Tel : 2860 5054
 傳真 : 2528 9528
 Fax : 2528 9528


 Narcotics Bureau
 Police Headquarter,
 Hong Kong

13 June, 2022


To: Management Office,
 [Redacted]

Request for Assistance

Officers of Narcotics Bureau are currently investigating a case of 'Trafficking in Dangerous Drugs' under Police Reference NB RN 2200060.

In order to facilitate our investigation, I would be most grateful if you could provide us the following CCTV footage, and [Redacted].

Date : [Redacted]
 Time : [Redacted]
 Location : [Redacted]
 Cam : [Redacted]


 SECURITIES AND
 FUTURES COMMISSION
 證券及期貨事務監察委員會

31 May 2021 Our Ref: [Redacted]

CONFIDENTIAL

[Redacted] By Courier
 [Redacted]

Attention: [Redacted]

Dear Sirs,

Section 182(1) Investigation – Notice to produce records or documents

The Securities and Futures Commission ("the Commission") has directed me to conduct an investigation under section 182(1) of the Securities and Futures Ordinance ("the Ordinance").

At the same time as you receive this letter, you will be served with a notice under section 183(1) of the Ordinance to produce copies of records or documents in your possession which are or may be relevant to my investigation.

You must send the records or documents to me at my office at:

Securities and Futures Commission
 One Island East
 Islands Road
 Tsim Sha Tsui, Hong Kong

Please send a copy of sections 182, 183, 184 and 185 of the Ordinance for your information.

If you have any questions, please contact me on [Redacted].

Must comply with this notice

I advise that if you do not comply with this notice to produce records or documents, you may commit an offence under section 184 of the Ordinance.

Investigation is confidential

I am a person assisting the Commission in the performance of its functions. Section 182 of the Ordinance imposes obligations of secrecy upon you. You must not disclose anything about this investigation to anyone. It is a criminal offence to fail to comply with section 182.

Page 1 of 2


 SFC
 證監會

Please note, however, that you may consult a lawyer about this matter without breaching your obligation of secrecy.

The Personal Data (Privacy) Ordinance

Your answers to this notice may include personal data as defined in the Personal Data (Privacy) Ordinance. This Ordinance authorises the Commission to collect and use personal data to perform its functions as a financial regulator. In this regard, we draw your attention to the attached Personal Information Collection Statement which sets out the Commission's policies and practices with regard to any personal data provided by you to us.

Yours faithfully


[Redacted]

End: section 183(1) Notice
 section 182 Direction
 Copies of sections 182 to 185 of the Ordinance
 The Commission's Personal Information Collection Statement

I certify that the request for the prevention or detection of crime, and the Data (Privacy) Ordinance, Cap 486.

Any queries, please contact [Redacted].

Your kind attention and [Redacted].


 廉政公署
 INDEPENDENT COMMISSION AGAINST CORRUPTION
 ICAC

28 January 2022

Our reference: [Redacted]

Dear [Redacted],

Request for Assistance

In furtherance of the duties and powers of the Commissioner, Independent Commission Against Corruption ("ICAC") under Section 12 of the ICAC Ordinance, Chapter 204, Laws of Hong Kong, I should be grateful if you could provide copies of the following documents:-

i. [Redacted]
 ii. [Redacted]
 iii. [Redacted]

This request and the information contained herein are confidential and should be carefully protected as disclosure may amount to an offence under section 30(1) of the Prevention of Bribery Ordinance, Cap. 201.

I confirm that any release of personal data during the provision of the documents is requested for the purpose of the prevention or detection of crime. Failure to provide the information will, in my view, be likely prejudice that purpose and the data requested are exempt, under Section 58(2) of the Personal Data (Privacy) Ordinance, from the provisions of Data Protection Principle 3.

Your kind assistance in this matter is appreciated. Should you have any queries, please contact the case officer [Redacted].

Yours sincerely,
 [Redacted]
 for Head of Operations
 Independent Commission Against Corruption
 執行處 Operations Department

香港北角匯豐銀行 303 號 303 Java Road, North Point, Hong Kong 電話 Tel: (852) 2826 4100
 香港郵政信箱 1000 號 GPO Box 1000 傳真 Fax: (852) 2888 4344

個案分享

- 執法部門人員
- 公職人員
- 刑事調查
- 民事個案
- 一般訪客
- 物資分發

問題所在

- 員工不遵從公司工作指引
- 業主組織/管理公司溝通不足
- 入職/在職培訓不足
- 缺乏定期工作檢討



4 物管公司涉違私隱例

【本報訊】個人資料私隱專員公署前日發表調查報告，指過去5年共接獲731宗有關物業管理界別的投訴，當中有4間物業管理公司因不當收集、保留及使用業戶和訪客個人資料，違反《私隱條例》。其中一個案涉及物管公司要求外賣員必須出示香港身份證登記，不接受以其他身份證明文件登記。私隱專員鍾麗玲昨指，公署已通知有關公司糾正。有物管代表則指，業界一般不會強行登記訪客的身份證。

訪客身份證僅查看不登記

私隱專員鍾麗玲在電台節目表示，公署會與物業管理界保持聯絡，確保物業管理公司跟隨指引去收集資料，同時建議作訪客登記時，可查看其工作證，或查詢相關住戶以核實身份。若有需要查看身份證，只查看便可，不作記錄或只登記部分號碼。她強調《私隱條例》不鼓勵物管人員作訪客登記時，強制抄下身份證號碼。

她又指，另外3宗投訴成立的個案，分別涉及有物管公司於公共告示版，不必要披露業戶個人資料；處理投訴時不必要將事主電話披露予第三方；以共用表格作派口單登記，並隨便放於保安桌上的紙箱，令人可隨意查看。

香港物業管理公司協會前會長陳志球於同一電台節目表示，若外賣員能出示工作證作登記，或住戶可核實外賣員身份，一般可獲放行。只有在訪客未能出示工作證的情況下，物管人員才會查看其身份證，即使登記亦只會記錄部分號碼。

物管公司疑記錄訪客身份證 涉違私隱例 業界稱僅抄錄部分號碼



業界稱抄錄訪客身份證時，只會記錄部分號碼。

昨日(13日)個人資料私隱專員公署發表調查報告，指有4間物業管理公司違反《私隱條例》。香港物業管理公司協會前會長陳志球於今早(14日)在電台節目表示，若外賣員能出示工作證作登記，或住戶可核實外賣員身份，皆可獲放行。陳續指只有在訪客未能出示工作證的情況下，物業管理人員才會查看其身份證，即使登記亦只會記錄部分號碼。

私隱專員鍾麗玲表示，明白業界需要處理大量個人資料，因此更加需要小心謹慎去保護私隱。署方會與物業管理界保持聯絡，確保物業管理公司跟隨指引去收集資料。同時建議作訪客登記時，可查看訪客的工作證，或者查詢相關住戶以核實身份。若有需要查看身份證，可以只查看便可，不作記錄或只登記部分號碼。她強調《私隱條例》不鼓勵物管人員作訪客登記時，強制抄下其身份證號碼。

指引資料

香港個人資料私隱專員公署
Office of the Privacy Commissioner
for Personal Data, Hong Kong

保障個人資料私隱 — 物業管理界別指引

摘要

本指引建議如下：

- 收集住家訪客的個人資料 — 在任何涉及收集個人資料的活動中，物業管理機構須因應其活動的目的，收集對目的是必需、屬足夠但不超乎需要的個人資料；亦應向被收集資料的人士提供「收集個人資料聲明」，以及就活動中所收集的個人資料訂立保障條，並確保資料只作有關人士所同意或從《個人資料(私隱)條例》第6部訂明的豁免條文適用。否則所收集的個人資料只可使用(包括披露)於當初收集有關資料的目的或有關的目的。
- 記錄訪客的身份證號碼 — 收集訪客的身份證號碼前，物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，讓訪客使用其他較低私隱程度的方法來核實訪客的身份。
- 訪客登記冊 — 物業經理應採取措施確保訪客或不相關人士從訪客登記冊上看到其他人士的资料；登記冊內的資料在導致原收集資料目的後，應盡快刪除。
- 處理住家的投訴 — 物業經理應先向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。如無必要，物業經理可在轉介投訴個案予第三者前，先取得投訴人的書面同意。
- 披露有關個人資料的報告 — 物業管理機構在公開或私通條件下，應仔細考慮及披露有關人士的資料之必要性、程度及為期多久。身份證號碼及其持有人的聯絡資料不應於公眾地方展示。
- 關於大廈公共地方的閉路電視 — 公眾通行地線和他們正受到閉路電視的監察，並利用資料使用後用途，進行監察的目的等。物業管理機構應收集了的個人資料的保存及保安等制定政策，並考慮其影響。
- 妥善儲存個人資料 — 物業管理機構應確保不論是紙本或電子方式儲存的個人資料不受未經獲許的或意外的查閱、處理、刪除、更改或使用所影響。並確保這些個人資料應只限於「有需要知道」的人士，並採取切實可行的措施(例如限制訪問權限或設定密碼)實施。

報告編號: R122 - 14226
發表日期: 2022年6月13日

調查報告

根據香港法例第486章《個人資料(私隱)條例》第48(2)條發表

物業管理公司
不當收集、保留及使用
業戶及訪客個人資料的情況

報告編號: R122 - 14226
發表日期: 2022年6月13日

三大方向：

為前線人員提供支援

由上而下建立尊重個人私隱文化

與持份者攜手加強保護個人私隱文化

1. 為前線人員提供支援

a) 入職培訓、在職培訓、持續培訓

- 幫助掌握《私隱條例》的**大原則**和**關鍵概念**

只收集必須 + 足夠但不超乎適度的資料

收集資料目的

「收集個人資料聲明」

侵犯私隱程度較低的方法

徵求同意

資料保存期

1. 為前線人員提供支援

a) 入職培訓、在職培訓、持續培訓

- **觀念上的改變**
視業戶的個人資料為重要資產
- **容易入腦的教學**
例如：角色扮演向住戶解釋收集資料程序



COLLECTION OF PERSONAL INFORMATION IN ACCORDANCE WITH THE PERSONAL DATA (PRIVACY) ORDINANCE (“THE ORDINANCE”)

登記個人資料(根據個人資料(私隱)條例)

1. In order to protect the residents of private buildings and their properties, the building staff may ask visitors to provide their purpose of visit and proof of their identity. This information is required for the purposes of building security and the security of all building occupiers and users.
為保障樓宇內居民及其財產安全，大廈管理人員可向訪客查詢其到訪目的，並要求他們出示身份證明文件。上述訪客資料將會作為有關大廈及各業戶保安之用。
2. Visitors are not obliged to provide this information, but failure to provide proof of identity may result in their being refused by the building staff.
訪客可拒絕提供有關資料，但大廈管理員亦可拒絕讓未能出示身份證明的訪客進入大廈。
3. In accordance with the Personal Data (Privacy) Ordinance, the data collected will only be used in connection with the maintenance of the security of this building and its occupiers and will not be passed to any third party for any other use.
根據個人資料(私隱)條例，所有資料均用作大廈及其業戶之保安用途，而絕不會向第三者提供。
4. Again in accordance with the Ordinance, the data shall not be kept any longer than is necessary for its use in connection with the security of the building and its occupiers. Under normal circumstances all such data will be destroyed after 1 month.
條例亦規定，儲有該等資料不會長於一般大廈及其業戶之保安之用。在正常情況下，該等資料將會在一個月後便被毀滅。
5. You have a right under the Ordinance to request access to such data and if you wish to do so or wish to make any corrections to the data previously submitted please contact the XXXXXXXXXXXX Manager, XXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Tel XXXX XXXX.
根據條例規定，閣下可要求審閱或更改較早前所提供之資料。如有需要，請與本公司 XXXXXXX 經理聯絡。地址為 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX，電話 XXXX XXXX。

Date 日期	Name 姓名	Company / Person to be visited 欲訪公司 / 人仕名稱	Unit No / Floor 單位 / 樓層	Time In 進入時間	Time Out 離開時間	Proof of identity 身份證明文件
27/7	陳大文	XXX Co. Ltd.	15/F	09:30	10:30	警察委任證
27/7	王大文	XXXX 地產	18/F	10:00	10:05	E624XXX

1. 為前線人員提供支援

b) 提供適當輔助工具

- 例如：
載有雙語「收集個人資料聲明」的資料收集表格(可遮掩其他人已填寫的資料)、標準化的告示、羅列需定期銷毀的資料的清單、用於公務的流動電子裝置等。

1. 為前線人員提供支援

c) 加強團隊間互相把關

- 例如：
張貼載有個人資料的通告前再三檢查、
派員定期巡查不同物業並作提醒，等等



2. 由上而下建立 尊重個人私隱文化

- 制定清晰政策和定期更新作業指引
- 將個人資料私隱保障納入機構的管治責任 (ESG)
- 嚴格監察指引的履行



2. 由上而下建立 尊重個人私隱文化

d) 因應物管智能化提供相關技術支援

- 例如：
假若使用雲端服務儲存個人資料，
由IT部門評估供應商的可靠程度、
設定查閱限制及 **one level up approval** 等等，
甚至按需要研發自家技術方案。

3. 與持份者攜手 加強保護個人私隱文化

a) 業委會 / 法團 / 公司客戶 / 外判商

向其講解尊重和保護個人私隱文化的重要性，清晰陳述《私隱條例》的要求，並鼓勵大家一起奉行良好行事方式，不止遵從最低要求

b) 業戶及訪客（資料收集對象）

c) 物管同業



3. 與持份者攜手 加強保護個人私隱文化

a) 業委會 / 法團 / 公司客戶 / 外判商

b) 業戶及訪客 (資料收集對象)

解釋收集個人資料的目的 (例如新居入伙、投訴處理)，同時讓他們知道自己有哪些權利受保護，以及已採取什麼措施，讓他們放心

c) 物管同業

3. 與持份者攜手 加強保護個人私隱文化

- a) 業委會 / 法團 / 公司客戶 / 外判商
- b) 業戶及訪客 (資料收集對象)

c) 物管同業

促進業界交流，分享經驗

- 個人資料私隱專員公署
- 物業管理業監管局
- 香港物業管理公司協會



總結

為前線人員提供支援

由上而下建立尊重個人私隱文化

與持份者攜手加強保護個人私隱文化



答問環節



55

聯絡公署

查詢熱線	2827 2827
傳真	2877 7026
網址	www.pcpd.org.hk
電郵	communications@pcpd.org.hk
地址	香港灣仔皇后大道東248號 大新金融中心13樓1303室