

投訴表格

檔案編號：

公署內部使用

填寫本表格前，請細閱本表格的「附註」。

除非另有註明，本表格要求的所有資料均必須填寫。

警告：

- 如未能提供必須的資料，香港個人資料私隱專員公署（下稱「公署」）可能不會處理你的投訴。
- 如果你在專員或其調查人員就你的投訴進行查詢或調查期間，向他們作出明知屬虛假或不相信屬真實的陳述，或在知情下誤導專員或其調查人員，即屬觸犯《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)(下稱「條例」)第 50B(1)(c) 條的罪行，一經定罪，可處第 3 級罰款及監禁 6 個月。

你現正要作出的投訴是否與你自己的個人資料有關？(見附註 2 及 3) 是 否

(如「否」，一般而言你並不具資格作出此投訴，除非你是「有關人士」(見附註 4)，或你已獲投訴人授權作出此投訴。如你是有關人士，或得到投訴人的授權，請你在第 I 部提供投訴人的資料，以及在第 II 部「有關人士」中提供你自己的資料。)

你是否同意向被投訴者披露你的身份？ 是 否

(如「否」，而投訴事項只涉及你本人，公署不能向被投訴者查問以跟進你的投訴。)

I. 投訴人

姓名 (*先生/女士/小姐)：_____

(請用身份證明文件上的姓名，例如：香港身份證、護照。)(見附註 11 及 12)

身份證明文件 (類別及編號) (非必須)：_____

(為核對你的姓名，如你親身到公署作出投訴，請出示你的身份證明文件正本；如你並非親身提交本表格，請你在提交表格時提供你的身份證明文件的副本。)(見附註 11 及 12)

地址：_____

電話：_____ 電郵 (見附註 10)：_____

II. 有關人士 (如適用)(見附註 4)

姓名 (*先生/女士/小姐)：_____

(請用身份證明文件上的姓名，例如：香港身份證、護照。)

身份證明文件 (類別及編號) (非必須)：_____

與投訴人的關係：_____ (請提供證明文件以供核實。)

地址：_____

電話：_____ 電郵 (見附註 10)：_____

III. 被投訴者 (見附註 5)

姓名：_____

地址：_____

聯絡人 (如知道)：_____

電話：_____ 電郵 (如知道)：_____

(*請刪去不適用者)

IV. 投訴 (見附註 8 及 9)

案發日期及時間：_____ 地點：_____

投訴人與被投訴者的關係：_____

涉及的個人資料 (見附註 2)：_____

投訴的原因：—

- 過量地收集你的個人資料
- 不公平地收集你的個人資料
- 在未得你同意前將你的個人資料用於新目的
- 在使用你的個人資料作直接促銷前未有向你作出通知或取得你的同意
- 沒有按你的要求停止使用你的個人資料作直接促銷
- 對你的個人資料的保安不足
- 沒有依從你的查閱資料要求 / 改正資料要求
- 保留你的個人資料的時間太長
- 沒有保持你的個人資料的準確性
- 其他 (請註明)：_____

敘述被投訴的事件：(如以下空位不敷應用，請另紙書寫。)

(附頁共_____張)

你是否曾經就投訴事項與被投訴者聯絡？(非必須) 是 否

(如「是」，請概述你曾採取的行動及結果；如「否」，請說明你會否作出嘗試。)

你是否曾經就此事向其他團體或機構作出投訴？(非必須) 是 否

(如「是」，請提供詳情及結果。)

你期望公署如何協助你解決你的困擾？(非必須)

(請說明任何你認為可以解決你的困擾的措施或補救行動。)

提交本表格前，請檢查你有否提供以下資料：—

投訴人的授權書 有 沒有 不適用

支持本投訴的證據 有 沒有

(你應該提供足夠資料及證據以支持你的投訴，例如人證、電話錄音、證明文件等，否則公署可能無法跟進你的投訴。)

V. 收集個人資料聲明

所有提供的個人資料只會用於與本投訴直接有關的用途。你所提供的個人資料可能會轉移給公署因處理本個案而接觸的人士或機構，包括被投訴者或其他有關人士或機構，亦可能會披露予獲授權收取與執法、起訴或覆檢專員的決定有關的資料的人士或機構。

你有權查閱及更正公署所持有你的個人資料。查閱或更正資料要求應以書面向保障資料主任提出，地址載列於附註 7。請注意，公署須在或可在條例第 20 條指明的情況下拒絕依從查閱資料要求，例如，若查閱的資料屬公署在處理個案的過程中所得知的資料，而披露該資料會構成違反條例第 46(1)條的保密條款。

投訴人簽署：_____

日期：_____

附註

1) 個人資料私隱專員可以為投訴人做甚麼？

個人資料私隱專員（下稱「專員」）獲賦予法定權力，可以接受市民就涉嫌違反《個人資料(私隱)條例》（下稱「條例」）規定而提出的投訴，並且在適當情況下，對投訴展開調查。

2) 甚麼是「個人資料」？

「個人資料」是指符合以下條件的資料：—

- a) 關乎一名在世人士；
- b) 可從中識別該人士身份；及
- c) 存在的形式令資料可讓人切實可行地查閱或處理。

個人的姓名、電話號碼、地址、身份證號碼、相片、病歷和受僱紀錄等都是條例保護的個人資料。

3) 誰可提出投訴？

任何個人或代表個人的有關人士（見附註 4），就影響到該個人的個人資料的任何作為或行為，而有關作為或行為可能屬違反條例規定，即可向專員提出投訴。如投訴人授權其他人士處理他的投訴，他應向香港個人資料私隱專員公署（下稱「公署」）提供授權書。

4) 誰是有關人士？

有關人士可代表個人提出投訴，若：

- a) 該名個人未成年，有關人士是指該未成年人的父親、母親或法定監護人；
- b) 該名個人無能力處理其本身事務，有關人士是指由法庭委任以處理該等事務的人；
- c) 該名個人屬《精神健康條例》(第 136 章) 第 2 條所指的精神上無行為能力；及：—
 - (i) 有關人士根據《精神健康條例》第 44A、59O 或 59Q 條獲委任為該名個人的監護人；或
 - (ii) 有關人士是社會福利署署長或任何其他根據《精神健康條例》第 44B(2A)或(2B)或 59T(1)或(2)條已獲授予成為該名個人的監護人的人士，或負責執行該監護人的職能的人士。

5) 誰是被投訴者？

被投訴者應該為「資料使用者」。根據條例的釋義，就個人資料而言，「資料使用者」指獨自或聯同其他人或與其他共同控制該資料的收集、持有、處理或使用的人。如某人純粹代另一人而不是為自身目的持有、處理或使用任何個人資料，該首述的人並不算是資料使用者，例如一名僱員在其受僱期間處理個人資料，一般而言資料使用者是僱主，而非該名僱員。

6) 怎樣提出投訴？

投訴人應以中文或英文提出書面投訴。投訴人可用本表格（表格 OPS001）闡述投訴詳情。如投訴人需要協助，請親臨或致電公署。所有投訴**絕對保密**，並會根據條例及《處理投訴政策》處理，請參閱：

www.pcpd.org.hk/tc_chi/complaints/policy/complaint_policy.html

7) 公署在哪裏？

公署的地址為：香港灣仔皇后大道東 248 號陽光中心 12 樓。辦公時間為：星期一至五上午 8 時 45 分至下午 12 時 45 分及下午 1 時 50 分至下午 5 時 40 分；星期六、日及公眾假期休息。

(熱線電話：2827 2827 傳真：2877 7026 網址：www.pcpd.org.hk)

8) 向專員提出投訴時必須提供哪些資料？

為讓專員處理投訴，投訴人必須提供有關**個人資料**的詳情及被投訴的**作為或行為**的詳情，例如投訴人的個人資料是如何及何時被收集、處理、使用、保留或處置。你應該提供**足夠資料**（在某些個案中，包括人證）以支持你的指稱。純粹推測是不足以支持投訴的，例如只是持有個人資料並不表示個人資料是以不公平的方法收集。

投訴人亦必須列明是誰作出有關作為或從事有關行為，即被投訴者，並提供本表格內所需的詳情。請注意，投訴人必須指明及提供足夠資料，讓公署識辨及找出被投訴者，否則專員無法處理投訴。只提供追尋被投訴者身份的途徑，例如網站或電話號碼，而沒有識別其身份的其他資料，一般來說是不足夠的。

9) 投訴提出後會怎樣處理？

公署在收到投訴人提供的一切所需資料後，會考慮投訴是否符合條例第 37(1)條規定的「投訴」條件，即：

- a) 有關事宜是否與投訴人的個人資料有關；
- b) 被投訴者是否資料使用者（見附註 5）；以及
- c) 有關作為或行為是否可能已違反條例的規定。

如不符合上述任何一項條件，該個案不會被視作條例第 37 條下的投訴。公署因而不會進行調查，但會以書面通知投訴人。

如符合上述所有條件，專員會以書面通知投訴人，並向投訴人作出查詢，如有需要，亦會向其他有關人士或機構作出查詢，以決定有否表面證據顯示違反條例規定的情況。

如專員在考慮所得的資料及證據後認為表面證據不成立，或認為有其他根據條例第 39(2)條的合法原因以致他應該拒絕進行調查或決定終止調查，專員必須根據條例第 39(3)及 39(3A)條的規定以書面通知投訴人。

如表面證據成立，在適當情況下，專員可透過調停去解決爭端。如調停成功（例如：被投訴者已採取適當的補救行動），專員會運用其酌情權去拒絕進行調查；否則，除條例第 39 條另有規定外，專員可考慮根據條例第 38 條進行調查。如調查證實被投訴者正在或已經違反條例的規定，在考慮對資料當事人造成或相當可能會造成的損失或困擾後，專員可決定是否向被投訴者發出執行通知，指示他採取執行通知所指明的步驟（包括停止任何作為或行為）以糾正該項違反行為，以及（如適用的話）防止該項違反行為再次發生。

違反執行通知即屬犯罪，公署會將個案轉介警方調查。違例者一經定罪，可處第 5 級罰款及監禁 2 年；如罪行在定罪後持續，可處每日罰款港幣 1,000 元。

10) 公署會如何使用你提供的電郵地址？

當你向公署提供你的電郵地址，即代表你同意公署以電郵與你通訊。公署可能以電郵向你發送的通訊包括查詢與投訴有關的進一步資料、通知投訴處理進展及公署對投訴事項的決定。所以你應該時常查看你的電郵信箱。

我們以電郵向你發送敏感資料前會將資料加密。如你須以電郵向公署發送敏感資料，請你亦先將資料加密。

11) 提供投訴人的身份證明對處理投訴有何重大幫助？

處理及調查投訴是嚴肅和重要的事情。因此，投訴人向公署提供可靠的身份證明文件讓公署核實其身份是重要的。此外，如上文附註 9 所述，公署會核實投訴的事宜是否與投訴人的個人資料有關。如投訴人未能向公署提供其身份證明文件，公署的投訴處理工作可能會受阻，甚或無法就投訴作出跟進。請注意，專員有權根據條例第 39(2)條拒絕對「匿名」投訴進行調查。

12) 應提供哪種類別的身份證明？

由政府發出的身份證明文件（例如香港身份證、護照）已通過可靠的核實程序，所以是值得信賴的身份證明。就此，投訴人可親身到公署出示他的身份證明文件的正本，讓公署核實其身份；如投訴人並非親身到公署投訴，他應發送身份證明文件的副本到公署。