

# 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：R22 - 14226

發表日期：2022 年 6 月 13 日

PCPD



HK



PCPD.org.hk

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

**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**

香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》（《私隱條例》）第 48(2)條訂明，「[個人資料私隱]專員在完成一項調查後，如認為如此行事是符合公眾利益的，可—

(a) 發表列明以下事項的報告—

(i) 該項調查的結果；

(ii) 由該項調查引致的、專員認為是適合作出的關乎促進有關資料使用者所屬的某類別的資料使用者遵守本條例條文（尤其是各保障資料原則）的任何建議；及

(iii) 由該項調查引致的、專員認為適合作出的任何其他評論；及

(b) 以他認為合適的方式發表該報告。」

現根據《私隱條例》第 48(2)條履行所賦予的權力，發表本調查報告。

鍾麗玲

個人資料私隱專員

2022 年 6 月 13 日

# 目錄

摘要.....	1
I. 背景.....	10
II. 法定權力.....	12
III. 調查個案（一）.....	13
IV. 調查個案（二）.....	18
V. 調查個案（三）.....	25
VI. 調查個案（四）.....	30
VII. 建議及其他評論.....	35

# 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

### 摘要

#### 背景

1. 物業管理與市民日常生活息息相關，不論住宅、商業大廈、工業大廈、商場、會所或停車場，要妥善地管理，均有賴物業管理團體。物業管理講求多方面的專業服務，由一般物業管理服務、物業所處環境的管理、物業維修保養、設施管理、以至物業相關的財務資產管理、人力資源管理及法律服務等，當中的訪客登記、住戶證申請、發出通告、處理投訴和訴訟，以及員工管理等工作，均涉及處理大量的個人資料。
2. 個人資料私隱專員公署（私隱公署）不時收到有關物業管理界別處理個人資料的查詢及投訴。過去五年，私隱公署平均每年收到百多宗有關物業管理界別的投訴。為提升物業管理業界對保障業戶及訪客的個人資料私隱的意識，個人資料私隱專員（專員）就近期接獲的四宗有關物業管理公司的投訴，發表調查報告。該四宗投訴涉及個人資料的收集、保留及使用（包括披露）。專員希望藉此報告提醒物業管理團體在日常行事時，必須符合香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》（《私隱條例》）的有關要求，及提醒市民在向物業管理團體提供個人資料時，需注意保護自己的個人資料私隱。

3. 因應物業管理行業的最新發展，私隱公署已發布《保障個人資料私隱－物業管理界別指引》<sup>1</sup>，有關指引與本調查報告同日發布。

## 調查個案（一）：昌生物業代理及管理有限公司公開張貼載有業主個人資料的文件

### 個案背景

4. 在 2022 年 3 月 8 日，私隱公署接獲投訴，指稱負責長洲桂濤花園物業管理工作的昌生物業代理及管理有限公司（昌生），將一張追收業主集資款項的通告以及一份載有 48 名業主的英文全名、單位完整地址及未繳付的金額資料的名單（該名單），張貼於屋苑公共地方的告示板上。此外，昌生並將該通告及該名單的副本放進該名單上的 48 名業主的信箱。

### 調查結果及違例事項

#### 昌生違反保障資料第 3(1)原則

5. 《私隱條例》附表 1 的保障資料第 3(1)及(4)原則訂明，如無有關的資料當事人明確及自願的同意，個人資料只可使用（包括披露或轉移）於當初收集資料時擬將該資料用於的目的或與此目的直接有關的目的。
6. 就張貼載有個人資料的通告方面，一般來說，物業管理公司有責任通知業主可能會影響其利益的管理事宜。雖然物業管理公司公開張貼通告以履行上述責任是與大廈管理有關，但物業管理公司應仔細考慮及衡量公開個別人士的資料之必要性及多寡，尤其是涉及敏感的個人資料。
7. 在本個案中，昌生旨在透過該通告告知業主，有 48 名業主未有按時繳交集資款項，導致桂濤花園財務狀況緊張，並提醒有關業主應盡業主責任，盡快交付欠款予桂濤花園。專員認為，昌生將有關通告個別發送到有關業主的信箱，已可達致追收欠款

---

<sup>1</sup> [https://www.pcpd.org.hk/tc\\_chi/publications/files/property\\_c.pdf](https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/publications/files/property_c.pdf)

的效果，根本毋須夾附該名單。再者，即使昌生希望告知其他業主有 48 名業主未有按時繳交集資款項，昌生亦無必要將該 48 名業主的個人資料公開張貼。基於上述情況，專員認為昌生在個案中違反了保障資料第 3(1)原則有關個人資料使用的規定。

### **執法行動**

8. 專員已向昌生送達執行通知，指示昌生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。另外，專員亦指示昌生須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，並提供培訓予員工，提升他們保障個人資料私隱的意識，防止同類違反《私隱條例》的行為再次發生。

**調查個案（二）：創毅物業服務顧問有限公司未有就派發口罩活動所收集的個人資料訂立保存期及未有妥善放置所收集得的住戶個人資料**

### **個案背景**

9. 負責上水清河邨物業管理的創毅物業服務顧問有限公司（創毅）於 2021 年 6 月協助政府派發口罩予每戶居民。住戶到地下大堂登記及領取一盒口罩後，領取人須於「口罩簽收紀錄」（該簽收紀錄）上登記其姓名、所住單位、領取口罩日期及簽署，以作確認。
10. 投訴人表示該簽收紀錄為共用表格，而創毅並沒有採取措施遮蓋早前已作出登記的住戶資料，令他於填寫該簽收紀錄時可以閱覽到其他領取人士的個人資料。此外，投訴人表示創毅的員工將該簽收紀錄置於員工工作檯旁的紙盒內，沒有採取任何措施遮蓋相關紀錄，故認為創毅未有妥善保障載於該簽收紀錄上領取了口罩的住戶的個人資料。

11. 另一方面，投訴人指創毅未有告知住戶載於該簽收紀錄上的個人資料的保存期限。

### **調查結果及違例事項**

#### **創毅違反保障資料第 2(2)原則**

12. 《私隱條例》附表 1 的保障資料第 2(2)原則訂明，個人資料的保存時間，不得超過將其保存以貫徹該資料被使用於或會被使用於的目的（包括任何直接有關的目的）所需的時間。
13. 在決定收集住戶的個人資料前，物業管理公司應釐定收集個人資料的目的，並就有關目的擬訂個人資料的保存期限，以確保個人資料的保存時間，不會超過將其保存以貫徹資料被使用於或會被使用於的目的（包括任何直接有關的目的）所需的時間，以符合保障資料第 2(2)原則的規定。
14. 在本個案中，創毅在事發時並無就載於該簽收紀錄中的個人資料訂立保存期限。創毅直至私隱公署介入事件後，才決定何時銷毀該些個人資料。故此，專員認為創毅在事件中違反了保障資料第 2(2)原則有關個人資料保存期間的規定。

#### **創毅違反保障資料第 4(1)原則**

15. 《私隱條例》附表 1 的保障資料第 4(1)原則訂明，資料使用者須採取所有切實可行的步驟，以確保由資料使用者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。
16. 有關以共用表格簽收已領取口罩一事，專員認為創毅只需妥善地遮蓋該簽收紀錄內住戶的個人資料，或使用獨立的登記表格，並在進行派發口罩活動前，向前線員工提供適當培訓，便足以預防無關人士閱覽當中的個人資料。至於將該簽收紀錄公開放在工作檯旁的紙盒內，根據投訴人提供的照片，該簽收紀錄確曾被放置在工作檯旁，以及當中的個人資料可清楚被途人看見。

17. 在考慮上述的情況後，專員認為創毅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，防止該些個人資料受到未獲准許的或意外的查閱、處理、刪除、喪失或使用所影響，違反了保障資料第 4(1)原則有關個人資料保安的規定。

### **執法行動**

18. 專員已向創毅送達執行通知，指示創毅須確認已銷毀涉案的派發口罩活動中所收集得的住戶的個人資料，並制定指引，就收集得的個人資料釐定保存期限。另外，創毅須透過向員工發通告及／或日常訓示，要求員工緊遵創毅就處理個人資料方面的訓令行事，同時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。
19. 此外，專員亦指示創毅將上述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，確保有關的指引及訓令得以貫徹落實及遵行，防止同類違反《私隱條例》的行為再次發生。

### **調查個案（三）：尊家管業有限公司在未取得業戶同意下披露其電話號碼予另一名業戶**

#### **個案背景**

20. 投訴人是筲箕灣柏匯的一名業戶，而柏匯的物業管理工作由尊家管業有限公司（尊家）負責。2021年7月14日，投訴人收到另一名業戶的來電，惟他從未向該名業戶提供他的電話號碼。在投訴人查問下，該名業戶表示他是由柏匯的一名保安員獲得投訴人的電話號碼。

## 調查結果及違例事項

### 尊家違反保障資料第 3(1)原則

21. 《私隱條例》附表 1 的保障資料第 3(1)及(4)原則訂明，如無有關的資料當事人明確及自願的同意，個人資料只可使用（包括披露或轉移）於當初收集資料時擬將該資料用於的目的或與此目的直接有關的目的。
22. 在本個案中，涉案的大廈保安員在事發時未有按尊家既定處理個人資料方面的政策，在事先取得主管級別或以上授權，及／或取得投訴人同意的情況下，擅自將投訴人的電話號碼披露予該名業戶。此外，專員認為，投訴人當初提供其電話號碼予尊家，是供尊家就物業管理的事宜與他聯絡。該名保安員向該名業戶披露投訴人的電話號碼作私人聯絡，這顯然不符合投訴人同意其個人資料被使用的目的，亦與尊家當初收集投訴人個人資料的目的不一致。
23. 基於以上所述，專員認為尊家違反了保障資料第 3(1)原則有關個人資料使用的規定。

### 執法行動

24. 專員已向尊家送達執行通知，指示尊家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，並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，同時實施有效的恆常監察，確保上述政策及通告得以貫徹落實及遵行，防止同類違反《私隱條例》的行為再次發生。

## 調查個案（四）：怡信物業管理有限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

### 個案背景

25. 投訴人於一間外賣平台公司任職送餐員。2021年12月5日，投訴人在派送外賣至由怡信物業管理有限公司（怡信）負責物業管理的筲箕灣東旭苑一單位時，保安員要求投訴人必須出示其香港身份證作訪客登記，接待櫃檯上亦有放置必須使用身份證進行訪客登記的告示。投訴人隨即提出以其他身份證明文件進行訪客登記，惟保安員明確表示只會接受香港身份證作登記文件。最後，投訴人在沒有出示身份證的情況下，被拒進入大廈。

### 調查結果及違例事項

26. 《私隱條例》附表1的保障資料第1(1)原則訂明，資料使用者在收集個人資料時，必須是為了直接與其職能或活動有關的合法目的而收集，收集的資料對該目的而言是必需的或直接與該目的有關，以及資料屬足夠但不超乎適度。
27. 此外，身份證號碼屬性質敏感的個人資料，任何資料使用者都只可在符合《私隱條例》及專員根據《私隱條例》發出《身份證號碼及其他身份代號實務守則》（《守則》）列明的情況下，方可收集身份證號碼。
28. 根據《守則》，物業管理公司可以在大廈入口處記錄訪客的身份證號碼。不過，《守則》亦指出，物業管理公司應在可行的情況下，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（例如接受訪客以其他身份證明文件登記，或致電受訪業戶識辨訪客身份等）。
29. 在本個案中，怡信事實上可選用其他侵犯私隱程度較低的方法，即接受為執行職務而進入屋苑的訪客以其職員證作登記，或由保安員與受訪業戶確認訪客到訪目的，來識辨訪客的身份。然而，怡信除收集香港身份證號碼外，並沒有提供其他較

不侵犯私隱的替代方法供訪客選擇。專員認為，此舉並不符合《守則》的規定，亦同時違反了保障資料第 1(1)原則有關收集個人資料的規定。

### 執法行動

30. 專員已向怡信送達執行通知，指示怡信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；並制定書面政策及指引，供員工遵循；定期向員工傳閱政策及指引文件，並提供培訓，提升他們保障個人資料的意識，同時實施有效的恆常監察，確保上述政策及指引得以貫徹落實及遵行。

### 建議

31. 專員鼓勵物業管理團體（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）要「自管」，按法例和指引採納良好的行事方式，保障及尊重業戶的個人資料，贏得業戶的信任及支持的同時亦有助其履行物業管理職責。
32. 專員希望藉此報告，對物業管理團體作出以下建議：
  - (i) 專員鼓勵各物業管理團體引入「個人資料私隱管理系統」，把個人資料私隱保障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，以示團體有決心體現良好企業管治和爭取業戶的信任，詳情可參閱私隱公署刊發的《私隱管理系統最佳行事方式指引》<sup>2</sup>。
  - (ii) 在制定涉及收集個人資料的政策或措施前，應先進行私隱影響評估，識別政策或措施實行後帶來的私隱問題，從而評定是否有切實需要落實有關政策或措施，以及考慮是否有其他侵犯私隱程度較低的替代方法，以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。

---

<sup>2</sup> [https://www.pcpd.org.hk/tc\\_chi/resources\\_centre/publications/files/PMP\\_guide\\_c.pdf](https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/PMP_guide_c.pdf)

- (iii) 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」。團體應投入資源，加強員工對保障個人資料私隱的意識，清晰地傳達最新資訊（例如在日常的團體通訊內不時包括實用提醒、提供渠道如內聯網方便員工可隨時瀏覽相關的資訊重溫內容），建立尊重個人資料私隱的文化，由上而下貫徹地在團體中執行有關保障個人資料的政策。
- (iv) 視業戶的個人資料為物業管理團體的重要資產，時刻妥善保管及謹慎處理所收集得的個人資料，加強員工對保障業戶個人資料的意識或敏感度，將保障私隱的理念應用於員工日常工作程序上，針對員工的需要而提供培訓，從而妥善處理業戶的個人資料。
- (v) 定期檢討及更新與處理個人資料相關的政策及指引，積極地與員工溝通了解他們工作上涉及的個人資料私隱議題，提供有效及專業的解決方案及知識。同時，就員工日常工作程序作出有效的監察，務求員工更掌握《私隱條例》的要求，締造一個保障個人資料私隱的工作環境及運作模式。

## I. 背景

1. 物業管理與市民日常生活息息相關，不論住宅、商業大廈、工業大廈、商場、會所或停車場，要妥善地管理，均有賴物業管理團體，此包括物業管理公司、業主立案法團、業主委員會、互助委員會等。
2. 物業管理講求多方面的專業服務，由一般物業管理服務、物業所處環境的管理、物業維修保養、設施管理、以至物業相關的財務資產管理、人力資源管理及法律服務等<sup>3</sup>，當中的訪客登記、住戶證申請、發出通告、處理投訴和訴訟，以及員工管理等工作，均涉及處理大量的個人資料。就此，個人資料私隱專員公署（私隱公署）於 2016 年更新《物業管理指引》，為物業管理團體提供遵從香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》（《私隱條例》）規定的實務建議，亦對業主委員會、互助委員會、業主、租客及訪客提供有用的參考資料，讓他們認識其保障私隱權利及責任。
3. 私隱公署不時收到有關物業管理界別處理個人資料的查詢及投訴。過去五年，私隱公署平均每年收到百多宗有關物業管理界別的投訴。市民投訴的事項主要涉及個人資料的收集、使用（包括披露）及保安。明顯地，物業管理團體如何保障個人資料，已成為近年社會關注的議題。
4. 為提升物業管理業界對保障業戶及訪客的個人資料私隱的意識，個人資料私隱專員（專員）就近期接獲的四宗有關物業管理公司的投訴，發表調查報告。該四宗投訴涉及個人資料的收集、保留及使用（包括披露）。專員希望藉此報告提醒物業管理團體在日常行事時，必須符合《私隱條例》的有關要求，及提醒市民在向物業管理團體提供個人資料時，需注意保護自己的個人資料私隱。

---

<sup>3</sup> 「物業管理服務」的定義在《物業管理服務條例》(第 626 章)的附表 1 訂明，包括：(1) 關乎物業的一般管理服務；(2) 物業所處環境的管理；(3) 物業的維修、保養及改善；(4) 關乎物業的財務及資產管理；(5) 關乎物業的設施管理；(6) 關乎物業管理所涉的人員的人力資源管理；及(7) 關乎物業管理的法律服務。

5. 因應物業管理行業的最新發展，私隱公署已發布《保障個人資料私隱－物業管理界別指引》<sup>4</sup>，有關指引與本調查報告同日發布。

---

<sup>4</sup> [https://www.pcpd.org.hk/tc\\_chi/publications/files/property\\_c.pdf](https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/publications/files/property_c.pdf)

## II. 法定權力

6. 根據《私隱條例》第 8(1)條，專員須就遵守《私隱條例》條文作出監察及監管，以及促進對《私隱條例》的條文的認識及理解以及遵守。
7. 《私隱條例》第 38 條授權專員在下述情況下可進行調查：
  - (i) 當專員收到由受影響的資料當事人或其代表的投訴，除《私隱條例》第 39 條另有規定外，專員須根據第 38(a)(i)條對有關的資料使用者進行調查，以確定在有關的投訴中指明的作為或行為是否屬違反《私隱條例》下的規定；或
  - (ii) 當專員有合理理由相信有資料使用者已經或正在作出或從事關乎個人資料的作為或行為，而有關作為或行為可能違反《私隱條例》下的規定，專員可根據第 38(b)(ii)條對資料使用者進行調查，以確定有關作為或行為是否屬違反《私隱條例》下的規定。
8. 專員在展開調查後，可根據《私隱條例》第 43(1)(a)條，為調查的目的而自她認為合適的人處獲提供她認為合適的資訊、文件或物品，以及作出她認為合適的查訊。
9. 《私隱條例》第 48(2)(a)條訂明，專員在完成調查後，如認為符合公眾利益，可發表報告列明該項調查的結果及由該項調查引致的、專員認為適合作出的任何建議或其他評論。
10. 根據《私隱條例》第 50(1)條，如專員在完成一項調查後，認為有關的資料使用者正在或已經違反《私隱條例》的規定，專員可向該資料使用者送達書面通知，指示該資料使用者糾正該項違反，以及（如適當的話）防止該項違反再發生。
11. 根據《私隱條例》第 50A 條，資料使用者違反執行通知，即屬犯罪，一經首次定罪，最高可被判處第五級罰款（即港幣 50,000 元）及監禁兩年。

### III. 調查個案（一）

#### 昌生物業代理及管理有限公司 公開張貼載有業主個人資料的文件

#### 個案背景

12. 桂濤花園是一個位於長洲長貴路的私人屋苑，其物業管理工作由昌生物業代理及管理有限公司（昌生）負責。
13. 投訴人是桂濤花園的業主。2022年3月4日，投訴人發現昌生將一張追收業主集資款項的通告（該通告）以及一份載有48名業主（包括投訴人）的英文全名、單位完整地址及未繳付的金額資料的名單（該名單，見圖1），張貼於屋苑公共地方的告示板上（見圖2）。此外，昌生並將該通告及該名單的副本放進該名單上的48名業主的信箱。

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]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	[redacted]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	[redacted]	\$ [redacted]
Blk [redacted]	/F- [redacted]	[redacted]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	[redacted]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	[redacted]	\$ [redacted]
Blk [redacted]	/F- [redacted]	[redacted]	\$ [redacted]
Blk [redacted]	/F- [redacted]	[redacted]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	[redacted]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	[redacted]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	[redacted]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	[redacted]	\$ [redacted]
	/F- [redacted]	[redacted]	\$ [redacted]

圖 1，節錄自該名單  
（所有個人資料已被遮蓋）



圖 2

## 投訴

14. 投訴人指他從未同意昌生將他的個人資料向昌生以外的人士披露，遂於 2022 年 3 月 8 日向私隱公署投訴昌生的上述做法不必要地向第三者披露了他的個人資料。

### 《私隱條例》有關個人資料使用（包括披露或轉移）的規定

#### 保障資料第 3(1) 及(4) 原則

15. 《私隱條例》附表 1 的保障資料第 3(1) 及(4) 原則訂明，如無有關的資料當事人明確及自願的同意，個人資料只可使用（包括披露或轉移）於當初收集資料時擬將該資料用於的目的或與此目的直接有關的目的。

#### 私隱公署的調查

16. 私隱公署於 2022 年 4 月 6 日，根據《私隱條例》第 38(a)(i) 條對昌生進行調查。

## 昌生就事件的回應

17. 昌生向私隱公署表示，為處理桂濤花園物業管理的有關事宜，及保障業主對管理該屋苑的財務紀錄的知情權（包括涉及未繳款項的金額），因而張貼該通告及該名單於該屋苑的告示板上，供業主查閱。
18. 昌生指出，業主的姓名及單位完整地址均可從土地註冊處的公共登記冊查閱得到，且各業主單位應分擔的管理費用亦可從大廈公契中的資料計算出來，故昌生認為在本個案中所披露的個人資料屬公開的資料。
19. 此外，昌生表示若桂濤花園日後就是次追收業主未繳款項展開法律程序，相關的法律文件亦會載有欠款業主的姓名、單位完整地址及欠款金額等資料，並須張貼於告示板上告知各業主。

## 改善措施

20. 經私隱公署介入後，昌生確認已於 2022 年 4 月 13 日將載有業主個人資料的該名單從告示板上移除，並已發信要求 48 名業主銷毀早前從信箱收到的該名單。

## 調查結果及違例事項

21. 就張貼載有個人資料的通告方面，一般來說，物業管理公司有責任通知業主可能會影響其利益的管理事宜。雖然物業管理公司公開張貼通告以履行上述責任是與大廈管理有關，但物業管理公司應仔細考慮及衡量公開個別人士的資料之必要性及多寡，尤其是涉及敏感的個人資料。
22. 專員注意到昌生就本個案的行為有兩方面的解釋。第一，昌生指業主的個人資料均屬公共登記冊可查閱的公開資料。專員認為，雖然公共登記冊載有個人資料讓公眾人士查閱，但這些個人資料都受到《私隱條例》的保障，尤其是上述的保障資料第 3(1)及(4)原則。根據私隱公署發出的《使用從公共領域取得

的個人資料指引》<sup>5</sup>，使用取自公共領域的個人資料時，必須留意該等資料存放於公共領域的原本使用目的、使用的限制（如有）及資料當事人在個人資料私隱方面的合理期望。即使資料當事人的個人資料存在於公共領域，這並不表示資料當事人已同意其個人資料可被毫無限制地使用於任何目的。因此，即使該名單上的業主個人資料可在公共登記冊上供人查閱，也不構成昌生不遵守保障資料第 3(1)原則的合理辯解。

23. 另外，昌生認為，若桂濤花園日後就是次追收業主未繳付的款項展開法律程序，相關的法律文件亦會載有欠款業主的個人資料，並須按照《建築物管理條例》的規定，展示載有該法律程序詳情的通知在大廈的顯眼處。即使如此，私隱公署認為，昌生應待有關事宜若真的進入法律程序後，才審慎考慮向業主提供必須的個人資料，而非在這階段不必要地將涉及欠款業主的個人資料張貼於屋苑的告示板上。
24. 基於專員不接受昌生的上述兩個解釋，專員進而須考慮昌生如此披露業主的個人資料，是否超出昌生收集該等資料的原本目的。從昌生張貼於屋苑公用地方告示板上的該通告的內容可見，昌生旨在透過該通告告知業主，有 48 名業主未有按時繳交集資款項，導致桂濤花園財務狀況緊張，並提醒有關業主應盡業主責任，盡快交付欠款予桂濤花園。專員認為，昌生將有關通告個別發送到有關業主的信箱，已可達致追收欠款的效果，根本毋須夾附該名單。再者，即使昌生希望告知其他業主有 48 名業主未有按時繳交集資款項，昌生亦無必要將該 48 名業主的個人資料公開張貼。基於上述情況，專員認為昌生在本個案中違反了保障資料第 3(1)原則有關個人資料使用的規定。

## 執法行動

25. 專員認為昌生違反了保障資料第 3(1)原則，決定依據《私隱條例》第 50(1)條向昌生發出執行通知，指示昌生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

---

<sup>5</sup> [https://www.pcpd.org.hk/chinese/publications/files/GN\\_public\\_domain\\_c.pdf](https://www.pcpd.org.hk/chinese/publications/files/GN_public_domain_c.pdf)

關業主的個人資料。另外，專員亦指示昌生須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，並提供培訓予員工，提升他們保障個人資料私隱的意識，防止同類違反《私隱條例》的行為再次發生。

## 借鑑

26. 為通知業戶與屋苑管理有關的事宜，物業管理公司不時張貼各類通告文件於其管理的屋苑／大廈公用地方的告示板上，或發送信件至業戶的信箱。在張貼通告及發出文件前，物業管理公司應仔細考慮及衡量公開個別人士的資料之必要性及多寡。換言之，物業管理公司應考慮是否能夠在不披露業戶的個人資料的情況下，亦能達致原本發佈的目的。與張貼目的無關及非必需的個人資料應從通告上略去。過度披露個人資料，將會違反保障資料第 3(1)原則有關個人資料使用的規定。
27. 另外，有不少物業管理公司在撰寫通告時，為了行政便利，省卻編輯的工序，將同一份一式一樣的通告發送至多名業戶，以致通告上個別業戶的個人資料被披露予第三者。恰當的做法是將通告上其他業戶的個人資料刪除後，才將該通告發送至個別業戶。
28. 最後，社會上普遍存有誤解，認為存在於公共領域的個人資料，屬「公開」的資料，可以毫無限制地任意使用。事實上，這些個人資料同樣受《私隱條例》的保障。私隱公署必須強調，即使業戶的個人資料可從公共領域中搜尋得到，物業管理公司亦只能使用該些個人資料於與當初收集的目的相同或直接相關的目的上。

## IV. 調查個案（二）

### 創毅物業服務顧問有限公司 未有就派發口罩活動所收集的個人資料訂立保存期及 未有妥善放置所收集得的住戶個人資料

#### 個案背景

29. 清河邨<sup>6</sup>是一個位於上水的公共屋邨，其物業管理工作由創毅物業服務顧問有限公司（創毅）負責。
30. 2021年6月，清河邨的屋邨辦事處協助政府派發口罩予每戶居民。辦事處將領取口罩通知書派發至每戶信箱，住戶憑該通知書到地下大堂登記及領取一盒口罩。領取口罩後，領取人須於「口罩簽收紀錄」（該簽收紀錄）上登記其姓名、所住單位、領取口罩日期及簽署，以作確認。

#### 投訴

31. 投訴人於2021年6月21日向私隱公署作出投訴。投訴人表示該簽收紀錄為共用表格，而創毅並沒有採取措施遮蓋早前已作出登記的住戶資料，令他於填寫該簽收紀錄時可以閱覽到其他領取人士的個人資料。
32. 此外，投訴人表示創毅的員工將該簽收紀錄置於員工工作檯旁的紙盒內，沒有採取任何措施遮蓋相關紀錄（見圖3），故認為創毅未有妥善保障載於該簽收紀錄上領取了口罩的住戶的個人資料。

---

<sup>6</sup> 上水清曉路5號。

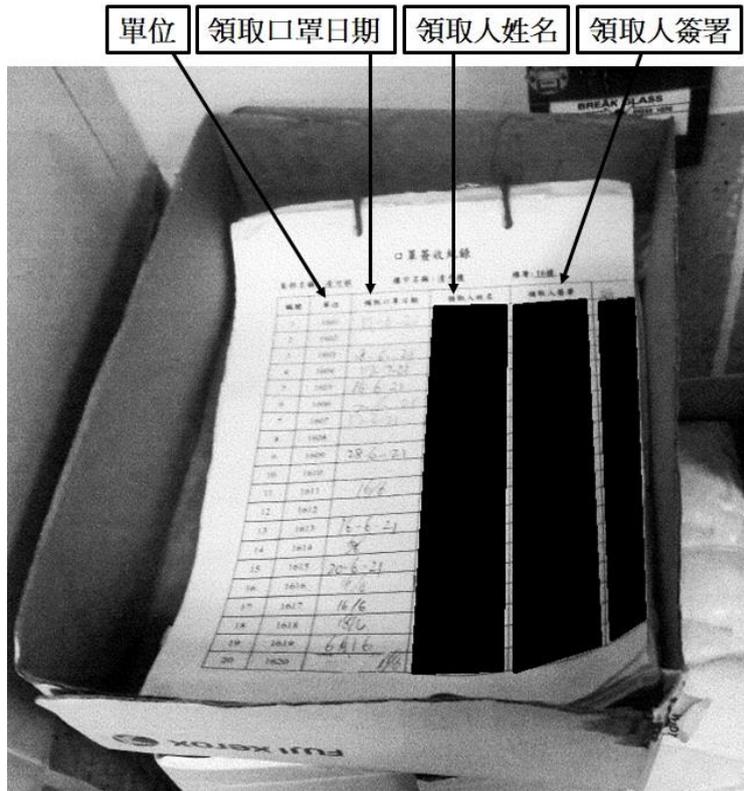


圖 3  
(所有個人資料已被遮蓋)

33. 另一方面，投訴人指創毅未有告知住戶載於該簽收紀錄上的個人資料的保存期限。

### 《私隱條例》有關個人資料保留及保安的規定

#### 保障資料第 2(2) 原則

34. 《私隱條例》附表 1 的保障資料第 2(2) 原則訂明，個人資料的保存時間，不得超過將其保存以貫徹該資料被使用於或會被使用於的目的（包括任何直接有關的目的）所需的時間。

#### 保障資料第 4(1) 原則

35. 《私隱條例》附表 1 的保障資料第 4(1) 原則訂明，資料使用者須採取所有切實可行的步驟，以確保由資料使用者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。

## 私隱公署的調查

36. 私隱公署於 2021 年 8 月 27 日，根據《私隱條例》第 38(a)(i) 條對創毅進行調查。

### 創毅就事件的回應

37. 為配合政府的疫情防控措施，香港房屋委員會轄下的屋邨辦事處協助將政府提供的口罩分發給每戶住戶。由創毅負責的清河邨屋邨辦事處於 2021 年 6 月 11 日向每戶住戶發出通知書，住戶可於 2021 年 6 月 16 日至 7 月 15 日期間帶同通知書，到所居住的大廈大堂登記及每戶領取口罩一盒。
38. 創毅指是次活動已於 2021 年 7 月 15 日結束，但創毅在 9 月下旬回覆私隱公署時表示，未領取口罩的住戶仍可到屋邨辦事處領取口罩，因此創毅當時仍保留載有住戶資料的該簽收紀錄。在私隱公署查問下，創毅承認並未有就於該簽收紀錄所收集得的個人資料訂立保存期限。
39. 創毅表示根據他們給予前線員工的指示及巡查結果，口罩簽收紀錄存放在大廈櫃檯的櫃位範圍或櫃檯下方，除獲授權人士外，其他人士（包括住戶）並不能擅自進入上述範圍或從外直接觀望該簽收紀錄。
40. 創毅向私隱公署提供其管理訓令（保障屋邨／苑住戶個人資料私隱指引）（該訓令），當中指出員工在收集、處理、使用、儲藏或傳遞所有個人資料時要作出足夠的保安措施，所有載有個人資料的文件紀錄不可隨便放置，在不需使用時應將文件存於已上鎖的文件櫃或其他穩妥地方。此外，該訓令亦指出，無論員工身處任何地方（如辦公室內、接待處或保安座頭），亦要避免將載有個人資料的文件隨意放置，而令第三者能得知其他人的資料。

## 改善措施

41. 在私隱公署介入事件後，創毅表示是次派發口罩活動已進行多月，由於有關口罩的有效日期為 2022 年 4 月初，故創毅會於口罩的有效日期完結前 2 個月，即 2022 年 2 月 1 日停止向未領取口罩的住戶派發口罩，並會於屆時銷毀所有相關的口罩簽收紀錄。
42. 另一方面，創毅亦已指示前線員工將有關的紀錄表存放於上鎖的儲物櫃，並已就此發出通告，向員工指出所有載有個人資料的文件及紀錄必須妥善處理及存放，以防止任何未獲授權人士查閱或意外地看見相關文件及紀錄。同時，創毅已訓示員工，在領取口罩人士填寫資料時，須以不透明物件遮蓋簽收紀錄上其他人士的個人資料，以確保住戶在簽收時不能閱覽到其他住戶的資料（見圖 4）。

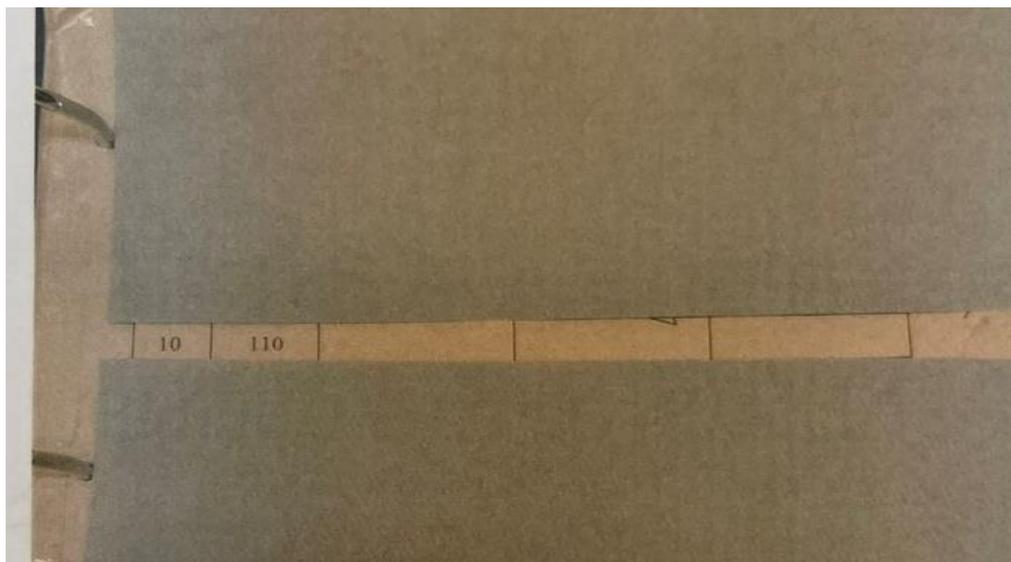


圖 4

43. 創毅亦就事件再次向員工（包括所有前線員工）傳閱該訓令及私隱公署發出的《物業管理指引》，並透過日常訓示，讓各員工知悉並嚴格執行有關個人資料保安方面的措施。創毅並確認會適時以通告及文件傳閱方式，提醒各員工嚴格遵從有關保障個人資料私隱的訓令及要求。

## 調查結果及違例事項

44. 在決定收集住戶的個人資料前，物業管理公司應釐定收集個人資料的目的，並就有關目的擬訂個人資料的保存期限，以確保個人資料的保存時間，不會超過將其保存以貫徹資料被使用於或會被使用於的目的（包括任何直接有關的目的）所需的時間，以符合保障資料第 2(2)原則的規定。
45. 在本個案中，不爭的事實是，創毅在事發時並無就載於該簽收紀錄中的個人資料訂立保存期限。創毅直至私隱公署介入事件後，才決定何時銷毀該些個人資料。故此，專員認為創毅在事件中違反了保障資料第 2(2)原則有關個人資料保存期間的規定。
46. 有關以共用表格簽收已領取口罩一事，專員認為創毅只需妥善地遮蓋該簽收紀錄內住戶的個人資料，或使用獨立的登記表格，並在進行派發口罩活動前，向前線員工提供適當培訓，便足以預防無關人士閱覽當中的個人資料。
47. 至於將該簽收紀錄公開放在工作檯旁的紙盒內，雖然創毅指他們的員工在巡查時，有關資料已被妥善存放，但根據投訴人提供的照片（即圖 3），該簽收紀錄確曾被放置在工作檯旁，以及當中的個人資料可清楚被途人看見。正如上文所述，假若創毅有採取措施妥善地保護該簽收紀錄，例如簡單至以卡紙將已填寫的個人資料遮蓋，已能妥善保障住戶的個人資料。
48. 在考慮上述的情況後，專員認為創毅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，防止該些個人資料受到未獲准許的或意外的查閱、處理、刪除、喪失或使用所影響，違反了保障資料第 4(1)原則有關個人資料保安的規定。

## 執法行動

49. 專員認為創毅違反了保障資料第 2(2)及第 4(1)原則，決定依據《私隱條例》第 50(1)條向創毅送達執行通知，指示創毅須確

認已銷毀涉案的派發口罩活動中所收集得的住戶的個人資料，並制定指引，就收集得的個人資料釐定保存期限。另外，創毅須透過向員工發通告及／或日常訓示，要求員工緊遵創毅的該訓令行事，同時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。

50. 此外，專員亦指示創毅將上述指引及該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，確保相關的指引及該訓令得以貫徹落實及遵行，防止同類違反《私隱條例》的行為再次發生。

## 借鑑

51. 由於各行各業的資料使用者收集個人資料的情況各有不同，《私隱條例》並沒有就個別情況訂明劃一的資料保存期限。一般而言，資料使用者須因應其所收集個人資料的目的，從而訂立該資料的保存期限。當最初收集個人資料的目的（包括任何直接有關的目的）完成時，該資料使用者便須將該等資料刪除，除非保留該等資料是有法例依據或符合公眾利益。
52. 物業管理公司不時為不同目的收集及處理大量住戶及訪客的個人資料，例如在處理住戶投訴、簽發住戶證、籌辦活動或收集意見等。物業管理公司應留意，在每次進行收集住戶個人資料的活動前，應先釐定收集個人資料的目的，就有關目的而收集的個人資料制定保存期限，並在完成原本收集的目的後將資料銷毀，以符合保障資料第 2(2)原則有關個人資料保存期間的規定。此做法亦可避免資料因過時而變得不準確的情況，而且資料存放的時間越長，資料遭未獲准許的或意外的查閱或處理的機會便越大。故此，制定個人資料的保存期限是保障個人資料一個不可或缺的措施。
53. 在個人資料保安方面，保障資料第 4 原則的重點是，資料使用者是否已採取所有切實可行的步驟去確保所持有的個人資料的安全。事實上，切實可行的步驟除了包括有關機構為保障個人資料所制定的行事方式或政策外，更重要的是機構及其員工對保障個人資料的警覺性及敏感度。

54. 隨着市民對個人資料保障的意識日漸提高，他們已普遍視其個人資料為重要的資產。同樣地他們亦期望資料使用者會謹慎對待他們的個人資料。如物業管理公司能抱着相同的心態，將所收集的個人資料視為重要的財產，時刻保持警覺，採取所有切實可行的步驟保障個人資料私隱，這除可符合《私隱條例》的規定外，也定能獲取客戶的信心，建立互信的關係。

## V. 調查個案（三）

### 尊家管業有限公司 在未取得業戶同意下披露其電話號碼予另一名業戶

#### 個案背景

55. 投訴人是筲箕灣柏匯<sup>7</sup>的一名業戶，而柏匯的物業管理工作由尊家管業有限公司（尊家）負責。
56. 2021年7月14日，投訴人收到另一名業戶（該名業戶）的來電。該名業戶為業主委員會成員，在電話中向投訴人訴說他對業主委員會其他成員的不滿，並指其單位多處出現問題卻不獲管理公司跟進。在投訴人查問下，該名業戶表示他是由柏匯的一名保安員獲得投訴人的電話號碼。
57. 其後，投訴人不斷收到該名業戶的來電及 WhatsApp 訊息，該名業戶亦向投訴人發送數十張不同人士對話的 WhatsApp 擷圖及其他文件／相片等，內容與多項屋苑管理事宜有關。

#### 投訴

58. 投訴人表示他從未向該名業戶提供他的電話號碼，亦不曾同意尊家向該名業戶披露其電話號碼。就此，投訴人向私隱公署作出投訴。

#### 《私隱條例》有關個人資料使用（包括披露或轉移）的規定

##### 保障資料第 3(1)及(4)原則

59. 《私隱條例》附表 1 的保障資料第 3(1)及(4)原則訂明，如無有關的資料當事人明確及自願的同意，個人資料只可使用（包括披露或轉移）於當初收集資料時擬將該資料用於的目的或與此目的直接有關的目的。

---

<sup>7</sup> 筲箕灣成安街 33 號。

## 私隱公署的調查

60. 私隱公署於 2021 年 11 月 12 日，根據《私隱條例》第 38(a)(i) 條對尊家展開調查。

### *尊家的處理個人資料政策*

61. 尊家向私隱公署提供其有關個人資料處理方面的政策（該政策）。根據該政策，未經主管級別或以上授權，員工不得使用及轉移尊家所收集得的個人資料予其他人士或部門。另外，該政策亦訂明，在未取得資料當事人（即業戶）同意下，不得將任何個人資料向其他人士披露。如有違反上述規定，尊家會嚴肅處理並按嚴重程度作紀律處分。

### *尊家就事件的回應*

62. 尊家確認涉案的保安員為其僱員。尊家表示，基於管理需要，在大廈業戶同意的前提下，他們會收集及保存業戶的個人資料，以作通訊及保安等與物業管理相關的用途。員工會因應工作需要，在工作有關的情況下才會查閱業戶提供的個人資料。
63. 尊家向私隱公署提供一份載有投訴人個人資料（包括投訴人的姓名、單位號碼及電話號碼等）的「業主登記記錄」，當中的「收集個人資料聲明」中註明業主的個人資料只會用於與其單位直接有關的用途，並會作大廈管理及／或單位執修之用。
64. 尊家承認涉案的大廈保安員曾向該名業戶提供投訴人的電話號碼，並向私隱公署提供了該名保安員的書面供詞。該名保安員表示該名業戶曾在 2021 年 7 月 14 日致電給他，希望與投訴人交換大廈管理方面的意見。該名保安員回應該名業戶時表示，他可選擇登門拜訪投訴人或在投訴人信箱留言。該名業戶認為上述做法不太合適，要求該名保安員提供投訴人電話號碼給他，並表示不會告訴投訴人其電話號碼的來源。該名保安員認為該名業戶是業主委員會成員，很多大廈管理事宜也與他有關，在未有進一步細想的情況下，便提供了投訴人的電話號碼

予該名業戶。翌日，該名業戶向該名保安員表示，已與投訴人聯絡，並已透過 WhatsApp 傳送了百多頁文件予投訴人。

### 改善措施

65. 就本個案，尊家指出由於該名保安員披露投訴人個人資料的行為不符合該政策的規定（上文第 61 段），故尊家已對他作出紀律處分，該名保安員現已離職。此外，尊家亦就事件聯絡該名業戶，要求他不再保留及停止使用投訴人的資料，而該名業戶亦向尊家確認已刪除有關資料。
66. 另一方面，除現有的該政策外，尊家已就事件發出書面通告，向所有員工重申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。同時，尊家亦口頭逐一向員工作出訓示，述明員工不論任何理由均不可向任何人士透露業戶的個人資料。書面通告亦有定時作出傳閱，以提醒員工必須遵守有關規定。
67. 就本個案，尊家認為是次個案屬單一事件，且不涉任何個人的利益，尊家已盡力採取補救措施及作出改善。不過，尊家認為事件中有提升服務質素的空間，包括加強前線員工的訓練及敏感度，日後會向員工發出工作指引及提供內部培訓，及在管理上加強對業戶個人資料的保障等。

### 調查結果及違例事項

68. 據尊家所述，事發時該名業戶向該名保安員表示希望與投訴人聯絡交換大廈管理方面的意見，故希望取得投訴人的電話號碼。過程中，該名保安員並未有了解該名業戶基於何身份、以及是否在職能或職權上可以查閱及使用投訴人的電話號碼，便直接將投訴人的電話號碼提供予該名業戶。
69. 此外，即使該名業戶為業主委員會的成員，亦不代表他必然獲業委會授權，或有需要取得業戶的電話號碼。投訴人當初提供其電話號碼予尊家，是供尊家就物業管理的事宜與他聯絡。該名保安員向該名業戶披露投訴人的電話號碼作私人聯絡，這顯

然不符合投訴人同意其個人資料被使用的目的，亦與尊家當初收集投訴人個人資料的目的不一致。

70. 在本個案中，不容爭議的事實為該名保安員在事發時未有按尊家的該政策，在事先取得主管級別或以上授權，及／或取得投訴人同意的情況下，擅自將投訴人的電話號碼披露予該名業戶。
71. 基於以上所述，專員認為尊家違反了保障資料第 3(1)原則有關個人資料使用的規定。

### 執法行動

72. 專員認為尊家違反了保障資料第 3(1)原則，決定依據《私隱條例》第 50(1)條向尊家送達執行通知，指示尊家定期向所有員工傳閱該政策及上文第 66 段的通告，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，並將該政策及上述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，同時實施有效的恆常監察，確保該政策及上述通告得以貫徹落實及遵行，防止同類違反《私隱條例》的行為再次發生。

### 借鑑

73. 縱使機構中有完善保障個人資料的政策，但若有關政策未能有效地下達至前線員工，更好的政策也是徒然。正如本個案中的物業管理公司，雖然他們已訂定政策監管如何使用業戶個人資料（包括披露業戶的個人資料），但涉案的前線員工並沒有參考有關政策。他在不假思索的情況下便披露了業戶的個人資料。若然有關員工對保障個人資料有一定程度的意識或敏感度，他應當會在事前徵得業戶的同意才向第三者披露業戶的個人資料，或他最低限度會先去了解此舉與管理公司的程序及政策是否相符。
74. 私隱公署一直強調，企業應將個人資料保障視為其企業管治責任，並將其納入日常業務中不可或缺的一環，由上而下貫徹地

在機構中執行有關保障個人資料的政策，定期檢討和與時並進地修訂相關的政策及指引。同時，亦應積極地與員工溝通及作出有效的監察，加強員工對個人資料私隱保障的意識，務求員工在掌握《私隱條例》的要求的同時，將保障私隱的理念應用於他們日常工作程序上，從而妥善處理業戶的個人資料。

## VI. 調查個案（四）

### 怡信物業管理有限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

#### 個案背景

75. 東旭苑位於香港筲箕灣愛賢街，是一個居者有其屋計劃屋苑，其物業管理工作由怡信物業管理有限公司（怡信）負責。
76. 投訴人於一間外賣平台公司任職送餐員。2021年12月5日，投訴人在派送外賣至東旭苑一單位時，大廈大堂管業處的保安員要求投訴人必須出示其香港身份證作訪客登記。接待櫃檯上亦有放置必須使用身份證進行訪客登記的告示（見圖5）：

「所有訪客包括送貨、外賣及速遞員必須使用身份證進行訪客登記，本苑不接受以車牌、職員證或卡片登記。  
請在此等待保安員與到訪單位業戶確認後才可[到]進入大廈。」



圖 5

77. 投訴人隨即提出以其他身份證明文件進行訪客登記，惟保安員明確表示只會接受香港身份證作登記文件。最後，投訴人在沒有出示身份證的情況下，被拒進入大廈。

## 投訴

78. 投訴人不滿怡信強制收集其身份證號碼作訪客登記，遂於2021年12月21日向私隱公署作出投訴。

### 《私隱條例》關於收集訪客身份證號碼的規定

#### 保障資料第1(1)原則

79. 《私隱條例》附表1的保障資料第1(1)原則訂明，資料使用者在收集個人資料時，必須是為了直接與其職能或活動有關的合法目的而收集，收集的資料對該目的而言是必需的或直接與該目的有關，以及資料屬足夠但不超乎適度。

#### 《身份證號碼及其他身份代號實務守則》<sup>8</sup>

80. 身份證號碼屬性質敏感的個人資料，任何資料使用者都只可在符合《私隱條例》及專員根據《私隱條例》<sup>9</sup>發出的《身份證號碼及其他身份代號實務守則》（《守則》）列明的情況下，方可收集身份證號碼。
81. 為保安理由，物業管理公司有需要監察獲准許進入大廈的訪客。故此，根據《守則》<sup>10</sup>，物業管理公司可以在大廈入口處記錄訪客的身份證號碼。不過，《守則》亦指出<sup>11</sup>，物業管理

---

<sup>8</sup> [https://www.pcpd.org.hk/tc\\_chi/data\\_privacy\\_law/code\\_of\\_practices/files/picode\\_tc.pdf](https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/data_privacy_law/code_of_practices/files/picode_tc.pdf)

<sup>9</sup> 專員行使《私隱條例》第12(1)條所賦予的權力發出實務守則，以及根據《私隱條例》第12(8)條的規定核准實務守則。《私隱條例》第13(2)條訂明，資料使用者違反實務守則可在有關的根據《私隱條例》進行的法律程序中獲接納為違反《私隱條例》相關規定的證據。

<sup>10</sup> 《守則》第2.3.4.2段訂明，資料使用者在訪客獲准進入處所後，要監察該人在處所內的活動不是合理地切實可行的情況下，作為將來識辨該名訪客的方法，資料使用者可收集訪客的香港身份證號碼。

<sup>11</sup> 《守則》第2.2段。

公司應在可行的情況下，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（例如接受訪客以其他身份證明文件登記，或致電受訪業戶識辨訪客身份等）<sup>12</sup>。

## 私隱公署的調查

82. 私隱公署於 2022 年 2 月 21 日，根據《私隱條例》第 38(a)(i) 條對怡信展開調查。

### 東旭苑的訪客登記政策

83. 怡信向私隱公署確認，由於早前曾有訪客提供香港身份證以外的文件作訪客登記，令保安員須費時識辨不同種類的文件。為便利保安員進行訪客登記工作，2021 年 11 月 15 日起，東旭苑管業處只接納香港身份證作訪客登記。
84. 怡信表示，根據東旭苑在事發時的訪客登記政策，保安員須先向訪客查詢到訪的單位及目的，所有進入大廈執行職務（例如送貨、送餐等）的人士，均須出示其香港身份證作訪客登記，東旭苑不接受其他代替提供香港身份證的替代方法。訪客須先填妥由保安員提供的訪客登記表（要提供的個人資料包括其姓名及香港身份證號碼之英文字母及頭 3 位數字），並出示其香港身份證供保安員核對。其後，保安員須與受訪業戶確認到訪目的，訪客方可進入大廈。
85. 投訴人在 2021 年 12 月 5 日當天到東旭苑派送外賣時，有關保安員按上述的訪客登記政策行事，拒絕投訴人以其他身份證明文件作訪客登記。

### 改善措施

86. 怡信表示已在 2021 年 12 月 15 日停止執行上述的訪客登記政策，並接受為執行職務而進入大廈的訪客以其職員證作登記。如訪客未能出示其職員證，便須登記姓名及香港身份證之英文

---

<sup>12</sup> 《守則》第 2.2.1 及 2.2.3 段。

字母及頭 3 位數字。其後，保安員亦須與受訪業戶確認到訪目的，訪客方可進入大廈。上文第 76 段的告示已於同日移除。

87. 怡信已就其訪客登記政策的上述更新，向東旭苑的保安員發出有關訪客登記程序的指引，供他們遵循。

### 調查結果及違例事項

88. 雖然東旭苑管業處記錄的是身份證號碼的英文字母及頭 3 位數字，而非號碼的全部，但根據《守則》，「身份證號碼」是指身分證上的身分代號，不論是其原本或任何經修改的形式<sup>13</sup>。因此，即使是收集部份身份證號碼，亦須符合《守則》的規定。
89. 就記錄訪客的身份證號碼方面，私隱公署認為，管業處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作訪客登記，例如若果訪客是為了執行工作職務而進入大廈，管業處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。
90. 在本個案中，怡信事實上可選用其他侵犯私隱程度較低的方法，即接受為執行職務而進入大廈的訪客以其職員證作登記，或由保安員與受訪業戶確認訪客到訪目的，來識辨訪客的身份。然而，怡信除收集香港身份證號碼外，並沒有提供其他較不侵犯私隱的替代方法供訪客選擇，以致投訴人最終因為沒有出示香港身份證而被拒進入大廈。專員認為，此舉並不符合《守則》的規定，亦同時違反了保障資料第 1(1)原則有關收集個人資料的規定。

### 執法行動

91. 專員認為怡信違反了保障資料第 1(1)原則，決定依據《私隱條例》第 50(1)條向怡信發出執行通知，指示怡信檢視其訪客登

---

<sup>13</sup> 《守則》第 1.3 段。

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；並制定書面政策及指引，供員工遵循；定期向員工傳閱政策及指引文件，並提供培訓，提升他們保障個人資料的意識，同時實施有效的恆常監察，確保上述政策及指引得以貫徹落實及遵行。

## 借鑑

92. 身份證號碼是重要的個人資料，具有永久性個人身份識辨作用。現實生活中相當多重要的事務，均以此作為身份核證或證明。身份證號碼一旦被濫用，會帶來嚴重後果。基於身份證號碼的獨特性，私隱公署一直視該資料為重要且敏感的個人資料，專員亦特別發出《守則》，以規管資料使用者收集及處理身份證號碼及副本的情況。
93. 由於管業處經理無法監察訪客進入大廈後的活動，故基於保安的考量，他們需核實訪客的身份及其到訪目的並作出記錄，此舉亦屬無可厚非。不過，物業管理公司並不可因保安理由而任意收集身份證號碼，物業管理公司有責任顧及訪客的個人資料私隱，因應大廈實際情況，認真考慮採用哪一種身份核證程序，從而透過侵犯私隱程度較低的方法，達至保安的目的。

## VII. 建議及其他評論

94. 《私隱條例》第 48(2)條訂明，專員在完成調查後，如認為符合公眾利益，可發表報告列明該項調查的結果及由該項調查引致的、專員認為適合作出的任何建議或其他評論。

### 建議

95. 專員鼓勵物業管理團體（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）要「自管」，按法例和指引採納良好的行事方式，保障及尊重業戶的個人資料，贏得業戶的信任及支持的同時亦有助其履行物業管理職責。
96. 專員希望藉此報告，對物業管理團體作出以下建議：
- (i) 專員鼓勵各物業管理團體引入「個人資料私隱管理系統」，把個人資料私隱保障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，以示團體有決心體現良好企業管治和爭取業戶的信任，詳情可參閱私隱公署刊發的《私隱管理系統最佳行事方式指引》<sup>14</sup>。
  - (ii) 在制定涉及收集個人資料的政策或措施前，應先進行私隱影響評估，識別政策或措施實行後帶來的私隱問題，從而評定是否有切實需要落實有關政策或措施，以及考慮是否有其他侵犯私隱程度較低的替代方法，以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。
  - (iii) 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」。團體應投入資源，加強員工對保障個人資料私隱的意識，清晰地傳達最新資訊（例如在日常的團體通訊內不時包括實用提醒、提供渠道如內聯網方便員工可隨時瀏覽相關的資訊重溫內容），建立尊重個人資料私隱的文化，由

---

<sup>14</sup> [https://www.pcpd.org.hk/tc\\_chi/resources\\_centre/publications/files/PMP\\_guide\\_c.pdf](https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/PMP_guide_c.pdf)

上而下貫徹地在團體中執行有關保障個人資料的政策。

- (iv) 視業戶的個人資料為物業管理團體的重要資產，時刻妥善保管及謹慎處理所收集得的個人資料，加強員工對保障業戶個人資料的意識或敏感度，將保障私隱的理念應用於員工日常工作程序上，針對員工的需要而提供培訓，從而妥善處理業戶的個人資料。
- (v) 定期檢討及更新與處理個人資料相關的政策及指引，積極地與員工溝通了解他們工作上涉及的個人資料私隱議題，提供有效及專業的解決方案及知識。同時，就員工日常工作程序作出有效的監察，務求員工更掌握《私隱條例》的要求，締造一個保障個人資料私隱的工作環境及運作模式。

## 其他評論

- 97. 專員樂見在上述四宗調查個案中的物業管理公司在接獲私隱公署通知後，均就其所涉及的違反事項作出相應的補救措施。為了防止相關違反再次重複發生，專員向該四間公司分別發出執行通知，希望他們汲取個案中的經驗，日後致力加強保障業戶的個人資料私隱。事實上，物業管理公司保障及尊重個人資料，除了贏得業戶的信任及支持，亦有助其履行物業管理職責。
- 98. 專員認為，因應客戶與持份者對企業負責任地使用個人資料的期望與日俱增，企業不應把保障個人資料私隱僅視為循規的要求。事實上，單單符合法例規定行事，已不再是解決方案，亦跟不上全球恪守良好數據道德的趨勢。長遠而言，機構內備有健全的保障私隱系統，輔以行之有效的檢討及監察程序，方為機構應對無處不在的個人資料私隱風險的不二方案。建立全面的私隱管理系統，不但可促使機構符合《私隱條例》的規定，更可獲取客戶的信任，從而提升其商譽及加強競爭優勢。

99. 面對大數據年代和公眾對私隱保障的期望與日俱增，機構只視個人資料私隱保障為循規的法律事宜是不足夠的，機構應該採取積極進取及防患未然的措施。

- 完 -