

根據《個人資料（私隱）條例》（第486章）第 48(1)條

發表的報告

康泰旅行社有限公司

個人資料系統視察報告

（中文譯本）

（本報告以英文編寫，如中文譯本與英文版報告有歧異或矛盾，
概以英文為準）

報告編號：R16-1927

發表日期：2016 年 1 月 26 日



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

本頁面乃故意留空以方便雙面打印

康泰旅行社有限公司個人資料系統視察報告

個人資料私隱專員（「專員」）根據《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）（「條例」）第 36 條對康泰旅行社有限公司個人資料系統進行視察，並根據條例第 48 條行使賦權發表本報告。

條例第 36 條規定：

- 「在不損害第38條的概括性原則下，專員可對 –
- (a) 資料使用者所使用的任何個人資料系統；或
 - (b) 屬於某資料使用者類別的資料使用者所使用的任何個人資料系統，
- 進行視察，目的在確定資訊以協助專員 –
- (i) 在 –
 - (A) (a)段適用時，向有關的資料使用者；
 - (B) (b)段適用時，向有關的資料使用者所屬於的一個類別的資料使用者，作出建議；及
 - (ii) 作出關於促進有關的資料使用者或有關的資料使用者所屬於的一個類別的資料使用者（視屬何情況而定）遵守本條例的條文（尤其是各保障資料原則）的建議。」

根據條例第2(1)條，「個人資料系統」是指「全部或部分由資料使用者用作收集、持有、處理或使用個人資料的任何系統（不論該系統是否自動化的），並包括組成該系統一部分的任何文件及設備。」

條例第48條的有關部分規定：

- 「(1) 在符合第(3)款的規定下，專員在第36(b)條適用的情況下完成一項視察後，可 –
- (a) 發表列明由該項視察引致的、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）的任何建議的報告；及
 - (b) 以他認為合適的方式發表該報告。

...

- (3) 除第(4)款另有規定外，根據第(1)…款發表的報告的擬訂形式，須以防止可從報告中確定任何個人的身分為準。
- (4) 第(3)款不適用於屬以下人士的個人 –
 - (a) 專員或訂明人員；
 - (b) 有關資料使用者。」

香港個人資料私隱專員 黃繼兒

目錄

摘要.....	1
第一章：簡介.....	6
第二章：康泰的業務架構.....	7
康泰的業務	7
組織架構	7
第三章：視察.....	9
展開視察	9
視察的範圍	9
方法	10
現場視察前的工作	11
現場視察	11
現場視察後的工作	12
第四章：個人資料系統及資料流程.....	13
個人資料系統	13
旅行團顧客的個人資料流程概覽	13
尊享會會員的個人資料流程概覽	17
第五章：視察結果及建議.....	20
導言	20
資料收集（保障資料第 1 原則）、資料使用（保障資料第 3 原則）及直接促銷	20
資料準確性及保留（保障資料第 2 原則）	27
資料保安（保障資料第 4 原則）	29
公開的私隱政策（保障資料第 5 原則）	33
私隱管理系統	34
第六章：總結.....	36
附件 1 — 保障資料原則	38
附件 2 — 在直接促銷中使用個人資料（條例第 35B 至 35H 條）	43
附件 3 — 私隱管理系統	48
附件 4 — 康泰的私隱條例聲明	49
附件 5 — 康泰使用及保留的個人資料	50
附件 6 — 康泰向旅行團顧客收集的個人資料種類	56
附件 7 — 康泰向尊享會參加者收集的個人資料種類	57

摘要

引言

1. 外遊是港人喜愛的消閒活動。2013 年香港的離境人次達八千四百萬，而一名香港旅客平均每兩年外遊三次。旅行社一般會收集、持有、處理及使用顧客不同種類的個人資料，包括姓名、護照資料、出生日期、聯絡資料及信用卡資料。
2. 鑑於港人外遊普遍，而旅行社會收集和保存大量顧客的個人資料，故此，個人資料私隱專員（「專員」）認為根據《個人資料（私隱）條例》（「條例」）第 36 條對旅行社的個人資料系統進行視察，符合公眾利益。
3. 香港有超過 1,700 間持牌旅行社。專員揀選康泰旅行社有限公司（「康泰」）作為視察對象，考慮的因素包括其顧客人數眾多及收集個人資料的途徑（即分行、電話報名中心及網站）。由於康泰收集顧客的個人資料以提供旅遊服務的模式與很多其他旅行社相似，專員就康泰提供旅遊服務予顧客的個人資料系統提出的建議，對同類別的資料使用者在遵守條例條文及條例附表一的保障資料原則亦具參考作用。

視察

4. 個人資料私隱專員公署（「公署」）視察了康泰處理旅行團顧客及尊享會會員個人資料的個人資料系統，並檢視了由收集至銷毀個人資料的整個資料流程。公署亦檢查了康泰在個人資料私隱方面的政策和行事方式，以確保其符合條例保障資料第 1 至 5 原則的規定，及條例第 6A 部有關規管直接促銷活動的規定。公署亦參照私隱管理系統¹來檢視康泰在個人資料保障方面所採取的措施。

¹ 公署提倡公私營機構採納私隱管理系統，以之為加強個人資料私隱保障的策略框架。公署於 2014 年 2 月出版《私隱管理系統最佳行事方式指引》，以協助機構制定私隱政策、程序及行事方式，將私隱保障納入所有新計劃、程序和服務當中。

可供參考的行事方式、視察結果及建議

5. 專員在視察中注意到康泰的下列行事方式具參考價值：

- (1) **重視私隱管理**：康泰委派高層管理人員，即助理總經理（行政）負責監督私隱事宜。
- (2) **向親身報團的顧客收集必需資料**：前線職員可在電腦訂位系統和分行的資料單張中知悉不同的簽證申請及各航空或火車公司所需的個人資料種類。康泰由「簽證及顧客資料處理部」專責更新和發放簽證申請的規定，讓前線職員易於跟從有關規定而不會向報團顧客收取不必要的個人資料。
- (3) **適時銷毀載有個人資料的文件**：康泰的分行保留旅行團的收據副本及其他相關資料至旅行團出發後的六個月。康泰根據旅行團的出發月份把文件存放於紙箱中，每個紙箱外清楚註明出發月份。每月月初，職員會取出存放六個月前出發的旅行團文件的紙箱以安排銷毀。康泰在箱外註明出發月份及只在一個紙箱存放某一月份的文件的做法可方便依時銷毀文件。
- (4) **謹慎處理敏感文件**：康泰小心處理由其保管的敏感文件（包括旅行團顧客的護照）。這些文件在不使用時會被存放在上鎖的地方，文件的交收記錄會妥善備存，分行與總行之間的文件送遞亦會於即日內完成。

6. 基於視察所見及所得，專員向康泰作出下述十三項建議：

資料收集 (保障資料第 1 原則)

- (1) **網上收集旅行團顧客的資料**：康泰會收集網上報團的顧客的香港身份證號碼及地址，但在分行報團卻毋須提供這兩項資料。康泰應檢討於網上收集香港身份證號碼及地址是否必需，並因應情況修改網上報團表格。
- (2) **收集尊享會會員的資料**：康泰向參加尊享會的人士收集完整的出生日期，以便他報名參加生日當月出發的旅遊產品時可獲會員生日優惠減免。由於生日優惠減免適用於會員的整個生日月

份，收集會員的出生年份和日子就該目的而言超乎適度。康泰應只收集參加尊享會的人士的出生月份。康泰亦應停止現時將參加尊享會的顧客的完整出生日期由訂位系統自動複製至會員資料庫的做法。

收集通知 (保障資料第 1 原則)

- (3) **給予旅行團顧客及尊享會會員的通知：**康泰分別向旅行團顧客及尊享會會員提供「私隱條例聲明」及尊享會的細則及條款，當中述明了收集個人資料的相關資訊，以符合條例要求；惟當中沒有列明負責處理個人資料查閱及改正要求的員工姓名或職位。康泰應於首次使用他們的個人資料時或之前，明確告知他們該些資訊。

資料使用 (保障資料第 3 原則)及直接促銷

- (4) **轉移旅行團顧客的個人資料：**康泰向旅行團顧客提供的「私隱條例聲明」述明了顧客的個人資料有機會被披露予康泰的合作伙伴作售後服務之用途，但卻沒有闡明「合作伙伴」包括甚麼機構或人士。這或會令人以為「合作伙伴」是指所有康泰的商業伙伴，包括旅遊、金融、娛樂、醫療保健等多種類的產品及服務提供者。康泰於視察時表示「合作伙伴」主要指航空及保險公司。就此，康泰應於「私隱條例聲明」上具體說明旅行團顧客的個人資料會轉移給甚麼類別的人士，及明確表明資料轉移的目的。
- (5) **轉移尊享會會員的個人資料：**尊享會的紙張表格的條款及細則列明個人資料可能會提供予供應商及合作伙伴，以提供最新消息及資訊，而網上版本則列明康泰不會向第三者（但不包括附屬公司、相關公司、供應商及合作伙伴）出售、交換或披露顧客的個人資料作銷售推廣或其他用途。康泰於視察時聲稱不會向他人發放尊享會會員的個人資料。就此，康泰應於尊享會的紙張及網上表格的條款及細則中述明尊享會會員的個人資料不會被轉移至任何人士。

- (6) **直接促銷選擇空格**：尊享會的網上登記表格設有選擇空格讓參加者表示他是否反對康泰將其個人資料用於直接促銷。該空格位處於提交鍵上方的顯眼位置。但是，在紙張表格上的有關選擇空格則設於細則及條款之中，易被忽略。康泰應把紙張表格的選擇空格移到較顯眼的位置，例如於簽署位置的正上方，或加設副標題「直接促銷」，並將該空格置於其下。

資料保留 (保障資料第 2 原則)

- (7) **資料的刪除**：個別職員儲存於其電腦硬碟內的檔案是由該職員自行刪除，康泰沒有監督有關刪除工作是否完成。康泰應制定監察機制，確保依時銷毀儲存於個別職員的硬碟內載有個人資料的檔案。
- (8) **資料的保留**：康泰保留電腦系統內的訂位記錄七年，以遵從《稅務條例》的規定²。然而，就上述目的而言，訂位記錄內的某些個人資料（如信用卡號碼及緊急聯絡資料）理應不是必需的。康泰應檢討哪些資料確需保留七年，並只保留必需的資料。

資料保安 (保障資料第 4 原則)

- (9) **送遞敏感資料的保安**：現時分行與總行之間的文件送遞會於即日內完成。康泰應書面訂明此行事方式，以便告知及提醒員工。其他保障敏感資料的良好行事方式亦應訂明。
- (10) **網上傳輸的保安**：康泰應貫徹執行以互聯網傳輸個人資料時必須加密的規定，並書面訂明違規的後果。
- (11) **資訊科技保安政策及管治**：由於旅行團顧客及尊享會會員的個人資料均儲存於電腦系統中，因此，康泰應檢討及完善其資訊科技保安政策及管治，以確保其全面性及完整性。

² 《稅務條例》第 51C 條訂明每名在香港經營某行業、專業或業務的人，須就其入息及開支以英文或中文備存足夠的紀錄，以便該應評稅利潤能易於確定。該紀錄保留為期最少 7 年。

(12)資料外洩事故的處理：顧客關係部在處理資料遺失或外洩方面有簡要的指引。但該指引沒有列明(i) 顧客關係部在甚麼情況下應向指定的高層人員匯報資料外洩事故，(ii) 何時向指定的高層人員作出匯報及(iii) 誰是指定的高層人員。康泰應將上述事宜納入有關處理資料遺失或外洩的指引中。

公開的私隱政策(保障資料第 5 原則)

(13)私隱政策的透明度：康泰沒有私隱政策聲明，故此應制定此聲明，以列明康泰在個人資料私隱保障方面的整體承擔及處理個人資料的實務，並將之刊登於網上。

結論

7. 現今的顧客越來越關心他們的個人資料因何被收集及之後會被如何處理。旅遊業界有大量的資料往來（包括跨境資料轉移），有可能會被不當使用或濫用。在注重保障個人資料的世代，如旅行社把保障個人資料私隱納為業務中的一環，可獲取顧客的信任、提升商譽，從而贏得競爭優勢。

8. 專員鼓勵康泰推行私隱管理系統，以管理其持有的個人資料。如機構在業務過程中會收集顧客的個人資料，便應視保障個人資料為企業管治的一部分，而非僅視之為循規事宜。健全的私隱保障基建輔以恒之有效的檢討及監察程序，有助遵從條例的規定，亦可建立顧客的信任及提升商譽。

9. 機構需持續地管理個人資料私隱。專員希望本報告對康泰及其他旅行社有所幫助，及有助建立「保障與尊重個人資料私隱」的文化。

第一章：簡介

視察原因

1.1 外遊是港人喜愛的消閒活動。根據世界銀行的資料，2013 年香港的離境人次達八千四百萬³。一項調查⁴顯示香港旅客平均每兩年到外地作消閒旅遊三次。另一項調查⁵顯示香港持續成為亞太區中具有最多經常外遊人士的地區，80% 受訪者曾於過去 12 個月外遊。

1.2 旅客透過旅行社報團或購買機票時，一般會向旅行社提供其姓名及護照資料。

1.3 鑑於外遊的普遍，而旅行社會從中處理顧客的個人資料，個人資料私隱專員（「專員」）認為根據《個人資料（私隱）條例》（「條例」）第 36 條對旅行社的個人資料系統進行視察，符合公眾利益。

揀選康泰的原因

1.4 香港有超過 1,700 間持牌旅行社⁶。公署揀選康泰旅行社有限公司（「康泰」）作為視察對象，考慮的因素包括其顧客人數眾多及收集個人資料的途徑（即分行、電話報名中心及網站）。此外，康泰收集、持有、處理及使用顧客不同種類的個人資料，包括姓名、香港身份證號碼、旅遊證件資料、出生日期、聯絡資料及信用卡資料等。

1.5 本視察的目的是協助專員向康泰及其他旅行社作出有關促進遵從條例條文的建議。

³ 來源：<http://data.worldbank.org.cn/indicator/ST.INT.DPRT/countries/HK?display=default>

⁴ 來源：http://visa.com.hk/aboutvisa/mediacenter/nr_hk_26062013GlobalTravelIntentionsHKResults.html

⁵ 來源：http://www.mastercard.com/hkc/consumer/_assets/press-center/141029HK-CPP_1H_2014_tc.pdf

⁶ 截至 2015 年 4 月 30 日，香港的持牌旅行代理商數目為 1,745 間（來源：<http://www.tar.gov.hk/chi/statistics/index.html>）

第二章：康泰的業務架構

康泰的業務

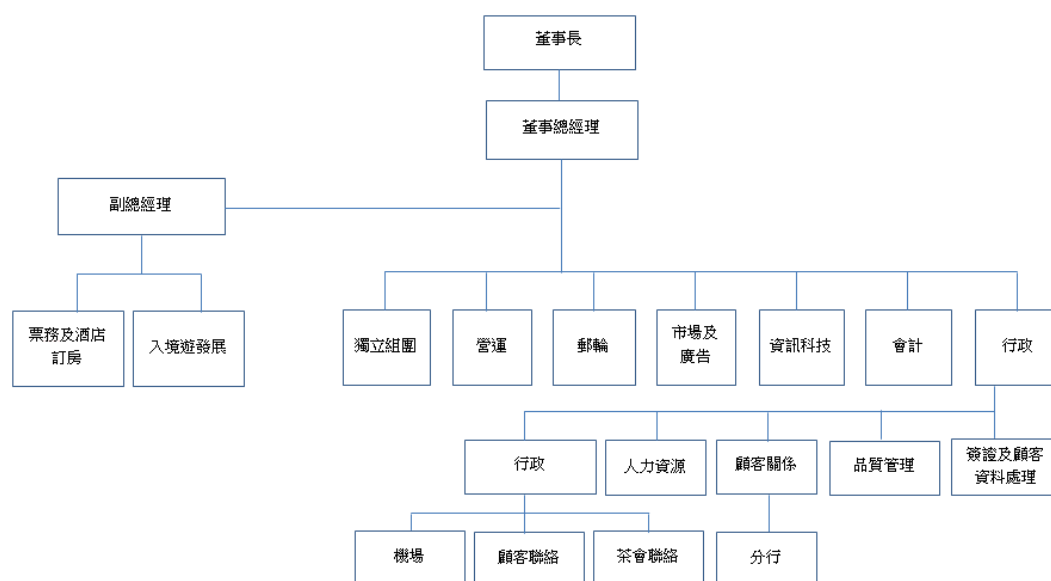
2.1 康泰現透過 19 間分行、電話報名中心及網站售賣各式旅遊產品及提供出入境旅遊服務。

2.2 根據 2012 至 2014 年的顧客數目，康泰首三位的旅遊產品是(1)旅行團，(2)機票及(3)機票和酒店住宿套票。

2.3 康泰設有尊享會，為尊享會會員提供若干優惠，包括團費折扣及網購服務。

組織架構

2.4 康泰現有超過 800 名職員。康泰的架構圖如下：



康泰架構圖

2.5 康泰表示下述部門可查閱顧客的個人資料⁷：

部門	涉及處理顧客個人資料的主要職責
顧客關係部（包括分行及領隊）	• 於分行接訂單及回答查詢 • 安排旅行團 • 處理顧客的投訴及收取顧客的意見
營運部	• 訂購機票 • 與當地營運商聯絡，預訂酒店房間
顧客聯絡組 茶會聯絡組	• 通知顧客茶會時間、取消或更改旅行團等
簽證及顧客資料處理部	• 協助申請簽證
資訊科技部	• 按要求提取顧客的個人資料 • 處理顧客個人資料的備份及銷毀

⁷ 除了這些部門之外，視察小組其後於現場視察時得悉票務及酒店訂房部亦可查閱顧客的個人資料。

第三章：視察

展開視察

3.1 2015 年 3 月 25 日，康泰獲書面通知⁸，專員擬對其個人資料系統進行視察以提供建議，從而協助其達致符規的標準。

3.2 視察小組（「**視察小組**」）由個人資料私隱專員公署六位人員⁹組成。

視察的範圍

3.3 本視察檢視了康泰從收集至銷毀旅行團顧客及尊享會會員的個人資料的整個流程，以了解其在個人資料保障方面的強弱之處，從而提出建議，以促進康泰遵從條例附表 1 的保障資料第 1 至 5 原則的規定。視察小組揀選旅行團顧客的個人資料流程作仔細分析，是因為旅行團是康泰最高銷量的旅遊產品，並涉及最多的部門及職員。

3.4 保障資料第 1 至 5 原則涵蓋個人資料的收集、準確性、保留、使用及保安，以及個人資料政策和措施的提供。本視察並不涉及保障資料第 6 原則（關於查閱及改正資料要求），因為康泰表示過去三年並無接獲查閱或改正資料要求。

3.5 本視察亦就康泰在直接促銷活動中使用旅行團顧客及尊享會會員個人資料方面，檢示其遵從條例第 6A 部的相關條文的情況。

3.6 此外，視察小組根據專員倡議發展私隱管理系統¹⁰的最佳行事方式，檢視了康泰在保障個人資料方面的措施。

3.7 該五項保障資料原則、條例第 35B 至 35H 條有關在直接促銷中使用個人資料的條文，以及私隱管理系統一覽表分別載列於附件 1 至 3。

⁸ 請參閱條例第 41 條。

⁹ 視察小組成員包括一名首席個人資料主任、一名資訊科技顧問、一名高級個人資料主任、一名個人資料主任、一名署理個人資料主任，以及一名助理個人資料主任。

¹⁰ 請參閱附註 1。

方法

3.8 本視察包含四項主要檢視工作：

政策審閱

3.9 詳細而全面的處理個人資料政策可確保行事方式穩妥和一致。視察小組審閱了康泰處理個人資料的相關政策、指引、程序手冊、表格和培訓資料，以及康泰與文件棄置承辦商所簽訂的合約摘錄。

現場視察

3.10 透過現場視察，視察小組可親身檢視康泰處理及儲存顧客個人資料的場所及有關保安措施。視察小組現場視察了康泰的總行、三間經揀選的分行及電話報名中心。

示範

3.11 在現場視察期間，康泰向視察小組示範處理報團、購買機票及機票和酒店住宿套票、接聽電話等程序，讓視察小組了解康泰向顧客收集的個人資料種類及如何收集和使用該些資料。

查詢

3.12 視察小組曾向康泰作口頭及書面查詢。視察小組透過會面及電話會議向康泰總行、分行及電話報名中心的36名職員，包括管理層及執行人員，作出口頭查詢，以了解他們處理個人資料的情況，對與個人資料相關的內部政策的熟悉程度，以及他們提供和接受的培訓。

3.13 向康泰作出書面查詢有助視察小組了解康泰的個人資料系統的運作，就現場視察時向康泰索取可供核實的文檔，和確立需要關注的事項。康泰亦可藉此機會就視察小組提出的關注事項作補充，以避免誤會或誤解。

現場視察前的工作

3.14 2015年3月25日，視察小組要求康泰就其個人資料系統提供各類文件，例如公司簡介、顧客個人資料的流程、處理顧客個人資料的部門的架構圖、所有關於處理顧客個人資料的政策、指引及營運手冊。

3.15 2015年5月11日，視察小組收到所要求的文件，並展開審視。

3.16 2015年6月15日，視察小組與康泰代表¹¹舉行視察前的會議。視察小組解釋視察目的，及進一步了解康泰的個人資料系統的運作及工作流程。

3.17 在該會議後，視察小組向康泰要求進一步文件，並於2015年7月3日收到有關文件。

現場視察

3.18 視察小組在2015年7月20至27日期間視察了康泰的下述地點：

- (a) 金鐘總行（包括營運部、簽證及顧客資料處理部、顧客聯絡組、茶會聯絡組、顧客關係部、資訊科技部及票務及酒店訂房部¹²）；
- (b) 銅鑼灣、旺角及沙田分行；以及
- (c) 佐敦電話報名中心。

3.19 現場視察期間進行了下述工作：

- (a) 實地檢視文件及用作收集、處理及儲存個人資料的器材和實體保安措施；
- (b) 觀察就處理報團、銷售旅遊產品（包括機票及機票和酒店住宿套票）、接聽電話、申請簽證，以及通知顧客旅行團更改事宜的程序示範；
- (c) 檢視程序手冊；

¹¹包括助理總經理（行政）、助理總經理（資訊科技）、高級人力資源經理、高級顧客關係經理、助理行政經理及品質管理主任

¹²在2015年7月現場視察時，視察小組得悉票務及酒店訂房部亦需要查閱顧客的個人資料。因此，視察小組在2015年9月11日到訪該部門。

- (d) 抽樣檢查檔案記錄及電腦記錄，包括電腦記錄的資料保留期；
以及
- (e) 向職員查詢。

現場視察後的工作

3.20 視察小組在完成現場視察後檢討視察結果及觀察所得，並於 2015 年 8 月 6 日以書面向康泰提出進一步問題。雙方於 2015 年 9 月 11 日舉行會議，澄清及討論視察小組的問題。康泰於 2015 年 9 月 18 日、10 月 2 日和 10 月 22 日提供了補充資料。

3.21 總結會議於 2015 年 10 月 23 日舉行。視察小組就視察結果及初步建議與康泰作出討論。康泰董事總經理亦有出席會議。

第四章：個人資料系統及資料流程

個人資料系統

4.1 康泰在提供旅遊服務及營運其尊享會時，會處理旅行團顧客及尊享會會員的個人資料。個人資料由分行、電話報名中心及總行的職員，以及文件棄置承辦商處理。康泰的個人資料系統¹³包括一個電腦訂位系統¹⁴，及有關收集、保留及處理個人資料的內部程序。

旅行團顧客的個人資料流程概覽

4.2 康泰所持有的個人資料大部份是旅行團顧客的個人資料。

收集

4.3 旅行團顧客的個人資料流程始於收集。收集途徑包括分行、電話報名中心及康泰的網站。除了於網上報團時會額外收取地址、電郵地址及香港身份證號碼，康泰從各途徑所收集的個人資料大致相同。

(i) 分行

4.4 當顧客到分行報團，職員會收集其全名（如旅遊證件所示）、性別、出生日期、旅遊證件資料（即旅遊證件號碼、有效日期及種類）、聯絡電話號碼、緊急聯絡人（姓名及電話號碼）及信用卡資料（如以信用卡繳費），並將資料輸入電腦訂位系統。



分行櫃台



防止外人進入職員辦公區的黃色鏈

¹³根據條例第 2 (1) 條，個人資料系統是指「全部或部分由資料使用者用作收集、持有、處理或使用個人資料的任何系統(不論該系統是否自動化的)，並包括組成該系統一部分的任何文件及設備」。

¹⁴康泰用作旅行團訂位的電腦系統名為「康泰訂位系統」，當中載有顧客的個人資料。

(ii) 電話報名中心

4.5 顧客可致電電話報名中心報團留位。職員會在電話中要求他提供姓名、聯絡電話號碼、旅遊證件種類和信用卡資料（如需收取訂金）。不過，顧客仍須於指定日期前往他所選的分行提交尚欠的個人資料及繳付團費餘額，以確認訂位。



電話報名中心

(iii) 網上

4.6 網上報團只適用於尊享會會員。尊享會會員需首先輸入電郵地址和密碼以登入其帳戶，其後他便可進入網上報團表格（見下圖）。網上報團表格會自動顯示他的姓名、完整出生日期（如之前曾提供）及電郵地址。當他進一步輸入香港身份證號碼（可選擇是否提供）、旅遊證件號碼、種類及有效日期、固網電話號碼（可選擇是否提供）、流動電話號碼、地址、緊急聯絡人資料、以及信用卡號碼、持卡人姓名、有效日期和安全碼（用於網上繳費），即完成報團手續。

康泰旅行社 舒暢旅行? 好仔有康泰!

旅行團

Tours

輕鬆6步曲 貼心網上服務

- 1 選擇日期
- 2 選擇人數
- 3 輸入資料
- 4 確認資料
- 5 付款
- 6 完成

團線線路: [全樂園] 曼谷野生動物世界, 芭提雅5天團
 團號: BBD05-150519-MZZA 天數: 5天 出發日期: 2015年5月19日

第1位(成人)

姓社章: *為必須填寫。姓名必須與護照證件相同

英文姓氏*		英文名稱*	
中文姓名	姓 名	稱謂*	先生
出生日期*		如填寫的月份上未有由年月份及日子, 請選取該年的1月1日, 以便保險事宜	
身份證號碼(香港居民)	(附: 21234567)		
旅遊證件種類*	請選擇證件		
旅遊證件號碼*		旅遊證件有效日期*	
同房旅客*	請選擇同房旅客		

聯絡資料(付款人及聯絡人)(必填填寫)

國際電話		流動電話*	
電郵*		確認電郵*	
地址*	通訊地址 電郵地址 詳細電話地址, DENMARK		

緊急聯絡人資料* (請使用下安心救援, 請留下緊急聯絡人資料)

選擇	姓名	聯絡電話1	聯絡電話2	關係
請選擇關係				請選擇關係
請選擇關係				請選擇關係

各項費用(以每位計算)

團費	2699
機場稅 / 離境稅	340
附加費選取	
單人房	0 ☐
保險	215 ☒ 遠程團型(ZURICH 離境也遠程) 此計劃經由康泰旅行社並由蘇黎世保險公司承保
代收機票費服務費	40
燃油附加費	92
總計(港幣)	3386

[上一步](#) [下一步](#)

網上報團

使用

4.7 康泰的不同部門會使用旅行團顧客的個人資料以提供旅遊服務及作市場推廣活動，例如：

- 由分行及電話報名中心處理旅行團訂位；
- 由營運部與票務及酒店訂房部購買機票和安排當地交通及住宿；
- 由簽證及顧客資料處理部申請簽證；
- 由茶會聯絡組及聯絡客戶安排茶會；
- 由領隊通知團員集合安排、在旅程中點算人數、安排登機、酒店入住手續等¹⁵；及

¹⁵有些國家的酒店會檢查客人的旅遊證件，做法是(i) 領隊收集旅行團顧客的旅遊證件，然後向服務台的職員出示，完成入住手續後再交回顧客；或 (ii) 顧客直接向服務台的職員出示其旅遊證件。

(f) 由市場及廣告部發出推廣資料。

4.8 附件5列明不同部門使用旅行團顧客個人資料的詳情。

保留

4.9 旅行團顧客的個人資料是以紙張形式及電子形式保留。紙張記錄（如顧客收據、入住房間名單、顧客投訴檔案）的保存期不多於兩年，而電子記錄（如電腦訂位記錄）的保存期則不多於七年。不同部門的主要個人資料保留時限及儲存地點見附件5。

銷毀

紙張記錄

4.10 康泰聘請了文件棄置承辦商棄置過期的紙張記錄。職員每月會檢查他們管有的紙張記錄是否已過保留期限，把過期的記錄放進承辦商提供的紅色袋中，然後安排承辦商前來收取。

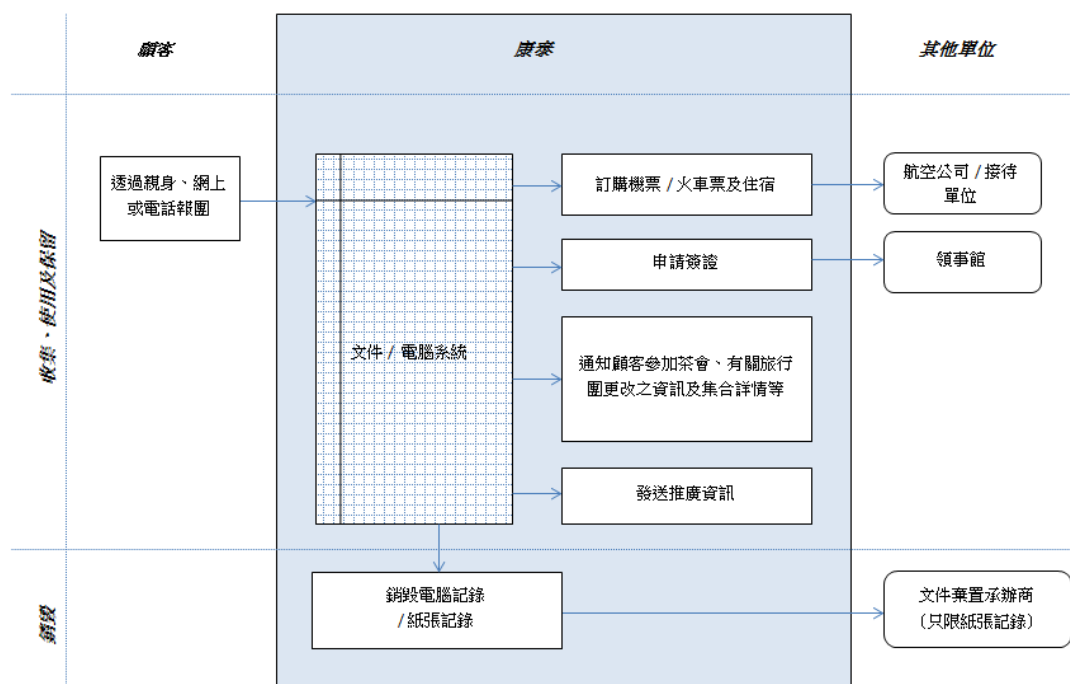


準備棄置的機密文件

電腦記錄

4.11 資訊科技部會把電腦訂位系統內過期的記錄刪除。至於儲存於職員電腦內載有旅行團顧客的個人資料的其他工作檔案，則由職員負責自行刪除。

4.12 旅行團顧客的資料流程圖如下：



旅行團顧客的資料流程圖

尊享會會員的個人資料流程概覽

4.13 康泰亦會收集尊享會會員的個人資料。尊享會會員可享有若干優惠，例如團費折扣、網購服務、賺取積分以獲取更多優惠¹⁶等。

收集

4.14 參加尊享會有三個途徑：(i) 在分行報團時登記，(ii) 在旅行團完結時所派發的「顧客意見調查表」上表示參加的意願，或(iii) 在網上提交會員登記表。但是，通過不同途徑參加尊享會所需的個人資料有異。

¹⁶ 會員每消費一元可賺取一分。於 18 個月內累積積分滿 20,000 分，會員的會籍可獲升級以享受更高的康泰旅遊產品折扣優惠。

(i) 分行

4.15 顧客在分行報團時，可要求參加尊享會。分行職員會請他提供中、英文姓名、稱謂¹⁷、出生日期、電郵地址、電話號碼及最近所報旅行團的詳情。分行職員會為旅行團顧客開立會員帳戶。

(ii) 旅行團完結後

4.16 旅行團顧客亦可在領隊在行程完結前所派發的「顧客意見調查表」內的相關選擇空格加上剔號，以表示同意參加尊享會。該調查要求旅行團顧客必須填寫其姓名（中文及／或英文）、電郵地址及流動電話／聯絡電話號碼。

(iii) 網上

4.17 個人（不論是否旅行團顧客）可在網上登記表格填寫其中、英文姓名、暱稱、稱謂、出生日期、流動電話號碼及電郵地址，以參加尊享會。在網上遞交表格後，系統便會開立會員帳戶。

Hong Thai 尊享會Plus 會員登記

*個人資料必須與旅遊證件相同

第一部份：會員資料基本

英文姓名* Surname Given Name

中文姓名 姓 名

稱謂*

暱稱*

推薦人資料 ☒ 沒有推薦人 ☐ 推薦人電郵地址或電話號碼

第二部份：會員個人資料

出生日期 不提供出生日期 ☐

流動電話*

電郵地址*

確認電郵地址*

登入密碼*

確認登入密碼*

密碼提示

*必須填寫資料

我反對使用以上之個人資料作旅遊、保險金融、餐飲娛樂、個人產品及網絡服務相關等的直接促銷。 ☐

遞交

網上會員登記表格

使用

¹⁷「稱謂」指先生、女士或小姐，可從中得知性別。

4.18 會員的個人資料用於下述活動：

- (a) 會員於網上報團時，系統會自動在報團表格上預設其個人資料；
- (b) 分行及系統會憑會員的個人資料處理積分賺取和兌換、團費折扣等；及
- (c) 市場及廣告部發出推廣資料至會員的電郵地址。

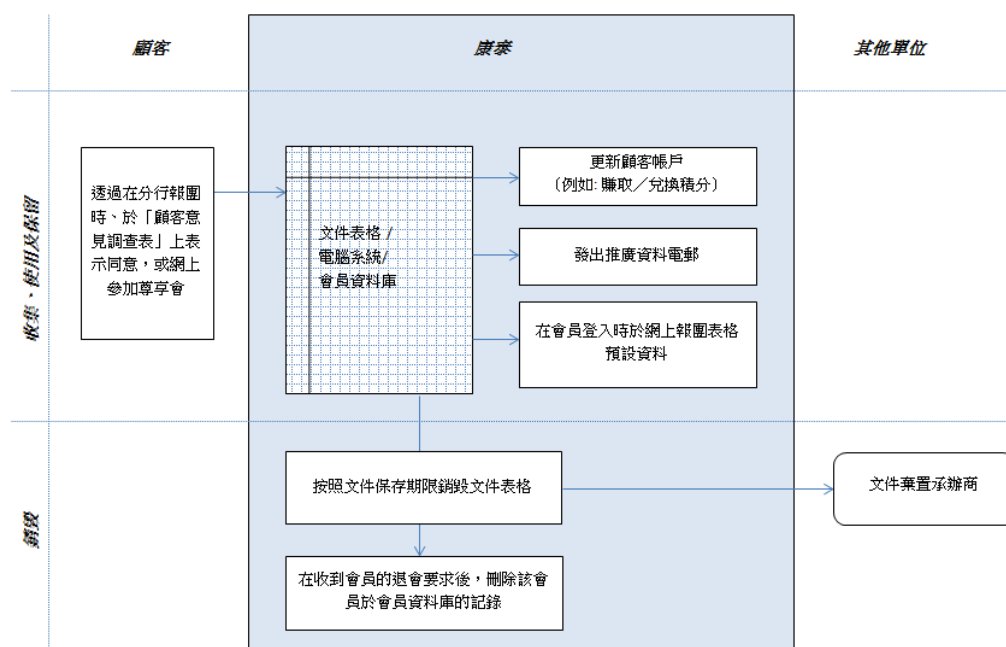
保留

4.19 尊享會會員的個人資料會保存於會員資料庫，直至他向指定的電郵地址發送退出會藉的電郵為止。

銷毀

4.20 資訊科技部在收到尊享會會員要求退會的電郵後，會從會員資料庫刪除他的個人資料。

4.21 尊享會會員的資料流程圖如下：



尊享會會員的資料流程圖

第五章：視察結果及建議

導言

5.1 專員根據康泰於本視察時所提供的資料及視察小組的實地觀察，得出視察結果及作出建議。有關結果及建議只反映在視察時所見的循規情況，並不應被視為已全面涵蓋康泰的個人資料系統於各方面的運作。

5.2 視察結果涵蓋康泰對條例的保障資料第 1 至 5 原則及條例第 6A 部的循規程度，專員會根據結果作出建議。此外，視察小組亦根據專員倡議的私隱管理系統檢視了康泰的個人資料保障措施。

5.3 下述部分會先討論康泰在處理「報團」及「參加尊享會」時與保障資料第 1 及 3 原則相關的情況；之後再討論康泰在保障資料第 2、4 及 5 原則方面的情况。

資料收集（保障資料第 1 原則）、資料使用（保障資料第 3 原則）及直接促銷

報團

視察小組的觀察所得

資料收集

5.4 康泰透過分行或網上向旅行團顧客所收集的個人資料基本上一致，其分別只在於康泰會額外收集網上報團顧客的地址、電郵地址和香港身份證號碼。有關個人資料種類和收集目的詳列於附件 6。

5.5 如旅行團顧客的簽證申請由康泰代辦，康泰會按目的地及他所持的旅遊證件類別向他收集額外的個人資料（如工作職位和薪金資料等）。康泰設有「簽證及顧客資料處理部」專責監察及更新各地申請簽證的規定，而分行備有載列有關規定的「申請簽證須知」資料單張，相關訊息亦刊登於網站，供員工參考。



分行的申請簽證資料單張



網站的申請簽證資料

5.6 視察小組注意到各航空公司及交通服務營辦商所要求的個人資料不一，康泰會在電腦訂位系統及各分行的資料單張列明該等要求。舉例來說，如國內旅行團涉及以高鐵作為交通工具，康泰會收集旅行團顧客的回鄉卡副本¹⁸。

收集通知

5.7 顧客於分行或網上報團時，康泰會提供一份「細則及責任」，當中載有「私隱條例聲明」。有關聲明的全文載於附件 4。

5.8 「私隱條例聲明」列明康泰收集個人資料的用途；轉移予甚麼類別的人士；及一個可供旅行團顧客查閱、更改及刪除個人資料的電郵地址。但是，該聲明並沒有列明負責處理個人資料查閱及改正要求的員工職位。

使用資料以提供旅遊服務

5.9 視察小組得悉康泰使用旅行團顧客的個人資料以提供下述旅遊服務：(a) 於分行及電話報名中心辦理旅行團訂位或購買旅遊產品事宜；(b) 於總行的不同部門辦理各項旅行團的事宜（例如營運部，及票務及酒店訂房部購買機票／車票和安排當地交通住宿；簽證及顧客資料處理部處理簽證申請；顧客關係部處理投訴等）；及(c) 供領隊聯絡旅行團顧客及在旅途中作安排。康泰亦會把個人資料轉移予航空公司和當地接待單

¹⁸ 根據國內實施的實名驗證政策，旅客需憑有效的旅遊證件的正本或副本購買火車票。

位，以購買機票／車票及安排住宿。

5.10 康泰向旅行團顧客提供「私隱條例聲明」以通知他們收集個人資料之目的。該聲明述明顧客的個人資料有機會被披露予康泰的合作伙伴作售後服務之用途。康泰闡明「合作伙伴」主要指航空及保險公司，而「售後服務」只涉及退款及保險索賠。

使用資料作直接促銷

5.11 「私隱條例聲明」列明個人資料會用作「提供酒店及旅遊、保險、銀行、金融財務、媒體、娛樂消閒、餐飲、服裝、保健美容及社交網絡服務等相關產品及／或服務之推廣及優惠資訊…本公司…以電話、電郵、電子訊息（手機短訊、多媒體訊息、手機程式短訊等）、傳真、郵件等方式進行上述活動」。

5.12 康泰會在旅行團行程完結前向顧客派發「顧客意見調查表」。該表格上設有空格讓顧客表示他是否反對使用其個人資料作旅遊、保險及金融、飲食及娛樂、個人產品、網上服務等的直接促銷。

5.13 視察小組得悉康泰會以電郵向旅行團顧客發出推廣資料，但康泰不會向其他人士提供顧客的資料作推廣用途。

專員的評論及建議

資料收集

5.14 專員認為康泰向旅行團顧客收集的個人資料，是為了直接與其作為旅行社的職能有關的合法目的而收集的，而分行就報團而收集的資料一般屬足夠但不超乎適度。

5.15 專員知悉康泰指派特定部門更新不同目的地的「申請簽證須知」資料單張及將該單張發放到所有分行，以確保前線職員只會按持證人的旅遊證件類別及目的地而收集申請簽證所需的資料。

可供參考的行事方式

- √ 康泰的前線職員可在電腦訂位系統和分行的資料單張中知悉不同的簽證申請及各航空或火車公司所需的個人資料種類。簽證申請涉及較敏感的個人資料，例如工作職位及薪金資料。康泰指派特定部門負責監察和更新簽證申請的規定。因此，前線職員不會向報團顧客收取不必要的個人資料。

5.16 然而，專員留意到網上報團表格要求顧客必須提供地址及可選擇是否提供香港身份證號碼。由於訂位或其後的通訊均無需使用這兩項資料，收集這兩項資料看來屬不必要。

收集通知

5.17 專員認為康泰應於「細則及責任」內的「私隱條例聲明」中列明負責處理個人資料查閱及改正要求的員工的職位。

使用資料以提供旅遊服務及作直接促銷

5.18 專員認為使用旅行團顧客的個人資料以提供旅遊服務、售後服務及作出推廣（對已表示同意收取推廣訊息的顧客而言），是與原本的收集目的相符的。

5.19 康泰現時向旅行團顧客所提供的「私隱條例聲明」指出「顧客的個人資料有機會被披露予康泰的合作伙伴」，較易令人以為「合作伙伴」包括所有商業伙伴（涵蓋旅遊、金融、娛樂、醫療保健等多種類的產品及服務提供者）。康泰應具體說明旅行團顧客的個人資料會轉移給甚麼類別的人士，及明確表明資料轉移的目的，並恪守有關聲明。

參加尊享會

視察小組的觀察所得

資料收集

5.20 康泰透過網上和分行所收集的尊享會參加者的個人資料基本上一致，其分別只在於康泰會向網上參加者額外收集暱稱。有關個人資料種類和收集目的詳列於附件 7。

5.21 如旅行團顧客在「顧客意見調查表」別選相關空格以表明他參加尊享會的意願，他在報團時所提供的完整出生日期會被自動複製至會員資料庫。

收集通知

5.22 尊享會的條款及細則¹⁹刊登於網上及列印在紙張表格²⁰上。該條款及細則上列明了收集個人資料之目的；個人資料會轉移給甚麼類別的人士；及尊享會會員可於網上查閱及更正個人資料，但沒有列明負責處理個人資料查閱或改正要求的員工的職位。

使用資料以營運尊享會

5.23 視察小組得悉康泰使用尊享會會員的個人資料作下述用途：(a)協助他進行網購；和(b)識別他的會員身份以提供積分優惠、團費折扣等。

5.24 尊享會的紙張表格的條款及細則列明個人資料可能會「提供予供應商及合作伙伴，以提供最新消息及資訊²¹」，而網上版本²²則列明「康泰不會向第三者（但不包括附屬公司、相關公司、供應商及合作伙伴）出售、交換或披露顧客的個人資料作銷售推廣或其他用途」。雖然康泰於

¹⁹分行表格的條款九以及網上表格內有關個人資料私隱權的條款三述明個人資料將用作營運尊享會、提供有關的會員福利及服務、研究、及提供通訊。如會員未有提供／更新他的個人資料，康泰有可能無法提供與尊享會有關的福利及服務。尊享會會員可於網上存取及更改他們的個人資料。

²⁰隨團領隊在旅程完結時向旅行團顧客派發的「顧客意見調查表」亦提及顧客可在網上查閱尊享會的條款及細則。此外，領隊亦會帶備一份尊享會的條款及細則，供顧客參閱。

²¹紙張表格的條款十。

²²網上表格內有關個人資料私隱權的條款二。

視察時澄清不會向他人發放尊享會會員的個人資料，但紙張和網上版本的條款及細則均似乎容許康泰轉移尊享會會員的個人資料予他人。

使用資料作直接促銷

5.25 尊享會的網上登記表格中設有空格讓參加者表示他是否反對使用其個人資料作旅遊、保險及金融、飲食及娛樂、個人產品、網上服務等的直接促銷，該空格位處於提交鍵上方的顯眼位置。不過，在紙張登記表格方面，視察小組發現在 2015 年 7 月於其中一間分行收集的表格中並無提供相關空格供參加者作出選擇。視察小組其後在 2015 年 9 月於另一間分行所收集的另一份表格卻提供相關空格。關於這兩份表格的差異，康泰解釋曾於 2015 年年初修改該表格以加設有關空格，所有舊表格應已被棄用。

5.26 視察小組審視尊享會的紙張登記表格時，發現當中所提供讓參加者表示他是否反對使用其個人資料作直接促銷的空格，位處於條款之中，較容易被忽略。

5.27 康泰會向尊享會會員發出電子通訊以通知他們最新的旅遊產品優惠。視察小組得悉所有推廣資訊均由康泰自行發出及與其旅遊產品相關，康泰不會向其他人士提供會員的資料作推廣用途。

專員的評論及建議

資料收集

5.28 專員接受康泰向參加尊享會的人士收集姓名、稱謂、手提電話號碼及電郵地址作通訊用途。

5.29 然而，專員認為只收集出生月份（而不是完整的出生日期）已足以達到提供生日折扣的目的，因為這折扣在整個生日月份均適用。至於之前報團時曾提供完整出生日期的顧客，專員認為康泰不應將這些顧客的完整出生日期自動複製至會員資料庫及保留在其中。

收集通知

5.30 一如提供予旅行團顧客的「私隱條例聲明」，專員認為康泰亦應於尊享會的條款及細則中列明負責處理個人資料查閱及改正要求的員工職位。

使用資料以營運尊享會

5.31 專員認為康泰使用會員的個人資料以處理會籍、提供會員優惠及推廣資訊，與原本的收集目的相符。此外，康泰向會員發出的所有推廣資訊均與其旅遊產品相關，因此符合尊享會條款中所列明的推廣種類。

5.32 但是，現時的尊享會的條款及細則看似暗示康泰會向其他人士提供、出售、交換或披露所收集的個人資料，惟康泰於視察時澄清並非如此。因此，康泰應修改其條款及細則，具體說明康泰不會將尊享會會員的個人資料轉移至他人。

使用資料作直接促銷

5.33 尊享會的紙張登記表格中讓參加者表示他是否反對使用其個人資料作直接促銷的空格應位處於一個更顯眼的位置。

建議：

- (1) 檢討是否需要在顧客於網上報團時收集其身份證號碼及地址，並因應情況修改網上報團表格。
- (2) 只收集尊享會會員的出生月份而非完整出生日期，及停止自動由訂位系統複製參加尊享會的顧客的完整出生日期至會員資料庫的做法。
- (3) 在首次使用旅行團顧客及尊享會會員的個人資料時或之前，明確地告知他們負責處理個人資料查閱及改正要求的員工的職位。
- (4) 於「私隱條例聲明」中具體說明旅行團顧客的個人資料會轉移給甚麼類別的人士，及明確表明資料轉移的目的。

- | |
|---|
| <p>(5) 於尊享會的條款及細則中說明尊享會會員的個人資料不會被轉移至任何人士。</p> <p>(6) 修改尊享會的紙張登記表格，將讓參加者表示他是否反對使用其個人資料作直接促銷的空格放置於一個更顯眼的位置，如簽署位置的上方，或加設副標題「直接促銷」，並將該空格置於其下；及停用沒有相關空格的舊表格。</p> |
|---|

資料準確性及保留（保障資料第 2 原則）

視察小組的觀察所得

資料的準確性

5.34 康泰在電腦訂位系統保留的顧客個人資料很少機會出錯。當顧客在分行(a) 報團或 (b) 繳付經電話報名中心報團的團費，康泰會向他發出一份從電腦訂位系統中編印出來的收據。收據內載有其個人資料及旅行團詳情。旅行團顧客須確認收據內容是否準確及簽署作實。

5.35 當顧客在網上報團，康泰的網上報團表格的備註會列明報團顧客輸入的姓名須與旅遊證件上的姓名相同，否則航空公司有權拒絕他登機。

5.36 旅行團顧客其後如要更改其個人資料，須親自前往分行遞交「訂位修訂表格」。他須提供訂位編號或收據（如未能提供，他或需提供身份證明文件）才可申請更改資料。

資料的保留／銷毀

5.37 視察小組曾觀察的三間分行均按旅行團出發的月份把收據副本及其他有關資料存放於紙箱內，並於每個紙箱外清楚註明月份。至於尚未出發的旅行團資料，則存放在只限職員進出的櫃台後的紙箱中。職員會於每月月初 (a) 把存放上月出發的旅行團資料的紙箱搬至儲物室儲存，及(b) 安排銷毀六個月前出發的旅行團的文件。



紙箱外清楚註明旅行團的出發月份

5.38 儲存於個別職員電腦硬碟內的檔案由該職員自行刪除，康泰並沒有監督有關刪除工作是否依時完成。視察小組於抽樣檢查時沒有發現超過保留期限的個人資料的相關電腦記錄。

5.39 康泰透過內部會議讓職員了解各類載有個人資料的文件的保留期限。當視察小組詢問職員各類個人資料可保留多久時，職員均可根據公司的書面指引回答。另外，康泰根據《稅務條例》²³保留顧客的電腦訂位記錄²⁴七年，而相關文件記錄則會被銷毀以節省儲存空間。

5.40 康泰聘用了一名承辦商處理需棄置的文件。康泰與該名承辦商簽訂合約，其中設有條款要求承辦商「以最保密及安全的方式」處理所收集的文件。康泰可透過網上實時監控承辦商棄置文件的過程。

專員的評論及建議

5.41 專員滿意康泰設有要求報團顧客核實及確認收據上的資料的程序，以確保電腦訂位系統內的顧客個人資料的準確性。

5.42 康泰把某個月份的文件保存於紙箱中，再在紙箱外清楚註明月份。這做法簡單易明，職員容易依從，可有效確保文件被依時銷毀。專員亦滿意康泰通過合約條款以避免文件棄置承辦商逾期保留康泰交予它的個人資料。

²³請參閱附註 2。

²⁴電腦訂位記錄所載有的個人資料詳列於附件 6。

可供參考的行事方式

- √ 分行根據旅行團的出發月份把收據副本及其他相關資料存放於紙箱中，每個紙箱外清楚註明月份。每月月初，職員會取出存放六個月前出發的旅行團文件的紙箱以安排銷毀。康泰在箱外註明出發月份及只在一個紙箱存放某一月份的文件的做法，可方便依時銷毀文件。

5.43 康泰只依賴職員適時自行刪除硬碟內的檔案，而沒有作出抽樣檢查，可能會導致逾期保留資料。康泰應抽樣檢查銷毀資料的情況。

5.44 雖然康泰是根據《稅務條例》保留顧客的電腦訂位記錄七年，但就相關目的而言，部份資料（例如信用咭號碼及緊急聯絡資料）並非必需。康泰應只保留最少的個人資料。

建議：

- (7) 設立監察機制，確保依時銷毀儲存於個別職員的硬碟內的個人資料。
- (8) 檢視應就《稅務條例》保留電腦訂位記錄中的哪些資料七年，及保留最少的個人資料。

資料保安（保障資料第 4 原則）

視察小組的觀察所得

文件的保安

5.45 載有個人資料的文件均被儲存於上鎖房間／抽屜內。其中申請簽證的文件會被保存於總行的上鎖房間或分行的上鎖抽屜內。總行的上鎖房間設有密碼，只有簽證及顧客資料處理部的五名職員及助理總經理（行政）知悉該密碼；而分行的上鎖抽屜的鑰匙只由分行主管保管。旅行團的收據副本及其他證明文件均儲存於分行內只限職員進出的範圍。電話報名中心的訂位表格則儲存於該中心的上鎖抽屜內。

5.46 康泰通過表格及電腦訂位系統記錄顧客與分行之間，及分行與簽證及顧客資料處理部之間交收申請簽證文件的情況。顧客須於特定的表格確認就申請簽證而遞交及收取的文件種類。

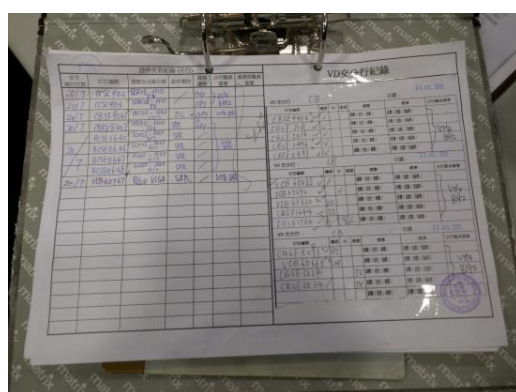
5.47 康泰安排內部職員於總行與分行之間送遞具敏感性資料的文件（包括申請簽證的文件）。職員會使用指定且附有拉鏈的黑色袋運送這些文件。而領事館發出的任何文件均由簽證及顧客資料處理部的職員領取，再透過分行或領隊交回顧客。所有文件均會盡量在即日內送遞，惟康泰未有將有關要求以書面列明。



分行內用以儲存顧客旅遊證件的
上鎖文件櫃



總行內用以儲存申請簽證的文件的密碼鎖
房間



康泰內部轉移文件的記錄表



送遞簽證文件用的指定黑色袋

5.48 視察小組得悉負責處理棄置文件的承辦商是唯一被康泰委託處理旅行團顧客或尊享會會員的個人資料的承辦商。康泰與該名承辦商簽訂合約，其中設有條款要求承辦商「以最保密及安全的方式」處理所收集的

資料，不可將資料透露予其職員或其他第三者。

資訊科技保安

5.49 視察小組檢視了康泰以下的資訊科技保安範圍：

- (a) 資訊保安政策及組織—了解康泰的資訊保安政策的合適度、廣泛性及有效性，以及資訊保安政策是如何制定、更新、發佈及執行；
- (b) 資訊科技器材的實體保安—了解康泰就可能遭盜竊或截取的資訊科技及網絡器材所設立的實體保安措施；
- (c) 處理個人資料的運作保安—透過檢視儲存顧客的個人資料的電腦訂位系統及抽樣檢查桌面電腦以了解康泰如何處理、保護及保留個人資料；
- (d) 查閱控制—了解康泰中央訂位系統的查閱控制機制及抽樣檢查桌面電腦；
- (e) 漏洞管理—了解康泰針對入侵者、惡意軟件及漏洞所設立的技術安排；
- (f) 棄置資訊科技器材—了解康泰就棄置載有個人資料的資訊科技器材的安排。

5.50 視察小組希望指出以下兩點：

- (a) 在現場視察期間，康泰表示正委託外聘的顧問²⁵檢討及修訂現時的資訊科技保安政策及資訊科技方面的管治。康泰與視察小組分享了擬議的正式政策的高層次藍圖。視察小組相信康泰隨後實施的全面性資訊科技保安政策會為康泰帶來正式及可持續的資訊科技管治架構，包括但不限於下述範疇：

- (i) 負責資訊科技保安方面的職員的角色及責任；

²⁵ 康泰表示有關委託不涉及將個人資料轉移至該顧問。

- (ii) 帳戶及密碼保護政策，例如規定定期更改密碼；
- (iii) 資訊科技職員的正式資訊科技保安培訓；
- (iv) 所有職員的資訊科技保安意識培訓；
- (v) 定期的伺服器修補程序管理；及
- (vi) 違反資訊科技保安政策的罰則。

(b) 康泰在業務過程中需要以電郵向其他人士，例如航空公司、當地接待單位等發送顧客的個人資料。雖然現時的職員手冊規定所有個人資料的傳輸須加密，但視察小組發現實際上並非每次均有作出加密。

資料外洩事故的處理

5.51 康泰的職員手冊列明如懷疑顧客的個人資料被外洩，應立即向顧客關係部匯報。

5.52 顧客關係部在處理資料遺失或外洩方面有簡要的指引，但該指引沒有列明(a)顧客關係部在甚麼情況下應向指定的高層人員匯報資料外洩事故，(b) 何時向指定的高層人員作出匯報，及(c) 誰是指定的高層人員。顧客關係部主管在回應視察小組的查詢時，表示指定的高層人員是助理總經理（行政）。另外，由於這類事故從未發生，因此康泰從未啟動有關程序。

專員的評論及建議

5.53 專員滿意康泰在分行、電話服務中心和總行就處理載有個人資料的文件所實施的保安措施以及康泰轉移文件至文件棄置承辦商所實施的保安措施。

可供參考的行事方式

- √ 康泰小心處理敏感文件（包括顧客的護照），包括存放這些文件於上鎖的文件櫃／儲物室，而鑰匙只由少數職員保管；備存妥善的交收記錄；及於即日完成分行與總行之間的文件送遞。

5.54 康泰未有書面列明有關即日文件的要求，專員建議康泰將之列明於現有工作流程或指引中，以便職員參考及確保他們能確切遵守有關要求。

5.55 專員亦建議康泰在實施資訊科技保安措施方面作出改善及完善有關處理資料外洩事故的指引。

建議：

- (9) 於現有的工作流程或指引中列明保護敏感資料的措施（例如須於即日內送遞具敏感資料的文件）。
- (10) 貫徹執行在不可靠網絡（包括互聯網）傳輸個人資料時必須加密的規定，並書面訂明違規的後果。
- (11) 檢討及完善資訊科技保安政策及管治，以確保其全面性及完整性。
- (12) 完善有關處理資料遺失或資料外洩的指引。

公開的私隱政策（保障資料第 5 原則）

視察小組的觀察所得

5.56 視察小組發現康泰就私隱事宜而與公眾（顧客或潛在顧客）所作的唯一通訊是刊登於網站或包含於「細則及責任」資料單張內的「私隱條例聲明」。

5.57 該「私隱條例聲明」沒有提及康泰是否承諾保障個人私隱、個人資料會被保留多久、所採取的保障措施的等。

專員的評論及建議

5.58 雖然保障資料第 5 原則沒有規定資料使用者的政策或實務須以書面提供，但專員認為備有書面的私隱政策聲明供顧客參考，並應將之刊登於網上是良好的行事方式。此私隱政策聲明應包含 (a) 政策聲明：述明資料使用者在保障顧客個人資料私隱的整體承擔；及 (b) 實務聲明：述明資

料使用者所持有的個人資料的種類及有關資料的使用目的。私隱政策聲明亦可包括其他有用的資訊，例如所收集資料的保留期限、備有的保安措施、刪除或銷毀記錄的妥善機制等。

建議：

- (13) 制定私隱政策聲明，列明康泰在個人資料私隱保障方面的整體承擔及處理個人資料的實務，並應將之刊登於網上。

私隱管理系統

5.59 專員認為機構資料使用者要有效管理個人資料保障，不可只視之為法律循規的事宜，而是應將個人資料保障納入企業管治責任，推行私隱管理系統。雖然條例並無要求推行私隱管理系統，但此舉有助機構建立健全的私隱保障基建，及恆之有效的檢討及監察程序，從而幫助機構確切遵從條例的要求。

私隱管理系統中的組件

5.60 私隱管理系統的首要組件是培養尊重私隱文化的內部管治架構，包括最高管理層的支持；委任專責人員管理私隱管理系統，及建立相關的匯報機制。

5.61 系統監控是私隱管理系統的另一組件，以確保機構依據管治架構的方針行事。機構應在以下各項設有系統監控：(i) 個人資料庫存，(ii) 政策，(iii) 風險評估工具，(iv) 培訓及教育推廣，(v) 資料外洩事故的處理，(vi) 對資料處理者的管理，及 (vii) 溝通。

5.62 為確保私隱保障系統切合實際需要及恆之有效，機構應持續監察及修訂其系統。

專員的評論

5.63 康泰並非以私隱管理系統的框架來管理其所持有的個人資料。雖然如此，康泰實質上採納了私隱管理系統的某些組件。舉例來說，康泰委派高層職員，即助理總經理（行政）負責監督遵從條例規定的情況。康

泰在個人資料庫存²⁶、政策²⁷、培訓及教育推廣²⁸、資料外洩事故的處理²⁹、對資料處理者的管理³⁰及溝通³¹方面亦有某程度的系統監控。

5.64 專員鼓勵康泰推行私隱管理系統，以便有系統地管理個人資料私隱。穩妥的私隱管理系統可提升康泰於保障個人資料方面的水平，而非僅僅符合法律的最低要求；並有助贏取客戶的信任和提升康泰的聲譽。

²⁶雖然康泰沒有一份個人資料庫存清單，但是康泰清楚知道它持有及儲存的個人資料種類，及個人資料的收集目的、使用及披露情況。

²⁷康泰的職員手冊有一部分提及個人資料的處理，當中簡述與保障資料第 2、3 及 4 原則相關的政策。

²⁸康泰於新員工入職簡介及領隊培訓中有提供關於個人資料的培訓。

²⁹康泰設有處理資料外洩事故的基本指引。

³⁰康泰與文件棄置承辦商簽訂合約，要求該承辦商「以最保密及安全的方式」處理所收集的材料。承辦商亦提供連結讓康泰實時監控棄置文件的過程。

³¹康泰透過內部簡介會向職員講解有關私隱的事宜。另外，康泰藉著其「私隱條例聲明」，讓公眾知悉康泰在處理私隱方面的若干事宜。

第六章：總結

6.1 專員欣悉康泰決心保障私隱，並委派助理總經理（行政）監督私隱事宜。專員亦讚賞康泰所作的努力，確保職員熟悉報團（包括申請簽證）所需的個人資料種類，以及所採取的措施，確保職員安全保管及適時銷毀載有顧客個人資料的文件。

6.2 專員對康泰作出了 13 項建議，改善其資料保障措施：

- (1) 檢討是否需要在網上報團時收集顧客的地址及香港身份證號碼，並修改網上報團表格；
- (2) 收集尊享會會員的出生月份而非完整出生日期，及停止由訂位系統自動複製參加尊享會的顧客的完整出生日期至會員資料庫的做法；
- (3) 在提供予旅行團顧客及尊享會會員的通知中，列明負責處理個人資料查閱及改正要求的員工的職位；
- (4) 具體說明旅行團顧客的個人資料會轉移給甚麼類別的人士及資料轉移的目的；
- (5) 應列明不會轉移尊享會會員的個人資料予任何人士；
- (6) 修改尊享會紙張登記表格，將讓參加者表示他是否反對使用其個人資料作直接促銷的空格放置於一個更顯眼的位置；
- (7) 設立監察機制，確保依時銷毀儲存於個別職員的硬碟上的個人資料；
- (8) 檢視應將電腦訂位記錄中的哪些資料保留七年，及保留最少的個人資料；
- (9) 於現有的工作流程或指引中列明保護敏感資料的措施；
- (10) 貫徹執行在互聯網傳輸個人資料時必須加密的規定，並書面訂明違規的後果；

(11)檢討及完善資訊科技保安政策及管治，以確保其全面性及完整性；

(12)完善處理資料遺失或外洩的指引；及

(13)制定私隱政策聲明，並刊登於網上。

6.3 專員鳴謝康泰職員的合作，令公署得以詳細了解其資料流程及收集、保留和處理個人資料的原因。專員尤其感謝他們為視察行動提供超越其職責範疇的協助。

6.4 專員鼓勵康泰推行私隱管理系統，以管理其持有的個人資料。如機構在業務過程中會收集顧客的個人資料，應視保障個人資料為企業管治的一部分。健全的私隱保障基建輔以恒之有效的檢討及監察程序，有助遵從條例的規定，亦可建立顧客的信任及提升商譽。

6.5 專員希望本報告對康泰及其他旅行社有所幫助，及有助建立「保障與尊重個人資料私隱」的文化。。

附件 1 — 保障資料原則

1. 第1原則 — 收集個人資料的目的及方式

(1) 除非 —

- (a) 個人資料是為了直接與將會使用該資料的資料使用者的職能或活動有關的合法目的而收集；
- (b) 在符合(c)段的規定下，資料的收集對該目的是必需的或直接與該目的有關的；及
- (c) 就該目的而言，資料屬足夠但不超乎適度，否則不得收集資料。

(2) 個人資料須以 —

- (a) 合法；及
- (b) 在有關個案的所有情況下屬公平，的方法收集。

(3) 凡從或將會從某人收集個人資料，而該人是資料當事人，須採取所有切實可行的步驟，以確保 —

- (a) 他在收集該資料之時或之前，以明確或暗喻方式而獲告知 —
 - (i) 他有責任提供該資料抑或是可自願提供該資料；及
 - (ii) (如他有責任提供該資料)他若不提供該資料便會承受的後果；及
- (b) 他 —
 - (i) 在該資料被收集之時或之前，獲明確告知 —
 - (A) 該資料將會用於甚麼目的(須一般地或具體地說明該等目的)；及
 - (B) 該資料可能移轉予甚麼類別的人；及

(ii) 在該資料首次用於它們被收集的目的之時或之前，獲明確告知 —

(A) 他要求查閱該資料及要求改正該資料的權利；

(B) 處理向有關資料使用者提出的該等要求的個人的姓名(或職銜)及其地址，

但在以下情況屬例外：該資料是為了在本條例第VIII 部中指明為個人資料就其而獲豁免而不受第6保障資料原則的條文所管限的目的而收集，而遵守本款條文相當可能會損害該目的。

2. 第2原則 — 個人資料的準確性及保留期間

(1) 須採取所有切實可行的步驟，以 —

(a) 確保在顧及有關的個人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)下，該個人資料是準確的；

(b) 若有合理理由相信在顧及有關的個人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)下，該個人資料是不準確時，確保 —

(i) 除非該等理由不再適用於該資料(不論是藉着更正該資料或其他方式)及在此之前，該資料不得使用於該目的；或

(ii) 該資料被刪除；

(c) 在於有關個案的整體情況下知悉以下事項屬切實可行時

(i) 在指定日當日或之後向第三者披露的個人資料，在顧及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)下，在要項上是不準確的；及

(ii) 該資料在如此披露時是不準確的，

確保第三者 —

(A) 獲告知該資料是不準確的；及

(B) 獲提供所需詳情，以令他能在顧及該目的下更正該資料。

- (2) 須採取所有切實可行的步驟，以確保個人資料的保存時間不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。
- (3) 在不局限第(2)款的原則下，如資料使用者聘用(不論是在香港或香港以外聘用)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的個人資料的保存時間超過處理該資料所需的時間。
- (4) 在第(3)款中 —
資料處理者(data processor)指符合以下兩項說明的人 —
 - (a) 代另一人處理個人資料；及
 - (b) 並不為該人本身目的而處理該資料。

3. 第3原則 — 個人資料的使用

- (1) 如無有關的資料當事人的訂明同意，個人資料不得用於新目的。
- (2) 資料當事人的有關人士可在以下條件獲符合的情況下，代該當事人給予為新目的而使用其個人資料所規定的訂明同意 —
 - (a) 該資料當事人
 - (i) 是未成年人；
 - (ii) 無能力處理本身的事務；或
 - (iii) 屬《精神健康條例》(第136章)第2條所指的精神上無行為能力；
 - (b) 該資料當事人無能力理解該新目的，亦無能力決定是否給予該項訂明同意；及
 - (c) 該有關人士有合理理由相信，為該新目的而使用該資料明顯是符合該資料當事人的利益。
- (3) 即使資料使用者為新目的而使用資料當事人的個人資料一事，已得到根據第(2)款給予的訂明同意，除非該資料使用者有合理理由相信，如此使用該資料明顯是符合該當事人的利益，否則該資料使用者不得如此使用該資料。
- (4) 在本條中 —

新目的(new purpose)就使用個人資料而言，指下列目的以外的任何目的——

- (a) 在收集該資料時擬將該資料用於的目的；或
- (b) 直接與(a)段提述的目的有關的目的。

4. 第4原則 — 個人資料的保安

(1) 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(包括採用不能切實可行地予以查閱或處理的形式的資料)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，尤其須考慮——

- (a) 該資料的種類及如該等事情發生便能造成的損害；
- (b) 儲存該資料的地點；
- (c) 儲存該資料的設備所包含(不論是藉自動化方法或其他方法)的保安措施；
- (d) 為確保能查閱該資料的人的良好操守、審慎態度及辦事能力而採取的措施；及
- (e) 為確保在保安良好的情況下傳送該資料而採取的措施。

(2) 在不局限第(1)款的原則下，如資料使用者聘用(不論是在香港或香港以外聘用)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。

(3) 在第(2)款中——

資料處理者(data processor)具有第2保障資料原則第(4)款給予該詞的涵義。

5. 第5原則 — 資訊須在一般情況下可提供

須採取所有切實可行的步驟，以確保任何人——

- (a) 能確定資料使用者在個人資料方面的政策及實務；

- (b) 能獲告知資料使用者所持有的個人資料的種類；
- (c) 能獲告知資料使用者持有的個人資料是為或將會為甚麼主要目的而使用的。

附件 2 — 在直接促銷中使用個人資料（條例第 35B 至 35H 條）

35B — 適用範圍

本分部並不就要約提供以下服務或就有以下服務可予提供而進行廣告宣傳而適用—

- (a) 由社會福利署營辦、資助或津貼的社會服務；
- (b) 由醫院管理局或衛生署提供的醫護服務；或
- (c) 符合以下說明的任何其他社會或醫護服務：該項服務擬向某名個人提供，而如不向該名個人提供該項服務，便相當可能會對以下人士的身體或精神健康造成嚴重損害—
 - (i) 該名個人；或
 - (ii) 任何其他個人。

35C — 資料使用者將個人資料用於直接促銷前，須採取指明行動

- (1) 除第 35D 條另有規定外，資料使用者如擬在直接促銷中，使用某資料當事人的個人資料，須採取第(2)款指明的每一項行動。
- (2) 資料使用者須—
 - (a) 告知有關資料當事人—
 - (i) 該資料使用者擬如此使用有關個人資料；及
 - (ii) 該資料使用者須收到該當事人對該擬進行的使用的同意，否則不得如此使用該資料；
 - (b) 向該當事人提供關於該擬進行的使用的以下資訊—
 - (i) 擬使用的個人資料的種類；及
 - (ii) 該資料擬就甚麼類別的促銷標的而使用；及
 - (c) 向該當事人提供一個途徑，讓該當事人可在無需向該資料使用者繳費的情況下，透過該途徑，傳達該當事人對上述的擬進行的使用的同意。

- (3) 不論個人資料是否由有關資料使用者從有關資料當事人收集的，第(1)款均適用。
- (4) 根據第(2)(a)及(b)款提供的資訊，須以易於理解的方式呈示，如屬書面資訊，則亦須以易於閱讀的方式呈示。
- (5) 除第 35D 條另有規定外，資料使用者未經採取第(2)款指明的每一項行動，而在直接促銷中，使用某資料當事人的個人資料，即屬犯罪，一經定罪，可處罰款\$500000 及監禁 3 年。
- (6) 在為第(5)款所訂罪行而提起的法律程序中，被控告的資料使用者如證明自己已採取所有合理預防措施，並已作出一切應作出的努力，以避免犯該罪行，即可以此作為免責辯護。
- (7) 凡有法律程序為第(5)款所訂罪行而提起，在該程序之中，有關資料使用者負有舉證責任，證明由於第 35D 條，本條並不適用。

35D — 在何種情況下第 35C 條不適用

(1) 如在本部生效日期之前—

- (a) 某資料當事人已獲某資料使用者以易於理解和(如以書面方式告知)閱讀的方式明確告知，其個人資料擬在或在直接促銷中，就某類別的促銷標的而被使用；
- (b) 該資料使用者已如此使用該當事人的任何資料；
- (c) 該當事人沒有要求該資料使用者停止如此使用該當事人的任何資料；及
- (d) 該資料使用者沒有就該項使用而違反於該項使用時有效的本條例的任何條文，

而該資料使用者在本部生效日期*當日或之後，擬在或在直接促銷中，就該類別的促銷標的而使用該當事人的不時更新的有關個人資料，則第 35C 條並不就該項擬進行的使用或使用而適用。

(2) 如—

(a) 某資料當事人的個人資料是由該當事人以外的另一人(第三者)提供予某資料使用者的；及

(b) 該第三者已書面通知該資料使用者—

(i) 就提供該資料而言，第 35J 及 35K 條已獲遵守；及

(ii) 該資料使用者可在直接促銷中，就何種類別的促銷標的(該當事人已同意者)使用該資料，

而該資料使用者擬在或在直接促銷中，就該類別的促銷標的而使用該資料，則第 35C 條並不就該項擬進行的使用或使用而適用。

(3) 在本條中—

本部生效日期(commencement date)指本部開始實施的日期；

有關個人資料(relevant personal data)就資料當事人而言，指該當事人的符合以下說明的個人資料：在緊接本部生效日期前，該資料的使用，受某資料使用者控制。

35E — 如無資料當事人同意，資料使用者不得將個人資料用於直接促銷

(1) 已遵守第 35C 條的資料使用者不得在直接促銷中，使用有關資料當事人的個人資料，但如以下條件獲符合，則不在此限—

(a) 該資料使用者已收到該當事人對擬如此使用(如該資料使用者根據第 35C(2)(b)條提供的資訊所描述者)該個人資料的同意，不論是一般的同意或是選擇性的同意；

(b) (如該項同意屬口頭同意)該資料使用者已自收到該項同意起計的 14 日內，向該當事人發出確認以下事宜的書面確認—

(i) 收到該項同意的日期；

(ii) 有關許可種類個人資料；及

(iii) 有關許可類別促銷標的；及

(c) 該項使用符合該當事人的同意。

(2) 就第(1)(c)款而言，如一

- (a) 有關個人資料屬某許可種類個人資料；及
- (b) 該資料是就某促銷標的而使用，而該促銷標的屬某許可類別促銷標的，

則該項使用即屬符合該當事人的同意。

- (3) 資料當事人可透過回應途徑或其他方法，向資料使用者傳達對使用個人資料的同意。
- (4) 資料使用者違反第(1)款，即屬犯罪，一經定罪，可處罰款\$500000 及監禁 3 年。
- (5) 在為第(4)款所訂罪行而提起的法律程序中，被控告的資料使用者如證明自己已採取所有合理預防措施，並已作出一切應作出的努力，以避免犯該罪行，即可以此作為免責辯護。

35F — 資料使用者首次將個人資料用於直接促銷時須通知資料當事人

- (1) 在將某資料當事人的個人資料首次在直接促銷中使用時，資料使用者須告知該當事人，如該當事人要求該資料使用者停止在直接促銷中使用該資料，該資料使用者須在不向該當事人收費的情況下，停止在直接促銷中使用該資料。
- (2) 不論個人資料是否由有關資料使用者從有關資料當事人收集的，第(1)款均適用。
- (3) 資料使用者違反第(1)款，即屬犯罪，一經定罪，可處罰款\$500000 及監禁 3 年。
- (4) 在為第(3)款所訂罪行而提起的法律程序中，被控告的資料使用者如證明自己已採取所有合理預防措施，並已作出一切應作出的努力，以避免犯該罪行，即可以此作為免責辯護。

35G — 資料當事人可要求資料使用者停止將個人資料用於直接促銷

- (1) 資料當事人可隨時要求資料使用者停止在直接促銷中使用該當事人的個人資料。

(2) 不論有關資料當事人—

(a) 是否已自有關資料使用者，收到第 35C(2)條規定須就使用有關個人資料提供的資訊；或

(b) 有否在較早前，向該資料使用者或第三者給予對該項使用的同意，

第(1)款均適用。

(3) 資料使用者如收到資料當事人根據第(1)款作出的要求，須在不向該當事人收費的情況下，依從該項要求。

(4) 資料使用者違反第(3)款，即屬犯罪，一經定罪，可處罰款\$500000 及監禁 3 年。

(5) 在為第(4)款所訂罪行而提起的法律程序中，被控告的資料使用者如證明自己已採取所有合理預防措施，並已作出一切應作出的努力，以避免犯該罪行，即可以此作為免責辯護。

(6) 本條不影響第 26 條的施行。

35H — 第 3 保障資料原則規定的對在直接促銷中使用個人資料的訂明同意

儘管有第 2(3)條的規定，凡根據第 3 保障資料原則，資料使用者在直接促銷中使用某資料當事人的任何個人資料，須獲該當事人的訂明同意，該資料使用者如沒有違反第 35C、35E 或 35G 條，即視為已取得該項同意。

附件 3 — 私隱管理系統

私隱管理系統一覽

甲部、基本原則

機構的決心		
最高管理層的支持	保障資料主任／部門	匯報
私隱管理系統的成功關鍵，有賴最高管理層的支持，方可有效地推動尊重私隱的文化。	- 有專責人員擔任相關職能，在適當情況下參與機構的決策過程。 - 清晰界定機構內監察循環的角色和責任，並傳達給所有相關人員。 - 負責建立及實施系統監控，持續作出評估及修訂。 - 確保業務中每個涉及使用個人資料的主要部門，均有相應的資料保障政策和程序。	建立匯報機制，並在系統監控中反映匯報機制的運作。

乙部、持續評估及修訂

監督及檢討計劃	按需要評估及修訂系統監控
制訂監督及檢討計劃保障資料主任／部門應定期制訂監督及檢討計劃，訂出監察及評估系統監控成效的方法。	- 更新個人資料庫存 - 修訂政策 - 不斷更新風險評估工具 - 更新培訓及教育的內容 - 訂立資料外洩事故應變機制 - 調整對資料處理者的管理 - 改善溝通

系統監控 設立以下監控機制：

個人資料庫存	政策	風險評估工具				
- 機構有能力識別其監管或控制的個人資料 - 機構有能力識別其收集、使用及披露個人資料的原因	涵蓋： - 個人資料的收集 - 個人資料的準確性及保留時間 - 個人資料的使用，包括徵求同意方面的規定 - 個人資料的保安 - 機構的個人資料政策及常規的透明度 - 個人資料的查閱及改正	<table><tr><td>培訓及教育推廣</td></tr><tr><td>資料外洩事故的處理</td></tr><tr><td>對資料處理者的管理</td></tr><tr><td>溝通</td></tr></table>	培訓及教育推廣	資料外洩事故的處理	對資料處理者的管理	溝通
培訓及教育推廣						
資料外洩事故的處理						
對資料處理者的管理						
溝通						

附件 4 — 康泰的私隱條例聲明

客戶在任何交易、申請成為康泰旅行社(“本公司”)會員或參加任何推廣活動中向本公司提供的個人資料，包括(但不限於)客戶姓名、性別、出生日期、電話號碼、傳真號碼、住址、電郵地址等，或由本公司收集、持有的、可能持有的個人資料均有機會被本公司使用、保留、查閱、披露予相關聯營機構及合作伙伴作為處理和本交易相關之售後服務，以及用作提供酒店及旅遊、保險、銀行、金融財務、媒體、娛樂消閒、餐飲、服裝、保健美容及社交網絡服務等相關產品及/或服務之推廣及優惠資訊、市場研究、數據核對、服務提升等用途。本公司必須得到當事人同意方可使用其個人資料作直銷活動，包括(但不限於)以電話、電郵、電子訊息(手機短訊、多媒體訊息、手機程式短訊等)、傳真、郵件等方式進行上述活動。資料當事人及其授權人有權查閱、更正或刪除任何本公司所持該等人仕之個人資料，請以書面電郵至 unsubscribe@hongthai.com 辦理。

附件 5 — 康泰使用及保留的個人資料

部門	涉及處理顧客個人資料的主要職責	含有顧客個人資料的主要記錄	所涉的主要個人資料	儲存地點	保留期限
顧客關係部 - 分行（包括領隊）	替顧客報團	顧客收據	• 姓名 • 性別 • 旅遊證件種類、號碼及有效日期 • 出生日期 • 聯絡電話號碼 • 室友姓名 • 地址 • 電郵地址 • 信用卡號碼	服務櫃台後（只限職員進入）或儲物室內的紙箱	6 個月
	按顧客要求更改訂位詳情	訂位修訂表格	• 姓名 • 更改詳情		
	通知顧客集合詳情	聯絡名單	• 姓名 • 聯絡電話號碼		

	辦理酒店入住手續及於集合及上車時點算人數	入住房間名單	• 姓名 • 旅遊證件種類、號碼及有效日期 • 出生日期 • 聯絡電話號碼		
	轉移至營運部以購買高鐵車票之用	回鄉卡	• 姓名 • 性別 • 回鄉卡號碼 • 出生日期 • 照片		
		回鄉卡軟拷貝		分行經理可查閱的電腦	在旅行團出發後刪除
	轉移至簽證及顧客資料處理部以申請簽證	申請簽證文件（例如護照、入息證明及銀行記錄等）	• 姓名 • 性別 • 旅遊證件種類、號碼及有效日期 • 出生日期 • 就業詳情（例如僱主名稱、職位、薪資） • 儲蓄金額	上鎖的文件櫃	於顧客取回正本前暫時地保留

電話報名中心	替顧客報團	訂位表格	• 姓名 • 出生日期 • 聯絡電話號碼 • 電郵地址 • 緊急聯絡資料	上鎖的文件櫃	6 個月
		電話談話記錄	• 姓名	伺服器房內的磁碟	1 年
營運部	訂購機票	向航空公司網上系統提交資料的文字檔	• 姓名 • 性別 • 旅遊證件號碼及有效日期 • 出生日期（確實所需的個人資料視乎航空公司而定）	職員電腦	使用後立即刪除
	發出機票	機票副本	• 姓名 • 性別	上鎖的文件櫃	6 個月

	轉移至接待單位以安排當地交通及住宿	顧客名單	• 姓名 • 出生日期（兒童及長者或於旅程中可享折扣） • 房間類型 • 航班時間		
茶 會 聯 絡 組	安排茶會	出席名單	• 姓名	接待處後面的文件櫃	3 個月
簽 證 及 顧 客 資 料 處 理 部	申請簽證（包括轉移個人資料至領事館以處理申請）	申請簽證文件確認書	• 姓名 • 旅遊證件種類及號碼 • 聯絡電話號碼	密碼鎖房間	6 個月
顧 客 聯 絡 組	通知顧客參加茶會及有關旅行團取消或更改之資訊	顧客聯絡名單	• 姓名 • 出生日期³² • 聯絡電話號碼	檔案夾	6 個月
		電話談話記錄	• 姓名	磁碟	1 年

³²當職員通知顧客某旅行團被取消時，該職員有可能根據顧客的年齡而推薦合適的旅行團（如該顧客已同意康泰使用他的個人資料作直接促銷）。

顧 客 關 係 部	處理顧客投訴及接收顧客意見	顧客投訴檔案	• 姓名 • 投訴詳情	上鎖的文件櫃	2 年
市 場 及 廣 告部	發出推廣資料	電郵系統	• 電郵地址	總行的電腦伺服器	直至會員要求停止接收康泰之推廣資料
資 訊 科 技 部	按顧客要求取回個人資料、處理資料備份及清除	電腦訂位系統內的訂位記錄	• 姓名 • 性別 • 旅遊證件種類、號碼及有效日期 • 出生日期 • 聯絡電話號碼 • 室友姓名 • 地址 • 電郵地址 • 信用卡號碼 • 緊急聯絡資料	總行的電腦伺服器	7 年

	網上訂位（在登入時，姓名及電郵地址已預設於網上報團表格）	會員資料庫	• 姓名 • 性別 • 出生日期 • 電郵地址 • 電話號碼 • 推薦人的電郵地址 • 推薦人的電話號碼	總行的電腦伺服器	直至會員退出尊享會
	識別可賺取積分／兌換積分、團費折扣等優惠的會員				

附件 6 — 康泰向旅行團顧客收集的個人資料種類

個人資料的種類	分行	網上	收集之目的
(a) 英文名	√	√	訂購機票
(b) 中文名	√	√	
(c) 稱謂（例如先生、小姐、太太等）	√	√	
(d) 旅遊證件號碼及種類	√	√	
(e) 旅遊證件有效日期	√	（註解）	
(f) 出生日期	√	√	
(g) 聯絡電話號碼	√	√	通知顧客茶會日期、集合時間與地點及其他旅行團資訊
(h) 緊急聯絡資料	√	√	旅程中緊急聯絡之用
(i) 香港身份證號碼		√（選擇性提供）	識別用途
(a) 電郵地址		√	發送訂位確認訊息及電子收據
(b) 地址		√	無

註解：網上表格要求顧客檢查他的旅遊證件至少在回港六個月後仍然有效。

附件 7 – 康泰向尊享會參加者收集的個人資料種類

個人資料的種類	網上表格	紙張表格	顧客意見調查表	收集之目的
(a) 英文名	√	√		識別用途
(b) 中文名	√	√	√	
(c) 稱謂（例如先生、小姐、太太等）	√	√	√	
(d) 別名	√			
(e) 完整出生日期	√	√	（註解）	提供生日優惠
(f) 流動電話號碼	√	√	√	發出推廣資料及識別用途
(g) 電郵地址	√	√	√	
(h) 推薦人的電郵地址或電話號碼	√（選擇性提供）			識別可獲取額外積分的會員
(i) 推薦人的姓名及電話號碼		√（選擇性提供）		

註解: 完整出生日期會被康泰由電腦訂位系統複製到會員資料。