

物业管理业监管局

操守守则

保障个人资料

守则编号：C8/2021

生效日期：2021 年 10 月 22 日

序言

以下载有实务指引的《操守守则》（「守则」）乃物业管理业监管局根据《物业管理服务条例》（第 626 章）（《条例》）第 5 条就施行第 4 条（违纪行为）而发出的。虽然持牌人¹不会仅因违反守则的条文而招致法律责任，但在纪律聆讯中，守则可获接纳为证据，及关于持牌人违反或没有违反守则的有关条文的证明，可作为有助于确立或否定受争议的事宜的依据。

守则

保障个人资料原则

A(1) 持牌物业管理公司（「持牌物管公司」）须就其提供物业管理服务（「物管服务」）的业务制订保障个人资料²政策，而该政策须包括以下保障资料原则—

- (a) 收集个人资料的目的及方式；
- (b) 个人资料的准确性及保留时间；
- (c) 个人资料的使用（包括披露）；
- (d) 个人资料的保安；
- (e) 个人资料的政策及实务方面的透明度；及
- (f) 个人资料的查阅及改正。

¹ 「持牌人」一词是指以下牌照的持有人：物业管理公司牌照；物业管理人（第 1 级）牌照；物业管理人（第 2 级）牌照；临时物业管理人（第 1 级）牌照；或临时物业管理人（第 2 级）牌照。

² 「个人资料」一词的定义与《个人资料(私隐)条例》（第 486 章）第 2 条所述的「个人资料」相同，即「指符合以下说明的任何资料——(a)直接或间接与一名在世的个人有关的；(b)从该资料直接或间接地确定有关的个人的身分是切实可行的；及(c)该资料的存在形式令予以查阅及处理均是切实可行的」。

A(2) 持牌物管公司须确保将守则第A(1)段所指的政策适当地传达给其董事、员工、代理人及分判商。

收集个人资料

B(1) 持牌人在为提供物管服务的目的(例如签发住户证或会所证或处理投诉等)而—

- (a) 收集的个人资料，须是为提供物管服务的目的而收集必需、足够但不超乎适度的个人资料，并须以合法和公平的方式作出收集；
- (b) 收集个人资料前，须告知资料当事人³收集资料的目的、资料当事人有责任提供其个人资料或是可自愿提供资料、如有责任提供资料但不提供资料会承受的后果、资料可能会转移予那些类别的人，以及要求查阅及改正其资料的权利及途径；及
- (c) 收集个人资料前，须与业主组织⁴(如有)商讨有关收集资料的详情(例如收集资料的目的、收集资料的种类、以及有关资料使用者⁵是否包括业主组织)，并在收集个人资料前向资料当事人说明有关详情。

B(2) 为保安理由，持牌人如需要识辨进入其提供物管服务的物业的访客的身份，可在物业入口处记录访客的香港身份证号码；但持牌人必须事先考虑有否其他较不侵犯私隐的方法以代替收集香港身份证号码，并须在切实可行的情况下，让访客选用其他侵犯私隐程度较低的方法以代替提供香港身份证号码。如没有其他替代方法，则持牌人可记录访客的香港身份证号码，以识辨其身份。

个人资料的准确性及保存期

C(1) 持牌人若有合理理由相信所持的个人资料并不准确时，不可使用(包括披露)有关资料。

³ 「资料当事人」一词的定义与《个人资料(私隐)条例》第2条所述的「资料当事人」相同，即「就个人资料而言，指属该资料的当事人的个人。」

⁴ 「业主组织」一词的定义与《条例》第2条所述的「业主组织」相同，即「就某物业而言，指获授权代表该物业所有业主行事的组织(不论该组织是否根据《建筑物管理条例》(第344章)或公契成立)」。

⁵ 「资料使用者」一词的定义与《个人资料(私隐)条例》第2条所述的「资料使用者」相同，即是指独自或联同其他人或与其他人共同控制该资料的收集、持有、处理或使用的人。

- C(2) 持牌人须就不同类别的个人资料制定保存期的政策，而相关的保存期不应超过达致原来目的的实际所需。
- C(3) 持牌人所收集的个人资料，在完成达致原来收集资料目的后，持牌人须在合理及切实可行的范围内尽快将资料销毁。

使用及披露个人资料

- D(1) 持牌人所收集的个人资料，除非得到资料当事人自愿给予的明示同意，否则只限使用于原来收集的目的而不得用于新目的⁶。资料当事人有权以书面通知，撤回先前曾给予的同意。
- D(2) 披露个人资料时，持牌人须按「有需要知道」的原则披露。
- D(3) 持牌人在为提供物管服务而公开展示通告时，须仔细考虑及衡量公开个别人士的资料的必要性及程度，不可展示与张贴目的无关且非必须的个人资料。
- D(4) 如持牌人在其提供物管服务的物业公开展示关乎该物业法律程序⁷的通知，须完整地展示有关通知的内容，惟当中涉及诉讼任何一方敏感的个人资料时（如身份证号码及电话号码等），则仍须在展示前妥善地遮盖有关资料。

个人资料的保安

- E(1) 持牌人须在合理的范围内，采取所有切实可行的步骤确保载有个人资料的文件存放于安全稳妥的地方。
- E(2) 持牌人须采取切实可行的措施，以避免访客在访客登记册上看到其他人士的资料。
- E(3) 如以电子方式储存个人资料，持牌人须在合理及切实可行的范围内采用适当的系统及措施，以保障这些个人资料不受未获准许的或意外的查阅、处理、删除、丧失或使用。

处理查阅及改正个人资料要求

- F(1) 持牌人须依从资料当事人作出的查阅或改正资料要求。

⁶ 「新目的」一词是指即原先收集资料时拟使用或相关的目的以外的目的。

⁷ 例如由司法机构发出的传讯令状、判决或发出的命令，执行判决或命令等。

外判个人资料的处理予资料处理者⁸

G(1) 持牌人在聘用（不论是在香港或香港以外聘用）资料处理者（如外判商）以代其处理个人资料时，须采取合约规范方法或其他切实可行的方法—

(a) 以防止转移予该资料处理者的个人资料的保存时间超过处理该资料所需的时间；及

(b) 以防止转移予该资料处理者的个人资料受到未获准许的或意外的查阅、处理、删除、丧失或使用。

安装及使用闭路电视

H(1) 持牌人须确保其安装于物业公用地方的闭路电视（如有）安装于适当位置，以免不必要地侵犯他人的私隐，而且须明确告知有关人士正受到闭路电视的监察，及妥善保护整个闭路电视系统及处理摄录像像。

个人资料用作直接促销⁹

I(1) 如所收集的个人资料可能会用于直接促销，或将个人资料提供予他人用于直接促销，持牌人须遵守有关《个人资料(私隐)条例》中的「在直接促销中使用个人资料及提供个人资料以供用于直接促销」的规定¹⁰。

— 完 —

如本守则的中文版本与英文版本有不一致之处，以中文版本为准。

⁸ 「资料处理者」一词的定义与《个人资料(私隐)条例》附表 1 第 2(4)条所述的「资料处理者」相同，即是指符合以下两项说明的人：(a)代另一人处理个人资料；及(b)并不为该人本身目的而处理该资料。

⁹ 「直接促销」一词的定义与《个人资料(私隐)条例》第35A条所述的「直接促销」相同，即「指透过直接促销方法——(a)要约提供货品、设施或服务，或为该等货品、设施或服务可予提供而进行广告宣传；或(b)为慈善、文化、公益、康体、政治或其他目的索求捐赠或贡献」。

¹⁰ 《个人资料(私隐)条例》第6A部。