

保障個人資料

良好作業指南

編號: G8/2021



物業管理業監管局

保障個人資料 — 「良好作業指南」

指南編號：G8/2021

生效日期：2021年10月22日

修訂日期：2022年10月14日

序言

就物業管理業監管局（「監管局」）於2021年10月22日發出的「保障個人資料」的操守守則¹（守則編號：C8/2021）（「守則」），監管局根據《物業管理服務條例》（第626章）（《條例》）第44條²向持牌人³提供相關的「良好作業指南」（「指南」），旨在讓持牌人更有效及專業地依循載列於守則的指引。監管局鼓勵持牌人盡力依循「指南」行事，但未能遵從並不會被視為《條例》第4條所指的違紀行為。

保障個人資料原則

守則：A(1) 持牌物業管理公司（「持牌物管公司」）須就其提供物業管理服務（「物管服務」）的業務制訂保障個人資料⁴政策，而該政策須包括以下保障資料原則—

- (a) 收集個人資料的目的及方式；
- (b) 個人資料的準確性及保留時間；

¹ 就監管局根據《條例》第5條就施行第4條（違紀行為）而發出載有實務指引的守則，雖然持牌人不會僅因違反守則的條文而招致法律責任，但在紀律聆訊中，守則可獲接納為證據，及關於持牌人違反或沒有違反守則的有關條文的證明，可作為有助於確立或否定受爭議的事宜的依據。

² 《條例》第44條訂明：「監管局如認為為執行其職能或就執行其職能作出任何事情，屬適當之舉，該局可作出該事情」。

³ 「持牌人」一詞是指以下牌照的持有人：物業管理公司牌照；物業管理人（第1級）牌照；物業管理人（第2級）牌照；臨時物業管理人（第1級）牌照；或臨時物業管理人（第2級）牌照。

⁴ 「個人資料」一詞的定義與《個人資料（私隱）條例》（第486章）（《私隱條例》）第2條所述的「個人資料」相同，即「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分是切實可行的；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」。

- (c) 個人資料的使用（包括披露）；
- (d) 個人資料的保安；
- (e) 個人資料的政策及實務方面的透明度；及
- (f) 個人資料的查閱及改正。

A(2) 持牌物管公司須確保將守則第A(1)段所指的政策適當地傳達給其董事、員工、代理人及分判商。

指南

- a(1) 持牌物管公司應參閱個人資料私隱專員公署（「私隱公署」）發出的《保障個人資料私隱—物業管理界別指引》⁵（《物業管理界別指引》）及載於**附錄 1**的範例，以確保其保障個人資料政策涵蓋必要的保障資料原則及政策。
- a(2) 為依循守則第 A(1)段的指引，持牌物管公司應在合理及切實可行的範圍內，指派專責人員為保障資料主任⁶，以便更有效在公司內推動有關個人資料私隱的措施。

收集個人資料

守則：B(1) 持牌人在為提供物管服務的目的（例如簽發住戶證或會所證或處理投訴等）而—

- (a) 收集的個人資料，須是為提供物管服務的目的而收集必需、足夠但不超乎適度的個人資料，並須以合法和公平的方式作出收集；
- (b) 收集個人資料前，須告知資料當事人⁷收集資料的目的、資料當事人有責任提供其個人資料或是可自願提

⁵ 請參閱 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/publications/files/property_c.pdf 及其不時更新／發出的指引。

⁶ 「保障資料主任」可負責：建立、設計、實施、監控私隱管理系統，包括所有程序、培訓、監察／審核、記錄、評估及跟進。詳情可參閱私隱公署發出的《私隱管理系統—最佳行事方式指引》。

⁷ 「資料當事人」一詞的定義與《私隱條例》第2條所述的「資料當事人」相同，即「就個人資料而言，指屬該資料的當事人的個人」。

供資料、如有責任提供資料但不提供資料會承受的後果、資料可能會轉移予那些類別的人，以及要求查閱及改正其資料的權利及途徑；及

- (c) 收集個人資料前，須與業主組織⁸（如有）商討有關收集資料的詳情（例如收集資料的目的、收集資料的種類、以及有關資料使用者⁹是否包括業主組織），並在收集個人資料前向資料當事人說明有關詳情。

B(2) 為保安理由，持牌人如需要識辨進入其提供物管服務的物業的訪客的身份，可在物業入口處記錄訪客的香港身份證號碼；但持牌人必須事先考慮有否其他較不侵犯私隱的方法以代替收集香港身份證號碼，並須在切實可行的情況下，讓訪客選用其他侵犯私隱程度較低的方法以代替提供香港身份證號碼。如沒有其他替代方法，則持牌人可記錄訪客的香港身份證號碼，以識辨其身份。

指南

- b(1) 持牌人在為提供物管服務而收集個人資料，應只收集足夠達致收集目的的個人資料，詳情應參閱私隱公署發出的《物業管理界別指引》內的「收集住客或訪客的個人資料」的相關段落。
- b(2) 為依循守則第**B(1)(b)**段的指引，持牌人應向資料當事人提供及在有相關申請表格及文件（例如屋苑住戶證申請表格及文件）上載列／夾附「收集個人資料聲明」（見**附錄 2**的範例），詳情應參閱私隱公署發出的《擬備收集個人資料聲明及私隱政策聲明指引》¹⁰內的相關指引。
- b(3) 為依循守則第**B(2)**段的指引，持牌人應參閱私隱公署發出的《物業管理界別指引》內的「記錄訪客的身份證號碼」的相關段落及

⁸ 「業主組織」一詞的定義與《條例》第 2 條所述的「業主組織」相同，即「就某物業而言，指獲授權代表該物業所有業主行事的組織（不論該組織是否根據《建築物管理條例》（第 344 章）或公契成立）」。

⁹ 「資料使用者」一詞的定義與《私隱條例》第 2 條所述的「資料使用者」相同，即是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。

¹⁰ 請參閱 https://www.pcpd.org.hk/chinese/publications/files/GN_picspps_c.pdf 及其不時更新／發出的相關指引。

《身份證號碼及其他身份代號實務守則》¹¹內的相關指引。

個人資料的準確性及保存期

守則：C(1) 持牌人若有合理理由相信所持的個人資料並不準確時，不可使用（包括披露）有關資料。

C(2) 持牌人須就不同類別的個人資料制定保存期的政策，而相關的保存期不應超過達致原來目的的實際所需。

C(3) 持牌人所收集的個人資料，在完成達致原來收集資料目的後，持牌人須在合理及切實可行的範圍內盡快將資料銷毀。

指南

c(1) 為依循守則第C(1)段的指引，持牌人在使用個人資料前，應先採取合理及切實可行的步驟確保有關資料屬準確。

c(2) 在沒有發生保安事故的情況下，訪客登記冊內的資料應定期被刪除而不應保存超過一個月，詳情應參閱私隱公署發出的《物業管理界別指引》內的「訪客登記冊」的相關段落。

使用及披露個人資料

守則：D(1) 持牌人所收集的個人資料，除非得到資料當事人自願給予的明示同意，否則只限使用於原來收集的目的而不得用於新目的¹²。資料當事人有權以書面通知，撤回先前曾給予的同意。

D(2) 披露個人資料時，持牌人須按「有需要知道」的原則披露。

D(3) 持牌人在為提供物管服務而公開展示通告時，須仔細考慮及衡量公開個別人士的資料的必要性及程度，不可展示與張貼目的無關且非必須的個人資料。

¹¹ 請參閱 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/data_privacy_law/code_of_practices/files/picode_tc.pdf 及其不時更新／發出的相關指引。

¹² 「新目的」一詞是指即原先收集資料時擬使用或相關的目的以外的目的。

D(4) 如持牌人在其提供物管服務的物業公開展示關乎該物業法律程序¹³的通知，須完整地展示有關通知的內容，惟當中涉及訴訟任何一方敏感的個人資料時（如身份證號碼及電話號碼等），則仍須在展示前妥善地遮蓋有關資料。

指南

- d(1) 為依循守則第D(2)段的指引，持牌人在披露任何個人資料時，應考慮對方是否屬需要得知有關資料的人士（例如對方是否須就其工作需要或職能得知有關資料），並將足夠且不超乎適度的資料披露予該等人士（包括公司內部職員、作出投訴或被投訴一方、外判商及第三方機構等）。
- d(2) 為依循守則第D(3)段及D(4)段的指引，持牌人應參閱私隱公署發出的《物業管理界別指引》內的「張貼載有個人資料的通告」的相關段落。
- d(3) 持牌人應在合理及切實可行的範圍內於屋苑的每一座大廈的顯眼地方展示分別在守則第D(3)段及D(4)段所述的通告或法律程序的通知。

個人資料的保安

守則：E(1) 持牌人須在合理的範圍內，採取所有切實可行的步驟確保載有個人資料的文件存放於安全穩妥的地方。

E(2) 持牌人須採取切實可行的措施，以避免訪客在訪客登記冊上看到其他人士的資料。

E(3) 如以電子方式儲存個人資料，持牌人須在合理及切實可行的範圍內採用適當的系統及措施，以保障這些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。

¹³ 例如由司法機構發出的傳訊令狀、判決或發出的命令，執行判決或命令等。

指南

e(1) 為依循守則第E(1)段的指引，持牌人應—

- (a) 在切實可行的情況下，將載有個人資料的文件存放於指定及上鎖的裝置內，而且由授權人士¹⁴妥善保管，供「有需要知道」的人士查閱；
- (b) 妥善記錄有關查閱資料情況，供日後審查追蹤之用；而查閱有關資料的人士亦應在完成職務時盡快歸還資料，減少資料外洩的風險；及
- (c) 於授權人士的辦公時間以外，在切實可行的情況下，將有關載有個人資料的文件存放於指定及上鎖的裝置內。

e(2) 為依循守則第E(3)段的指引，持牌人應—

- (a) 在員工需要使用流動電子裝置（例如相機、智能電話和手提電腦）於工作用途的情況下，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個人資料；
- (b) 在合理及切實可行範圍內，確保儲存於電子裝置內與工作有關的個人資料已進行加密處理、使用高強度密碼、限制登入失敗的次數、防止從公司的裝置轉移相關資料至個人電子裝置。如需使用便攜式裝置¹⁵儲存個人資料，持牌人可參閱私隱公署發出的《使用便攜式儲存裝置指引》¹⁶；
- (c) 小心評估雲端服務供應商或承判商等（如適用）的可靠程度、服務的內容，以及服務合約內的條款及細則是否符合所有保障個人資料的要求。持牌人可參閱私隱公署發出的《雲端運算》資料單張¹⁷；
- (d) 在設計物業管理流動應用程式（如適用）時，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。持牌人可參閱私隱公署發出的《物業管理界別指引》內的「物

¹⁴ 授權人士指由持牌物管公司所指定的人士。

¹⁵ 例如 USB 記憶體、平板／筆記型電腦、流動／智能電話。

¹⁶ 請參閱 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/portable_storage_c.pdf 及私隱公署不時更新／發出的相關指引。

¹⁷ 請參閱 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/IL_cloud_c.pdf 及私隱公署不時更新／發出的相關指引。

業管理智能化」的相關指引及《開發流動應用程式最佳行事方式指引》¹⁸的相關段落；

- (e) 在成立社交媒體群組作通訊時（如適用），遵照《私隱條例》的規定，避免披露及討論個人資料。若內容必須涉及個人資料時，按「有需要知道」原則，審慎考慮發送對象，並切勿將資料披露予未經授權獲取有關資訊的人士。持牌人可參閱私隱公署發出的《物業管理界別指引》內的「通訊群組及社交平台的使用」的相關段落；
 - (f) 只限授權人士可查閱載有個人資料的檔案及持有有關密碼；
 - (g) 定期更新有關密碼及電子系統，和在合理及切實可行的範圍內使用最新版本軟件和硬件；
 - (h) 定期監察及檢視查閱資料的記錄，以了解是否有不尋常查閱個人資料的情況；及
 - (i) 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。
- e(3) 為依循守則第E(1)及E(3)段的指引，持牌人不應隨便棄置載有個人資料的文件，並確保有關文件及以電子方式儲存的個人資料在達致原來收集目的後被徹底銷毀。
- e(4) 如發生個人資料外洩事故，持牌人應參閱私隱公署發出的《資料外洩事故的處理及通報指引》¹⁹作出適當跟進。

處理查閱及改正個人資料要求

守則：F(1) 持牌人須依從資料當事人作出的查閱或改正資料要求。

¹⁸ 請參閱 https://www.pcpd.org.hk/english/resources_centre/publications/files/Best_Practice_Guide_for_Mobile_App_Development_20151103.pdf 及私隱公署不時更新／發出的相關指引。

¹⁹ 請參閱 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/DataBreachHandling2015_c.pdf 及其不時更新／發出的相關指引。

指南

f(1) 為依循守則第F(1)段的指引，持牌人應在收到資料當事人的書面查閱²⁰及/或改正資料²¹要求後 40 天內依從有關的要求。倘若持牌人並未持有相關資料，仍須在相同的時限內以書面通知該資料當事人，並述明原因²²。持牌人可參閱私隱公署發出的《資料使用者如何妥善處理查閱資料要求及收取查閱資料要求費用》²³及《資料使用者如何妥善處理改正資料要求》²⁴的相關指引。

外判個人資料的處理予資料處理者²⁵

守則：G(1) 持牌人在聘用（不論是在香港或香港以外聘用）資料處理者（如外判商）以代其處理個人資料時，須採取合約規範方法或其他切實可行的方法—

- (a) 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；及
- (b) 以防止轉移予該資料處理者的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。

指南

g(1) 為依循守則第G(1)段的指引，持牌人應參閱私隱公署發出的《物業管理界別指引》內的「外判服務」的相關段落及《外判個人資料的處理予資料處理者》資料單張²⁶內的相關指引。

²⁰ 請參閱私隱公署提供的《私隱條例》—查閱資料要求表格》
(https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/forms/files/Dformc.pdf)

²¹ 請參閱《資料條例》第 24(3)條。

²² 請參閱《私隱條例》第 19 及第 21 條。

²³ 請參閱 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/dar2020_c.pdf 及私隱公署不時更新／發出的相關指引。

²⁴ 請參閱 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/dcr_c.pdf 及私隱公署不時更新／發出的相關指引。

²⁵ 「資料處理者」一詞的定義與《私隱條例》附表 1 第 2(4)條所述的「資料處理者」相同，即是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。

²⁶ 請參閱 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/dataprocessors_c.pdf 及其不時更新／發出的相關指引。

安裝及使用閉路電視

守則：H(1) 持牌人須確保其安裝於物業公用地方的閉路電視（如有）安裝於適當位置，以免不必要地侵犯他人的私隱，而且須明確告知有關人士正受到閉路電視的監察，及妥善保護整個閉路電視系統及處理攝錄影像。

指南

h(1) 為依循守則第H(1)段的指引，持牌人應參閱私隱公署發出的《物業管理界別指引》內的「設於大廈公共地方的閉路電視」的相關指引及《閉路電視監察及使用航拍機指引》²⁷內的相關段落。持牌人亦應就已收集的資料的保存及保安等制定政策，妥善處理攝影錄像。

個人資料用作直接促銷²⁸

守則：I(1) 如所收集的個人資料可能會用於直接促銷，或將個人資料提供予他人用於直接促銷，持牌人須遵守有關《個人資料（私隱）條例》中的「在直接促銷中使用個人資料及提供個人資料以供用於直接促銷」的規定²⁹。

指南

i(1) 為依循守則第I(1)段的指引，持牌人應盡早告知資料當事人其擬使用資料當事人的個人資料作直接促銷，並透過在有關的申請表格及文件上載有「收集個人資料聲明」以提供其使用個人資料作促銷的資訊（見**附錄 2**的範例）。

i(2) 持牌物管公司應備存一份載有不同意將其個人資料用於直接促銷的人士的名單（即拒絕服務名單），並將有關名單分派予所有

²⁷ 請參閱 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/GN_CCTV_Drones_c.pdf 及其不時更新／發出的相關指引。

²⁸ 「直接促銷」一詞的定義與《私隱條例》第35A條所述的「直接促銷」相同，即「指透過直接促銷方法——(a)要約提供貨品、設施或服務，或為該等貨品、設施或服務可予提供而進行廣告宣傳；或(b)為慈善、文化、公益、康體、政治或其他目的索求捐贈或貢獻」。

²⁹ 請參閱《私隱條例》第6A部。

參與直接促銷活動的員工及適時更新該拒絕服務名單。

— 完 —

如本指南的中文版本與英文版本有不一致之處，以中文版本為準。

範例（只供參考用）

保障個人資料政策¹

 (公司名稱) （「公司」）在提供物業管理服務（「物管服務」）的業務時須保障及尊重個人資料²。所有獨資經營者／合伙人／董事*及員工（下稱「人員」）必須遵守本保障個人資料政策及相關的公司規則／指引／行為守則*。

- 本公司及所有人員在經營業務時必須遵守個人資料(私隱)條例(第486章)及相關的法例,履行適用的責任及規定。
- 本公司及所有人員以合法及公平方式,為提供物管服務而收集的個人資料,須是為有關目的而必需、足夠但不超乎適度的個人資料。
- 本公司採取所有合理切實可行的措施以確保持有的個人資料準確,而保留時間不超過達致原來目的實際所需。
- 除非得到資料當事人³自願給予的明示同意,本公司及所有人員不會把收集到的個人資料用作收集資料的目的以外的用途。
- 本公司採取合理切實可行的措施,確保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。
- 本公司採取合理切實可行的措施,確保資料當事人都能獲悉本公司在個人資料方面的政策及實務,及獲告知本公司所持有的個人資料種類和使用目的,以保持本公司保障個人資料政策方面的透明度。
- 本公司會依循資料當事人提出要求查閱及改正自己的個人資料。
- 任何違反保障個人資料政策的人員會面對內部紀律處分,包括書面警告、終止聘用及／或轉交相關執法機關處理。
- 本公司會就違反保障個人資料的相關調查向執法部門提供全面協助。

簽署⁴: _____

* 刪去不適用的部分

¹ 雖然公司並不一定需要使用與範本完全相同的字眼,但需採用相同於或不低於範本的準則及要求。

² 「個人資料」一詞的定義與《個人資料(私隱)條例》(第486章)(《私隱條例》)第2條所述的「個人資料」相同,即「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分是切實可行的;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」。

³ 「資料當事人」一詞的定義與《私隱條例》第2條所述的「資料當事人」相同,即「就個人資料而言,指屬該資料的當事人的個人」。

⁴ 政策必須由公司的高層管理人員(例如公司執行董事)核准及簽署。

範例（只供參考用）

收集個人資料聲明¹

____（公司名稱）（「公司」）在因提供物業管理服務（「物管服務」）的業務而向個別人士收集個人資料²之時或之前，會向有關人士提供以下「收集個人資料聲明」。

收集個人資料的目的

- 本公司在向個別人士提供物管服務時，會要求有關人士提供其個人資料，目的用以作（例如：申請住戶證或會所證／協助訂購貨品／活動／處理投訴／緊急聯絡）之用。

提供資料的責任及不提供資料的後果

- 本公司有必要向個別人士收集個人資料，以便向其提供適切及相關的物管服務。個別人士可自願向本公司提供有關個人資料。如未能提供所需的資料，可能會引致相關後果（例如影響有關申請結果、物管服務及投訴的處理等）。

個人資料的轉移及披露

- 有關個人資料亦可能會用作（例如：處理投訴／內部統計／調查／分析）之用，而且可能會向（例如：業主組織／本集團及其關聯的公司／接任的物管公司（如有））披露或轉移往（例如：業主組織／本集團及其關聯的公司／接任的物管公司（如有））。
- 資料當事人³可選擇不向（例如：業主組織／本集團及其關聯的公司／接任的物管公司（如有））披露其個人資料或將其個人資料轉移往（例如：業主組織／本集團及其關聯的公司／接任的物管公司（如有））。

¹ 雖然公司並不一定需要使用與範本完全相同的字眼，但需採用相同於或不低於範本的準則及要求。

² 「個人資料」一詞的定義與《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）（《私隱條例》）第 2 條所述的「個人資料」相同，即「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分是切實可行的；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」。

³ 「資料當事人」一詞的定義與《私隱條例》第 2 條所述的「資料當事人」相同，即「就個人資料而言，指屬該資料的當事人的個人」。

有關使用及／或提供個人資料以進行直接促銷⁴（如適用）

- 除非資料當事人同意，本公司不可使用及／或提供個人資料以進行直接促銷。
- 就直接促銷，本公司擬使用以下個人資料：
_____（例如：姓名／聯絡電話／聯絡地址等）

及／或向以下方面提供個人資料：

_____（例如：本集團及其關聯的公司／貨品及服務供應商）

以作以下直接促銷用途（產品及服務）：

_____（例如：產品／服務）

- 資料當事人可於任何時候要求本公司停止使用及／或提供有關個人資料以供用於直接促銷。如有需要，請以電話[電話號碼]、電郵[電郵地址]或致函[地址]通知本公司有關要求。本公司會在不向資料當事人收取任何費用的情況下依從有關指示。

要求查閱及改正個人資料

- 資料當事人有權查閱、改正或更新本公司持有的有關個人資料。資料當事人亦有權要求獲悉本公司的私隱政策及所持有的個人資料種類的詳情。
- 如有需要，請資料當事人以電郵或致函⁵到本公司的保障資料主任⁶（姓名及職位）作出上述要求。

（保障資料主任）

（物管公司）

電話：(852) xxxx xxxx

傳真：(852) xxxx xxxx

地址：xxxxxxxxxxxxxxxx

資料當事人簽署： _____

⁴ 「直接促銷」一詞的定義與《私隱條例》第 35A 條所述的「直接促銷」相同，即「指透過直接促銷方法——(a)要約提供貨品、設施或服務，或為該等貨品、設施或服務可予提供而進行廣告宣傳；或(b)為慈善、文化、公益、康體、政治或其他目的索求捐贈或貢獻」。

⁵ 請參閱私隱公署提供的《私隱條例》—查閱資料要求表格》

(https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/forms/files/Dformc.pdf)

⁶ 「保障資料主任」可負責：建立、設計、實施、監控私隱管理系統，包括所有程序、培訓、監察／審核、記錄、評估及跟進。詳情可參閱個人資料私隱專員公署發出的《私隱管理系統—最佳行事方式指引》。



相關《操守守則》

物業管理業監管局

📍 香港灣仔皇后大道東248號大新金融中心8樓806-8室

☎ (852) 3696 1111

📠 (852) 3696 1100

@ enquiry@pmsa.org.hk

