物业管理业监管局

保障个人资料 — 「良好作业指南」

指南编号：G8/2021

生效日期：2021年10月22日

修订日期：2022年10月14日

序言

就物业管理业监管局（「监管局」）于2021年10月22日发出的「保障个人资料」的操守守则¹（守则编号：C8/2021）（「守则」），监管局根据《物业管理服务条例》（第626章）（《条例》）第44条²向持牌人³提供相关的「良好作业指南」（「指南」），旨在让持牌人更有效及专业地依循载列于守则的指引。监管局鼓励持牌人尽力依循「指南」行事，但未能遵从并不会被视为《条例》第4条所指的违纪行为。

保障个人资料原则

守则：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⁴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；

¹ 就监管局根据《条例》第5条就施行第4条（违纪行为）而发出载有实务指引的守则，虽然持牌人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实的依据。

² 《条例》第44条订明：「监管局如认为为执行其职能或就执行其职能作出任何事情，属适当之举，该局可作出该事情」。

³ 「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。

⁴ 「个人资料」一词的定义与《个人资料（私隐）条例》（第486章）（《私隐条例》）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」。

- (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。

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。

指南

- a(1) 持牌物管公司应参阅个人资料私隐专员公署（「私隐公署」）发出的《保障个人资料私隐—物业管理界别指引》⁵（《物业管理界别指引》）及载于附录 1 的范例，以确保其保障个人资料政策涵盖必要的保障资料原则及政策。
- a(2) 为依循守则第 A(1)段的指引，持牌物管公司应在合理及切实可行的范围内，指派专责人员为保障资料主任⁶，以便更有效在公司内推动有关个人资料私隐的措施。

收集个人资料

守则：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⁷收集资料的目

⁵ 请参阅 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/publications/files/property_c.pdf 及其不时更新 / 发出的指引。

⁶ 「保障资料主任」可负责：建立、设计、实施、监控私隐管理系统，包括所有程序、培训、监察 / 审核、记录、评估及跟进。详情可参阅私隐公署发出的《私隐管理系统—最佳行事方式指引》。

⁷ 「资料当事人」一词的定义与《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」。

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⁸（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⁹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。

指南

- b(1) 持牌人在为提供物管服务而收集个人资料，应只收集足够达致收集目的的个人资料，详情应参阅私隐公署发出的《物业管理界别指引》内的「收集住客或访客的个人资料」的相关段落。
- b(2) 为依循守则第B(1)(b)段的指引，持牌人应向资料当事人提供及在有关申请表格及文件（例如屋苑住户证申请表格及文件）上载列 / 夹附「收集个人资料声明」（见附录 2 的范例），详情应参阅私隐公署发出的《拟备收集个人资料声明及私隐政策声明指引》¹⁰内的相关指引。

⁸ 「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）」。

⁹ 「资料使用者」一词的定义与《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。

¹⁰ 请参阅 https://www.pcpd.org.hk/chinese/publications/files/GN_picspps_c.pdf 及其不时更新 / 发出的相关指引。

- b(3) 为依循守则第B(2)段的指引，持牌人应参阅私隐公署发出的《物业管理界别指引》内的「记录访客的身份证号码」的相关段落及《身份证号码及其他身份代号实务守则》¹¹内的相关指引。

个人资料准确性及保存期

守则： 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。

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。

指南

c(1) 为依循守则第C(1)段的指引，持牌人在使用个人资料前，应先采取合理及切实可行的步骤确保有关资料属准确。

c(2) 在没有发生保安事故的情况下，访客登记册内的资料应定期被删除而不应保存超过一个月，详情应参阅私隐公署发出的《物业管理界别指引》内的「访客登记册」的相关段落。

使用及披露个人资料

守则： 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¹²。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。

¹¹ 请参阅 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/data_privacy_law/code_of_practices/files/picode_tc.pdf 及其不时更新 / 发出的相关指引。

¹² 「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。

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¹³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。

指南

d(1) 为依循守则第D(2)段的指引，持牌人在披露任何个人资料时，应考虑对方是否属需要得知有关资料的人士（例如对方是否须就其工作需要或职能得知有关资料），并将足够且不超乎适度的资料披露予该等人士（包括公司内部职员、作出投诉或被投诉一方、外判商及第三方机构等）。

d(2) 为依循守则第D(3)段及D(4)段的指引，持牌人应参阅私隐公署发出的《物业管理界别指引》内的「张贴载有个人资料的通告」的相关段落。

d(3) 持牌人应在合理及切实可行的范围内于屋苑的每一座大厦的显眼地方展示分别在守则第D(3)段及D(4)段所述的通告或法律程序的通知。

个人资料的安全

守则： 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

¹³ 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。

指南

- e(1) 为依循守则第E(1)段的指引，持牌人应—
- (a) 在切实可行的情况下，将载有个人资料的文件存放于指定及上锁的装置内，而且由授权人士¹⁴妥善保管，供「有需要知道」的人士查阅；
 - (b) 妥善记录有关查阅资料情况，供日后审查追踪之用；而查阅有关资料的人士亦应在完成职务时尽快归还资料，减少资料外泄的风险；及
 - (c) 于授权人士的办公时间以外，在切实可行的情况下，将有关载有个人资料的文件存放于指定及上锁的装置内。
- e(2) 为依循守则第E(3)段的指引，持牌人应—
- (a) 在员工需要使用流动电子装置（例如相机、智能电话和手提电脑）于工作用途的情况下，制定相关的使用政策及指引，以限制使用及存取装置内储存的个人资料；
 - (b) 在合理及切实可行范围内，确保储存于电子装置内与工作有关的个人资料已进行加密处理、使用高强度密码、限制登入失败的次数、防止从公司的装置转移相关资料至个人电子装置。如需使用便携式装置¹⁵储存个人资料，持牌人可参阅私隐公署发出的《使用便携式储存装置指引》¹⁶；
 - (c) 小心评估云端服务供应商或承判商等（如适用）的可靠程度、服务的内容，以及服务合约内的条款及细则是否符合所有保障个人资料的要求。持牌人可参阅私隐公署发出的《云端运算》资料单张¹⁷；

¹⁴ 授权人士指由持牌物管公司所指定的人士。

¹⁵ 例如 USB 记忆体、平板 / 笔记型电脑、流动 / 智能电话。

¹⁶ 请参阅 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/portable_storage_c.pdf 及私隐公署不时更新 / 发出的相关指引。

¹⁷ 请参阅 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/IL_cloud_c

- (d) 在设计物业管理流动应用程序（如适用）时，寓私隐保护于设计之中，并评估推出程式对个人资料私隐的影响。持牌人可参阅私隐公署发出的《物业管理界别指引》内的「物业管理智能化」的相关指引及《开发流动应用程序最佳行事方式指引》¹⁸的相关段落；
 - (e) 在成立社交媒体群组作通讯时（如适用），遵照《私隐条例》的规定，避免披露及讨论个人资料。若内容必须涉及个人资料时，按「有需要知道」原则，审慎考虑发送对象，并切勿将资料披露予未经授权获取有关资讯的人士。持牌人可参阅私隐公署发出的《物业管理界别指引》内的「通讯群组及社交平台的使用」的相关段落；
 - (f) 只限授权人士可查阅载有个人资料的档案及持有有关密码；
 - (g) 定期更新有关密码及电子系统，和在合理及切实可行的范围内使用最新版本的软件和硬件；
 - (h) 定期监察及检视查阅资料的记录，以了解是否有不寻常查阅个人资料的情况；及
 - (i) 制定全面的资讯保安政策，辅以定期的培训，以加强员工对保障个人资料私隐的意识。
- e(3) 为依循守则第E(1)及E(3)段的指引，持牌人不应随便弃置载有个人资料的文件，并确保有关文件及以电子方式储存的个人资料在达致原来收集目的后被彻底销毁。
- e(4) 如发生个人资料外泄事故，持牌人应参阅私隐公署发出的《资料外泄事故的处理及通报指引》¹⁹作出适当跟进。

处理查阅及改正个人资料要求

.pdf 及私隐公署不时更新 / 发出的相关指引。

¹⁸ 请参阅 https://www.pcpd.org.hk/english/resources_centre/publications/files/Best_Practice_Guide_for_Mobile_App_Development_20151103.pdf 及私隐公署不时更新 / 发出的相关指引。

¹⁹ 请参阅 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/DataBreachHandling2015_c.pdf 及其不时更新 / 发出的相关指引。

守则：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。

指南

f(1) 为依循守则第F(1)段的指引，持牌人应在收到资料当事人的书面查阅²⁰及/或改正资料²¹要求后 40 天内依从有关的要求。倘若持牌人并未持有相关资料，仍须在相同的时限内以书面通知该资料当事人，并述明原因²²。持牌人可参阅私隐公署发出的《资料使用者如何妥善处理查阅资料要求及收取查阅资料要求费用》²³及《资料使用者如何妥善处理改正资料要求》²⁴的相关指引。

外判个人资料的处理予资料处理者²⁵

守则：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。

指南

g(1) 为依循守则第G(1)段的指引，持牌人应参阅私隐公署发出的《物业

²⁰ 请参阅私隐公署提供的《私隐条例》—查阅资料要求表格》

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

²¹ 请参阅《资料条例》第 24(3)条。

²² 请参阅《私隐条例》第 19 及第 21 条。

²³ 请参阅 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/dar2020_c.pdf 及私隐公署不时更新 / 发出的相关指引。

²⁴ 请参阅 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/dcr_c.pdf 及私隐公署不时更新 / 发出的相关指引。

²⁵ 「资料处理者」一词的定义与《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。

管理界别指引》内的「外判服务」的相关段落及《外判个人资料的处理予资料处理者》资料单张²⁶内的相关指引。

安装及使用闭路电视

守则： 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影像。

指南

h(1) 为依循守则第H(1)段的指引，持牌人应参阅私隐公署发出的《物业管理界别指引》内的「设于大厦公共地方的闭路电视」的相关指引及《闭路电视监察及使用航拍机指引》²⁷内的相关段落。持牌人亦应就已收集的资料的保存及保安等制定政策，妥善处理摄影录像。

个人资料用作直接促销²⁸

守则： 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²⁹。

指南

i(1) 为依循守则第I(1)段的指引，持牌人应尽早告知资料当事人其拟

²⁶ 请参阅 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/dataprocessors_c.pdf 及其不时更新 / 发出的相关指引。

²⁷ 请参阅 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/GN_CCTV_Drones_c.pdf 及其不时更新 / 发出的相关指引。

²⁸ 「直接促销」一词的定义与《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」。

²⁹ 请参阅《私隐条例》第6A部。

使用资料当事人的个人资料作直接促销，并透过在有关的申请表格及文件上载有「收集个人资料声明」以提供其使用个人资料作促销的资讯（见附录 2 的范例）。

- i(2) 持牌物管公司应备存一份载有不同意将其个人资料用于直接促销的人士的名单（即拒绝服务名单），并将有关名单分派予所有参与直接促销活动的员工及适时更新该拒绝服务名单。

— 完 —

如本指南的中文版本与英文版本有不一致之处，以中文版本为准。

范例（只供参考用）

保障个人资料政策¹

____（公司名称）（「公司」）在提供物业管理服务（「物管服务」）的业务时须保障及尊重个人资料²。所有独资经营者 / 合伙人 / 董事*及员工（下称「人员」）必须遵守本保障个人资料政策及相关的公司规则 / 指引 / 行为守则*。

- 本公司及所有人员在经营业务时必须遵守个人资料（私隐）条例（第486章）及相关的法例，履行适用的责任及规定。
- 本公司及所有人员以合法及公平方式，为提供物管服务而收集的个人资料，须是为有关目的而必需、足够但不超乎适度的个人资料。
- 本公司采取所有合理切实可行的措施以确保持有的个人资料准确，而保留时间不超过达致原来目的实际所需。
- 除非得到资料当事人³自愿给予的明示同意，本公司及所有人员不会把收集到的个人资料用作收集资料的目的以外的用途。
- 本公司采取合理切实可行的措施，确保个人资料不会未经授权或意外地被查阅、处理、删除、丧失或使用。
- 本公司采取合理切实可行的措施，确保资料当事人都能获悉本公司在个人资料方面的政策及实务，及获告知本公司所持有的个人资料种类和使用目的，以保持本公司保障个人资料政策方面的透明度。
- 本公司会依循资料当事人提出要求查阅及改正自己的个人资料。
- 任何违反保障个人资料政策的人员会面对内部纪律处分，包括书面警告、终止聘用及 / 或转交相关执法机关处理。
- 本公司会就违反保障个人资料的相关调查向执法部门提供全面协助。

签署⁴: _____

* 删去不适用的部分

¹ 虽然公司并不一定需要使用与范本完全相同的字眼，但需采用相同于或不低于范本的准则及要求。

² 「个人资料」一词的定义与《个人资料（私隐）条例》（第486章）（《私隐条例》）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」。

³ 「资料当事人」一词的定义与《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 政策必须由公司的高层管理人员（例如公司执行董事）核准及签署。

范例（只供参考用）

收集个人资料声明¹

____（公司名称）（「公司」）在因提供物业管理服务（「物管服务」）的业务而向个别人士收集个人资料²之时或之前，会向有关人士提供以下「收集个人资料声明」。

收集个人资料的目的

- 本公司在向个别人士提供物管服务时，会要求有关人士提供其个人资料，目的用以作（例如：申请住户证或会所证 / 协助订购货品 / 活动 / 处理投诉 / 紧急联络）之用。

提供资料的责任及不提供资料的后果

- 本公司有必要向个别人士收集个人资料，以便向其提供適切及相关的物管服务。个别人士可自愿向本公司提供有关个人资料。如未能提供所需的资料，可能会引致相关后果（例如影响有关申请结果、物管服务及投诉的处理等）。

个人资料的转移及披露

- 有关个人资料亦可能会用作（例如：处理投诉 / 内部统计 / 调查 / 分析）之用，而且可能会向（例如：业主组织 / 本集团及其关联的公司 / 接任的物管公司（如有））披露或转移往（例如：业主组织 / 本集团及其关联的公司 / 接任的物管公司（如有））。
- 资料当事人³可选择向（例如：业主组织 / 本集团及其关联的公司 / 接任的物管公司（如有））披露其个人资料或将其个人资料转移往（例如：业主组织 / 本集团及其关联的公司 / 接任的物管公司（如有））。

¹ 虽然公司并不一定需要使用与范本完全相同的字眼，但需采用相同于或不低于范本的准则及要求。

² 「个人资料」一词的定义与《个人资料（私隐）条例》（第 486 章）（《私隐条例》）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」。

³ 「资料当事人」一词的定义与《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」。