



## 物業管理指引



### 導言

在物業管理的工作上，業主立案法團(下稱「法團」、業主委員會、互助委員會或物業管理公司，經常需要收集及使用業主、租客及訪客的個人資料，例如姓名、地址及身分證號碼。所有物業管理團體在處理個人資料時都必須依從《個人資料(私隱)條例》(下稱「條例」)的規定，尤其是**保障資料原則**。

尊重及保障住客的個人資料私隱，是物業管理團體贏得住客信任及支持的要素之一，以便履行其在《建築物管理條例》<sup>1</sup>及/或大廈公契下的管理職責。相反地，不當處理個人資料可能引致雙方之間的爭端，甚至窒礙住客參與大廈的管理。為此，個人資料私隱專員(下稱「專員」)發出這份指引，以協助物業管理團體了解條例在其日常工作中的應用情況。

### 僱主及主事人的責任

物業管理團體通常會聘請管理員或服務承辦商，協助他們處理日常工作。根據條例第65(1)及(2)條，一名僱員在受僱期間或一名代理人在其主事人授權下所作出的任何作為或行為，會視為亦是由其僱主或主事人(視情況而定)所作出的。

舉例來說，一個法團可能要為其委任的物業管理公司在管理大廈時所作出的作為或行為負上法律責任。該物業管理公司亦可能要為其僱員或代理人所作出的作為或行為負上法律責任。

物業管理公司應就處理個人資料制定清晰的指引及工作程序，並有效地監察前線職員的工作表現，確保其涉及收集及/或使用個人資料的活動遵從條例的相關規定。

### 個人資料的收集

**保障資料第1(1)原則**主要規定資料使用者只可為直接與其職能或活動有關的合法目的而收集必需、足夠但不超乎適度的個人資料。

**保障資料第1(2)原則**規定收集個人資料的方式必須合法及在有關個案的所有情況下屬公平。

**保障資料第1(3)原則**規定資料使用者在直接向資料當事人收集個人資料之時或之前，必須告知資料當事人若干事項，包括：

- (i) 他是有責任提供抑或可自願提供該等資料；如屬必須提供而他卻未能提供該等資料，他將會面對甚麼後果；
- (ii) 該等資料的使用目的；

<sup>1</sup> 香港法例第344章

- (iii) 該等資料可能會移轉予甚麼類別的人(如有的話); 及
- (iv) (在首次使用該等資料之前獲告知)他  
有權要求查閱及改正該等資料, 以及  
他可以向誰提出有關要求。

上述通知一般稱為「收集個人資料聲明」。

此外, 專員發出的《身分證號碼及其他身分代號實務守則》(下稱「身分代號守則」)第2.2及2.3段述明了可收集身分證號碼的各種情況。不遵循有關條文, 在根據條例於裁判官席前、法庭或行政上訴委員會進行的法律程序中可作為違反**保障資料第1原則**的有關規定的證據<sup>2</sup>。

## 申請大廈出入智能卡

私人屋苑的物業管理團體在大廈入口安裝住戶智能卡門禁系統十分普遍。採用這系統時, 管業經理通常要求業主或租客在申請出入卡的表格內提供持卡人的資料。在收集申請人的個人資料方面, 姓名、單位號碼及聯絡電話號碼一般已足夠讓管業經理核實申請人身分及處理申請。由於申請表內獲准進入大廈的其他持卡人是由申請人授權的, 就發卡的目的來說, 收集他們的姓名已經足夠。如要追尋或核實這些持卡人的身分, 可以透過申請人進行。

有些管業經理會認為收集持卡人的身分證號碼是必需的, 萬一這些卡被濫用, 所收集的資料可以用作防止或偵測罪行。不過, 如果管業人員懷疑持卡進入大廈的人士的身分, 管業人員可以詢問該人的姓名, 然後與系統的資料庫核對, 如有需要可要求該人出示身分證以核實其身分。若

因大廈內有財物損失或毀壞或人身傷害而需要追查哪位獲授權持卡人的出入卡被罪犯濫用, 只要透過申領該出入卡的業主或租客, 便可辨識或追尋該名持卡人。

鑑於身分證號碼是重要的身分識別資料, 如沒有適當理據, 純粹因為安裝住戶智能卡門禁系統, 或為了避免不確定的損失風險, 而收集屋苑內所有住戶的身分證號碼是不必要的, 亦超乎適度。

為了依從條例的規定, 大廈出入卡的申請表內應載有「收集個人資料聲明」, 告訴申請人**保障資料第1(3)原則**所規定的事項, 特別是包括收集資料的目的, 以及該等資料可能會移轉予哪些類別的人。

## 記錄訪客的姓名及身分證號碼

為保安理由, 管業經理有需要監察獲准進入大廈的訪客進出大廈的情況。當大廈保安員無法監察訪客進入大廈後的活動情況時, 可能需要記錄他們的身分資料, 作為將來識辨他們的用途。在此情況下, 根據身分代號守則第2.3.4.2段, 保安員可以將訪客的身分證號碼抄錄在大廈入口處的登記冊內。不過, 依據身分代號守則第2.2段, 保安員應在可行的情況下, 讓訪客選用其他侵犯私隱程度較低的方法, 以代替提供身分證號碼。這些方法包括請有關住客辨識訪客, 以及接納要進入大廈執行職責的僱員或工人的職員證或工作證。保安員如對訪客到訪的目的有懷疑, 可致電發證機構核實, 或取得有關業主及/或住客的確認。採取這些較不侵犯私隱的方法, 在保安方面可同樣有效地阻止外人擅進大廈。

<sup>2</sup> 條例第13條

訪客應獲清楚告知可代替提供身分證號碼的其他方法，以及**保障資料第1(3)原則**所規定的事項，特別是包括收集訪客姓名及身分證文件號碼的目的，以及該等資料可能會移轉予哪些類別的人。

### 為保安目的以閉路電視攝錄個人影像

如為了保障住客安全而在大廈的公共地方安裝閉路電視攝錄個人影像，應在受監察的範圍內及其入口處張貼通告，列明安裝閉路電視的目的及可能收集個人資料(如有)的情況。資料的使用目的及承轉人的類別亦應予以說明<sup>3</sup>。

### 記錄泊車人士的個人資料

有些物業管理團體可能會收集使用其轄下公眾停車場的駕駛人士的個人資料，例如姓名及身分證號碼。他們可能認為這樣可以阻嚇或協助調查停車場內發生的汽車失竊事件。不過，專員認為不應收集駕駛人士的個人資料，因為有關做法侵犯私隱，並可能違反**保障資料第1(1)原則**的規定。

為了打擊偷車問題，香港警務處建議了一系列加強停車場保安的措施，包括僱用足夠和稱職的保安員、定時巡邏、加強照明系統、採用閉路電視監察、訂立控制車輛進出程序，以及到場內張貼及派發車輛保安單張予駕駛人士。

其中一個可行的方法是採取「雙證」制，在發給進入停車場的駕駛人士的「出閘

<sup>3</sup> 專員發出了《閉路電視監察措施指引》，向機構就應否及如何負責任地使用閉路電視提供建議。這份指引可以從公署的網頁 ([http://www.pcpd.org.hk/chinese/files/publications/CCTVpractices\\_c.pdf](http://www.pcpd.org.hk/chinese/files/publications/CCTVpractices_c.pdf)) 下載。

證」上記錄其車牌號碼，讓停車場出口的保安員在車輛駛離停車場時收回及核實。另一個方法是安裝電子設備，拍下進入停車場車輛的車牌號碼，以確保是同一車輛使用同一泊車票離開停車場<sup>4</sup>。

### 業主/法團會議的委託書

《建築物管理條例》規定，委任代表出席會議的文書必須符合法定格式<sup>5</sup>。根據有關的格式，業主及其代表並不需在委託書上提供身分證號碼。如有人懷疑代表是否就是受委託出席會議及投票的人士，為此出現爭議時，會議召集人可採取可行步驟核實該人士的身分，例如核對其身分證上的姓名或聯絡業主。

業主應先取得其代表的同意，才在委託書內使用他的個人資料，以及告訴他有關資料的使用目的及方式。

### 個人資料的使用

**保障資料第3原則**規定，除非得到資料當事人的訂明同意，否則個人資料只限使用於收集該等資料時會將其使用於的目的，或直接有關的目的。在這方面，「使用」包括披露或移轉資料。「訂明同意」指自願給予的明示同意，而有關同意未被當事人書面撤回。

物業管理團體收集個人資料通常是為履行其在《建築物管理條例》或大廈公契下的

<sup>4</sup> 在行政上訴案件第41/2004號中，行政上訴委員會維持專員的裁決：一個公眾停車場的物業經理因不必要地收集使用該停車場的駕駛人士的身分證號碼而違反了身分代號守則第2.3段及保障資料第1(1)原則的規定。

<sup>5</sup> 《建築物管理條例》附表1A所列的格式。

職責。收集到的個人資料應只用於與原本收集目的相符或直接有關的目的，即大廈管理。

## 張貼通告、會議記錄及涉及法團的法律程序等資料

一般來說，物業管理團體有責任通知業主可能會影響其利益的管理事宜。雖然物業管理團體公開張貼通告以履行上述責任是與大廈管理有關，但專員極力建議物業管理團體仔細考慮及衡量公開個別人士的資料之必要性及程度，尤其是涉及敏感的個人資料。為了奉行良好的物業管理行事方式及審慎處理個人資料，在可行的情況下，應從文件上略去與張貼目的無關但可辨識有關人士身分的資料。別有用心地將文件公開展示或過度披露個人資料，可能會違反**保障資料第3原則**的規定。此外，身分證號碼及其持有人的姓名不應同時公開展示<sup>6</sup>。

如無法律規定須公開張貼文件<sup>7</sup>，物業管理團體應考慮如將該文件複印放入住客的信箱是否也可以同樣地達到發布訊息的目的<sup>8</sup>。

<sup>6</sup> 身分代號守則第2.7.1段

<sup>7</sup> 例如，《建築物管理條例》規定法團的業主大會及管理委員會會議的通告和會議記錄須在訂明時間內張貼於大廈的顯眼處。

<sup>8</sup> 在行政上訴案件第10/2006號中，行政上訴委員會裁定法團張貼一封致投訴人的公開信，以邀請她出席業主會議討論兩宗法團與投訴人之間的訴訟，是不必要的，理由為該信亦已放入投訴人的信箱。法團所聲稱為了邀請其他業主出席會議而公開展示投訴人在信中的個人資料，是不必要的，因而違反保障資料第3原則。

凡法團屬任何法律程序的一方，法團須在大廈的顯眼處展示載有該法律程序的詳情的通知<sup>9</sup>，而有關通知一般包括訴訟各方的身分(而不是姓名)、案件編號、審理案件的法院、案件性質，及申索的金額或尋求的補救已經足夠<sup>10</sup>。

## 處理業主或其他人士的投訴

管業經理不時會收到業主或其他人士提出有關大廈本身或住客行為的投訴，亦可能會為處理投訴而收集投訴人的個人資料。在收到投訴後，良好的處理手法是應該先告訴投訴人，這些資料會用於處理有關其投訴的事宜上，以及可能會向哪些人披露這些資料。為了避免違反**保障資料第3原則**，這些資料只可以在處理這宗投訴或與此直接有關的事宜中使用或披露。

有時投訴人不想其他人得悉其身分。如果不披露投訴人的身分對處理投訴沒有影響的話，管業經理應考慮遵從投訴人的意願。但如果不披露有關資料便無法跟進及處理投訴事宜，管業經理便應向投訴人解釋，以取得其諒解。

## 個人資料的保安

**保障資料第4原則**規定，資料使用者須採取所有合理地切實可行的步驟，以確保其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、刪除或其他使用所影響。這一般適用於個人資料的儲存及傳送。

<sup>9</sup> 《建築物管理條例》第26A條

<sup>10</sup> 請參閱民政事務總署發出的《建築物管理條例(第344章)指南》(第4版)第68-69頁。

## 訪客登記冊

載有訪客身分證號碼的登記冊應由獲授權職員小心處理。保安員應採取適當措施遮蓋訪客登記冊上的記錄，以免其後的訪客看到這些資料。

收集到的訪客資料只可在有需要時(例如發生罪案)供獲授權人士查閱。在一般情況下，訪客登記冊內的資料不應保留超過一個月。不過，也有情況需要將有關資料保留一段較長的時間，例如資料需用作舉證用途，或協助警方調查不法活動。

## 以電子方式儲存及網上發放個人資料

物業管理團體在處理所收集及持有的個人資料時，可能會把資料儲存於電腦系統內。為了遵從**保障資料第4原則**的保安規定，物業管理團體應在切實可行的情況下採用適當的私隱提升系統及措施，以保障這些個人資料不受未獲准許的或意外的查閱、處理、刪除或其他使用所影響。例如，查閱這些資料應只限於「有需要知道」的人士，並以密碼管控。必須避免由多人共用一個密碼。敏感的個人資料應適當地加密，並應禁止隨意或未經授權下載有關資料。物業管理團體應透過適當的培訓及監督，確保職員處理個人資料的良好辦事能力。這些措施有助減少發生物業管理團體所收集及持有的個人資料遺失或被盜竊的情況。

在物業管理的工作上如需在網上發送個人資料，例如透過其網站與住客進行溝通，物業管理團體應小心確保沒有披露超乎適

度或敏感的個人資料，尤其是考慮到如該等資料在網上散發可能對資料當事人所造成的傷害。物業管理團體亦應保護其網站，避免遭受黑客攻擊或入侵。

### 香港個人資料私隱專員公署

查詢熱線：(852) 2827 2827

傳真：(852) 2877 7026

地址：香港灣仔皇后大道東248號12樓

網址：[www.pcpd.org.hk](http://www.pcpd.org.hk)

電郵：[enquiry@pcpd.org.hk](mailto:enquiry@pcpd.org.hk)

### 版權

如用作非牟利用途，本指引可部分或全部翻印，但須在翻印本上適當註明出處。

### 免責聲明

本指引所載的資料只作一般參考用途，並非為《個人資料(私隱)條例》(下稱「條例」)的應用提供詳盡指引。有關法例的詳細及明確內容，請直接參閱條例的條文。個人資料私隱專員(下稱「專員」)並沒有就上述資料的準確性或個別目的或使用的適用性作出明示或隱含保證。上述建議不會影響專員在條例下獲賦予的職能及權力。

© 香港個人資料私隱專員公署

初版印於2006年11月

2011年8月(第1修訂版)

08/11