

香港電訊

《個人資料（私隱）條例》—— 個人資料的私隱政策聲明

總覽

本政策聲明是根據香港特別行政區《個人資料（私隱）條例》—第 486 章（「條例」），為香港電訊有限公司、其附屬公司、聯營公司及關聯公司（「本公司」），就其責任及政策提供資料。

雖然此政策特別列出有關本公司於香港特別行政區法例下應負的責任，本公司相信條例中保護個人資料的原則與世界各地有關法例是相同的。因此，在可行的情況下，本公司在世界各地會執行這些原則及在此處列明的程序。

當公司的運作受制於香港特別行政區以外的私隱法例時，此政策將在可行並與該法例相符的情況下實施。如欲索取本公司有關遵守條例及其他私隱法例的資料，請致函下列地址聯絡本公司的私隱條例事務主任。

此政策內「個人資料」一詞含有條例所解釋的意義。

本公司政策

本公司遵守條例的責任及要求，屬下主管人員、管理層及員工必須時刻對本公司（或代表本公司）所收集及/或儲存及/或傳送及/或使用的所有個人資料保密，並妥善保存。

本公司確保所收集及/或儲存及/或傳送及/或使用的所有個人資料，必須遵照條例規定的責任及要求處理。

倘若個人以合法方式要求取得及/或修正本公司所持有關於其本人的個人資料，本公司可根據條例規定的時限及方式提供及/或修正上述資料。

運作聲明

收集或編製客戶的個人資料類別

本公司或會要求顧客（包括閣下）提供下列的個人資料，以便就旗下的電訊產品及服務（包括有關的網上服務及記賬服務）進行銷售、提供、登記及管理。倘若沒有此等資料，便不可能滿足閣下的服務要求。此類資料包括（但不限於）：

- (a) 姓名；

- (b) 安裝服務的地址、通訊地址或寄發賬單的地址；
- (c) 賬戶詳情，包括賬戶號碼、電話號碼或用戶賬號；
- (d) 付款詳情，包括信用卡及銀行資料；
- (e) 聯絡詳情，包括聯絡人姓名及電話號碼或電郵地址；或
- (f) 用以核對身分的資料，包括身分證明文件類別及號碼。

在某些情況下，閣下或需按要求提供若干資料，以便我們改善產品和服務，及/或提供切合閣下需要的資訊。在大部分情況下，閣下可選擇不提供此類資料。然而，若有關的服務是按個人所需而設，或產品的供應是需要閣下提供一切所需資料，不提供此等資料會令本公司不能提供有關服務。此類資料可包括（但不限於）：

- (a) 年齡；
- (b) 性別；
- (c) 薪金水平及僱員資料；
- (d) 教育程度及職業；
- (e) 興趣及公餘活動；
- (f) 其他有關並已使用的產品及服務；及
- (g) 家庭及家居統計資料。

為配合本公司提供的電訊及其他服務，有關此等服務的資料可以按自動方式收集，以便為閣下準確地匯報及管理賬戶，此等資料包括（但不限於）：致電/接駁時間、通話時間、撥電地點及通話地點。

本公司的網頁伺服器亦會收集有關閣下使用互聯網的資料，以不記名累計方式作綜合統計，藉以加強服務，更能滿足網站訪客的需要及期望，並就任何可透過本公司伺服器進入的任何網站內的非法或不合法的內容採取所需行動。此類資料包括（但不限於）：

- (a) 瀏覽器類型及版本；
- (b) 操作系統；
- (c) 互聯網規程 (IP) 地址及/或網域名稱；及
- (d) 全球資源定位器。

若干網頁或會將「曲奇」(cookies)放在閣下的電腦內，例如為提供配合個人需要的服務，及/或在閣下於同一次或多次瀏覽各網頁時作識別身分之用。此資料可包括（但不限於）登入及確認資料，以及有關閣下在我們網站的活動和喜好。

在若干情況下，客戶致電及接聽我們的訂購及/或服務熱線及/或查詢電話時會被錄音，錄音的目的包括品質管理，以及員工的工作表現評估、管理和發展等。除非在致電時有所聲明，否則該段錄音並不屬於致電者的個人資料，故並不受制於條例中的規定，致電者對該資料並無任何法定、合約或民事侵權等權利。本公司會時常確保該錄音不會在無意中或在未經授權的情況下被人取用。

個人資料的使用

閣下之個人資料可能會被使用於：

- 核實閣下身份；
- 向閣下提供貨物及服務；
- 為提供貨物及服務，與就其他目的而從其他來源(包括第三者)所收集的資料用以核對(定義見《個人資料(私隱)條例》)；
- 若根據條例規定下取得閣下的同意，本公司及關聯公司、代理、承辦商及第三方供應商的任何貨物及/或服務之推廣和宣傳；
- 本公司及關聯公司、代理、承辦商及第三方供應商的業務策劃及向閣下所提供之貨物及/或服務進行改善；
- 處理與貨物及服務有關的利益；
- 就本公司向閣下提供的貨物或服務作分析、核實、執行合同的權利及/或查核客戶的信用、付款及/或狀況；
- 就本公司向閣下提供的貨物或服務處理付款指示、直接扣賬安排及/或賒賬安排；
- 使本公司能作出客戶在本公司的賬戶之日常運作及/或收取客戶賬戶未付的款項，包括聘用追收債務代理人；
- 使本公司能就向閣下提供的貨物或服務，履行互連責任、業內其他慣例做法或向第三者或政府機關負有的責任；
- 通知客戶有關本公司已提供及其他貨物和服務的最新資訊；
- 偵查或防止發生罪案；
- 法例要求或准許之披露的事項；及
- 閣下與本公司任何其他共同同意的其他用途，包括申請書或條款和條件內就指定的貨物和服務之提供所列明的用途。

個人資料的準確性

本公司盡可能利用業內通用的做法及守則，核實所提供的資料，包括對賬戶號碼或信用卡號碼等一些數字項目核對總和。在若干情況下，本公司能藉著所持有的現有資料，鑒別所提供資料的真偽。根據條例的要求，本公司在某些情況下需要查核文件正本，才能使用身分證明文件及/或住址證明等個人資料。

本公司已全面履行條例所規定的「查閱及改正資料的權利」責任。詳情請參閱下文「查閱及改正個人資料」一節，以瞭解如何取得及改正本公司所持任何有關閣下的個人資料。

個人資料的保存

本公司將會根據內部政策，銷毀所持有的個人資料。此政策指出，基本而言，本公司的政策包括以下宗旨：

- (a) 個人資料會保存至達到與收集上述資料之原來目的，或直接有關之目的為止；除非上述個人資料可根據任何適用法規或合約規定須予以保存；及
- (b) 根據基於上述標準的指定準則及本公司的內部程序，個人資料在特定的儲存期限後便會在本公司的電子、人手及其他儲存系統中被清洗。

個人資料的披露

本公司所持有的全部個人資料將予以保密，然而本公司可在有需要披露此等資料以達到收集此等資料之目的，或直接與其有關之目的時，向下述人士披露資料：

- (a) 任何附屬公司、控股公司、關聯公司，或由本公司所持有或與本公司同屬一家控制公司的公司或聯營公司；
- (b) 任何代表本公司或與本公司聯營的個人或公司，以達到提供此等資料之目的，或直接與其有關之目的；
- (c) 有責任為本公司對上述資料保密的任何其他人士或公司，而該人士或公司有法定的權利取用該資料；
- (d) 本公司的經銷商、代理、承辦商、供應商及其他電訊、資訊服務商及內容供應商；本公司的專業顧問，包括會計師、審計師及律師；
- (e) 由法律規定或授權的政府和監管機關、執法機構和其他組織；及
- (f) 任何所需的金融機構、收費或信用卡發行公司、信貸資料或調查機構，或代收欠款的代理人，以便設立和支援任何所需求服務的支付。

個人資料也可根據任何法定或合約責任或法院規定向任何人披露，但他們須證明其取用資料的權利/權能。此外，個人資料可能在條例第 VIII 部分所列明的情況下被披露，其中有關個人資料獲豁免而不受第 3 保障資料原則所管限。

將個人資料轉移至香港以外地方

本公司在有需要時會審慎地將若干個人資料轉移至香港特別行政區以外的地方以達到收集此等資料之目的，或直接與其有關之目的。該轉移會遵守條例當時之規定。

個人資料的保安

載列個人資料的實際記錄，在不使用時妥善存放在上鎖的儲存器內。

而電腦數據存放在設有限制進出地方的電腦系統及儲存媒體內，取用資料亦受嚴格監管。

凡未經管理層正式授權的人士，不得取用記錄及數據。有關權利只在「必須知道」的情況下授予，並根據個別人士在公司的職責及受訓情況而定。

於本公司儲存、使用和/或傳送客戶個人資料的情況下，必定有足夠的保護措施防止未經准許和/或意外的披露、更改和/或破壞。

查閱及改正個人資料

根據條例規定，個人可有權：

- (a) 確定本公司是否持有關於其本人的個人資料，並（如有者）取得該等資料的副本（“查閱的權利”）；
- (b) 要求本公司改正關於其本人而不準確的個人資料以達致使用該資料之目的（“改正的權利”）；以及
- (c) 確定本公司有關其本人個人資料的政策及做法，總體上符合本政策及做法的規定。

個人可按下列方式行使其查閱的權利：

- (a) 填妥由香港個人資料(私隱)專員提供的「查閱資料要求表格」表格(OPS003 [09/2010 修訂]) 或「個人資料（私隱）條例—資料當事人之查閱資料要求」表格—參閱下文註一。
- (b) 將填妥的表格連同有關的身分證明文件（申請人的香港身分證或護照副本）及指定費用，按下列地址致函私隱條例事務主任(集團法律事務處)。
- (c) 或者，若閣下不想提供身分證明文件，則必須將填妥的表格（請參閱下文註一）親身交予下列就近的客戶服務中心，同時出示有關的身分證明文件。本公司職員會核對閣下的身分及在表格上蓋上適當的印章。請將已蓋印的表格及所指定之費用按下列地址致函本公司的私隱條例事務主任處理。

本公司於接納有關取用要求的真確性及有效性後，會盡力依從該要求，並在條例規定的期限內予以回覆（在本公司收到查閱資料要求後的 40 日內）。

個人可行使改正的權利按下列地址致函私隱條例事務主任，透過上述查閱個人資料要求所得的資料，指出需要改正的資料。

在本公司考慮是否更改該指定資料前，申請人須提供能指出資料不準確的足夠證明及/或解釋。

本公司在接納要求改正的真確性及有效性後，會盡力依從條例所要求就要求改正予以回覆。

直銷函件

根據條例規定，本公司會依從客戶的要求，不會將其個人資料作為直銷推廣之用。若客戶同意，本公司可透過使用電郵地址、通訊地址、手機號碼、電話號碼、服務號碼和服務帳戶號碼透過等不同聯絡方式，向客戶傳遞推廣資料，包括任何禮品、折扣、優惠，有關電訊網絡服務（所有現正或適用於我們電訊網絡運作的服務或產品，包括電視、流動話音及數據通訊、IDD/國際漫遊、娛樂及信息服務、互聯網連接及互聯網數據通訊）、電腦周邊產品、配件和軟件（包括筆記型電腦、手提電話、流動裝置及配件、鍵盤、防禦裝置等）的資訊。本公司亦可能向客戶推廣我們業務合作夥伴的各種產品或服務的最新情報，包括旅遊、銀行、娛樂、交通、家居、服裝、餐飲、保險、教育、健康及保健、社交網絡、媒體及高級消費類產品。

倘若您希望停止或重新接收我們的資訊，您可隨後連同您已登記的姓名及賬戶號碼，電郵至 privacy@pccw.com 通知我們的私隱條例事務主任。

所有此等要求，應明確列出有關要求的個人資料詳情，尤其要包括列印在本公司月結單/發票上的有關賬戶號碼。

招聘和與僱員有關的個人資料

招聘

在進行招聘程序時，求職者可能需要提供足夠的個人資料，在適當時該等資料可供本公司作：

- (a) 評估求職者是否適合申請該職位；
- (b) 評估求職者是否適合本公司其他職位；
- (c) 決定初步的薪酬和福利；
- (d) 核證求職者的學歷及/或經驗；及
- (e) 進行保安及/或品格審查。

該等個人資料至少包括：

- (a) 求職者的姓名和聯絡資料，包括地址及電話號碼；
- (b) 求職者的工作經驗及相關經驗；及
- (c) 求職者的學歷和有關的訓練。

本公司可因應申請職位的性質向求職者要求額外資料。求職者有責任確保所有提供的個人資料均為完整和準確，提供不準確的資料或拒絕提供要求的資料會：

- (a) 影響本公司提出聘請要求；
- (b) 如已獲提出聘請要求，則該要求會被視作無效；或
- (c) 如當事人已就職，則會被停止僱用。

所提供的個人資料將會由本公司內部審閱及/或轉移給與所申請職位有關的關聯公司及客戶為其項目作評估，以決定求職者是否適合所申請的職位及/或本公司內其他職位。該等資料亦可能因為上述原因轉移給第三者，例如調查機構或前雇主。

本公司會保存不被取錄者的個人資料不多於兩年(由招聘期完結開始計算)，作將來招聘的用途。本公司會在聘用期間一直保存僱員的個人資料，詳情見下一部分「僱員(包括已離職的僱員)」。

有關本公司不在此部分直接提出的指引，此政策前述各部分的指引和守則均適用。

僱員(包括已離職的僱員)

在被本公司僱用期間，僱員及其家人的個人資料（如適用），會持續被收集及使用作各種人力資源用途，包括（但不限於）：僱員行政、工作表現評核、培訓、晉升選拔、薪酬和福利的行政事務、通訊(包括公司消息、員工優惠及推廣)、醫療福利、公積金管理、保險、稅務、福利，以及因應法例要求而提供資料。該等資料會在有需要時就上述用途轉移給內部部門、集團屬下之公司及/或其他第三者。

本公司會保存已離職僱員的若干個人資料（該資料將被保存至員工離職後 7 年），本公司需要該等資料作前僱員剩餘與僱用有關之事項，包括但不限於下列用途：

- (a) 提供工作表現評介；
- (b) 處理再受聘用的申請；
- (c) 有關退休福利事宜；及
- (d) 符合合約或法例的規定。

有關本公司處理僱員，包括已離職的僱員的個人資料，均列於本公司的人力資源政策和僱員手冊內。僱員亦可向本公司的私隱條例事務主任或其人力資源代表索取。

關於本公司個人資料（私隱）條例的聯絡詳情

任何有關本公司遵守條例責任的查詢，請致函下列地址：

香港郵政總局信箱 9896 號私隱條例事務主任

或電郵至：privacy@pccw.com

客戶服務中心：

地區	地址
灣仔	香港灣仔軒尼詩道 3 號駱克機樓地庫 (港鐵灣仔站 B1 出口，熙信大廈側)
尖沙咀	九龍尖沙咀中間道 10 號國際電信大廈 3 樓 (港鐵尖沙咀站 L1 出口，近緬甸臺，尖沙咀郵政局與海員俱樂部中間)
荃灣	新界荃灣青山公路荃灣段 303 號荃灣機樓地下 (港鐵荃灣站 A 出口，荃錦中心對面)

註一：有關要求不論是經填寫「個人資料（私隱）條例—資料當事人之查閱資料要求」表格(PCCW/PCO-TEM-01C)，或是填寫個人資料私隱專員所指定的表格（表格(OPS003 [09/2012 修訂])），本公司均會依從上述要求，但閣下必須提供上述表格內所指定的全部必要資料。

（若中、英文版本有歧義之處，應以英文版為準。）