

關於工作場所個人資料保護原則

——僱主對僱員活動監察的指引

為有效實施第 8/2005 號法律(下稱《個人資料保護法》)，現特制定本指引，以達至保護個人資料的目的，並指引僱主在訂定其對僱員活動監察的相關政策時作出詳細、周全的考慮，避免其因此而觸犯法律。

本指引僅適用於公共部門及私人機構(下統稱機構)僱主對僱員活動的監察。

一、監察行爲屬於處理個人資料的行爲

僱主對僱員活動的監察，一般可能涉及電話、電郵、瀏覽互聯網及攝錄監察等方面。

電話監察是指，監察及記錄僱員通過僱主所提供的電訊設備接收及發出電話的號碼、通話或留言內容，因而收錄了當事人的聲音等。

電郵監察是指，監察及記錄僱員通過僱主提供的設備收發的電子郵件，因而收集了僱員收發電郵中的電郵地址及內容等。

互聯網使用監察是指，監察及記錄僱員通過僱主提供的設備瀏覽互聯網的活動，因而收集了僱員的用戶瀏覽記錄、傳送或接收的資料等。

攝錄監察是指，在辦公地點安裝攝錄機或閉路電視等設備，記錄僱員及在此範圍內活動的人員的情況，因而收集了僱員及其他人員的影像等。

僱主對僱員活動的監察行爲，涉及個人資料的收集及處理。

根據《個人資料保護法》第四條的規定，“個人資料”是指：與某個身份已確定或身份可確定的自然人（“資料當事人”）有關的任何資訊，包括聲音和影像，不管其性質如何以及是否擁有載體。所謂身份可確定的人，是指直接或間接地，尤其透過參考一個認別編號或者身體、生理、心理、經濟、文化或社會方面的一個或多個特徵，可以被確定身份的人。

例如，姓名、性別、出生日期、年齡、婚姻狀況、地址、電話、傳真、電郵、工作地點、職務、收入、選民證編號、銀行戶口、相片、影像及聲音等。

所謂“個人資料的處理”是指：有關個人資料的任何或者一系列的操作，不管該操作是否通過自動化的方法進行，諸如資料的收集、登記、編排、保存、改編或修改、復原、查詢、使用，或者以傳送、傳播或其他透過比較或互聯的方式向他人通告，以及資料的封存、刪除或者銷毀。

根據《個人資料保護法》第三條規定，該法“適用於全部或部分以自動化方法對個人資料的處理，以及以非自動化方法對存於或將存於人手操作的資料庫內的個人資料的處理。” 因此，上述的監察活動受《個人資料保護法》所規範。

二、 僱主對監察活動的事先評估

由於電話、電郵、瀏覽互聯網及攝錄監察涉及對僱員個人資料的收集，僱主決定對僱員的活動進行上述監察之前，應作出周全的考慮，特別是要考慮以下問題：

1. 收集的目的是什麼，是否合法；
2. 監察措施是否為達到目的所必須，是否有其他對個人資料的處理更少的方法可以代替之；
3. 監察措施、範圍、時段是否合理適當；
4. 所收集的資料包括哪些，是否為達到預定的目的所必須；
5. 監察是否有助於保障僱主、僱員及服務對象的利益；
6. 如不當處理所收集的資料，會帶來什麼損害性結果；
7. 如何制定保護個人資料的行為守則及收集個人資料的聲明。

三、 對僱員進行監察應遵循的原則

監察活動屬於收集個人資料行為，因此，僱主對僱員的監察行為應遵從《個

人資料保護法》的規定，處理個人資料時應以透明、合法的方式進行，應尊重私人生活的隱私及遵守法律對個人基本權利、自由和保障的規定，亦應遵守善意原則〔見《個人資料保護法》第二條及第五條第一款第(一)項〕。違反本點所述的原則，可能構成行政違法，甚至構成犯罪，僱主亦可能因此而需對受害人作出賠償〔見《個人資料保護法》第十四條、第三十條至第四十四條〕。

(一) 合法性原則

處理資料的合法性原則包括三方面：目的合法性、方式合法性及範圍合法性。

1. 目的合法性

一般來說，僱主於工作場所收集僱員的個人資料、監察其行為的目的是基於機構運作的需要，保障僱主的利益。作為僱主，在其機構的經營範圍或權責範圍內，基於運作、業務及整體需要而對僱員的活動進行監察，其目的是合法的。

在實施監察時，僱主應考慮的因素主要有：

- 是否保障僱員安全的必要措施；
- 是否存在重要財產遺失或受損的風險；
- 是否因機構的性質而有強烈的保安需要；
- 是否存在僱員將其機構的秘密資料向其他機構或個人洩露的風險；
- 有否僱員在工作時間從事私人活動，影響工作成效；
- 會否因不當使用電腦設備使機構的系統受到影響；
- 僱員是否為服務對象提供良好的服務，在遇到服務對象投訴時，如何保障機構、僱員及服務對象三方的利益；
- 如何減少因此而產生的，對僱主與僱員之間的良好合作及互相信任關係的不利影響。

2. 方式合法性

要以合法的方式進行監察，這些方法須為達到目的所必須。監察方式必須向僱員公開，不能以秘密的手段進行。所取得的資料的保存期應在為達到目的所需

的合理期間內。建議訂定保存期為三個月，特別情況不超過六個月。

3. 範圍合法性

監察的範圍以僱員與工作有關的活動為限，不能包括與僱員私人生活有關的內容，否則，會造成對其私隱的侵犯，從而違反《澳門特別行政區基本法》第三十條的規定（“……澳門居民享有……私人生活和家庭生活的隱私權”）。

例如，攝錄機或閉路電視不應安裝在員工休息室或更衣室，不應監察僱員在非辦公時間向其家人發出的電郵的內容等。

(二) 適度原則

這裡所指的適度原則主要包括適當及最低限度介入原則。

1. 如果以其他代替措施已可以達到收集個人資料的目的，即收集個人資料非為必須時，不應收集。

例如，為了避免電腦病毒的入侵，僱主可以在電腦系統中裝上防火牆、過濾軟件等，以及給僱員作出明確的指引，說明不可以瀏覽何種網頁，但不應收集僱員瀏覽互聯網的資料。

2. 監察只針對高風險業務及在高風險的範圍進行，以保障僱主的合法利益及潛在風險為限。對於不掌握機構保密資料，或不構成風險的僱員的個人資料不予收集；對標明為私人郵件的電郵不應進行監控。對於非高風險的區域不進行攝錄監察。

例如，只將攝錄機或閉路電視裝在存有機密或敏感資料、檔案、物料、系統的地方。

3. 盡量減少監察的時段，對於非辦公時間僱員的活動不應監察。
4. 監察的程度為達到目的所必須，將對個人資料的收集和處理減到最少。

例如，只記錄僱員收發電郵的電郵地址，打出及接聽電話的號碼，非必須時不檢查其中的內容。

只有當為達到原定目的所必須時，才翻查電話、電郵的內容或攝錄的情

況。

例如，接到服務對象對僱員的投訴，在調查時需翻查電話錄音或查看電郵內容。

在翻查相關記錄時，除因違紀、行政違法調查或刑事偵查的需要外，最好有當事人在場。

(三) 確保資料當事人權利的原則

對僱員工作場所的監察活動須公開（以透明的方式）進行，以保障資料當事人權利的行使。根據《個人資料保護法》的規定，資料當事人有資訊權、查閱權及反對權(參見上述法律第十條至十二條)。

1. 資訊權

在收集個人資料時，有關機構應告知資料當事人下列資訊（如有收集個人資料的文件，應在文件中提供）：

- (1) 負責處理個人資料實體的身份及如有代表人時其代表人的身份。
- (2) 處理的目的。

例如，確保機構商業秘密的安全、確保服務質素、確保高價值物料的安全等。

- (3) 資料的接收者或接收者的類別。

即指出在監察過程中，收集的資料是否會交由其他機構知悉或進行處理。如由次合同人處理相關個人資料，也應讓僱員知悉。

一般來說，這些資料被記錄在相關機構的系統中，無需再由第三者進行處理。僱主應指定監察和處理資料的人員，且應說明相關資料會因違紀或違法調查而交由有權限的部門、刑事偵查當局或司法當局翻查。

- (4) 當事人回覆的強制性或任意性，以及不回覆可能產生的後果。

這點適用於在收集資料時涉及一些問答及調查的情況。

- (5) 考慮到資料收集的特殊情況，為確保資料當事人的資料得到如實處理，在必要的情況下享有查閱權、更正權和行使這些權利的條件(參見查閱權)。

2. 查閱權

作為資料當事人的僱員有權自由地、不受限制地要求查閱其個人資料，僱主應在合理的期限內向其提供相關資料。僱員的查閱權包括：

- (1) 確認與當事人有關的資料是否被處理，處理的原因，被處理資料的類別，資料接收者或接收者的類別；
- (2) 瞭解需要處理的資料及有關資料的來源；
- (3) 瞭解對與其有關的資料自動化處理的原因；
- (4) 對未依據《個人資料保護法》規定處理的資料，尤其是對不完整或不準確的資料的更正、刪除或封存；
- (5) 根據第(4)點的規定對資料進行更正、刪除或封存時，通知曾知悉有關資料的第三人同樣對資料進行更正、刪除、銷毀或封存，但證實不可能通知或作出通知的成本過高者除外。

3. 反對權

在不抵觸法律的前提下，資料當事人有權隨時以與其個人情況有關的正當和重大理由反對處理與其有關的個人資料。如反對理由合理時，負責處理的實體不得再對該等資料進行處理。

四、 為監察僱員行為制定《收集個人資料聲明》的注意事項

僱主要對僱員實施監察前，須為此制定明確清晰的《收集個人資料聲明》，在聲明中應說明以下內容：

1. 對僱員進行監察的目的。

例如，只是為了確保服務質素而對電話進行錄音，或是該錄音亦用

於評核員工工作表現的目的；攝錄監察的目的是為保安理由，或是相關紀錄亦作員工考勤之用。

2. 因監察而要收集的個人資料的類別。
3. 因監察而收集到的個人資料的用途。這些個人資料的用途不應偏離監察的目的。
4. 對因監察而收集到的個人資料的使用準則。

例如，在電郵監察的聲明中註明，對私人性質的電郵的內容進行監察，只是記錄其使用的情況，如有需要須列明在何種情況下會監察私人電郵的內容。在攝錄監察的聲明中註明，對於攝錄的資料，是定期查看，還是在發生問題時查看。

5. 獲授權監察和處理資料的人員。

例如，操作及監察攝錄設備的人員；有權查看相關記錄的人員。

6. 對因監察而處理資料的保存期限。一般來說，相關資料的保存期不應超過六個月。除非有法律或合約條款規定須保存一段更長的期間，或相關的紀錄已作為違紀、行政違法或犯罪證據。
7. 載明僱員有資訊權、查閱權及反對權，及僱員行使查閱權時需繳付的合理費用的原則性規定。具體的費用可視乎個案而定，但須在查閱前告知。
8. 訂定員工使用機構的設備處理私人事務的“守則”。內容主要包括：

- (1) 如果僱主允許僱員使用機構的電郵地址、電話及瀏覽互聯網設備作私人用途，允許使用的時段及相關的限制。

例如，說明不能以電郵傳送的内容或其類別；要求員工將私人電郵作出標記；訂定使用互聯網時不允從事的活動，不允許瀏覽的互聯網頁或其類別等。

- (2) 設置錄影設備的區域及錄影的時間。
- (3) 如何保存及銷毀相關資料。

五、 其他注意事項

1. 在決定對僱員的行為進行監察後，僱主應同僱員就《收集個人資料聲明》的內容進行溝通，取得其理解及合作。
2. 僱主應通過各種渠道確保僱員知悉《收集個人資料聲明》的內容，並及時檢討及修訂。
3. 制定對所收集資料的保存措施，確保資料不會被刪減、竄改、被未經授權者查看及被用作其他用途，或因保管不善而流失、損毀。
4. 對獲授權監察和處理資料的人員，要作操守及操作技術方面的培訓，確保其遵守《收集個人資料聲明》所規定的目的、用途及使用方法。
5. 凡作出監察的部分，應讓使用相關設備、進出相關區域的人員知悉已被監控及監控的目的。

例如，在電話接通後告知來電者、在攝錄區顯眼處張貼告示以及在電郵中加上提示等。

6. 如交由次合同人協助執行監察，應選擇在資料的處理技術安全和組織上能提供足夠的安全及保密措施的次合同人，並應以合同及指引等方式約束次合同人。
7. 絕大部份對僱員的監察活動屬於對個人資料的自動化處理，僱主應按《個人資料保護法》第二十一條的規定向個人資料保護辦公室作出通知，通知應包括該法律第二十三條規定的內容。如監察資料處理涉及個人資料的互聯，應向個人資料保護辦公室申請許可（《個人資料保護法》第九條及二十二條規定）。
8. 即使在合約上要求僱員不可以利用機構之設備處理私人事務，也不意味著僱主可以隨意進行監察。僱主進行監察活動須遵守《個人資料保護法》規定，及按本指引處理。
9. 個人資料保護辦公室建議有條件的僱主指定專人負責“處理個人資

料”方面的查詢和要求，以更好地保障僱主、僱員及服務對象等多方面的利益。

本辦公室將根據實施情況，對本指引性原則作出適當調整或修正。

個人資料保護辦公室

2007年9月

附件：

1. 樣本：《xxx 機構收集個人資料聲明（電話監察）》
2. 樣本：《xxx 機構收集個人資料聲明（電子郵件及互聯網監察）》
3. 樣本：《xxx 機構收集個人資料聲明（攝錄監察）》

附件 1:

xxx 機構收集個人資料聲明（電話監察） （樣本）

本聲明為 xxx 機構（下稱機構）就機構內電話監察的政策聲明。

一、員工使用機構電話的規則

機構基於運作的需要，在機構內安裝有電話錄音監察設備。

機構准許員工在不影響機構運作，不對工作造成影響，不損害機構的利益，不違反法律規定的情況下因私人理由使用機構的電話設備。

員工使用機構的電話設備時不得作出以下行為：

- 洩露機構的機密、敏感資料；
- 以機構名義進行非機構職務範圍的活動；
- 從事不法活動。

二、電話監察的目的

機構會對電話使用情況進行監控，其目的是：

- 確保服務質素；
- 評核員工工作表現；
- 保障機構合法利益。

三、因監察而記錄的個人資料

因監察需要，機構會在中央電話系統內使用相關技術記錄以下類別的資料：打出及接聽電話的電話號碼、日期、起始時間、終止時間及內容錄音。

四、因監察而記錄的個人資料的使用

為上指的監察目的，機構可查閱所記錄的資料，包括聽取通話內容的錄音。

五、獲授權監察和處理資料的人員

只有機構負責人及其授權的職員才可以查閱上述記錄；所有這些人員需遵守本聲明的規定及有保密的義務。

在進行違反紀律調查時，有關資料可能會轉交負責紀律調查的人員。

在進行違法犯罪調查，以及必須遵守法律規定的情況下，有關資料可能會轉交司法機關、刑事警察機關或其他有權限機關。

六、資料的保存期限

上述資料的一般保存期間為六個月。在進行違法犯罪調查，以及必須遵守法律規定的情況下，有關資料可能會保存至轉交第五點所指機關後或有確定判決後的一個月，或應該等機關的要求保存更長的時間。

七、違反聲明的後果

違反本聲明的人員可能受處分，包括有被解僱的可能。

八、員工權利

員工依法享有資訊權、查閱權及反對權，在行使查閱權時需以書面方式向機構負責人提出，並需繳付合理的費用。

個人資料保護辦公室聲明

本樣本僅作參考之用。各機構應根據本身對個人資料的具體處理情況制定其《收集個人資料聲明》。

附件 2:

xxx 機構收集個人資料聲明（電子郵件及互聯網監察） （樣本）

本聲明為 xxx 機構（下稱機構）就員工使用機構提供的設備收發電子郵件及瀏覽互聯網的政策聲明。

一、電子郵件收發及瀏覽互聯網規則

機構基於運作的需要，向(部分)員工提供設備，以便以工作為目的收發電子郵件及瀏覽互聯網。

機構准許員工在下列情況下因私人理由使用上述的設備：

- 前提：不影響機構運作，不對工作造成影響，不損害機構的利益，不違反法律規定。
- 時間：一般情況下，員工應在休息時段使用上述的設備處理私人事務。員工在使用電郵作私人用途時，應在私人用途的電郵上加上“私人”的標記。員工使用電郵時不得作出以下行為：

- 發放和傳播不雅、淫穢、誹謗、辱罵或其他涉及違法或犯罪的訊息；
- 洩露機構的機密、敏感資料；
- 以機構名義進行非機構職務範圍的活動；
- 從事不法活動。

員工瀏覽互聯網時不得作出以下行為：

- 瀏覽不雅、淫穢之網站及網頁；
- 下載及安裝未經機構批准的軟件；
- 上載或傳播屬於機構的機密、敏感資料；
- 上載或傳播不雅、淫穢、誹謗、辱罵或其他涉及違法或犯罪的訊息；
- 從事不法活動。

二、監控電郵及瀏覽互聯網的目的

機構會對員工的電郵及瀏覽互聯網情況進行監控，其目的是：

- 確保服務質素；
- 評核員工工作表現；
- 資訊保安。

三、因監察而記錄的個人資料

因監察需要，機構會使用電腦軟件及相關技術記錄以下類別的資料並儲存於機構的伺服器中：

- 員工的收發電郵中的電郵地址、日期、時間、標題及內容；
- 員工瀏覽互聯網的時間、網頁、傳送或接收的資料。

四、因監察而記錄的個人資料的使用

為確保服務質素和評估員工工作表現的工作需要，機構有需要時可查閱員工的電子郵箱中所有沒有加上“私人”標記的電郵內容。為評估員工工作表現，機構有需要時可查閱員工瀏覽互聯網的時間和網頁。在資訊保安檢查、進行違反紀律調查或違法犯罪調查，以及法律規定的其他情況下，機構也可查閱員工的電子郵箱中已加上“私人”標記的電郵內容，以及員工傳送或接收的資料。

五、獲授權監察和處理資料的人員

機構網絡管理員獲授權查看儲存於機構伺服器中的相關記錄，但不能查閱電郵內容，員工傳送或接收的資料。只有機構負責人及其授權的職員才可以查閱包括這些內容在內的所有記錄。所有這些人員需遵守本聲明的規定及有保密的義務。

在進行違反紀律調查時，有關資料可能會轉交負責紀律調查的人員。

在進行違法犯罪調查，以及必須遵守法律規定的情況下，有關資料可能會轉交司法機關、刑事警察機關或其他有權限機關。

六、資料的保存期限

上述資料的一般保存期間為六個月。在進行違法犯罪調查，以及必須遵守法律規定的情況下，有關資料可能會保存至轉交第五點所指機關後或有確定判決後的一個月，或應該等機關的要求保存更長的時間。

七、違反聲明的後果

違反本聲明的人員可能受處分，包括有被解僱的可能。

八、員工權利

員工依法享有資訊權、查閱權及反對權，在行使查閱權時需以書面方式向機構負責人提出，並需繳付合理的費用。

個人資料保護辦公室聲明

本樣本僅作參考之用。各機構應根據本身對個人資料的具體處理情況制定其《收集個人資料聲明》。

附件 3:

xxx 機構收集個人資料聲明 (攝錄監察) (樣本)

本聲明為 xxx 機構 (下稱機構) 就機構內攝錄監察的政策聲明。

一、攝錄監察

機構基於運作的需要，在機構內安裝有攝錄監察設備。

有安裝攝錄監察設備的地方包括：公眾接待處 (有同步錄音)、辦公地點及倉庫出入口、走廊。所有攝錄監察設備一般處於全日自動攝錄狀態。

二、攝錄監察的目的

機構內進行攝錄監察的目的是：

- 保障機構財產及其他合法利益；
- 保障員工安全及其他合法權益；
- 確保服務質素 (只限於公眾接待處區域)；
- 評核員工工作表現 (只限於公眾接待處、辦公地點出入口區域，包括考勤打咭機前區域)。

三、因監察而記錄的個人資料

因監察需要，機構攝錄監察設備會使用相關技術自動記錄所有在攝錄監察鏡頭前的影像 (部份同時錄音) 及對應的日期、時間。

四、因監察而記錄的個人資料的使用

為上指的監察目的，機構可查閱所記錄的資料，包括錄音和錄像。

五、獲授權監察和處理資料的人員

負責保安監控的職員獲授權查看即時記錄，但不可以翻查過往的錄音、錄像。只有機構負責人及其授權的職員才可以查看包括過往的錄音、錄像在內的上述記錄。所有這些人員需遵守本聲明的規定及有保密的義務。

在進行違反紀律調查時，有關資料可能會轉交負責紀律調查的人員。

在進行違法犯罪調查，以及必須遵守法律規定的情況下，有關資料可能會轉交司法機關、刑事警察機關或其他有權限機關。

六、資料的保存期限

上述資料的一般保存期間為六個月。在進行違法犯罪調查，以及必須遵守法律規定的情況下，有關資料可能會保存至轉交第五點所指機關後或有確定判決後的一個月，或應該等機關的要求保存更長的時間。

七、違反聲明的後果

違反本聲明的人員可能受處分，包括有被解僱的可能。

八、員工權利

員工依法享有資訊權、查閱權及反對權，在行使查閱權時需以書面方式向機構負責人提出，並需繳付合理的費用。

個人資料保護辦公室聲明

本樣本僅作參考之用。各機構應根據本身對個人資料的具體處理情況制定其《收集個人資料聲明》。