

個人資料收集聲明

長者守護協會有限公司（下稱「本會」） · 文件編號 SCA-B2C-03 · 版本 v0.2（草稿，未經法律覆核）

草稿說明（定稿前刪去本框）：文中以【】標示的項目，須由本會確認後填上，方可交予客戶。本聲明按《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）保障資料原則第 1(3) 條的告知要求擬備。

本聲明說明本會會收集您甚麼個人資料、用來做甚麼、可能交給誰、保留多久，以及您有甚麼權利。請在提供任何資料之前閱讀。

1. 我們向誰收集

對象	說明
訂戶	與本會簽約及付款的一方
使用者	實際使用平安鐘或相關裝置的一方（可能與訂戶為同一人）
代簽人	代使用者簽署表格的家屬或獲授權人
緊急聯絡人	由訂戶或使用者提供，供緊急時聯絡
同住人	由使用者提供
鎖匙保管人	由使用者提供（如有）
代本會接收登記表格的銷售渠道	包括電訊商、長者中心及其他合作單位的經手人

如果您向本會提供第三者（例如緊急聯絡人、鎖匙保管人、同住人）的資料，請先告知對方：您已把其姓名及聯絡電話交予本會作緊急聯絡或協助進入居所之用，本會可能在緊急情況下致電對方，而對方可隨時按第 7 節的方法要求查閱、更正或刪除其資料。

2. 我們會收集甚麼

必須／自願分三檔：開通必需（缺少則無法開通服務）、救援所需（缺少不影響開通及維持，但會延長救援時間）、交機時核對（只作核對，不留存）。

類別	內容	檔別
身分及聯絡資料	訂戶及使用者的中英文姓名、聯絡電話、電郵、帳單地址、與使用者的關係、通訊方式偏好	開通必需
服務地址	安裝地址、樓層、單位、有否電梯	開通必需
緊急聯絡人（第一位）	姓名、關係、電話	開通必需
付款相關資料	付款方式、繳費紀錄	開通必需
代簽安排	代簽人姓名、關係、電話；持久授權書或監護令的文件編號及委任範圍	如由他人代簽則必需
進入居所的輔助資料	大廈或屋苑名稱及座數、管理處電話、門禁安排、鄉村地區燈柱編號、前往路線注意事項、鎖匙保管人姓名電話及其與使用者的距離	救援所需
居住情況	是否獨居（必須）；同住人姓名及聯絡電話、日間是否有人在家（自願）	見左欄

類別	內容	檔別
出生年份	只需年份	救援所需
救援相關的身體狀況	行動、聽力、視力、言語、認知及慣用語言，以及其他影響救援方式的事	救援所需
緊急聯絡人（第二、三位）	姓名、關係、電話、居住地區	救援所需
緊急處理授權	無人回應時是否同意本會通知消防處（本會明白可能因此破門）	救援所需
裝置及服務紀錄	裝置編號、上線狀態、電量、求助訊號紀錄、事件處理紀錄	由系統自動產生
位置及活動資料	具流動網絡定位功能的穿戴式裝置在求助訊號發出時所回報的概略位置（衛星定位或流動網絡基站定位）；感應型裝置所記錄的活動狀態	隨型號而定
手機應用程式資料	裝置型號及作業系統版本、應用程式版本、推送通知識別碼、登入及使用紀錄、當機診斷報告	由系統自動產生
通話錄音	控制室與您（或緊急聯絡人）之間的通話	見第 4 節
身分核對	交機時出示的身份證明文件——只作核對，不影印、不保留副本、不記錄號碼	交機時核對

以上為本會兩份表格及系統所收集資料的完整清單。如表格新增任何欄位，本聲明會同步更新後才可使用。

草稿註記（定稿前刪去）：「位置及活動資料」一行必須先向工程逐個型號確認實際行為（是求助時單次上報，還是持續上報；SFD01／SSM01 若為屋內感應型則只有活動狀態、沒有位置），確認到哪一種就寫哪一種。這一行的內容由裝置決定，不由文件決定。

我們不會收集的

本會不會向您收集病歷、診斷、藥物名稱、藥物過敏、手術記錄或覆診記錄。

如您或家人主動告知病歷、藥物或手術記錄，本會職員不會記錄，亦不會轉交控制室或後台系統。救護人員到場後會自行作出醫療評估。

不提供資料的後果

開通服務所必需（〈服務登記表〉上的項目）——不提供則無法開通服務。

救援所需（〈服務啟動補充表〉上的項目）——不提供不會影響服務的開通或維持，亦不會構成本會終止服務的理由；只是在求助訊號發出後，我們可能需要更長時間才能找到您、進入居所或作出正確判斷；本會亦不能就到達時間作任何承諾（見〈服務條款及細則〉第 2.6 條）。

同住人及鎖匙保管人的資料屬自願提供，不提供不影響服務開通，只會在無人回應時延長進入單位的時間。部分項目按您的居所情況並不適用（例如村屋沒有大廈管理處電話、市區大廈沒有燈柱編號），留空不影響服務。

3. 用來做甚麼

本會收集的個人資料，只會用於以下用途：

- 處理及審核您的服務申請，以及與您訂立合約；
- 安排送貨、上門安裝或交付、測試及日後的檢查與維修；
- 提供服務本身——包括接收求助訊號、判斷情況、聯絡您及您的緊急聯絡人、通知緊急服務單位、事後跟進；

- 在求助訊號發出後，向控制室、到場救援人員及緊急服務單位提供裝置的最後已知位置，以縮短尋找時間；
- 向到場的救援人員提供必要資料，以協助救援；
- 在家人手機應用程式內，向使用者已同意的家人顯示裝置狀態及事件紀錄（見第 5A 節）；
- 收費、發出帳單及收據、處理退款及追收欠款；
- 處理您的查詢、要求及投訴；
- 內部紀錄及服務質素檢討；員工培訓（不會使用求助事件的錄音，只使用模擬個案或已移除可辨識內容的文字摘要）；
- 遵守適用於本會的法律、規例或監管要求，或應執法機關、法院的合法要求作出披露；
- （只在您另行同意的情況下）向您發送服務資訊、優惠及活動通知——見第 6 節；
- 與上述任何一項直接有關的用途。

第二階段收集的進入安排、行動限制及緊急處理授權，只會在求助訊號發出後提供予控制室及到場的救援人員，不會用於其他用途。

本會不會把您的個人資料用於上述以外的用途，除非事先另行取得您的同意。

4. 通話錄音

當求助訊號傳到本會或本會服務供應商的控制室時，其後與您、您的家人或緊急聯絡人之間的通話會被錄音。錄音的用途只有三項：處理當次事件、事後覆核處理是否恰當、以及在爭議或法律程序中作為紀錄。錄音不會用於推廣，不會公開播放，亦不會用於員工培訓。

錄音的保留期限見第 8 節。

草稿註記（定稿前刪去）：定稿前確認 24 小時熱線、客服及電話落單通話是否錄音。如是：本節加一段（範圍、用途、通話開始時的語音提示、保留期），並在電話落單流程加錄音提示語及本聲明的口述摘要。如否：本節加一句「除上述求助事件通話外，本會不會錄取您與本會之間的通話」，以免客戶誤以為所有來電被錄音。

5. 可能會交給誰

本會會把您的個人資料保密，除以下類別的人士或機構外，不會轉交他人：

類別	甚麼情況下
緊急服務單位——消防處、救護服務、警務處	求助訊號發出而需要派員到場時
醫院管理局轄下單位及醫護人員	送院或需要交代現場情況時
本會的服務供應商及分包商，包括緊急應變控制中心營運商、平台及系統供應商、安裝及維修承辦商、送貨服務商	為向您提供服務所必需的範圍內
您指定的緊急聯絡人、同住人及鎖匙保管人	求助訊號發出而需要通知或請其協助進入單位時
訂戶及經使用者同意的家人手機應用程式使用者	按第 5A 節所述範圍查看使用者的裝置狀態及事件紀錄時
大廈管理處或保安人員	需要協助進入單位時
代本會接收登記表格的銷售渠道	只在把表格及所附資料交回本會的範圍內
其他協助本會提供服務的人士——包括翻譯員、關懷來電及探訪人員、短訊及通訊服務供應商、代收欠款機構	只在提供服務或追收欠款所需範圍內，並受保密責任約束
銀行、支付服務機構	處理付款時
本會的核數師、法律顧問、保險公司	在其專業服務所需範圍內，並受保密責任約束

類別	甚麼情況下
政府部門、法院、監管機構	法律規定或法院命令要求時
社會福利署或有關資助機構	只在您另行書面同意，並為您申請資助的情況下

本會在把個人資料交予服務供應商或分包商處理時，會以合約方式要求對方：(a) 採取措施防止資料未經准許或意外查閱、處理、刪除、喪失或使用；(b) 只按本會的指示處理有關資料，不得用於其自身的任何目的；(c) 未經本會書面同意，不得把資料轉交其他分包商；(d) 不得把資料保留超過所需時間，並須在服務終止時按本會指示把資料交還本會或以不能還原的方式銷毀，惟本會或對方按法律規定或為處理未了結的爭議而須保留的資料除外。

草稿註記（定稿前刪去）：上一段是《個人資料（私隱）條例》保障資料原則第 4(2) 條對聘用資料處理者的要求。本會與緊急應變控制中心營運商及平台供應商之間的相關協議尚未簽妥——這一段在協議簽妥之前不可以印出去，否則就是一句與事實不符的陳述。而且協議的內容要真正做到 (a)-(d) 四項，簽一份只達法定最低線的協議，這一段仍然印不出去。

草稿註記二——境外查閱（定稿前處理）：定稿前必須向工程確認一項事實：本會在香港境外（包括中國內地）的關連公司或技術人員，實際上有沒有（或短期內會不會）接觸香港客戶的生產個人資料（後台、應用程式後端、日誌、資料庫備份、遙距支援畫面）。

如果有：本節加一行「本會或本會服務供應商設於香港以外地方（包括中國內地）的關連公司及技術人員，只在系統維護、技術支援及故障排解所需範圍內，並受同等保密及保安要求約束」；同時必須先做到具名帳戶、審計日誌、限時範圍存取及定期權限覆核——做不到就不是「不寫」，而是「先斷開境外存取再寫」，因為第 9 節已經印了「只有因職務需要的人員才可查閱」。

如果沒有：不要為保險而加。加一條實際不存在的跨境轉移類別，等於自己在盡職審查文件上製造一條要交代管治的跨境資料流；改為在〈官網法律落地清單〉加一項上線前管制。

草稿註記三——業務轉讓（定稿前由 Simon 拍板）：以下段落是為將來業務重組、上市或被收購預留的授權，屬商業決定，未拍板不入稿。未入稿之前，任何向投行、買方或其顧問遞交客戶層面資料的動作都要停——那一步在保障資料原則第 3 條下已構成新用途披露，不必等到資料真正轉移。

擬稿：第 3 節用途清單加一項「在本會進行業務重組、合併、股權或資產出售、上市或清盤／破產程序時，按第 5 節所述向有關人士披露及轉移您的個人資料」；本節表格加一行「業務承讓方、潛在買方、投資者、承銷商及其專業顧問，本會進行重組、合併、股權或資產出售、上市，或在清盤／破產程序中」；並加一段：「本會如進行業務重組、合併、股權或資產出售、上市或被收購，或在清盤／破產程序中，可能需要向潛在或實際的買方、投資者、承銷商及其專業顧問披露您的個人資料，或在交易完成後把您的個人資料轉移予接手方。在此情況下：(a) 在交易完成前的盡職審查階段，本會以匿名或匯總資料為原則；如必須提供可識別個人的資料，本會只會提供在合理必需範圍內的資料，並會先取得對方書面承諾只作評估該交易之用、保密、不得複製或再披露，且在評估完成後交還或銷毀；(b) 交易完成後，接手方須按不低於本聲明的條件處理您的個人資料，用途不得超出本聲明第 3 節，如接手方擬作其他用途，須另行取得您的同意；(c) 本會會在切實可行範圍內於轉移生效前以電郵、短訊或郵寄通知您；如因清盤、破產或交易性質而未能事先通知，本會會在知悉後在切實可行範圍內盡快通知；(d) 您可按〈服務條款及細則〉第 4.1 條終止服務，並按第 3.5 條取回已預繳而未使用的服務費。」

5A. 家人手機應用程式及第三方軟件套件

本會的家人手機應用程式嵌入由第三方提供的軟件開發套件（SDK），用於推送通知、當機報告及基本使用統計。有關 SDK 供應商名單、各自收集的資料類別及其伺服器所在地區，載於本會網站的〈應用程式第三方 SDK 清單〉，並會在更新時修訂。本會不會透過應用程式讀取您手機上的通訊錄、相片或短訊內容。應用程式可能載有指向第三方網站或服務的連結，本會不控制亦不對該等第三方的私隱做法負責。

訂戶或經使用者同意的家人，可透過應用程式查看使用者的裝置狀態、電量、上線情況及求助事件紀錄。本會會在交付或安裝時（〈服務啟動補充表〉已部）向使用者說明此項安排並記錄其同意；使用者可隨時要求本會取消個別家人帳戶的查看權限，而不影響服務本身。

應用程式的通知不是求助途徑，亦不保證即時送達。緊急時請按裝置上的求助鍵或致電 999。

草稿註記（定稿前刪去）：家人應用程式如設有位置顯示或活動通知功能，須在應用程式內另設收集聲明及開關，並在第 2 節及第 3 節補回相應項目；未確認前不得在本文件描述位置顯示功能。

6. 直接促銷

如果您沒有另行同意，本會不會把您的個人資料用於直接促銷，也不會為此把資料提供給任何其他人。

如您在登記表上剔選同意，本會會使用您的姓名、電話、電郵及郵寄地址，向您發送本會平安鐘及長者照護產品與服務的資訊、優惠及活動通知。

您可以隨時免費要求本會停止，方法見第 7 節。收到您的要求後，本會會停止並不再收費。您要求停止直接促銷後，本會仍會就服務本身與您聯絡（例如帳單、上門或交付安排、裝置故障、費用調整及條款修改通知）—— 這些不是直接促銷。

7. 查閱、更正及停止使用

您有權要求查閱本會持有關於您的個人資料，要求更正不準確之處，或要求本會停止把您的資料用於直接促銷。

途徑	資料
負責人	保障資料主任
郵寄	【本會地址】
電郵	【資料保障電郵】
電話	【查詢電話】

查閱資料的要求須以書面提出。本會會在收到書面要求後 40 日內回覆。就查閱資料的要求，本會可能收取合理費用；就更正及停止直接促銷的要求，本會不會收費。

如由代決人或獲授權人代使用者行使上述權利，須出示〈服務登記表〉丙部所列的依據文件（持久授權書或監護令）。

7A. 使用者身故後的安排

使用者身故後，本會仍持有的事件紀錄及通話錄音，不再屬《個人資料（私隱）條例》所指該使用者的個人資料，但當中可能載有其他在世人士的個人資料。本會按以下安排處理索取要求：

- 可提出要求者：該使用者的遺產代理人（持有遺產承辦書或法院命令），或該服務的訂戶；
- 須提交：死亡證副本、提出人的身分證明，以及（如以遺產代理人身分提出）遺產承辦文件；
- 本會會在收到完整證明文件後 40 日內回覆；
- 本會會先遮蔽或消除紀錄中其他人士的個人資料；如有關內容無法在不披露他人個人資料的情況下提供，本會會書面說明理由及範圍；
- 事件處理紀錄摘要免費提供；錄音副本收取合理製作費用；
- 如該事件已進入法律程序，本會會按法院的證據披露程序處理，並會如實告知提出人，不會以此為由隱瞞紀錄的存在。

服務的終止及費用退還，見〈服務條款及細則〉第 4.3A 條。

8. 保留多久

本會不會把您的個人資料保留超過所需時間。

資料	保留期
登記及合約資料	服務終止後【7】年
事件及救援處理紀錄	事件發生後【7】年
通話錄音（求助事件）	錄音日起 36 個月；如該宗事件涉及投訴、索償或法律程序，保留至該事件完全了結為止
通話錄音（非事件通話，如有）	【】個月
位置及活動資料	非事件相關者【】日；與事件相關者併入事件紀錄年期
付款及會計紀錄	按適用法例所定年期
未成功的申請	申請日起【6】個月

期限屆滿後，本會會刪除有關資料或以不能還原的方式銷毀。

求助事件錄音延長至 36 個月，是為了在爭議中同時保障您與本會——人身傷害及致命意外的索償時效長於兩年，錄音在那之前刪去，對雙方都不利。

草稿註記（定稿前刪去）：以上【】內的年期是按會計紀錄年期及一般追索時效推算的建議值，尚未經本會或法律顧問確認。定稿前必須逐項拍板——一個未經確認的保留期，在資料外洩之後會變成一項明知而未做的疏忽。另外，「涉及投訴或法律程序即停止例行刪除」要平台側真正做得到按事件暫停刪除，才可以印；例行刪除在後台執行，而該後台的合約尚未簽妥。

9. 資料怎樣保護

本會採取以下措施保護您的個人資料：

- 系統以加密方式傳輸資料；
- 只有因職務需要的人員才可查閱，並按職級設定權限；
- 紙本表格存放於上鎖的地方；
- 員工受保密責任約束，並就個人資料處理接受培訓；
- 定期覆核系統的保安狀況。

本會沒有就資訊保安取得任何第三方認證。上述是本會實際採取的措施，不是任何認證標準下的聲明。

10. 本聲明的修改

本會如修改本聲明，會在網站公布，並在修改生效前不少於 30 個曆日以電郵、短訊或郵寄通知現有客戶。

11. 語文

本文件只備中文本。本會如另行提供英文或其他語文譯本，僅供參考之用；如有歧異，一概以中文本為準。

版本 v0.2 · 草擬日 2026-08-16 · 長者守護協會有限公司