



在职总首席信息官邝玉华博士的领导下，职总成立了一个高级资料保护办事处。

挑战

为了遵守个人资料保护法案，职总检讨了其政策、制度和流程而在检讨的过程中，它面对的问题是如何解释新的法律，以及必须确保任何新的措施不会影响客户的体验。

采取的步骤

- 设立了个人资料保护办事处，成员包括来自资讯科技部门、法律和卓越的服务团队代表
- 开发企业范围的资料库导图
- 为职总及其附属工会和协会编制具体的建议和指导方针
- 制定新标准操作程序和服务指南，如在收到同意撤销申请时保留会员
- 设立“谢绝来电”登记处
- 培训所有员工、工运领袖人及管理人员

好处

- 个人资料保护法令提供良好的资料保护框架
- 加强资料保护措施
- 与工会会员建立信任

职总 — 资料保护的先锋

全国职工总会(简称职总)动员其卓越的服务团队，设立了“谢绝来电”登记处，以处理超过80万会员的来电及短信。

对职总这个新加坡工业、服务业和公共部门的联合工会来说，要管理超过80万会员的个人资料并不是一项简单的工作。

职总目前代表57个工会及一个附属德士协会，管理诸如联系方式和就业信息等个人资料。

由于所管理的个人资料非常庞大，职总更有必要好好地实施个人资料保护措施。

这包括获取会员的同意以使用他们的个人资料，为他们提供服务，以及通知他们有关会员事务。这是根据个人资料保护法令(Personal Data Protection Act, 简称PDPA)的资料保护规定。

职总也征求同意与旗下连锁超市职总平价(NTUC Fairprice)分享个人资料，以便会员可以享有购物回扣，或与职总就业与职能培训中心(e2i) 分享个人资料，方便会员接受培训。

除了因以上用途必须获得会员的同意，职总也制定了严格的资讯科技产品政策和其他标准操作程序(SOP)，以及资料保护政策。

尽管在个人资料保护法令实施之前就已制定了这些政策，职总还是在2013年初对其资料保护措施做出检讨，以确保它们符合新的法律要求。

跨职能团队

在职总首席信息官邝玉华博士的领导下，职总成立了一个高级资料保护办事处，成员包括来自职总资讯科技、法律与卓越服务团队的代表。

同时也是劳工运动首席资料保护负责人的邝博士说，卓越服务团队在确保职总的资料保护措施不会影响客户体验方面，扮演着非常重要的角色。

“举个例子说，个人资料保护法令的其中一个义务是允许会员撤销同意，”她说。“但是，如果会员把使用自己个人资料的同意撤销而这些个人资料用于方便该会员进行在职培训，我们便不能为会员提供这方面的服务。”

这时卓越团队就会介入，制定标准作业程序或服务指南，要求工作人员向会员解释撤销同意将对他的会员资格有什么影响。

设立资料库导图

职总在其资料保护办事处的领导下，创建了企业范围的资料库导图，详细介绍所收集的个人资料，如工会会员，各个社区会员，工运领袖，员工，以及对职总提供的服务有兴趣的公众。

资料库导图还包括资料储存处的细节，同时也包括在同意表上，

那些可供职总透露个人资料的机构。

“我们不透露个人资料给不在资料库导图内的机构，”邝博士补充说所有个人资料都受到妥善保管。

到目前为止，职总都无需向不在资料库导图内的机构透露任何个人资料，邝博士说。“但如有需要，我们会在资料库导图和同意表格上加入更多机构的名称。”

在绘制资料库导图的时候，职总也参考了个人资料保护委员会(Personal Data Protection Commission, 简称PDPC)供机构使用的个人资料保护清单，确保该资料库导图符合个人资料保护委员会所制定的规定。

通过职总的“谢绝来电”登记处及豁免令节约成本

职总经常得通知会员有关会员服务等事项。至于2014年7月2日前已加入的现有会员，为了避免加重成本负担，职总则以促销信息的豁免令来征求同意，让机构将有关产品和服务的相关信息，以发送短信或传真的方式传达给个别会员。

工会也可以发短信邀请会员参加与工会相关的活动，如晚宴或舞会等等。

“我们特别为此设立了职总‘谢绝来电登记处’(NTUC Do-Not-Call Registry)，供工会发出短信前参考。我们的登记处有记录撤销同意接收这类短信的工会会员名字，”邝博士说道。

员工培训

为了让员工和工会领袖及时了解职总所采取的资料保护措施，邝博士的团队为1,800位工运领袖、职总高层管理人员和650名员工，其中包括20多个部门及57个附属工会和一个协会任命的合规管理经理，展开了全面性的培训计划。

培训内容除了个人资料保护法令义务，还包括职总的具体准则和方案，如在会员注册时交出身份证是否可被视为同意。所有员工在接受培训时都必须通过多项选择题测验。

“我们还设立了一个资讯平台帮助员工和工运领袖更好地了解职总的资料保护政策、咨询和指导方针，”邝博士说道。

邝博士说，除了在个人资料保护法令公布其咨询指导方针之前，需要解释法律的各个方面之外，职总并没有遇到任何大问题。

“例如，我们不知道该如何征求清晰和明确的同意，只有在看过指导方针后才加以改进，”她说。“当我们检讨资料保护程序时，有个操作指导方针让我们可以参照，的确非常方便。”

通过提供资料保护框架，个人资料保护法令也让职总能确保其资料保护措施是全面的，邝博士说。

由于保护资料是一项永久性的工作，职总计划在今年年底推出一个新的手机应用程序，帮助工会在注册新会员时不必依赖表格。

邝博士说：“我们要采用更多新科技来保护资料，避免因会员表格误放而造成个人资料泄露的情况出现。”