



JRC执行董事兼资料保护负责人，郑文辉先生说，采取由下而上的策略是执行更佳的数据保护政策的关键。

市场研究机构 从规划设计着手 保障个人资料

Joshua Research Consultants市场研究公司同时也面对公众对市场调查存有成见的挑战。

长期以来，市场调查和研究公司在进行电话调查时总是障碍重重。尽管新技术如电脑辅助问答让电话调查更易进行，但答录机和来电身份辨识技术却令答复率锐减。而新加坡在2014年1月起启用的“谢绝来电”登记处更是不利于电话调研。

谢绝来电登记处的原意是为那些选择列入名单的用户减低不请自来的电话传销信息。但它并不涵盖那些不含任何营销成分如市场研究和民意调查之类的信息，以及个人资料保护法令（Personal Data Protection Act, 简称PDPA）中列举的例外情况。这些例外情况是为了方便相关机构能顺畅进行非营销类的工作。

然而，这些例外情况和电话营销信息之间的差别往往难以界定。虽然个人资料保护委员会已设法通过广告及宣导活动让公众明白这些“谢绝来电”的例外情况，不少人对电话调查依然存在负面观感。

Joshua Research Consultants研究咨询公司（简称JRC）执行董事兼资料保护负责人郑文辉先生观察到公众对这类来电的直觉反应一般

都是直接回绝，造成调查和研究项目的回复率偏低，也因此影响了整体的统计数据素质。

为了解决这个问题，JRC的电话调研中心的调查员都得经过严格的培训，以掌握如何应付公众负面印象的技巧。

郑先生指出：“能够向公众保证我们是在进行市场调查而不是在兜售任何产品，对我们调查的回复率很有帮助。”

JRC为亚太地区的客户提供市场研究咨询和数据收集服务，在新加坡、马来西亚和中国设有分公司。设在新加坡的总部雇有15名全职员工，以及大约150名兼职的电话调研中心员工及街头调查人员。

资料保护从规划设计做起

在这个互联网蓬勃发展的年代，资讯安全尤其重要。因此JRC早在PDPA于2014年7月生效之前，就已经在其电话调研中心实行资料保护措施。

郑先生表示，JRC在规划电话调研中心时，就已经考虑到资料保护的必要，把中心设在和总部办公室分开的单位，而且只有管理层和调研中心人员获准进入。此外，出入调研中心必须使用

通行卡，使出入活动记录在案。

调研中心的空间分隔成多个有隔音装置的工作室，以防止个人资料不经意地被泄漏。

在技术层面方面，JRC把它的内部电脑网络和WiFi系统分隔开来，以减少外人通过其WiFi系统非法进入公司的网络截取数据的风险。

另一项安全措施是在街头调查中使用电子平板。纸质的调查表格容易丢失，造成个人资料泄漏。这个利用资讯科技的解决方案，在提高工作效率的同时，也让JRC所收集的个人资料得到妥当的保存。郑先生补充说明：“如果电子平板遗失或掉落，我们也能远程删除内存的所有数据，以减低个人资料泄漏的风险。”

JRC也提升了它的资讯科技系统运作和管理的标准作业程序，其中包括所有器材必须符合更严厉的密码设置要求、例行的软件及硬件资产管理，以及更严格的使用权限管理。

郑先生承认，电话调研中心早期的标准作业程序比较松散。他记得在一个设在国外的电话调研中心，就曾发生调查员为个人用途留住调查对象的电话号码的事件。

为了确保这种状况不会发生，JRC工作流程规定电话调研中心的调查员必须把个人物品放进储物柜，包括手机和所有物件。工作上所需的一切用具如纸张等，都会由公司提供。

员工下班时，必须把手头的纸张，包括所有笔录的内容，都呈交主管送进碎纸机销毁。专业的承包商会按时来收集、撕毁和丢弃这些纸张。

郑先生说：“PDPA让我们有个理据实施更严格的举措，因为我们不能忽视违规所带来的严重后果。”

在电话调研中心实行更严厉的条款，尤其是禁止携带手机进入工作室的措施，起初遇到些阻力，但郑先生通过PDPA条例相关的积极培训和资讯分享，促使大家在观念和行为上出现了转变。

挑战

作为一家以人为本的企业，JRC的主要挑战是如何处理好内部人员的观念和行为习惯，以及应付公众对于市场调查的成见。

行动

- 电话调研中心的设计规划已考虑到资料保护的需要
- 由下而上的策略加强办公室和调研中心员工对资料保护措施用意的了解
- 电话调研中心管控加强，改进空间的隐私屏障，设立内部谢绝来电名单
- 提升资讯科技系统和硬件以支持改良后的标准工作程序

收获

- 内部利益相关者对新措施有认同感
- 客户对公司服务的信心加强
- 业务得以开拓

郑先生说，虽然花了不少时间与精力，跟员工讨论PDPA及其意义，以及认识公司需推出的新工作流程，但这一切都是值得的。“以往他们对这些新限制满腹怨言，但现在都能够理解。”

衡量轻重

JRC规划和实施其资料保护措施的工作都由公司内部进行，并采取由下而上的做法。“我们当初觉得这不该是个老板下达的指令，因为那往往会面对较大的阻力。公司内部每个利益相关者包括员工都应该有些主导权。”

他和全职员工开诚布公地进行讨论，前后花了将近八个月的时间研究、讨论和规划如何改善资料保护措施和公司的作业方式。

其他为符合规定而所需承担的开销则来自资讯科技系统的改良及员工培训，以及解决问题所耗费的工时。

郑先生说：“我们认真看待每一个突发事件或公众投诉与反馈。有位先生的姓名和联系方式刚好出现在我们两个不同项目的联系名单内。他在接第一通电话时，吩咐我们将他的名字删除，但我们当时并不晓得另一份名单上也列有他的联系资料。所以当第二通电话找上他时，他当然很不高兴！我们虽然得花三个星期查出问题根源并将这事件解决，但是去彻底解决这事件是十分重要的。”

为避免类似状况发生，JRC建立起自己的谢绝来电名单，记录那些表明不愿参与市场调查的对象。每个新项目的调查名单都必须跟这个谢绝来电名单比照过，确保不愿被打扰者都已过滤掉。

对于所投入的时间和精力，郑先生有感而发地说：“这些都是值得的。我们有很多客户是跨国企业和大型机构，对服务水平都有极高的期待。我们坚持维持高素质的服务水平，结果赢得更多生意。我们的客户和相关利益者也都对更有信心。”