

(Internet version)

电话录音系统先导计划

目的

教育局现正在港岛东、中西区、南区、九龙城、观塘、沙田、屯门及元朗八个分区学校发展组推行电话录音系统先导计划（下称“先导计划”）。

本先导计划旨在协助本局处理投诉 / 查询个案，以及为公众人士提供优质服务。先导计划一方面可建立及加强公众对本局处理投诉 / 查询的信心和信任，另一方面亦可提高本局投诉 / 查询处理程序的效率及透明度。凡以上八个分区学校发展组接获的电话，均有机会被录音。当有需要时，本局会读取录音对话作为参考。

电话录音程序

本局职员在征得来电者的同意后，方会将有关通话录音。
如来电者不同意录音安排，本局职员会建议来电者考虑以书面或亲临本局区域教育服务处与本局职员面谈，向本局提出投诉 / 查询。

妥善保管录音记录

本先导计划的录音记录可能涉及《个人资料（私隐）条例》所保障的个人资料，本局会遵照规定妥善保管有关资料，以防个人资料外泄。

只有已获授权的本局职员（即负责处理有关个案的职员及协助推行本先导计划的支援人员），在必须知情的原则下，才可读取相关的录音记录。

本先导计划下的录音记录，会由该个案结束日期起计，于两年后销毁。

所有与《个人资料（私隐）条例》相关的安排，请参阅教育局网页内的《私隐政策》，网址 <http://www.edb.gov.hk/sc/privacy-policy.html>。

查阅个人资料

本局会根据《个人资料（私隐）条例》处理查阅录音资料的申请。

任何人士如欲查阅其电话录音记录，须填写由个人资料私隐专员公署提供的 [《查阅资料要求表格》](#)，列明要求查阅资料的详情，并递交教育局 [经办人：保障资料主管人员]（地址：香港湾仔皇后大道东 213 号胡忠大厦 15 楼）。

查询

如对本先导计划有任何查询，请致电 2639 4762 或 2437 5402 与本局行政主任（新界）联络。