



邓玉敏女士认为要进一步提升余仁生的品牌价值，就得确保客户资料受到妥善的保护。

## 挑战

作为保健服务提供者，余仁生一直遵守病人保密守则，同时也注意保护其顾客和病人的个人资料。随着个人资料保护法令的实施，余仁生针对这些措施进行了检讨以确保其被妥善执行。

## 采取的步骤

- 就如何遵守个人资料保护法令规定征求外部法律机构的建议
- 审查法令执行程序和工作流程，确保发现潜在疏漏
- 编写执行手册，对员工进行培训
- 通过设置供顾客自己填写资料的平板电脑提升资料准确性
- 只对现有顾客进行电话促销活动

## 好处

- 提供了检讨业务程序的好机会，确保顾客/病人的个人资料得到妥善保护
- 通过加强资料保护措施提升品牌权益

# 让品牌更加值得信赖

余仁生通过采取更好地保护个人资料的措施，来进一步打造值得顾客信赖的品牌。

中药保健集团余仁生在新加坡个人资料保护令去年7月正式实施以前，就已经着手保护顾客资料。早在2001年，中医管理委员会就制定道德准则，要求中医执业者尊重医疗保密的原则。余仁生在当时已经响应准则规定，积极维护病人个人资料。余仁生国际集团法务及特许秘书处总经理兼特许秘书，邓玉敏女士表示，维护病人资料的措施需要留心细微之处，小至将病人病历卡妥善上锁保存，并规定只有诊所助理和特定管理人员在必要的情况下，方可查阅病人病历。

余仁生创立于1879年。由一家小镇中药铺发展至今，余仁生已成为综合保健及养生领域里的领先企业，在新加坡设有将近30间中医诊所，在整个亚洲设有250多家零售店，售卖保健与养生产品。

为了更好地理解顾客的需求，余仁生通过其诊所及零售店推出的会员回馈计划收集顾客的个人资料。

“这些资料能让我们更了解会员的人口特征性，以及他们的生活方式和喜好，这样我们就能提供适合他们的服务和活动。”邓女士说到。

## 先行响应

从2014年7月开始，个人资料保护法令(PDPA) 要求新加坡的所有机构在收集、使用、透露个人资料以用于特定用途前，要通知个人并征求其同意。机构同时也负有妥善保管这些资料方面的责任。

对余仁生来说，遵守PDPA的规定只是进一步加强目前的个人资料保护措施。

早在2012年10月，余仁生就委任一家律师行，就其公司的资料保护政策展开全面性的检讨，并向其公司的高级管理层介绍9项个人资料保护法令的关键义务。

集团的零售和诊所业务直接面向顾客，所以受影响较大。为了遵循个人资料保护法令，律师通过书面调查问卷，以及与零售店和诊所的员工和业务主管进行面对面的讨论，对公司的个人资料保护程序进行了审查。

“律师提问了一些关键问题，包括在收集资料前是否征求顾客的同意，是否告知顾客收集个人资料的目的，以及确保这些资料的安全保密的措施。”邓女士说道。她是余仁生指定的资料保护负责人之一，另外两位则是公司董事。

审查显示了一些需要加强保密措施之处。比如，从零售店送交余仁生总部的Eu Rewards会员回馈计划表格有时候没有经过上锁保存。

“意识到过程不足之处后，我们要求职员要锁好这些表格以免资料外泄。”邓女士说道。这些都是看似简单但实际上极易疏忽之处。“员工用来输入表格资料的电脑系统也需加密，防止有人未经授权进入系统查看资料。”

## 确保资料准确

根据病人登记表传送信息时，资料也可能因为误读顾客的手写字迹而出错。邓女士解释道。

为确保顾客资料正确，余仁生在业务比较繁忙的诊所放置了平板电脑，作为登记工具，方便病人用来输入自己的资料。

余仁生零售店将来也会采用平板电脑，供参加 Eu Rewards 会员回馈计划的顾客输入资料。“这将大幅度减少在辨认顾客笔迹时产生的错误。”邓女士说。

## 通过电话向会员推销产品

在谢绝来电(DNC)登记处的规则下，电话推销员不可发送促销短信或拨打促销电话给已在DNC登记处登记的新加坡电话号码 - 除非已从顾客那里获得清楚和明白无误的同意。

由于余仁生只发送促销短信给那些同意收取这类短信的Eu Rewards会员，所以无需向DNC登记处进行查询，这将降低因遵守有关规定而产生的成本。

## 培训员工遵守法令

余仁生将其资料保护措施编入员工执行手册，内容包括有关个人资料保护法令规定的简介和工作程序，为员工处理有关个人资料的事项提供指南。

“比如说，他们必须告知顾客收集个人资料的目的，”邓女士说道。

余仁生及其律师行也举办英语和华语培训活动，帮助所有员工，包括零售店和诊所员工了解其公司的资料保护措施。

有些顾客会质疑为何须在会员表的一个额外栏目内填写是否愿意收到来自余仁生的销售短信。

“我们会跟顾客解释，我们须征得他们的同意，才能发送促销短信。”邓女士说道。“随着顾客们更多地了解这方面的信息，他们现在已经习惯这一类的程序，对我们的态度也开始好转。”

余仁生认为个人资料保护措施对其核心业务策略是至关重要的，因此决定在员工培训和法律建议方面进行大量投资。邓女士说实施资料保护措施，也让公司借此机会检讨其业务程序，以及加强其品牌权益。

“确保客户资料受到妥善保护将进一步提升我们的品牌价值”。

个人资料保护委员会鼓励所有机构采取良好的资料保护措施，敬请公众留意以下活动：

- 个人资料保护工作坊，通过Google 创建全球化应用程序，2015年5月4日
- IAPP 亚洲隐私论坛 2015，2015年5月5日至6日
- 个人资料保护讲座2015，2015年5月8日(仅限受邀者)

欲知详情，请浏览 [www.pdpc.gov.sg/PAW2015](http://www.pdpc.gov.sg/PAW2015)