安心食品的顧客隱私管理

第二十五條 等級：進階

資料來源：2016年安心食品服務股份有限公司企業社會責任報告書

*安心食品設有隱私權政策，對顧客的個人資料採取適當安全維護措施，確保依循法規，且預計2017年將取得ISO 27001認證。*

**企業概述**

安心食品服務股份有限公司(以下簡稱安心食品)自1990年由東元集團首度跨入餐飲業，引進日本MOS Food Services, Inc. 合資與技術合作在台設立，並於2011年12月15日正式於證券櫃檯買賣中心上櫃掛牌(股票代號：1259)，為台灣第一家上櫃的入速食業者。

安心食品建立完整且令消費者安心的食品產銷鏈，自食材源頭及監控管理，為業界率先開放「生產履歷」的先驅，自生產起開始的每一個環節進行把關，讓商品「食在安心、食在美味」。近年更積極於大陸、澳洲布局。在台灣已「米漢堡」從西方速食業競爭中脫穎而出，本於東方「食的文化」及「醫食同源」的理念，開發獨具東方口味的健康餐點。

**案例描述**

為確實遵循個人資訊保護法的規定，安心食品於2 0 1 3年制定了「個人資料檔案安全維護實施辦法」，針對顧客個人資料的蒐集、處理、利用及檔案安全維護作業建立嚴謹的流程，嚴格保護顧客個人資料外，更於每年5月及11月底，進行全店舖的個資盤點，確保各店舖皆有落實公司的個資管理政策，並於每年年底的店長月會，宣導個資相關法令及管理事項，藉此提升夥伴的遵循法規能力。

安心食品制定隱私權政策，於蒐集顧客個人資料時，除需盡告知義務、具有特定目的且符合法律規定的事由外，亦須對保有個人資料採取適當安全維護措施。安心食品遵循政府法規，於顧客個人資料的蒐集及處理上，皆制定嚴格的內部流程與規範。因此，我們在2016年並未發生違反顧客隱私權或個人資訊保護法的違規事項。另外，安心食品於2016年3月28日後發行全新感應式MOS CARD二代卡，二代卡發行量超過25萬張，一代卡轉換二代卡數達10萬張，為使用量最高的消費管道。因此，保護顧客於辦卡手續中所提供的個人資料，是我們在顧客隱私管理議題上最重視的責任。安心食品預計2017年將取得ISO 27001認證。

除此之外，店舖皆有提供顧客意見卡供顧客回饋填寫意見，且載明僅供安心食品分析使用，並於每月將前一個月所回收的顧客意見卡委由專業資料銷毀處理廠商進行資料銷毀，每次的銷毀皆要求廠商簽署「保密切結書」及留存「文件銷毀妥善處理紀錄文件」，因此，2016年安心食品亦未收到任何與個資相關的顧客抱怨案件。