

隱私權聲明

DHL 很重視您的隱私權。

我們的使命是在保護您的同時，並實踐「*excellence, simply delivered*」目標。本隱私權聲明旨在說明我們與我們德國郵政 DPDHL 集團公司透過與您的不同互動中收集了哪些資料、收集的目的以及我們將如何使用、保留資料之期限、收集資料的地點和方式、傳遞資料的對象以及您擁有的權利。



本隱私權聲明適用範圍

除非受另一隱私權聲明涵蓋，否則本隱私權聲明適用於全球各地區使用我們的服務、網站、應用程式、功能或其他服務的所有使用者。

本隱私權聲明適用於以下類別的個人：

- 寄件人：寄件人，包括其僱員，或寄送貨件的個人
- 收件人：任何接收貨件的個人
- 對我們與我們的服務感興趣或為其付費的人
- 業務夥伴：業務夥伴，包括其僱員
- 求職者：申請我們職位的個人

上述所有當事人均稱為「您」或「您的」。

我們的資料保護做法受我們業務所在地的適用法律約束。這意味著，只有在該地區或當地的資料保護法規允許的情況下，我們才會在特定國家從事本隱私權聲明中所述的做法。



本隱私權聲明的變更

DHL 保留權利，可隨時根據我們的服務、處理您的資料或適用法律之變更而更改本隱私權聲明。我們因此建議您定期回來造訪網站。



誰會對此負責?

以下法律實體作為您的資料控制者，為您的資料的處理方式和目的作決定：

DHL Express 香港

敦豪國際速遞(香港)有限公司

香港

九龍觀塘

觀塘道 348 號 20 樓

[聯絡我們](#)

DHL Express 全球

DHL International GmbH

Charles-de-Gaulle-Str. 20

53113 Bonn

Germany



我們所處理的資料類型

我們只為所需的特定目的處理您的資料。在部分國家，為了遵守當地法律，我們可以處理額外的資料。



聯絡資料

用於與您聯絡的資料，例如當我們收取或派遞貨件時聯絡您的資料。

例如：您的姓名、電話號碼、地址、電郵地址



管理求職者資料

用於人力資源系統的求職者資料

例如：您的申請書、能力、工作簽證



使用者認證與授權

用於識別和驗證您作為我們系統使用者的資訊，以及驗證您對特定資料的存取權限，例如自訂派件服務的申請書將顯示您的待運貨件的資訊。

例如：您的登錄帳號、密碼



基本檔案資料

您的 DHL 基本檔案資料，例如設置您的派遞喜好。

例如：您的派遞喜好、訂單 / 購買記錄



合約資料

合約中記載與約定的資料，例如合約方資料。

例如：合約規定事項、合約方姓名



貨件資料

使您的貨件得以被收取或派遞的資料，例如您的貨件的狀態。

例如：您的地址、貨件文件、派遞證明



財務資料

用於開立發票、財務與付款流程的資訊，例如用於付款的銀行帳戶號碼。

例如：您的銀行帳戶、電子支付詳情



識別資料

用於識別您身份的資料，例如用於驗證您身份的護照影像。

例如：您的身份證明資料、社會安全號碼、護照影像



特徵

與您相關的典型或可被注意到的資訊，得以將您與其他人區分。

例如：作為派遞證明的您的簽名



電訊與問卷調查資料

您向我們的員工或透過填寫線上問卷所提供的資料，例如當您致電我們的顧客服務部時提供的資料。

例如：您的意見、電話錄音 (如適用)



我們收集資料的目的

在 DHL，我們只為特定目的，在以下情況依法處理您的資料：

- 履行合約或當您開始與我們簽訂合約時。
- 為了遵守法律義務。

- 追求合法權益，並維護您和我們的權利，例如提高您的客戶滿意度、為您提供與改善我們的服務、促進您與我們的溝通與互動、為您提供更有效、簡化與有成本效益的服務、更好地維護我們與您之間的關係以及由此帶來的機會、優化我們的路線、更好地保護您的資料以及確保沒有被禁止與不被接納的物品進入我們的網絡。我們將確保平衡這些合法權益。在適用情況下，您有權提出反對。
- 經您同意後，而您有權利隨時撤回此等同意。

以下是我們處理您的資料的目的：

對作為客戶的您	
為了提供我們的產品與服務，包括：	
目的	進行處理的法律依據
收取與派遞您的貨件	履行合約
在我們的全球網絡中管理您的貨件	履行合約
遵守所有的進出口規定	履行合約 法律義務
識別您的身分	履行合約 法律義務 合法權益 您的同意
支援您使用我們的工具	履行合約
讓我們的業務夥伴為您提供服務	履行合約 合法權益 您的同意
處理您的財務資料	履行合約

為了維護我們與您之間的關係，包括：

為了改善您的 DHL 體驗以及我們的產品與服務	履行合約
例如：活動、抽獎、問卷調查	合法權益
	您的同意

對您提供您可能感興趣的、關於我們的產品與服務的最新資訊	合法權益
	您的同意

擴展我們的產品與服務	履行合約
	合法權益
	您的同意

協助您造訪我們的網站	您的同意
------------	------

成為我們的新客戶	履行合約
	合法權益

與您溝通	履行合約
	合法權益

對作為業務夥伴的您

為了讓您向我們提供服務，包括：

維護我們與您之間的關係	履行合約
	合法權益

為了讓您向我們提供服務	履行合約
	合法權益

對作為求職者的您

為了歡迎您加入我們，包括：

將您登記為求職者	履行合約
例如：招聘會	合法權益
確認您的資格	履行合約
	合法權益
讓您加入我們	履行合約
保留您在我們的招聘候補名單中	您的同意

對任何人

為了保護與保障您的資料，包括：

確保我們的網絡與資訊系統的安全	法律義務
	合法權益
保護您	法律義務
	合法權益



造訪我們的網站

在您造訪我們的網站時，我們會獲取能讓您進入網站而必需的您的資料（例如 IP 地址、您造訪的日期與時間）。為確保我們網站的功能和我們系統的保安，我們將進一步存儲瀏覽檔案。因此，我們有合法權益來處理您的資料。當不再需要您的資料來實現收集目的時，我們會刪除您的資料。



貨件篩檢

我們對貨件進行篩檢以核實其內容、確認其與詳細描述相符、檢查其價值以及遵守適用法律及我們的付運條款及細則。為了保安起見，我們對所有的貨件進行篩檢，以避免被禁止與不被接納的物品進入我們的網絡，或用以檢測刑事罪行或濫用。我們

對這處理擁有合法權益，因為它為您的利益而確保了我們產品的順利運作和持續改進。



貨件運送的例外情況

在 DHL，我們以最謹慎的方式並在不出現不適當的延誤下派遞您的貨件。如果我們不能派遞您的貨件，它將被退回給寄件人。例如，當無法找到地址時，貨件將被送至 DHL 尋獲貨件中心 (DHL Found Shipment Center) 進行處理。我們可能會打開您的貨件以確認退貨或送貨地址。因此，我們有合法權益來處理您的資料。



被拒方篩檢

被拒方是指被監管機關列入拒絕人員名單而被阻止進行進出口交易，或因涉及恐怖主義、毒品販運、洗黑錢或武器擴散等非法行為而受到監管機關制裁的個人或實體。寄往或來自被拒方的貨件是經常被禁止的。

在 DHL 網絡中的每一貨件都會被進行被拒方篩檢。寄往或來自潛在的被拒方的貨件可能會被扣留，以作進一步篩檢，核實該貨件是否被禁止。為便於快速釋放貨件，我們可能會要求您提供您的身份證明文件的影印本。

基於 DHL 與您的合法權益，我們將處理您的資料，且我們可能會在限定的期間內保留最為必要的資料。這可以防止您未來的貨件由於篩檢過程而被延誤。儘管如此，您有權以口頭或書面形式提出反對。

若您有任何關於法例、貿易制裁和被拒方的問題，請造訪如聯合國、歐盟和美國政府等有關當局的網站。



通話和通話錄音

在某些情況下，DHL 會致電給您以釐清合約上的議題、收集您的意見或是作促銷用途。此等作法的法律依據是履行合約、合法權益或您的同意；例如，在部分國家，出於促銷目的的電話只有在您事先同意的情況下才能進行。

如果您致電給我們或是我們致電給您，基於貨件相關事宜、培訓與品質保證，電話可能會被錄音。我們將根據適用的資料保護與電訊法規來處理您的通話錄音。如該電話錄音需受同意所規限，則只有在您同意後才會進行電話錄音。您可以在任何時候撤回您的同意。從那一刻起，所有通話將不再被錄音。在電話錄音受合法權益規範的國家，您可以拒絕錄音。



客戶的意見

DHL 可能與您互動，以獲取您對我們的意見以及用戶體驗。您的回應將幫助我們在提供產品與服務上作出改進。在部分國家，我們將此程序外判給業務夥伴。根據您所在的國家，處理程序將基於合法權益或您的同意進行。



清關

我們希望透過促進清關流程來確保盡快送達您的貨件。為此，您必須向我們提供清關所需的所有文件。由於全球各國的海關差異，就此可能有不同的法律要求，例如，在部分國家，海關當局要求提供社會安全號碼、身份證或護照影印本才能清關。為了遵守海關法規與履行我們的合約義務，我們必須處理您的資料。就我們保留您的資料用於未來的貨件運送，您有權提出反對。



數碼訊息傳遞

為方便我們之間的溝通，我們提供由您選擇的第三方溝通渠道（如 Facebook 與 DHL 虛擬助理）來聯絡我們。系統會以關鍵字為基礎的訊息回應或將您的要求傳遞給即時通訊的工作人員。這能快速而簡易地獲得您的貨件狀態或有關我們產品與服務的解答。DHL 有合法權益來處理您的資料，以促進我們的溝通。如果您不希望使用上述渠道，歡迎您聯絡我們的顧客服務部。關於通訊渠道供應商在資料保護上做法的進一步資訊，請造訪其網站。



Cookie 與類似技術

DHL 利用各種技術來儲存您的使用者喜好或其他資訊，以便我們為您提供更便利且高效率的服務。當您造訪我們的網站時，我們的隱私喜好中心會在使用部分 cookie（如分析性 cookie 或類似技術）時告知您以徵求您的同意。



地理位置

DHL 只會直接向您收集您的位置。我們透過整合地圖系統（如 Google 地圖、微軟 Bing 地圖...）為您提供在我們的系統上更好的用戶體驗，而這可能為貨件追蹤、位置搜尋及（若您選擇將您的貨件運往別處）將貨件運至 DHL 服務據點等服務時的一部分。就不同國家而言，此處理可能基於合法權益或您的同意。



錄像監察 “CCTV”

DHL 在我們的建築物與特定區域（例如停車場等），安裝了錄像監察攝影機以對該區域的進出進行控管，並對我們的業務營運進行監督。錄像監察用於保證我們的訪客、員工與財產的健康和安全，以及對設施中的運作過程進行監控。因此，DHL 擁有合法權益就必需管理 DHL 建築物而言作保安及進出控管之用。



社交媒體粉絲專頁

我們向您提供如 Facebook、Instagram 或 LinkedIn 等我們的社交媒體粉絲專頁，以更好地維護我們與您的關係，並與您溝通。因此，我們有合法權益處理您的資料。欲瞭解更多資訊，請造訪我們的社交媒體粉絲專頁內的隱私權聲明。



DHL 服務據點

您可以透過服務據點寄送和領取貨件。這些服務據點可能為 DHL 或是第三方業務夥伴（如您當地的書報店）所擁有。如果您選擇透過服務據點進行操作，DHL 將只處理最少以及必要的資料，以履行我們對您的合約義務，例如把您的貨件送到您選擇的服務據點或您指定的收件人手中。



支付夥伴

DHL 為您提供多種付款方式，讓您享有最方便的付款體驗。我們接受所有主要的記賬卡、信用卡以及線上支付系統。您的支付資料將按照支付行業的相關處理標準進行處理，以提供您要求的服務並履行我們的合約義務。



我們如何收集您的資料

我們主要收集與使用您的資料以收取、運輸及派遞您的貨件。

我們可能直接或間接收集您的資料。當您主動與我們分享資訊時，例如創建一個帳號、與我們聯絡或填寫我們網站上的表格或填寫問卷，我們會直接從您那裡接收到您的資料。當我們從外來第三方（如寄件人）接收您的資料時，我們是間接收到您的資料。在上述情況下，資料的提供者有責任確保資料的準確性，並依據適用的法律將資料轉移給我們。



給我們業務夥伴的資訊

我們為您作為我們的業務夥伴處理資訊，以便管理與您簽訂的合約或接受您的服務。

我們僅收集和處理我們約定的目的所需的資料，並且只會根據適用的資料保護法律僅就約定的目的共享資料。

我們使用您們的服務來更好地服務我們的員工與客戶。這使 DHL 能夠保證在客戶附近提供取件與派遞、貨件資料管理、安全與保安、審核、支付供應商和 IT 託管等服務的合作夥伴。



我們對您的資料保留期限

我們將在實現我們的目的、執行我們的合約以及遵守任何法律義務所需的時間內保留您的資料。根據各國的適用法律，每個國家的保留期可能不同。

為了遵守適用的法律義務（依每個國家適用的當地法律而定），我們將保留您的部分資料長達 11 年，例如儲存處理貨件所需的貨件文件。我們透過考慮您的資料的性質、敏感度與必要性來決定一個適當且合理的保留期限。

在達成目的、法律或合約允許的情況下，我們不斷努力縮短資料的保留期限。例如，在部分國家，以客戶滿意度為目的的資料保存時間不超過 3 年。我們將對基於您的同意而收集的資料進行處理，直至您撤回您的同意。



我們如何保障您的資料的安全

DHL 非常重視您的資料的安全。我們實施了各種策略、控管、政策以及措施來保障您的資料的安全。我們一直密切審查我們的安全措施。我們使用諸如防火牆、網絡入侵偵測系統以及應用程式監控等保護措施。在適當的情況下，我們在儲存與轉移您的資料時使用假名以及加密技術來保障您的資料的安全。我們確保在我們的建築物以及經認證的資料中心有嚴格的進出控管。

作為我們保安策略的一部分，我們設置了審核程序以確保我們的系統和服務符合 DPDHL 的資訊安全政策，並延伸到 ISO 27001 標準。

此外，我們採取了一系列持續措施以降低風險，例如(但不限於)定期培訓我們的員工，並由我們的網絡安全防護中心 (Cyber Defense Center) 舉辦事故模擬演習，其目的是讓 IT 系統持續運行，並防止未經授權的使用。



我的資料會否被傳遞

DHL 僅在執行本隱私權聲明所述目的的過程中，且在適用法律允許的情況以及適當的保障措施下分享或轉移您的資料。

我們會將您的資料轉移至以下類別的接收者：

- DPDHL 集團公司：需要在 DPDHL 集團內部轉移，以提供與改進我們的產品與服務。為了維護我們與您的關係、識別您的身份以及遵守您的隱私權，也可能對您的資料進行轉移。
- 業務夥伴：轉移僅限於所需的內容 (例如在服務據點收取或派遞您的貨件、在部分區域收取或派遞貨件，或是執行清關)。
- 公營機構：就適用法律要求轉移 (例如在貨件處理過程中履行法律義務)。

只會在適用的資料保護法律允許的情況下，您的資料才會被轉移至歐洲經濟區域 (European Economic Area, EEA) 以外的其他德國郵政 DHL 集團公司、第三方業務夥伴或

公營機構。在上述情況下，我們將確保採取適當的保護措施來確保您的資料轉移（例如我們具約束力的企業規則及標準合約條款）。

[DPDHL 資料隱私權政策](#) 規定我們整個集團處理您的資料的標準。



我們尊重您的權利

在適用的情況下，資料保護法規提供了多項權利供您行使：

查閱資訊的權利

您有權被告知我們所持有的您的資訊。

這包括有權要求我們提供補充資訊以說明我們處理您的資料的類別、出於何種目的、可能將資料傳遞給的業務夥伴的類別以及就我們使用您的資料方面您的其他權利。

在不影響他人權利和自由的前提下，我們將在您提出要求後一個月內向您提供這些資訊。

更正的權利

您有權要求更正任何關於您的不準確資料。

反對的權利

在處理資料是基於合法權益時，您有權對某些類型的處理提出質疑，如直接促銷。

撤回您的同意的權利

您有權在任何時候撤回您的同意。

可轉移性的權利

您有權將您的資料轉移至另一個控制者。我們將向您輸出您提供給我們的資料。

刪除權/被遺忘權

在某些情況下，您有權要求刪除您的資料。在您的被遺忘權有效的情況下，且僅在必需時，我們可以保留最少的關於您的，以確保您不會再被聯絡。如果您再次使用我們的服務，您將被視作新客戶處理。

限制處理的權利

您有權要求對您資料的被使用方式作出限制。

自動化決策相關權利，包括資料剖析

您有權要求對自動化處理進行審閱。目前，DHL 沒有採用任何對您產生法律後果的自動化決策機制。若未來使用，我們會依據適用的法律來進行。

若您對上述權利或本隱私權聲明有任何其他問題，您可以將要求發送給您居住國我們的資料保護專員。如果沒有足夠的身份證明，DHL 將無法處理您的要求。請注意，適用的資料保護法規可能對行使上述權利設有附加條件。



要求與投訴

我們將以應有的謹慎態度處理您的所有要求。如果我們未能提供讓您滿意的答覆，請[與我們聯絡](#)。

如果我們未能解決您的疑慮，您可以向您當地的資料保護機構提出投訴。



詞彙表

業務夥伴	為我們提供服務的第三方
通訊渠道供應商	為我們提供使用其通訊渠道的第三方
控制者	資料控制者決定處理個人資料的目的與方式
資料	所有可直接或間接地確定或識別一個人的相關個人資料
DHL	DHL Express、我們、我們的
DPO	DPO 確保資料保護規則在公司內部得到尊重
處理者	資料處理者僅代表控制者處理個人資料
收件人	接收貨件的一方，如收貨人、鄰居
寄件人	透過我們將貨件從一個地方運送到另一個地方的一方