|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.100.99 |
| CCS | |  | | --- | |  |   A 00 |

团体标准

T/SZS XXXX—XXXX

商事调解当事人个人信息隐私保护规范

Privacy protection specification for personal information of parties to commercial mediation

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

深圳市深圳标准促进会  发布

目次

[前言 II](#_Toc199239997)

[1 范围 1](#_Toc199239998)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc199239999)

[3 术语和定义 1](#_Toc199240000)

[4 基本原则 1](#_Toc199240001)

[4.1 合法性原则 1](#_Toc199240002)

[4.2 正当性原则 1](#_Toc199240003)

[4.3 最小化原则 2](#_Toc199240004)

[4.4 保密性原则 2](#_Toc199240005)

[4.5 安全可靠原则 2](#_Toc199240006)

[4.6 适度沟通原则 2](#_Toc199240007)

[5 具体要求 2](#_Toc199240008)

[5.1 信息收集 2](#_Toc199240009)

[5.2 信息使用 2](#_Toc199240010)

[5.3 信息存储与销毁 3](#_Toc199240011)

[5.4 信息披露 3](#_Toc199240012)

[5.5 骚扰行为禁止 3](#_Toc199240013)

[6 保密措施 3](#_Toc199240014)

[6.1 技术措施 3](#_Toc199240015)

[6.2 管理措施 3](#_Toc199240016)

[7 纠纷解决 4](#_Toc199240017)

[8 监督与改进 4](#_Toc199240018)

[参考文献 5](#_Toc199240019)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由深圳市光明区司法局提出。

本文件由深圳市深圳标准促进会归口。

本文件起草单位：深圳市司法局、深圳市光明区司法局、深圳市标准技术研究院、深圳市商事调解协会。

本文件主要起草人：

商事调解当事人个人信息隐私保护规范

* 1. 范围

本文件规定了商事调解当事人个人信息隐私保护的基本原则、具体要求、保密措施、纠纷解决和监督与改进等要求。

本文件适用于商事调解活动中对商事调解当事人个人信息隐私的保护。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 45574 数据安全技术 敏感个人信息处理安全要求

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

商事调解当事人 parties to commercial mediation

因与他人发生商事纠纷，选择商事调解组织进行商事调解的利害关系人。

个人信息 personal information

以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动情况的各种信息。

1. 个人信息包括但不限于姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、通信通讯联系方式、通信记录和内容、账号密码、财产信息、征信信息、行踪轨迹、住宿信息、健康生理信息、交易信息等。

[GB/T 35273—2020，定义3.1]

敏感个人信息 sensitive personal information

一旦泄露、非法提供或滥用可能危害人身和财产安全，极易导致个人名誉、身心健康受到损害或歧视性待遇等的个人信息。

1. 敏感个人信息包括但不限于生物识别信息、宗教信仰、特定身份、医疗健康信息、金融账户信息、行踪轨迹信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息。

[GB/T 35273—2020，定义3.2]

隐私 privacy

自然人的私人生活安宁和不愿为他人知晓的私密空间、私密活动、私密信息。

* 1. 基本原则
     1. 合法性原则

收集、使用、存储和披露商事调解当事人个人信息应符合相关法律法规的规定，不应通过非法手段获取信息。

* + 1. 正当性原则

商事调解当事人个人信息的处理应具有明确、合理的目的，与商事调解活动直接相关。处理方式应正当、公平，不应损害商事调解当事人的合法权益。

* + 1. 最小化原则

仅收集与商事调解活动直接相关的必要的当事人个人信息，避免过度收集。

* + 1. 保密性原则

商事调解组织、商事调解员、商事调解当事人以及其他参与方应对商事调解过程中知悉的案件相关信息及商事调解当事人的商业秘密、技术秘密等负有保密义务。

* + 1. 安全可靠原则

通过合理有效的信息安全技术及管理流程，确保商事调解当事人的个人信息不被泄露、损毁或丢失。

* + 1. 适度沟通原则

商事调解组织与当事人的沟通应以必要、合理为限，避免侵扰私人生活安宁，应确保沟通内容仅限于调解程序必要事项（如证据提交、调解会议通知等），遵循时间限制与频率限制，当事人明确要求停止特定沟通方式（如短信、电话）后，应立即终止使用该方式。

* 1. 具体要求
     1. 信息收集

商事调解组织应在调解程序启动前，仅收集与纠纷解决直接相关的必要信息，主要包括：

1. 身份信息：商事调解当事人姓名、联系方式、证件号码（仅限验证身份用途）；
2. 案件基础信息：合同文本、交易记录、争议焦点描述等证据材料；
3. 授权信息：授权委托书等。

商事调解组织首次通过电话、短信、即时通讯工具联系商事调解当事人前，应书面告知联系方式、目的及退订方式，并获得商事调解当事人明示同意；禁止通过社交媒体私信（如微信好友申请）等非正式渠道发起首次沟通。

商事调解组织在收集商事调解当事人个人信息前，应明确告知商事调解当事人收集的目的、范围、方式及信息的使用和保护措施，并征得商事调解当事人的同意。

商事调解组织应通过合法、正当的方式收集个人信息，如当事人主动提供或从合法公开渠道获取。

商事调解组织应避免收集敏感个人信息，如确有必要，应获得当事人的特别授权。

敏感个人信息的收集使用应符合GB/T 45574要求。

通过在线商事调解平台收集个人信息应符合GB/T 35273的要求。

商事调解组织应通过书面或电子形式获取商事调解当事人明示同意，同意书应包含信息类型、用途、存储期限及撤回同意的方式。

商事调解组织宜制定并公开商事调解必需的个人信息类型清单。

* + 1. 信息使用

商事调解当事人的个人信息应仅用于商事调解相关目的，如案件分析、沟通协调、制定调解方案等，不应用于其他任何目的。

商事调解组织内部工作人员对商事调解当事人个人信息的使用应严格限制在其职责范围内，不应擅自扩大使用范围。

未经商事调解当事人单独同意或法律授权，商事调解组织不应向境外提供商事调解当事人的个人信息。

商事调解组织应根据信息敏感级别实施分层访问控制：

1. 核心数据（如银行账户、商业秘密）：仅限商事调解员及商事调解当事人访问，访问记录需留存备查；
2. 一般数据（如身份信息）：商事调解组织内部授权人员可访问，但禁止复制或导出。
   * 1. 信息存储与销毁

商事调解组织应采用安全可靠的技术和管理措施存储商事调解当事人的个人信息，防止信息被篡改、丢失、泄露或损毁等。

商事调解组织应定期对存储设备和系统进行维护、检测和备份，确保数据的完整性和可用性。

商事调解当事人个人信息的存储期限应以实现商事调解目的所需的合理时间为限，调解结束后应及时删除或匿名化处理相关信息。

商事调解组织应建立分级权限管理制度，仅授权人员可访问敏感个人信息，并保留操作日志至少3年。

商事调解组织应在卷宗保管期限到期后彻底删除收集的个人信息，采用覆写或物理销毁技术确保不可恢复，并记录操作日志（含时间、方法、操作人），保存期不少于3年。纸质文件宜通过DIN 66399 P-4级认证设备销毁（颗粒≤6mm×40mm），销毁过程双人监督并留存记录5年。

* + 1. 信息披露

未经商事调解当事人书面同意，商事调解组织不应向任何第三方披露商事调解当事人其个人信息。

商事调解当事人向调解员披露的个人信息，未经事先准许不应向另一方披露，但商事调解当事人说明无须保密的除外。

如因司法调查、公共安全事件等法律法规要求披露商事调解当事人个人信息的，商事调解组织应及时书面通知商事调解当事人（涉密情形除外）。

经技术处理后达到匿名化标准的商事调解当事人的个人信息，可在统计、研究等场景中使用，无需另行授权。

* + 1. 骚扰行为禁止

商事调解组织不应实施以下侵扰商事调解当事人私人生活安宁的行为：

1. 禁止商事调解员与商事调解当事人进行过度联系，包括：
   1. 在无新事项需沟通的情况下，7日内向同一商事调解当事人发送超过5条短信或拨打电话3次以上；
   2. 使用语音机器人、自动外呼系统进行非紧急通知。
2. 禁止商事调解员与商事调解当事人进行的沟通中包含与调解无关的内容，包括：
   1. 在沟通中包含与调解无关的内容（如商业广告、第三方服务推荐）；
   2. 以威胁性语言（如“不配合将影响征信”）迫使商事调解当事人接受调解方案。
3. 禁止商事调解员向商事调解当事人采取隐蔽行为，包括：
   1. 使用非官方号码或虚拟号码联系商事调解当事人；
   2. 在商事调解当事人明确拒绝后，通过关联方（如律师事务所、合作机构）变相施压（委托第三方频繁致电）。
   3. 保密措施
      1. 技术措施

商事调解组织应采取措施对商事调解当事人个人信息的数据安全进行保护，包括但不限于：

1. 个人信息完整性保护措施；
2. 个人信息传输、存储和备份过程的加密措施；
3. 个人信息访问、使用的授权和审计机制；
4. 个人信息的保留和删除机制；
5. 通过加密化、去标识化、匿名化等方式对个人信息脱敏。

在线商事调解平台应采用符合国家密码管理规定的加密技术（如SM4算法），确保静态与传输数据的安全性。

* + 1. 管理措施

商事调解组织应制定内部管理制度和操作规程，明确商事调解组织、商事调解员的管理职责。

商事调解组织应在调解程序开始前，组织商事调解员、商事调解当事人、商事调解组织的工作人员以及其他参与方签署保密协议，保密协议见T/SZS 4088附录A。

商事调解组织应在调解程序开始前，向商事调解当事人、商事调解员及其他参与方明确个人信息敏感级别的分类标准，以及各参与方的访问权限。

商事调解组织应定期对商事调解员开展商事调解当事人个人隐私保护的安全教育和培训。

商事调解组织宜设置商事调解当事人个人信息保护负责人，负责对个人信息处理活动以及采取的保护措施等进行监督。

商事调解组织应制定数据保护应急预案，应对数据泄露事件。

商事调解组织应设立独立投诉渠道（如专线电话、加密邮箱），48小时内响应诉求。

* 1. 纠纷解决

商事调解组织收到商事调解当事人关于个人信息的反馈或投诉时，应在十五个工作日内向商事调解当事人给予清晰、明确的解释说明，并在商事调解当事人要求时提供外部争议解决方式。

商事调解组织应配合外部争议解决机构处置商事调解当事人个人信息纠纷。

* 1. 监督与改进

商事调解组织宜定期对商事调解当事人个人信息处理活动进行自查，及时发现和改进存在的问题。

商事调解组织应接受业务主管单位和相关政府部门的监管，积极配合监管部门的工作。

参考文献

[1] 深圳市人民代表大会常务委员会.深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例：第七届人民代表大会常务委员会第八次会议.2022年

[2] T/SZS 4088—2024 商事调解工作规范[S].

[3] DIN 66399-2 Office machines-Destruction of data carriers-Part 2:Requirements for equipment for destruction of data carriers[S].

