

惠州市物业管理协会

惠市物协〔2025〕71号

人脸识别技术应用安全管理温馨提示

各会员单位、各物业服务企业：

随着智慧社区建设的深入推进，人脸识别技术在小区出入口、单元门禁等场景的应用日益广泛。为促进该技术的安全、合规、合理应用，保护业主/住户合法权益，防范法律与信息安全风险，构建和谐信任的社区环境，现就加强人脸识别技术应用安全管理提示如下：

一、坚守法律底线，确保合法合规

各企业应高度重视人脸信息的敏感性与保护要求，严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》以及最高人民法院关于审理使用人脸识别技术相关民事案件的司法解释等规定。务必遵循“告知同意、最小必要、目的限定、安全保障”等核心原则，确保所有处理活动于法有据。

二、规范操作流程，强化全过程管理

（一）严格遵循“告知同意”：在收集人脸信息前，必须向业主/住户以显著、清晰的方式告知收集目的、方式、范围、存储时间及使用规则，并取得个人的单独、明示同意。不得采用“一揽子授权”“默认为同意”等不合规方式。针对

未成年人、老年人等群体，设定特殊保护措施（如未成年人信息需监护人同意）。

（二）坚持“最小必要”原则：仅收集实现特定安全管理目的所必需的人脸信息，不得超范围收集。明确告知业主/住户，使用人脸识别门禁是基于提升社区安全与便捷性的考虑。

（三）提供替代方案：必须为不同意或不适用人脸识别技术的业主/住户提供同等便捷的替代性通行方案（如门禁卡、密码等），切实保障业主的选择权，不得强制要求业主接受人脸识别。

（四）加强技术安全防护：应采用安全可靠的技术手段存储和传输人脸信息。建议对原始人脸信息进行脱敏处理，并采取加密等安全保护措施，严防信息泄露、篡改或丢失。严格控制内部人员访问权限，建立操作日志并定期审计。

三、明确责任主体，保障业主权益

各物业服务企业作为人脸信息处理者，应承担起主体责任：

（一）保障知情权与同意权：确保信息收集过程的透明性，尊重业主的知情权和自主决定权。

（二）畅通退出机制：业主/住户有权随时撤回同意。对于要求删除其人脸信息的，企业应在承诺时限内（建议不超过15个工作日）完成删除并及时反馈。

（三）完善内部管理：建立健全人脸信息安全管理内控制度，明确责任部门和人员，加强对员工的法律意识和操作规范培训。

四、加强沟通引导，促进社区和谐

建议各企业主动就人脸识别技术的应用目的、安全措施和权益保障方式与业主委员会、全体业主进行充分沟通，增进理解与信任。妥善处理相关咨询与投诉，及时回应业主关切，将技术应用作为提升服务品质、保障社区安全的工具，而非引发矛盾的源头。

五、制定应急预案，防范安全风险

应制定人脸信息安全事件应急预案。一旦发生或可能发生信息泄露、毁损、丢失等情况，应立即采取补救措施，并按照规定及时告知用户、向主管部门报告。

人脸识别技术的应用是一把“双刃剑”。各物业服务企业应本着对业主高度负责的态度，审慎推进相关应用，将安全、合规放在首位，共同维护行业声誉，推动物业管理行业健康、有序发展。

惠州市物业管理协会

2025年11月24日