



QUY TRÌNH YÊU CẦU XEM, CUNG CẤP DỮ LIỆU/HÌNH ẢNH CAMERA GIÁM SÁT AN NINH.

Mã tài liệu: GT-CCTV-PR-01

Áp dụng: Khách thuê, nhân viên, khách và các cá nhân/tổ chức có liên quan tại Tòa nhà

Ngày áp dụng:/...../2026.

Giải thích: Trong Quy trình này, **“BQL”** là Ban Quản lý Tòa nhà hay Ban Quản lý Tòa nhà Golden Tower.

1. MỤC ĐÍCH

Tòa nhà Golden Tower sử dụng hệ thống camera giám sát nhằm phục vụ công tác an ninh, an toàn và quản lý, vận hành Tòa nhà.

Quy trình này được ban hành nhằm hướng dẫn cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức và các bên có liên quan thực hiện yêu cầu xem, cung cấp dữ liệu/hình ảnh camera; đồng thời bảo đảm việc tiếp nhận và giải quyết yêu cầu được thực hiện phù hợp với phạm vi yêu cầu, quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và quyền, lợi ích hợp pháp của các bên liên quan.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình áp dụng đối với các yêu cầu liên quan đến dữ liệu/hình ảnh được ghi nhận từ hệ thống camera do Tòa nhà quản lý, vận hành.

Người yêu cầu có thể là:

- Cá nhân có hình ảnh/dữ liệu liên quan;
- Người đại diện hoặc người được ủy quyền của cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức có liên quan;
- Người liên quan trực tiếp đến sự việc;
- Các cá nhân, tổ chức khác có yêu cầu phù hợp với quy định pháp luật.

Trường hợp người yêu cầu thực hiện yêu cầu với tư cách đại diện hoặc được ủy quyền, BQL có thể yêu cầu cung cấp thông tin hoặc giấy tờ chứng minh tư cách đại diện/ủy quyền phù hợp.

3. NGUYÊN TẮC QUẢN LÝ DỮ LIỆU CAMERA

3.1. Hệ thống camera, thiết bị ghi âm, ghi hình, thiết bị lưu trữ và hệ thống quản lý camera là tài sản thuộc Tòa nhà Golden Tower và do Tòa nhà quản lý, vận hành.

3.2. Dữ liệu/hình ảnh được ghi nhận từ hệ thống camera do Tòa nhà quản lý và lưu trữ trong thời hạn nhất định nhằm phục vụ mục đích an ninh, an toàn và quản lý vận hành Tòa nhà.

3.3. Việc dữ liệu/hình ảnh được ghi nhận trên hệ thống không đồng nghĩa với việc mọi cá nhân đều có quyền truy cập, xem, sao chép, trích xuất hoặc yêu cầu cung cấp toàn bộ dữ liệu.

3.4. Việc xem, trích xuất hoặc cung cấp dữ liệu/hình ảnh được xem xét theo nội dung yêu cầu, phạm vi dữ liệu có thể xác định, kết quả kiểm tra, mục đích sử dụng và quy định pháp luật.

3.5. Trường hợp hình ảnh có người, tài sản, hoạt động của cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức hoặc khu vực khác, BQL có thể giới hạn, che, mờ hoặc không cung cấp phần dữ liệu không cần thiết nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các bên liên quan.

4. TRƯỜNG HỢP CÓ THỂ GỬI YÊU CẦU

Người yêu cầu có thể đề nghị BQL kiểm tra dữ liệu/hình ảnh camera khi có sự việc cần xác minh, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp hoặc phục vụ mục đích phù hợp với quy định pháp luật.

Nội dung yêu cầu cần nêu rõ, trong khả năng biết được:

- Ngày xảy ra sự việc;
- Khoảng thời gian cần kiểm tra;
- Địa điểm/khu vực xảy ra sự việc;
- Nội dung sự việc cần xác minh;
- Người, vật hoặc tài sản liên quan;
- Camera/khu vực camera cần kiểm tra, nếu biết;
- Mục đích của yêu cầu.

Thông tin càng cụ thể thì việc xác định và kiểm tra dữ liệu càng thuận lợi.

5. CÁCH THỨC GỬI YÊU CẦU

Người yêu cầu thực hiện theo các bước sau:

Bước 1 – Điền Phiếu yêu cầu

Sử dụng “**Phiếu yêu cầu dữ liệu/hình ảnh camera giám sát**” do Tòa nhà ban hành.

Người yêu cầu điền đầy đủ thông tin, đọc kỹ các nội dung lưu ý và cam kết trong Phiếu, sau đó ký xác nhận.

Bước 2 – Gửi Phiếu cho BQL

Phiếu đã ký được gửi trực tiếp cho BQL Tòa nhà để tiếp nhận.

Trường hợp cần thiết, BQL có thể yêu cầu người yêu cầu bổ sung thông tin hoặc giấy tờ chứng minh danh tính, tư cách đại diện/ủy quyền.

Bước 3 – BQL tiếp nhận và xác định phạm vi

BQL kiểm tra tính đầy đủ của thông tin và xác định phạm vi cần kiểm tra.

Trường hợp thông tin chưa đủ để xác định thời gian, địa điểm, khu vực hoặc camera liên quan, BQL có thể yêu cầu người yêu cầu bổ sung hoặc làm rõ.

Bước 4 – Kiểm tra và bảo lưu dữ liệu

BQL chuyển yêu cầu cho bộ phận phụ trách để kiểm tra trong phạm vi đã xác định.

Trường hợp có nguy cơ dữ liệu bị ghi đè hoặc mất khả năng truy xuất, BQL có thể yêu cầu bảo lưu dữ liệu liên quan (nếu còn có thể bảo lưu) trước khi hoàn tất việc xem xét yêu cầu.

Bước 5 – Xem xét phương án giải quyết

Sau khi có kết quả kiểm tra, BQL xem xét và xác định phương án giải quyết phù hợp.

Phương án có thể là:

- Chỉ kiểm tra và thông báo kết quả;
- Cho người yêu cầu xem dữ liệu/hình ảnh liên quan;
- Cho xem dưới sự giám sát của BQL;
- Giới hạn, che hoặc mờ phần hình ảnh/thông tin của bên khác, nếu điều kiện kỹ thuật cho phép;
- Trích xuất/cung cấp dữ liệu/hình ảnh trong phạm vi được phép;
- Không thể xem hoặc cung cấp toàn bộ hoặc một phần dữ liệu.

Bước 6 – Thông báo kết quả

BQL thông báo kết quả giải quyết cho người yêu cầu.

Người yêu cầu ký xác nhận kết quả được ghi nhận tại **MụcVIII – Kết quả giải quyết yêu cầu** của Phiếu.

6. PHẠM VI KIỂM TRA VÀ XỬ LÝ

BQL Tòa nhà chỉ thực hiện kiểm tra trên cơ sở thông tin người yêu cầu cung cấp và trong phạm vi có thể xác định được.

BQL Tòa nhà không có nghĩa vụ thực hiện việc tìm kiếm không rõ mục đích, không giới hạn trên toàn bộ hệ thống camera khi yêu cầu không xác định được thời gian, địa điểm, khu vực hoặc sự việc liên quan.

Trường hợp thông tin chưa cung cấp đủ hoặc yêu cầu có phạm vi quá rộng, BQL có thể đề nghị người yêu cầu thu hẹp, bổ sung hoặc làm rõ phạm vi mới có thể tiến hành kiểm tra.

Việc BQL Tòa nhà tiếp nhận, kiểm tra hoặc chuyển yêu cầu cho bộ phận kỹ thuật **không đồng nghĩa với việc BQL Tòa nhà chấp thuận cho xem, trích xuất hoặc cung cấp dữ liệu/hình ảnh.**

7. DỮ LIỆU CÓ THỂ KHÔNG CÒN HOẶC KHÔNG XÁC ĐỊNH ĐƯỢC

Khả năng cung cấp dữ liệu/hình ảnh phụ thuộc vào tình trạng hoạt động của hệ thống, tình trạng của camera và thiết bị ghi hình, lưu trữ tại thời điểm xảy ra sự việc hoặc thời điểm kiểm tra, dữ liệu thực tế còn được lưu trữ và khả năng xác định sự việc.

Trường hợp:

- Dữ liệu đã bị ghi đè;
- Dữ liệu không còn được lưu trữ;
- Camera không ghi nhận sự việc;
- Camera, thiết bị ghi hình, thiết bị lưu trữ hoặc hệ thống liên quan phát sinh sự cố, mất kết nối, lỗi kỹ thuật, mất điện, gián đoạn ghi hình hoặc nguyên nhân khách quan khác làm cho dữ liệu không được ghi nhận, không được lưu trữ đầy đủ hoặc không thể truy xuất;
- Hình ảnh không rõ hoặc không đủ chất lượng để xác định sự việc;
- Không đủ thông tin hoặc cơ sở để xác định sự việc;
- Dữ liệu không phù hợp với nội dung yêu cầu;

BQL sẽ thông báo và ghi nhận kết quả theo thực tế kiểm tra.

Việc người yêu cầu gửi yêu cầu không làm phát sinh nghĩa vụ của Tòa nhà phải tạo lại, khôi phục hoặc cung cấp dữ liệu không còn tồn tại, không được lưu trữ hoặc không thể truy xuất.

8. XEM DỮ LIỆU/HÌNH ẢNH TẠI TÒA NHÀ

Trường hợp BQL xác định việc xem dữ liệu/hình ảnh là phù hợp, người yêu cầu có thể được bố trí xem phần dữ liệu liên quan tại địa điểm do BQL xác định.

Việc xem được thực hiện dưới sự kiểm soát của BQL và trong phạm vi dữ liệu được xác định.

Người yêu cầu không được:

- Tự ý truy cập hệ thống camera;
- Tự ý tác động, can thiệp, điều khiển hoặc vận hành camera, thiết bị ghi âm, ghi hình, thiết bị lưu trữ và hệ thống quản lý camera;
- Tự ý truy cập thiết bị lưu trữ hoặc hệ thống quản lý dữ liệu;
- Tự ý sao chép, trích xuất hoặc chuyển dữ liệu;
- Tự ý ghi hình màn hình, chụp lại hoặc sử dụng bất kỳ thiết bị nào để thu lại dữ liệu/hình ảnh ngoài phạm vi được BQL cho phép.

9. TRÍCH XUẤT VÀ CUNG CẤP DỮ LIỆU/HÌNH ẢNH

Việc trích xuất hoặc cung cấp dữ liệu/hình ảnh chỉ được thực hiện khi BQL xác định đủ điều kiện và trong phạm vi phù hợp với yêu cầu, kết quả kiểm tra và quy định pháp luật.

BQL có thể giới hạn thời gian, khu vực, camera hoặc nội dung dữ liệu được xem/cung cấp.

Trường hợp dữ liệu có hình ảnh hoặc thông tin của cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức hoặc bên khác, BQL có thể thực hiện các biện pháp phù hợp như giới hạn phạm vi, che/mờ phần không cần thiết hoặc không cung cấp phần dữ liệu đó.

Việc người yêu cầu được xem hoặc được cung cấp một phần dữ liệu **không đồng nghĩa với quyền yêu cầu được cung cấp toàn bộ dữ liệu camera** trong cùng thời gian, khu vực hoặc các khu vực khác.

10. THỜI GIAN GIẢI QUYẾT

BQL tiếp nhận và xử lý yêu cầu theo quy định pháp luật hiện hành.

Đối với yêu cầu xem, chỉnh sửa hoặc cung cấp dữ liệu cá nhân được thực hiện đúng thủ tục, Nghị định 356/2025/NĐ-CP quy định bên kiểm soát dữ liệu cá nhân/bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân phải phản hồi trong thời hạn **02 ngày làm việc** và thực hiện trong thời hạn **10 ngày**; trường hợp cần bên xử lý dữ liệu cá nhân hoặc bên thứ ba thực hiện thì thời hạn thực hiện có thể là **15 ngày** theo quy định. Trường hợp yêu cầu phức tạp và cần gia hạn, việc gia hạn được thực hiện theo điều kiện, thời hạn và thông báo theo quy định pháp luật.

Đối với trường hợp có nguy cơ dữ liệu bị ghi đè, người yêu cầu cần thông báo rõ tính chất khẩn cấp ngay khi gửi Phiếu. Việc yêu cầu bảo lưu khẩn cấp chỉ phù hợp đối với sự việc có tính chất nghiêm trọng, có khả năng ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe, an ninh, an toàn, tài sản có giá trị hoặc quyền, lợi ích hợp pháp có nguy cơ bị xâm phạm nghiêm trọng hoặc cần được bảo vệ khẩn cấp của người yêu cầu hoặc bên liên quan và cần được kiểm tra trong thời gian sớm để tránh mất dữ liệu.

Các yêu cầu mang tính chất thông thường hoặc các sự việc nhỏ, không có nguy cơ ảnh hưởng đáng kể đến an ninh, an toàn, tài sản hoặc quyền, lợi ích hợp pháp của các bên sẽ được tiếp nhận và xử lý theo quy trình thông thường.

Việc người yêu cầu đánh dấu hoặc thông báo “khẩn cấp” không mặc nhiên đồng nghĩa với việc yêu cầu được xác định là khẩn cấp. BQL Tòa nhà là đơn vị xem xét và xác định yêu cầu có cần áp dụng biện pháp bảo lưu khẩn cấp hay không.

Thời gian thực tế giải quyết có thể phụ thuộc vào phạm vi yêu cầu, tình trạng dữ liệu, điều kiện kỹ thuật và việc người yêu cầu có cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết hay không.

11. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI YÊU CẦU

Người yêu cầu có trách nhiệm:

11.1. Cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và trung thực trong phạm vi mình biết.

11.2. Chỉ yêu cầu kiểm tra dữ liệu/hình ảnh có liên quan đến sự việc và mục đích hợp pháp của mình.

11.3. Không lợi dụng quy trình yêu cầu camera để tìm kiếm, tiếp cận hoặc thu thập dữ liệu/hình ảnh không liên quan.

11.4. Không tự ý truy cập, tác động, vận hành, điều khiển hoặc khai thác hệ thống camera và thiết bị lưu trữ của Tòa nhà.

11.5. Không tự ý sao chép, ghi hình màn hình, phát tán, đăng tải, chuyển giao hoặc sử dụng dữ liệu/hình ảnh được xem hoặc cung cấp trái quy định pháp luật hoặc xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

11.6. Chịu trách nhiệm về thông tin đã cung cấp cho BQL và việc sử dụng thông tin, dữ liệu/hình ảnh được BQL cho phép xem hoặc cung cấp.

Trường hợp có dấu hiệu cố ý cung cấp thông tin sai sự thật, lợi dụng việc yêu cầu dữ liệu hoặc sử dụng dữ liệu/hình ảnh trái quy định, người yêu cầu phải chịu trách nhiệm theo quy định pháp luật.

12. TRƯỜNG HỢP YÊU CẦU KHÔNG THỂ ĐƯỢC GIẢI QUYẾT TOÀN BỘ

BQL Tòa nhà có thể không thực hiện hoặc không tiếp tục thực hiện toàn bộ hoặc một phần yêu cầu trong các trường hợp như:

- Không đủ thông tin để xác định phạm vi kiểm tra sau khi đã yêu cầu bổ sung/làm rõ;
- Không có dữ liệu phù hợp;
- Dữ liệu không còn khả dụng;
- Camera không ghi nhận được sự việc;
- Hình ảnh không đủ rõ hoặc không đủ cơ sở xác định;
- Yêu cầu vượt quá phạm vi cần thiết hoặc không phù hợp với mục đích đã nêu;
- Việc xem/cung cấp có nguy cơ xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức hoặc bên khác;
- Trường hợp khác theo quy định pháp luật.

BQL sẽ thông báo kết quả và lý do phù hợp với phạm vi có thể cung cấp.

13. BẢO VỆ THÔNG TIN VÀ DỮ LIỆU

BQL áp dụng các biện pháp quản lý, kiểm soát và bảo mật phù hợp đối với dữ liệu/hình ảnh camera trong quá trình tiếp nhận, kiểm tra, bảo lưu, xem, trích xuất và cung cấp.

Dữ liệu/hình ảnh chỉ được xử lý trong phạm vi cần thiết cho mục đích hợp pháp và theo quy trình của Tòa nhà. Người yêu cầu có trách nhiệm bảo mật và sử dụng dữ liệu/hình ảnh được cung cấp đúng mục đích, đúng phạm vi và phù hợp với quy định pháp luật.

Trong trường hợp dữ liệu/hình ảnh đã được bảo lưu hoặc trích xuất để phục vụ việc kiểm tra, chờ giải quyết hoặc thực hiện yêu cầu mà phát sinh sự cố ngoài ý muốn như lỗi hệ thống, hư hỏng hoặc sự cố thiết bị, lỗi phần mềm, mã độc hoặc vi-rút, mất dữ liệu, lỗi thiết bị lưu trữ, thao tác nhầm hoặc xóa nhầm dữ liệu, hoặc sự cố khách quan khác làm dữ liệu bị mất, hư hỏng hoặc không thể truy xuất, BQL sẽ ghi nhận và thông báo theo thực tế.

BQL không chịu trách nhiệm đối với việc dữ liệu/hình ảnh bị mất, hư hỏng hoặc không thể truy xuất do các sự cố nêu trên trong trường hợp sự cố không phát sinh từ hành vi cố ý hoặc lỗi thuộc trách nhiệm của BQL.

Việc bảo lưu dữ liệu không đồng nghĩa với cam kết tuyệt đối rằng dữ liệu sẽ được duy trì hoặc có thể truy xuất trong mọi trường hợp.

14. XỬ LÝ TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP

Đối với sự việc có tính chất khẩn cấp liên quan đến an ninh, an toàn, tính mạng, tài sản hoặc có nguy cơ dữ liệu bị mất/ghi đè, người yêu cầu cần thông báo ngay cho BQL và nêu rõ tính chất khẩn cấp.

BQL có thể ưu tiên việc bảo lưu dữ liệu liên quan để tránh mất khả năng truy xuất.

Việc bảo lưu khẩn cấp không đồng nghĩa với việc BQL phải cung cấp ngay dữ liệu hoặc cung cấp toàn bộ dữ liệu cho người yêu cầu.

15. CÁCH THỨC LIÊN HỆ VÀ BIỂU MẪU

Người yêu cầu sử dụng: **“PHIẾU YÊU CẦU DỮ LIỆU/HÌNH ẢNH CAMERA GIÁM SÁT”**

Phiếu được cung cấp kèm theo Quy trình này trong **Sổ Tay Khách Hàng – PHỤ LỤC 18** và được đăng tải trên website của Tòa nhà.

Người yêu cầu có thể tải, in, điền và ký Phiếu trước khi gửi BQL.

Bộ phận tiếp nhận: BAN QUẢN LÝ TÒA NHÀ GOLDEN TOWER

Địa điểm tiếp nhận: Văn phòng BQL.

Điện thoại: 028 39112112

Email: goldentower_bql@ngocphu.com.vn

16. HIỆU LỰC VÀ CĂN CỨ ÁP DỤNG

Quy trình này là tài liệu hướng dẫn việc yêu cầu xem, cung cấp dữ liệu/hình ảnh camera tại Tòa nhà Golden Tower và được áp dụng cùng với **Phiếu yêu cầu dữ liệu/hình ảnh camera giám sát** và các quy định, quy trình quản lý, vận hành có liên quan của Tòa nhà.

Quy trình được xây dựng và thực hiện phù hợp với quy định pháp luật tại thời điểm phát hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định pháp luật có liên quan.

Trường hợp quy định pháp luật được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, việc thực hiện được điều chỉnh theo quy định pháp luật áp dụng tại thời điểm thực hiện.

BAN QUẢN LÝ TÒA NHÀ GOLDEN TOWER

Ngày ban hành:/...../2026