

公共交通業界引進新電子繳費系統收取車資指引

1. 隨着科技推陳出新，各式各樣的電子繳費系統在香港日見普及。政府歡迎公共交通業界引進新科技，以方便收取車資。同時，政府亦須確保公共交通業界用以收取車資的新電子繳費系統除符合香港就規管營運電子繳費系統的一切法例外，亦應穩健可靠、易於使用和高效率，以及不會妨礙公共交通運作和影響路面或交通情況，以保障乘客和道路使用者的利益。
2. 有見及此，如按照法例規定或公共交通營辦商與運輸署署長（「署長」）訂立的協議，公共交通營辦商須取得署長的事先書面批准方可採用新電子繳費系統收取車資，則公共交通營辦商便須按法例或協議的條文辦理，才可推出任何新電子繳費系統。本指引詳載署長在審批申請時所考慮的各項因素。
3. 署長給予事先批准的條件會訂明，署長可保留權力，因應有關電子繳費系統的情況¹，更改、暫時吊銷或撤銷該事先批准。事先批准一旦被暫時吊銷或撤銷，公共交通營辦商須按署長要求，在切實可行的情況下，盡快停止使用該電子繳費系統。
4. 本指引並非以任何方式凌駕於或修訂法例或協議（視何者適用而定）內有關公共交通營辦商須提供適當而有效率的公共交通服務的規定。本指引的目的只是提供更詳細資料，以便公共交通營辦商辦理審批手續以及在取得批准後營運該電子繳費系統。
5. 「電子繳費系統」包括該系統的讀卡器、設於公共交通工具出入閘機或出入口（按情況而定）的系統終端機，以及系統內用於在公共交通工具運作中收取車資的其他設施和設備。
6. 除非在署長所給予的批准或在署長與公共交通營辦商訂立的協議內進一步訂明，否則使用電子繳費系統向乘客收取的車資，不可超過批准的車資。公共交通營辦商不可對使用電子繳費系統繳付車資

¹ 如公共交通營辦商屢次或嚴重違反署長在批准新電子繳費系統時所訂明的任何條件或承諾服務水平，或該公共交通營辦商所提供的適當而有效率的服務受該電子繳費系統所影響，署長可考慮更改、在一段合理時間暫時吊銷或撤銷就有關電子繳費系統所給予的事先批准。

的乘客徵收任何附加費。

7. 在不影響繳費方式／系統、車資或推廣安排和優惠須取得署長批准的現行規定(如適用)的原則下，公共交通營辦商應確保至少一個繳費方式／系統²能有效運作並處理所有獲批的推廣安排和優惠(如適用)，包括但不限於推行政府長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃(「優惠計劃」)及公共交通費用補貼計劃(「補貼計劃」)。為免存疑，此項規定並不適用於公共交通營辦商可無須取得署長批准而不時自行推出的推廣安排和優惠。

8. 公共交通營辦商應確保擬議電子繳費系統穩健可靠、易於使用和高效率，包括但不限於：

- 可靠程度及修復(即系統故障時的修復安排)

公共交通營辦商須確保電子繳費系統穩健可靠及易於修復。營辦商須制訂：(i)應變計劃以處理電子繳費系統失靈或無法運作的情況；(ii)誤收車資時的退款安排；以及(iii)投訴處理機制以處理所有與該電子繳費系統有關的投訴。

- 處理交易量的能力

擬議電子繳費系統應在任何時間均具備足夠能力處理預期使用量。

- 不干擾其他現有電子繳費系統

擬議電子繳費系統不應干擾任何現有電子繳費系統的運作，尤其是當公共交通工具的出入閘機或出入口有多於一個電子繳費系統運作時，不可出現雙重或多重收費的情況。

² 此繳費方式／系統必須是已獲署長正式批准的繳費方式／系統，除非(i)有關繳費方式／系統是在本指引公布日期(即2018年12月18日)前已用作處理票務的現有繳費方式／系統；以及(ii)有關繳費方式／系統是在本指引公布日期(即2018年12月18日)前已用作處理票務的繳費方式／系統的更新／修訂版本。上述的現有繳費方式／系統(包括任何更新／修訂版本)在以下簡稱為(「現行電子繳費系統」)。

- 繳費交易時間

繳費交易時間(即由乘客以智能卡或其他裝置啓動繳費交易至電子繳費系統記錄了該繳費交易並可處理下一宗交易的時間)必須短促，以應付運作需要，例如乘客可在短時間內完成交易，以免不必要地排隊輪候。

- 優先處理

如擬議電子繳費系統供應商同時為其他非公共交通業界提供電子繳費系統服務，該供應商須同意在擬議電子繳費系統發生故障時，會優先修復該系統應用於公共交通服務作收取車資的部分。

- 裝設另一電子繳費系統及空間考慮因素

如公共交通營辦商已採用一個或以上電子繳費系統，但不擬以另一電子繳費系統取代，而是同時營運這些電子繳費系統，以供公眾使用，則署長須進一步考慮該公共交通營辦商除了營運現行電子繳費系統之外同時採用另一系統，在運作上是否切實可行。公共交通營辦商須就在公共交通工具的出入閘機或出入口位置安裝這些系統的安排，向署長提交更多理據和建議，以供考慮。如公共交通營辦商能向署長證明有足夠空間容納另一個電子繳費系統，而這新增系統不會對乘客及司機(如適用)造成不便，署長一般會給予批准。如有多於一個票務系統同時運作，公共交通營辦商須確保向乘客提供清晰指示(包括但不限於在車站或上落客點張貼指示和告示)，讓乘客及早決定選用哪一個系統。

- 引進新電子繳費系統前諮詢員工(尤指司機，如適用)³

如交通工具的收取車資工作僅由一名司機管理，新繳費系統可能會增加他的工作量，繼而對運作效率和安全帶來影響，

³ 不適用於香港鐵路有限公司及渡輪營辦商。

尤其在有關交通工具上已裝設其他類似的電子繳費系統。因此，公共交通營辦商在推出新電子繳費系統前，應就操作詳情及附帶和相關的其他額外工作諮詢司機意見。

9. 如公共交通營辦商有意透過擬議電子繳費系統推行優惠計劃，便須證明擬議電子繳費系統及其供應商在技術上有足夠能力並有足夠人力資源進行相關工作，並達到署長滿意的程度，這些工作包括(i)按優惠計劃不同合資格乘客類別，處理合資格車程和票價差額(即原來票價與優惠票價的差額扣減折扣，包括轉乘其他交通工具的折扣以及劃一票價(例如每程2元))的記錄和計算事宜；(ii)辦理向營辦商結算票價差額的事宜；(iii)提交推行優惠計劃的定期和特別報告；(iv)提供與優惠計劃相關的各項支援和維修保養服務；以及(v)遵守優惠計劃所規定的審計及鑒證評估。供應商亦須具備在香港或其他司法管轄區處理多方交易結算的經驗。

10. 如公共交通營辦商有意透過擬議電子繳費系統推行補貼計劃，便須證明擬議電子繳費系統及其供應商在技術上有足夠能力並有足夠人力資源進行相關工作，並達到署長滿意的程度，這些工作包括(i)記錄和計算補貼計劃下合資格的每月公共交通開支及每月補貼金額；(ii)提供設施登記補貼計劃下以其他繳費方式支付的合資格月票／日票費用；(iii)提供方便領取每月補貼的渠道；(iv)提供查詢渠道(如流動應用程式、專用網站及服務熱線等)，供乘客查閱補貼計劃下的每月公共交通開支及每月補貼金額；(v)提交推行補貼計劃的定期和特別報告；(vi)提供與補貼計劃相關的各項支援和維修保養服務；以及(vii)遵守補貼計劃所規定的審計及鑒證評估。為方便合計補貼計劃下所有經獲批電子繳費系統支付的公共交通開支及計算相關補貼金額，公共交通營辦商須證明，如政府提出要求，擬議電子繳費系統及其供應商會向政府及／或政府委聘的第三方分享與補貼計劃相關的交通繳費數據。擬議電子繳費系統及其供應商亦須具備在香港或其他司法管轄區處理多方交易結算的經驗。

11. 在不影響上文第10段有關實施補貼計劃的規定下，如公共交通營辦商有意透過相同的擬議電子繳費系統同時推行優惠計劃及補貼計劃，便須證明擬議電子繳費系統會依據上文第9及10段所載的規定，

能夠並會用作推行這兩項計劃，並達到署長滿意的程度。

12. 為了證明擬議電子繳費系統的表現水平符合上文第8段所列出的要求，公共交通營辦商、擬議電子繳費系統供應商或具專業知識的其他機構，須進行各項系統測試及試行，並擬備測試報告。署長亦可要求公共交通營辦商委聘獨立專家就擬議電子繳費系統進行上述測試或對表現水平給予意見，並提交報告。

13. 在不影響第12段的一般性原則下，在實施任何擬議電子繳費系統以收取車資前，公共交通營辦商須先試行有關系統。公共交通營辦商須就試行運作建議合適的試行期和規模。公共交通營辦商須因應試行運作的規模及時間，指明擬議電子繳費系統在試行期內須達到的表現水平。擬議的試行期和試行規模，以及擬議電子繳費系統在試行期內須達到的表現水平，均須獲署長同意。署長可在檢討擬議電子繳費系統在試行期內的表現後，要求將試行期縮短、延長或終止。如擬議電子繳費系統在試行期內未能達到議定的要求和表現水平，署長將不會批准實施該系統。

14. 公共交通營辦商就採用新電子繳費系統收取車資向署長提交申請時，根據上文第12段所撰寫的測試報告及獨立專家報告(如署長要求)將會是必要的證明文件。

15. 作為給予事先批准的其中一項條件，署長可要求公共交通營辦商就上文第8段所列各項系統表現準則的表現水平作出承諾(「承諾表現水平」)，並獲署長同意。署長可要求公共交通營辦商就有否達到這些承諾表現水平及任何導致或促使違反任何上述承諾表現水平的事件，提交報告或額外資料。

16. 《支付系統及儲值支付工具條例》(香港法例第584章)「(該條例)」在2015年11月13日開始生效。該條例下實施的儲值支付工具發牌制度，由香港金融管理局(「金管局」)負責規管。任何人如未有獲發牌照而發行或營運多用途儲值支付工具，即屬違法。因此，公共交通營辦商如考慮引進多用途儲值支付工具作為新電子繳費系統，除須符合上文所述規定外，亦須確保該儲值支付工具的發行人已從金管局取得相關牌照(獲該條例豁免者除外)，並在尋求署長批准在其營運的

公共交通服務採用該電子繳費系統時，提交一份該牌照的副本。

17. 儲值支付工具發行人根據該條例獲發牌照，並不自動等於署長亦會批准在公共交通業界使用該儲值支付工具，但如沒有就儲值支付工具獲發牌照，署長便不會批准在公共交通服務上使用該儲值支付工具。

18. 如金管局撤銷或暫時吊銷上文第16段所述的儲值支付工具牌照，署長即會撤銷該電子繳費系統的事先批准。

19. 不同的公共交通營辦商有不同的收費裝置和方法。港鐵和渡輪服務的收費裝置，通常設於港鐵站或碼頭內多於一個出入閘機上。至於路面公共交通工具，則每部車通常只設一個入口和一套收費裝置。電子繳費系統一旦發生故障，上述差異或會對公共交通服務運作造成不同程度的影響。就路面公共交通工具來說，由於並無其他可供乘客選用的入口，所受影響可能較大。為保障乘客和道路使用者的利益，如按照法例規定或公共交通營辦商與署長訂立的協議，公共交通營辦商須取得署長事先書面批准，方可採用新電子繳費系統收取車資，則公共交通營辦商便須按法例或相關協議的條文辦理，才可推出任何新電子繳費系統，不論新電子繳費系統的規模和服務範圍為何。港鐵及渡輪方面，如營辦商擬採用任何新電子繳費系統，須取得署長的事先書面批准，除非該新電子繳費系統只擬用作輔助系統⁴，與現行電子繳費系統並行運作。如要引進輔助電子繳費系統，公共交通營辦商須在該新電子繳費系統預定推出日期起計最少兩個月前，書面通知署長。署長可在該系統推出前或推出時，要求該公共交通營辦商就推行該新電子繳費系統的細節，提供任何資料或回應署長所提出的合理關注事項。在採用新的輔助電子繳費系統時，公共交通營辦商亦須遵守本指引，第2、3、12、13、14、15、17及18段除外。即使新電子繳費系統只屬輔助性質，但如涉及取代現行電子繳費系統，公共交通營辦商亦須遵守上文第8段所述規定(如適用)。

⁴ 如電子繳費系統於運作期間符合以下條件，便會被視為屬輔助性質：(a)在營辦商轄下的任何一個車站／碼頭，在不超過49%的出入閘機及售票處理器裝設，並與現行電子繳費系統並行運作；或(b)在任何一個車站／碼頭取代現行電子收費系統，而該電子繳費系統在相關的車站／碼頭內在不超過20%的出入閘機及售票處理器獨立使用。現行電子繳費系統的定義已在註腳2中訂明。

20. 為免存疑問，「新電子繳費系統」不包括現行電子繳費系統。

21. 本指引載列審批程序的詳情(如適用)，以及新電子繳費系統推出時預期達到的表現水平。署長可在諮詢公共交通營辦商後，不時對本指引作出修訂或增補。公共交通營辦商如有進一步查詢，可以電郵至 tdenq@td.gov.hk。

運輸署

2022年7月