

无桩式自助单车租赁服务

业务守则

第二版

2024 年 12 月

引言

政府的交通政策，是推广公共交通的使用，及减少依赖私家车。政府同时在本港新市镇及新发展区建设「单车友善」环境，在道路安全及可行情况下致力促进单车作为绿色的短途代步工具，并推动步行及单车作为往返公共交通工具车站和居所或办公室的「首程」及「尾程」，减少市民使用机动交通工具的需要及车辆废气的排放量。

就此，无桩式自助单车租赁服务（自助单车租赁服务）¹如能妥善营办，有助推动「绿色出行」的政策目标。政府角色是便利营办商以负责任、自律及可持续发展的方式在新市镇及新发展区营办自助单车租赁服务。无论如何，自助单车租赁服务应为大众而设，不得对其他道路使用者带来负面影响或造成危险。

另一方面，基于道路安全考虑，再加上本港市区没有完备的单车径及路旁单车泊位，政府一直采取审慎态度，不鼓励市民在市区的繁忙道路以单车作为交通工具。由于都会区域跟市区有相似的交通特性，因此运输署亦不赞同在都会区域营办自助单车租赁服务。有关都会区域的界线，请参阅附件（甲），此附件会因应持份者的意见而作出更改。

本守则为本港营办无桩式自助单车租赁服务提供指引。

¹ 自 2017 年 4 月中起，已有数个私人营办商以「共享单车」名义在本港推出自助单车租赁业务，用户可透过智能手机应用程序以自助形式在任何地方租赁和归还单车。其在业务性质上与传统单车租赁没有基本分别，只是营运模式不同。

目录	页数
1. 词汇	4
2 目的	6
3. 一般规则	6
4. 单车保养	7
5. 顾客服务及教育	8
6. 营运	9
7. 单车停泊	11
8. 数据交换	11
9. 咨询	12
10. 执法	13

1.词汇

1.1 以下词汇适用于本守则：

「无桩式自助单车租赁服务（自助单车租赁服务）」 指用户可透过使用智能手机应用程序以自助形式在任何地方租赁和归还单车的服务，不包括要求用户于非政府土地的固定地点租赁和归还单车的服务。

「危险」 指有令人受伤或死亡又或引致财产受损毁的可能

「政府」 指香港特别行政区政府

「联合清理行动」 指政府部门（包括地政处、运输署、香港警务处和食物环境卫生署）采取的联合行动，以清理违例放置单车或杂物的黑点

「滋扰」 指骚扰公众或令公众烦恼的事物或人

「阻碍」 指会阻塞或影响道路的畅通使用，或过量地占用并非划作停泊单车的其他公共土地的事物（可能是停泊 的单车）

「营办商」

指任何在香港设有办事处，拥有公司注册和/或商业登记，并正在道路上营办或计划营办自助单车租赁服务的或公司

「路、道路」

包括所有公众可连续或间歇进入的公路、大道、街、里、巷、短巷、坊、停车场、通道、径、路及地方

2 目的

- 2.1 自助单车租赁服务的如不能恰当地营运，可造成危险/滋扰/阻碍。营办有责任确保自助单车租赁服务不会对其他道路使用者带来不良影响或危险/滋扰/阻碍。
- 2.2 就此，营办商应在香港新市镇及新发展区提供负责任、自律及可持续发展的服务。
- 2.3 本守则载列营办商须恪守的营运及安全规定，旨在订明营运自助单车租赁服务良好做法的标准。
- 2.4 本守则会予以定期覆检和更新，以持续反映最佳做法和符合香港市民的利益。
- 2.5 本守则亦概述现有法律及规管架构，营办商应时刻遵守及遵从。政府可对任何未能依循本守则的营办商采取执法行动（见本守则第 10 节）或提出有需要的法律诉讼。
- 2.6 本守则适用于所有营办商。

3 一般规则

- 3.1 在香港营运自助单车租赁服务的营办商，一律须遵守所有现行适用法律及规例和本守则的规定。
- 3.2 为确保营办商履行本守则，建议营办商与政府签定**谅解备忘录**，但须注意，签定谅解备忘录不可免除营办商遵守现行适用法律及规例的责任。
- 3.3 如营办商频繁地未能遵守本守则的规定及未有任何改善，谅解备忘录所注明的政府代表（即是运输署）可要求营办商终止其营运及移走所有单车，营办商应尽快按这些要求行事。

4 单车保养

4.1 道路安全是首要关注事项，自助单车租赁服务须注重安全，避免对其他道路使用者构成危险/滋扰/阻碍。营办商须遵守本守则所载的所有（但不限于这些）规定。

4.2 营办商必须确保其单车遵守《**道路交通（车辆构造及保养）规例**》

（**第 374A 章**）所订明的规定。有关详情载于本守则第 10.4 段。为履行现行适用法例及规例所订明的规定，营办商须每年为每辆单车进行全面检查。此外，服务期间亦须密切及持续地监察单车的状况，并定期或在有需要时进行维修。

4.3 根据《**道路交通（交通管制）规例**》（**第 374G 章**），任何人不得在黑夜时间或能见度低的情况下，在道路上骑单车，除非他在车头展示一盏白灯及在车尾展示一盏红灯。为遵行此规例，营办商须提供在黑夜时间或能见度低的情况下骑单车所需符合要求的照明设备。

4.4 营办商须确保每辆单车都编有可个别识别的编号，使顾客、市民或政府人员易于报告损毁、不安全或失灵的单车。

4.5 如出现以下情况，营办商须在预设的响应时间内将有关单车移离现场：

- 当有单车被认为/报称构成危险或障碍，在一般情况下⁵应在三小时内或相关执法部门规定的响应时间内（以较快者为准）移走该单车。
- 当有单车被认为/报称构成滋扰，应在 24 小时内移走该单车。
- 移走单车后，营办商应拍下有关照片及递交予相关部门，作纪录之用。

- 4.6 营办商须主动清洁其单车，及清除包括但不限于垃圾、脏物、废物、令人反感的涂鸦，以及生化危害物质
- 4.7 如果当营办商终止服务，任何未收集的单车将由政府收回并回收，并视情况向营运商收取相关费用。

5 顾客服务及教育

- 5.1 营办商应提供 24 小时沟通渠道，以确保营办商能够尽快得悉本守则第 4.5 段提及的情况。这些渠道应包括一条电话热线和/或其他透过手机应用程序的联络渠道。这些联络渠道应在营办商的网页、流动应用程序及单车上清楚显示。在办公时间内，营办商的职员应直接回复顾客的查询及投诉。至于非办公时间，当营办商的职员未能直接回复查询及投诉，营办商应提供电话选项单以纪录这时段内的查询及投诉。营办商应于下一天迅速地跟进这些查询及投诉。
- 5.2 营办商应在其公司网页及流动应用程序以英文及中文清楚显示处理投诉程序。这些程序包括但不限于下列各项：
- 详述作出投诉的过程，包括联络方法；
 - 营办商承诺会尽力处理投诉的时限，包括把处理投诉进度及状况通知投诉人的时限。
- 5.3 营办商应透过其网站及流动应用程序以英文及中文清楚载列使用其单车的条款。这些条款应方便顾客查阅及接受，并应符合下列各项：
- 指导顾客如何适当使用单车，包括可以及不可以停泊单车的地点；

- 强调主要事项包括停泊限制（应考虑提供提示讯息给顾客遵守禁区、禁止单车停泊区、停泊黑点等的停泊限制），良好停泊单车行为奖励计划，以及违规罚则；
- 在营办商的流动应用程序及网页提供一般建议，推动在香港安全和合法地骑单车。这些建议应包括但不限于以下各项指引：
 - 不应在行人路上骑单车；
 - 应遵守单车径上的交通标志及道路标记；
 - 在设有照明系统的公用街道上的非指定单车泊位停泊单车属违法；
 - 鲁莽或不小心中骑单车属违法；
 - 安全骑单车锦囊。
- 在营办商的网站及流动应用程序提供「常见问题」信息；

6 营运

- 6.1 自助单车租赁服务的营运不得对市民大众和私人土地业主造成干扰。自助租赁单车的投放或使用（不论是个别或集体）不得造成滋扰或阻碍，不得使市民大众享用公共设施的权利受限制或影响，亦不得使私人土地业主的权利受影响任何情况下，营办商不应于任何行人通道上投放其单车²。
- 6.2 为免过量投放单车，营办商应限制其于公共街道及地区所投放的单车数目，不得超过过去连续三十日内，最高五次的单日出行次数²的平均值。营办商应密切监察其投放单车的数量，及

² 只計算距離超過 100 米的出行次數，以消除因任何因素所導致的不準確情況。

在一般情况下，营办商须尽快回收其过量的单车。但是在任何情况下，营办商须于不多于七日内回收其过量的单车营办商应设有特定地方存放其单车以供维修、及在低使用量时间作暂时存放等。营办商亦应与政府分享储存地点的信息。

- 6.3 营办商不得在本港都会区域范围内不设有完备单车设施的地点投放单车，并应在其流动应用程序中将都会区域设定为禁止单车停泊区。营办商亦应移走其客户放置于都会区域的自助租赁单车。
- 6.4 营办商须通过其计算机系统实时追踪旗下每辆单车的位置。营办商亦应主动依据需求重新分配单车的投放，避免单车长时间闲置。
- 6.5 营办商须进行实地巡查，密切监察其单车的状况，找出翻侧并可能对公众安全构成危害的单车，再设法纠正问题。在 3 号台风讯号或黑色暴雨警告生效前 3 小时，应进行及完成实地安全检查。
- 6.6 营办商须运用信息科技，避免因其单车暂放在不准停车處（例如走火通道、车辆出入口、学校入口和行人路等）而造成阻碍。营办商须密切监察这些不准停车区，如其顾客在这些不准停车区或附近停泊单车，应通过其流动应用程序向用户发出信息 > 甚或限制其用户在这些区域停泊单车。
- 6.7 在以下（但不限于这些）情况下，营办商须能够按警务处或其他政府部门要求，于特定时间内移走旗下单车：
- 发生重大事故及/或须提供紧急服务；

- 政府部门指示有已计划活动进行；
 - 避免在繁忙时间在例如公共运输交汇处及铁路站一带或附近的地方，密集放置了大量单车。
- 6.8 营办商必须确保其员工/代理以合法方式装卸单车，而他们须接受妥培训，并熟知可以和不可以停泊单车的地点。
- 6.9 营办商需有专责团队进行监控、巡逻、处理投诉和对其所部署的单车进行维护，及须向政府部门提供其联络人数据（可多于一名，须连同电话号码），联络人须在任何时候均能实时直接联络上，并有权和可调配资源纠正因营办商旗下单车不当放置或违例停泊而引致的问题或可预见问题。

7 单车停泊

- 7.1 营办商应遵守载于本守则第 10.1 段的有关停泊的法例。以此作为根据，营办商不应于任何不是指定单车停泊处投放其单车。
- 7.2 营办商应透过任何必须的方法，促使其客户于指定单车停泊处交还其单车，此方法可包括（但不限于这些）采用停泊限制、就单车停泊方式的计划和惩罚制度。

8 数据交换

- 8.1 营办商应以共同商定的格式（例如数据档案或透过在线平台或网站）与政府分享必要的营运数据，包括但不限于注册用户数目、单车数目、单车分布与再分配投放布、单车位置、有关损坏和丢失单车的信息，以及地理信息系统格式或任何其他协议格式的匿名车程数据，作监察及分析之用。政府不会收集任何个人资料。

个别营办商向政府提供的原始数据，政府会以绝对保密的方式保存。政府不会与其他营办商分享个别营办商的数据，但为符合公众利益，政府可能会在处理及分析原始数据后公布统计结果。

- 8.2 政府可酌情决定与营办商分享公共单车设施的空间数据及其他不受限制的数据，方便营办商改善他们的服务。未经政府准许，营办商不得与其他人分享或发放政府提供的信息。
- 8.3 如有单车涉嫌被非法使用，营办商应与警务处及其他执法机关分享数据/数据。
- 8.4 根据数据保障法例，所有个人资料均须合法地处理。营办商应采取一切必要及适当的保安措施，防止个人资料遭未经授权取用、改动、披露、意外遗失或损毁。
- 8.5 营办商需根据上述守则第 6 节和第 7.1 段的规定，在 3 月底、6 月底、9 月和 12 月底前与政府分享未来 6 个月的单车部署计划。营运商必须寻求政府的书面批准才可将其单车规模扩大到部署计划以上。

9 咨询

- 9.1 营办商在推出自助单车租赁服务前，须就拟营办自助单车租赁服务的区份，咨询会受影响的持份者（包括但不限于区议会）。
- 9.2 营办商须考虑在营运期间咨询公众、私人土地业主、区议会及其他可能受服务影响的持份者的益处。有关咨询须包括但不限于：
- 简介服务的大纲；

- 解释服务的范畴 > 例如涉及的单车数量及可使用单车的地区范围。

10 执法

10.1 营办商必须遵守现行香港法律，特别是有关停泊及建造单车的条例：

- 根据《简易程序治罪条例》（第 228 章），任何人无合法权限或解释而陈列或留下，或导致陈列或留下任何物品或东西，而这些物品或东西对在公众地方的人或车辆造成阻碍、不便或危害者，或可能对在公众地方的人或车辆造成阻碍、不便或危害者 > 可处罚款 25,000 元或监禁 3 个月。此外第 228 章亦赋予警务处处长移走阻碍物的权力。
- 根据《土地（杂项条文）条例》（第 28 章），如占用未批租土地的情况未有遵照发出的通知所饬令者而停止，政府会接管及移走该未批租土地上的财产。
- 根据《道路交通（泊车）规例》（第 374C 章），任何人不得在设有街道照明系统，而灯与灯之间相距不超过 200 米的街道上停泊车辆，惟停泊在泊车处则不在此限。此外任何人违反上述规例，即属犯罪，可处罚款 2,000 元。

10.2 政府一直关注违例停泊单车和公众单车泊位被单车长期占用的问题。各部门会根据其职权范围，安排清理行动。有关较复杂及严重的情况，相关部门包括当区民政事务处、地政总署、运输署、警务处及食物环境卫生署会进行联合行动，根据第 28 章清理违例停泊的单车，不论违例停泊的单车是传统租赁单车、自助租赁单车或私人拥有的单车。

10.3 相关政府部门已根据第 228 章进行加强打击违例停泊单车的联合清理行动。在行动中，有关部门引用第 228 章第 4A 条和第 32（1）条，捡走构成阻碍的违泊单车。

10.4 《道路交通（车辆构造及保养）规例》（第 374A 章）是规管车辆（包括单车）构造及保养的主要规例。营办商应遵从有关单车构造及保养的现行法律及规例规定，包括：

- 提供至少一个制动系统；
- 装配一个能发出充分警报的钟；及
- 装配一个车尾反光体。

10.5 根据《道路交通条例》（第 374 章），营办商必须确保不会把单车租予 11 岁以下的儿童。

10.6 营办商必须符合上述（但不限于这些）法律规定。营办商必须确保其业务遵从香港关于单车的所有现行适用法律及规例。