

無樁式自助單車租賃服務

業務守則

第二版

2024 年 12 月

引言

政府的交通政策，是推廣公共交通的使用，及減少依賴私家車。政府同時在本港新市鎮及新發展區建設「單車友善」環境，在道路安全及可行情況下致力促進單車作為綠色的短途代步工具，並推動步行及單車作為往返公共交通工具車站和居所或辦公室的「首程」及「尾程」，減少市民使用機動交通工具的需要及車輛廢氣的排放量。

就此，無樁式自助單車租賃服務（自助單車租賃服務）¹如能妥善營辦，有助推動「綠色出行」的政策目標。政府角色是便利營辦商以負責任、自律及可持續發展的方式在新市鎮及新發展區營辦自助單車租賃服務。無論如何，自助單車租賃服務應為大眾而設，不得對其他道路使用者帶來負面影響或造成危險。

另一方面，基於道路安全考慮，再加上本港市區沒有完備的單車徑及路旁單車泊位，政府一直採取審慎態度，不鼓勵市民在市區的繁忙道路以單車作為交通工具。由於都會區域跟市區有相似的交通特性，因此運輸署亦不贊同在都會區域營辦自助單車租賃服務。有關都會區域的界線，請參閱附件（甲），此附件會因應持份者的意見而作出更改。

本守則為在本港營辦無樁式自助單車租賃服務提供指引。

¹ 自 2017 年 4 月中起，已有數個私人營辦商以「共享單車」名義在本港推出自助單車租賃業務，用戶可透過智能手機應用程式以自助形式在任何地方租賃和歸還單車。其在業務性質上與傳統單車租賃沒有基本分別，只是營運模式不同。

目錄	頁數
1. 詞彙	4
2 目的	6
3. 一般規則	6
4. 單車保養	7
5. 顧客服務及教育	8
6. 營運	9
7. 單車停泊	11
8. 數據交換	11
9. 諮詢	12
10. 執法	13

1.詞彙

1.1 以下詞彙適用於本守則：

「無樁式自助單車租賃服務（自助單車租賃服務）」 指用戶可透過使用智能手機應用程式以自助形式在任何地方租賃和歸還單車的服務，不包括要求用戶於非政府土地的固定地點租賃和歸還單車的服務。

「危險」 指有令人受傷或死亡又或引致財產受損毀的可能

「政府」 指香港特別行政區政府

「聯合清理行動」 指政府部門（包括地政處、運輸署、香港警務處和食物環境衛生署）採取的聯合行動，以清理違例放置單車或雜物的黑點

「滋擾」 指騷擾公眾或令公眾煩惱的事物或人

「阻礙」 指會阻塞或影響道路的暢通使用，或過量地佔用並非劃作停泊單車的其他公共土地的事物（可能是停泊的單車）

「營辦商」

指任何在香港設有辦事處，擁有公司註冊和/或商業登記，並正在道路上營辦或計劃營辦自助單車租賃服務的或公司

「路、道路」

包括所有公眾可連續或間歇進入的公路、大道、街、里、巷、短巷、坊、停車場、通道、徑、路及地方

2 目的

- 2.1 自助單車租賃服務的如不能恰當地營運，可造成危險/滋擾/阻礙。營辦有責任確保自助單車租賃服務不會對其他道路使用者帶來不良影響或危險/滋擾/阻礙。
- 2.2 就此，營辦商應在香港新市鎮及新發展區提供負責任、自律及可持續發展的服務。
- 2.3 本守則載列營辦商須恪守的營運及安全規定，旨在訂明營運自助單車租賃服務良好做法的標準。
- 2.4 本守則會予以定期覆檢和更新，以持續反映最佳做法和符合香港市民的利益。
- 2.5 本守則亦概述現有法律及規管架構，營辦商應時刻遵守及遵從。政府可對任何未能依循本守則的營辦商採取執法行動（見本守則第 10 節）或提出有需要的法律訴訟。
- 2.6 本守則適用於所有營辦商。

3 一般規則

- 3.1 在香港營運自助單車租賃服務的營辦商，一律須遵守所有現行適用法律及規例和本守則的規定。
- 3.2 為確保營辦商履行本守則，建議營辦商與政府簽定**諒解備忘錄**，但須注意，簽定諒解備忘錄不可免除營辦商遵守現行適用法律及規例的責任。
- 3.3 如營辦商頻繁地未能遵守本守則的規定及未有任何改善，諒解備忘錄所註明的政府代表（即是運輸署）可要求營辦商終止其營運及移走所有單車，營辦商應盡快按這些要求行事。

4 單車保養

4.1 道路安全是首要關注事項，自助單車租賃服務須注重安全，避免對其他道路使用者構成危險／滋擾／阻礙。營辦商須遵守本守則所載的所有（但不限於這些）規定。

4.2 營辦商必須確保其單車遵守《**道路交通（車輛構造及保養）規例**

（**第 374A 章**）所訂明的規定。有關詳情載於本守則第 10.4 段。為履行現行適用法例及規例所訂明的規定，營辦商須每年為每輛單車進行全面檢查。此外，服務期間亦須密切及持續地監察單車的狀況，並定期或在有需要時進行維修。

4.3 根據《**道路交通（交通管制）規例**》（**第 374G 章**），任何人不得在黑夜時間或能見度低的情況下，在道路上騎單車，除非他在車頭展示一盞白燈及在車尾展示一盞紅燈。為遵行此規例，營辦商須提供在黑夜時間或能見度低的情況下騎單車所需符合要求的照明設備。

4.4 營辦商須確保每輛單車都編有可個別識別的編號，使顧客、市民或政府人員易於報告損毀、不安全或失靈的單車。

4.5 如出現以下情況，營辦商須在預設的回應時間內將有關單車移離現場：

- 當有單車被認為／報稱構成危險或障礙，在一般情況下⁵應在三小時內或相關執法部門規定的回應時間內（以較快者為準）移走該單車。
- 當有單車被認為／報稱構成滋擾，應在 24 小時內移走該單車。
- 移走單車後，營辦商應拍下有關照片及遞交予相關部門，作紀錄之用。

- 4.6 營辦商須主動清潔其單車，及清除包括但不限於垃圾、髒物、廢物、令人反感的塗鴉，以及生化危害物質
- 4.7 如果當營辦商終止服務，任何未收集的單車將由政府收回並回收，並視情況向營運商收取相關費用。

5 顧客服務及教育

- 5.1 營辦商應提供 24 小時溝通渠道，以確保營辦商能夠盡快得悉本守則第 4.5 段提及的情況。這些渠道應包括一條電話熱線和/或其他透過手機應用程式的聯絡渠道。這些聯絡渠道應在營辦商的網頁、流動應用程式及單車上清楚顯示。在辦公時間內，營辦商的聯員應直接回覆顧客的查詢及投訴。至於非辦公時間，當營辦商的聯員未能直接回覆查詢及投訴，營辦商應提供電話選項單以紀錄這時段內的查詢及投訴。營辦商應於下一天迅速地跟進這些查詢及投訴。
- 5.2 營辦商應在其公司網頁及流動應用程式以英文及中文清楚顯示處理投訴程序。這些程序包括但不限於下列各項：
- 詳述作出投訴的過程，包括聯絡方法；
 - 營辦商承諾會盡力處理投訴的時限，包括把處理投訴進度及狀況通知投訴人的時限。
- 5.3 營辦商應透過其網站及流動應用程式以英文及中文清楚載列使用其單車的條款。這些條款應方便顧客查閱及接受，並應符合下列各項：
- 指導顧客如何適當使用單車，包括可以及不可以停泊單車的地點；

- 強調主要事項包括停泊限制（應考慮提供提示訊息給顧客遵守禁區、禁止單車停泊區、停泊黑點等的停泊限制），良好停泊單車行為獎勵計劃，以及違規罰則；
- 在營辦商的流動應用程式及網頁提供一般建議，推動在香港安全和合法地騎單車。這些建議應包括但不限於以下各項指引：
 - 不應在行人路上騎單車；
 - 應遵守單車徑上的交通標誌及道路標記；
 - 在設有照明系統的公用街道上的非指定單車泊位停泊單車屬違法；
 - 魯莽或不小心騎單車屬違法；
 - 安全騎單車錦囊。
- 在營辦商的網站及流動應用程式提供「常見問題」資訊；

6 營運

- 6.1 自助單車租賃服務的營運不得對市民大眾和私人土地業主造成干擾。自助租賃單車的投放或使用（不論是個別或集體）不得造成滋擾或阻礙，不得使市民大眾享用公共設施的權利受限制或影響，亦不得使私人土地業主的權利受影響任何情況下，營辦商不應於任何行人通道上投放其單車²。
- 6.2 為免過量投放單車，營辦商應限制其於公共街道及地區所投放的單車數目，不得超過過去連續三十日內，最高五次的單日出行次數²的平均值。營辦商應密切監察其投放單車的數量，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。

在一般情況下，營辦商須盡快回收其過量的單車。但是在任何情況下，營辦商須於不多於七日內回收其過量的單車營辦商應設有特定地方存放其單車以供維修、及在低使用量時間作暫時存放等。營辦商亦應與政府分享儲存地點的資訊。

- 6.3 營辦商不得在本港都會區域範圍內不設有完備單車設施的地點投放單車，並應在其流動應用程式中將都會區域設定為禁止單車停泊區。營辦商亦應移走其客戶放置於都會區域的自助租賃單車。
- 6.4 營辦商須通過其電腦系統實時追蹤旗下每輛單車的位置。營辦商亦應主動依據需求重新分配單車的投放，避免單車長時間閒置。
- 6.5 營辦商須進行實地巡查，密切監察其單車的狀況，找出翻側並可能對公眾安全構成危害的單車，再設法糾正問題。在 3 號颱風訊號或黑色暴雨警告生效前 3 小時，應進行及完成實地安全檢查。
- 6.6 營辦商須運用資訊科技，避免因其單車暫放在不准停車處（例如走火通道、車輛出入口、學校入口和行人路等）而造成阻礙。營辦商須密切監察這些不准停車區，如其顧客在這些不准 停車區或附近停泊單車，應通過其流動應用程式向用戶發出信息 > 甚或限制其用戶在這些區域停泊單車。
- 6.7 在以下（但不限於這些）情況下，營辦商須能夠按警務處或其他政府部門要求，於特定時間內移走旗下單車：
- 發生重大事故及/或須提供緊急服務；

- 政府部門指示有已計劃活動進行；
 - 避免在繁忙時間在例如公共運輸交匯處及鐵路站一帶或附近的地方，密集放置了大量單車。
- 6.8 營辦商必須確保其員工/代理以合法方式裝卸單車，而他們須接受妥培訓，並熟知可以和不可以停泊單車的地點。
- 6.9 營辦商需有專責團隊進行監控、巡邏、處理投訴和對其所部署的單車進行維護，及須向政府部門提供其聯絡人資料（可多於一名，須連同電話號碼），聯絡人須在任何時候均能即時直接聯絡上，並有權和可調配資源糾正因營辦商旗下單車不當放置或違例停泊而引致的問題或可預見問題。

7 單車停泊

- 7.1 營辦商應遵守載於本守則第 10.1 段的有關停泊的法例。以此作為根據，營辦商不應於任何不是指定單車停泊處投放其單車。
- 7.2 營辦商應透過任何必須的方法，促使其客戶於指定單車停泊處交還其單車，此方法可包括（但不限於這些）採用停泊限制、就單車停泊方式的計劃和懲罰制度。

8 數據交換

- 8.1 營辦商應以共同商定的格式（例如數據檔案或透過在線平台或網站）與政府分享必要的營運數據，包括但不限於註冊用戶數目、單車數目、單車分佈與再分配投放布、單車位置、有關損壞和丟失單車的信息，以及地理信息系統格式或任何其他協議格式的匿名車程數據，作監察及分析之用。政府不會收集任何個人資料。

個別營辦商向政府提供的原始數據，政府會以絕對保密的方式保存。政府不會與其他營辦商分享個別營辦商的數據，但為符合公眾利益，政府可能會在處理及分析原始數據後公布統計結果。

- 8.2 政府可酌情決定與營辦商分享公共單車設施的空間資料及其他不受限制的資料，方便營辦商改善他們的服務。未經政府准許，營辦商不得與其他人分享或發放政府提供的資訊。
- 8.3 如有單車涉嫌被非法使用，營辦商應與警務處及其他執法機關分享數據/資料。
- 8.4 根據資料保障法例，所有個人資料均須合法地處理。營辦商應採取一切必要及適當的保安措施，防止個人資料遭未經授權取用、改動、披露、意外遺失或損毀。
- 8.5 營辦商需根據上述守則第 6 節和第 7.1 段的規定，在 3 月底、6 月底、9 月和 12 月底前與政府分享未來 6 個月的單車部署計畫。營運商必須尋求政府的書面批准才可將其單車規模擴大到部署計畫以上。

9 諮詢

- 9.1 營辦商在推出自助單車租賃服務前，須就擬營辦自助單車租賃服務的區份，諮詢會受影響的持份者（包括但不限於區議會）。
- 9.2 營辦商須考慮在營運期間諮詢公眾、私人土地業主、區議會及其他可能受服務影響的持份者的益處。有關諮詢須包括但不限於：
 - 簡介服務的大綱；

- 解釋服務的範疇 > 例如涉及的單車數量及可使用單車的地區範圍。

10 執法

10.1 營辦商必須遵守現行香港法律，特別是有關停泊及建造單車的條例：

- 根據《簡易程序治罪條例》（第 228 章），任何人無合法權限或解釋而陳列或留下，或導致陳列或留下任何物品或東西，而這些物品或東西對在公眾地方的人或車輛造成阻礙、不便或危害者，或可能對在公眾地方的人或車輛造成阻礙、不便或危害者 > 可處罰款 25,000 元或監禁 3 個月。此外第 228 章亦賦予警務處處長移走阻礙物的權力。
- 根據《土地（雜項條文）條例》（第 28 章），如佔用未批租土地的情況未有遵照發出的通知所飭令者而停止，政府會接管及移走該未批租土地上的財產。
- 根據《道路交通（泊車）規例》（第 374C 章），任何人不得在設有街道照明系統，而燈與燈之間相距不超過 200 米的街道上停泊車輛，惟停泊在泊車處則不在此限。此外任何人違反上述規例，即屬犯罪，可處罰款 2,000 元。

10.2 政府一直關注違例停泊單車和公眾單車泊位被單車長期佔用的問題。各部門會根據其職權範圍，安排清理行動。有關較複雜及嚴重的情況，相關部門包括當區民政事務處、地政總署、運輸署、警務處及食物環境衛生署會進行聯合行動，根據第 28 章清理違例停泊的單車，不論違例停泊的單車是傳統租賃單車、自助租賃單車或私人擁有的單車。

10.3 相關政府部門已根據第 228 章進行加強打擊違例停泊單車的聯合清理行動。在行動中，有關部門引用第 228 章第 4A 條和第 32（1）條，檢走構成阻礙的違泊單車。

10.4 《道路交通（車輛構造及保養）規例》（第 374A 章）是規管車輛（包括單車）構造及保養的主要規例。營辦商應遵從有關單車構造及保養的現行法律及規例規定，包括：

- 提供至少一個制動系統；
- 裝配一個能發出充分警報的鐘；及
- 裝配一個車尾反光體。

10.5 根據《道路交通條例》（第 374 章），營辦商必須確保不會把單車租予 11 歲以下的兒童。

10.6 營辦商必須符合上述（但不限於這些）法律規定。營辦商必須確保其業務遵從香港關於單車的所有現行適用法律及規例。