

康乐及文化事务署处理单车租赁服务营办商的 单车阻塞通道问题 主动调查行动报告摘要

引言

早前，公署接获一宗对康乐及文化事务署（「康文署」）的投诉。投诉人指该署辖下某公园提供单车租赁服务的营办商，长期放置大量单车在营办范围以外，阻塞邻近通道。投诉人指康文署对事涉营办商监管不力，以致违规情况持续。

2. 公署在调查期间留意到，康文署辖下有其他康乐场地亦有由不同营办商提供的单车租赁服务，营办商违规占用许可范围以外的地方摆放单车，除会阻塞通道影响市民出入和使用康乐设施外，亦可能构成安全隐患，不容忽视。因此，公署详细审研该署就单车租赁服务营办商展示及存放单车的管理安排，以及该署就相关违规问题的执管机制。综合调查所得，公署有以下观察及评论。

公署调查所得

（一）须加强对单车租赁服务营办商的监察

3. 康文署辖下共有 14 个康乐场地附设由该署营办商提供的单车租赁服务。该署经公开招标程序批出单车租赁服务的业务许可证（「许可证」）。许可证的合约条款合约列明不可将单车及与租赁单车业务相关的物品存放在许可范围外。

4. 公署的个案研究显示，就事涉营办商违规多年，康文署虽一直有跟进，但未有及时根据合约条款采取果断的执管行动。此外，公署的多次实地视察发现，其他场地亦出现相同的违规问题。有关营办商违规将单车随处摆放，似乎已经是习以为常，令人质疑康文署过去有否向营办商作出提醒或采取执管行动。

5. 公署认为，康文署应加强对单车租赁服务营办商的监察，对违规行为按合约条款采取果断的执管行动。

(二) 须加强职员对执行许可证合约条款的培训

6. 在公署所选研的个案中，康文署在跟进事涉营办商违规将单车摆放在许可范围外期间，先后两次就执行相关许可证合约条款和程序等事情咨询律政司的法律意见，并了解因早前向事涉营办商所发出的劝谕信并没有相关的警告字眼，故未能因应事涉营办商的违规情况变得严重而采取进一步行动。

7. 公署认为，这或许反映该署前线人员对许可证合约条款及相关合约管理工作的理解不足。康文署应加强在这方面的培训。

(三) 执管机制欠缺系统及标准

8. 根据康文署相关指引，该署人员会因应违规情况而向营办商发出劝谕或警告，如营办商的表现该署发出第三封警告信后仍没有改善，该署可考虑暂停其业务或终止合约。然而，究竟发出多少次口头及书面劝谕后才发出警告信，以及劝谕信及警告信是否有有效期，指引并没有清楚订明，主要靠个别职员按每宗个案的实际情况作出决定。

9. 公署认为，为更有效、更透明及更公平地进行执管工作，康文署应研究优化现行执管机制及相关指引，例如清楚订明如在若干时期内累积发出多少次口头劝谕或书面劝谕，该署便会发出警告信，并且应公开发出警告信的标准。这有助该署前线人员透过一致的标准进行执管工作。

(四) 须检视营办商存放及展示单车的安排

10. 公署留意到，营办商会展示不同类型的单车供市民选择及试驾，让市民选择合适及安全操控的单车，这经营模式并非不合理，甚至可说是实际需要。公署认为，康文署须按许可证合约条款进行监管之同时，亦应检视现时的规管会否对营办商的经营造成掣肘。

11. 康文署应全面检视辖下场地的单车租赁服务的运作情况，如认为单车亭的空间及或其所处的地理环境会令营办商的经营遇上困难，应研究可否容许营办商在符合相关规定的情况下使用许可范围外的地方摆放单车。长远而言，该署应考虑日后拟备新的单车租赁服务合约时，适当地将场地部分地方纳入为合约订明的许可范围，以完善管理。

建议

12. 综合而言，公署对康文署有以下建议：

- (1) 继续密切对事涉营办商作出监察，如仍有违规占用许可范围以外的地方，务须采取果断的执管行动。
- (2) 加强对单车租赁服务营办商的监察，对违规行为按合约条款采取果断的执管行动。
- (3) 加强职员就许可证合约条款及执行程序培训，确保他们严格、准确及有效地采取执管行动。
- (4) 研究优化现时执管机制及相关指引，以更有效率及更公平地按一致的标准进行执管工作。
- (5) 全面检视辖下场地的单车租赁服务的运作情况，研究透过管理上的安排或措施，容许营办商在符合相关规定的情况下使用许可范围外的地方摆放单车的可行性。
- (6) 考虑修订日后的单车租赁服务许可证的合约条款，适当地将单车亭外的地方纳入为合约所订明的许可范围，以完善管理。
- (7) 收集营办商的表现，特别是违规行为，对遵办劝谕和警告的态度等，以纳入资料库作为日后审批新许可证参考之用。

- (8) 加强宣传鼓励市民监察营办商的表现，如发现违规行为，即时向康文署反映。

申诉专员公署
2024年11月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)