

# 康樂及文化事務署處理單車租賃服務營辦商的 單車阻塞通道問題 主動調查行動報告摘要

## 引言

早前，公署接獲一宗對康樂及文化事務署（「康文署」）的投訴。投訴人指該署轄下某公園提供單車租賃服務的營辦商，長期放置大量單車在營辦範圍以外，阻塞鄰近通道。投訴人指康文署對事涉營辦商監管不力，以致違規情況持續。

2. 公署在調查期間留意到，康文署轄下有其他康樂場地亦有由不同營辦商提供的單車租賃服務，營辦商違規佔用許可範圍以外的地方擺放單車，除會阻塞通道影響市民出入和使用康樂設施外，亦可能構成安全隱患，不容忽視。因此，公署詳細審研該署就單車租賃服務營辦商展示及存放單車的管理安排，以及該署就相關違規問題的執管機制。綜合調查所得，公署有以下觀察及評論。

## 公署調查所得

### ***（一）須加強對單車租賃服務營辦商的監察***

3. 康文署轄下共有 14 個康樂場地附設由該署營辦商提供的單車租賃服務。該署經公開招標程序批出單車租賃服務的業務許可證（「許可證」）。許可證的合約條款合約列明不可將單車及與租賃單車業務相關的物品存放在許可範圍外。

4. 公署的個案研究顯示，就事涉營辦商違規多年，康文署雖一直有跟進，但未有及時根據合約條款採取果斷的執管行動。此外，公署的多次實地視察發現，其他場地亦出現相同的違規問題。有關營辦商違規將單車隨處擺放，似乎已經是習以為常，令人質疑康文署過去有否向營辦商作出提醒或採取執管行動。

5. 公署認為，康文署應加強對單車租賃服務營辦商的監察，對違規行為按合約條款採取果斷的執管行動。

### **(二) 須加強職員對執行許可證合約條款的培訓**

6. 在公署所選研的個案中，康文署在跟進事涉營辦商違規將單車擺放在許可範圍外期間，先後兩次就執行相關許可證合約條款和程序等事情諮詢律政司的法律意見，並了解因早前向事涉營辦商所發出的勸諭信並沒有相關的警告字眼，故未能因應事涉營辦商的違規情況變得嚴重而採取進一步行動。

7. 公署認為，這或許反映該署前線人員對許可證合約條款及相關合約管理工作的理解不足。康文署應加強在這方面的培訓。

### **(三) 執管機制欠缺系統及標準**

8. 根據康文署相關指引，該署人員會因應違規情況而向營辦商發出勸諭或警告，如營辦商的表現在該署發出第三封警告信後仍沒有改善，該署可考慮暫停其業務或終止合約。然而，究竟發出多少次口頭及書面勸諭後才發出警告信，以及勸諭信及警告信是否有有效期，指引並沒有清楚訂明，主要靠個別職員按每宗個案的實際情況作出決定。

9. 公署認為，為更有效、更透明及更公平地進行執管工作，康文署應研究優化現行執管機制及相關指引，例如清楚訂明如在若干時期內累積發出多少次口頭勸諭或書面勸諭，該署便會發出警告信，並且應公開發出警告信的標準。這有助該署前線人員透過一致的標準進行執管工作。

### **(四) 須檢視營辦商存放及展示單車的安排**

10. 公署留意到，營辦商會展示不同類型的單車供市民選擇及試駕，讓市民選擇合適及安全操控的單車，這經營模式並非不合理，甚至可說是有實際需要。公署認為，康文署須按許可證合約條款進行監管之同時，亦應檢視現時的規管會否對營辦商的經營造成掣肘。

11. 康文署應全面檢視轄下場地的單車租賃服務的運作情況，如認為單車亭的空間及或其所處的地理環境會令營辦商的經營遇上困難，應研究可否容許營辦商在符合相關規定的情況下使用許可範圍外的地方擺放單車。長遠而言，該署應考慮日後擬備新的單車租賃服務合約時，適當地將場地部分地方納入為合約訂明的許可範圍，以完善管理。

## 建議

12. 綜合而言，公署對康文署有以下建議：

- (1) 繼續密切對事涉營辦商作出監察，如仍有違規佔用許可範圍以外的地方，務須採取果斷的執管行動。
- (2) 加強對單車租賃服務營辦商的監察，對違規行為按合約條款採取果斷的執管行動。
- (3) 加強職員就許可證合約條款及執行程序的培訓，確保他們嚴格、準確及有效地採取執管行動。
- (4) 研究優化現時執管機制及相關指引，以更有效率地及更公平地按一致的標準進行執管工作。
- (5) 全面檢視轄下場地的單車租賃服務的運作情況，研究透過管理上的安排或措施，容許營辦商在符合相關規定的情況下使用許可範圍外的地方擺放單車的可行性。
- (6) 考慮修訂日後的單車租賃服務許可證的合約條款，適當地將單車亭外的地方納入為合約所訂明的許可範圍，以完善管理。
- (7) 收集營辦商的表現，特別是違規行為，對遵辦勸諭和警告的態度等，以納入資料庫作為日後審批新許可證參考之用。

- (8) 加強宣傳鼓勵市民監察營辦商的表現，如發現有違規行為，即時向康文署反映。

申訴專員公署

2024 年 11 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



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



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