

中华人民共和国交通运输部

交复决字〔2019〕31号

交通运输行政复议决定书

申请人：贾友宝

被申请人：北京市交通委员会

申请人因不服被申请人对申请人投诉举报履职申请的处理行为，向本机关提起行政复议，请求本机关撤销被申请人作出的《信访事项处理意见书》（京交信答〔2019〕第040号（以下简称《意见书》），责令被申请人对申请人的投诉举报履职申请重新作出处理，确认被申请人未就投诉举报于7日内日将受理情况告知申请人的行为违法等。本机关于2019年10月11日收到了申请人的行政复议申请材料后进行了审查，于2019年10月14日决定受理该复议申请，并于2019年10月16日公告送达了该受理通知。

本机关根据《中华人民共和国行政复议法》第二十二條的规定，采取书面审查办法，对本案进行了审理，现已审理完结。

申请人称：2019年6月4日，被申请人就申请人提交的关于摩拜、OFO共享单车不退押金和违法乱收费等问题投诉举报履职申请作出部分告知。被申请人虽受理并进行了调查

处理，却以信访程序办结，申请人不服。

根据《分类处理信访诉求工作规则》（国信发〔2019〕19号）和《交通运输部办公厅关于印发〈交通运输领域通过法定途径分类处理信访投诉请求清单〉的通知》（交办办〔2018〕98号）等有关规定，信访事项实行分类处理，能够通过法定途径处理的信访事项都纳入其他法定途径处理。本案中，被申请人就申请人投诉举报事项逐一调查询问并作出相应实体处理，应视为其按照《交通运输行政执法程序规定》第八条等规定的法定程序履行职责。

被申请人既已对申请人所有投诉举报事项进行调查处理，表明被申请人并未否认对其涉案投诉举报具有行政管辖权，故其应当严格按照《交通运输行政执法程序规定》等规定的程序进行调查处理，即按照上述程序规定的第三十二条、第三十三条、第四十五条、第六十一条和相关法院裁判的主旨进行处理。被申请人将性质和处理程序均不同的申请故意混同并纳入信访救济途径一并处理，表现出被申请人对“投诉举报利害关系人”享有的“投诉举报请求权”未依法给予适度的尊重和应有的重视，不仅未依法处理申请人的请求，还随意解释和任意处置，完全没有法定的程序观念。

此外，被申请人未提交证据或依据，证明申请人在行政程序中应按何法定程序向谁申请，未证明其尽到了法定的充分说明和告知义务，亦未提交证据或依据证明将申请人的申

请作信访处理或者取消申请人的投诉举报申请权，以信访程序处理的法律依据以及未就属于其他机关管辖事项进行区分处理的依据不清楚，属于事实认定不清、主要证据不足、适用法律错误。

根据《消费者权益保护法》第四十六条的规定，被申请人未及时就受理情况告知申请人构成程序违法。根据最高人民法院裁判主旨和《合同违法行为监督处理办法》等规定，被申请人未就反映的欺诈、产品宣传及个人信息保护及违反服务承诺等方面的违法违规行为进行依法处理，不但越权处置本属市场监管等其他部门职责，且遗漏了或未予处理超过市内报备单车发行量等投诉举报，属于事实认定不清，适用法律错误，且未完全履行法定职责。

被申请人辩称：一、被申请人作出的《意见书》程序、时间和方式符合《信访条例》的规定，依法履行了告知义务。

申请人于2019年6月1日通过邮政挂号信方式（XA41245910977）向被申请人提出《关于OFO共享单车的投诉举报履职申请一》《投诉举报履职申请二》《投诉举报履职申请三》，主要内容：申请人2019年5月4日向OFO单车（运营企业为东峡大厦北京管理咨询有限公司）申请退还其2017年6月支付的押金，但运营企业未及时退还；申请人于2019年3月、4月使用摩拜单车（运营企业为北京摩拜科技有限公司）时，单车车锁无法正常开启、系统重复收费，其

本人已经与上述两家企业多次联系反馈问题，但是 OFO 单车运营企业的服务电话和在线客服无法接通，摩拜单车运营企业拒不受理，不了了之。因此，要求被申请人对上述两家企业的违法行为进行调查处理，责令上述两家企业向申请人退款赔偿，并按照《北京市共享自行车企业运营服务质量考核管理办法（试行）》将上述两家企业列入本年度负面考核清单和扣分处理。2019 年 6 月 4 日，被申请人签收上述邮政挂号信。

从申请人的信函内容分析，申请人反映的问题涉及互联网租赁自行车行业管理，且上述两家企业的注册地均在北京市。互联网租赁自行车是近年来交通运输领域出现的新业态。目前，国家尚无专门的法律、行政法规对其行业管理予以调整规范，与申请人反映相关问题的行业管理规范性文件主要有《交通运输新业态用户资金管理办法（试行）》等。

根据本市机构改革后经市委、市政府确定的职责分工和《北京市非机动车管理条例》第十九条规定，被申请人属于北京市人民政府的组成部门，是本市交通行政主管部门，负责本市互联网租赁自行车行业管理，拟定行业发展政策、规范和标准、建立企业服务质量信用考核机制。

鉴于上述因素，被申请人从行业管理和便民角度考虑，根据《信访条例》第二条的规定，将申请人来信反映问题按照信访事项予以处理，于 2019 年 6 月 14 日决定予以受理，

并通过申请人提供的电子邮件联系方式告知申请人。

2019年8月13日，被申请人作出《意见书》，对申请人来信反映的情况和问题进行了回复，并于当日通过申请人提供的电子邮件联系方式告知申请人，符合《信访条例》第三十三条“信访事项应当自受理之日起60日内办结”的规定。综上所述，被申请人作出的《意见书》程序、时间和方式符合相关法规规定。

二、被申请人作出的《意见书》对申请人来信反映的情况和问题给予了回复，适用法律、法规正确，履行了告知答复义务。

首先，关于申请人信函中反映的OFO单车运营企业未及时退还其押金，违反《交通运输新业态用户资金管理办法（试行）》第十五条第二项管理要求，企业的服务电话和在线客服无法接通等问题。

由于该问题涉及互联网租赁自行车用户押金管理以及企业受理社会公众投诉处理问题。被申请人向相关企业进行了调查了解。经了解，申请人2019年5月4日通过APP线上申请退还押金，属于《交通运输新业态用户资金管理办法（试行）》颁布实施之前被收取的用户资金并进行的用户资金退还操作申请。根据《交通运输新业态用户资金管理办法（试行）》第二十六条的规定，申请人2019年5月4日申请退还的押金在当时尚不适用第十五条第二项相关管理要求。

另外，申请人信函中反映的“截止6月1日查询退款情况，发现排名处于1550万人后”类似退押排名更新迟缓问题，经调查可能是因未及时清理OFO APP内缓存或未及时更新升级APP所致。同时，经了解，由于目前全国OFO用户申请退还押金的诉求数量较大且较为集中，造成该企业全国唯一的客服联系方式时常处于占线状态。OFO单车运营企业的登记状态为开业，其按用户提出退还押金申请的排名顺序，持续以一定规模依次序退还用户押金。

另外，关于申请人信函中提出的要求将OFO单车运营企业未及时退还押金事项列入其本年度考核清单并予以扣分处理问题。根据《交通运输新业态资金管理办法（试行）》《北京市共享自行车运营服务质量考核管理办法（试行）》，该情形尚不属于《北京市共享自行车运营服务质量考核管理办法（试行）》明确规定的扣分情形。

根据调查了解情况，被申请人责成该企业增加接电和线上客服人员，强化客服培训教育，优化客服答复用语等，努力满足OFO用户的来电诉求，按照相关法律规定及企业所作承诺，严格切实落实保障用户合法权益的主体责任。

据此，根据上述调查办理情况，被申请人在信访事项处理意见中向申请人进行了说明答复，适用法律、法规正确，履行了告知答复义务。

其次，关于申请人信函中反映的使用2019年3月、4月

摩拜单车车锁无法正常开启、重复收费等问题。

被申请人接到申请人的信函后，根据《北京市非机动车管理条例》，要求该企业核实用户账户骑行信息和投诉举报具体情况后作出书面情况说明。经核实了解，因互联网租赁自行车受限于地域网络信号强度和手机类型繁多等技术原因，申请人反映的 APP 系统显示车锁已开启但实际未开启情况确实可能存在，该企业已对有争议的行程给予免单处理和补偿卡次，申请人在使用单车前已经接受该企业的租赁服务约定，同意该企业超过合理范围内因素引发的损失免于责任，该企业提供的服务并未对申请人造成任何直接经济损失，故被申请人无法判定该企业存在申请人所反映的“单方面违反服务承诺，不能按照约定提供相应服务”情况，并且被申请人也并无权责和事实、法律依据利用行政权力责令该企业向申请人进行民事赔偿。

另外，关于申请人信函中提出的因摩拜单车车锁无法正常开启，要求将摩拜单车运营企业列入其本年度负面考核清单并予以扣分处理问题，该情形尚不属《北京市共享自行车运营服务质量考核管理办法（试行）》明确规定的扣分情形。

据此，根据上述调查情况，被申请人在信访事项处理意见中向申请人进行了说明回复，适用法律、法规正确、履行了告知答复义务。

三、申请人复议申请提出的“被申请人未就反映的欺

诈、产品宣传及个人信息保护及违反服务承诺等方面的违法违规行进行依法处理，不但就本属市场监管等相关部门职责范畴的越权处置，且遗漏申请中未予处理的超过市场报备单车发行量等投诉处理，属未完全履行法定职责”主张，是对事实和法律规定的曲解。

首先，申请人信函中明确要求对注册在本市的两家企业开展互联网租赁自行车经营活动中存在的欺诈、违约违法行为进行调查处理。此种情况下，被申请人作为本市互联网租赁自行车行业管理部门，对其反映的问题有职责作出调查回复，不存在越权处置问题。

其次，对申请人信函中反映的 OFO 单车运营企业未及时退还押金以及其本人使用摩拜单车时车锁无法正常开启问题，属于与其个人合法权益有利害关系的诉求，被申请人已经进行了调查处理并在信访事处理意见中进行了回复说明。

尽管申请人在三份申请中笼统提出“存在的在客户权益、产品宣传及个人信息保护、超过市内报备单车发行量等方面存在违规行为”，但是申请人并未举证证明所谓的“超过市内报备单车发行量的违规行为”侵害其本人何种合法权利，申请人提出的上述举报问题并不是基于其个人合法权益遭受侵害，因此被申请人对申请人的该举报问题是否进行查处，均不会影响申请人的权利义务。在该问题上，根据《行政复议法》第二条、第六条以及《行政复议法实施条例》第

二十八条第（二）项规定，申请人与被申请人的行政行为之间没有法律意义上的利害关系，申请人不具有基于该举报事项提起本案行政复议（行政诉讼）的主体资格，从最高人民法院和本市有关法院处理此类行政案件的大量司法实践中可以得到印证。

四、申请人复议申请中引用《依法分类处理信访诉求工作规则》《交通运输领域通过法定途径分类处理信访投诉请求清单》《行政执法机关移送涉嫌犯罪案件的规定》《交通运输行政执法程序规定》，以此主张被申请人将其信函诉求按照信访事项处理属于程序不当、适用法律错误，是对法律的误解。

首先，申请人在信函中要求行政机关对相关互联网租赁自行车企业违法行为进行调查处理的诉求并不属于国家信访局《依法分类处理信访诉求工作规则》（国信发〔2017〕19号）第二条规定的“已经、正在或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的诉求”。由于申请人的信函中明确要求“查处违法行为”，根据前述文件第二条、第六条第一款第（一）项的规定，被申请人按照信访事项对有关情况调查处理后向申请人予以答复，符合上述规定。

其次，根据申请人的三份信函内容，经逐一对比《交通运输领域通过法定途径分类处理信访投诉请求清单》（交办办〔2018〕98号），申请人提出的诉求事项并不在交通运输

部上述文件规定的事项范围之列，并不存在被申请人违反上述文件将申请人诉求事项错误地按照信访事项处理的问题。

再次，根据《行政执法机关移送涉嫌犯罪案件的规定》（国务院令 第 310 号）第三条规定，该行政法规的适用对象是行政执法机关在依法查处违法行为过程中，发现违法事实涉及的金额、情节、造成的后果等违反刑法有关规定和相关司法解释，涉嫌构成犯罪，依法需要追究刑事责任的，应当向公安机关移送。该行政法规并没有申请人所谓的“需要向其他行政机关移送”的规定，申请人显然故意曲解法规规定。

最后，《交通运输行政执法程序规定》（交通运输部令 2019 年第 9 号）第二条规定了适用范围。显然申请人信函中反映的问题和诉求并不属于公路水路交通运输执法领域案件，因此被申请人对申请人信函反映事项的调查、处理并不适用上述规章规定。申请人复议申请中认为被申请人违反上述规章第八条、第三十二条、第四十五条、第六十一条规定、程序不当，这显然是故意曲解该规章有关规定。

五、申请人的复议申请不符合行政复议法实施条例规定的受理条件。

根据《行政复议法实施条例》第二十八条规定，行政复议申请人与具体行政行为应当具有法律上的利害关系。从行政法律关系上，被申请人作出的《意见书》对申请人的权利义务并不产生实际影响。

按照《信访条例》第三十四条的规定，申请人如果不服被申请人作出的《意见书》，应在法定时限内向北京市人民政府信访办公室提出复查，而不是申请行政复议。

被申请人认为，申请行政复议和提起行政诉讼都是法律赋予行政相对人针对行政机关作出的具体行政行为侵害其合法权益时的救济方式和途径，尽管审理机关不同，但从法理上，二者的受理条件实质是相同的，根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国行政诉讼法〉的解释》第一条第二款之规定，行政机关针对信访事项作出的登记、受理、交办、转办、转送、复查、复核意见等行为不属于人民法院行政诉讼的受案范围，则行政相对人针对信访提出的行政复议申请同理应驳回。

综上，被申请人履行了法定义务，申请人提出的复议理由不能成立，请求复议机关依法审理，驳回申请人的复议申请。

经审理查明：2019年6月1日，申请人通过邮寄挂号信（单号：XA41245910911）向被申请人邮寄《关于OFO共享单车的投诉举报履职申请一》《投诉举报履职申请二》《投诉举报履职申请三》等三份投诉举报履职申请。

《关于OFO共享单车的投诉举报履职申请一》的主要内容是：申请人是被举报投诉人东峡大通（北京）管理咨询有限公司的用户（注册手机号：13356886315），于2017年6

月 14 日支付 99 元押金。在 2019 年 5 月 4 日申请退还押金，但却发现排队到了 1600 万。《交通运输新业态用户资金管理办法（试行）》自 2019 年 6 月 1 日起施行，申请人 6 月 1 日查询退款情况，发现仍排在 1550 万人后，且电话和在线客服均无法正常接通。申请人请求：1. 依法就申请人的投诉举报于 5 日内分别以电子邮件书面受理告知，依法查处、依法退款和赔付利息，依法赔偿；2. 依法对被举报人违法行为全面调查，并将调查结果和举报奖励、处罚情况书面回复和向社会主动公开。

《投诉举报履职申请二》的主要内容是：申请人是被举报投诉人北京摩拜有限公司的用户（注册手机号：13356886315），2019 年 3 月 31 日下午 5 点左右，在扫码开锁过程中发现被举报投诉人提供的共享单车多次开锁无法正常开启，提供虚假开锁成功却未开启提示，侵犯了消费者的合法权益。申请人请求：1. 依法就申请人的投诉举报于 5 日内分别以电子邮件书面受理告知，依法查处、依法赔偿、依法奖励；2. 依法对被举报人违法行为全面调查，并将调查结果和举报奖励、处罚情况书面回复和向社会主动公开。

《投诉举报履职申请三》的主要内容是：申请人是被举报投诉人北京摩拜有限公司的用户（注册手机号：13356886315），2019 年 4 月 3 日下午 6 点半左右，在扫码开锁过程中再次发现被举报投诉人提供的共享单车多次开锁

无法正常开启，提供虚假开锁成功却未开启提示，恶意扣除申请人购买的使用次数。申请人多次就类似问题向该公司反映，但该公司拒不赔偿损失，总是不了了之。申请人请求：
1. 依法就申请人的投诉举报于5日内分别以电子邮件书面受理告知，依法查处、依法赔付损失，责令召回；2. 依法对被举报人违法行为全面调查，并将调查结果和举报奖励、处罚情况书面回复和向社会主动公开。

2019年6月3日，被申请人签收了申请人的信件。2019年6月14日，被申请人针对申请人的三份举报履职申请作出《受理告知书》（京交信受字（2019）第025号），并于当日通过电子邮件的方式送达申请人。

之后，被申请人就申请人举报投诉的事项向被投诉举报人进行了调查了解。2019年6月15日，东峡大通（北京）管理咨询有限公司作出《OFO关于用户退押金投诉的情况说明》，就相关投诉举报事项向被申请人进行了回复说明：OFO单车运营企业在经营中遇到困难，但也积极尝试多种方式来满足用户退押金要求。同时，申请人已于2019年5月4日自主操作将押金升级为“押金转年卡”的免押金用户，用户已将押金转为年卡福利。用户押金转为年卡后，将不再显示退押金排队进度。

2019年7月2日，北京摩拜科技有限公司作出《就贾友宝举报情况的说明》，就相关投诉举报事项向被申请人进行

回复说明。

2019年8月13日，被申请人针对申请人的三份举报履职申请作出《意见书》，将调查处理结果向申请人进行回复：

首先，针对申请人的《关于OFO共享单车的投诉举报履职申请一》，被申请人进行调查处理后回复：一是针对申请人提出被举报投诉人违规不予退还押金问题，被申请人向申请人说明，OFO单车运营企业的登记状态为开业，其按照用户申请退还押金的排名顺序依次退还用户押。被申请人密切关注该公司运营动态的同时，已责成该公司按照相关法律规定及公司所作承诺，严格切实落实保障用户合法权益的主体责任；二是针对退款排队次序靠后问题，被申请人经调查后向申请人说明，相关情况可能是由于未及时清理OFO APP缓存或未及时更新升级APP所致，建议申请人清理客户端缓存或将APP更新至最新版本，同时，由于目前OFO用户申请退还押金的诉求数量较大且较为集中，造成该企业全国唯一的客服联系方式时常处于占线状态。被申请人已经责成该企业增加客服人员、强化培训教育、优化答复用语、满足用户诉求，切实落实保障用户合法权益的主体责任；三是针对申请人提出的按照《北京市共享自行车运营服务质量考核管理办法（试行）》将被诉企业列入本年度负面考核清单和予以扣分处理，被申请人经核实后告知申请人，申请人反映的数次无法正常开锁情形不属于《北京市共享自行车运营服务质量

考核管理办法（试行）》明确规定的扣分情形。

针对申请人的《投诉举报履职申请二》，被申请人根据《北京市非机动车管理条例》的有关规定，进行调查处理后回复：一是针对申请人提出的2019年3月31日下午摩拜单车系统多次提示开锁但无法正常开启问题，被申请人经约谈相关企业并调查后，相关企业后台已经为本次骑行买单；二是针对申请人要求被申请人对被举报企业存在的欺诈等违法经营行为调查处理并督促相关企业进行赔偿的请求，被申请人告知申请人，申请人在使用单车前已经接受该企业的租赁服务约定，同意该企业超过合理范围内因素引发的损失免于责任，被申请人并无权责和事实、法律依据利用行政权力责令该企业向申请人进行民事赔偿；三是针对申请人被举报企业列入本年度负面考察清单并予以扣分处理的请求，被申请人告知申请人相关情形不属于《北京市共享自行车运营服务考核管理办法（试行）》明确规定的扣分情形。

针对申请人的《投诉举报履职申请三》，被申请人根据《北京市非机动车管理条例》的有关规定，进行调查处理后回复：一是针对申请人提出的4月3日至4月22日摩拜单车系统多次提示开锁但无法正常开启的问题，被申请人经约谈相关企业并核查后，相关企业已经按照有关法律规定向申请人补偿3张次卡；二是针对申请人要求被申请人对被举报企业存在的欺诈等违法经营行为调查处理并督促相关企业

进行赔偿的请求，被申请人答复称申请人在使用单车前已经接受该企业的租赁服务约定，同意该企业超过合理范围内因素引发的损失免于责任，被申请人并无权责和事实、法律依据利用行政权力责令该企业向申请人进行民事赔偿；三是针对申请人提出的将被诉企业列入本年度负面考核清单和予以扣分处理，被申请人经核实后告知申请人，申请人反映的数次无法正常开锁情形不属于《北京市共享自行车运营服务质量考核管理办法（试行）》明确规定的扣分情形；四是针对申请人所提及的被举报人与高德地图解除合作却未及时公布和告知投诉人等情形，被申请人经了解认为属于企业之间商业活动，并不属于被申请人监管职责范围，建议申请人向其他有关部门进行投诉反映。

2019年8月13日当天，被申请人通过电子邮箱将《意见书》送达申请人。

本机关认为：一、收到申请人的三份申请后，被申请人已经依法进行了处理并将处理结果向申请人进行了答复，内容和程序符合法律规定。

（一）被申请人对申请人的投诉举报履职申请进行调查处理并予以了回复，实体合法。

首先，被申请人对《关于OFO共享单车的投诉举报履职申请一》已经依法调查并作出处理。一是针对退款排队次序靠后问题，被申请人向申请人说明，提供了建议；二是针对

被举报人违规不予退还押金问题，被申请人已约谈 OFO 单车运营企业，要求核实账户信息并进行说明。OFO 单车运营企业表示经营中遇到困难，但也积极尝试多种方式来满足用户退押金要求。同时，OFO 单车运营企业表示申请人已于 2019 年 5 月 4 日自主操作将押金升级为“押金转年卡”的免押金用户。被申请人经调查了解之后答复称，OFO 单车运营企业按照用户申请退还押金的排名顺序依次退还用户押金；三是针对将被投诉企业列入负面考核清单和予以扣分处理问题，鉴于被投诉企业的相关情形不属于《北京市共享自行车运营服务质量考核管理办法（试行）》规定的扣分范围，被申请人据此向申请人进行了答复；四是被申请人已责成相关企业改进服务工作，按照法律规定及公司所作承诺，严格落实保障用户合法权益的主体责任。

其次，关于申请人的《投诉举报履职申请二》，被申请人经约谈相关企业并依法处理后向申请人作出回复。一是针对申请人提出的摩拜单车系统无法正常开启问题，相关企业已经为本次骑行买单；二是针对申请人要求对被举报企业的违法经营行为调查处理并进行赔偿的请求，鉴于该赔偿请求属于申请人与被投诉企业之间的民事纠纷，被申请人并无权责令企业进行民事赔偿，被申请人据此进行了答复；三是针对将被举报企业列入负面考察清单并予以扣分处理的请求，鉴于被投诉企业的相关情形尚不属于《北京市共享自行车运

营服务考核管理办法（试行）》规定的扣分范围，被申请人据此向申请人进行了答复。

第三，关于申请人的《投诉举报履职申请三》，被申请人经约谈相关企业并依法处理后向申请人作出回复。一是针对摩拜单车系统无法正常开启的问题，相关企业已经按照有关规定向申请人补偿3张次卡；二是针对申请人要求对被举报企业的违法经营行为调查处理并进行赔偿的请求，鉴于该赔偿请求属于申请人与被投诉企业之间的民事纠纷，被申请人并无权责令企业进行民事赔偿，被申请人据此进行了答复；三是针对将被举报企业列入负面考察清单并予以扣分处理的请求，鉴于被投诉企业的相关情形尚不属于《北京市共享自行车运营服务考核管理办法（试行）》规定的扣分范围，被申请人据此向申请人进行了答复。四是针对被举报人与高德地图解除合作却未及时公布和告知投诉人的问题，鉴于被投诉企业的相关行为属于企业之间商业活动，并不属于被申请人监管职责范围，被申请人建议申请人向其他有关部门进行投诉反映。

针对申请人的投诉举报履职申请，被申请人已履行相关法定职责。申请人的部分请求不属于被申请人的职责范畴，被申请人已经向申请人进行了书面回复。

（二）被申请人对申请人的投诉举报履职申请按期予以回复，程序合法。

被申请人处理投诉举报履职申请并履行行业监管职责，依据的是《北京市非机动车管理条例》《北京市共享自行车运营服务质量考核管理办法（试行）》等规定。被申请人签收申请的履职申请信件后，及时调查处理并向申请人进行了回复，程序上没有违反上述相关规定。

二、申请人的部分复议申请不符合法定复议受理条件。

《行政复议法》第六条规定了行政复议的受案范围。《行政复议法实施条例》第二十八条第一款第（二）、（五）项规定了行政复议的两个受理条件：“申请人与具体行政行为有利害关系”、“属于行政复议法规定的行政复议范围”。

在本案中，申请人认为被申请人未就反映的欺诈、产品宣传及个人信息保护及违反服务承诺等方面的违法违规行进行依法处理，不但就本属市场监管等相关部门职责范畴的越权处置，且遗漏申请中未予处理的超过市场报备单车发行量等投诉处理，属未完全履行法定职责；被申请人收到投诉举报履职申请后以信访程序办理，适用法律错误；被申请人未就被举报人的其他相关违法情形，履行积极移送和将结果告知申请人的法定职责等。同时，申请人在复议申请中要求公开承办人、分管部领导姓名，要求相关人员回避并将回避决定发送到申请人指定的邮箱等。申请人的上述复议申请不符合法定复议受理条件：

（一）被申请人的部分行为未侵犯申请人的合法权利，

或与申请人无利害关系，故申请人的相关复议申请不符合法定复议受理条件。

首先，申请人在申请中要求对注册在本市的两家企业开展互联网租赁自行车经营活动中存在的欺诈、违约违法行为进行调查处理。此种情况下，被申请人作为北京市互联网租赁自行车行业管理部门，对其反映的问题有职责作出调查回复，不存在越权处置问题。同时，被申请人的相关行为也未对申请人的合法权利产生影响。

其次，申请人在三份申请中笼统提出相关企业“在客户权益、产品宣传及个人信息保护、超过市内报备单车发行量等方面存在违规行为”，但是申请人并未举证证明所谓的“超过市内报备单车发行量的违规行为”等行为侵害其本人何种合法权利，申请人提出的相关投诉举报问题并不是基于其合法权益遭受侵害，因此被申请人对申请人该举报问题是否进行查处均不会影响申请人的合法权利，被申请人的行为与申请人之间无法律上的利害关系。

第三，申请人认为被申请人以信访形式处理其投诉举报履职申请，不符合法律规定。在本案中，被申请人收到申请人的投诉举报履职申请后已经进行了调查处理并进行了书面回复。被申请人是否以信访形式作出处理，均未影响申请人的合法权利。

第四，申请人认为被申请人未就被举报投诉人的其他相

关违法情形履行积极移送等法定职责，但是申请人未对相关违法情形进行明确，指向不明。被申请人是否处理也未影响申请人的合法权利。

（二）申请人的部分复议申请不属于复议受理范围，所以不符合法定复议受理条件。

在本案中，申请人要求公开承办人、分管部领导姓名，要求相关人员回避并将回避决定发送到申请人指定的邮箱等一系列请求，但上述申请不符合《行政复议法》第六条规定的受理范围，所以不符合行政复议的法定受理条件。

综上所述，被申请人已对申请人的部分投诉举报履职请求依法履行了相关职责，对申请人另外部分投诉举报履职请求并无法定职责；申请人的部分复议请求不符合法定复议受理条件。根据《中华人民共和国行政复议法》第四十八条之规定，本机关决定驳回申请人复议申请。

本行政复议决定书一经送达，即产生法律效力。申请人如果不服，可以选择在收到本决定书后十五日内向人民法院提起行政诉讼。

