

## 調解服務

### 個案撮要

投訴康樂及文化事務署沒有妥善管理投訴人所承租餐廳的「經營權適用範圍」，以及向他追討的修復工程費用過高

### 投訴

投訴人是康樂及文化事務署（「康文署」）轄下一項設施內的餐廳（「餐廳」）的前承租人。他在一九九八年四月頂讓該餐廳。不過，由於經營困難，該餐廳於去年三月結束營業。本年一月，康文署致函給他，指出他沒有按照合約的規定，將該餐廳的「經營權適用範圍」回復原狀，並向他追討修復工程費用，以及逾期未繳的經營權月費，合共七萬九千多元。他對此表示不滿，認為康文署沒有妥善管理他所承租餐廳的「經營權適用範圍」，於是向本署投訴該署：

- (a) 在他辦理頂讓該餐廳的手續時，沒有向他解釋合約的內容；
- (b) 未經他同意，容許清潔工人取用餐廳的電力；
- (c) 沒有為餐廳內的洗手間進行適當的維修工程；
- (d) 沒有為該設施與餐廳之間的通道提供照明設備；
- (e) 沒有即時修補餐廳廚房牆壁的洞，以致餐廳的衛生情況受到影響；以及
- (f) 向他追討的修復工程費用過高，又沒有出示有關的單據或讓他親自察看工程是否已經完成。

## 「調解服務」

2. 本署在審研這宗個案，以及康文署提交的資料和評論後，決定以調解方法處理這宗個案。

3. 「調解服務」是一種另類排解糾紛的方法。調解過程是事涉各方在自願和保密的情況下進行的。透過本署的安排，投訴人與被投訴機構的代表會晤，坦誠討論投訴事項，一同尋求解決辦法；本署的調查員只會居中調停，不會提出意見或作出決定。調查員純粹是中立的中間人，安排各方會面，讓他們討論彼此的分歧，以期達成協議。

4. 本署認為，進行調解，可使投訴個案在較和諧的氣氛下及早得到解決，令投訴人和有關機構感到更加滿意。

## 雙方的協議

5. 在本署安排下，投訴人與康文署的代表于本年六月在本署出席調解會議，就投訴進行深入的討論。最後，在探討問題的癥結及磋商解決辦法後，雙方達成下列協定：

- (a) 康文署答允日後與承租人簽署合約，或辦理轉讓手續時，會向他們解釋合約的內容，以及告訴他們應履行的責任，以免引起不必要的糾紛。
- (b) 倘若投訴人能出示電費單或提出具體的證據，證明清潔工人曾取用餐廳的電力，以致餐廳的電費有所增加，康文署答允會跟進。
- (c) 康文署會密切留意該設施週邊的燈光，以及該設施與餐廳之間的通道的照明設備是否足夠，並會按不同季節的日照時間，調較照明設備的時間掣。此外，康文署承諾日後會就審批承租人加裝照明設備的申請的程式制定明確的指引，以提高他們在經營上的競爭力。

- (d) 康文署承諾，倘若日後有需要在承租人的「經營權適用範圍」進行維修工程，會留意這些工程會否令承租人不能履行與其業務有關的法律責任，以致他們觸犯法例。
- (e) 投訴人會去函康文署，申請以分期付款方式攤還修復工程費用。申請書會列明申請分期付款的原因、期數和還款金額，並承諾在經濟情況好轉時，會增加還款金額和縮減期數。康文署在接到申請後，會鄭重予以考慮，並採取適當的跟進行動。

#### 結語

6. 本署欣悉，康文署已接納上述協議，並採取積極的跟進行動，解決投訴人繳付欠款的問題。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 2001/1029

二零零一年十二月