

## 调解服务

### 个案撮要

投诉康乐及文化事务署没有妥善管理投诉人所承租餐厅的「经营权适用范围」，以及向他追讨的修复工程费用过高

### 投诉

投诉人是康乐及文化事务署（「康文署」）辖下一项设施内的餐厅（「餐厅」）的前承租人。他在一九九八年四月顶让该餐厅。不过，由于经营困难，该餐厅于去年三月结束营业。本年一月，康文署致函给他，指出他没有按照合约的规定，将该餐厅的「经营权适用范围」回复原状，并向他追讨修复工程费用，以及逾期未缴的经营权月费，合共七万九千多元。他对此表示不满，认为康文署没有妥善管理他所承租餐厅的「经营权适用范围」，于是向本署投诉该署：

- (a) 在他办理顶让该餐厅的手续时，没有向他解释合约的内容；
- (b) 未经他同意，容许清洁工人取用餐厅的电力；
- (c) 没有为餐厅内的洗手间进行适当的维修工程；
- (d) 没有为该设施与餐厅之间的通道提供照明设备；
- (e) 没有实时修补餐厅厨房墙壁的洞，以致餐厅的生情况受到影响；以及
- (f) 向他追讨的修复工程费用过高，又没有出示有关的单据或让他亲自察看工程是否已经完成。

## 「调解服务」

2. 本署在审研这宗个案，以及康文署提交的数据和评论后，决定以**调解方法**处理这宗个案。

3. 「调解服务」是一种另类排解纠纷的方法。调解过程是事涉各方在自愿和保密的情况下进行的。透过本署的安排，投诉人与被投诉机构的代表会晤，坦诚讨论投诉事项，一同寻求解决办法；本署的调查员只会居中调停，不会提出意见或作出决定。调查员纯粹是中立的中间人，安排各方会面，让他们讨论彼此的分歧，以期达成协议。

4. 本署认为，进行调解，可使投诉个案在较和谐的气氛下及早得到解决，令投诉人和有关机构感到更加满意。

## 双方的协议

5. 在本署安排下，投诉人与康文署的代表于本年六月在本署出席调解会议，就投诉进行深入的讨论。最后，在探讨问题的症结及磋商解决办法后，双方达成下列协议：

- (a) 康文署答允日后与承租人签署合约，或办理转让手续时，会向他们解释合约的内容，以及告诉他们应履行的责任，以免引起不必要的纠纷。
- (b) 倘若投诉人能出示电费单或提出具体的证据，证明清洁工人曾取用餐厅的电力，以致餐厅的电费有所增加，康文署答允会跟进。
- (c) 康文署会密切留意该设施外围的灯光，以及该设施与餐厅之间的通道的照明设备是否足够，并会按不同季节的日照时间，调较照明设备的时间掣。此外，康文署承诺日后会就审批承租人加装照明设备的申请的程序制定明确的指引，以提高他们在经营上的竞争力。

- (d) 康文署承诺，倘若日后有需要在承租人的「经营权适用范围」进行维修工程，会留意这些工程会否令承租人不能履行与其业务有关的法律责任，以致他们触犯法例。
- (e) 投诉人会去函康文署，申请以分期付款方式摊还修复工程费用。申请书会列明申请分期付款的原因、期数和还款金额，并承诺在经济情况好转时，会增加还款金额和缩减期数。康文署在接到申请后，会郑重予以考虑，并采取适当的跟进行动。

## 结语

6. 本署欣悉，康文署已接纳上述协议，并采取积极的跟进行动，解决投诉人缴付欠款的问题。

申诉专员公署

档案编号：OMB 2001/1029

二零零一年十二月