



## 調解與大廈管理

解決糾紛  
調解為先

### 甚麼是調解

調解是一種自願參與的程序，當中由一名公正和受過訓練的第三者，即調解員，協助爭議各方在良好的氣氛下，達成既能滿足各方所需，又為各方所接受的和解。在調解過程中，爭議各方均有機會陳述本身的論點，和聆聽對方的說法。調解員的任務並非為各方作出決定，而是幫助各方探討本身論據的強弱，並尋求可行的解決方案，從而利便各方達成和解協議。調解員不會就誰對誰錯作出裁決，亦無權強行各方和解；作出決定的權力始終在爭議各方的手上。調解員接受過專門訓練，善於打破談判僵局，並能令各方專注於尋求解決方案。

### 大廈管理糾紛的調解成功個案分享

一名居於北角私人屋苑的業主，其住宅單位的浴室天花於2005年初開始出現滲漏情況並持續惡化。由於上層單位的業主沒有妥善處理問題，以致滲水的情況由浴室蔓延至房間及客廳，傢俱亦遭受損壞。樓上的業主最終雖然完成了維修，滲水的情況停止，但下層的業主需要修葺單位及更換部份傢俱才能繼續居住。

該業主其後於2009年向樓上單位的業主追討損失，但雙方因事件的責任和補償方式未能達成共識。他們其後各自尋求專家搜證，甚至進行訴訟，花了相當的時間和費用，雙方備受極大的困擾。最後，雙方接受了專業機構的調解安排，專業和解員在了解個案後，隨即為雙方安排會議進行調解工作。在經過兩次調解會議後，雙方終於達成共識及簽訂了調解協議，解決了擾攘多年的困惑，此實有賴和解員的專業表現及雙方的積極參與，締造了雙贏的局面。

(個案資料由香港和解中心公共關係及會籍事務委員會提供)

### 民政事務總署就私人大廈管理提供的支援服務

民政事務總署總部設有大廈管理科，以統籌大廈管理事務。在地區層面，18區民政事務處也成立了地區大廈管理聯絡小組(聯絡小組)。聯絡小組由受相關培訓的聯絡主任組成，職責包括為業主和法團提供服務，協助業主成立法團，出席法團會議，以及向業主提供意見，以協助他們解決大廈管理問題。聯絡小組會協助執法部門執行與大廈維修和改善消防安全有關的工作，另外，也會協助調解業主之間或業主和法團之間的糾紛，並在有需要時安排「義務專業調解服務」。業主如就私人大廈管理問題有任何查詢，可聯絡所屬地區的民政事務處。東區大廈管理聯絡小組電話：2886 6569。

### 建築物管理調解統籌主任辦事處

土地審裁處自2008年1月1日起推行試驗計劃，目的是簡化建築物管理案件的處理過程，並鼓勵建築物管理案件的各方，嘗試透過調解以解決彼此的分歧，從而使該類案件迅速及有效率地得以處理。為利便各方當事人就建築物管理案件尋求調解，司法機構於2008年1月在土地審裁處成立了建築物管理調解統籌主任辦事處。

#### 「東區房屋管理事務工作小組」名單

杜本文議員(主席) 鄭志成議員(副主席) 陳麗群議員MH 趙資強議員 趙家賢議員 何毅淦議員 許嘉灝議員MH 許林慶議員  
江澤濠議員MH 龔裕祥議員MH 關瑞龍議員 黎志強議員 劉慶揚議員 李文龍議員 梁志剛議員 梁國鴻議員 梁兆新議員  
梁淑楨議員 李進秋議員 勞銖珍議員MH 顏尊廉議員MH 鄭仲慈女士 李昌可先生 郭曉暉女士(秘書)

- 建築物管理調解統籌主任辦事處主要負責舉辦調解講座，以及協助訴訟人尋求調解服務，藉此循更合乎經濟效益、省時、令人滿意的方式解決彼此的爭議。在調解講座之後，調解統籌主任與各方當事人進行調解前諮詢，並給予各方提供調解服務的機構的資料，以供他們考慮和申請調解服務。由建築物管理調解統籌主任辦事處舉辦以及提供的調解講座和調解前諮詢服務，費用全免，但各方當事人聘任調解員，則須支付其所訂明的調解費用。該調解統籌主任辦事處備有調解員名冊，可供參閱。

調解統籌主任辦事處提供與建築物管理案件有關的調解資訊，並回答有關查詢，但辦事處的工作人員不會提供任何法律意見，亦不會就具體法庭案件或法律程序的進行，作出評論或提供協助。

調解統籌主任辦事處的地址：九龍加士居道38號土地審裁處大樓二樓206-208室，查詢電話：2170 3858。市民可瀏覽香港司法機構或專業調解機構的網頁，以了解更多關於調解的資料：

香港司法機構網站	: <a href="http://mediation.judiciary.gov.hk/tc/index.html">http://mediation.judiciary.gov.hk/tc/index.html</a>
香港調解會	: <a href="http://www.hkiac.org/index.php/tc/mediation_hk">http://www.hkiac.org/index.php/tc/mediation_hk</a>
香港和解中心	: <a href="http://www.mediationcentre.org.hk/">http://www.mediationcentre.org.hk/</a>

## 室內天花滲漏的處理方法

室內單位出現滲水情況可能對其他住客構成滋擾，單位業主有責任妥善維修及管理其物業，包括解決滲水問題。滲水的常見原因主要是樓上、毗鄰或本身單位的排水管或供水管漏水，樓板防水層或浴缸封邊殘損，與及污水或雨水經由天台/外牆滲入。

滲水大都是由損毀的供水管、衛生設備或排水渠管造成，通常可用簡單的修葺工程糾正。業主應直接聘請建築技術人員或持牌水喉匠，鑑定滲水原因，迅速加以修理。此外，業主可尋求大廈管理組織及政府部門的協助。

### 大廈管理組織提供的協助

如果懷疑滲水情況是源自樓上或毗鄰的單位，可向大廈管理處、業主立案法團、業主委員會或互助委員會尋求協助，與有關住戶商討，要求協助檢驗找出滲水原因及進行維修工程。在有必要時，業主可聘請建築和法律顧問，根據大廈公契內容要求負責人士停止滲水，甚至提出索償。

### 政府部門提供的協助

為了更有效地處理市民的滲水投訴，食物環境衛生署及屋宇署成立了聯合辦事處，以安排「一站式」的服務處理樓宇滲水投訴。假如無法與鄰居協商解決滲水問題，可致電「1823電話中心」求助。聯合辦事處會就滲水投訴作出初步調查；若滲水構成衛生妨擾，聯合辦事處職員獲授權執行《公眾衛生及市政條例》的相關條文，減除滲水妨擾。如有需要，亦會轉介個案予屋宇署或水務署，作出相應行動。例如屋宇署會按《建築物條例》，針對樓宇及排水渠失修問題；而水務署則按《水務設施條例》，制止浪費食水的情況。若滲水是輕微或間歇性，而調查未能找出源頭，政府的介入行動便會終止。

### 透過調解方法尋求解決

受影響的業主可嘗試透過調解方法，以更合乎經濟效益、省時及令人滿意的方式尋求雙方可接受的解決方案，以解決彼此的爭議。

如需更多的詳細資料或作出查詢，可瀏覽屋宇署網頁 [www.bd.gov.hk](http://www.bd.gov.hk) 或食物環境衛生署網頁 [www.fehd.gov.hk](http://www.fehd.gov.hk)，或致電「1823電話中心」。

財務管理是大廈管理的重要一環。完備的制度和有效的監管不但可以確保經費運用得宜和大廈財政健全，還可以減少貪污舞弊和其他不當行為。以下是一些有關財務管理的常見問答：

問 行使虛假收據向法團申請發還款項，會觸犯甚麼罪行？



答 根據《防止賄賂條例》第 9 (3) 條，代理人（例如法團管理委員會委員、職員或承辦商）如使用虛假文件、收據或帳目，意圖欺騙其主事人（例如：法團），即屬違法。（法例原文請參閱香港法例第 201 章《防止賄賂條例》）

問 為什麼法團要授權超過一個簽署人簽發支票？可否為求方便預先簽署多張空白支票／銀行提款單？

答 法團可授權不少於兩名簽署人簽發支票和銀行提款單，亦不應為求方便預簽空白支票／銀行提款單，這樣既可提供適當的監察與制衡，又可防止法團款項遭人盜用。

此外，法團應將支票簿、銀行存摺及印鑑妥善保存，並設定支票付款限額，規定超過金額的付款需獲得更高權限的批准。



問 業主可否查閱法團的財務文件或要求索取有關文件的副本？

答 根據《建築物管理條例》，法團管委會應准許業主在任何合理時間內查閱帳簿。業主也可以書面要求法團提供下列文件的副本，而管委會可收取合理的複印費：

- ✓ 財務報表；
- ✓ 會計師報告（如根據條例財務報表須由會計師審計）；或
- ✓ 收支概算表。



業主如欲查閱帳簿、帳項記錄及其他記錄所提述的單據、發票、憑單、收據及其他文件，可依循以下方法：

- ✓ 不少於 5% 的業主可以向管委會提出，要求讓他們或他們授權的任何人查閱有關文件；或
- ✓ 業主可向法庭申請命令，授權他或申請書上的任何人查閱有關文件。如法庭信納有關申請是真誠作出，並為了恰當的目的，可作出命令。



# 家居維修免息貸款

## 目的

提供免息貸款，鼓勵私人住宅單位業主進行單位內有關家居安全及環境衛生設備的維修工程。

## 申請資格

- 申請人必須持有香港身份證並已年滿 18 歲（以香港身份證上日期為準）。
- 物業須為：
  - i) 樓齡達 20 年或以上（以入伙紙為準）的住宅物業；及
  - ii) 市區（包括沙田、葵青、荃灣）樓宇住宅單位的平均每年應課差餉租值不超過港幣 \$120,000；而新界地區樓宇住宅單位的平均每年應課差餉租值不超過港幣 \$92,000；及
  - iii) 每一位申請人唯一以任何形式擁有業權的香港物業；及
  - iv) 由個人單獨或聯名擁有（即非透過公司擁有）。
- 申請人必須包括物業的業主及所有聯名業主。

## 貸款額及還款期

- 符合資格的申請人可獲批 **最高港幣 \$50,000** 或獲批工程的費用（以較低者為準）的 **免息貸款**。
- 貸款於整筆款項發放後以 **最長 60 個月等額的形式攤還**。

## 額外資助

為協助有經濟困難的業主，符合特定申請資格的業主，除家居維修免息貸款外，每個住宅單位在五年內最高可獲批港幣 **\$10,000** 的家居維修補助金。

# 大廈管理活動快訊

## 漁民休漁期三防安全嘉年華



由東區防火委員會及香港漁民團體聯席會議聯合舉辦，東區區議會贊助的「漁民休漁期三防安全嘉年華」已於二零一二年五月二十七日(星期日)舉行。當日節目內容豐富，各漁民團體早上在區內的避風塘向漁民派發宣傳單張及宣傳品，而同日下午的嘉年華則假筲箕灣愛秩序灣愛東商場舉行，內容包括綜合表演、展覽及手工藝攤位等。大會希望透過是次活動，加深區內居民，特別是漁民朋友對防火、防風及防盜三方面的知識。

## 清明節防止山火宣傳活動

由東區防火委員會主辦的「清明節防止山火宣傳活動」已於二零一二年四月一日(星期日)上午假柴灣連城道一帶舉行。當日東區防火委員會委員、消防處職員及消防安全大使除向掃墓人士派發防火宣傳紀念品外，並呼籲他們妥善處理火種，以免引起火警。



### 活動預告

## 東區大廈管理活動

「東區大廈管理訓練課程2012」將於本年十月四、九、十一及十六日分四晚假銅鑼灣社區中心三樓禮堂舉行，屆時並將邀請名專業學會及政府部門代表出席活動及擔任主講嘉賓，就大廈管理上的不同範疇作出專業講解。

查詢上述活動詳情，請致電 2886 6540。

# 大廈管理信箱



問

本人是北角一私人屋苑的法團管理委員會（管委會）主席，法團最近接獲一名業主的求助，表示其單位浴室的天花出現邊漏，懷疑是由於上層單位的喉管破損所致。本人就這方面有以下查詢：

1

天花滲水的一般源頭是甚麼？業主應怎樣找出滲水原因？

2

業主或法團應如何處理天花滲水問題？是否可尋求政府部門協助？

3

聽聞大廈管理的糾紛可透過調解方法解決，調解的過程如何？可從哪裡得到更多相關資料？

答

1

天花滲水的常見原因一般為：樓上、毗鄰或本身單位的排水管或供水管漏水、樓板防水層或浴缸封邊殘損及污水或雨水經由天台/外牆滲入。

由於滲水大都是由損毀的供水管、衛生設備或排水渠管造成，通常可用簡單的修葺工程糾正。業主應直接聘請建築技術人員或持牌水喉匠，鑑定滲水原因，迅速加以修理。

2

業主倘若懷疑滲水情況是源自樓上或毗鄰的單位，可向大廈管理處、業主立案法團或互助委員會尋求協助，與有關住戶商討，要求協助檢驗找出滲水原因及進行維修工程。在有必要時，業主可聘請建築和法律顧問，根據大廈公契內容要求負責人士停止滲水，甚至提出索償。

此外，有關業主亦可致電「1823電話中心」向聯合辦事處求助。聯合辦事處會就滲水投訴作出初步調查，若滲水構成衛生妨擾，聯合辦事處便會根據《公眾衛生及市政條例》的相關條文處理，以減除滲水妨擾，或轉介個案予屋宇署或水務署，作出相應行動。

3

調解是一種自願參與的程序，當中由一名公正和受過訓練的第三者，即調解員，協助爭議各方在良好的氣氛下，達成既能滿足各方所需，又為各方所接受的和解。在調解過程中，爭議各方均有機會陳述本身的論點，和聆聽對方的辦法。調解員的任務並非為各方作出決定，而是幫助各方探討本身論據的強弱，並尋求可行的解決方案，從而利便各方達成和解協議。調解員不會就誰對誰錯作出裁決，亦無權強行各方和解，作出決定的權力始終在爭議各方的手上。調解員接受過專門訓練，善於打破談判僵局，並能令各方專注於尋求解決方案。因此，倘大廈業主遇上大廈管理的糾紛，可以考慮透過調解方法解決。

如欲了解更多有關調解的資料，可瀏覽以下網址：

香港司法機構網站：<http://mediation.judiciary.gov.hk/tc/index.html>

香港調解會：<http://www.hkiac.org/index.php/tc/mediation>

香港和解中心：<http://www.mediationcentre.org.hk/>