

觀塘  
成業街 30 號  
華富工貿中心  
3 字樓 6 室  
公屋聯會主席  
王坤先生

公屋聯會主席王坤先生鈞鑒：

二零一零年一月十九日會議提出事項的跟進

感謝 貴會於二零一零年一月十九日與我們的會談及三月十六日的來信。我們歡迎 閣下及 貴會提供意見、建議及轉介個案，因此，我們將繼續保持與貴會的定期對話。現謹附上本公司團隊跟進會議事項的摘要及進度報告。

管理層會跟進及監督全部過程，提升旗下商場整體的服務水平，而本公司駐場的管理團隊，亦會就個別事項向你們作出回應。

我們深明與合作伙伴保持良好溝通，能進一步提升我們的專業管理水平。領匯旗下龐大的零售及停車場物業組合，與廣大市民的生活息息相關，貴會的寶貴意見實有助推動我們不斷進步。期望日後透過每一季度與 貴會保持定期接觸，進一步加強雙方的關係。

領匯管理有限公司  
企業傳訊及策略總監  
潘啟迪



2010 年 3 月 31 日

投訴	回覆
<p>1. 重新評估租金、全面減租，或個別商場及街市減租</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司會經常與商戶檢討、商議，及回應合理的訴求，達致雙方接受到及可持續發展的租金方案。</li> <li>若小商戶有任何特殊經濟情況，致生意遇到困難，我們會作個別考慮。</li> </ul>
<p>2. 取消分成租金</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>收取分成租金在業界是一項普遍的做法，每月收到的數據，有助業主評估商戶的業務狀況。當商戶業務達致理想的水平時才需要繳交分成租金。</li> <li>就個別租戶，管理層會檢討啟動分成租金的營業額。</li> </ul>
<p>3. 取消管理費及冷氣費</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>徵收管理費是收回保安、清潔、維修保養的部分開支，以支付商場運作的部分費用。管理層承諾會積極提升商場服務水平。</li> </ul>
<p>4. 六個月前向商戶發出續租通知書、延長商討租約時間</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>優先與現有商戶商討續租事宜、增加續租年期</li> <li>停止強迫續約商舖搬遷及裝修、對自願搬遷及裝修商戶給予搬遷、裝修津貼、提供免租期</li> <li>取消對街市商戶隨時終止租約的不平等條款、</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司會積極與商戶檢討、商議，及回應合理的訴求，本公司一般會在商戶約滿最少三個月前，與商戶開始商討租約細節，讓雙方可以有更多時間討論。</li> <li>本公司會為現有商戶提供更多合適選擇，亦會優先考慮與現有商戶續租。</li> <li>除了已有發展計劃的商場，一般情況下，續租租約年期為三年。在開展發展計劃時，或會出現短期空置情況及需要商戶作暫時搬遷。</li> <li>資產提升與發展工程目標是迎合顧客最新期望，提供更多類型的商舖及貨品選擇，提升購物環境，改善場內間隔、人流，令顧客更容易到達商舖。</li> <li>本公司會透過更佳的規劃，盡量減少資產提升與發展工程對商戶造成的不便。管理層亦可就個別受資產提升工程未能預見的</li> </ul>

		<p>長期及嚴重影響的商戶，檢討其現行租金。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>就個別商場，管理層會考慮給予援助，以減低有關商戶的搬遷成本。</li> </ul>
5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>銷售場地售賣冒牌貨品、或售賣與商場內商舖同樣類別的貨品，造成不必要的競爭</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司於商場內撥出指定銷售場地，目的提供更多元化及更多種類的貨品選擇給予顧客。每個銷售場地承辦商均需提交售賣貨品清單，予本公司審核。本公司會盡量均衡於場內商舖及展銷場地售賣的貨品種類，避免不必要的競爭。</li> </ul>
6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>上落貨免費泊車時間由 15 分鐘回復至 30 分鐘</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司旗下 21 個早前縮短了上落貨免費泊車時間的停車場，已將有關時間回復至三十分鐘。</li> <li>現時在領匯旗下全線停車場，貨車均可享上落貨免費泊車三十分鐘。</li> </ul>
7.	<ul style="list-style-type: none"> <li>商場整體管理不善、消防系統欠缺維修保養</li> <li>部分商場及街市冷氣不足，應全面改善經營環境和設施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司會密切留意商場及街市的日常運作，以提升商場整體的服務水平。未完成的維修保養項目，會盡快完成。</li> <li>本公司已設立內部稽查檢討制度，以提升設施的維修保養計劃及時間表。</li> <li>管理層現正檢討在實施由領匯直接管理後，商場日常管理的運作、程序及服務水平。</li> </ul>
8.	<ul style="list-style-type: none"> <li>商場內翻新工程的圍板，嚴重影響商戶生意</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司會協助商舖被圍板遮擋的商戶，於場內當眼位置，張貼顯示其商舖名稱的臨時指示，同時會於工程圍板上張貼商舖指示。</li> <li>本公司現正檢討在商場內因進行資產提升工程而豎立的圍板的形式及設計，並會改善在工程進行期間的臨時指示牌。</li> </ul>
9.	<ul style="list-style-type: none"> <li>零售商、連鎖店及小商戶均面對加租壓力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>租金反映現時的市場需求，本公司會於簽訂新租約或與商戶商討續租事宜時按當時的市況調整。</li> <li>若有特殊情況，管理層已設有特別機制檢討調整幅度是否合理。</li> </ul>
10.	<ul style="list-style-type: none"> <li>保持商場、街市檔位的行業劃分，避免商戶間的惡性競爭</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司會不時檢討商場及街市的商戶組合，以滿足社區的最新需求。</li> </ul>

	個案	回覆
1.	<p><u>樂富廣場</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>資產提升工程嚴重影響了商戶的生意</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司已由 2010 年 1 月 27 日起與樂富中心商會代表會面。本公司會就每個商戶個案，作個別考慮，務能順利解決問題。</li> </ul>
2.	<p><u>彩雲商場</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>銷售場地售賣冒牌貨品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每個銷售場地承辦商均需提交售賣貨品清單，予本公司審核。銷售場地小組會加緊監察。</li> </ul>
3.	<p><u>彩雲商場</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>要求引入更多不同種類的商舖，減租以降低空置率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司現正就彩雲商場是否進行資產提升工程進行可行性研究。</li> </ul>
4.	<p><u>沙角冬菇亭及街市</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>冬菇亭商戶要求續約三年</li> <li>街市告示板及污水系統需緊急維修</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>除一個冬菇亭商戶將會退休而不續約外，本公司將會與其餘全數十一個冬菇亭商戶續約三年。</li> <li>損毀的街市告示板及淤塞了的污水處理系統，已於 2010 年 1 月更換及維修妥當。</li> </ul>
5.	<p><u>長發街市</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>經營凍肉家禽檔的商戶投訴場內有多達十間同類型店舖，影響生意</li> <li>其他商戶要求凍結租金</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司將會提升街市的商戶組合，以提供更多不同種類的商舖選擇予顧客。</li> <li>本公司已於 2010 年 1 月 18 日與長發街市商會會面，本公司會繼續就檢討租金議題，與商戶保持聯繫。</li> <li>管理層可按個別商戶的營業表現，檢討租金的合理性。</li> </ul>
6.	<p><u>大元街市</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>要求延遲為配合街市內將進行的提升計劃的搬遷日期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>經與商戶協商，本公司已落實延遲搬遷日期。</li> <li>管理層會與街市承辦商保持緊密合作，協調翻新的日期，並會協助在翻新期間仍然營業的租戶。</li> </ul>
7.	<ul style="list-style-type: none"> <li>街市商戶要求續約三年，並於約滿前六個月開始商討續約事宜</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>除個別個案外，本公司一般會與現租戶續約三年，並會於約滿前三個月與租戶展開磋商</li> <li>較短年期的租約，或與提升工程有關。</li> </ul>
8.	<p><u>天水圍區設施提升</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有區議員指領匯阻礙於天華邨的加裝升降機工程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司已於 2009 年 10 月 12 日通知房委會，就建議的加裝升降機工程，本公司並無異議。房委會亦應已展開有關工程。</li> </ul>