

# 物業管理 之調解

— 如何未雨綢繆？

胡子祥 工程師

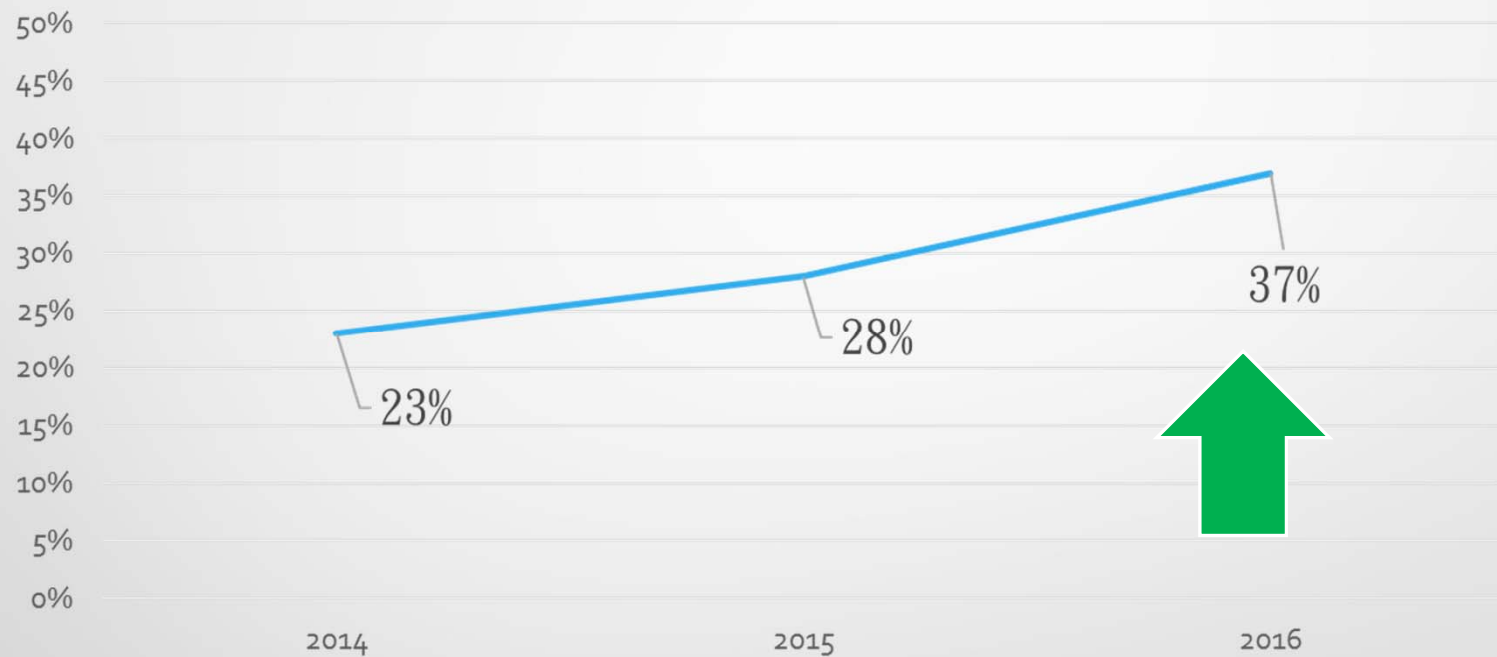
固堤建築測量及顧問有限公司

Date: 13 June 2017





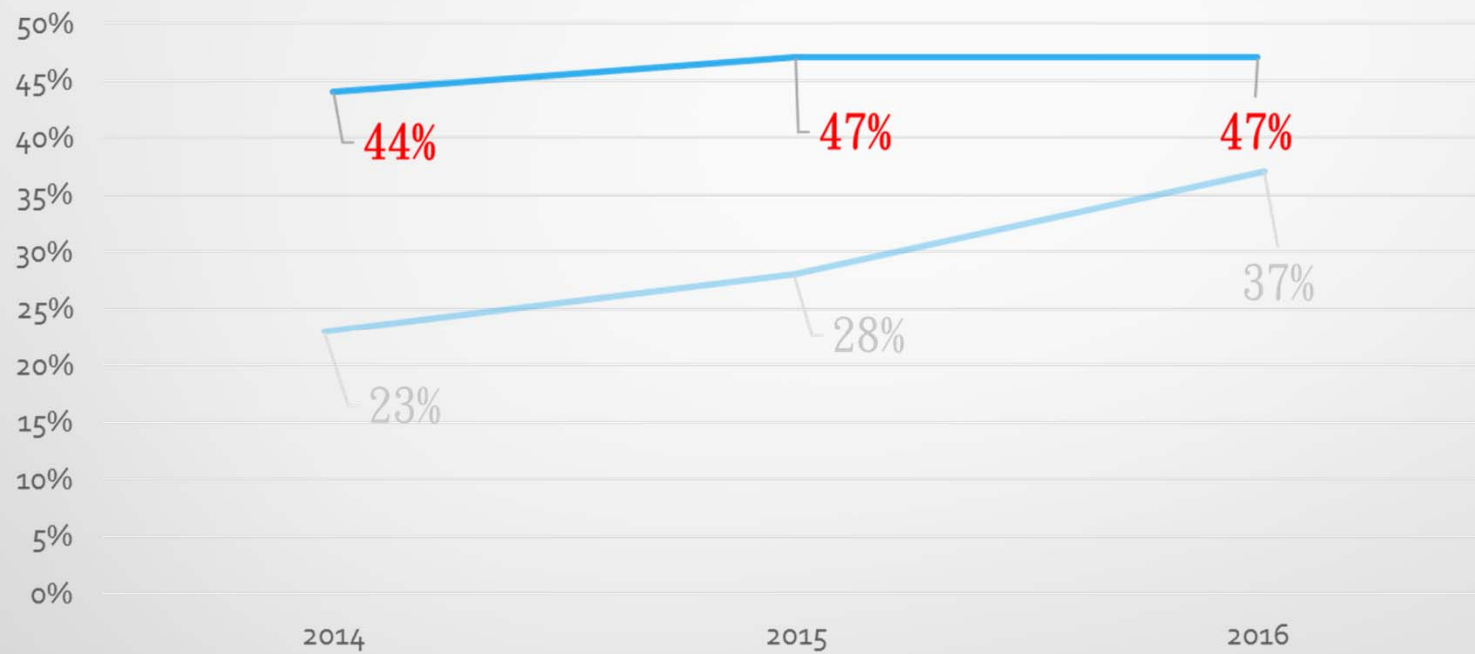
# 調解的成功率 (物業管理範疇)



\*只計算達成全面協議(Full Agreement)之個案

#資料來源: Hong Kong Judiciary. (2016) –  
Mediation Statistics for Building Management Cases.

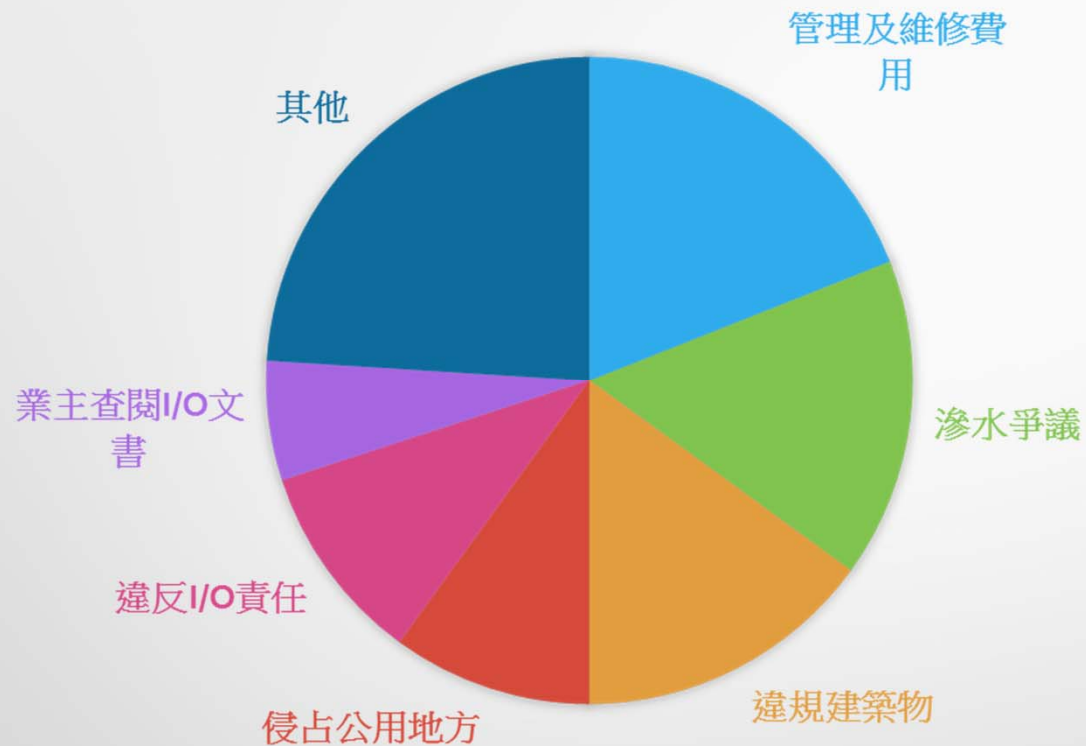
# 調解的成功率 (整體)



\*只計算達成全面協議(Full Agreement)之個案

#資料來源:香港司法機構 (2016) - 調解統計數字.

# 物業管理爭議細項



涉及：

- 管理專業
- 測量專業
- 工程專業
- 法律專業
- .....

#資料來源：

The Building Management Mediation Coordinators' Office. (2011). Evaluation report on Mediation for building management cases in Lands Tribunal of the Judiciary.

# 學術研究

根據肯尼索州立大學的研究：

*Jean Poitras, Susan Raines. (2013). Expert Mediators: Overcoming Mediation Challenges in Workplace, Family, and Community Conflicts.*

*“The mediators’ greatest challenges:*

- 1) The reluctant attitude of the users,*
- 2) Distrust among parties,*
- 3) Absence of the attorney,*
- 4) Cultural difference*

***5) Expectations***

***(roles of different parties, especially when the mediators are to give advice),***

- 6) Strong emotions....”*

(對調解員角色之主觀期望，尤其當調解員對案件進行分析時，是其中一項調解員面對之難題)



# 學術研究

根據香港城市大學的研究：

*Sai On Cheung, M.ASCE; Pui Ting Chow; and Jo Kenneth Maduramente Tse. (2015). Performance of Mediator Tactics in Building Management Disputes.*

*“...three dimensions were tested using moderated multiple regression. Twelve regression models show significant moderating effects. **The results suggested that a proactive approach to mediate building management disputes can indeed materially achieve a win-win settlement.** Trust development and call ...”*

（採取積極主動的態度去處理調解樓宇管理糾紛，確實有助達致雙贏的成果。）





社會各界可以怎樣準備？

# 推動調解的準備功夫

業主立案法團可以：

- 加設調解大使-專責大廈調解糾紛
- 舉辦座談會
- 參加「調解為先承諾書」活動
- 主動聯絡調解服務機構
- 按時舉辦或參與有關機構的調解活動





# 推動調解的準備功夫

社會可以：

- 給予支持及制定配套措施
- 製定不同的標準
- 鼓勵物業管理專業人士成為調解員
- 提供有關專業培訓……





# Q&A