

立法會二十題：調解服務

以下為今日（二月二十三日）在立法會會議上張國柱議員的提問和律政司司長黃仁龍資深大律師的書面答覆：

問題：

有市民向本人反映，他們對調解服務的需求日增，但有關調解員的培訓以至資格評審的制度依然十分混亂，令市民不知如何選擇調解服務。就此，政府可否告知本會：

（一）鑑於律政司司長曾表示，剛成立的調解專責小組的職責之一，是制訂調解員資格評審制度，該專責小組在這方面的工作計劃的詳情為何，以及政府就制訂專業調解員的培訓制度的計劃為何；

（二）鑑於據悉雷曼兄弟相關迷你債券的調解個案堆積如山，而即使有很多受影響投資者（苦主）願意接受調解服務，但等候時間往往長達兩年，政府如何解決這個調解服務的樽頸問題，以免苦主的談判條件被削弱；及

（三）鑑於政府於二〇一〇年二月八日公布《調解工作小組報告》，並宣布展開為期三個月的公眾諮詢，諮詢所得的公眾意見為何，政府會否就諮詢的結果出版最後報告，以及下一步如何落實報告的建議？

答覆：

主席：

（一）現時，在香港從事調解工作的認可調解員是經由不同的調解資格評審機構（本地及海外）取得認可的，而各間機構都各自設有不同的培訓及評審資格規定。設有調解資格評審的本地服務提供者當中，包括——

- * 香港國際仲裁中心
- * 香港律師會
- * 香港和解中心
- * 香港測量師學會
- * 英國皇家特許測量師學會香港分會
- * 香港建築師學會

在二〇一〇年年初，律政司頒布《香港調解守則》。該守則旨在為調解員訂立通用的標準，並具有確保調解服務質素的重要作用。現時已有 21 個調解服務提供者（包括上文載列的服務提供者）採用了該守則。

調解工作小組於二〇〇八年成立，負責審視調解服務在香港的發展及供應情況和其他工作。工作小組已對調解員的資格評審及培訓事宜進行研究，並於二〇一〇年二月發表報告，徵詢公眾意見。根據該報告的其中一項建議，成立一個單

一資格評審組織是可取的，而且有助確保調解員的質素、使評審標準一致、向市民灌輸有關調解服務和調解員的知識、加強市民對調解服務的信心，以及維持調解的可信性（註1）。然而，該報告亦指出「目前並非適當時候訂定劃一的調解員資格評審制度」及「應致力於為可能使用調解服務的人士提供適合的調解資料，以便他們決定是否選用調解來解決糾紛，並且協助他們更能選擇勝任的調解員」（註2）。報告建議有關成立這樣的組織的可能性應在5年內予以檢討（註3）。然而，公眾諮詢所接獲的大多數意見書都要求盡快成立一個單一評審組織，而非在5年內檢討成立該組織的需要。

鑑於香港有多個本地及海外的調解服務提供者，由這些服務提供者攜手合作，成立一個資格評審組織，並議定共同接受的專業標準（包括培訓標準），是十分重要的。應注意的是，要達到這個目標，可以考慮不同的方法。舉例來說，其中一個方法是集中由一個組織進行調解員培訓及資格考核工作，並負責提供調解員。另一個方法是成立一個包括各個調解服務提供者的評審資格統籌組織。重要的是找出最適合香港的模式。為此，律政司正與各持份者緊密合作，以促進在適當時間成立單一的資格評審組織和制定資格評審及培訓的標準。

（二）根據香港金融管理局（金管局）解釋，該局推出的雷曼兄弟相關個案調解及仲裁服務，是由香港國際仲裁中心（仲裁中心）負責執行，金管局負責協調轉介符合以下條件的個案，同時資助這些個案中的投資者的調解服務費用：

- * 投資者就有關產品的投訴已由金管局轉介證券及期貨事務監察委員會（證監會）決定是否採取任何進一步行動；或
- * 投資者的投訴已導致一名有關人士或主管人員被金管局或證監會查明曾犯錯。

從仲裁中心向金管局提供的統計數字顯示，自二〇〇八年十一月推出此項服務以來，仲裁中心共收到351宗轉介申請個案，其中291宗已經完結。當中91宗經調解後成功和解，9宗調解後未能和解；147宗因銀行向投資者作出補償而終止調解；和44宗銀行不同意展開調解程序。

目前為止（二月中），仲裁中心仍在處理的個案有60個，其中正在等待開展調解的個案有55個，而銀行尚未回覆是否同意調解的個案有5宗。在這60個仍在處理的個案中，最早提出申請的是於二〇一〇年五月，並未有要等候一、兩年長的個案。由於調解程序屬自願性質，有關程序須得到銀行亦表示同意後才可啓動。在雙方同意後，調解人會很快展開調解工作，並盡可能在獲委任後21日內完成調解。根據過往經驗，仲裁中心在收到銀行答覆同意調解後，一般均能在一個月內完成調解。個別個案的處理時間較長，主要是因為要等待銀行回覆是否同意就有關個案接受調解。

（三）《調解工作小組報告》於二〇一〇年二月發表並進行諮詢後，就着報告書提出的48項建議，律政司收到的回應均十分正面和積極。我們並沒有發表進一步的報告，而是就着報告書當中須進一步考慮的建議，因應所收到的公眾意見，作出進一步研究，並直接落實報告書當中已得到廣泛支持的建議。我們已成立調

解專責小組，並由我擔任主席；專責小組負責協助研究和落實各項建議。在未來的30個月，我們會——

- * 與持份者合作，留意調解員資格評審制度的發展；
- * 在顧及調解的整體發展下，制定擬議調解法例的細節。我們預期，有關法例會訂立進行調解的架構；
- * 與相關的持份者合作，監察《香港調解守則》的採用和執行情況，以及根據經驗，檢討該守則的運作情況；
- * 與調解服務提供者、專業團體、社區組織、其他持份者、政府決策局及部門合作，推行工作小組建議的各項公眾教育及宣傳活動，包括深化調解為先計劃、為社區調解場地及服務使用者進行配對，以及推動更廣泛使用社區調解；以及
- * 與相關各方合作，尋求在不同界別進一步推行調解試驗計劃的機會。

備註：

1. 二〇一〇年二月律政司發表的《調解工作小組報告》建議25。見61—62頁，第6·12—6·16段。
2. 《調解工作小組報告》建議26。見66—67頁，第6·37—6·38段。
3. 《調解工作小組報告》建議28。見70—72頁，第6·49—6·54段。

完

2011年2月23日（星期三）