

律政司司长出席物业管理业监管局「物业守护者」形象设计比赛颁奖典礼暨物业管理业持续专业发展讲座致辞（只有中文）（附图）

以下是律政司司长林定国资深大律师今日（八月一日）出席物业管理业监管局「物业守护者」形象设计比赛颁奖典礼暨物业管理业持续专业发展讲座的致辞：

黄江天博士（物业管理业监管局主席）、各位物管业界朋友、各位嘉宾、各位同事：

大家好，我十分高兴今日出席由物业管理业监管局举办的「物业守护者」形象设计比赛颁奖典礼暨物业管理业持续专业发展讲座。

随着香港物管业发牌制度全面实施两周年，我们很高兴见证物管业界朝向专业化及优质化的稳步发展。今日，我亦很高兴认识新朋友「物管侠」——这位形象鲜明的「代言人」可因应工作需求，化身不同角色，应对各类物管服务。这种灵活变换的设计，象征着物管从业员因应不同需求提供適切服务的专业精神。

目前，全港已有超过 15 000 名持牌物管从业员，他们每天穿梭于各区楼宇之间，不仅处理日常管理事务，更需经常担当着业主、租户与住户之间的沟通桥梁，协助化解各类邻里之间的纠纷。所以我认为今日持续专业发展讲座的主题非常配合物管从业员的实际工作需要。这次讲座的主题是「物管业界调解楼宇纠纷」。刚刚播放完的短片非常精彩，稍后亦有几位重量级讲者参与专题论坛，分享他们的经验和真知灼见，我希望先为大家作热身、「开个头」。

首先，我认为调解是特别适合处理涉及物业管理的纠纷，这是因为这类纠纷拥有以下四个特点。一是业主、租户或住户之间是一个长期持续的关系，不会亦不可能因争议出现而马上或短期内终结，简单来说就是即使有争执，大家仍然是左邻右里，「朝见口、晚见面」，如何尽快解决纠纷、修补关系至为重要。事情拖得越久越难解决，因为双方更容易变得情绪化，失去耐性，亦要为解决纠纷投放更加多时间，甚至金钱。

二是解决这类纠纷往往需要争议双方暂且放下对对方的不满，互相合作。例如楼下住户投诉楼上单位漏水，双方都需要同意先让对方尽早进入自己单位进行必须的检测，以确定漏水的原因，再寻找双方均接受的处理方式。

三是这类纠纷大部分不涉及大量金钱，甚至只是一些意气之争。例如住户投诉邻居在走廊或电梯大堂摆放大量杂物，阻碍出入、有碍观瞻，甚至影响走火通道。这些争议不能用钱解决，也不值得花钱解决。

四是这类争议往往涉及并非黑白分明的简单问题，而是经常涉及没有清晰客观标准的合理性问题。例如住户投诉邻居晚上产生噪音，是否构成违反大厦公契及一般法律原则的滋扰，取决于一篮子因素包括造成声音的原因、音量、持续时间等等因素后，再决定是否构成不合理违法行为。

基于以上物管纠纷的特征，显而易见，必须采取非对抗性，经济、快捷，鼓励合作，同时修补关系的解决方式。传统对抗性解决争议方式例如诉讼或仲裁明显不适合，相反，调解正正完全符合上述条件。

以调解解决物管纠纷并非新鲜事，早在二〇〇九年，土地审裁处已发出实务指引，明确鼓励涉及建筑物管理争议的各方，无论在提出诉讼之前或之后，尝试透过调解以消除分歧；如争议本可以藉着比诉讼花费少又更快捷有效的途径得以解决，而任何一方却不合理地及不真诚地去尝试采取此途径，则审裁处在裁定仲费时会以此行为作为考虑因素。

律政司一直积极推广以调解解决各类争议，例如「调解为先」承诺书活动已成为律政司两年一度的盛事，旨在鼓励公司、机构及个人签署承诺书，承诺先考虑采用调解解决争议，然后才尝试其他争议解决方法或在法庭进行诉讼。至今超过 1 000 间公司、机构或个人已签署「调解为先」承诺书，当中包括 19 间物业管理公司和 14 名物业管理经理。我亦在此诚邀各位共同响应这项深具意义的倡议，加入签署「调解为先」承诺书的行列。

更重要是二〇二四年《施政报告》确立深化调解文化的长远政策。为落实深化调解文化的施政方针，律政司联同环境及生态局和食物环境卫生署共同推出社区调解先导计划，特别针对物业管理人員设计社区调解培训课程，将调解理念深入社区。在此，我要特别感谢物业管理业监管局的鼎力支持，协助招募物业管理人員参加培训课程。计划的首轮培训课程已于七月七日正式启动。

课程由认可调解员教授，内容兼具理论与实务。培训第一部分的讲座向物业管理人員教授调解的基本概念与核心原则，涵盖调解特性及优点、调解员的角色等课题，并探讨在调解过程中应用的不同技巧。课程亦有介绍社会上不同的调解计划。若物业管理人員尝试调解后问题依然存在，物管人員可在适当情况下转介给合适的第三方调解机构。在培训的第二部分，我们特别设计了情境模拟实务演练，让学员能够实际运用所学的调解技巧。课程精心安排了多种常见的社区纠纷案例进行模拟调解，例如住户拒绝配合渗水初步检查所引发的冲突，以及因水管维修问题导致的邻里争执等实际情境。透过这种高度互动的教学方式，学员得以在仿真的环境中，亲身体验调解过程的各个环节。

计划自启动以来，已成功举办两期培训，共 47 名人士参与。参与的物业管理人員都展现出高度热诚，亦对培训提供了宝贵的意见及作出非常正面的评

价。我们计划在明年三月前再举办多四次同样的培训。

当物业占用者之间出现纠纷或对管理有不满，一般来说，都必定首先找管理处帮忙或作投诉。物管从业员职责所在，无可避免地要尝试扮演「和事佬」的角色。但是，我认为令物管从业员了解如何以调解方式处理物管纠纷，目的并非要训练他们成为专业调解员，而是要令他们掌握调解技巧，以便在日常工作中运用协助解决争议。固然，物管从业员对于相关法律，特别是《建筑物管理条例》和有关物业的大厦公契必须有充分认识和理解，但这并不足够。调解最重要的技巧之一是让争议双方感觉「和事佬」是公正持平，不偏帮任何一方，这样方能得到双方的信任，让他当「和事佬」主持公道，否则就会变成「两边不讨好」。其次，「和事佬」必须耐心聆听双方陈述，找出真正关键争议点，尽量缓和气氛，收窄分歧，尝试提出实际可行解决方案供双方考虑，将大事化小、小事化无，这需要良好的沟通技巧。

刚才短片中，黄博士提倡的调解「三心两意」十分有意思，值得点赞。「三心」是同理心、齐心、耐心，「两意」是诚意加创意。但我比较多心，再送多三个「心」给你们，就是信心、放心和开心。首先，律政司和其他相关部门和团体必定会积极合力提供高质培训，增加物管从业员处理物管纠纷的信心；大家有信心，必然能更有效履行职责，这样所有业主、租户与住户对物业管理都一定会更放心；自自然然，大家都会在同一大厦或屋苑内不论工作或生活都会变得更开心。

在香港这个崇尚法治的社会，解决物业管理纠纷最终必须依据法律办事，但要处理的实在是有着密切关连人与人之间的关系。所谓「远亲不如近邻」，邻里间和睦相处、保持良好关系十分重要，调解是以「人性化、和为贵、向前看」的原则，修补及维持这一特殊持久关系。我对各位物管从业员充满信心，相信必定能肩负重任，协助建造一个更和谐的社会和香港。最后，我祝愿各位今天能满载而归，工作顺利，身体健康。谢谢。

完

2025 年 8 月 1 日（星期五）