

律政司副司长出席香港国际申诉专员学院揭幕礼暨调解研讨会致辞（只有中文）
（附图）

以下是律政司副司长张国钧博士今日（八月二十五日）在香港国际申诉专员学院揭幕礼暨调解研讨会的闭幕致辞：

尊敬的陈积志申诉专员、各位嘉宾、各位朋友：

大家好。首先再次祝贺香港国际申诉专员学院今日正式成立，为政府及公营机构提供適切培训，提升公署员工的专业能力，并且促进公署与海外申诉机构的交流和合作。刚才我出发前留意到有关今日这个活动的新闻，其中所报道的一点是专员指，学院不需额外拨款。

申诉专员担当监察政府的角色，以确保香港的公共行政公平和有效率。公署的调查强调独立、客观和公正，所以每当市民遇到政府部门和公营机构行政失当时，往往第一时间都会找申诉专员击鼓鸣冤。因此，申诉专员公署的工作的确提高了香港特区公共行政的质素和水平，促进了行政公平，是不少海外申诉机构学习和交流的对象。而近年，公署在应用调解处理申诉更可以说是成绩斐然。

事实上，特区政府一直推广调解，举例来说，二〇二三及二〇二四年《施政报告》均特别提及深化调解文化的政策措施，可见特区政府对推动调解的重视。

我很高兴今日的研讨会以「正面看申诉、调解我有道」为主题，探讨政府部门如何正面处理申诉，由部门首长和调解专家刚才向大家分享调解如何将投诉「转危为机」。相信大家能透过今日的研讨会加深对调解的认识，了解调解在公共服务领域的巨大潜力。

香港作为「调解之都」，调解与我们的生活息息相关。为进一步推动调解，律政司已于二〇二四年十一月六日发表了有关在政府合约中加入调解条款的政策宣言。调解条款表示当事人同意在诉诸仲裁或诉讼前先使用调解作为争议解决途径。有关政策其实已于今年二月六日起正式生效，在此感谢各部门和同事对政策的支持。

律政司同时亦致力向政府同事和社区推广调解文化。为提高政府内部对调解的认识，律政司联同公务员学院，于今年年初为政府部门提供调解培训，内容涵盖政府合约调解条款政策、调解基础知识和法律框架。

在社区方面，律政司联同环境及生态局和食物环境卫生署推出为期两年的「社区调解先导计划」，旨在透过培训物业管理人士深入了解调解在解决争议方面的价值，以及使他们掌握调解技能以解决在大厦管理当中的日常纠纷。提高社区工作者

的调解技巧并推动他们将调解应用于日常工作，能建立公众对调解的认知和信心，令调解文化真正可以植根社区。计划自启动以来，已成功于七月份举办两场培训，共有 47 名物业管理人員完成有关培训。我们计划在明年三月前再举办多四次同样的培训课程。

此外，在特区政府积极推进和各方配合下，国际调解院总部大楼已于今年八月一日正式交付国际调解院筹备办公室，为国际调解院成立和开幕作好准备。律政司将全力支持国际调解院未来的工作，相信国际调解院的成立可与香港法律枢纽内多个相关区域或国际组织发挥协同效应，巩固香港在国家「十四五」规划下作为亚太区国际法律及争议解决服务中心的定位，为国家涉外法治及推进粤港澳大湾区建设和「一带一路」等国家战略作出贡献。

调解和申诉关系非常密切，环环相扣。申诉专员公署的三大策略性方向之一，是「优先采用调解方式处理不涉及或只涉及轻微行政失当的投诉个案」。

据我「偷师」了解所得，申诉专员公署的调查人员会以中立调解员及协调人的身分，透过会面或电话协助申诉人及被申诉机构讨论问题、澄清误解、收窄歧见，并寻找可行方案，和平地解决申诉，最终达成双方愿意接受的协议。

我亦知道公署在二〇二四／二五年度以调解方式完成的个案达 555 宗，比上一年度增加接近三倍，创下历史新高。事实证明，调解以非对抗态度解决问题，能有效处理不涉及或只涉及轻微行政失当的申诉个案，有助达致双赢局面。

在进行全面调查前先尝试调解，和律政司「调解为先」的理念可谓不谋而合。除了在政府合约中加入调解条款，各位都可以以个人或所属机构身分加入我们「调解为先」的行列。律政司在二〇〇九年推出「调解为先」承诺书运动，提倡先采用调解来解决争议。承诺书虽然不具法律约束力，但是承诺人承诺先探索采用调解解决争议，然后才尝试其他方法解决争议，如在法庭进行诉讼。目前，已有超过 1 000 间公司、组织、联会及个人签署「调解为先」承诺书。

每两年一度举办的「调解为先」承诺书活动于今年五月九日举行，律政司很荣幸邀请到陈专员出席，并透过主题演讲解说调解如何有效解决申诉及推广正面申诉文化。

如果你还未签署「调解为先」承诺书，现在是个好机会，详情可浏览律政司网页。递交网上版承诺书后可立即成为承诺人，期待在下届「调解为先」承诺书活动见到各位。

最后，我想为今日的活动作两点的总结。第一，今日香港国际申诉专员学院的成立，有如廉政学院和律政司的国际法律人才培训学院一样，将会促进香港和国际交往合作，说好香港故事。

第二，我更期待社会各界能够学习申诉专员公署在「调解为先」的成功经验，一同尝试以调解化解矛盾，以实现共赢。谢谢大家。

完

2025 年 8 月 25 日（星期一）